

# ПЪТЯТ НА СЕРТИФИЦИРАНЕ

△ ПРЕДИ - Знанията

○ ПРЕЗ - Услугата

□ СЛЕД - Продуктът

1

## ПОВИШАВАНЕ НА ОСВЕДОМЕНОСТТА

Първата основна стъпка от пътя на сертифициране е да предоставим на хората нужните основни знания за да разберат как СЕХ могат да окажат значимо въздействие върху ежедневието им професионален и личен живот. Това разбиране ще им помогне да се ангажират проактивно в следващите етапи от пътя.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Липса на стратегии и ресурси за повишаване на осведомеността.

Как да докажем, че сертификатите са нещо повече от административно изискване и значима част от живота в съвременните европейски общества?



Необходим сертификат

2

## УЧАСТИЕ

В случаите, в които СЕХ са полезни или се изискват от закона, заинтересованите страни трябва добре да разберат своите отговорности в процеса на сертифициране, които изискват тяхното действие, както и конкретните преимущества и ползи, които биха мотивирали тяхното участие.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Недостатъчно информиране за отговорностите и ползите на заинтересованите страни.

Как да се съобщават специфичните за всеки отделен случай мотиви и задължения при поръчването или използването на сертификатите, и как да се интегрира оценката на енергийните характеристики с дейности и процеси, значими за живота на хората?



3

## ОРГАНИЗИРАНЕ НА ОЦЕНКАТА

Първият контакт на клиента с доставчика на услугата, насочен към договаряне на практическите детайли на оценката, е първата стъпка в услугата за оценка на ЕХ. Тя е организационна, но е ключова за създаването на стойност за клиента, демонстрира професионализъм и изгражда солидна основа за предоставяне на добра стойност през следващите стъпки.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Лоши качества и практики в обслужването на клиенти на сертифицирането.

Как да се повиши стойността на предложението за клиента? Как да се подобри процеса на договаряне, за да стане по-ефективен, по-прост, с по-малко усилие и ориентиран към стойността?



Поръчване на оценка

4

## СЪБИРАНЕ НА ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ

Според договора доставчика на услуга ще събере необходимите данни и информация за оценка на ЕХ. Това включва данни за конструкцията на сградата, обитаването и потреблението на енергия. Посещението на място от квалифициран енергиен одитор е най-честият и най-надежден метод в установената практика за оценка.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Ограничено взаимодействие между клиентите и енергийните одитори.

Как да се подобри взаимодействието между доставчик и клиента по време на посещението на място? Как да мотивираме доставчика да предостави по-добри услуги, а клиентът да бъде по-ангажиран?



Оценител на място

5

## ОБРАБОТКА НА ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ

След като оценителят събере всички необходими данни и информация, те трябва да бъдат обработени в съответствие с установените национални нормативи. Това включва изчисляване на енергийните показатели на сградите и административните действия за издаване на сертификат като официален документ.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Оптимизиране на работата, изисквана от енергийните одитори.

Как да се оптимизира метода на изчисление и потребителския интерфейс на софтуера за изчисления? Как да се оптимизира административният процес на издаване на сертификат?



Оценител в офиса

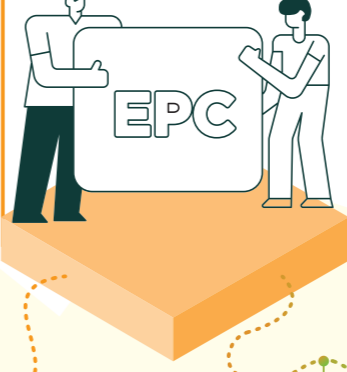
6

## ИЗДАВАНЕ И ПРЕДСТАВЯНЕ НА СЕХ

Представянето на СЕХ на клиента е заключителната фаза на услугата. Окончателният продукт трябва да бъде интерпретиран, поставен в контекста и представен по начин, който отговаря или надхвърля очакванията на клиента. В повечето случаи доставчикът на услугата трябва също така да депозира или регистрира СЕХ в определяния орган или институция.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Липса на интерес и ангажираност от едната или от двете страни на услугата.

Как да се мотивират двете страни да отделят време и внимание за представяне на сертификата?



Официално издаване на СЕХ

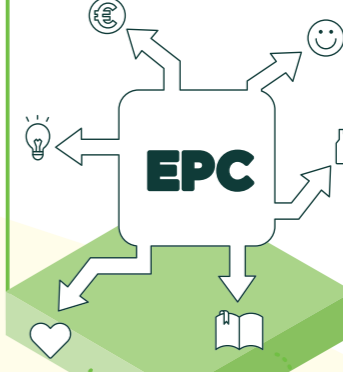
7

## ИЗПОЛЗВАНЕ НА СЕХ

Използваемостта на продукта и услугата е ключов елемент на концепцията за СЕХ, тъй като в крайна сметка тя се превръща в стойност и смисъл за институциите и хората, които се ползват от нея. Следователно СЕХ трябва не само да информират за енергийните характеристики на сградите, но и да подпомагат и дават възможност за смислени действия.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Слаба интеграция на СЕХ с действията и процесите, свързани със сградите.

Как да се засили интеграцията на СЕХ с целенасочени процеси, трансакции или други дейности, свързани със съществуващата среда, които вече са утвърдени и значими за хората?



Актуализиране на СЕХ

8

## ПОВТОРЕНИЕ

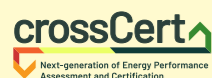
Днешните СЕХ имат временна стойност, тъй като са статично описание на енергийните характеристики на сградата към момента на издаването им. С течение на времето факторите, които определят тези характеристики, се променят, както и политиките и разпоредбите. За да се гарантира тяхната актуалност, СЕХ трябва периодично да се актуализират.

**ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ:** Липса на осведоменост и материализирани ползи при актуализиране на СЕХ.

Как да се повиши осведомеността за необходимостта от периодично актуализиране на съществуващите СЕХ и да се покажат практическите ползи от актуализациите?



Поръчване на повторна оценка



### Защо тази инфографика е важна

"Пътят на сертифициране" описва създаването на **сертификат за енергийни характеристики (СЕХ)** - официален документ, използван за оценка на енергийните характеристики на сградите. Това е карта на стъпките, свързани с получаването и използването на СЕХ, като сертификатът е основен „герой“ на картографирания процес, но се подчертават ключовите заинтересовани страни, участващи във всяка стъпка. **Услугата за оценка на ЕХ** е в сърцевината на пътя, като очертава динамиката между доставчика на услугата и клиента, дава контекста на ключовите стъпки преди и след извършването на услугата. На тази основа СЕХ създават стойност за всички участници и оказват значимо въздействие върху света.



### Системата на СЕХ

Системата на СЕХ е функционална мрежа от заинтересовани страни и институции, които дават възможност за съществуване и функциониране на националните сертификационни схеми. Освен хората, които движат системата, тя включва **схемата на сертифициране** - концептуална и законодателна рамка с протоколи и методи, определящи националните правила и стандарти за издаването на СЕХ - и други средства, които те използват в усилията си да поддържат системата работеща.

### Профили на СЕХ



**Мрежа за поддръжка на сертификационните услуги** отнася се за профилите, които разработват концептуалната рамка за прилагане на националните схеми за сертифициране както и за заинтересованите страни, които позволяват и/или прилагат (налагат или упражняват) тази рамка.



**Експертни потребители на СЕХ** са хора със значителни познания в областта на сградите. Това предполага способността им да разбират СЕХ като напреднали потребители и да ги прилагат като част от професионалната си практика.



**Оценители на ЕХ** са енергийни одитори, обучени и сертифицирани за дейността. Те са част от мрежата за поддръжка на сертификационните услуги, но играят ключова роля в превръщането на теорията в практика, свързвайки системата на сертифициране с обществеността.



**Общи потребители на СЕХ** са хора, за които се предполага, че притежават по-малка степен на специфични знания за СЕХ, но от които се очаква да ги тълкуват и използват смислено за техните специфични цели, свързани със сградите.

### Ниво на участие

- КЛЮЧОВО**  
Нивото на ангажираност и отговорност е високо.
- ИНДИРЕКТНО**  
Нивото на ангажираност и отговорност е средно.
- КОНТЕКСТУАЛНО**  
Нивото на ангажираност и отговорност е ниско.

### Легенда

- ОСНОВЕН ПРОБЛЕМ**  
Ключови въпроси, свързани с отделните стъпки, допълнени с насочващ въпрос, целящ да провокира мислене, ориентирано към решения.
- Основни етапи**



Този проект е финансиран от програма „Хоризонт 2020“ на Европейския съюз по споразумение за отпускане на безвъзмездни средства № 101033778. Възгледите и мненията, изразени в тази публикация, са на автора(ите) и не отразяват непременно официалната позиция на Европейския съюз. Нито Европейската комисия поемат каквато и да е отговорност за използването на представената в нея информация.