

1

ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Το θεμελιώδες πρώτο βήμα στο ταξίδι των ΠΕΑ είναι να εξοπλίσει τους ανθρώπους με τις βασικές γνώσεις που χρειάζονται για να κατανοήσουν πώς αυτά μπορούν να έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στην καθημερινή επαγγελματική και προσωπική τους ζωή. Αυτή η κατανόηση θα τους βοηθήσει να συμμετάσχουν ενεργά στα ακόλουθα βήματα του ταξιδιού.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Έλλειψη στρατηγικών και πόρων που στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση.

Πώς να αποδείξετε ότι τα ΠΕΑ δεν είναι μια απλή διοικητική απαίτηση, αλλά ένα σημαντικό μέρος της ζωής στις σύγχρονες ευρωπαϊκές κοινωνίες;



Χρειάζεται ΠΕΑ

2

ΕΜΠΛΕΞΤΕ

Σε περιπτώσεις όπου τα ΠΕΑ είναι απαραίτητα ή απαιτούνται από το νόμο, οι βασικοί ενδιαφερόμενοι πρέπει να έχουν καλή γνώση των αρμοδιοτήτων τους, καθώς και των προνομίων και των πλεονεκτημάτων που απορρέουν από αυτό και αναμένεται να λειτουργούν ως κίνητρο για την συμμετοχή τους.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Ανεπαρκώς κοινοποιημένες αρμοδιότητες των ενδιαφερομένων και συναφή οφέλη.

Πώς να επικοινωνήσετε εξατομικευμένα κίνητρα και υποχρεώσεις για συγκεκριμένη περίπτωση σχετικά με την ανάθεση ή τη χρήση ΠΕΑ και πώς να ενσωματώσετε την αξιολόγηση του ΠΕΑ σε δραστηριότητες και διαδικασίες που έχουν νόημα στη ζωή των ανθρώπων;



Προγραμματίστε μια αξιολόγηση

3

ΚΛΕΙΣΤΕ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η πρώτη επαφή των πελατών με τον πάροχο της υπηρεσίας ΠΕΑ, με στόχο τη διευθέτηση πρακτικών λεπτομερειών της αξιολόγησης, είναι το πρώτο βήμα στη διαδικασία. Παρά την οργανωτική του φύση, αυτό το βήμα είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία αξίας για τον πελάτη, την επίδειξη επαγγελματισμού και τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης για τα ακόλουθα βήματα.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Κακή ποιότητα και κακές πρακτικές στην εξυπηρέτηση πελατών ΠΕΑ.

Πώς να βελτιώσετε την πρότασή σας για τον πελάτη; Πώς να βελτιώσετε τη διαδικασία ρύθμισης, καθιστώντας την πιο αποτελεσματική, πιο απλή, αβίαστη και με γνώμονα την αξία;



Ο ενεργειακός επιθεωρητής επί τόπου

4

ΣΥΛΛΕΞΤΕ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Μετά τις πρώτες συνομιλίες, ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει να συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες που απαιτούνται για τον υπολογισμό και την έκδοση του ΠΕΑ. Αυτά περιλαμβάνουν λεπτομέρειες σχετικά με την κατασκευή, τη χρήση και την κατανάλωση ενέργειας του κτιρίου. Η επίδραση επίσκεψης από ενεργειακό επιθεωρητή είναι η πιο κοινή και πιο αξιόπιστη μέθοδος στη διαδικασία.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Περιορισμένη αλληλεπίδραση μεταξύ πελατών και ενεργειακών επιθεωρητών.

Πώς να βελτιώσετε την αλληλεπίδραση μεταξύ του ενεργειακού επιθεωρητή και του πελάτη κατά τη διάρκεια της επίσκεψης; Πώς να παρακινήσετε τους πρώτους να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες και τους πελάτες να είναι πιο αφοσιωμένοι;



Ο ενεργειακός επιθεωρητής στο γραφείο

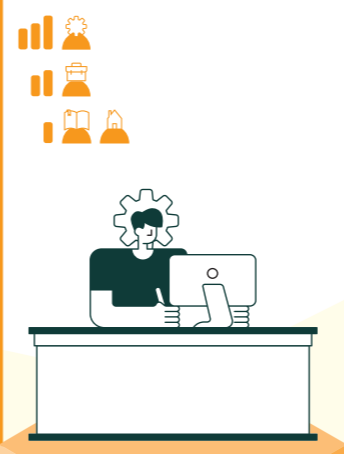
5

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Μόλις ο αξιολογητής συγκεντρώσει όλα τα απαραίτητα δεδομένα και τις πληροφορίες πρέπει να τα επεξεργαστεί σύμφωνα με το καθιερωμένο εθνικό πρωτόκολλο. Αυτό περιλαμβάνει κυρίως εργασίες γραφείου, τον υπολογισμό των δεικτών του ΠΕΑ και την ολοκλήρωση των διοικητικών ενεργειών που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού ως επίσημου εγγράφου.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Βελτιστοποίηση της εργασίας που απαιτείται από τους ενεργειακούς επιθεωρητές.

Πώς να βελτιστοποιήσετε τη μέθοδο υπολογισμού και τη διεπαφή του χρήστη του λογισμικού υπολογισμού; Πώς να βελτιστοποιήσετε τη διοικητική διαδικασία έκδοσης των ΠΕΑ ως επίσημων εγγράφων;



6

ΕΚΔΟΣΗ & ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΠΕΑ

Η παράδοση του ΠΕΑ στον πελάτη είναι η τελική φάση της Υπηρεσίας Αξιολόγησης ΠΕΑ. Το τελικό προϊόν θα πρέπει να ερμηνεύεται, να ενσωματώνεται και να παρουσιάζεται με τρόπο που να ανταποκρίνεται ή να ξεπερνά τις προσδοκίες του πελάτη. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο πάροχος υπηρεσιών χρειάζεται επίσης να καταθέσει ή να καταχωρίσει το ΠΕΑ στην εξουσιοδοτημένη αρχή.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Έλλειψη ενδιαφέροντος και δέσμευσης στη μία ή και στις δύο πλευρές της υπηρεσίας.

Πώς να παρακινήσετε τόσο τον πάροχο υπηρεσιών όσο και τον παραλήπτη να αφιερώσουν χρόνο και προσοχή τη στιγμή της παράδοσης του ΠΕΑ;



Συγκεκριμένη δράση

Το ΠΕΑ εκδόθηκε επίσημα

7

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΑ ΠΕΑ

Η χρησιμότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών ΠΕΑ θα πρέπει να θεωρείται βασικό στοιχείο της έννοιας του πιστοποιητικού, καθώς αυτό μεταφράζεται τελικά σε αξία και νόημα για τους οργανισμούς και τους ανθρώπους που θα πρέπει να ωφεληθούν από αυτό. Ως εκ τούτου, τα ΠΕΑ θα πρέπει όχι μόνο να ενημερώνουν για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων αλλά και να υποστηρίζουν και να διευκολύνουν ουσιαστικές ενέργειες και συναλλαγές.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Μικρός συσχετισμός των ΠΕΑ με δράσεις και διαδικασίες που σχετίζονται με κτίρια.

Πώς να βελτιώσετε τον συσχετισμό των ΠΕΑ με διαδικασίες, συναλλαγές ή άλλες δραστηριότητες που σχετίζονται με το δομημένο περιβάλλον, οι οποίες είναι ήδη καθιερωμένες και έχουν νόημα για τους ανθρώπους;



Επικαιροποίηση του ΠΕΑ

8

ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΤΕ

Τα σημερινά ΠΕΑ έχουν προσωρινή αξία, καθώς αποτελούν μια στατική περιγραφή της ενεργειακής απόδοσης του κτιρίου κατά τη στιγμή της έκδοσής τους. Με τον καιρό, οι παράγοντες που καθορίζουν την απόδοση των κτιρίων αλλάζουν, όπως και οι πολιτικές και οι κανονισμοί που ορίζουν τα τρέχοντα συστήματα. Συνεπώς, είναι απαραίτητη μια περιοδική ενημέρωση των πιστοποιητικών για να διασφαλιστεί το νόημά τους.

ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ: Έλλειψη ευαισθητοποίησης και πραγματικού οφέλους που σχετίζεται με περιοδικές ενημερώσεις των ΠΕΑ.

Πώς να αυξηθεί η συνειδητοποίηση της ανάγκης περιοδικής ενημέρωσης των υφιστάμενων ΠΕΑ και να δείξετε πώς υλοποιούνται τα οφέλη των ενημερώσεων στην πράξη;



Προγραμματίστε μια επαναξιολόγηση



Γιατί αυτό το Infographic έχει σημασία

Το ταξίδι του ΠΕΑ του crossCert περιγράφει τη δημιουργία ενός Πιστοποιητικού Ενεργειακής Απόδοσης, ενός επίσημου εγγράφου που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της ενεργειακής απόδοσης των κτιρίων. Είναι ένας χάρτης βημάτων που περιλαμβάνονται στην απόκτηση και τη χρήση ενός ΠΕΑ, διατηρώντας το ως τον κύριο «πρωταγωνιστή» της χαρτογραφημένης διαδικασίας, αλλά επισημαίνοντας και τους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς που εμπλέκονται σε κάθε βήμα. Η υπηρεσία αξιολόγησης βρίσκεται στον πυρήνα του ταξιδιού, σκιαγραφώντας τη δυναμική μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών και του πελάτη, με βασικά βήματα πριν και μετά την παροχή της υπηρεσίας, τα οποία δημιουργούν τη βάση ώστε τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να αποφέρουν όφελος στους εμπλεκόμενους και να έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στον κόσμο.

Το Σύστημα ΠΕΑ

Το σύστημα ΠΕΑ είναι ένα λειτουργικό δίκτυο ενδιαφερομένων και οργανισμών που επιτρέπουν, συνδημιουργούν και υποστηρίζουν με άλλο τρόπο την ύπαρξη και τη λειτουργία των εθνικών συστημάτων ΠΕΑ. Εκτός από τους ανθρώπους που καθοδηγούν το σύστημα, περιλαμβάνει το Σχήμα ΠΕΑ – ένα εννοιολογικό και νομοθετικό πλαίσιο που περιλαμβάνει τους εθνικούς κανόνες και τα πρότυπα σχετικά με την έκδοση των ΠΕΑ – και άλλα μέσα που χρησιμοποιούν στις προσπάθειές τους να διατηρήσουν το σύστημα σε λειτουργία.

Προφίλ ΠΕΑ

Δίκτυο υποστήριξης υπηρεσιών ΠΕΑ αναφέρεται σε άτομα που αναπτύσσουν το εννοιολογικό πλαίσιο για την εφαρμογή των εθνικών προγραμμάτων ΠΕΑ, καθώς και σε ενδιαφερόμενα μέρη που επιτρέπουν ή/και εφαρμόζουν (επιβάλλουν ή ασκούν) το επίσημο εννοιολογικό πλαίσιο.

Ειδικοί Χρήστες ΠΕΑ είναι άτομα που θα πρέπει να διαθέτουν σημαντικές γνώσεις στον τομέα των κτιρίων και του δομημένου περιβάλλοντος, γεγονός που συνεπάγεται επίσης την ικανότητα να ερμηνεύουν τα ΠΕΑ ως έμπειροι που συνειδητοποιούν και χρησιμοποιούν ως μέρος της επαγγελματικής τους πρακτικής.

Ενεργειακοί επιθεωρητές είναι άτομα εκπαιδευμένα και πιστοποιημένα να εκδίδουν ΠΕΑ. Στην ουσία, αποτελούν μέρος του δικτύου υποστήριξης υπηρεσιών ΠΕΑ, αλλά διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στη μετάφραση της θεωρίας τους στην πράξη, συνδέοντας το σύστημα των πιστοποιητικών με το κοινό.

Γενικοί Χρήστες ΠΕΑ θεωρείται ότι είναι οι άνθρωποι που διαθέτουν μικρότερο βαθμό σχετικής γνώσης που σχετίζεται με το ΠΕΑ, αλλά αναμένεται να το ερμηνεύουν και να το χρησιμοποιούν ουσιαστικά για την επίδειξη των συγκεκριμένων στόχων τους που σχετίζονται με τα κτίρια.

Επίπεδο εμπλοκής

- ΚΛΕΙΔΙ**
Το επίπεδο συμμετοχής και ευθύνης είναι υψηλό.
- ΕΜΜΕΣΗ**
Το επίπεδο συμμετοχής και ευθύνης είναι μέτριο.
- ΠΛΑΙΣΙΟ**
Το επίπεδο συμμετοχής και ευθύνης είναι χαμηλό.

Λεζάντα

- ΒΑΣΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ**
Βασικά ζητήματα που σχετίζονται με μεμονωμένα βήματα, συμπληρωμένα με μια καθοδηγητική ερώτηση που στοχεύει στην πρόκληση σκέψης προσανατολισμένης στη λύση.
- Ορόσημα**



Αυτό το έργο έχει λάβει χρηματοδότηση από το Πρόγραμμα Horizon 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης βάσει της συμφωνίας επιχορήγησης No 101033778. Οι απόψεις που εκφράζονται σε αυτήν τη δημοσίευση είναι αυτές του συγγραφέα ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα την επίσημη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ούτε το CINEA ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναλαμβάνουν καμία ευθύνη για τη χρήση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στο παρόν.