

## ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ



Η παρασκευή προϊόντων υψηλής ποιότητας από τα εργαστήρια που αποτελούν μέλη του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας απαιτεί τη συμμόρφωση αυτών με συγκεκριμένες προδιαγραφές, με τις οποίες διασφαλίζεται ένα ελάχιστο επίπεδο στην ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων.

Στην κατηγορία των «εργαστηρίων» εντάσσονται επιχειρήσεις, οικοτεχνίας, χειροτεχνίας, αργυρο-χρυσοχοΐας κ.λ.π.

### Προδιαγραφές υπηρεσιών

Τα εργαστήρια μέλη του ΤΣΠ θα πρέπει να συμμορφώνονται προς τις προδιαγραφές ποιότητας που επισημαίνονται στις ενότητες:

- Υποδοχή πελατών / επισκεπτών στους χώρους των επιχειρήσεων
- Ειδικές προϋποθέσεις για τα προϊόντα
- Ειδικές προδιαγραφές για τους χώρους παραγωγής
- Προδιαγραφές για απόκτηση σήματος ποιότητας
- Ειδικές προδιαγραφές υποδομών πρόσβασης
- Ειδικές προδιαγραφές υποδομών ηλεκτρικής ενέργειας
- Ειδικές προδιαγραφές υποδομών πρώτων υλών
- Γενικές απαιτήσεις για την επιχείρηση
- Γενικές προδιαγραφές για το προσωπικό
- 

#### 1. Υποδοχή πελατών /επισκεπτών στους χώρους των επιχειρήσεων

Για την εξυπηρέτηση των πελατών /επισκεπτών, θα πρέπει να υπάρχει επαρκής πληροφόρηση για το πλήρες ωράριο της επιχείρησης όπως επίσης κι ένα άτομο που να απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις κατά τις ώρες λειτουργίας. Επιπλέον, οι ώρες και η περίοδος λειτουργίας πρέπει να είναι αναρτημένες στην είσοδο της επιχείρησης, έτσι ώστε να είναι εύκολα διακριτές.

Εκτός της περιόδου λειτουργίας, η τηλεφωνική επικοινωνία πρέπει να εξασφαλίζεται τουλάχιστον με ένα αυτόματο τηλεφωνητή που να αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης και τις περιόδους λειτουργίας.

Εφόσον υπάρχει διαθέσιμος χώρος στο χώρο υποδοχής προτείνεται η εγκατάσταση μιας προθήκης, για την έκθεση στους επισκέπτες τοπικών παραδοσιακών προϊόντων. Επιπλέον μπορεί να υπάρχουν προϊόντα χειροτεχνίας όπως κηροπλαστικής, αγγειοπλαστικής, τα οποία θα συνοδεύονται από έντυπο μεταφρασμένο και στα αγγλικά και θα δίνουν πληροφορίες για τον παραγωγό, τους τρόπους παραγωγής & διάθεσης, κλπ.

Πρέπει να λαμβάνεται φροντίδα για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών, ώστε η παραμονή τους στους χώρους της επιχείρησης να είναι ευχάριστη και κατά συνέπεια να προβάλλεται/ αναδεικνύεται η τοπική φιλοξενία.

#### 2. Ειδικές προϋποθέσεις για τα προϊόντα

Οι βιτρίνες, όπου εκτίθενται τα έτοιμα προϊόντα και ενδεχομένως οι πρώτες ύλες πρέπει να είναι σε αισθητική αρμονία με τον υπόλοιπο χώρο.

Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή των προϊόντων πρέπει να προέρχονται κατά κύριο λόγο από την περιοχή.

Η διασφάλιση από την επιχείρηση ότι τα προϊόντα της είναι ασφαλή και ότι η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας είναι ιδιαίτερα σημαντική.

#### 3. Ειδικές προδιαγραφές για τους χώρους παραγωγής

Οι χώροι παραγωγής πρέπει να είναι καθαροί. Συγκεκριμένα ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παραγωγής και αποθήκευσης πρέπει :

Να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή /και απολύμανση.

Να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.

Οι οροφές, ψευδοροφές και ότι είναι στερεωμένο σ' αυτές να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η απόπτωση σωματιδίων.

Οι επιφάνειες των δαπέδων να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη

χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.

Οι επιφάνειες των τοίχων να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.

Να υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού.

Οι χώροι παραγωγής να παρέχουν άνεση χώρου για τις κινήσεις του προσωπικού καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιέτοιμων προϊόντων.

#### **4. Προδιαγραφές για απόκτηση σήματος ποιότητας**

Σημεία κλειδιά για την απόκτηση του σήματος ποιότητας είναι τα παρακάτω:

Επιμόλυνση

Ικανοποιητικός διαχωρισμός των χώρων χαμηλής και υψηλής φροντίδας

Όχι ανάμιξη πρώτων υλών, ημιέτοιμων και έτοιμων προϊόντων

Επαρκής χώρος πλύσης σκευών παραγωγής

Εκπαίδευση προσωπικού

Υγιεινή προσωπικού

Ένδυση

Καθαριότητα

Δήλωση ασθένειας, κάλυψη πληγών

Υγιεινή εξοπλισμού

Ικανοποιητικός καθαρισμός των εργαλείων, μηχανών, σκευών και πάγκων εργασίας.

Υγιεινή εγκαταστάσεων

Ικανοποιητικό πρόγραμμα καθαρισμών και ελέγχου εντόμων και τρωκτικών

Ύπαρξη προγράμματος απολυμάνσεων Ικανοποιητικό σύστημα αερισμού / κλιματισμού

Όχι «γερασμένος» και κακοσυντηρημένος εξοπλισμός παραγωγής

Σωστή λειτουργία συστήματος ελέγχου θερμοκρασιών στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης

Καταγραφή χρόνων έναρξης και λήξης των εργασιών των τμημάτων

#### **5. Ειδικές προδιαγραφές υποδομών πρόσβασης**

Είναι απαραίτητο να εξασφαλισθεί ότι η διαθέσιμη και η σχεδιαζόμενη υποδομή σε δρόμους μπορεί να στηρίξει τις απαιτήσεις που συνεπάγεται η λειτουργία των μονάδων, είτε πρόκειται για μεταφορά προσωπικού είτε για μεταφορά εφοδίων και καυσίμων.

Η πρόσβαση προς τις μονάδες αυτές πρέπει να είναι εύκολη.

Η χάραξη των δρόμων πρέπει να είναι λειτουργική έτσι ώστε οι δρόμοι να μην είναι επικίνδυνοι για τους οδηγούς και τους πεζούς.

Ακόμη οι δρόμοι πρέπει να είναι ασφαλτοστρωμένοι, και εφόσον είναι επιβλαβείς να έχουν τουλάχιστον δύο λωρίδες κυκλοφορίας (μία προς κάθε κατεύθυνση) και να είναι κατάλληλοι και για την κυκλοφορία φορτηγών αυτοκινήτων.

#### **6. Ειδικές προδιαγραφές υποδομών ηλεκτρικής**

ενέργειας.

Για την σωστή λειτουργία των μονάδων, είναι απαραίτητο να είναι διαθέσιμη η ηλεκτρική ενέργεια. Ακόμη πρέπει η ηλεκτρική ενέργεια να έχει την απαιτούμενη ισχύ και να είναι συνεχής σε όλη την διάρκεια του έτους έτσι ώστε να μπορεί να καλύψει πλήρως όλες τις ανάγκες των μονάδων.

## **7. Ειδικές προδιαγραφές υποδομών πρώτων υλών.**

Η σωστή λειτουργία των επιχειρήσεων προϋποθέτει την διαθεσιμότητα, την ποιότητα και την βατότητα των εισροών σε πρώτες ύλες και εφόδια που είναι απαραίτητα για την λειτουργία τους.

## **8. Γενικές προδιαγραφές για την επιχείρηση**

Η επιχείρηση οφείλει να φροντίζει για:

την καταλληλότητα του κτιρίου, του εξοπλισμού, των περιβαλλοντικών συνθηκών παραγωγής και την σωστή εφαρμογή των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό.

την απαιτούμενη εκπαίδευση του προσωπικού, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ορθής πρακτικής και για την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής.

να εφαρμόζει τις σχετικές απαιτήσεις όπως προκύπτουν από τη νομοθεσία και τις καθοριζόμενες προδιαγραφές στα πλαίσια του Τ.Σ.Π.

να αναρτά σε ειδική προθήκη το σήμα του Τ.Σ.Π.

να συμμετέχει σε κάθε εκδήλωση τεχνικής ενημέρωσης, επιμόρφωσης και ανταλλαγής εμπειριών, που διοργανώνει ο φορέας του ΤΣΠ.

να τηρεί τα απαιτούμενα αρχεία:

Αρχείο Καθαρισμού και Απολύμανσης

Αρχείο εφαρμογής συστήματος Απεντόμωσης και Μυοκτονίας

Αρχείο Προσωπικού (βιβλιάρια υγείας)

Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού (βεβαιώσεις εκπαίδευσης και τα ατομικά αρχεία εκπαίδευσης).

Προαιρετικά η επιχείρηση μπορεί να διαθέτει σε εμφανή σημεία :

• ειδική προθήκη, εφοδιασμένη με πληροφοριακά έντυπα για τον τουρισμό στην περιοχή, έντυπα για τα τοπικά προϊόντα κ.ο.κ. στην ελληνική και σε άλλες γλώσσες, ανάλογα με την προέλευση των τουριστών.

## **9. Γενικές προδιαγραφές για το προσωπικό**

Ένας άλλος παράγοντας ο οποίος είναι κρίσιμος για την καλή λειτουργία των μεταποιητικών μονάδων είναι η διαθεσιμότητα εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού, που να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των παραπάνω μονάδων.

Το προσωπικό πρέπει να φροντίζει για το υψηλό επίπεδο ατομικής υγείας και υγιεινής, την καθαριότητα των χώρων - εξοπλισμού - επιφανειών, για την αναγκαία κατάρτιση και εκπαίδευσή του, και για την ενημέρωση των υπευθύνων της επιχείρησης σε περίπτωση προβλημάτων.

Για τους απασχολούμενους στην επιχείρηση προτείνεται

Να διαθέτουν τα επαγγελματικά προσόντα και τις δεξιότητες που τους επιτρέπουν να γνωρίζουν τις εργασίες που πραγματοποιούνται πριν την άφιξη, κατά την παραμονή και μετά την αναχώρησή των πελατών, τους βασικούς κανόνες της κοινωνικής αγωγής και της συμπεριφοράς, τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες.

Να συμπεριφέρονται με συγκατάβαση και ευγένεια και κάθε στιγμή να επιβεβαιώνουν τα αισθήματα φιλοξενίας που διαθέτουν οι κάτοικοι της περιοχής.

Να είναι σε θέση να παρέχουν κάθε πληροφορία που αφορά την επιχείρηση (οργάνωση, λειτουργία, σύνθεση του προσωπικού, εξοπλισμό, προϊόντα, τρόπο παραγωγής /παρασκευής, καθώς και ιστορικά στοιχεία για το αντικείμενο της).

Ένας τουλάχιστον από το προσωπικό να είναι γνώστης ξένης γλώσσας, στο βαθμό που επιτρέπει την εξυπηρέτηση ξένων επισκεπτών, καθώς και την παροχή τουριστικών πληροφοριών για την περιοχή.



Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Βόρειας Πελοποννήσου  
Λεβίδι Αρκαδίας  
Τηλ. 27960 22501

E-mail: [info@peloponet.gr](mailto:info@peloponet.gr)

URL: <http://www.peloponet.gr>