Certifikační kritéria pro značku „KUTNOHORSKO regionální produkt®“

UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY

1) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb

Žadatel musí mít platné oprávnění pro daný předmět podnikání (ubytovací/stravovací služby). Budova musí být zkolaudována jako ubytovací zařízení (vyjma ubytování v soukromí), respektive stravovací zařízení. Provozování zařízení musí být nahlášeno na příslušný živnostenský odbor (vyjma ubytování v soukromí).

Způsob ověření: Posouzení Certifikační komise na základě předloženého výpisu z obchodního nebo živnostenského rejstříku, kopie kolaudačního rozhodnutí apod.

2) Bezdlužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění, řádně platí místní poplatky (v případě ubytovacího zařízení) a není proti němu vedeno správní řízení týkající se poskytování služby, která je předmětem certifikace.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, v případě ubytovacího zařízení doklady o registraci k místnímu poplatku za lázeňský nebo rekreační pobyt a jeho úhradách.

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: Kutnohorsko

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území značky "KUTNOHORSKO regionální produkt®" – viz Zásady pro udělování a užívání značky "KUTNOHORSKO regionální produkt®".

Způsob ověření: adresa zařízení

Budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí zásadním způsobem narušovat krajinný ráz, resp. architektonický ráz obce.

Způsob ověření: posouzení Certifikační komise

Ubytovací / stravovací zařízení má na svých webových stránkách informace o místních zajímavostech a turistické nabídce – možno řešit prolinky na kvalitní externí zdroje.

Způsob ověření: posouzení Certifikační komise

2) Zaručení kvality poskytované služby

a) Základní kvalita:

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro daný provoz (hygienické a technické normy, bezpečnost práce apod.).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, předložení základních dokumentů prokazujících bezproblémový provoz (například: kvalita pitné vody, zpracování odpadních vod, kontrola požární knihy, revize elektro – kabely, revize elektrických a plynových spotřebičů)

b) Kvalita ubytovacího zařízení z hlediska spokojenosti zákazníka – hodnocení Certifikační komisí:

Komise posuzuje:

- celkový dojem z ubytovacího/stravovacího zařízení vč. nejbližšího okolí
- čistotu a upravenost v zařízení, funkčnost vybavení

- chování a upravenost personálu
- zda odpovídá deklarovaný standard/kategorie zařízení skutečné nabídce a nedochází ke klamání zákazníka
- zda má zařízení jasně stanovenou provozní dobu (musí být uvedena na webu zařízení a bude uvedena ve webové prezentaci zařízení na www.regionalni-znacky.cz)

Způsob ověření: posouzení Certifikační komise na místě (z hlediska spokojenosti zákazníka) dle vybraných interních parametrů

c) Spokojenost zákazníků:
(Kritérium, které musí být plněno po dobu platnosti certifikátu; při podávání žádosti žadatel popíše způsob, jakým jej bude naplňovat.)

Zákazníci musí být poskytovatelem prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami zařízení prostřednictvím kontaktního formuláře[1] na internetových stránkách www.regionalni-znacky.cz. Koordinátor značky bude sledovat vyjádření zákazníků (hostů) a v závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti hostů kontaktuje poskytovatele služby, situaci prošetří a případně postoupí Certifikační komisi.

3) Šetrnost k přírodě

Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozuje životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy[2] a podle svých technických a finančních možností dodržuje (nebo bude v budoucnu dodržovat) zásady šetrnosti vůči životnímu prostředí:

- šetrné nakládání s vodou
- šetrné nakládání s energií
- minimalizace vzniku odpadů, třídění odpadů (zejména papír, plasty, sklo a nebezpečný odpad, případně kompost)
- materiál, suroviny – preference znovu využitelných, recyklovatelných a recyklovaných materiálů (i pro obaly), užívání místních surovin, minimalizace nakládání s nebezpečnými látkami (toxické, hořlavé, rakovinotvorné apod.) a jejich řádné zneškodňování
- etické zacházení se zvířaty (kde je to relevantní)
- nekuřácké prostory: všechny společně užívané vnitřní prostory musí být nekuřácké (případně mohou být vymezeny stavebně oddělené kuřácké prostory).

Splnění certifikačních kritérií deklaruje žadatel vyplněním žádosti o udělení značky.
Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele; Certifikační komise posoudí plnění zásad, případně si vyžádá hodnocení anonymně vyslaného hodnotitele(ů), který provede ověření údajů přímo v provozu, v místě poskytování služby

4) Jedinečnost poskytované služby:

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu ke kraji a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

[1] Kontaktní formulář je součástí diskusního fóra k danému ubytovacímu zařízení; přispěvatelé budou vyzváni k identifikaci pomocí e-mailu, který bude zpřístupněn pouze správcům fóra.
2 Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochraně přírody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 185/2001 Sb. (zákon o odpadech), 86/2002 Sb. (zákon o ochraně ovzduší), 289/1995 Sb. (lesní zákon), 334/1992 Sb. (zákon České národní rady o ochraně zemědělského půdního fondu), 353/1999 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochraně veřejného zdraví), 356/2003 Sb. (zákon o chemických látkách a chemických přípravcích)

a) poskytování informací o regionu a o značce „KUTNOHORSKO regionální produkt®“:
v ubytovacím/stravovacím zařízení jsou trvale k dispozici **k zapůjčení materiály** s aktuálními informacemi v tištěné podobě, v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení:

- **o značce „KUTNOHORSKO regionální produkt®“ a o projektu regionálního značení**
- **o okolních turistických atraktivitách** (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti)
- **o možnostech trávení volného času** (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- **o veřejné dopravě** (jízdní řády, internet,...)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

b) nabízené pokrmy:

- stravovací zařízení musí stále nabízet min. **3 regionální pokrmy / nápoje** nebo pokrmy nebo nápoje připravené převážně z místních surovin (tj. s původem do 50 km od místa provozovny, které budou uvedeny trvale v jídelním lístku v samostatné sekci či v denní nabídce v samostatné sekci a viditelně označeny jako regionální pokrmy. Nabídka regionálních pokrmů může být obměňována dle potřeby, při dodržení minimálního počtu 3 jídel / nápojů.
- ubytovací zařízení, které poskytuje stravování pro své hosty (tj. nikoli veřejná restaurace), musí alespoň 1 den v týdnu nabízet regionální pokrmy (netýká se zařízení, která poskytují pouze snídaně).

Způsob ověření: předložení jídelního lístku k žádosti, kontrola Certifikační komise na místě.

c) další kvality nabízené služby:

- orientace na konkrétní cílové skupiny
- nadstandardní vybavení a doplňkové služby
- doprovodné aktivity
- podpora místních produktů
- jiné certifikáty a ocenění

Způsob ověření: předložení dokumentace popisovaných služeb a vybavení, v případě podpory místních produktů doložení faktur o nákupu.

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, koordinátora značky „KUTNOHORSKO regionální produkt®“ nebo ARZ.