



**2 ΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ  
ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ**

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ, ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ,  
ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ και ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ**

**TÜV AUSTRIA HELLAS**

*Φεβρουάριος 2017*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	2
1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΣΤΙΚΟΥ και ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ.....	3
2. ΔΙΕΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗ: ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ, ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ και ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ.....	5
3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	10
4. ΤŪΝ AUSTRIA HELLAS: ΣΗΜΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ.....	11
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α .....	14

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η Τεχνική Επιτροπή Τουριστικών Καταλυμάτων της **TÜV AUSTRIA HELLAS**, εκπόνησε το παρόν, πάντα πιστή στην έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση, με στόχο την αποτύπωση του υφιστάμενου πλαισίου, αναφορικά με την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών, καθώς και την ανάδειξη των δυσκολιών και των προκλήσεων κατά την εφαρμογή του.

Χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν τόσο κατά τη διενέργεια αυτοψιών στο πλαίσιο της αξιολόγησης για την κατάταξη καταλυμάτων από την **TÜV AUSTRIA HELLAS** όσο και από τις αυτοαξιολογήσεις που πραγματοποιήθηκαν από ξενοδοχειακές μονάδες, λαμβάνοντας πάντα υπόψη και συνυπολογίζοντας τα συμπεράσματα από επεξεργασίες και μελέτες που ήδη έχουν εκπονηθεί από συλλογικές δομές και όργανα του χώρου.

### Στόχος μας

Για την **TÜV AUSTRIA HELLAS** η διαδικασία της κατάταξης καταλυμάτων δεν αποτελεί μια ακόμα εργασία, αλλά ακόμη ευκαιρία για μια δυναμική, έμπρακτη 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 χώρα μας.

### Μέλη της Τεχνικής Επιτροπής Τουριστικών Καταλυμάτων:

*Χαράλαμπος Αγγελούδης, Δ/της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης & Προϊόντων*

*Μαρία Αγαπητού, Αναπληρώτρια Δ/τρια Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης & Προϊόντων*

*Θεανώ Μπάκα, Υπεύθυνη Πωλήσεων, Τμήμα Επιθεώρησης Κατάταξης Καταλυμάτων*

# 1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΣΤΙΚΟΥ και ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Σε εξέλιξη βρίσκεται η διαδικασία πιστοποίησης και κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών. Αρμόδιος φορέας για την έκδοση των πιστοποιητικών κατάταξης είναι το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ), μέσω των διαπιστευμένων Φορέων Διενέργειας Ελέγχων και Επιθεωρήσεων (ΦΔΕΕ), οι οποίοι αναλαμβάνουν τις διαδικασίες επιθεώρησης και αξιολόγησης για την κατάταξη των ξενοδοχείων και των ενοικιαζομένων δωματίων και διαμερισμάτων. Οι εν λόγω φορείς μετά από επιτόπιους ελέγχους στις τουριστικές μονάδες εκπονούν Τεχνική Έκθεση, η οποία υποβάλλεται από τους 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.



## Στόχος η ποιοτική αναβάθμιση

Κύριος προσανατολισμός όλης αυτής της διαδικασίας αποτελεί η ποιοτική αναβάθμιση και η προστιθέμενη αξία στο σύνολο του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας, η ομοιογένεια και σύμπλευση με τη διεθνή τουριστική αγορά καθώς και η απλούστευση και ο εκσυγχρονισμός 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/>.

Το σύστημα κατάταξης για τα τουριστικά καταλύματα (ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια-διαμερίσματα/ΕΕΔΔ) περιλαμβάνει τις τεχνικές και λειτουργικές υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια για τα ξενοδοχεία και τα δωμάτια και την διαδικασία για την κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών, αντίστοιχα.

Ειδικά για τα ξενοδοχεία, το νέο νομοθετικό πλαίσιο δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή υπηρεσιών, καθορίζοντας συγκεκριμένα κριτήρια για να λάβουν περισσότερα αστέρια, όπως είναι η πρόσβαση στο Διαδίκτυο και η δημιουργία δίγλωσσης ιστοσελίδας με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για τις μονάδες και με ρεαλιστικές φωτογραφίες, η ελάχιστη σύνθεση πρωινού, η θέρμανση και ο κλιματισμός και άλλες υπηρεσίες.

Τα ξενοδοχεία κατατάσσονται υποχρεωτικά σε πέντε κατηγορίες αστέρων, με ανώτατη την κατηγορία των πέντε αστέρων και κατώτατη την κατηγορία του ενός αστέρου. Κάθε ξενοδοχείο κατατάσσεται σε μία από τις προαναφερθείσες κατηγορίες υπό την προϋπόθεση ότι πληροί τις υποχρεωτικές τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και συγκεντρώνει τον ελάχιστο αριθμό μορίων που απαιτείται για την κατάταξη, με βάση προαιρετικά βαθμολογούμενα κριτήρια. Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται η κατανομή των κριτηρίων κατάταξης σε ξενοδοχειακές μονάδες, συναρτήσει της κατηγορίας αστέρων.

<b>Κατηγορία</b>	<b>ΥΤΠ</b>	<b>ΒΚ</b>	<b>ΥΛΠ</b>
<b>5 *</b>	13	84	64
<b>4*</b>	13	91	57
<b>3*</b>	10	105	43
<b>2*</b>	10	109	39
<b>1*</b>	10	109	39

*Πίνακας 1. Αριθμός Υποχρεωτικών Τεχνικών Προδιαγραφών (ΥΤΠ), Βαθμολογούμενων Κριτηρίων (ΒΚ) και Υποχρεωτικών Λειτουργικών Προδιαγραφών (ΥΛΠ) ανά κατηγορία αστέρων*

Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες, υποχρεούνται να διαθέτουν Πιστοποιητικό Κατάταξης μέχρι τις 31/12/2017, όπου παύουν αυτοδίκαια να ισχύουν τα Ειδικά Σήματα Λειτουργίας που είχαν εκδοθεί σύμφωνα με το ισχύσαν σύστημα κατάταξης

Στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α** του παρόντος, περιλαμβάνεται το σύνολο του εν ισχύ νομοθετικού, εφαρμοστικού και κανονιστικού πλαισίου, με χρονολογική σειρά έκδοσης.

## **2. ΔΙΕΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗ: ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ, ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ και ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ**

Έχοντας ήδη διανύσει δύο έτη εφαρμογής του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου για την κατάταξη ξενοδοχειακών μονάδων σε κατηγορίες αστέρων, με, παρόλα αυτά μικρό ποσοστό μονάδων να έχουν ολοκληρώσει τη διαδικασία κατάταξης, έχει δοθεί επαρκή δεδομένα έτσι ώστε να είναι δυνατή η εξαγωγή συμπερασμάτων και διαπιστώσεων, με στόχο να αναδειχθούν οι δυσκολίες και προκλήσεις της διαδικασίας.

Για την εξαγωγή των συμπερασμάτων που θα ακολουθήσουν στο παρόν κεφάλαιο, χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν τόσο κατά τη διενέργεια αυτοψιών στο πλαίσιο της αξιολόγησης για την κατάταξη καταλυμάτων από την **TÜV AUSTRIA HELLAS** όσο και από τις αυτοαξιολογήσεις που πραγματοποιήθηκαν από ξενοδοχειακές μονάδες, λαμβάνοντας πάντα υπόψη και συνυπολογίζοντας τα συμπεράσματα από επεξεργασίες και μελέτες που ήδη έχουν εκπονηθεί από συλλογικές δομές και όργανα του χώρου. Το δείγμα των ξενοδοχειακών μονάδων που βασίστηκε το παρόν, περιλαμβάνει ξενοδοχεία κλασικού τύπου καθώς και ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, μονάδες εποχικής και μη λειτουργίας, μονάδες πόλεως και παραθερισμού, μονάδες μικρής (<50 δωματίων) και μεγάλης δυναμικότητας καθώς και ξενοδοχεία όλων των κατηγοριών αστέρων.

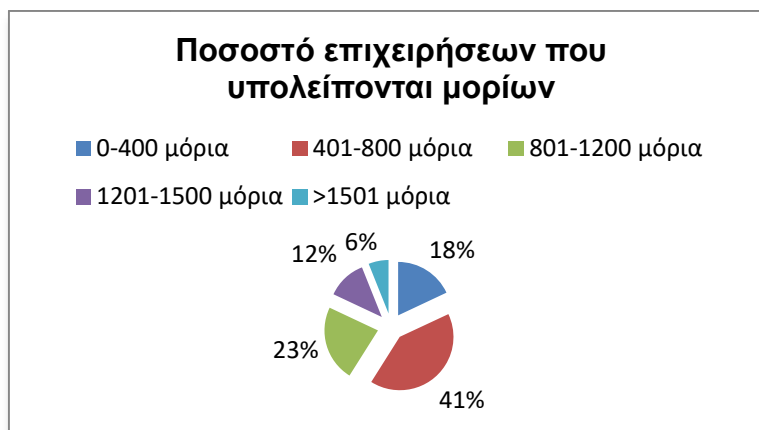
## **Πλήρωση Υποχρεωτικών Λειτουργικών και Τεχνικών Προδιαγραφών καθώς και Βαθμολογούμενων Κριτηρίων**

Διαπιστώθηκε ότι:

Α. Από τα υφιστάμενα τουριστικά καταλύματα, μόλις το 8% των ξενοδοχειακών μονάδων επιθυμεί αναβάθμιση κατηγορίας αστέρων, 89% επιθυμεί παραμονή στην κατηγορία, ενώ 3% επιθυμεί κατάταξη σε κατώτερη κατηγορία από αυτή που περιγράφεται στο εν ισχύ Ειδικό Σήμα Λειτουργίας του.

Β. το 48% των ξενοδοχειακών μονάδων δεν πληρούν το σύνολο των υποχρεωτικών τεχνικών ή/και λειτουργικών προδιαγραφών που απαιτούνται για την κατηγορία αστέρων, όπως περιγράφεται στον εν ισχύ Ειδικό Σήμα Λειτουργίας.

Γ. Το 74% των ξενοδοχειακών μονάδων δεν συγκεντρώνει τον απαιτούμενο αριθμό μορίων για παραμονή στην κατηγορία αστέρων, όπως περιγράφεται στον εν ισχύ Ειδικό Σήμα Λειτουργίας. Στο διάγραμμα που ακολουθεί περιγράφεται ο αριθμός μορίων που υπολείπεται για την παραμονή των μονάδων στην κατηγορία τους (ανεξαρτήτως κατηγορίας αστέρων).



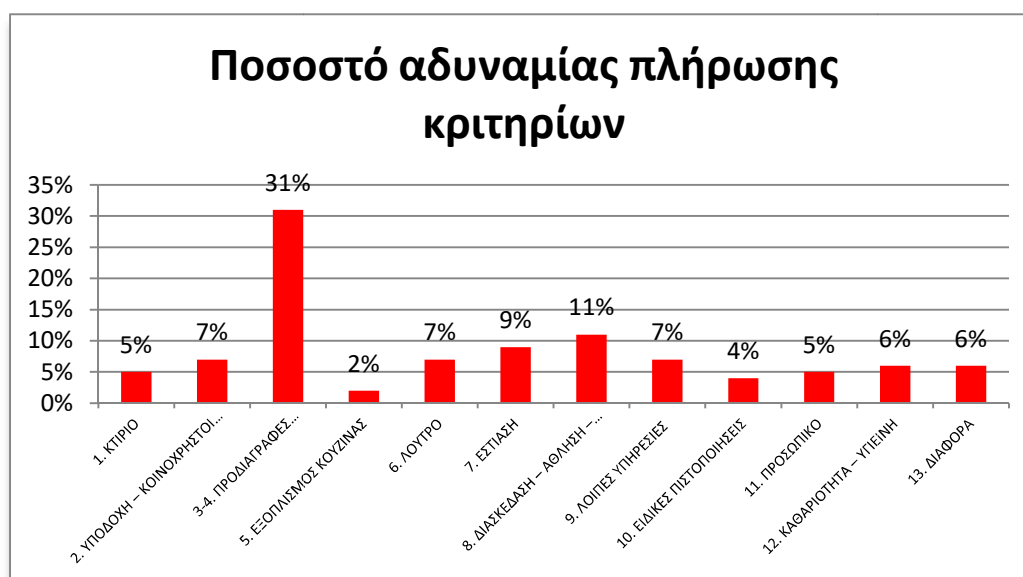
*Διάγραμμα 1. Ποσοστό επιχειρήσεων (υφιστάμενων) βάσει του αριθμού μορίων που υπολείπονται για παραμονή στην κατηγορία τους, όπως περιγράφεται στο εν ισχύ Ειδικό Σήμα Λειτουργίας.*

## Δυνατότητα πλήρωσης ή μη κριτηρίων (υποχρεωτικών και βαθμολογούμενων) ανά κατηγορία κριτηρίων

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, τα 161 κριτήρια κατάταξης ξενοδοχειακών μονάδων εμπίπτουν στις κάτωθι κατηγορίες:

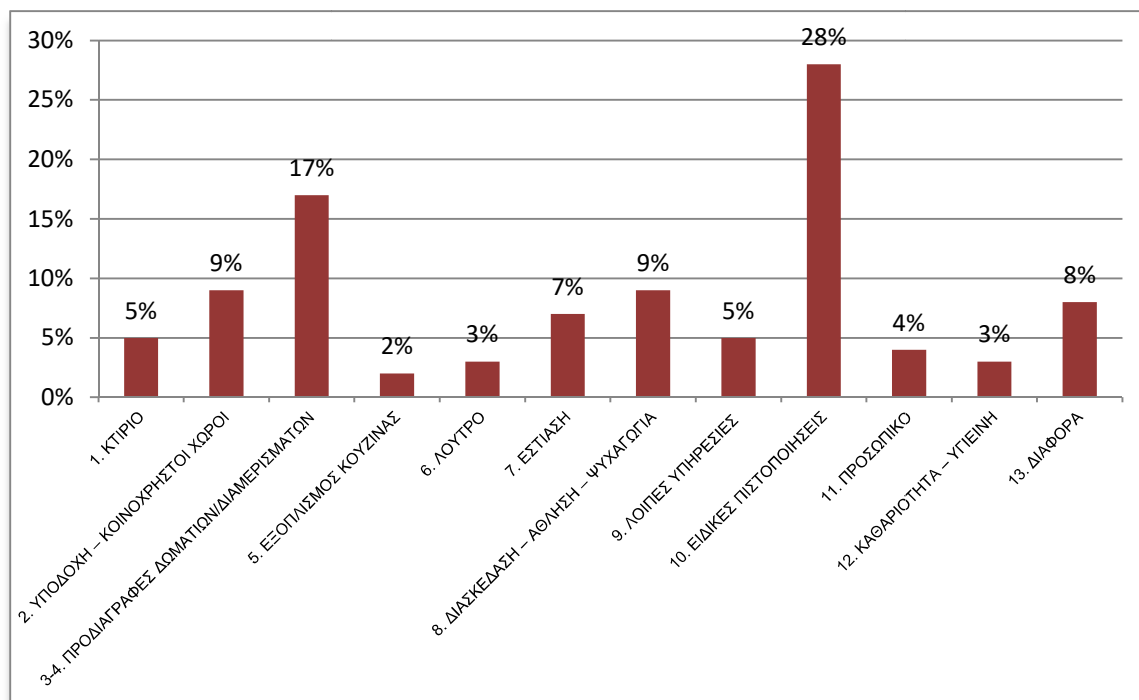
1. ΚΤΙΡΙΟ
2. ΥΠΟΔΟΧΗ – ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ
- 3-4. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ/ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ
5. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ
6. ΛΟΥΤΡΟ
7. ΕΣΤΙΑΣΗ
8. ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ – ΑΘΛΗΣΗ – ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ
9. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (security, transfer)
10. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ
11. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
12. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ – ΥΓΙΕΙΝΗ
13. ΔΙΑΦΟΡΑ (π.χ. website, περιβαλλοντική ενημέρωση)

Στο διάγραμμα 2 που ακολουθεί, περιλαμβάνεται σε τι ποσοστό διαπιστώθηκε αδυναμία τεκμηρίωσης πλήρωσης των κριτηρίων ανά κατηγορία αυτών, για παραμονή ή αναβάθμιση κατηγορίας, ενώ στο διάγραμμα 3, περιγράφεται το ποσοστό που κάθε κατηγορία χρησιμοποιήθηκε για να καλυφθούν τα απαραίτητα μόρια για παραμονή ή αναβάθμιση κατηγορίας από τις ξενοδοχειακές μονάδες.





Διάγραμμα 2: ποσοστό στο οποίο διαπιστώθηκε αδυναμία τεκμηρίωσης πλήρωσης των κριτηρίων ανά κατηγορία αυτών, για παραμονή ή αναβάθμιση κατηγορίας



Διάγραμμα 3: Ποσοστό που κάθε κατηγορία κριτηρίων χρησιμοποιήθηκε για να καλυφθούν τα απαραίτητα μόρια για παραμονή ή αναβάθμιση κατηγορίας από τις ξενοδοχειακές μονάδες.

**Διαπιστωμένες Μη Συμμορφώσεις κατά τις αξιολογήσεις κατάταξης των ξενοδοχειακών μονάδων σε κατηγορίες αστέρων και υλοποίηση Διορθωτικών Ενεργειών**

Στον Πίνακα 2 που ακολουθεί παρουσιάζονται τα 20 συνηθέστερα κριτήρια για τα οποία διαπιστώθηκε αδυναμία τεκμηρίωσης κατά τη διενέργεια των αυτοψιών κατάταξης, και για τα οποία, οι ξενοδοχειακές μονάδες, προχώρησαν σε υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών:

A/A Κριτηρίου	Περιγραφή κριτηρίου	Ποσοστό % ξεν/κών μονάδων όπου διαπιστώθηκε ΜΣ
1.1	Χώρος στάθμευσης υπαίθριος εντός του οικοπέδου/γηπέδου	19%
2.4-2.6	Λειτουργία υποδοχής	24%
2.15	Κοινόχρηστος/ οι υπολογιστής/ές για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης	17%
4.5-4.6	Ελάχιστες διαστάσεις τηλεοράσεων εντός των δωματίων	32%
4.13	Δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος εξωτερικής πόρτας και παραθύρων	18%
4.22	Λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις (σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, φάκελος αλληλογραφίας, γραφική ύλη, βερνίκι και κόκαλο υποδημάτων)	24%
4.23	Οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (έντυπος ή ηλεκτρονικός)	31%
4.26	Καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια	28%
4.27	Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση	35%
6.18	Πρόσθετα είδη κοσμητικής (καλύμματα κεφαλής, βαμβάκι, ξυραφάκια μιας χρήσεως, μπατονέτες αυτιών, λοσιόν ή γαλάκτωμα σώματος-χειρών, κρέμα μαλλιών, λίμα νυχιών, σακούλες υγιεινής, οδοντόβουρτσα με οδοντόπαστα μιας χρήσεως, χαρτομάντιλα)	32%
8.3-8.5	Κολυμβητικές δεξαμενές (κοινόχρηστη, ύπαρξη υδρομασάζ, παιδική)	14%
9.1	Προστασία ξ/χ με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ωρο	19%
9.4	Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος – πλυσίματος – σιδερώματος	23%
10.7	Οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών (αν δεν διαθέτει πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)	27%
11.1	Συμμετοχή τουλάχιστον του 10% του προσωπικού σε επιμορφωτικό πρόγραμμα σχετικό με τον τουρισμό και την ασφάλεια διάρκειας μεγαλύτερης των 20 ωρών σε ετήσια βάση.	26%
12.1-12.4	Συχνότητα καθαριότητας και αλλαγή εντονιών/κλινოსκεπασμάτων	25%
12.7	Τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης – μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία	24%
13.1	Ιστοσελίδα δίγλωσση με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο, με ρεαλιστικές φωτογραφίες του ξενοδοχείου (εξωτερικοί χώροι, κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια)	27%
13.2	Ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας κρατήσεων και αξιολόγηση πελατών	26%
13.3	Πρώθηση περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού– Διανομή φυλλαδίων	24%

*Πίνακας 2. Συνηθέστερα κριτήρια για τα οποία διαπιστώθηκε αδυναμία τεκμηρίωσης κατά τη διενέργεια των αυτοψιών κατάταξης*

### **3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας όπως ενδεικτικά παρουσιάζονται ανωτέρω, μπορούμε να οδηγηθούμε στα κάτωθι συμπεράσματα, για την έως τώρα εφαρμογή του νέου νομοθετικού πλαισίου για την κατάταξη ξενοδοχειακών μονάδων:

- Τουλάχιστον μία εκ των δύο υφιστάμενων ξενοδοχειακών μονάδων δεν πληροί τις απαραίτητες υποχρεωτικές προδιαγραφές (τεχνικές-λειτουργικές) ή/και βαθμολογούμενα κριτήρια για παραμονή στην κατηγορία του.
- Μία στις τέσσερις υφιστάμενες ξενοδοχειακές μονάδες συγκεντρώνει τον απαιτούμενο αριθμό μορίων για παραμονή στην κατηγορία αστερών, όπως περιγράφεται στον εν ισχύ Ειδικό Σήμα Λειτουργίας.
- Η κατηγορία στην οποία διαπιστώθηκε η μεγαλύτερη αδυναμία τεκμηρίωσης πλήρωσης των κριτηρίων ανά κατηγορία αυτών, για παραμονή ή αναβάθμιση κατηγορίας, είναι η 3-4. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ/ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ, ήτοι διαπιστώθηκαν ελλείψεις στον εξοπλισμό εντός των δωματίων σε ποσοστό 31%.
- Μία στις τρεις υφιστάμενες ξενοδοχειακές μονάδες, συγκέντρωσε τον απαραίτητο αριθμό μορίων για παραμονή στην κατηγορία τους, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας τροφίμων και περιβαλλοντικής διαχείρισης ή/και εφαρμόζοντας το πρόγραμμα του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΙΝΟ» ή αποκτώντας άλλα ειδικά σήματα ελληνικής/τοπικής κουζίνας.
- Κατά 24% εξασφαλίστηκε η υγιεινή στους χώρους των ξενοδοχειακών μονάδων όπου πραγματοποιήθηκαν διαδικασίες απεντόμωσης-μυοκτονίας από αδειοδοτημένα συνεργεία και εξασφαλίστηκε η τήρηση των ελάχιστων υποχρεώσεων ανά κατηγορία, αναφορικά με την καθαριότητα των δωματίων και κοινόχρηστων χώρων καθώς και την αλλαγή ιματισμού.

- Σε ποσοστό άνω του 26% εξασφαλίστηκε η ορθή πληροφόρηση του επισκέπτη σχετικά με τις παροχές και υπηρεσίες που δύνανται να απολαύσει εντός των ξενοδοχειακών μονάδων (είτε μέσω του ιστότοπου είτε μέσω του οδηγού υπηρεσιών εντός των καταλυμάτων)
- Σε ποσοστό άνω του 30%, εφαρμοστήκαν/εγκαταστάθηκαν από τις ξενοδοχειακές μονάδες σύγχρονα πληροφοριακά μέσα (τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας, TV/mobile applications, κοινόχρηστοι Υ/Η και Business Centers, δυνατότητα παροχής laptops/tablets)
- Σε ποσοστό άνω του 24% βελτιώθηκε η κατάρτιση του προσωπικού των καταλυμάτων καθώς και προήχθησαν θέματα που άπτονται της περιβαλλοντικής ευαισθησίας και ενημέρωσης, τόσο του προσωπικού όσο και των επισκεπτών.

Ως εκ τούτου, η έως σήμερα ορθή εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων έχει συνεισφέρει εμπράκτως στην αναβάθμιση, ανάπτυξη και προβολή του τουριστικού προϊόντος της χώρας, βελτιώνοντας αλλά και αναδεικνύοντας υπηρεσίες και παροχές.

#### 4. TÜV AUSTRIA HELLAS: ΣΗΜΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ

Η **TÜV AUSTRIA HELLAS** λειτουργεί στην Ελλάδα από το 1994 και αποτελεί τον κορυφαίο Οργανισμό Επιθεώρησης, Ελέγχου και Πιστοποίησης της χώρας μας. Σήμερα, διαθέτει 4 γραφεία στην Ελλάδα με κεντρικά γραφεία στην Αθήνα, Παραρτήματα στη Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο Κρήτης και Μυτιλήνη καθώς επίσης δραστηριοποιείται και στο εξωτερικό με θυγατρικές εταιρείες και συνδεδεμένα γραφεία σε άλλες 12 χώρες (Κύπρο, Αλβανία, Σερβία, Βουλγαρία, Τουρκία, Ιορδανία, Αίγυπτο, Κατάρ, Πακιστάν, Ν. Κορέα, Ισραήλ, Υεμένη).

Αποτελεί θυγατρική εταιρεία της εταιρείας συμμετοχών TÜV AUSTRIA HOLDING AG και εκπροσωπεί στην Ελλάδα έναν από τους μεγαλύτερους και πιο ιστορικούς Οργανισμούς Επιθεώρησης και Πιστοποίησης παγκοσμίως.

Η **TÜV AUSTRIA HELLAS** έχει ως όραμα και βασική προτεραιότητα την ουσιαστική εφαρμογή της Ποιότητας ως αναπόσπαστο εργαλείο του επιχειρηματικού γίνεσθαι

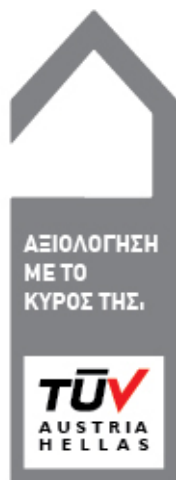
τοποθετώντας στο επίκεντρο τον άνθρωπο, την ασφάλεια, το περιβάλλον και το κοινωνικό σύνολο.

Στον τομέα του τουρισμού, η **TÜV AUSTRIA HELLAS** αποτελεί σήμερα, τον ηγέτη οργανισμό πιστοποίησης και τεχνικών ελέγχων, έχοντας τη δυνατότητα να παρέχει σήμερα πλήθος υπηρεσιών και ολοκληρωμένο πακέτο λύσεων που αφορούν στην ποιότητα, περιβαλλοντική διαχείριση, ασφάλεια τροφίμων, υγεία και ασφάλεια, τεχνική ασφάλεια εξοπλισμού, πιστοποίηση δεξιοτήτων και τεχνικής επάρκειας των επαγγελματιών του τουρισμού και στην εξειδικευμένη παροχή εκπαίδευσης.

Παράλληλα, η **TÜV AUSTRIA HELLAS**:

- αναπτύσσει με θεσμικούς φορείς του τουρισμού, εξειδικευμένα προϊόντα επιθεώρησης και πιστοποίησης με στόχο την ανάδειξη της ασφάλειας και των ιδιαίτερων ποιοτικών χαρακτηριστικών της Ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας.
- έχει να επιδείξει πληθώρα πιστοποιήσεων και υπηρεσιών σε σημαντικές ξενοδοχειακές μονάδες και αλυσίδες σε όλη την Ελλάδα καθώς και σε χώρες της ΝΑ Ευρώπης και Μέσης Ανατολής όπου διαθέτει θυγατρικές εταιρείες και παραρτήματα.
- διαθέτει συνεργάτες με εξέχουσα εμπειρία και συσσωρευμένη εμπειρία μέσω της πολυετούς δραστηριοποίησής τους στο χώρο των επιθεωρήσεων και πιστοποιήσεων, διασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κάθε παραγωγικού κλάδου.
- είναι Διαπιστευμένος Φορέας Επιθεώρησης, Πιστοποίησης και Τεχνικών Ελέγχων από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) για το σύνολο σχεδόν των δραστηριοτήτων της και έχει καταχωρηθεί ως Αναγνωρισμένος Φορέας στο Διαδικτυακό Μητρώο Φορέων του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας για τη διενέργεια επιθεωρήσεων Κατάταξης Καταλυμάτων.

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» (Εικόνα 1) το οποίο αποδίδεται (προαιρετικά) με την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων της.



Εικόνα 1. Ειδικό Σήμα Αξιολόγησης Κατάταξης Καταλυμάτων  
TÜV AUSTRIA HELLAS

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, 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.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### ΙΣΧΥΟΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ, ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Ημ/νία έκδοσης	Νομοθεσία/Κανονισμός/Οδηγία	Περιγραφή
30/7/2014	ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4276	<i>Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις</i>
22/10/2014	Υ.Α. αρ. 21185 (ΦΕΚ 2840/Β/22.10.2014)	<i>Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ΕΕΔΔ</i>
9/1/2015	Υ.Α. αρ. 216 (ΦΕΚ 10/Β/09.01.2015)	<i>Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ΞΕΝ/ΧΕΙΑ και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων</i>
12/1/2015	Υ.Α. αρ. 219 (ΦΕΚ 14/Β/12.01.2015)	<i>Έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης των ΞΕΝ/ΧΕΙΩΝ και ΕΕΔΔ σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών αντίστοιχα</i>
16/1/2015	ΑΠΟΦΑΣΗ (ΦΕΚ 69/Β/16.01.2015)	<i>Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ΕΕΔΔ (πρόσθετα κριτήρια)</i>
3/6/2015	<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΞΕΕ</b>	<b>ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΕΔΔ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΛΕΙΔΙΩΝ (ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ)</b>
2/7/2015	Ε.ΣΥ.Δ. (ko_hotels_2_7_2015)	<b>ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΤΑ ISO 17065:2012 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΞΕΝ/ΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΕΔΔ ΣΕ ΑΣΤΕΡΙΑ ΚΑΙ ΚΛΕΙΔΙΑ</b>

15/6/2016	ΑΠΟΦΑΣΗ (ΦΕΚ 1739/15.06.2016)	<i>Τροποποίηση της υπ' αρ. 21185/13.10.2014 απόφασης Υπουργού Τουρισμού (κατάργηση κριτηρίου)</i>
20/10/2016	ΑΠΟΦΑΣΗ (ΦΕΚ 3387/20.10.2016)	<i>Τροποποίηση της υπ' αρ. 216/08.01.2015 απόφασης Υπουργού Τουρισμού (τροποποίηση κριτηρίων)</i>
21/12/2016	ΑΠΟΦΑΣΗ (ΦΕΚ 4110/21.12.2016)	<i>Κατάργηση του ΦΕΚ 1739/15.06.2016</i>
7/12/2016	ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4442 (ΦΕΚ 230/7.12.2016)	«Νέο θεσμικό πλαίσιο για την άσκηση οικονομικής δραστηριότητας και άλλες διατάξεις.»





#### **ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ**

Λεωφ. Μεσογείων 429, 153 43 Αθήνα  
T: 210 52 20 920, F: 210 52 03 990  
E: accommodation@tuvaustriahellas.gr

#### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Χάλκης 8, 10ο χλμ. Θεσσαλονίκης - Μουδανιών  
570 01 Πυλαία Θεσσαλονίκης, Τ.Θ.: 4207  
T: 2310 941 100, F: 2310 941 105  
E: thessaloniki@tuvaustriahellas.gr

#### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**

Λεωφ. Ανδρέα Παπανδρέου 6, 713 05 Ηράκλειο  
T: 2810 244 150, F: 2810 244 551  
E: iraklio@tuvaustriahellas.gr

#### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΙΓΑΙΟΥ**

Θεοκρίτου 57, 811 00 Μυτιλήνη  
T: 22510 40 504 - 5 F: 22510 40 502  
E: mitilini@tuvaustriahellas.gr

#### **ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ**

Κύπρος, Τουρκία, Ιορδανία, Αίγυπτος, Αλβανία,  
Ισραήλ, Υεμένη, Πακιστάν, Κορέα, Κατάρ



TRUST IS GOOD, TÜV IS BETTER

[www.tuvaustriahellas.gr](http://www.tuvaustriahellas.gr)

**TÜV AUSTRIA HELLAS**

