

ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

2018

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2008
ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ

ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΚΗ ΕΙΡΗΝΗ-ΜΑΡΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΡΟΜΠΟΓΙΑΝΝΑΚΗΣ

ΙΩΑΝΝΗΣ

1/1/2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ-ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή κ. Ρομπογιαννάκη Ιωάννη κυρίως για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε κατά τη διάρκεια υλοποίησης της πτυχιακής εργασίας. Όπως επίσης και για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση του για την επίλυση διάφορων θεμάτων.

Θα ήθελα επίσης να απευθύνω τις ευχαριστίες μου στους γονείς μου, οι οποίοι στήριξαν τις σπουδές μου με διάφορους τρόπους, φροντίζοντας για την καλύτερη δυνατή μόρφωση μου και τέλος στο γιό μου Πέτρο για την κατανόηση και την υπομονή ως προς τον χρόνο που δεν του αφιέρωσα έτσι ώστε να καταφέρω να ολοκληρώσω την παρούσα εργασία.

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ-ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
SUMMARY	6
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9001:2008	7
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	8
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	10
ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ	11
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	11
ΕΦΑΡΜΟΓΗ/ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	12
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	12
Ιστορία του Προτύπου ISO 9001	13
Η Δημοσίευση του Προτύπου ISO 9001:2015	14
Δομή και οργάνωση Εγχειριδίου ποιότητας	14
Σύντομο ιστορικό και αντικείμενο την ΑΒΓΔ	14
Οργάνωση και λειτουργία.....	17
Σκοπός	17
Εφαρμογή.....	18
Ορισμοί.....	18
Οργάνωση	19
Προσωπικό	20
Περιγραφή θέσης εργασίας	20
Στρατηγική.....	21
Αυτό το εγχειρίδιο εξυπηρετεί τις παρακάτω λειτουργίες :.....	21
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	22
Γενικά	22
Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση.....	22
Γενικά	22
Εγχειρίδιο για την ποιότητα.....	23
Έλεγχος εγγράφων	24
Έλεγχος αρχείων ποιότητας	26
ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	27
Δέσμευση της Διοίκησης.....	27
Εστίαση στον πελάτη.....	28

Εταιρική Πολιτική	31
Σχεδίαση	31
Αντικειμενικοί σκοποί για την Ποιότητα.....	31
Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.....	32
Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία	32
Ευθύνες και Αρμοδιότητες.....	32
Εκπρόσωπος της Διοίκησης	33
Εσωτερική επικοινωνία	33
Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	35
Γενικά	35
Εισερχόμενα στην ανασκόπηση.....	35
Εξερχόμενα από ανασκόπηση	35
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ.....	36
Διάθεση Πόρων	36
Ανθρώπινοι πόροι	36
Γενικά	36
Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση	36
Υποδομή	46
Περιβάλλον εργασίας.....	47
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	47
Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος.....	47
Διεργασίες που σχετίζονται με πελάτες	49
Ανασκόπηση συμβάσεων που σχετίζονται με το προϊόν.	50
Επικοινωνία με τους πελάτες.....	50
Σχεδιασμός και ανάπτυξη	51
Αγορές	51
Παροχή και έλεγχος προϊόντων και υπηρεσιών	53
Έλεγχος της Παροχής Προϊόντων και Υπηρεσιών	53
Τμήμα Ανακύκλωσης-Παραγωγής	53
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΜΕΤΑΛΛΩΝ	53
ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	54
Ζύγιση και Διαλογή.	54
Προσωρινή Αποθήκευση – Διάθεση Τελικών Προϊόντων	55
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΟΤΚΖ	55

Διαδικασία παράδοσης.....	56
Παράδοση οχήματος.....	56
Διαδικασία απορρύπανσης.....	60
Αναγνώριση, απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα	74
Ιδιοκτησία του πελάτη	77
Διατήρηση του προϊόντος	80
Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.	80
ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ'	82
Γενικά	82
Παρακολούθηση και μέτρηση	83
Ικανοποίηση των πελατών	83
Εσωτερική επιθεώρηση	86
Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών.....	86
Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος /υπηρεσίας.	87
Έλεγχος μη συμμορφούμενης υπηρεσίας/προϊόντος	87
Ανάλυση δεδομένων.....	88
Βελτίωση	88
Διαρκής βελτίωση	88
Διορθωτικές ενέργειες	88
Προληπτικές ενέργειες.....	89
Η Δημοσίευση του Προτύπου ISO 9001:2015	89
Οι κύριες αλλαγές στο ISO 9001:2015	89
Σύγκριση ISO 9001:2015 - ISO 9001:2008.....	90
Βιβλιογραφία	92
Ελληνική	92

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στις επόμενες ενότητες γίνεται μια παρουσίαση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΝ EN ISO 9001:2008 και της μεθοδολογίας που ακολουθείτε κατά την φάση ανάπτυξης έως την πιστοποίηση της εταιρείας. Διαχείριση ποιότητας δεν είναι ο ποιοτικός έλεγχος ενός προϊόντος ούτε αφορά την ποιότητα κατασκευής ενός π.χ. αυτοκινήτου. Αφορά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας όλης της εταιρείας. Θα δούμε παρακάτω και τα πολλαπλά οφέλη που επιφέρει η πιστοποίηση και η εισαγωγή ενός συστήματος σε μια εταιρεία. Για να υπάρξει διεθνώς μια κοινή γλώσσα ο Διεθνής οργανισμός τυποποίησης δημιούργησε μια σειρά προτύπων για την διαχείριση της ποιότητας. Θα αναφέρουμε την εφαρμογή του ΣΔΠ στην εταιρεία ανακύκλωσης ΑΒΓΔ και ενδεικτικά κάποια έντυπα από διαδικασίες που τηρούνται.

SUMMARY

At the following sections is presented the quality management system of EAON ISO 9001:2008 and the method which is used from the phase of development till the certification of the company. It is necessary to be mentioned that the quality management system is up to the organization and the function of the company. On our study are presented the advantages of this system at the function of the company. Because of the necessity to have a whole world code to this systems, are created some series of quality management systems. Finally, to this study we are going to give an example for the appliance of the quality management system at ABCD recycle company.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9001:2008

Με τον όρο Σύστημα Διαδικασιών ενός οργανισμού, νοείται κάθε σύνολο τυποποιημένων προδιαγραφών λειτουργίας του οργανισμού.

Στις προδιαγραφές αυτές εντάσσονται :

1. Το επιχειρηματικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται η εταιρεία και τις αλλαγές σε αυτό το περιβάλλον.
2. Τους στόχους
3. Τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει
4. Την οργανωτική δομή και το μέγεθός της
5. Τις διεργασίες που εφαρμόζει
6. Τις ανάγκες που υπάρχουν

Ανάλογα με τους στόχους εφαρμογής ενός Συστήματος Διαδικασιών, αυτά διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες όπως Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, Εσωτερικοί κανονισμοί Λειτουργίας κ.α.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) αποτελούν μια κατηγορία των Συστημάτων Διαδικασιών που στόχο έχει την δημιουργία προδιαγραφών λειτουργίας με σκοπό την συνεχόμενη βελτίωση:

- ✓ Της ικανοποίησης των πελατών από την ποιότητα των υπηρεσιών/προϊόντων που προσφέρει
- ✓ Της εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης

Το iso 9001:2008 είναι διεθνώς αναγνωρισμένος «οδηγός» για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, το οποίο βασίζεται στην συνεχή εφαρμογή ενός κύκλου βελτίωσης (κύκλος του Deming) που αποτελείτε από τέσσερα διακριτά σημεία:



Συγκεκριμένα:

- Σχεδιάζω: καθιερώνω τους στόχους και τις διεργασίες που είναι απαραίτητες για την επίτευξη αποτελεσμάτων σε συμφωνία με τις απαιτήσεις των πελατών και την πολιτική της εταιρείας.
- Εκτελώ: εφαρμόζω τις διεργασίες
- Ελέγχω: παρακολουθώ και μετρώ τις διεργασίες και το προϊόν/υπηρεσία ως προς την πολιτική, τους στόχους και τις απαιτήσεις για το προϊόν/υπηρεσία και αναλύω τα αποτελέσματα.
- Βελτιώνω: αναλαμβάνει δράσεις για την συνεχή βελτίωση της επίδοσης των διεργασιών .

Η επιχείρηση μετά που θα ολοκληρωθεί και το τέταρτο στάδιο είναι έτοιμη για να θέσει εκ νέου στόχους και να υλοποιήσει έναν ακόμα κύκλο βελτίωσης. Έτσι, με βάση την στοχοθέτηση και την τυποποίηση της λειτουργίας του, η επιχείρηση ελέγχει τα αποτελέσματα της λειτουργίας της και βελτιώνει τον τρόπο λειτουργίας της και της επιδόσεις της.

Μια επιχείρηση, για να αναπτύξει και να εφαρμόσει ένα ΣΔΠ, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008 θα πρέπει να πραγματοποιήσει κάποιες απαιτήσεις όπως :

- ✓ Να ορίσει υπεύθυνο ποιότητας για την διαχείριση του Συστήματος Ποιότητας
- ✓ Η διοίκηση της επιχείρησης να συμμετέχει ενεργά
- ✓ Τήρηση νομοθεσίας που αφορά τις υπηρεσίες της επιχείρησης ή του προϊόντος
- ✓ Να εφαρμόζει διαδικασίες για τον έλεγχο ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας
- ✓ Να παρακολουθεί και να καταγράφει τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών της

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα έγγραφα αποτελούν τα βασικά στοιχεία των ΣΔΠ. Οι τρεις κατηγορίες εγγράφων που υπάρχουν είναι οι παρακάτω:

1. Έγγραφα καταγραφής των προδιαγραφών λειτουργίας
2. Έγγραφα αποτύπωσης των στόχων και των αποτελεσμάτων λειτουργίας
3. Εξωτερικά έγγραφα

Τα εν λόγω έγγραφα ακολουθούν μια σειρά από το πιο γενικό επίπεδο εφαρμογής των ΣΔΠ έως το πιο ειδικό



Στο υψηλότερο επίπεδο υπάρχει το εγχειρίδιο ποιότητας (ΕΠ) το οποίο αποτυπώνει τον τρόπο εφαρμογής του προτύπου στο ΣΔΠ του οργανισμού και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων:

- Πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ
- Οργανόγραμμα
- Δέσμευση της διοίκησης για την εφαρμογή του ΣΠ (Πολιτική ποιότητας)
- Περιγραφή βασικών δραστηριοτήτων και αλληλεπίδραση αυτών.

Το δεύτερο επίπεδο αποτελείται από τις διαδικασίες λειτουργίας ή λειτουργικές διαδικασίες, οι οποίες περιγράφουν τους κανόνες λειτουργίας του οργανισμού κυρίως σε διατμηματικό επίπεδο. Οι λειτουργικές διαδικασίες αποτελούν από μόνες τους ένα εγχειρίδιο λειτουργίας, δεδομένου ότι προδιαγράφουν τις ευθύνες και αρμοδιότητες καθώς και τον τρόπο εκτέλεσης των διαφόρων εργασιών για κάθε δραστηριότητα του οργανισμού.

Τέλος, στο τρίτο επίπεδο υπάρχουν οι οδηγίες εργασίας, τα έντυπα και τα εξωτερικά έγγραφα. Συγκεκριμένα:

- 1) Οι οδηγίες εργασίας προδιαγράφουν τον τρόπο εκτέλεσης συγκεκριμένων εργασιών εσωτερικά σε κάθε τμήμα και αποτελούν συνήθως αποτύπωση της τεχνογνωσίας του οργανισμού (τεχνικές εργασίες, μεθοδολογία ελέγχου παραδοτέων κλπ)
- 2) Τα έντυπα αποτελούν το βασικό μέσο καταγραφής των αποτελεσμάτων λειτουργίας του οργανισμού. Τα έντυπα διακρίνονται σε τρεις υποκατηγορίες:

- a) Τα τυποποιημένα έγγραφα τα οποία είναι προκαθορισμένης μορφής για την καταγραφή πρωτογενούς πληροφορίας (πίνακες, αιτήσεις, έντυπα ελέγχου κλπ)
- b) Τα προγράμματα τα οποία αποτελούν χρονοδιαγράμματα (εντολές δράσης) με συγκεκριμένα σημεία ελέγχου και παραδοτέα, και
- c) Οι αναφορές οι οποίες μπορεί να είναι τυποποιημένες (αλλά όχι απαραίτητα) και χρησιμοποιούνται για την καταγραφή κυρίως επεξεργασμένων στοιχείων. Όλα τα συμπληρωμένα έντυπα τηρούνται σε αρχεία τα οποία καθορίζονται στις σχετικές διαδικασίες.

Η εταιρεία πρέπει να καθιερώνει μια τεκμηριωμένη διαδικασία που να καθορίζει τους ελέγχους που χρειάζονται για ταυτοποίηση, αποθήκευση, προστασία, ανάκτηση και την τελική διάθεση των εγγράφων.

- 3) Τα εξωτερικά έγγραφα αποτελούν κανόνες λειτουργίας οι οποίοι διέπουν την λειτουργία του οργανισμού αλλά δεν εκδίδονται από τον οργανισμό. Τέτοιου τύπου έγγραφα είναι η σχετική νομοθεσία, κανονισμοί, απαιτήσεις πελατών κλπ. Όλα τα απαιτούμενα εξωτερικά έγγραφα τηρούνται επίσης σε προκαθορισμένα αρχεία εξωτερικών εγγράφων.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

Η μεθοδολογία του συγκεκριμένου έργου περιλαμβάνει τα ακόλουθα τέσσερα στάδια:

1. Προετοιμασία αξιολόγησης-ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης
2. Έλεγχος εγχειριδίου και διαδικασιών από τον φορέα πιστοποίησης.
3. Αξιολόγηση εφαρμογής ΣΔΠ
4. Επιθεώρηση πιστοποίησης

Η ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 σκοπεύει στο να εξασφαλίσει την δυνατότητα στην εταιρεία να προμηθεύει τους πελάτες της με συμμορφούμενα προϊόντα / υπηρεσίες , δηλαδή σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές, οι οποίες έχουν τεθεί είτε από:

- Απαιτήσεις Πελάτες
- Απαιτήσεις Προμηθευτές
- Νόμους, κανονισμούς που αφορούν τον τομέα της Ανακύκλωσης
- Εσωτερικές / εξωτερικές απαιτήσεις.

Με την σχεδίαση και εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 η εταιρεία θα επιτύχει να διασφαλίσει την διαρκή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων / υπηρεσιών της.

Τα οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας είναι ότι:

- ❖ Διασφαλίζει τη παροχή υπηρεσιών σταθερής ποιότητας
- ❖ Αποτελεί ευκαιρία για :
 - Καλύτερη οργάνωση και πληροφόρηση (εσωτερική και εξωτερική)
 - Βελτίωση των δομών λειτουργίας

- Βελτίωση χωρίς μεσολάβηση ή παρέμβαση άλλων φορέων
- ✓ Αποσκοπεί στην πρόληψη τυχόν προβλημάτων.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2008

Η μεθοδολογία υλοποίησης του έργου περιλαμβάνει τέσσερις κύριες φάσεις :

1. Φάση 1 – εισαγωγική φάση : Διαγνωστική μελέτη- Προετοιμασία, αναζήτηση και συλλογή στοιχείων.
2. Φάση 2 – κυρίως παραγωγή : σχεδιασμός και ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008
3. ΦΑΣΗ 3- τελική φάση : Εφαρμογή/ εισαγωγή συστήματος διαχείρισης ποιότητας
4. Φάση 4- πιστοποίηση συστήματος : πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 από οργανισμό πιστοποίησης.

ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΉ ΜΕΛΕΤΗ

Στην πρώτη φάση θα διενεργηθεί η ανάλυση της υφιστάμενης λειτουργίας του οργανισμού με στόχο την αποτύπωση του βαθμού τυποποίησης της καθώς και της κάλυψης των απαιτήσεων του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2008.

Ειδικότερα θα υλοποιηθούν οι ακόλουθες ενέργειες :

- ✓ Καθορισμός ομάδας εργασίας και υπεύθυνου ποιότητας
- ✓ Αποτύπωση της οργανωτικής δομής και διευκρίνιση του ρόλου της κάθε οργανικής θέσης (τυπικά- σύμφωνα με σχετικά ΦΕΚ- αλλά και ουσιαστικά)
- ✓ Αποτύπωση των δραστηριοτήτων του οργανισμού και του τρόπου με τον οποίο διεκπεραιώνονται προς το παρόν.
- ✓ Συλλογή των υφιστάμενων τυποποιημένων εντύπων και καταγραφή των τηρούμενων αρχείων.
- ✓ Αντιπαράθεση του υφιστάμενου τρόπου λειτουργίας με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008 και εντοπισμός των σημείων λειτουργίας όπου απαιτείται αναμόρφωση / συμπλήρωση της υφιστάμενης τυποποίησης.

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κατά την δεύτερη φάση θα γίνει:

- ❖ Σχεδιασμός κατάτμησης της λειτουργίας της εταιρείας σε δραστηριότητες (όπως προμήθειες, υλοποίηση έργων, διαχείριση πόρων κλπ)καθώς και κάθε δραστηριότητας σε διαδικασίες οι οποίες την απαρτίζουν. Τα αποτελέσματα θα καταγραφούν σε λίστα διαδικασιών προς υλοποίηση ενώ, σε περίπτωση όπου δεν υπάρχει σαφής διαχωρισμός των ρόλων των στελεχών της εταιρείας , στο ίδιο στάδιο θα γίνει και η αποτύπωση της αναλυτικής οργανωτικής δομής.
- ❖ Ανάπτυξη της κάθε διαδικασίας, η οποία θα παραδίδεται στην εταιρεία προς αξιολόγηση και αρχική έγκριση. Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί ώστε αφενός να

διασφαλίζεται η επάρκεια των διαδικασιών ως προς το αντικείμενο το οποίο αφορούν ,και αφετέρου να διασφαλίζεται η συμβατότητα των διαδικασιών με το πρότυπο και η μη ύπαρξη αλληλοεπικαλύψεων, κενών ή αντιθέσεων. Παράλληλα θα προετοιμάζονται από την εταιρεία και σε συνεργασία με τον σύμβουλο ανάπτυξης του συστήματος, οι απαιτούμενες οδηγίες εργασίας και θα καθοριστούν τα τυποποιημένα έντυπα, προγράμματα, αναφορές και αρχεία που απαιτούνται για την εφαρμογή του ΣΔΠ, λαμβάνοντας υπόψη :

- Την χρήση ήδη εφαρμοσμένων εντύπων, και
- Την χρήση εντύπων πολλαπλών χρήσεων , ε στόχο την αποφυγή υπέρμετρης γραφειοκρατίας.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ/ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Με την ολοκλήρωση της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ θα εκκινήσει η Τρίτη φάση η οποία αφορά στην δοκιμαστική εφαρμογή του για συγκεκριμένη χρονική περίοδο ώστε να επιτευχθεί η βελτιστοποίηση του. Σε αυτό το πλαίσιο αρχικά θα υλοποιηθεί εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας από τον σύμβουλο και σε συνεργασία με τον υπεύθυνο ποιότητας . Στη συνέχεια το ΣΔΠ θα τεθεί σε δοκιμαστική εφαρμογή και θα γίνουν τροποποιήσεις των εγγράφων του ΣΔΠ (διαδικασίες, έντυπα κ.α.) στα σημεία όπου αποδεδειγμένα υπάρχει αστοχία, έως ότου να οριστικοποιηθούν και να δημιουργηθεί η πρώτη τελική έκδοση του συστήματος ποιότητας της εταιρείας.

Με την οριοθέτηση των τυποποιημένων κανόνων λειτουργίας (οριστικοποίηση του ΣΔΠ) το ΣΔΠ θα τεθεί σε επίσημη εφαρμογή και θα ετοιμαστεί το εγχειρίδιο ποιότητας, θα διενεργηθεί αρχική εσωτερική επιθεώρηση και θα οριστούν (σε όσα σημεία εμφανιστούν τεκμηριωμένες μη συμμορφώσεις) σχετικές διορθωτικές ενέργειες. Παράλληλα καθορίζονται από την εταιρεία οι πρώτοι στόχοι λειτουργίας (μέσω της ανασκόπησης αρχικής εφαρμογής του ΣΔΠ). Με την ολοκλήρωση των παραπάνω ολοκληρώνεται η εγκατάσταση του ΣΔΠ.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Για την απόκτηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης της λειτουργίας του οργανισμού σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου ISO 9001:2008 θα διενεργηθεί επιθεώρηση εφαρμογής του συστήματος από κατάλληλο εξωτερικό φορέα (ελεγμένο και διαπιστευμένο από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης- Ε.ΣΥ.Δ.- του Υπουργείου Ανάπτυξης).

Στο πλαίσιο της εξωτερικής επιθεώρησης (επιθεώρηση πιστοποίησης) θα διενεργηθεί έλεγχος πληρότητας του ΣΔΠ σε σχέση με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2008 καθώς και έλεγχος πληρότητας εφαρμογής των τυποποιημένων κανόνων λειτουργίας του ΣΔΠ (έπειτα από εφαρμογή 2-3 μηνών ώστε να έχουν δημιουργηθεί τα αρχεία που θα αποδεικνύουν την τήρηση του), ώστε να διαπιστωθεί ότι το ΣΔΠ υπάρχει, εφαρμόζεται σωστά και είναι αποτελεσματικό.

Σε περίπτωση όπου τυχόν σημεία απαιτούνται διορθώσεις (μη συμμορφώσεις) που θα παρατηρηθούν από τον φορέα πιστοποίησης, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν κατάλληλα από την εταιρεία.

Με την ολοκλήρωση των ανωτέρω η εταιρεία θα λάβει το πιστοποιητικό ποιότητας κατά ISO 9001:2008.

Ιστορία του Προτύπου ISO 9001

Όπως οι εταιρείες αναπτύσσονται βασίζοντας τη διαχείριση ποιότητας στο ISO 9001, με τον ίδιο τρόπο εξελίσσεται και το ίδιο το Πρότυπο: κάθε πέντε χρόνια περίπου, το Πρότυπο υπόκειται σε ενδελεχή αναθεώρηση και ενημέρωση, προκειμένου να αποτυπώνει τις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Από τότε που πρωτοπαρουσιάστηκε το 1987, το ISO 9001 έχει περάσει πολλά στάδια έως τη σημερινή του μορφή.

Η πρώτη έκδοση του ISO 9001 βασιζόταν σε ένα στρατιωτικό Πρότυπο της Βρετανίας και των Η.Π.Α. Προέβλεπε τρία διαφορετικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας, ανάλογα με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του προς πιστοποίηση οργανισμού. Η πρώτη αναθεώρηση πραγματοποιήθηκε το 1994: δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της διασφάλισης της ποιότητας και των προτεινόμενων προληπτικών μέτρων, και όχι μόνο στον τελικό ποιοτικό έλεγχο. Οι Οργανισμοί εξακολουθούσαν να είναι δομημένοι σε επιμέρους τμήματα και οργανωτικές μονάδες

Το 2000 έφερε μία ριζική αναθεώρηση και προσαρμογή του προτύπου σε σύγχρονες μεθόδους διαχείρισης. Η διασφάλιση ποιότητας και ο έλεγχος έδωσαν τη θέση τους στις έννοιες της διαχείρισης της ποιότητας και της διαχείρισης των διεργασιών σε διατμηματικό επίπεδο. Επιπλέον, ήρθαν στο προσκήνιο οι έννοιες της συνεχούς βελτίωσης με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη. Η ανάλυση των απαιτήσεων, η διεργασιοκεντρική προσέγγιση των διαδικασιών και η αλληλεπίδραση των διαφόρων διεργασιών έγιναν το επίκεντρο της προσοχής. Η απλή εστίαση στις επιμέρους μονάδες εντός του οργανισμού αντικαταστάθηκε από μία θεώρηση διεργασιοκεντρική.

Η νέα έκδοση του 2008 δεν επέφερε τόσο σημαντικές αλλαγές, απλώς κατέστησε πιο σαφείς ορισμένες απαιτήσεις του Προτύπου. Στην πορεία αυτή, το ISO 9001 ήρθε πιο κοντά με το Πρότυπο ISO 14001 για την περιβαλλοντική διαχείριση. Παρά την αυξανόμενη τάση για την έκδοση περισσότερο εξειδικευμένων Προτύπων, το ISO 9001 παραμένει το πλέον διακεκριμένο Πρότυπο ποιότητας: κανένα άλλο Πρότυπο δεν είναι τόσο διαδεδομένο ανά τον κόσμο και κανένα άλλο Πρότυπο δεν συνδέει γενικά αρχές διοίκησης με στόχο την εδραίωση και τη διατήρηση της ποιότητας σε έναν οργανισμό κάτω από την ίδια ομπρέλα. Αυτό σημαίνει ότι το ISO 9001 εξακολουθεί να αποτελεί τον κύριο οδηγό για οργανισμούς όλων των τομέων και όλων των τύπων, όχι μόνο για να προσδιοριστούν οι απαιτήσεις των πελατών τους, αλλά και για να τις εκπληρώσουν κατά τον βέλτιστο δυνατό τρόπο μέσω της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Δημοσίευση του Προτύπου ISO 9001:2015

Η τελική έκδοση του προτύπου δημοσιεύθηκε στις 23 Σεπτεμβρίου 2015. Από την ημερομηνία δημοσίευσης, είναι δυνατή η διεξαγωγή επιθεωρήσεων βάσει του νέου προτύπου. Οι εταιρείες και οι οργανισμοί που έχουν ήδη πιστοποιηθεί θα πρέπει να κάνουν τη μετάβαση στο νέο Πρότυπο έως τις 14 Σεπτεμβρίου 2018. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει επαρκής χρόνος για διεξοδικό σχεδιασμό και προετοιμασία.

Δομή και οργάνωση Εγχειριδίου ποιότητας

Σύντομο ιστορικό και αντικείμενο την ΑΒΓΔ

Η εταιρεία ΑΒΓΔ, ιδρύθηκε ΤΟ 2006, με αριθμό καταστατικού 9999/25-10-2006 και έδρα την ΒΙ.ΠΕ Ηρακλείου στον Ηράκλειο Κρήτης.

Η ΑΒΓΔ δραστηριοποιείται στον χώρο της Εναλλακτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και σήμερα είναι μια από τις πιο πρωτοπόρους εταιρείες του κλάδου στην Ελλάδα, με έδρα το Ηράκλειο Κρήτης.

Η εταιρεία διαθέτει σύγχρονο τεχνολογικό μηχανολογικό εξοπλισμό και συνεχώς επενδύει σε αυτόν ώστε να μπορεί να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες. Το προσωπικό της εταιρείας είναι εξειδικευμένο και εκπαιδευτεί τακτικά για να μπορεί να προσφέρει στους πελάτες και προμηθευτές της τις βέλτιστες λύσεις και υπηρεσίες. Η εταιρεία απασχολεί σήμερα περίπου 15 άτομα.

Η εταιρεία στεγάζεται σε ιδιόκτητες εγκαταστάσεις (οικόπεδο περίπου 5 στρέμματα με 500τμ κτίριο) στη Βιομηχανική περιοχή Ηρακλείου, όπου στεγάζεται η διοίκηση καθώς και οι εμπορικές και παραγωγικές δραστηριότητες της εταιρείας.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται με συνεχώς αυξανόμενο κύκλο εργασιών, διαθέτοντας πλήρη τεχνογνωσία, κατάλληλο προσωπικό, άψογη οργάνωση, έλεγχος των ανθρώπινων, διοικητικών, υλικών και τεχνικών παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα, ενώ συνεχώς βελτιώνει την λειτουργία της και την οργανωτική δομή της.

Η πορεία της μέσα στον χρόνο ήταν και συνεχίζει να είναι μέχρι και σήμερα ανοδική. Η επιχείρηση αναπτύχθηκε σημαντικά, στον τομέα της Εναλλακτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Ελλάδας και σήμερα είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες στον κλάδο.

Γενικότερο πεδίο δραστηριότητας της εταιρείας

Το γενικότερο πεδίο δραστηριότητας της εταιρείας, το οποίο προβλέπεται από το ιδρυτικό καταστατικό της εταιρείας, περιλαμβάνει τους παρακάτω τομείς:

- Ανακύκλωση σιδήρου, κάθε άλλου είδους μετάλλου, ηλεκτρικών συσκευών, αυτοκινήτων, συσσωρευτών, χάρτου, ξύλου, πλαστικού, γυαλιού, ελαστικών,

νάλλον, καλωδίων, ελαίων και κάθε γενικά ανακυκλώσιμου υλικού, η τυποποίηση και η εμπορία τους.

- Μισθώσεις και εκμισθώσεις κάδων (κοντέινερ) για συγκέντρωση των απορριμμάτων που διαχειρίζεται.
- Μεταφορική δραστηριότητα κάθε είδους υλικών, με κάθε συναφή δραστηριότητα, ήτοι φορτώσεις και εκφορτώσεις, συσκευασία κλπ
- Εμπορία και εισαγωγές κάθε είδους καινούργιων ή μεταχειρισμένων ανταλλακτικών ή πρόσθετων (αξεσουάρ) αυτοκινήτων ή μοτοσυκλετών ή ηλεκτρικών συσκευών και οποιουδήποτε άλλου υλικού, καθώς επίσης και οποιονδήποτε οχημάτων.
- Κάθε είδους οικοδομική δραστηριότητα και εργασίες καθαρισμού κτιρίων ή άλλων χώρων γενικότερα.
- Η συμμετοχή σε οποιαδήποτε εταιρεία με τις ίδιες ή διαφορετικές δραστηριότητες.
- Η άσκηση και κάθε άλλης επιχειρηματικής και οικονομικής δραστηριότητας συναφούς προς τους παραπάνω σκοπούς ή έστω και μη συναφούς, εφόσον προωθεί και διευκολύνει την επιδίωξη και επίτευξη των παραπάνω σκοπών.

Η εταιρία απασχολεί περίπου 15 άτομα.

Οι υπηρεσίες της εταιρίας, που εντάσσονται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2008 και σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001:2004, έχουν περιγραφεί αναλυτικά παραπάνω.

Η ΑΒΓΔ αναγνωρίζεται ως σημείο αναφοράς στον τομέα της.

Η ΑΒΓΔ ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών της με προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Η εταιρία δραστηριοποιείται με αυξανόμενο κύκλο εργασιών, διαθέτοντας πλήρη τεχνογνωσία, κατάλληλο προσωπικό, άψογη οργάνωση, έλεγχο των ανθρώπινων, διοικητικών, υλικών και τεχνικών παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα, ενώ συνεχώς βελτιώνει την λειτουργία της και την οργανωτική της δομή.

Κέντρο δραστηριοτήτων της ΑΒΓΔ είναι ο πελάτης και φιλοσοφία της η ποιότητα και η προστασία του περιβάλλοντος. Με το πνεύμα αυτό έχει προβεί στο σχεδιασμό όλων της των δραστηριοτήτων και έχει καθορίσει την οργανωτική της δομή, τους πόρους και τις διαδικασίες των καθημερινών λειτουργιών της που στο σύνολό τους αποτελούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Η αποστολή της ΑΒΓΔ είναι να δημιουργήσει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα με :

- ✓ Πρωτοποριακές υπηρεσίες
- ✓ Συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων
- ✓ Σταθερή ενδοεταιρική εργασία
- ✓ Σεβασμό στον πελάτη, τον εργαζόμενο, και την κοινωνία
- ✓ Εντοπισμό αποκλίσεων και εφαρμογή κατάλληλων διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών.

Εταιρική πολιτική

Η διοίκηση της ΑΒΓΔ θεωρεί ότι η ορθή πολιτική ποιότητας είναι η βάση για την παροχή άμεσης και υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών

Για την επίτευξη των στόχων της ανωτέρω πολιτικής, συμμετέχουν υπεύθυνα όλα τα μέλη της εταιρείας, με κυρίαρχη την Διοίκηση της ΑΒΓΔ, η οποία έχει την εξουσία και την αρμοδιότητα να την εφαρμόσει σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας.

Η εταιρία αναγνωρίζεται ως σημείο αναφοράς στους τομείς της ποιότητας, της αφοσίωσης και της αποτελεσματικότητας στον πελάτη.

Η πολιτική ποιότητας της ΑΒΓΔ συνοψίζεται ως ακολούθως :

Οι κύριοι σκοποί της εταιρίας είναι οι ακόλουθοι:

1. Η υποστήριξη και ικανοποίηση πελατών της με ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες.
2. Η τεχνική εξειδίκευση που θα καλύπτουν τις υπάρχουσες και ανερχόμενες ανάγκες των πελατών
3. Η εφαρμογή της σχετικής εθνικής και ευρωπαϊκής περιβαλλοντικής νομοθεσίας
4. Η διαρκής ενημέρωση του προσωπικού της εταιρίας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος
5. Η ελάχιστη δυνατή επιβάρυνση του φυσικού περιβάλλοντος και η βέλτιστη χρήση των φυσικών και ενεργειακών πόρων.
6. Η συμβολή της εταιρίας ΑΒΓΔ στην προστασία του περιβάλλοντος με την ορθή διαχείριση των στερεών και υγρών αποβλήτων.

Με αποτελέσματα τη διατήρηση της κυρίαρχης θέσης στον κλάδο.

Στο πλαίσιο αυτό, ως γενικοί στόχοι του ΣΔΠ καθορίζονται οι επόμενοι:

1. Προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πελατών.
2. Παρακολούθηση τρεχόντων και ανερχόμενων αναγκών των πελατών.
3. Ανασκόπηση και βελτιστοποίηση των χαρακτηριστικών και της τεχνογνωσίας των υπηρεσιών που διαθέτει η εταιρία, όπου είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα υπηρεσιών που διαθέτει η εταιρία, όπου είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα των διεργασιών της και κατά επέκταση ολόκληρου του συστήματος διαχείρισης.
4. Θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους για την ποιότητα σε εταιρικό επίπεδο, σε λειτουργικό επίπεδο των τμημάτων ή των διεργασιών καθώς και όσον αφορά υπηρεσίες και προϊόντα. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται από την Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ.
5. Διάθεση των απαραίτητων πόρων για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε τμήματος της εταιρίας.
6. Επενδύει στην συνεχή κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση των στελεχών της εταιρείας για να προάγουν την ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα

7. Εξειδικευμένα προγράμματα εκπαίδευσης και προσαρμογής στις νέες απαιτήσεις
8. Καλλιέργεια μιας εταιρικής φιλοσοφίας, όπου η συμμετοχή των εργαζόμενων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μαζί με την παροχή πρωτοβουλίας και ευθύνης θεωρούνται σημαντικές.
9. Παρακολούθηση, μέτρηση και αξιολόγηση των κρίσιμων παραμέτρων και των διεργασιών, ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα.
10. Τηρεί την κείμενη νομοθεσία που αφορά τις υπηρεσίες καθώς και τις δραστηριότητες της.
11. Η συνεχής ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος .
12. Η διαρκείς προσπάθεια μείωσης των πιθανών επιπτώσεων στο περιβάλλον μέσω της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.
13. Η διατήρηση και η ενίσχυση του κύρους της ΑΒΓΔ ως προς την προστασία του περιβάλλοντος.

Για την διασφάλιση των παραπάνω στόχων, η ΑΒΓΔ έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει ένα σύστημα ποιότητας, που είναι σχεδιασμένο σύμφωνα με το πρότυπο en iso 9001:2008. Η διοίκηση δεσμεύεται να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους που είναι αναγκαίοι για την πραγματοποίηση των ανωτέρω στόχων καθώς και :

- ✓ Τη διαρκή βελτίωση
- ✓ Τη πρόληψη της ρύπανσης
- ✓ Τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και λοιπές απαιτήσεις τις οποίες έχει εντυπογραφώς αποδεχτεί.

Επίσης, δεσμεύεται για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης.

Η διοίκηση της ΑΒΓΔ δεσμεύεται για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας.

Οργάνωση και λειτουργία

Σκοπός

Με βάση το συγκεκριμένο εγχειρίδιο ποιότητας και επιπλέον τις διεργασίες που πηγάζουν από αυτό η **ΑΒΓΔ** θα αποδείξει την ικανότητα της να παρέχει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της και κατά συνέπεια να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών της, να προλαμβάνει τα προβλήματα ποιότητας κι όχι μόνο να τα εντοπίζει και διαρκώς να βελτιώνει το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ώστε να διασφαλίζεται ότι συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη.

Επιπλέον η **ΑΒΓΔ** σκοπεύει να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών μέσα από προσχεδιασμένους στόχους που θέτει ανά τμήμα αναλυτικότερα στην **Εταιρική Πολιτική** της εταιρείας.

Το κεφάλαιο αυτό του εγχειριδίου ποιότητας της **ΑΒΓΔ** ορίζει το σκοπό του εγχειριδίου και περιγράφει τη δομή και την οργάνωση του.

Εφαρμογή

Αυτό το κεφάλαιο αναφέρεται στην οργάνωση, τον έλεγχο και τη διατήρηση του εγχειριδίου ποιότητας της **ΑΒΓΔ**. Όλες οι απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001:2008 είναι εφαρμόσιμες και οι περιπτώσεις των εξαιρέσεων αναφέρονται και αιτιολογούνται κατά περίπτωση απαίτησης Προτύπου.

Ορισμοί

Σύστημα Διαχείρισης : Η οργανωτική δομή, υπευθυνότητες, διαδικασίες, στρατηγικές και πόροι για την υλοποίηση διαχείρισης της ποιότητας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Προμηθευτής : Οίκος ή κατασκευαστής από τον οποίο η ΑΒΓΔ προμηθεύεται τα προϊόντα της, για την εξυπηρέτηση των πελατών της.

Πελάτης : Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που λαμβάνει υπηρεσίες και προϊόντα της ΑΒΓΔ.

Οργανισμός : Εταιρεία, φορέας, αρχή ή ινστιτούτο, μέρος ή συνδυασμός των προηγούμενων, με δημόσια ή ιδιωτική μορφή, που διαθέτει τις δικές του λειτουργίες και διοίκηση.

Ενδιαφερόμενα (ή εμπλεκόμενα) μέρη: Άτομα ή ομάδες ατόμων που ενδιαφέρονται ή επηρεάζονται από την επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης της εταιρείας.

Ποιότητα : το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες ή συνεπαγόμενες ανάγκες.

Περιβάλλον : Ο φυσικός χώρος στον οποίο δραστηριοποιείται ο οργανισμός και ο οποίος περιλαμβάνει τον αέρα, τη γη, το νερό, τους φυσικούς πόρους, την πανίδα, τη χλωρίδα και τους ανθρώπους καθώς και τις αλληλεπιδράσεις αυτών μεταξύ τους.

Περιβαλλοντικός παράγοντας: Στοιχείο της δραστηριότητας της εταιρείας και των υπηρεσιών ή προϊόντων της, που μπορεί να προκαλέσει κάποια αλληλεπίδραση με το περιβάλλον.

Περιβαλλοντική επίπτωση : Κάθε μεταβολή του φυσικού περιβάλλοντος, επωφελής ή βλαπτική, που ολικά ή μερικά προέρχεται από τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες ή προϊόντα της εταιρείας.

Πρόληψη μόλυνσης : Η χρήση διεργασιών, πρακτικών, υλικών ή προϊόντων που αποτρέπουν, μειώνουν ή ελέγχουν τη μόλυνση και που μπορεί να περιλαμβάνουν ανακύκλωση, επεξεργασία, αλλαγή διεργασίας, μηχανισμούς ελέγχου, αποτελεσματική χρήση πόρων και αντικατάσταση υλικών, όπου χρειάζεται.

Ασφάλεια: Η απουσία σημαντικών κινδύνων που μπορεί να προκαλέσουν βλάβη.

Μη συμμόρφωση: Η μη εκπλήρωση μιας προδιαγραφμένης απαίτησης, όπως αυτή καθορίζεται από το Σύστημα Διαχείρισης της εταιρείας.

Συνεχής βελτίωση : Η διεργασία εμπλουτισμού του Συστήματος Διαχείρισης ώστε να επιτευχθεί βελτίωση της συνολικής επίδοσης του οργανισμού και η οποία βρίσκεται σε συμφωνία με την Εταιρική Πολιτική.

Επιθεώρηση : Η συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση προκειμένου να προσδιορισθεί κατά πόσον οι δραστηριότητες για την ποιότητα και την περιβαλλοντική διαχείριση και τα σχετιζόμενα με αυτές αποτελέσματα, συμμορφώνονται με τις προσχεδιασμένες διευθετήσεις και εάν οι διευθετήσεις αυτές εφαρμόζονται αποτελεσματικά και είναι κατάλληλες για την επίτευξη των στόχων.

Ανασκόπηση της Διοίκησης : Επισημοποιημένη αξιολόγηση από το ανώτατο επίπεδο Διοίκησης της κατάστασης και της επάρκειας του Συστήματος Διαχείρισης, σε σχέση με την Εταιρική Πολιτική και τους αντικειμενικούς σκοπούς της Διοίκησης.

Διαδικασία: Ο προδιαγεγραμμένος τρόπος για την επιτέλεση μιας δραστηριότητας.

Διεργασία : (α) Η συλλογή σχετικών εργασιών ή δραστηριοτήτων, οι οποίες όταν λειτουργούν αποτελεσματικά, παράγουν προκαθορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα και (β) η συλλογή δραστηριοτήτων που παίρνει ένα ή περισσότερα είδη εισροών (inputs) και δημιουργεί ένα αποτέλεσμα που έχει αξία για τον πελάτη.

Εταιρική Πολιτική: Εταιρική δήλωση που αφορά τις προθέσεις και τις αρχές της επιχείρησης σε σχέση με την επίδοση της σε θέματα ποιότητας και περιβάλλοντος, η οποία παρέχει ένα πλαίσιο δράσης για τη θέσπιση σκοπών και στόχων.

Στόχοι: Κρίσιμα μεγέθη, μετρήσιμα εφόσον αυτό είναι δυνατό, που αφορούν την συνολική επίδοση της εταιρείας και τα οποία η ίδια η εταιρεία καθορίζει και επιθυμεί να επιτύχει. Οι στόχοι είναι απόρροια της Εταιρικής Πολιτικής.

Εταιρική επίδοση : Μετρήσιμα αποτελέσματα του Συστήματος Διαχείρισης που σχετίζονται με την ικανότητα της εταιρείας να θέσει υπό έλεγχο τους κρίσιμους παράγοντες που αφορούν τη λειτουργία της και οι οποίοι προκύπτουν από την Εταιρική Πολιτική, τους σκοπούς και τους στόχους της επιχείρησης.

Ιχνηλασιμότητα: η δυνατότητα να μπορεί κανείς να ανατρέξει στο ιστορικό, την χρήση ή την θέση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας , με την βοήθεια τυποποιημένων στοιχείων ταυτοποίησης.

Οργάνωση

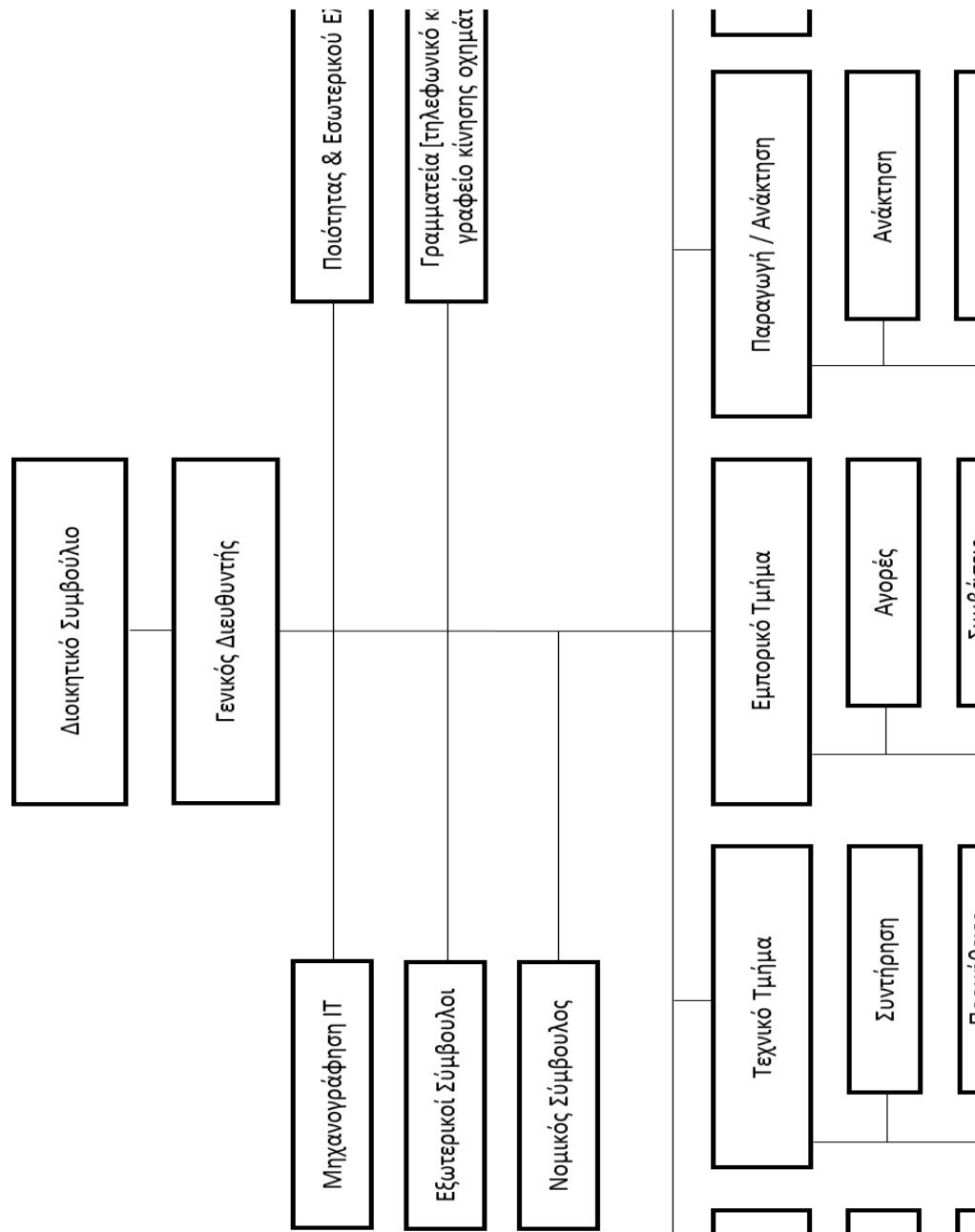
Η ευθύνη, η δικαιοδοσία και οι αμοιβαίες σχέσεις όλου του προσωπικού της ΑΒΓΔ που εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την Ποιότητα περιγράφονται σε σχετικά ειδικά έντυπα.

Προσωπικό

Το προσωπικό της Διαχείρισης Ποιότητας θα είναι υπεύθυνο για την οργάνωση, τον έλεγχο και την διατήρηση αυτού του εγχειριδίου.

Περιγραφή θέσης εργασίας

Η οργανωτική διάταξη της εταιρίας και οι αμοιβαίες σχέσεις του προσωπικού καθορίζονται μέσω του οργανογράμματος της εταιρίας, το οποίο παρατίθεται παρακάτω.



Στρατηγική

Αυτό το εγχειρίδιο εξυπηρετεί τις παρακάτω λειτουργίες :

1. Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ πρέπει να προσδιορίσει τις διεργασίες που απαιτούνται για το Σ.Δ.Π. Πρέπει δηλαδή να γίνει σαφής καθορισμός των διεργασιών του οργανισμού.
2. Ο οργανισμός προσδιορίζει την σειρά και την αλληλεπίδραση των διεργασιών (αυτό επιτυγχάνεται με διάγραμμα ροής).
3. Διάθεση πόρων και πληροφοριών για την υποστήριξη της λειτουργίας και παρακολούθησης των διεργασιών. Οι πόροι αξιοποιούνται σε ανθρώπινο δυναμικό, υλικοτεχνική υποδομή και προσωπικό.
4. Καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για την αποτελεσματική λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών.
5. Παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των διεργασιών – ανάλυση πληροφοριών των σταδίων μιας διεργασίας, επιθεωρήσεις και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων αυτών.
6. Εξασφάλιση του οργανισμού ότι επιτυγχάνονται τα καθορισμένα προσδοκώμενα αποτελέσματα των διεργασιών και συνεχής βελτίωση αυτών. Συστηματική και διορατική διαχείριση, καθορισμός και προώθηση διεργασιών που προάγουν τη βελτίωση, τη συνεχή αξιολόγηση πληροφοριών και δεδομένων, αυτό- αξιολόγηση και ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

3.3.7.2 Αυτό το εγχειρίδιο πρέπει είναι οργανωμένο έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις τελευταίες απαιτήσεις του ISO 9001:2008

3.3.7.3 Κάθε κεφάλαιο αυτού του εγχειριδίου αναφέρεται στο αντίστοιχο άρθρο του ISO 9001:2008 σύμφωνα με το οποίο είναι οργανωμένο.

3.3.7.4 Αυτό το εγχειρίδιο έχει εγκριθεί από την Διοίκηση πριν κυκλοφορήσει.

3.3.7.5 Όλες οι αλλαγές σε αυτό το εγχειρίδιο θα εγκριθούν από το Τμήμα Ποιοτικής Διαχείρισης.

3.3.7.6 Ο υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας θα είναι αρμόδιος για :

Να αριθμήσει κάθε ελεγμένο αντίγραφο.

Να διανείμει όλες τις αναθεωρημένες εκδόσεις μετά την έγκριση των αλλαγών.

Να εντοπίσει όλα τα ελεγχόμενα μη χρησιμοποιούμενα αντίγραφα.

3.3.7.7 Τα μη ελεγχόμενα αντίγραφα δεν θα διαχειρίζονται και δεν θα ενημερώνονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

3.3.7.8 Όλες οι αναθεωρημένες εκδόσεις θα αριθμούνται και τα αντίγραφα θα εκδίδονται με συνοδευτικό έντυπο στο οποίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος της αναθεώρησης.

3.3.7.9 Η οργάνωση της αναθεωρημένης έκδοσης των ξεχωριστών εγχειριδίων θα υπόκειται στην επιθεώρηση σαν μέρος του προγράμματος των εγγράφων.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γενικά

Η ΑΒΓΔ έχει τεκμηριώσει, εφαρμόζει και διατηρεί Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ISO 9001:2008, με σκοπό να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα όλων των διεργασιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις διαδικασίες, τις διεργασίες κι τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της Διαχείρισης Ποιότητας.

Αναλυτικότερα η ΑΒΓΔ:

1. Εντοπίζει τις διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα διαχείρισης σε όλη την έκταση της εταιρίας.
2. Προσδιορίζει την σειρά και την αλληλεπίδραση των διεργασιών.
3. Καθορίζει τα κριτήρια και τις μεθόδους που απαιτούνται για την εξασφάλιση της λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης.
4. Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση του συστήματος διαχείρισης.
5. Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις διεργασίες του συστήματος διαχείρισης.
6. Θέτει σε εφαρμογή δράσεις απαραίτητες για την επίτευξη των αντικειμενικών της στόχων και για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης.

Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση

Γενικά

Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας της ΑΒΓΔ περιλαμβάνει :

- A) Τεκμηριωμένες δηλώσεις ποιότητας και αντικειμενικών σκοπών ποιότητας. Η Πολιτική της ΑΒΓΔ για την Ποιότητα παρουσιάζεται στο παρόν εγχειρίδιο. Στα πλαίσια της συνάντησης ανασκόπησης από τη Διοίκηση τεκμηριώνονται στα αντίστοιχα πρακτικά, ανασκοπούνται και παρακολουθούνται οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα.
- B) Το παρόν εγχειρίδιο ποιότητας.
- C) Τεκμηριωμένες διαδικασίες που απαιτούνται από το διεθνές πρότυπο. Το συγκεκριμένο πρότυπο απαιτεί τουλάχιστον τεκμηριωμένες τις διαδικασίες :
Έλεγχος εγγράφων

Έλεγχος αρχείων
Εσωτερική επιθεώρηση
Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος/ υπηρεσίες.
Διορθωτικές ενέργειες.
Προληπτικές ενέργειες.

Οι καταγεγραμμένες διεργασίες και λειτουργίες της εταιρίας αποτελούν τις διαδικασίες του Σ.Δ. Οι διαδικασίες της ΑΒΓΔ έχουν καταγραφεί και αποτελούνται, συνήθως, από ένα σύνολο επιμέρους δραστηριοτήτων. Κάποιες από αυτές τις δραστηριότητες δύναται να απαιτούν περαιτέρω ανάλυση και προκύπτουν οι οδηγίες εργασίας. Οι διαδικασίες και οδηγίες εργασίας αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του Σ.Δ .

Όλες οι διαδικασίες της εταιρίας αναφέρονται στις σχετικές παραγράφους του εγχειριδίου.

Δ) Έγγραφα που εξασφαλίζουν την αποτελεσματική σχεδίαση, τη λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών. Τα έγγραφα βοηθούν στην εφαρμογή των Διαδικασιών και παρέχουν καθοδήγηση για τις καθημερινές δραστηριότητες. Έγγραφα αυτού του τύπου είναι : νομοθεσία, τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, έγγραφα των πελατών, τα οποία ενσωματώνονται στις καθημερινές λειτουργίες της εταιρίας. Αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του Σ.Δ .

Ε) Αρχεία που απαιτούνται από το διεθνές πρότυπο. Έντυπα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, τα οποία συμπληρώνονται και αποτελούν τα αρχεία Ποιότητας.

Γενικά όλο το προσωπικό της ΑΒΓΔ πρέπει να κατανοήσει και να ακολουθήσει τις σχεδιασμένες διεργασίες και να συμμορφωθεί με την Εταιρική Πολιτική Ποιότητας.

Εγχειρίδιο για την ποιότητα

Το εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας της ΑΒΓΔ περιγράφει την οργάνωση του Συστήματος Διαχείρισης αναφορικά με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων κεφαλαίων του πρότυπου EN ISO 9001: 2008. Τεκμηριώνει την Πολιτική για την Ποιότητα, κάνει αναφορά στους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα και παραπέμπει στις διαδικασίες του παρόντος εγχειριδίου. Το παρόν εγχειρίδιο είναι απαραίτητο έγγραφο της Διοίκησης της ΑΒΓΔ για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Η ΑΒΓΔ καθιερώνει και διατηρεί το παρόν εγχειρίδιο ποιότητας που περιλαμβάνει :

Α) Το αντικείμενο του συστήματος διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών και αιτιολογήσεων εξαιρέσεων από αυτό.

Β) τις τεκμηριωμένες διαδικασίες του συστήματος.

Γ) την περιγραφή της αλληλεπίδρασης μεταξύ των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ : δεν υπάρχουν.

ΟΡΙΣΜΟΙ

1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ- Το σύνολο των χαρακτηριστικών και των γνωρισμάτων που έχει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία για ικανοποίηση μιας δεδομένης ανάγκης.
2. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- Ένα έγγραφο στο οποίο γίνεται γενική περιγραφή των πολιτικών ποιότητας, διαδικασιών και εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από έναν οργανισμό.
3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – Η οργανωτική δομή, υπευθυνότητες, διαδικασίες, διεργασίες και πόροι για εφαρμογή ποιοτικής διαχείρισης.
4. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ – Μια ανεξάρτητη έγγραφη εξέταση και πιστοποίηση των φανερών σκοπών για να αποδειχθεί η επάρκεια και η συμμόρφωση με τα ήδη εδραιωμένα συστήματα διασφάλισης
5. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – Οι συνολικές προθέσεις και κατεύθυνση ενός οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα, όπως αυτή επίσημα διατυπώνεται από την Διοίκηση.
6. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- Μελλοντικές δραστηριότητες ως αποτέλεσμα των εγγράφων σχεδίων ποιότητας.
7. ΠΛΑΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – Δεν υπάρχουν ειδικά έγγραφα που φέρουν τον τίτλο «Πλάνο Ποιότητας». Τα πλάνα ποιότητας αναφέρονται γενικά σε όλα τα έγγραφα που αναφέρονται στο σύστημα ποιότητας. Είναι μια αλλαγή εγγράφων τα οποία αναφέρονται σε πρακτικές ποιότητας, πόρους και μια σειρά δραστηριοτήτων που έχουν να κάνουν με ένα ξεχωριστό προϊόν ή υπηρεσία.

Έλεγχος εγγράφων

Αυτό το κεφάλαιο του εγχειριδίου της ΑΒΓΔ περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο ελέγχονται τα έγγραφα που επηρεάζουν τη διαχείριση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Η ΑΒΓΔ χρησιμοποιεί ελεγχόμενα έγγραφα και έντυπα μέσα στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ εξασφαλίζει:

(α) Την έγκριση των εγγράφων ως προς την επάρκεια τους πριν την έκδοση ή την αναθεώρηση τους.

(β) Την ανασκόπηση, ενημέρωση και επανέγκριση εκ νέου των εγγράφων, αν απαιτείται η τροποποίηση τους.

(γ) Την αναγνώριση της ταυτότητας των αλλαγών και την τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης των εγγράφων.

(δ) Την έντυπη και ελεγχόμενη διανομή των κατάλληλων εγγράφων στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας.

(ε) Την παροχή εγγράφων να παραμένουν ευανάγνωστα και εύκολα εντοπίσιμα.

(στ) Την εξασφάλιση ότι τα έγγραφα που είναι εξωτερικής προέλευσης φέρουν ταυτότητα και ελέγχονται ως προς τη διανομή τους.

(ζ) Την πρόληψη απόδοσης κατάλληλης ταυτότητας στα έγγραφα που δεν χρησιμοποιούνται (απαρχαιωμένα έγγραφα), ώστε να προληφθεί η μη σκοπούμενη χρήση τους, στην περίπτωση που διατηρούνται για οποιονδήποτε σκοπό.

Το προσωπικό του τμήματος Διαχείρισης Συστημάτων είναι υπεύθυνο για την διατήρηση όλων των εγγράφων που αφορούν:

(α) Προδιαγραφές.

(β) Διαδικασίες Επιθεώρησης.

(γ) Έγγραφα εξωτερικής προέλευσης.

(δ) Εγχειρίδιο Ποιότητας.

(ε) Διαδικασίες Διαχείρισης Ποιότητας.

Η πολιτική που ακολουθεί η ΑΒΓΔ για τον έλεγχο των εγγράφων είναι η ακόλουθη :

1. Ο υπεύθυνος του Τμήματος Διαχείρισης Συστημάτων θα εξασφαλίζει ότι όλα τα έγγραφα και οι πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένης της ξένης βιβλιογραφίας, είναι σωστά και ελεγχόμενα.
2. Θα γίνεται ανασκόπηση όλων αυτών των εγγράφων και των δεδομένων από εξουσιοδοτημένο προσωπικό πριν να χρησιμοποιηθούν.
 - 2.1 Όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με την ποιότητα ενός προϊόντος πρέπει να εγκρίνονται από το τμήμα Διαχείρισης Συστημάτων.
 - 2.2 Ο αρμόδιος για τον έλεγχο εγγράφων θα είναι υπεύθυνος για την διατήρηση μιας λίστας των εγγράφων εξωτερικής προέλευσης, για να κάνει ανασκοπήσεις σε αυτά τα έγγραφα και να ελέγχει την εσωτερική χρήση τους.
3. Το αρμόδιο προσωπικό για τον έλεγχο των εγγράφων θα διασφαλίζει ότι η τρέχουσα έκδοση των σχετικών εγγράφων είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές που χρειάζεται για την επίτευξη της ποιότητας της υπηρεσίας.
4. Το αρμόδιο προσωπικό για τον έλεγχο εγγράφων θα εξασφαλίζει ότι τα έγγραφα που δεν είναι σε ισχύ θα αποσύρονται.
5. Όταν είναι εφικτό, θα γίνεται ανασκόπηση όλων των αλλαγών στα έγγραφα και θα εγκρίνονται από την επιτροπή ανασκόπησης και εγκρίσεως.
6. Όταν είναι εφικτό, η φύση της αλλαγής σε ένα έγγραφο θα φαίνεται πάνω στο φύλλο ελέγχου ανασκόπησης.
7. Μια κύρια λίστα ή παρόμοια διαδικασία Ελέγχου των Εγγράφων θα πρέπει να υπάρχει για να αναγνωρίζεται η τρέχουσα έκδοση των εγγράφων.
8. Όλα αυτά τα έγγραφα θα πρέπει να :
 - A) Να είναι ευανάγνωστα.
 - B) Να φέρουν ημερομηνία (και την ημερομηνία ανασκόπησης).
 - Γ) Να διευκολύνουν την ιχνηλασιμότητα του προϊόντος /υπηρεσίας (όταν χρειάζεται).

- Δ) Να διατηρούνται με σειρά για να βρίσκονται εύκολα.
9. Θα πρέπει να υπάρχουν περίοδοι διατήρησης για όλα τα έγγραφα και τις πληροφορίες τα οποία πιθανόν να επηρεάσουν την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.
10. Λεπτομέρειες των μεθόδων, υπευθυνοτήτων και τεκμηρίωσης θα καθορίζονται μέσω γραπτών διεργασιών, οποίες θα διαχειρίζονται από το τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας.

Έλεγχος αρχείων ποιότητας

Η ΑΒΓΔ στο κεφάλαιο αυτό περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο αναγνωρίζονται τα αρχεία, πως αποθηκεύονται και φυλάσσονται.

Η ΑΒΓΔ έχει καθιερώσει τις μεθόδους για την αναγνώριση, συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, αποθήκευση, διατήρηση και καταστροφή των αρχείων που δημιουργούνται από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης.

Τηρεί κατάλογο των Αρχείων Συστήματος, όπου καταγράφονται :

- Η επωνυμία της εταιρίας.
- Ο τίτλος κάθε αρχείου.
- Το χρονικό διάστημα διατήρησης του.

Η καταστροφή των αρχείων συστήματος καθορίζεται από κοινού μεταξύ του υπεύθυνου Διαχείρισης Συστημάτων και του Διευθύνοντα Συμβούλου, κατόπιν της παρόδου του διαστήματος φύλαξης τους, το οποίο ορίζεται σε ένα (1) έτος, τουλάχιστον.

Η πρόσβαση στα αρχεία του Σ.Δ είναι καθορισμένη βάσει καταλόγου φύλαξης και τήρησης αρχείων

Αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή τηρούνται σε εφεδρικά αντίτυπα.

Αυτό το κεφάλαιο έχει εφαρμογή σε όλα τα αρχεία που πρέπει να αναγνωρίζονται για την λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας της ΑΒΓΔ.

Τα αρχεία ποιότητας πρέπει να συμπεριλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται μόνο σε αυτά, τα ακόλουθα:

- Αναφορές Επιθεώρησης
- Έλεγχος πληροφοριών
- Πιστοποιητικά Ποιότητας και Συμμόρφωσης με τους διεθνείς κανονισμούς
- Προληπτική και Διορθωτική Συντήρηση
- Αναφορές Διορθωτικών Ενεργειών
- Αναφορές Εσωτερικής Επιθεώρησης
- Αρχεία Εκπαίδευσης
- Έγγραφα εσωτερικά και εξωτερικά του συστήματος Ποιότητας

Η διατήρηση των εγγράφων ποιότητας είναι ευθύνη εξειδικευμένου προσωπικού σε κάθε τμήμα, όπου απαιτείται να υπάρχουν αρχεία ποιότητας.

Η πολιτική που ακολουθεί η ΑΒΓΔ για τον έλεγχο των αρχείων είναι η ακόλουθη:

1. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Συστημάτων είναι υπεύθυνος για την αναγνώριση των αρχείων που απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος ποιότητας.
2. Τα αρχεία πρέπει να δημιουργούνται και να συντηρούνται για να αποδεικνύεται ο έλεγχος της ποιότητας των σχετικών δραστηριοτήτων.
3. Τα αρχεία ποιότητας χρησιμοποιούνται για να φαίνεται οι υπηρεσίες- προϊόντα είναι σύμφωνες με τις ζητούμενες προδιαγραφές.
4. Όλα τα αρχεία ποιότητας πρέπει να είναι ευανάγνωστα.
5. Ο χώρος αποθήκευσης των αρχείων ποιότητας πρέπει να περιορίζει οποιαδήποτε αλλοίωση ή ζημιά και απώλεια.
6. Τα αρχεία ποιότητας πρέπει να αποθηκεύονται και να φυλάσσονται έτσι ώστε να είναι εύκολη η αναφορά σε αυτά.
7. Τα αρχεία πρέπει να φυλάσσονται με οργανωμένο τρόπο.
8. Θα πρέπει να γίνεται ανασκόπηση των αρχείων από την διαχείριση της εταιρείας και το προσωπικό της Διαχείρισης Συστημάτων για την εκτίμηση του Συστήματος Διαχείρισης της ΑΒΓΔ.
9. Τα αρχεία πρέπει να είναι διαθέσιμα για ανασκόπηση στην ΑΒΓΔ, από τους πελάτες, για τον προσδιορισμό της συμμόρφωσης τους στις απαιτήσεις.

ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Δέσμευση της Διοίκησης

Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ αποδεικνύει τη δέσμευση της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης, μέσω :

- Της γνωστοποίησης στον οργανισμό της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων. Η Ανώτατη Διοίκηση μινεί το προσωπικό μέσω της καθημερινής πρακτικής και άλλων συμπληρωματικών ενεργειών, όπως συναντήσεις του προσωπικού, έκδοση Εσωτερικών Σημειωμάτων-Εταιρικών πολιτικών κ.λ.π όπως διαγράφονται στη ΛΔ-5-02 (Εσωτερική Επικοινωνία).
- Της καθιέρωσης της πολιτικής για την ποιότητα. Η Πολιτική για την Ποιότητα έχει τεκμηριωθεί και διαδοθεί σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας, μέσω της ανάρτησης της σε εμφανή σημεία του οργανισμού και την παρουσίαση της σε όλα τα στελέχη στα πλαίσια της εισαγωγικής εκπαίδευσης, που πραγματοποιείται με την πρόσληψη τους στην ΑΒΓΔ. Αυτή η πολιτική θα γίνει μόνιμο κομμάτι προγράμματος προσανατολισμού των καινούριων υπαλλήλων, το οποίο θα διοικείται από το τμήμα Διαχείρισης Συστήματος.

- Της καθιέρωσης των Αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα. Για την υποστήριξη της στρατηγικής ποιότητας, ο επικεφαλής κάθε τμήματος είναι υπεύθυνος να προσδιορίζει στόχους σχετικούς με τις λειτουργίες του τμήματος, οι οποίοι θα έχουν επίδραση στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και να περάσει αυτούς τους στόχους στους υπαλλήλους κάθε τμήματος.
- Της διεξαγωγής ανασκοπήσεων του Σ.Δ από την Διοίκηση. Σαν μέρος των ετήσιων επιθεωρήσεων διοίκησης που γίνονται κάτω από τη διεύθυνση του Τμήματος Διαχείρισης Συστημάτων, μια ξεχωριστή επιθεώρηση θα γίνεται για να ελέγχεται μέχρι ποιο σημείο κάθε τμήμα επικοινωνεί, προσδιορίζει και συντηρεί τα στοιχεία της στρατηγικής ποιότητας.
- Της εξασφάλισης των απαραίτητων πόρων για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της εταιρίας.

Όλο το διοικητικό προσωπικό θα είναι υπεύθυνο να ακολουθεί όλες τις στρατηγικές που έχουν αρχικά ορισθεί σε αυτό το κεφάλαιο και να εξασφαλίζει πως όλο το προσωπικό στις αντίστοιχες θέσεις είναι ενημερωμένο σχετικά και είναι σε θέση να ακολουθήσει αυτές τις στρατηγικές.

Για να επιτευχθεί και να διατηρηθεί ένα άριστο επίπεδο παροχής υπηρεσιών και ποιότητας στην αγορά και η άριστη περιβαλλοντική διαχείριση πρέπει να ακολουθηθεί η στρατηγική της ΑΒΓΔ στην διάθεση παροχής υπηρεσιών, οι οποίες ανταποκρίνονται ή υπερέρχουν των απαιτήσεων των πελατών αλλά και στην προσπάθεια βέλτιστης εσωτερικής λειτουργίας που θα εξαλείψει όλους τους παράγοντες επικινδυνότητας. Στη συνέχεια πρέπει η στρατηγική της ΑΒΓΔ να ταιριάζει με όλους τους εφαρμοσμένους κανονισμούς, τα πρότυπα, και τις απαιτήσεις των πελατών, τα οποία είναι συμβατά με τους εφαρμοσμένους νόμους και την επερχόμενη τεχνολογία.

Εστίαση στον πελάτη

Η ΑΒΓΔ έχει την δυνατότητα να ικανοποιήσει πέρα από την εκπεφρασμένη ανάγκη και μια σειρά από άλλες, οι οποίες δύναται να προκύψουν στην πορεία και να λειτουργήσουν υποστηρικτικά στην πρώτη.

Η συνεχής ικανοποίηση των απαιτήσεων αλλά και των προσδοκιών του Πελάτη, αποτελεί έναν από τους επιχειρηματικούς Αντικειμενικούς σκοπούς για την Ποιότητα της ΑΒΓΔ. Πο επιμέρους Βασικές Διεργασίες του οργανισμού που αφορούν τις αλληλεπιδράσεις με τον πελάτη όπως και η ικανότητα υλοποίησης της υπηρεσίας, είναι σχεδιασμένες με την λογική να υπηρετούν και να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος αντικειμενικού σκοπού για την Ποιότητα.

Παράλληλα η ΑΒΓΔ επιδιώκει να κάνει τους εργαζόμενους συμμετόχους στην προσπάθεια για τη δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος και, με συστηματικό τρόπο, συλλέγει τις παρατηρήσεις τους και ικανοποιεί τα σχετικά αιτήματα που αφορούν την εργασιακή ασφάλεια και υγιεινή. Παράλληλα, διατηρεί ανοιχτά κανάλια επικοινωνίας, τόσο με τους εργαζόμενους όσο και με τους λοιπούς κρατικούς ή άλλους

φορείς προκειμένου να υπάρξει συστηματική διαβούλευση με κατεύθυνση την ικανοποίηση των νομοθετικών απαιτήσεων.

Η ΑΒΓΔ, επίσης δίνει έμφαση στην ικανοποίηση των σύγχρονων κοινωνικών αιτημάτων που αφορούν την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τη βέλτιστη χρήση των ενεργειακών και φυσικών πόρων. Εξαιτίας αυτού του λόγου, επιδιώκει να έχει την κατάλληλη οργάνωση και λειτουργία, ώστε να εκτελεί τις καθημερινές δραστηριότητες της κατά τρόπο τέτοιο ώστε να μην υπάρχει επιβάρυνση του φυσικού περιβάλλοντος. Για να επιτύχει το παραπάνω, η ΑΒΓΔ διατηρεί ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, τις κρατικές υπηρεσίες, το προσωπικό, τους πελάτες και τους επιβάτες ώστε τα μηνύματα και οι σχετικές απαιτήσεις να εντοπίζονται και να διαχέονται σε όλο το εύρος της επιχείρησης.

Η Διοίκηση και οι Προϊστάμενοι των τμημάτων της εταιρίας αποσκοπούν στον επαρκή προσδιορισμό των αναγκών του πελάτη. Η συλλογή αλλά και η μεταβίβαση της πληροφόρησης στο εσωτερικό του οργανισμού για τις ανάγκες της αγοράς αλλά και την γνώμη της για την ΑΒΓΔ, αποτελεί κύριο μέλημα των προαναφερομένων.

Η παροχή των προϊόντων-υπηρεσιών, πραγματοποιείται σύμφωνα με διαδικαστικές ενέργειες για την επίτευξη των στόχων της παροχής υπηρεσιών οι οποίες αναλύονται στις παρακάτω επιμέρους δραστηριότητες :

- (α) Επαφές με Πελάτες, από τον Γενικό Διευθυντή.
- (β) Διαχείριση Προσφορών.
- (γ) Συμμετοχή σε Διαγωνισμούς.

Όλες οι προαναφερόμενες ενέργειες οδηγούν στη σύναψη συμβάσεων της εταιρίας με τους πελάτες.

Υπάρχει κατηγοριοποίηση των πελατών είναι η ακόλουθη :

- (α) Μεγάλοι πελάτες χονδρικής εντός Ελλάδας.
- (β) Μεγάλοι πελάτες χονδρικής εκτός Ελλάδας.

Οι επαφές με τους πελάτες, κυρίως τους μεγάλους πελάτες, αποσκοπούν στην ενημέρωση τους πάνω στην εταιρία και στις παρεχόμενες υπηρεσίες (προϊόντα, υπηρεσίες, κτλ.), τις τεχνολογίες και τα μηχανήματα που χρησιμοποιεί για την εξυπηρέτηση των πελατών. Οι επαφές με τους πελάτες είναι κύρια αρμοδιότητα της Διοίκησης.

Οι προσπάθειες αυτές στοχεύουν :

- Να γίνονται κατανοητές από τη Διοίκηση και τους συνεργάτες της εταιρείας οι απαιτήσεις και οι ανάγκες των πελατών.
- Να γίνονται κατανοητά τα χαρακτηριστικά λειτουργίας, χρήσης και τεχνογνωσίας που διέπουν την κάθε υπηρεσία.
- Να μπορεί ο αρμόδιος συνεργάτης να προσφέρει το κατάλληλο προϊόν ή υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών.
- Να είναι καθορισμένοι από την αρχή οι όροι της εκάστοτε συμφωνίας / σύμβασης.
- Να διευθετείται πριν από το κλείσιμο της συμφωνίας κάθε πιθανή διαφωνία.
- Να υπάρχει η δυνατότητα της εταιρείας να παρέχει τις υπηρεσίες που θα εξυπηρετούν τους πελάτες.

Η εταιρία, μέσω διαγωνισμών αναλαμβάνει την παροχή έργου σε μεγάλα δημόσια έργα και σε ιδιωτικά έργα εάν έχουν προκηρύξει διαγωνισμό. Στα πλαίσια αυτά η εταιρεία έχει αναπτύξει μηχανισμό, με στόχο :

- την άμεση και έγκαιρη πληροφόρηση της για την προκήρυξη των Διαγωνισμών.
- την μεθοδευμένη σύνταξη ολοκληρωμένων προσφορών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των φορέων που διεξάγουν τους Διαγωνισμούς.
- την παρακολούθηση της πορείας των Διαγωνισμών.
- την ικανοποίηση των επικείμενων συμβάσεων.

Η **ΑΒΓΔ** συνάπτει συμβάσεις με τους πελάτες της μετά από επιτυχή έκβαση ενός Διαγωνισμού ή μετά την υποβολή προσφοράς από την Διοίκηση. Η έγγραφη αποδοχή της έγγραφης προσφοράς που υποβάλλεται αποτελεί σύμβαση.

Για την πιστοποίηση της συμφωνίας και την κατοχύρωση των δύο μερών συντάσσετε Ιδιωτικό Συμφωνητικό (τηρείται σε ηλεκτρονικό αρχείο) το οποίο αναφέρει λεπτομερώς τα προϊόντα, τον τύπο, την ακριβή τιμή που έχει συμφωνηθεί και τον τρόπο πληρωμής καθώς επίσης και την Ημερομηνία Παράδοσης.

Σε περίπτωση που θα γίνει αλλαγή στις απαιτήσεις, ο Γενικός Διευθυντής σε συνεργασία με τον εκάστοτε αρμόδιο συνεργάτη σύναψης της σύμβασης φροντίζει για την αναθεώρηση της, μετά από συνεννόηση με τον Υπεύθυνο Σύναψης της Σύμβασης από την πλευρά του.

Κατά την λήψη της παραγγελίας, ο υπεύθυνος καταγράφει τα στοιχεία του πελάτη, τα προϊόντα που ο πελάτης επιθυμεί να αγοράσει, τις ποσότητες, την επιθυμητή ημερομηνία και τόπο παράδοσης. Συμπληρώνει, επίσης, κάθε άλλη πληροφορία η οποία κατά την γνώμη του είναι σημαντική.

Η διαδικασία ανασκόπησης πραγματοποιείται τόσο κατά την λήψη της παραγγελίας, για πρόληψη τυχόν λαθών, όσο και τουλάχιστον μία ημέρα πριν την παράδοση του προϊόντος στον πελάτη.

Η ανασκόπηση περιλαμβάνει την μελέτη και τον έλεγχο, ώστε να διαπιστωθεί ότι :

- Οι απαιτήσεις του πελάτη, καθώς και οι όροι πώλησης από πλευράς εταιρείας, έχουν καθορισθεί και καταγραφεί με σαφήνεια.
- Τυχόν διαφορές και ασάφειες έχουν αποσαφηνισθεί και συμφωνηθεί και από τα δύο μέρη.
- Η επιχείρηση διαθέτει τα απαιτούμενα μέσα για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Στην περίπτωση διαγωνισμών ή μεγάλων έργων υπεύθυνος για την λήψη και ανασκόπηση των συμβάσεων Πελάτη - Προμηθευτή είναι ο Γενικός Διευθυντής της επιχείρησης.

Τροποποίηση συμβάσεων είναι δυνατόν να γίνει μόνο σε περίπτωση που διαπιστωθεί, εκ των υστέρων, αδυναμία ικανοποίησης κάποιων από τους όρους της σύμβασης ή της παραγγελίας.

Παραδείγματα τέτοιων περιπτώσεων είναι :

- Απρόβλεπτες ζημιές σε κάποιο μηχάνημα του εργοστασίου
- Αδυναμία αποστολής λόγω δυσμενών καιρικών φαινομένων κλπ.

Τροποποίηση σύμβασης είναι επίσης δυνατόν να συμβεί κατόπιν αιτήσεως του πελάτη και συμφωνίας της επιχείρησης. Στην περίπτωση αυτή ο Υπεύθυνος Πωλήσεων επικοινωνεί, ενημερώνει τον πελάτη και επαναδιαπραγματεύεται τους όρους της σύμβασης.

Τυχόν τροποποιήσεις σε συμβάσεις, καταγράφονται και ενημερώνεται άμεσα η Διοίκηση. Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας έχει προσδιορίσει την αγορά στην οποία απευθύνεται και διασφαλίζει ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει, παραδίδονται σύμφωνα με το προκαθορισμένο Χρονοδιάγραμμα.

Η πληροφόρηση που αντλείται βοηθά την ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας να οραματιστεί το μέλλον και να εξασφαλίσει τον επίκαιρο σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων αλλά και αναπροσαρμογής του Σ.Δ με επίκεντρο τις μελλοντικές ανάγκες του πελάτη και τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Εταιρική Πολιτική

Η Πολιτική Ποιότητας της εταιρίας παρουσιάζεται στο παρόν εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης. Αντίγραφα της Εταιρικής Πολιτικής εκτίθενται σε εμφανή σημεία στις εγκαταστάσεις της εταιρίας και περιλαμβάνονται στα εγχειρίδια του Συστήματος Διαχείρισης στις κατά τόπους θέσεις εργασίας, για να υπενθυμίζουν σε όλους τους εργαζόμενους το μέρος της ευθύνης που φέρουν για την ικανοποίηση των απαιτήσεων Ποιότητας.

Η καταλληλότητα της Εταιρικής Πολιτικής αποτελεί αντικείμενο Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Σχεδίαση

Αντικειμενικοί σκοποί για την Ποιότητα

Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας σε συνεργασία με τους Υπεύθυνους Τμημάτων καθορίζει Μετρήσιμους Αντικειμενικούς Σκοπούς για την Ποιότητα.

Οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα καθορίζονται:

- Σε επίπεδο επιχείρησης.
- Σε επιμέρους τμήματα της εταιρίας.
- Σε επιμέρους Διεργασίες.
- Σε συγκεκριμένες υπηρεσίες της εταιρίας.

Οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα, οι μέθοδοι μέτρησης τους και οι προκαθορισμένες ενέργειες για την επίτευξη τους, γνωστοποιούνται στους εμπλεκόμενους είτε μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας, είτε μέσω ειδικών διαδικασιών ή οδηγιών εργασίας του Σ.Δ.Π.

Οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται, εάν απαιτείται στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης.

Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

Η ΑΒΓΔ, στα πλαίσια εγκατάστασης του Συστήματος Διαχείρισης (Σ.Δ) ως προς το πρότυπο ISO 9001:2008 ή και της οποιασδήποτε τροποποίησης τους, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- Αναγνώριση των βασικών Διεργασιών της εταιρίας, της σειράς και της αλληλεπίδρασης τους.
- Εφαρμογή των προαναφερθέντων Διεργασιών βάσει προσδιορισμένων κριτηρίων προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία αλλά και ο έλεγχος των Διεργασιών αυτών.
- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας πόρων (εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και προσωπικού) και οποιονδήποτε άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των Διεργασιών του Σ.Δ. Η επάρκεια πόρων ανασκοπείται στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης.
- Παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των Διεργασιών της (όπου είναι εφικτό), μέσω μετρήσεων Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα και εφαρμογής δράσεων για την επίτευξη τους και τη διαρκή βελτίωση τους.
- Διατήρηση της ακεραιότητας του Σ.Δ όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο Σ.Δ.Π μέσω της διάθεσης των απαραίτητων πόρων, της ενημέρωσης του προσωπικού και της στενής παρακολούθησης από τη Διοίκηση της αποτελεσματικότητας κάθε αλλαγής.

Τα παραπάνω ελέγχονται και αξιολογούνται μέσω της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

Η ΑΒΓΔ, δεδομένου ότι σχεδιάζει νέες υπηρεσίες, προσδιορίζει το επιμέρους Σύστημα Διαχείρισης με την σύνταξη ενός Προγράμματος Διαχείρισης, το οποίο θα αναπτυχθεί αποκλειστικά για την υποστηρίξει τον σχεδιασμό μιας νέας υπηρεσίας.

Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία

Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες καθορίζονται και γνωστοποιούνται εντός του οργανισμού.

Η ΑΒΓΔ καθορίζει τις υπευθυνότητες, τις αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες του προσωπικού που εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα, μέσω των ελεγχόμενων εγγράφων.

Οι αμοιβαίες σχέσεις του ανώτερου προσωπικού καθορίζονται μέσω του Οργανογράμματος της εταιρίας, το οποίο παρουσιάζεται στην παρ.3.3.6 του παρόντος.

Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Ο υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης (Σ.Δ) είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Συστημάτων (Υ.Δ.Σ).

Ορίζεται από την Ανώτατη Διοίκηση, την εκπροσωπεί και είναι αρμόδιος για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής των Διεργασιών της εταιρίας και κατά επέκταση ολόκληρου του Σ.Δ.

Ευθύνεται επίσης για την παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας του Σ.Δ. και το συντονισμό της επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν από τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του Σ.Δ, καθώς και το συντονισμό της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωση του.

Για να ανταπεξέλθει επιτυχώς στο έργο του, η Ανώτατη Διοίκηση παρέχει στον Υ.Δ.Σ όλα τα μέσα, τις εξουσιοδοτήσεις και τους πόρους που απαιτούνται. Ο Υ.Δ.Σ σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση, εξασφαλίζει την προαγωγή της ενημέρωσης όλου του προσωπικού για το Σ.Δ , επικοινωνεί με τους πελάτες και διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις τους είναι κατανοητές από όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

Εσωτερική επικοινωνία

Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ πρέπει να εξασφαλίζει ότι καθιερώνονται εντός του οργανισμού κατάλληλες διεργασίες επικοινωνίας και ότι υπάρχει επικοινωνία που αφορά την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

Η ΑΒΓΔ θεωρεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο για τη επιτυχή διαχείριση και περαιτέρω πορεία της εταιρίας.

Μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας εξασφαλίζει ότι διαχέεται αποτελεσματικά σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας η Πολιτική Ποιότητας και οι Αντικειμενικοί σκοποί, καθώς και η γενικότερη πορεία και τα μελλοντικά σχέδια της εταιρίας.

Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων θεωρείται στοιχείο ζωτικής σημασίας στην προσπάθεια της εξασφάλισης της συμμετοχής όλων των στελεχών προς την κατεύθυνση ικανοποίησης του πελάτη. Για το σκοπό αυτό, η εταιρία έχει καθιερώσει τόσο συναντήσεις όλου του προσωπικού όσο και την διανομή Εσωτερικών Πολιτικών, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η ορθή πληροφόρηση μεταδίδεται στο προσωπικό όταν τη χρειάζεται και ταυτόχρονα να υπάρχει για την αντίστροφη επικοινωνία μέσω της συστηματικής καταγραφής των προβλημάτων και των ευρημάτων των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, τα οποία καταλήγουν στην Ανώτατη Διοίκηση για την περαιτέρω αξιολόγηση τους.

Οι διαδικαστικές ενέργειες αναφορικά με την εσωτερική επικοινωνία μέσα στην εταιρεία, αναλύονται στις παρακάτω επιμέρους δραστηριότητες :

(α) Επικοινωνία με τους συνάδελφους.

Οι επικοινωνίες με τους συνάδελφους αποσκοπούν στην ενημέρωσή τους στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα μηχανήματα ή τις ευθύνες που καλούνται να υπηρετήσουν βάσει του σχεδιασμού της επιχείρησης που αντιπροσωπεύουν και οδηγούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αξιοπιστία της εταιρίας. Οι επικοινωνία με τους συνάδελφους πραγματοποιείται προφορικά εφόσον δεν υπέχει κανένα θέμα διευθέτησης. Η επικοινωνία μεταξύ εργαζόμενων για θέματα υπενθύμισης ή προβλεπόμενης συνάντησης – meeting γίνεται με σημειώματα που αναρτώνται στον πίνακα ανακοινώσεων ή κοινοποιούνται με ηλεκτρονικό τρόπο.

Οι προσπάθειες αυτές στοχεύουν :

- Να γίνονται κατανοητές από τους εργαζόμενους της εταιρίας πιθανές μικρό-αλλαγές, όχι μόνιμες στις απαιτήσεις και στις ανάγκες των πελατών.
- Να γίνονται γνωστές οποιεσδήποτε ενημερώσεις για μικρό-ανακοινώσεις και να αποφεύγονται παρανοήσεις.
- Να μπορεί ο αρμόδιος εργαζόμενος να προσφέρει το κατάλληλο προϊόν ή υπηρεσία σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών.
- Να διατηρείται το ιστορικό / χρονικό της επικοινωνίας.

(β) Επικοινωνία με τα ανώτερα στελέχη.

(γ) Επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

(δ) Επικοινωνία με τη Διοίκηση.

Η επικοινωνία εργαζομένων με τα ανώτερα στελέχη των κατηγοριών (β), (γ) και (δ) μπορεί να γίνει είτε προφορικά κατόπιν συνεννόησης και ραντεβού, είτε γραπτά. Με το ίδιο τρόπο γίνεται και η επικοινωνία μεταξύ των στελεχών των κατηγοριών (β), (γ) και (δ).

Όλες οι προαναφερόμενες ενέργειες οδηγούν στη σύναψη έντυπου της εταιρίας “Έντυπο Εσωτερικής Επικοινωνίας” για τη καλύτερη εξυπηρέτηση και τη τήρηση αρχείου εσωτερικής επικοινωνίας.

Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Γενικά

Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ αναγνωρίζει την πρόκληση των καιρών και τη συνεχή ανάγκη για βελτίωση τόσο των υπηρεσιών της όσο και του Συστήματος Διαχείρισης και διασφαλίζει μέσω προγραμματισμένων ανασκοπήσεων την

- Καταλληλότητα της Εταιρικής Πολιτικής.
- Καταλληλότητα των Αντικειμενικών σκοπών για την επίτευξη της Ποιότητας. Οι Αντικειμενικοί σκοποί για την Ποιότητα, που αφορούν επιμέρους τμήματα, Διεργασίες ή και συγκεκριμένες υπηρεσίες, είναι καταγεγραμμένοι σε Διεργασίες, οδηγίες εργασίας και σε άλλα έγγραφα του Σ.Δ. Η ανασκόπηση των προαναφερθέντων αποτελεί αντικείμενο της Ανασκόπησης της Διοίκησης.
- Αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης.

Πρακτικά των Ανασκοπήσεων τηρούνται για το συντονισμό και εφαρμογή σχετικών αποφάσεων της Διοίκησης και αποτελούν οδηγό για τη συνεχή βελτίωση και ποιοτική αναβάθμιση της.

Εισερχόμενα στην ανασκόπηση

Τα εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη Διοίκηση πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικές με :

1. Αποτελέσματα επιθεωρήσεων.
2. Ανατροφοδότηση από τον πελάτη.
3. Επίδοση διεργασιών και συμμόρφωση προϊόντος.
4. Κατάσταση προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών.
5. Ενέργειες από προηγούμενες ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση.
6. Αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το Σύστημα Διαχείρισης.
7. Προσδιορισμός βαθμού επικινδυνότητας σε σχέση με την περιβαλλοντική διαχείριση.
8. Νέες νομοθετικές ρυθμίσεις.
9. Συστάσεις για βελτίωση.

Εξερχόμενα από ανασκόπηση

Τα εξερχόμενα από ανασκόπηση από τη Διοίκηση πρέπει να περιλαμβάνουν οποιεσδήποτε αποφάσεις και ενέργειες που σχετίζονται με :

1. Τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης και των διεργασιών του.
2. Τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, η οποία σχετίζεται με απαιτήσεις των πελατών.
3. Τη μείωση της επικινδυνότητας σε σχέση με την επαγγελματική ασφάλεια και υγιεινή.

4. Τη μείωση της επικινδυνότητας σε σχέση με την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Τους στόχους απόδοσης.
6. Τις ανάγκες σε πόρους.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

Διάθεση Πόρων

Για την ΑΒΓΔ οι βασικές ομάδες πόρων είναι :

- Ανθρώπινοι πόροι.
- Υποδομές (κτίριο, εξοπλισμός, οργάνωση).
- Περιβάλλον εργασίας.

Στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης, παρακολουθείται συστηματικά η επάρκεια των πόρων σε σχέση με τις απαιτήσεις των πελατών και ενός συνεχώς βελτιούμενου Συστήματος Διαχείρισης και οποιαδήποτε ανάγκη που προκύπτει περιλαμβάνεται στα Πρακτικά της Ανασκόπησης από την Διοίκηση.

Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων δύναται να προκύψει ως επίλυση ενός προβλήματος, που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μιας εσωτερικής επιθεώρησης ή κατά την καθημερινή λειτουργία της εταιρίας.

Ανθρώπινοι πόροι

Γενικά

Προσωπικό το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν τις δραστηριότητες της επιχείρησης σε θέματα ποιότητας και περιβαλλοντικής διαχείρισης, πρέπει να είναι ικανό με βάση την κατάλληλη μόρφωση, την εκπαίδευση, τις δεξιότητες και την εμπειρία.

Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση

Η αρχική αξιολόγηση και επιλογή όλων των στελεχών της εταιρίας, πραγματοποιείται με κριτήρια τη συνολική τους ικανότητας και απόδοση στην υλοποίηση των απαιτούμενων δραστηριοτήτων, ενώ παράλληλα, συνυπολογίζονται η ακαδημαϊκή εκπαίδευση, η επιμόρφωση, οι δεξιότητες και η εμπειρία. Βασικό στοιχείο στην αρχική αξιολόγηση αποτελεί ο χαρακτήρας και τα διαπροσωπικά χαρακτηριστικά των υποψηφίων. Η εταιρία επενδύει στα στελέχη της και η σωστή αρχική τους αξιολόγηση είναι η σοβαρότερη δραστηριότητα στη Διεργασία της Διαχείρισης του προσωπικού της.

Για τα στελέχη της, η εταιρία έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να :

(α) προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών. Οι ικανότητες αυτές περιγράφονται στο Έντυπο Περιγραφής Θέσης Εργασίας.

(β) παρέχει εκπαίδευση των στελεχών της είτε με την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα, είτε μέσω της καθημερινής πρακτικής (on the job training). Οι πραγματοποιηθείσες εκπαιδεύσεις καταγράφονται σε έντυπο Δελτίο Εκπαίδευσης Εργαζομένου) εάν πρόκειται για εκπαιδεύσεις μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ή “on the job training”.

(γ) αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης μέσω της καθημερινής πρακτικής. Εφόσον επιβάλλεται από τα αποτελέσματα, προγραμματίζεται επιπλέον εκπαίδευση για την κάλυψη των αναγκών. Η προγραμματισμένη ετήσια εκπαίδευση φαίνεται στο (Ετήσιο Πλάνο Εκπαίδευσης Τμήματος).

Παράλληλα μια φορά το χρόνο γίνεται η αξιολόγηση της επίδοσης των εργαζομένων από τους άμεσους προϊστάμενους τους. Ο κάθε Προϊστάμενος Τμήματος συμπληρώνει το Δελτίο Αξιολόγησης. Στη συνέχεια τα καταγεγραμμένα στο έντυπο σχολιάζονται στα πλαίσια μιας συνάντησης του εργαζόμενου με τον Προϊστάμενο του και το Υ.Δ.Σ, προκειμένου να καθοριστούν οι ενέργειες για την βελτίωση της επίδοσης του.

(δ) Εξασφαλίζει εφαρμόζοντας την Εσωτερική Επικοινωνία ότι το προσωπικό της είναι ενήμερο της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πως αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.

(ε) Διατηρεί κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Για κάθε στέλεχος της ΑΒΓΔ διατηρείται αρχείο, το οποίο περιλαμβάνει αντίγραφο πτυχίων, πιστοποιητικών, βιογραφικού σημειώματος καθώς και το Δελτίο Εκπαίδευσης Εργαζομένου.

Ο Υπεύθυνος Ανθρωπίνου Δυναμικού διασφαλίζει την :

- α) Ενημέρωση της Διοίκησης της εταιρείας όσον αφορά τις λειτουργίες διαχείρισης του προσωπικού.
- β) Ενημέρωση όλου του εμπλεκόμενου προσωπικού σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και τον τρόπο με τον οποίο ικανοποιούνται από την εταιρεία.
- γ) Επιλογή Προσωπικού.
- δ) Εκπαίδευση, Αξιολόγηση και ανάπτυξη.
- ε) Αναγνώριση και ανταμοιβή.
- στ) Ενημέρωση-πληροφόρηση.
- η) Η καταγραφή της οργανωτικής και επιχειρησιακής δομής της εταιρείας η οποία σχετίζεται με τη συστηματική ανάλυση και κατανόηση όλων των τμημάτων της, εξασφαλίζει τις σωστές διαδικασίες :

- Ανάλυσης και περιγραφής των θέσεων εργασίας όπου αναπτύσσεται το εννοιολογικό και θεωρητικό υπόβαθρο κάθε θέσης, αρμοδιότητας και τμήματος.
- Πρόβλεψης, προγραμματισμού και καταγραφής των αναγκών της εταιρείας σε ανθρώπινο δυναμικό και συγκεκριμένα στα στάδια του προσδιορισμού των κενών θέσεων και του σχεδιασμού για την κάλυψή τους οι οποίες είναι σε συνάρτηση με τον αριθμό πελατών.
- Ανασχεδιασμού των επιχειρησιακών δομών με σκοπό τη βελτίωση των Υπηρεσιών.

Ο Διαχειριστής της εταιρείας είναι υπεύθυνος να επικυρώσει τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την εφαρμογή της διαδικασίας.

Η πρόσληψη του προσωπικού ή η ρύθμιση των σχέσεων του με την εταιρεία ή η επαγγελματική εξέλιξη ως και η λύση των συμβάσεων εργασίας γίνονται σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενη νομοθεσίας, στα πλαίσια των οικονομικών, τεχνικών, λειτουργικών και διαρθρωτικών αναγκών της εταιρείας.

Η επιχείρηση δεν προχωρεί σε νέες προσλήψεις εάν δεν έχει εξετάσει προηγουμένως τη δυνατότητα να καλυφθούν οι συγκεκριμένες ανάγκες με μεταθέσεις πλεονάζοντος σε άλλες υπηρεσιακές μονάδες της εταιρείας προσωπικού ή με μετατάξεις πλεονάζοντος προσωπικού άλλης κατηγορίας, εφόσον διαθέτει ή μπορεί με μέριμνα της εταιρείας να αποκτήσει τα απαιτούμενα ουσιαστικά και τυπικά προσόντα, με εκπαίδευση ή μετεκπαίδευση ή κατάρτιση.

Δεν προσλαμβάνεται προσωπικό που έχει απολυθεί λόγω ακαταλληλότητας ή πειθαρχικών παραπτώματων.

Κάθε πρόσληψη τηρουμένων των νόμιμων διαδικασιών, ενεργείται από το Διαχειριστή της εταιρείας και από τον Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού ή από εκείνον που έχει εγγράφως εξουσιοδοτηθεί για το σκοπό αυτό.

1. Κάθε υποψήφιος για κάθε κατηγορία προσωπικού και ανεξάρτητα από τη θέση εργασίας πρέπει :

- α) Να έχει τα απαιτούμενα προσόντα και εμπειρία που καθορίζονται κάθε φορά από το Υπεύθυνο Ανθρωπίνου Δυναμικού της Εταιρείας ή απαιτούνται από το νόμο και την Εταιρεία για τη συγκεκριμένη θέση ή απασχόληση.
- β) Να έχει εκπληρώσει τις στρατιωτικές του υποχρεώσεις ή να έχει νόμιμα απαλλαγεί ή εξαιρεθεί από αυτές.
- γ) Να μην έχει υπερβεί το^ο έτος της ηλικίας του.
- δ) Να μην έχει απολυθεί λόγω ανεπάρκειας ή άλλους λόγους που αφορούν την εργασιακή του ικανότητα και επίδοση ή λόγω πειθαρχικού παραπτώματος.
- στ) Να έχει υποβληθεί στις αναγκαίες ιατρικές, και ειδικά για το προσωπικό κίνησης, εξετάσεις, προκειμένου να κριθεί, ικανός για την εργασία που πρόκειται να προσληφθεί.

2. Εκτός από τα ειδικά πιστοποιητικά ή άλλα έγγραφα που πρέπει να προσκομίζουν για την πρόσληψή τους οι υποψήφιοι στην αρμόδια Υπηρεσία Προσωπικού, (αίτηση συμπληρωμένη με τα από την εταιρεία καθοριζόμενα στοιχεία) οφείλουν σε κάθε περίπτωση να υποβάλλουν, το αργότερο μέχρι την προσδιορισμένη κάθε φορά ημερομηνία, τα παρακάτω πιστοποιητικά σε πρωτότυπο ή αντίγραφο.
 - α) Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατήριο με νόμιμη άδεια εργασίας στην Ελλάδα για αλλοδαπούς (αντίγραφο).
 - β) Πιστοποιητικά στα οποία να βεβαιώνεται η οικογενειακή κατάσταση.
 - γ) Τίτλους σπουδών.
 - δ) Επαγγελματική άδεια για όσες ειδικότητες απαιτείται.
 - ε) Πιστοποιητικά προϋπηρεσίας, στα οποία να φαίνεται η διάρκεια, η ειδικότητα και η σχέση εργασίας, καθώς και το ασφαλιστικό του βιβλιαρίου για την απόδειξη της προϋπηρεσίας αυτής.
 - η) Δύο έγχρωμες Φωτογραφίες (τύπου διαβατηρίου).
3. Επίσης πρέπει να υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/85, η οποία πρέπει να περιέχει τα στοιχεία ταυτότητας, τον αριθμό φορολογικού μητρώου, την αρμόδια εφορία, την ακριβή διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου και να βεβαιώνεται η ακρίβεια των όσων δηλώθηκαν. Ψευδείς δηλώσεις ή απόκρυψη στοιχείων, κατά την πρόσληψη θεωρούνται σοβαρά παραπτώματα για τα οποία δικαιολογείται η καταγγελία της σύμβασης εργασίας, οποτεδήποτε κι αν διαπιστωθούν, χωρίς καταβολή αποζημίωσης.
4. Όλες οι ατομικές συμβάσεις εργασίας κάθε κατηγορίας προσωπικού καταρτίζονται πάντοτε εγγράφως, σύμφωνα με υπόδειγμα εγκεκριμένο από το Διοικητικό Συμβούλιο.
5. Το προσωπικό πρέπει να γνωστοποιεί αμέσως στην υπηρεσία Προσωπικού κάθε αλλαγή διεύθυνσης της κατοικίας του και τον αριθμό τηλεφώνου του, καθώς και κάθε μεταβολή της επαγγελματικής του άδειας.
6. Κάθε προσλαμβανόμενος υπογράφει σχετική ατομική σύμβαση εργασίας με την εταιρεία.

Η σύμβαση εργασίας συντάσσεται εις διπλούν, ένα αντίτυπο της οποίας δίδεται στο μισθωτό και αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο μισθωτός άρχισε πράγματι να παρέχει τις υπηρεσίες του. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ημερομηνία υπογραφής εφόσον δεν ακολουθήσει και πραγματική παροχή εργασίας με υπαιτιότητα του μισθωτού.

Η ανάγκη για την πρόσληψη νέου προσωπικού, εποχιακού ή μόνιμου, μπορεί να προκύψει είτε κατά την καθιερωμένη Ανασκόπηση της Διοίκησης, είτε έκτακτα, κατόπιν αιτήματος των Υπευθύνων.

Εφόσον ο Διαχειριστής της εταιρείας συναινέσει στην πρόσληψη νέου προσωπικού, τότε ο Υπεύθυνος Προσωπικού καθορίζει με ποιο μέσο θα αναζητηθούν οι κατάλληλοι υποψήφιοι.

Η εύρεση των υποψηφίων μπορεί, κατά περίπτωση, να γίνει με ένα από τα παρακάτω μέσα :

- Μέσω εξέτασης υπαρχόντων βιογραφικών σημειωμάτων.
- Μέσω αγγελίας στον Τύπο.
- Μέσω εταιρείας επιλογής προσωπικού.
- Μέσω επαφής με γραφεία διαμεσολάβησης εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Οι υποψήφιοι, που θα ενδιαφερθούν για τη θέση, καλούνται να υποβάλουν το βιογραφικό τους σημείωμα στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Ακολουθεί αξιολόγηση των βιογραφικών από την Επιτροπή Αξιολόγησης και εισηγείται τους υποψηφίους προς συνέντευξη.

Στη συνέχεια καλούνται οι υποψήφιοι σε συνέντευξη παρουσία της Επιτροπής Αξιολόγησης. Η διενέργεια της συνέντευξης γίνεται, έχοντας ως βάση τις απαιτήσεις της θέσης όπως αυτές καθορίζονται στο ENT-6-01-05 (Έντυπο Περιγραφής Θέσης Εργασίας), καθώς επίσης και την προσωπικότητα, τα τυπικά προσόντα και τα ουσιαστικά προσόντα του υποψηφίου.

Οι καλύτεροι επιλαχόντες αξιολογούνται στο επόμενο στάδιο, μέσω συνέντευξης από τον Διαχειριστή, ο οποίος αποφασίζει για τον υποψήφιο που θα καταλάβει την συγκεκριμένη θέση εργασίας.

Εφόσον προκριθεί ο κατάλληλος υποψήφιος, προσλαμβάνεται με δίμηνη σύμβαση, κατά τη διάρκεια της οποίας εκπαιδεύεται στα καθήκοντα της θέσης του. Με το τέλος του διμήνου, ο εργαζόμενος αξιολογείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τον Υπεύθυνο του Τμήματος. Εφόσον η αξιολόγηση είναι θετική (επίδοση πάνω από 70% σε περισσότερα από τα μισά κριτήρια), τότε ο εργαζόμενος μονιμοποιείται. Εφόσον η αξιολόγηση είναι αρνητική, είτε ενεργοποιείται η ΛΔ-8-03 (Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες), είτε ξεκινάει η αναζήτηση νέου εργαζομένου από την αρχή.

Κατά του πρώτους 2 μήνες της απασχολήσεως ο εργαζόμενος τελεί υπό δοκιμή και ως εκ τούτου, σε περίπτωση απολύσεως του κατά το διάστημα αυτό, δεν δικαιούται αποζημίωση. Μετά του ως άνω χρονικού διαστήματος προσφοράς των υπηρεσιών του μισθωτού, εφόσον η εταιρεία δεν τον απαλλάξει των καθηκόντων του και συνεχίσει να εργάζεται αποδέχεται τις σύμφωνες με τη σύμβασή του υπηρεσίες, και καθίσταται η σύμβαση με το μισθωτό εφεξής «Αορίστου Χρόνου», πλην όμως η εταιρεία έχει την ευχέρεια να διαφοροποιήσει ενδεχομένως τους όρους ατομικής σύμβασης εργασίας.

Η εταιρεία δύναται να προσλαμβάνει προσωπικό έκτακτο για περιορισμένη χρονική περίοδο ή μερική απασχόληση, η οποία προσδιορίζεται ακριβώς ή συναρτάται φυσικώς προς το υπό εκτέλεση έργο ή προκύπτει από το είδος και τη φύση της εργασίας («Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου» ή «Σύμβαση Μερικής Απασχόλησης»). Μετά το τέλος της ορισμένης διάρκειας περιόδου οι προσωρινός προσληφθέντες απολύονται κατόπιν 48ωρου προφορικής προειδοποίησεως. Μετά την πάροδο του συνολογηθέντος ορισμένου χρόνου και εφόσον ο μισθωτός εξακολουθεί να παρέχει τις υπηρεσίες του για εύλογο χρονικό διάστημα χωρίς εναντίωση του εργοδότη ή σύμβαση αυτό μετατρέπεται αυτόματα σε αορίστου διάρκειας (αρ. 671 ΑΚ).

ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εταιρεία τηρεί μητρώο εργαζομένων στο οποίο καταχωρεί όλα τα στοιχεία και τις πάσης φύσεως μεταβολές (οικογενειακές – οικονομικές – μισθολογικές – υπηρεσιακές, κ.λ.π.) κάθε εργαζομένου.

Μητρώο Προσωπικού.

A. Η εταιρεία τηρεί :

- i) **Γενικό Μητρώο Προσωπικού**, στο οποίο αναγράφονται κατά σειρά πρόσληψης όλοι όσοι προσλαμβάνονται με οποιαδήποτε ειδικότητα και με οποιοδήποτε τρόπο.
- ii) **Ατομικό Μητρώο Προσωπικού** στο οποίο καταχωρούνται στοιχεία που αφορούν κάθε μεταβολή που πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια της εργασιακής σχέσης του εργαζόμενου με την εταιρεία, όπως και κάθε στοιχείο που αφορά την υπηρεσιακή του κατάσταση.

B. Το προσωπικό οφείλει να δηλώνει εντός τριάντα (30) ημερών κάθε μεταβολή της προσωπικής ή οικογενειακής του κατάστασης (γάμος, διάζευξη, γέννηση τέκνων, γάμος

τέκνων, σπουδές τέκνων μετά την ενηλικίωση, απόκτηση πτυχίου, θάνατος προστατευόμενου μέλους, κ.λπ.) προσκομίζοντας και τα αντίστοιχα επίσημα έγγραφα από τα οποία πιστοποιείται η μεταβολή. Οποιαδήποτε μισθολογική αξίωση του μισθωτού που στηρίζεται στην μεταβολή των ανωτέρω στοιχείων, γεννάται από το χρόνο κατά τον οποίο αυτός γνωστοποίησε νομίμως την αλλαγή στην επιχείρηση, καταχωρείται από το ίδιο χρονικό σημείο πλην της περίπτωσης της ενηλικίωσης τέκνου οπότε καταλυτικό σημείο είναι η 31η Δεκεμβρίου του έτους ενηλικίωσης.

Με βάση τα ανωτέρω στοιχεία ο εργαζόμενος μετά την με οποιοδήποτε τρόπο λύση της σχέσεως εργασίας και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος δύναται να ζητήσει από την εταιρεία να του χορηγήσει βεβαίωση σχετικά με το είδος και τη διάρκεια της εργασίας του, στο οποίο μπορεί να αναφέρεται – με αίτηση εργαζομένου – η ποιότητα της εργασίας του, η διαγωγή του και η εν γένει εργασιακή συμπεριφορά του. Η βεβαίωση θεωρείται έγκυρη όταν φέρει την υπογραφή του Νομίμου Εκπροσώπου ή και εκείνον που έχει εγγράφως εξουσιοδοτηθεί αρμοδίως για το σκοπό αυτό.

Αποκλείεται απολύτως η χορήγησή του ανωτέρω πιστοποιητικού ή παροχή τηλεφωνικών βεβαιώσεων ή συστάσεων σε τρίτο πρόσωπο, εκτός αν ρητώς ή και γραπτώς συγκατατεθεί προς αυτό ο ενδιαφερόμενος μισθωτός.

Όλο ανεξαρτήτως το προσωπικό της εταιρείας υποχρεούται να προσέρχεται στο τόπο εργασίας εγκαίρως έτσι ώστε ο καθένας να βρίσκεται στη θέση του ακριβώς κατά την καθορισμένη ώρα ενάρξεως εργασίας.

Για να απουσιάσει κάποιος κατά τη διάρκεια εργασίας απαιτείται να συντρέχει εύλογη αιτία και να έχει προηγηθεί σχετική άδεια του προϊστάμενου του στην οποία και θα αναγράφεται η ώρα επιστροφής.

Κανείς δεν επιτρέπεται να αποχωρήσει πριν από την καθορισμένη ώρα λήξεως ή διακοπής της εργασίας.

Οι προϊστάμενοι των διαφόρων Τμημάτων της εταιρείας είναι υπεύθυνοι για την απασχόληση του προσωπικού του οποίου προϊστάνται κατά τις ώρες εργασίας καθώς και για την πρόωρη αποχώρηση των εργαζομένων πριν από τη λήξη εργασίας.

Η ώρα προσελεύσεως και αποχωρήσεως του προσωπικού από την εργασία πιστοποιείται με τη συμπλήρωση σχετικού εντύπου.

1. Γενικές οδηγίες υγιεινής και ασφάλειας.
Ο εργαζόμενος οφείλει :

- (α) Να συμμορφώνεται προς κάθε γραπτή ή προφορική οδηγία κάθε προϊστάμενου σχετικά με τον τρόπο εργασίας και τους όρους υγιεινής και ασφάλειας.
 - (β) Να φροντίζει για την καθαριότητα των γραφείων και γενικά των εγκαταστάσεων της εταιρείας και ειδικότερα των κοινόχρηστων χώρων (ιματιοφυλακίων, νιπτήρων, ντους, wc κ.λπ.).
 - (γ) Να ρίχνει τα άχρηστα αντικείμενα μέσα στα ειδικά κιβώτια απορριμμάτων.
 - (δ) Να μην καπνίζει παρά μόνο στους χώρους και κατά το χρόνο που επιτρέπεται το κάπνισμα όπως ορίζεται με κανονισμούς, οδηγίες και εντολές.
 - (ε) Να φροντίζει την ατομική του καθαριότητα χρησιμοποιώντας μόνο τις ειδικές εγκαταστάσεις που διαθέτει η εταιρεία.
 - (στ) Να χρησιμοποιεί τους χώρους των αποδυτηρίων της εταιρείας για την αλλαγή των ρούχων του με την προβλεπόμενη στολή ή φόρμα εργασίας και αντιστρόφως.
 - (ζ) Να διατηρεί καθαρή και σε καλή κατάσταση τη στολή εργασίας καθώς επίσης και την οποιαδήποτε εξάρτηση και εξοπλισμό φέρει ή χρησιμοποιεί με εντολή της εταιρείας.
 - (η) Να εκτελεί πάντοτε την εργασία του με γνώμονα την ασφάλεια, χρησιμοποιώντας όλα τα ατομικά μέσα προστασίας χωρίς να εξοικειώνεται με τον επαγγελματικό κίνδυνο αλλά τηρώντας στο ακέραιο τους κανόνες ασφάλειας.
 - (θ) Να αναφέρει αμέσως στον άμεσο προϊστάμενό του κάθε ανωμαλία ή βλάβη που παρουσιάζεται στις εγκαταστάσεις ή τον εξοπλισμό της εταιρείας.
 - (ι) Να μην κάνει επικίνδυνα αστεία με συναδέλφους του ιδίως χρησιμοποιώντας εργαλεία ή άλλα αντικείμενα.
 - (ια) Να παρακολουθεί όλα τα σχετικά σεμινάρια σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας που κρίνει σκόπιμα η εταιρεία και να συνεργάζεται όποτε απαιτείται με τον γιατρό εργασίας και τον τεχνικό ασφαλείας.
2. Οι προϊστάμενοι των διαφόρων τμημάτων οφείλουν να επιθεωρούν πριν και μετά τη λήξη της εργασίας, την καταλληλότητα και την ασφάλεια των εγκαταστάσεων, των εργαλείων και λοιπού εξοπλισμού και γενικά των χώρων εργασίας αναφέροντας ιεραρχικά οποιαδήποτε έστω πιθανή ανωμαλία.
 3. Οι ανωτέρω οφείλουν να αναθέτουν στο προσωπικό που έχουν στη δικαιοδοσία τους εργασία ανάλογη προς τη σωματική και πνευματική του ικανότητα, την πείρα και την ειδικότητά του, να επιβλέπουν την αυστηρή τήρηση των κανονισμών, διαδικασιών, οδηγιών και εντολών υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας αναφέροντας ιεραρχικά κάθε απειθαρχούντα.

Η εταιρεία στα πλαίσια του διευθυντικού της δικαιώματος έχει την αρμοδιότητα και τη δυνατότητα να προβαίνει κατά την απόλυτη κρίση της στη ρύθμιση κάθε θέματος που ανάγεται με την οργάνωση και την λειτουργία προς επίτευξη των εταιρικών της σκοπών και να καθορίζει τις συνθήκες και τους όρους εργασίας του προσωπικού, καθώς και κάθε άλλη λεπτομέρεια που είναι αναγκαία για την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία της,

τηρουμένων των σχετικών διατάξεων της υφιστάμενης νομοθεσίας. Έτσι η εταιρεία αναλυτικά δικαιούται :

- Να καθορίζει τη διάρκεια της εργασίας, το χρόνο ενάρξεως αυτής, τον τρόπο της παροχής της και τον εν γένει σύστημα εργασίας κατά την ελεύθερη κρίση της, λαμβανομένων υπόψη των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας.
- Να προσδιορίζει τη θέση εργασίας, να μετακινεί, να μεταθέτει, ή να αποσπά οποιονδήποτε εργαζόμενο από υπηρεσία σε υπηρεσία, από τμήμα σε τμήμα, από διεύθυνση ή κλάδο σε άλλη διεύθυνση ή κλάδο μέσα στα όρια της ελληνικής επικράτειας ή και στην αλλοδαπή όπου ασκεί ή πρόκειται να ασκήσει δραστηριότητες που υλοποιούν και προάγουν τους σκοπούς της, όπως αυτοί προσδιορίζονται στο καταστατικό της. Έτσι η χρησιμοποίηση του μισθωτού σε διαφόρους τόπους όπου θα λειτουργούν εγκαταστάσεις, γραφεία, καταστήματα, υποκαταστήματα της εταιρείας δεν θεωρείται ως «μονομερής βλαπτική μεταβολή». Των όρων εργασίας, αφού ως έδρα παροχής εργασίας του μισθωτού λογίζονται όλοι οι παραπάνω τόποι, εκτός αν συντρέχει λόγος καταχρήσεως δικαιώματος κατά την έννοια του αρ. 281 ΑΚ.

Οι εν λόγω μεταβολές είναι δυνατόν να συνεπάγονται περικοπή τυχών πρόσθετων ή ειδικών αμοιβών, επιδομάτων κ.λ.π. τα οποία καταβάλλονται σε ορισμένο κλάδο της επιχειρήσεως ή για τη συγκεκριμένη θέση την οποία κατείχε ο εργαζόμενος ή καταβάλλονται λόγω της φύσεως της παρεχόμενης εργασίας.

- Να καθορίζει τις ώρες προσέλευσης και αποχώρησης του προσωπικού αναλόγως της εποχής του έτους και των λειτουργικών αναγκών της εταιρείας.
- Να καλύπτει και να συμπληρώνει τις κενές θέσεις δια προσλήψεως, μεταθέσεως, ή προαγωγής σε πρόσωπα που έχουν τα απαραίτητα προσόντα.
- Να αναθέτει κατά την κρίση της στο εργαζόμενο και άλλα καθήκοντα ως επιπρόσθετα ή κύρια, με την προϋπόθεση ότι η άσκηση αυτών από το μισθωτό δεν επιφέρει μονομερή βλαπτική μεταβολή των όρων συμβάσεως εργασίας. Ρητώς τονίζεται ότι η πρόσληψη οποιουδήποτε εργαζομένου θεωρείται ότι γίνεται για υπηρεσίες πάσης φύσεως , υπό την προϋπόθεση ότι αυτές βρίσκονται στα όρια της κατηγορίας, ή της ειδικότητας του, καθώς και για οποιονδήποτε τόπο στο οποίο η εταιρεία ασκεί ή πρόκειται να ασκήσει τις δραστηριότητές της.

Ανακοινώσεις, εντολές, διαταγές της εταιρείας γενικού περιεχομένου που αφορούν με οποιοδήποτε τρόπο το προσωπικό, αναρτώμενες σε προβλεπόμενες θέσεις (πίνακες ανακοινώσεων) ή διαμέσου ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail) θεωρούνται ως προσωπικές ανακοινώσεις προς καθένα από τους εργαζόμενους εφόσον από την κείμενη νομοθεσία δεν ορίζεται αλλιώς. Άγνοια των παραπάνω γνωστοποιούμενων εντολών, ανακοινώσεων και διαταγών δεν συγχωρείται ως ελαφρυντικό δικαιολογητικό για οποιοδήποτε παράπτωμα ή αδίκημα.

Παράπονα των εργαζομένων οποιουδήποτε είδους και μορφής υποβάλλονται γραπτά ή προφορικά ανάλογα με τη σοβαρότητά τους ενώπιον του άμεσου προϊστάμενου ο οποίος υποχρεούται να διευθετήσει το πρόβλημα ή τη διαφορά είτε να την προωθήσει ιεραρχικά προς επίλυση εφόσον δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητές του.

Κάθε μισθωτός υποχρεούται να ενημερώνει αυθημερόν το αρμόδιο Τμήμα Διαχείρισης Ανθρωπίνου Δυναμικού της εταιρείας σε περίπτωση τυχόν μεταβολής των προσωπικών και οικογενειακών του στοιχείων.

Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ δίνει μεγάλη βαρύτητα στην συνεχή εκπαίδευση κι εξέλιξη του προσωπικού της.

Η διοίκηση της εταιρείας ενημερώνεται τόσο από τον Υπεύθυνο Εκπαίδευσης όσο και από τους Υπευθύνους των τμημάτων, κατά την διάρκεια του έτους, σχετικά με τις ανάγκες

εκπαίδευσης του προσωπικού και εγκρίνει εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρέχοντας όλα τα απαιτούμενα μέσα για την υλοποίησή του.

Η εκπαίδευση προσωπικού, στην εταιρεία **ΑΒΓΔ** είναι μία συνεχής διαδικασία.

Όλο το προσωπικό στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του, εκπαιδύεται σε θέματα που αφορούν :

(α) Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας.

(β) Ειδικές γνώσεις, η έλλειψη των οποίων δύναται να επηρεάσει αρνητικά την ποιότητα.

(γ) Παράλληλα, κάθε νέος εργαζόμενος εκπαιδύεται στο αντικείμενο εργασίας του πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του (από ομάδα εκπαίδευσης). Αυτό αποτελεί υποχρεωτική προϋπόθεση για την ανάληψη κάποιας θέσης εργασίας.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της εταιρείας καταρτίζεται κατά την διάρκεια της ετήσιας σύσκεψης ανασκόπησης της διοίκησης, ή λόγω διαφοροποίησης ή εφαρμογής νέων βελτιωμένων διαδικασιών ή ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν λόγω αλλαγών στην σχετική νομοθεσία.

Η διαδικασία κατάρτισης του προγράμματος περιλαμβάνει τις ακόλουθες φάσεις :

- Προσδιορισμό εκπαιδευτικών αναγκών.
- Ανάλυση εκπαιδευτικών αναγκών και κατάρτιση προγράμματος.
- Ορισμός εκπαιδευτών και εκτέλεση της εκπαίδευσης.

Ο προσδιορισμός των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού γίνεται από τον Προϊστάμενο κάθε τμήματος, ο οποίος προτείνει τρόπους εκπαίδευσης και ημερομηνίες κατά τις οποίες θα ήταν δυνατή η υλοποίηση προγράμματος εκπαίδευσης για το τμήμα του.

Σε κάθε μηνιαία σύσκεψη στελεχών, οι συμμετέχοντες Προϊστάμενοι αναλύουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού, και εφ' όσον κριθεί απαραίτητο προγραμματίζονται οι σχετικές ενέργειες από τον Υπεύθυνο Εκπαίδευσης.

Ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης αναλύει τις νέες εκπαιδευτικές ανάγκες που προκύπτουν λαμβάνοντας υπόψη του το θεματολόγιο και τις προτεινόμενες από τους Προϊσταμένους ημερομηνίες.

Ερευνά τον τρόπο υλοποίησης, τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση κάθε ενότητας και προτείνει εισηγητές (εσωτερικούς, εξωτερικούς).

Τέλος, καταρτίζει εκπαιδευτικό πρόγραμμα και το υποβάλλει στην Διοίκηση προς έγκριση.

Οι εκπαιδευτές που θα υλοποιήσουν την κάθε εκπαίδευση ορίζονται με γνώμονα τις γνώσεις και την εμπειρία τους στο συγκεκριμένο αντικείμενο που θα διδαχθεί. Η εκτέλεση της εκπαίδευσης μπορεί να γίνει είτε από εργαζομένους της εταιρείας είτε από εξωτερικούς εκπαιδευτές. Η εκπαίδευση του προσωπικού είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί σε χώρους της εταιρείας ή ακόμα και σε χώρους που δεν ανήκουν στην εταιρεία. Μπορεί δε να περιλαμβάνει θεωρητική επιμόρφωση αλλά και πρακτική εξάσκηση.

Ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης φροντίζει για την έγκαιρη ειδοποίηση των εισηγητών. Σε περίπτωση που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν εξωτερικοί εισηγητές έρχεται σε επαφή μαζί τους και τους ενημερώνει σχετικά με τις ημερομηνίες που θα πραγματοποιηθούν οι εισηγήσεις τους. Παράλληλα, φροντίζει να ρυθμίσει θέματα έγκαιρης μεταφοράς και διαμονής τους.

Φροντίζει να εξασφαλίσει έγκαιρα όλα τα απαιτούμενα μέσα, όπως αίθουσα, οπτικοαουστικό υλικό, σημειώσεις κλπ.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης ενημερώνει (μέσω Η/Υ) την συνοπτική καρτέλα εκπαίδευσης των εργαζομένων που συμμετείχαν στο πρόγραμμα.

Για αποφυγή απώλειας στοιχείων που αφορούν την εκπαίδευση του προσωπικού και λόγω του ότι τα στοιχεία αυτά φυλάσσονται σε Η/Υ, ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης σώζει τα αρχεία σε ηλεκτρονικά μέσα αποθήκευσης, τις οποίες ενημερώνει (back-up) σε μηνιαία βάση.

Η παρακολούθηση και διαχείριση των επιδοτούμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων γίνεται από το Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης αμέσως μετά την πρόσληψη νέου ή εποχιακού εργαζομένου υποχρεούται να ενημερώσει το “Δελτίο Εκπαίδευσης Εργαζομένου”, όπου θα καταχωρήσει το ονοματεπώνυμο, την θέση και το τμήμα στο οποίο εντάσσεται.

Κάθε νέος ή εποχιακός εργαζόμενος με την πρόσληψή του στην εταιρεία παίρνει από τον Υπεύθυνο Εκπαίδευσης αντίγραφο της Δήλωσης Πολιτικής Ποιότητας, ενημερώνεται για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και τις Διαδικασίες που τον αφορούν.

Ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης, αναθέτει στην ομάδα εκπαίδευσης κάθε νέου ή εποχιακού εργαζομένου την εκπαίδευσή του σε θέματα, τεχνικά ή μη, που αφορούν την θέση εργασίας του.

Η εκπαίδευση αυτή πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός 7 εργάσιμων ημερών από την πρόσληψή του.

Υποδομή

Η εταιρία προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για την υπηρεσία που παρέχει.

Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει :

(α) Κτίρια, χώρους εργασίας και συνδεδεμένες βοηθητικές εγκαταστάσεις.

(β) Εξοπλισμό διεργασιών, τόσο υλισμικό όσο και λογισμικό.

(γ) Υπηρεσίες υποστήριξης : τα τμήματα της εταιρίας ΑΒΓΔ, τα οποία δρουν υποστηρικτικά, στα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας είναι: μάρκετινγκ, λογιστήριο, γραμματεία.

(δ) Οργάνωση (Σ.Δ.Π), πληροφόρηση και αποκτηθείσα τεχνογνωσία. Η Ανώτατη Διοίκηση της ΑΒΓΔ, δίνει μεγάλη βαρύτητα στην οργάνωση και στην τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Έχει στελεχώσει επαρκώς το τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας

προκειμένου να υποστηρίξει αποτελεσματικά την εφαρμογή ενός συστήματος, το οποίο στοχεύει στην τυποποίηση των εργασιών της εταιρίας «το σωστό με την πρώτη φορά». Στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρίας έχει αποτυπωθεί η πολυετής εμπειρία των στελεχών της.

(ε) Οικονομικούς πόρους (κεφάλαια κίνησης) και επενδύσεις. Στο business plan της εταιρίας εκτιμούνται οι οικονομικοί πόροι της εταιρίας για τα επόμενα χρόνια και καθορίζονται οι επενδύσεις που σκοπεύει να πραγματοποιήσει, πάντα σε συμφωνία με τους Αντικειμενικούς σκοπούς για την Ποιότητα, που έχουν οριστεί.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η άψογη κατάσταση του εξοπλισμού εργασίας, η εταιρεία εφαρμόζει μεθοδολογίες προληπτικής συντήρησης και αποκατάστασης των βλαβών, σύμφωνα με διαδικασία Συντήρησης Εξοπλισμού, καθώς και τις παρακάτω οδηγίες μηχανημάτων στις οποίες αναφέρεται με λεπτομέρεια ο τρόπος συντήρησης.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθείται συνεχώς και αξιολογείται πάντοτε κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση. Κατά την αξιολόγηση της καταλληλότητας των υποδομών για την αποδοτική και αποτελεσματική υλοποίηση της υπηρεσίας, η Ανώτατη Διοίκηση λαμβάνει υπόψη :

- Την ασφάλεια και αποδοτικότερη επίδοση του προσωπικού.
- Την περιβαλλοντική προστασία (όπως δυνατότητα ανακύκλωσης χαρτιού, αποδοτικότερη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας).
- Την απόδοση και το κόστος εξοπλισμού που διαθέτει.
- Το πρόγραμμα και τις απαιτήσεις συντήρησης κτιριακών εγκαταστάσεων κι εξοπλισμού την αντιμετώπιση κρίσεων.

Περιβάλλον εργασίας

Ο οργανισμός έχει προσδιορίσει και διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τις υπηρεσίες, που παρέχει.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων και αξιολογείται πάντοτε κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος.

Η εταιρεία ΑΒΓΔ έχει σχεδιάσει, αναπτύξει και καθορίσει τη λογική ακολουθία Διεργασιών που απαιτούνται ώστε να διασφαλίζεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών/ προϊόντων προς τους πελάτες της.

Η αξιολόγηση των διεργασιών αναφορικά με την αξιοπιστία, την επαναληψιμότητα, την έλλειψη λαθών, τη συμβατότητα με άλλες διεργασίες και τις ευκαιρίες βελτίωσης, διεκπεραιώνεται από την Ανώτατη Διοίκηση κατά την διάρκεια ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Κατά το σχεδιασμό της υλοποίησης της υπηρεσίας, η εταιρεία προσδιορίζει και καθιερώνει τα ακόλουθα:

1. Τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα και την περιβαλλοντική διαχείριση και τις απαιτήσεις για την κάθε παρεχόμενη υπηρεσία/προϊόντος.
2. Διεργασίες, διαδικασίες υλοποίησης, έγγραφα και εξασφαλίζει κατά περίπτωση τους αναγκαίους πόρους.
3. Τις συγκεκριμένες για την υπηρεσία απαιτούμενες δραστηριότητες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης, ελέγχων και δοκιμών, καθώς και τα κριτήρια αποδοχής.
4. Τα αρχεία που απαιτούνται για την παροχή αποδείξεων ότι οι διεργασίες υλοποίησης και η προκύπτουσα υπηρεσία ικανοποιούν τις απαιτήσεις.
5. Τα αποτελέσματα αυτής της σχεδίασης πρέπει να είναι σε μορφή κατάλληλη για τη μέθοδο λειτουργίας του οργανισμού.

Οι προδιαγραφές κάθε έργου ορίζονται από τις εκάστοτε συμβάσεις μεταξύ της ΑΒΓΔ και του πελάτη.

Ειδικότερα, για την ανάπτυξη νέας υπηρεσίας ή μελέτης, ή νέων Διεργασιών υλοποίησης υπηρεσίας, η Διοίκηση λαμβάνει υπόψη τους κάτωθι παράγοντες κατά τον Σχεδιασμό της Υλοποίησης :

- Προσδιορισμό και διάθεση οποιωνδήποτε ελέγχων, διεργασιών, εξοπλισμού, ιδιοσκευών πόρων και ικανοτήτων του προσωπικού που μπορεί να χρειασθούν για να επιτευχθεί η απαιτούμενη ποιότητα.
- Εξασφάλιση της συμβατότητας του σχεδιασμού της υπηρεσίας, των διεργασιών υλοποίησης/ανάπτυξης μελέτης των διεργασιών, ελέγχων και δοκιμών και της εφαρμοζόμενης τεκμηρίωσης (διεργασίες, οδηγίες, διαγράμματα ροής κ.α)
- Συνεχή ενημερότητα, σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες για έλεγχο της ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης και της ανάπτυξης ή προμήθειας νέων συσκευών ή και διατάξεων μετρήσεων ελέγχου.
- Προσδιορισμό της αρμόζουσας επαλήθευσης της υπηρεσίας, μέσω ελέγχων και μετρήσεων σε κατάλληλα στάδια κατά την διαδικασία υλοποίησης.
- Διευκρίνιση των προτύπων αποδοχής για όλα τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις για τις υλοποιημένες υπηρεσίες/μελέτες, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων, οι οποίες περιέχουν κάποιο υποκειμενικό στοιχείο.
- Σύνταξη Σχεδίων για την Ποιότητα.
- Προσδιορισμό των απαιτούμενων αρχείων για την ποιότητα.

Η αξιολόγηση των Διεργασιών υλοποίησης υπηρεσιών/ανάπτυξης μελέτης, η εταιρεία προσδιορίζει και καθιερώνει, όπως ενδείκνυται, τα παρακάτω:

1. Τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα και την περιβαλλοντική διαχείριση και τις απαιτήσεις για την κάθε παρεχόμενη υπηρεσία/προϊόντος.
2. Διεργασίες, διαδικασίες υλοποίησης, έγγραφα και εξασφαλίζει κατά περίπτωση τους αναγκαίους πόρους.
3. Τις συγκεκριμένες για την υπηρεσία απαιτούμενες δραστηριότητες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης, ελέγχων και δοκιμών, καθώς και τα κριτήρια αποδοχής του.
4. Τα αρχεία που χρειάζονται για την παροχή αποδείξεων ότι οι διεργασίες υλοποίησης και η προκύπτουσα υπηρεσία ικανοποιούν απαιτήσεις.
5. Τα αποτελέσματα αυτής της σχεδίασης πρέπει να είναι σε μορφή κατάλληλη για τη μέθοδο λειτουργίας του οργανισμού.

Διεργασίες που σχετίζονται με πελάτες

Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν.

Την κύρια ευθύνη για την σύνταξη της οικονομοτεχνικής προσφοράς έχει η Διοίκηση της εταιρίας σε συνεργασία πάντα με τους αρμόδιους υπεύθυνους τμημάτων. Υπεύθυνος για την τελική έγκριση της προσφοράς είναι ο Γενικός Διευθυντής.

Όλες οι δραστηριότητες από το αίτημα του πελάτη για συνεργασία με την εταιρία ως και την έναρξη της συνεργασίας είναι τυποποιημένες και τεκμηριωμένες με στόχο να εξασφαλίσουν ότι :

- Όλες οι απαιτήσεις του πελάτη έχουν προσδιορισθεί πλήρως και έχουν καταγραφεί.
- Οποιοσδήποτε απαιτήσεις, τις οποίες θεωρήσουν τα αρμόδια στελέχη της εταιρίας απαραίτητες για διευκρίνιση, καθώς και τυχόν κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις, σημειώνονται και ανακοινώνονται στον πελάτη κατά περίπτωση.
- Το αίτημα του πελάτη καταγράφεται λεπτομερώς και περιγράφονται όλες οι απαραίτητες παράμετροι υλοποίησης της υπηρεσίας, όπως κόστος, παραδοτέα, χρόνος υλοποίησης.
- Πριν την τελική αποδοχή, τα αιτήματα ανασκοπούνται για την ακρίβεια και την πληρότητα τους, ώστε να επιβεβαιώνεται η δυνατότητα της εταιρίας να ικανοποιήσει όλες τις επιμέρους απαιτήσεις, στον καθορισμένο χρόνο και συμφωνηθείσα τιμή.
- Όταν υπάρχουν ασάφειες ή διφορούμενες απαιτήσεις, αυτές διευκρινίζονται σε συνεργασία με τον πελάτη, πριν ξεκινήσει η συνεργασία. Η τελική αποδοχή του αιτήματος δύναται να καταγραφεί ανάλογα με την περίπτωση σε σύμβαση με τον πελάτη.
- Στην περίπτωση τροποποίησης των απαιτήσεων, τότε τροποποιείται επίσημα την αρχική σύμβαση ή συντάσσεται συμπληρωματική και εγκρίνεται από την Διοίκηση της ΑΒΓΔ.
- Στη συνέχεια ενημερώνεται όλο το σχετιζόμενο προσωπικό της εταιρίας.

Ανασκόπηση συμβάσεων που σχετίζονται με το προϊόν.

Ο οργανισμός ανασκοπεί τις απαιτήσεις που σχετίζονται με την υπηρεσία ή/και το προϊόν. Η ανασκόπηση αυτή πρέπει να διεξάγεται πριν από τη δέσμευση του οργανισμού για παροχή υπηρεσιών στον πελάτη και πρέπει να εξασφαλίζεται ότι:

- Οι απαιτήσεις για το προϊόν ή την παροχή υπηρεσιών είναι καθορισμένες.
- Απαιτήσεις της σύμβασης ή της παραγγελίας που διαφέρουν από εκείνες που προηγούμενα εκφράστηκαν επιλύονται.
- Ο οργανισμός έχει την ικανότητα να ικανοποιήσει τις καθορισμένες απαιτήσεις.

Πρέπει να διατηρούνται αρχεία των αποτελεσμάτων της ανασκόπησης και των ενεργειών που προκύπτουν από την ανασκόπηση.

Στις περιπτώσεις όπου ο πελάτης παρέχει μη τεκμηριωμένη δήλωση απαιτήσεων, οι απαιτήσεις του πελάτη πρέπει να επιβεβαιώνονται πριν από την αποδοχή από τον οργανισμό.

Στις περιπτώσεις όπου μεταβάλλονται οι απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών, ο οργανισμός πρέπει να εξασφαλίζει ότι τα σχετικά έγγραφα τροποποιούνται και το αντίστοιχο προσωπικό ενημερώνεται σχετικά με τις αλλαγμένες απαιτήσεις.

Επικοινωνία με τους πελάτες

Η εταιρία θεωρεί ότι η επικοινωνία με τους πελάτες είναι μιας ζωτικής σημασίας παράμετρος για την παροχή ποιοτικών προϊόντων ή/και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους. Όλα τα στελέχη της ΑΒΓΔ, ανάλογα με την θέση εργασίας που κατέχουν, αποσκοπούν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών αλλά και τον προσδιορισμό των προσδοκιών τους.

Το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρίας προσδιορίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της αγοράς και ενημερώνει σχετικά την Διοίκηση, προκειμένου να συμπεριληφθεί η εν λόγω πληροφόρηση στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της εταιρίας.

Οι υπεύθυνοι έργων είναι σε συνεχή επικοινωνία με τον πελάτη και στη διάθεση του για να του επιλύσουν οποιαδήποτε απορία ή πρόβλημα και να συζητήσουν μαζί του οποιαδήποτε πρόταση και ιδέα. Παράλληλα είναι σε θέση να τον παραπέμψουν στο αρμόδιο τμήμα της εταιρίας, αν εντοπιστεί ανάγκη του πελάτη, η οποία αφορά τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρία.

Τα ενδεχόμενα παράπονα πελατών όπως επίσης και τα πιθανά προβλήματα που δύναται να εντοπιστούν από τα αρμόδια στελέχη της ΑΒΓΔ και τα οποία καταγράφονται, χειρίζονται και λύνονται συστηματικά από τον αντίστοιχο υπεύθυνο έργου σε συνεργασία με τον αρμόδιο Προϊστάμενο ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με την διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων, την διαδικασία Έλεγχος Μη-Συμμορφούμενης Διεργασίας ή Υπηρεσίας και τις Διορθωτικές και Προληπτικές ενέργειες.

Σχεδιασμός και ανάπτυξη

Η εταιρία επιθυμεί να διαθέτει υψηλή δυνατότητα εμπλοκής στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων ή προϊόντων. Για το σκοπό αυτό όμως δεν έχει τυποποιήσει και τεκμηριώσει διαδικασία η οποία να αφορά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων προϊόντων/ υπηρεσιών.

Αγορές

Οι προμηθευτές προϊόντων/υπηρεσιών της εταιρίας επιλέγονται και αξιολογούνται βάσει τεκμηριωμένης μεθοδολογίας. Η ΑΒΓΔ δεδομένου ότι πιστεύει στην πρόληψη λαθών διατηρεί σύστημα αρχικής αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών, καθώς και συνεχούς παρακολούθησης της επίδοσης τους.

Η έναρξη της συνεργασίας με ένα νέο προμηθευτή δύναται να γίνει εφόσον κατά περίπτωση :

- Αξιολογηθεί η προσφορά του προμηθευτή.
- Διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Αξιολογηθεί η ασφαλής χρήση του προμηθευόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας σε σχέση με την υγιεινή στους χώρους εργασίας.
- Αξιολογηθεί η περιβαλλοντική επίδραση του προμηθευόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.
- Επιθεωρηθούν οι εγκαταστάσεις του προμηθευτή ή και
- Συλλεχθούν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με την περιβαλλοντική επίδοσή του.

Τα αποτελέσματα από τις παραπάνω σχετικές ενέργειες, για κάθε προμηθευτή καταγράφονται στο έντυπο της Περιοδικής Αξιολόγησης Προμηθευτών, όπου φαίνεται η αποδοχή ή όχι.

Τα κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται είναι :

- Τεχνικές προδιαγραφές υπηρεσίας ή και προϊόντος
- Χρόνος παράδοσης
- Πιστοποίηση CE
- Περιβαλλοντική επίδοση
- Ασφάλεια χρήσης
- Επίδραση στην υγιεινή του χώρου εργασίας
- Τιμή και οικονομικός διακανονισμός κ.α

Σε περίπτωση που κάποιος προμηθευτής απορριφθεί και διαγραφεί από τον εν λόγω αρχείο, η εταιρία δεν επιτρέπεται να συνεχίσει τη συνεργασία μαζί του.

Η διαδικασία ελέγχου προμηθειών αφορά τόσο τα προϊόντα της εταιρείας που προμηθεύεται η εταιρεία, όσο και την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρονται στην εταιρεία.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την τήρηση και εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας. Αξιολογεί τους προμηθευτές και καταρτίζει κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ευθύνεται για την προμήθεια, έγκριση και ανασκόπηση των παραγγελιών προϊόντων.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας εξασφαλίζει την σωστή παραλαβή προϊόντων, ποσοτικά και ποιοτικά.

Ως προϊόντα θεωρούνται όλα τα υλικά τα οποία προμηθεύεται η επιχείρηση από εξωτερικούς προμηθευτές.

Όσων αφορά τα είδη των προϊόντων που προμηθεύεται η εταιρεία είναι τα εξής :

- Η/Υ, software / hardware
- Αναλώσιμα για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές (μελάνια , toner κ.λ.π.)
- Είδη καθαρισμού
- Μεταφορικές εταιρείες
- Εξωτερικούς Συνεργάτες (Συμβούλους)

Υπεύθυνος για τις προμήθειες αυτές είναι ο Υπεύθυνος Εμπορικού Τμήματος.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας χρησιμοποιεί για την καταγραφή των προμηθειών το Έντυπο Παραγγελιών της κάθε εταιρείας.

Η εταιρεία, αξιολογεί τους προμηθευτές με τους οποίους συνεργάζεται λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια :

- Συνέπεια σε χρόνους παράδοσης.
- Όνομα.
- Σωστή συσκευασία.
- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Πιστοποιητικά ποιότητας και τεχνικές προδιαγραφές.
- Κόστος προϊόντων-διακανονισμός πληρωμής.
- Διαθεσιμότητα.

Βάσει των παραπάνω κριτηρίων καταρτίζεται λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών η οποία ανασκοπείται σε ετήσια βάση και συγκεκριμένα στην σύσκεψη Αναθεώρησης Διοίκησης.

Αντίγραφο της λίστας εγκεκριμένων προμηθευτών διαθέτουν ο Γενικός Διευθυντής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ο οποίος είναι ο μόνος αρμόδιος για την παραγγελία υλικών.

Ανεξάρτητα από το εάν ένας προμηθευτής είναι εγκεκριμένος ή όχι του ζητείται να αποστέλλει πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (όπου και όταν είναι δυνατόν), αντίγραφο του οποίου τηρείται στο Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας.

Αν κάποιος προμηθευτής δεν διαθέτει σχετικό πιστοποιητικό, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του ζητά να συμπληρώσει ειδικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης.

Όλα τα υλικά που προμηθεύεται η εταιρεία, προέρχονται από συγκεκριμένους και εγκεκριμένους από το σύστημα προμηθευτές και πρέπει να συνοδεύονται από τα αντίστοιχα πιστοποιητικά ελέγχου ποιότητας του προμηθευτή.

Η παραλαβή των υλικών γίνεται βάσει του εντύπου με το οποίο δόθηκε η παραγγελία και συγκεκριμένα αντιπαραβάλλονται τόσο η ποιότητα όσο και η ποσότητα των παραλαμβανομένων υλικών ελέγχοντας πάντα την συσκευασία.

Σε περίπτωση που μετά την παραλαβή ή κατά την χρήση κάποιο από τα υλικά αποδειχθεί ότι δεν είναι καλής ποιότητας χαρακτηρίζεται ως μη-συμμορφούμενο απομονώνεται στο ειδικά διαμορφωμένο χώρο μη συμμορφούμενων και δεν χρησιμοποιείται. Τα μη συμμορφούμενα υλικά αφού συγκεντρωθούν σε μια ικανοποιητική ποσότητα επιστρέφονται στον προμηθευτή συνοδευόμενα από αντίγραφο της διορθωτικής προληπτικής ενέργειας

Παροχή και έλεγχος προϊόντων και υπηρεσιών

Έλεγχος της Παροχής Προϊόντων και Υπηρεσιών

Ο έλεγχος των διεργασιών παροχής υπηρεσιών πραγματοποιείται βάσει ενός συνδυασμού τεκμηριωμένων διεργασιών, οδηγιών εργασίας, σχεδίων, σχετικής πληροφόρησης και κατάλληλα εκπαιδευμένου και ικανού προσωπικού.

Το προσωπικό έχει στη διάθεση του τον απαραίτητο εξοπλισμό, τεχνογνωσία και εργαλεία για την υλοποίηση των εργασιών του.

Όλες οι εργασίες σχεδιάζονται και οργανώνονται προσεκτικά, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό διαθέτει πόρους(υλικά, εξοπλισμό και πληροφόρηση) που απαιτείται για την παροχή των υπηρεσιών και κατά επέκταση την εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών.

Η ΑΒΓΔ καθορίζει σε επαρκή βαθμό τα χαρακτηριστικά της κάθε υπηρεσίας που παρέχει μέσω τεκμηριωμένων Διεργασιών, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω :

Τμήμα Ανακύκλωσης-Παραγωγής

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΜΕΤΑΛΛΩΝ

Οι κυριότερες εργασίες που αφορούν τη διαχείριση σιδηρούχων και μη σιδηρούχων μετάλλων, συνοπτικά έχουν ως ακολούθως:

1. Παραλαβή, ζύγισμα και προσωρινή αποθήκευση υλικών σε ανοικτό χώρο ή στεγασμένο χώρο.
2. Διαχωρισμός των υλικών ανάλογα με το είδος και την τελική χρήση τους (επαναχρησιμοποίηση, απόρριψη, μεταποίηση). Σημειώνεται ότι τα μη σιδηρούχα μέταλλα (nonferrous metals) και τα σιδηρούχα μέταλλα αποθηκεύονται σε ξεχωριστούς χώρους.
3. Τεμαχισμός (shear) και συμπίεση των υλικών όπου είναι αναγκαίο.
4. Μεταφορά σε πελάτες ή για Εξαγωγή.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Συλλογή Υλικών. Η επιχείρηση παραλαμβάνει από ιδιώτες, ενώ παράλληλα συλλέγει με δικά της μεταφορικά μέσα και μεταφέρει στους χώρους της, μεταλλικά υπολείμματα και απορρίμματα, παλιοσίδερα, υπολείμματα επεξεργασίας σιδήρου, αλουμινίου και χαλκού, μεταχειρισμένα καλώδια, παροπλισμένα πλοία – σκάφη μικρού μήκους, κλπ.

Ζύγιση και Διαλογή.

Τα φορτία αφού ζυγίζονται στην μεγάλη πλάστιγγα της εταιρίας. Στη συνέχεια τα φορτία παραλαμβάνονται στην πλατεία και τοποθετούνται, με την βοήθεια των ανυψωτικών μέσων, σε στοίβες ανάλογα με το είδος τους. Στο μεγάλο χώρο περισυλλογής εναποθέτουν τα προϊόντα σιδήρου ενώ τα υπόλοιπα αποθηκεύονται σε ξεχωριστό χώρο και ζυγίζονται στην μικρή πλάστιγγα.

Ειδικότερα, τα μεταχειρισμένα καλώδια τοποθετούνται στην ειδική μηχανή επεξεργασίας τους όπου διαχωρίζεται ο χαλκός από το πλαστικό περίβλημα. Τα πλαστικά υπολείμματα αποτελούν στερεά απόβλητα ακίνδυνα που εναποτίθενται στους κάδους απορριμμάτων ενώ ο χαλκός ακολουθεί την πορεία των υπόλοιπων μετάλλων.

Τα σίδερα και μέταλλα τα οποία εν γένει παραλαμβάνονται από την εταιρεία είναι τα εξής:

1. Σιδηρούχα μέταλλα (διαφόρων ποιοτήτων)
2. Χαλκός
3. Ορείχαλκος
4. Αλουμίνιο

5. Ψευδάργυρος
6. Μόλυβδος
7. Ανοξειδωτο
8. Ζάμακ

Εν συνεχεία τα παλαιά σίδερα και μέταλλα υφίστανται διαδικασία ποιοτικής αναβάθμισης και τυποποίησης¹. Το επόμενο βήμα είναι η τροφοδοσία του φορτωτή ο οποίος λειτουργεί με τη μέθοδο της αρπαγής, ο οποίος με τη σειρά του τροφοδοτεί το ψαλίδι ή τη μηχανή δεματοποίησης.

Προσωρινή Αποθήκευση – Διάθεση Τελικών Προϊόντων

Μετά τη μηχανική επεξεργασία που πραγματοποιείται το προϊόν που παράγεται (μπάλα μετάλλου) αποθηκεύεται προσωρινά και στη συνέχεια πωλείται.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΟΤΚΖ

Οι σημαντικότερες εργασίες που ακολουθεί η Εταιρεία για σκοπούς διαχείρισης των παλαιών οχημάτων μπορούν να διαχωριστούν στις πιο κάτω ενέργειες :

1. Παραλαβή, ζύγισμα και προσωρινή αποθήκευση ΟΧΗΜΑΤΩΝ.
2. Απορρύπανση των οχημάτων δηλαδή αφαίρεση υγρών αποβλήτων, μπαταριών, καταλυτών, ελαστικών και αερίου ψύξης.
3. Διαχωρισμός των υλικών ανάλογα με το είδος και την τελική χρήση τους (επαναχρησιμοποίηση, απόρριψη, μεταποίηση).
4. Για τη μεταποίηση των σιδηρούχων υλικών από τα αυτοκίνητα γίνεται χρήση του μηχανήματος τεμαχισμού και ειδικής πρέσας για συμπίεση των υλικών. Κατά την επεξεργασία των σιδηρούχων μετάλλων γίνεται επίσης χρήση και άλλων μηχανημάτων όπως φορτωτές για τη μεταφορά των υλικών.

¹ Η ποιοτική αναβάθμιση και τυποποίηση γίνεται από τις διεργασίες διαχωρισμού / ψαλιδισμού / δεματοποίησης / άλεσης από τις οποίες προκύπτουν εμπορεύσιμες ποιότητες scrap με εμπορική αξία μεγαλύτερη του σύμμικτου σωρού παραλαβής scrap.

5. Η τελική διεργασία αφορά τη διαχείριση των τεμαχισμένων / συμπιεσμένων υλικών που προκύπτουν από τη διαχείριση των παλαιών αυτοκινήτων, δηλαδή τη διευθέτηση για εξαγωγή τους στο εξωτερικό.
6. Το σύστημα απορρύπανσης αυτοκινήτου. Περιλαμβάνει ανεξάρτητες, αντλίες κενού, το διατηρητικό ρεζερβουάρ, το διατηρητικό κάρτερ και όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την απομάκρυνση βενζίνης, πετρελαίου, λαδιών, υγρών πλύσης παρμπρίζ, ψυκτικού μέσου και των υγρών φρένων .

Διαδικασία παράδοσης

Η παράδοση των ΟΤΚΖ γίνεται μόνο σε εγκεκριμένο κέντρο συλλογής και επεξεργασίας τα οποία έχουν σύμβαση με την ΕΔΟΕ (ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ) και φέρουν κατάλληλη σύμβαση.

Παράδοση οχήματος

Με τη παράδοση του αυτοκινήτου δίνεται η Βεβαίωση Παραλαβής, μόνο από την εταιρεία με αριθμό πρωτοκόλλου και υπογραφή. Το πιστοποιητικό καταστροφής, το οποίο αποτελεί το μόνο νόμιμο έγγραφο για την ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗ του αυτοκινήτου.

Τα νομιμοποιητικά έγγραφα του αυτοκινήτου (άδεια, πινακίδες) παραδίδονται στην εταιρεία. Μετά την έκδοση του Πιστοποιητικού Καταστροφής και την έγκριση από την ΕΔΟΕ τα νομιμοποιητικά έγγραφα παραδίδονται από την εταιρεία στις αρμόδιες Αρχές / Διεύθυνση Μεταφορών.

Δικαιολογητικά

Το αυτοκίνητο μπορεί να παραδοθεί από το νόμιμο ιδιοκτήτη ή εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

- Αίτηση – Υπεύθυνη Δήλωση.
- Η άδεια κυκλοφορίας του οχήματος.
- Πινακίδες του οχήματος.
- Αστυνομική ταυτότητα ή διαβατήριο παραδίδοντος.

- Θεωρημένη εξουσιοδότηση (σε περίπτωση που το όχημα παραδίδεται από εκπρόσωπο του νόμιμου ιδιοκτήτη).
- ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟΥ.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στα δικαιολογητικά που ζητούνται για τις περιπτώσεις που παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Απώλεια οχήματος		Δεν είναι δυνατόν να εκδοθεί Πιστοποιητικό Καταστροφής από την ΕΔΟΕ ή την εξουσιοδοτημένη εγκατάσταση επεξεργασίας.
Απώλεια Άδειας Κυκλοφορίας	Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86 ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΝΤΙ ΑΔΕΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΠΟΥ ΑΝΗΚΕΙ ΤΟ ΟΧΗΜΑ και δήλωση απώλειας από την Αστυνομική Αρχή.	Το όχημα παραλαμβάνεται από την ΕΔΟΕ και εκδίδεται Πιστοποιητικό Καταστροφής (διαγραφή οχήματος) Μετά την έκδοση αδειας
Απώλεια Πινακίδας	Δήλωση απώλειας στην Αστυνομική Αρχή.	
Θανάτου Ιδιοκτήτη	Αποδοχή κληρονομιάς Αλλαγή ΟΝΟΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ άδειας κυκλοφορίας	Το όχημα παραλαμβάνεται από την ΕΔΟΕ και εκδίδεται Πιστοποιητικό Καταστροφής (διαγραφή οχήματος)

Παρακράτηση Κυριότητας	Άρση Παρακράτησης	Το όχημα παραλαμβάνεται από την ΕΔΟΕ και εκδίδεται Πιστοποιητικό Καταστροφής (διαγραφή οχήματος)
Πολλοί Ιδιοκτήτες	Εξουσιοδότηση προς έναν από τους κατόχους	Το όχημα παραλαμβάνεται από την ΕΔΟΕ και εκδίδεται Πιστοποιητικό Καταστροφής (διαγραφή οχήματος)

Επιβεβαίωση ταυτότητας οχήματος

Η εταιρεία και γενικά το σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης πρέπει να προστατέψει αλλά και να προστατευθεί από περιπτώσεις κατά τις οποίες το όχημα παραδίδεται στο χώρο συλλογής χωρίς την έγκριση του νόμιμου ιδιοκτήτη ή την έγκριση του Δήμου για τις περιπτώσεις αναγκαστικής περισυλλογής του.

1. Περίπτωση κατά την οποία το όχημα παρουσιάζεται στο σημείο παραλαβής από τον ιδιοκτήτη του. Ο υπεύθυνος ελέγχει την ταυτοπροσωπία ανάμεσα στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος και ταυτότητας του ιδιοκτήτη.
2. Περίπτωση κατά την οποία το όχημα παρουσιάζεται στο σημείο παραλαβής από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο του ιδιοκτήτη. Ο συνεργάτης παραλαμβάνει μόνο όταν το όχημα συνοδεύεται από όλα τα νομιμοποιητικά στοιχεία (άδεια κυκλοφορίας και πινακίδες) και το εξουσιοδοτημένο πρόσωπο αποδεικνύει την ταυτότητα του επιδεικνύοντας επίσημο δημόσιο έγγραφο (αστυνομική ταυτότητα ή διαβατήριο). Τα στοιχεία αυτά αρχειοθετούνται.
3. Περίπτωση κατά την οποία το αυτοκίνητο παραδίδεται με εντολή της Δημοτικής αρχής. Ο συνεργάτης οφείλει να βεβαιωθεί ότι το όχημα έχει την ανάλογη σήμανση η οποία τα χαρακτηρίζει ως εγκαταλελειμμένο όχημα ή να βεβαιωθεί ότι το όχημα τελεί υπό την ευθύνη της Δημοτικής Αρχής. **ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΑΠΟ ΔΗΜΟ** Το όχημα παραμένει στις εγκαταστάσεις για 10 ημέρες σύμφωνα με το Π.Δ. πριν την οποιαδήποτε επεξεργασία.

Βεβαίωση Παραλαβής

Η εταιρεία υποχρεούται να εκδίδει για κάθε όχημα το οποίο παραλαμβάνει μία απόδειξη παραλαβής [δελτίο αποστολής] όπως προβλέπεται από το ΠΔ.

Πιστοποιητικό καταστροφής

Τα έντυπα καταστροφής είναι ιδιοκτησία της ΕΔΟΕ και εκτυπώνονται με δική της ευθύνη. Είναι όλα αριθμημένα και θεωρημένα έτσι ώστε το κάθε έντυπο να είναι μοναδικό. Εκδίδονται μηχανογραφημένα και μέσω αυτών παρακολουθείται η πορεία του ΟΤΚΖ έως την τελική καταστροφή του.

Η εταιρεία υποχρεούται να διατηρεί τα έντυπα καταστροφής σε άριστη κατάσταση. Το έντυπο εκδίδεται εφόσον έχει προηγηθεί η διαδικασία ελέγχου της ταυτότητας του οχήματος.

Το πιστοποιητικό καταστροφής εκδίδεται σε κάθε εισερχόμενο ΟΤΚΖ ανεξαρτήτως του ιδιοκτησιακού καθεστώτος (ιδιόκτητο ή εγκαταλελειμμένο) και ανεξαρτήτου ηλικίας και κατάστασης. Τα πιστοποιητικά καταστροφής των εγκαταλελειμμένων οχημάτων καθώς και ενδεχόμενες πινακίδες κυκλοφορίας ή άλλα νομιμοποιητικά έγγραφα (άδεια κυκλοφορίας, κλπ.) παραδίδονται στον φορέα μεταφοράς των οχημάτων.

Τα βασικά στοιχεία τα οποία αναγράφονται σε αυτό είναι τα εξής:

- στοιχεία της εταιρείας (ανακυκλωτής) και της έγκρισης ΕΔΟΕ.
- στοιχεία του οχήματος.
- στοιχεία του τελικού ιδιοκτήτη, στοιχεία της Δημοτικής Αρχής εφόσον είναι εγκαταλελειμμένο.
- στοιχεία του ατόμου το οποίο παραδίδει το όχημα.

Καταγραφή και επεξεργασία στοιχείων

Για την παραγωγικότερη λειτουργία του συστήματος της ΕΔΟΕ όλοι οι συνεργάτες της οφείλουν να χρησιμοποιούν το μηχανογραφικό σύστημα της ΕΔΟΕ.

Το σύστημα χρησιμοποιείται για την έκδοση και εκτύπωση των Βεβαιώσεων Παραλαβής και Πιστοποιητικών Καταστροφής, την ηλεκτρονική επικοινωνία και την και την αποστολή στοιχείων.

Ο συνεργάτης οφείλει να ενημερώνει το ειδικό λογισμικό με τα στοιχεία του κάθε εκδιδόμενου πιστοποιητικού καταστροφής και να αποστέλλει τα στοιχεία αυτά σε ηλεκτρονική μορφή στον κεντρικό Η/Υ της ΕΔΟΕ.

Ο συνεργάτης οφείλει να διατηρεί αρχείο των εκδιδόμενων πιστοποιητικών καταστροφής σε έντυπη μορφή.

Ο ανακυκλωτής ενημερώνει ηλεκτρονικά την ΕΔΟΕ για την τελική κατάληξη του ΟΤΚΖ. Συγκεκριμένα οι απαραίτητες πληροφορίες είναι:

- Αριθμός ΟΤΚΖ
- Βάρος υλικών τα οποία έχουν πωληθεί ως μεταχειρισμένα ανταλλακτικά.
- Βάρος υλικών τα οποία έχουν πωληθεί ως υλικά προς ανακύκλωση

Διαδικασία απορρύπανσης

Μετά την παραλαβή βάση των παραπάνω διαδικασιών τα παραληφθέντα ΟΤΚΖ θα οδηγούνται στις θέσεις απορρύπανσης. Εκεί αφαιρούνται με μηχανικό τρόπο (πχ. Αντλίες κενού) τα προβλεπόμενα υγρά (λάδια κινητήρα – διαφορικού, υγρά φρένων, υγρά ψυγείου και Freon).

Τα απορριφθέντα υγρά οδηγούνται μέσω σωληνώσεων στις αντίστοιχες δεξαμενές (συλλέκτες). Η απαγωγή των υγρών αυτών θα πραγματοποιείται από κατάλληλο βυτιοφόρο των αντίστοιχων συστημάτων εναλλακτικής διαχείρισης.

Οι αφαιρούμενες μπαταρίες τοποθετούνται σε κατάλληλους κάδους σύμφωνα με τις προδιαγραφές του αντίστοιχου συστήματος εναλλακτικής διαχείρισης.

Διαδικασία διαχείρισης αποβλήτων από την επεξεργασία ΟΤΚΖ

Απόβλητα παράγονται κατά την επεξεργασία των ΟΤΚΖ σε δύο φάσεις :

- κατά την απορρύπανση των ΟΤΚΖ στα κέντρα επεξεργασίας.
- κατά τον τεμαχισμό.

Απόβλητα Κέντρων Επεξεργασίας ΟΤΚΖ

Το Παράρτημα του ΠΔ 116 ορίζει ποια υλικά και εξαρτήματα οφείλουν να απομακρυνθούν από τα ΟΤΚΖ για λόγους προστασίας του περιβάλλοντος. Σε συντομία αυτά είναι όλα τα υγρά καθώς και τα εξαρτήματα που περιέχουν βαρέα μέταλλα σε σημαντικές ποσότητες.

Με βάση την υπάρχουσα τεχνολογία στα συστήματα της Β. Ευρώπης, ένα ΟΤΚΖ θεωρείται απορρυπασμένο όταν έχουν απομακρυνθεί:

1. μπαταρία
2. τα λάδια του κινητήρα, του κιβωτίου ταχυτήτων και του διαφορικού
3. τα υδραυλικά λάδια
4. το υγρό φρένων
5. το ψυκτικό υγρό του κινητήρα
6. το ψυκτικό υγρό του κλιματιστικού συστήματος
7. το υγρό πλυσίματος παρμπρίζ
8. τα καύσιμα
9. το δοχείο υγραερίου
10. ελαστικά και όλα τα λοιπά επικίνδυνα υλικά.

Συλλογή Οχημάτων Τέλους Κύκλου Ζωής

Τα ΟΤΚΖ προέρχονται είτε από μάντρες παλαιών αυτοκινήτων είτε από παραλαβή παλαιών οχημάτων από τον τελευταίο κάτοχό τους με σκοπό την απόσυρσή τους από την κυκλοφορία με την ταυτόχρονη έκδοση του (προβλεπόμενου από το Προεδρικό Διάταγμα 116/2004 και την Οδηγία 2000/53) πιστοποιητικού καταστροφής κατά εξουσιοδότηση της ΕΔΟΕ (συστήματος εναλλακτικής διαχείρισης των ΟΤΚΖ).

Εγκαταλειμμένα οχήματα, αφού χαρακτηριστούν από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου όπου βρίσκονται, μεταφέρονται με μεταφορικά μέσα του Δήμου. Μετά την έκδοση του πιστοποιητικού αυτού το όχημα θεωρείται πλέον Όχημα Τέλους Κύκλου Ζωής (ΟΤΚΖ), οπότε και συνεχίζεται η διαδικασία επεξεργασίας που θα περιγραφεί παρακάτω.

Ζύγιση

Μετά τη συλλογή τους, τα ΟΚΤΖ ζυγίζονται στην μεγάλη πλάστιγγα της εταιρείας.

Προσωρινή Αποθήκευση

Τα ΟΚΤΖ σταθμεύουν προσωρινά εντός την μονάδας σε ειδικά διαμορφωμένο και οριοθετημένο χώρο αναμένοντας την διαδικασία επεξεργασίας τους.

Διαχωρισμός/ Αποσυναρμολόγηση

Ακολουθεί διαχωρισμός των διαφορετικών μεταξύ τους υλικών. Η διαδικασία της μερικής αποσυναρμολόγησης (η οποία σύμφωνα με την Οδηγία 2000/53 είναι προαιρετική) συνίσταται κυρίως στην απομάκρυνση (εφόσον είναι τεχνικά εφικτό):

- του συσσωρευτή,
- του καταλύτη (εφόσον υπάρχει),
- των ελαστικών,
- των καθισμάτων,
- του παρμπρίζ,
- των προφυλακτών,
- των μεγάλων πλαστικών κατασκευαστικών στοιχείων (π.χ. προφυλακτήρες, πίνακας οργάνων, δοχεία υγρών κλπ.)

Απορρύπανση

Η δραστηριότητα της απορρύπανσης των οχημάτων στο τέλος του κύκλου ζωής τους περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

- αφαίρεση των συσσωρευτών (μπορεί να θεωρηθεί ότι περιλαμβάνεται στο στάδιο της αποσυναρμολόγησης) και των δοχείων υγροποιημένου αερίου.
- αφαίρεση ή εξουδετέρωση των δυνάμει εκρηκτικών στοιχείων (π.χ. αερόσακους).
- αφαίρεση και ξεχωριστή συλλογή και αποθήκευση:
 - ✓ καυσίμων,
 - ✓ ελαίων κινητήρα,

- ✓ ελαίου διαφορικού,
 - ✓ ελαίου κιβωτίου ταχυτήτων,
 - ✓ υδραυλικού ελαίου,
 - ✓ υγρών ψύξεως,
 - ✓ αντιψυκτικών,
 - ✓ υγρών φρένων,
 - ✓ υγρών συστημάτων κλιματισμού
 - ✓ και κάθε άλλου υγρού που περιέχεται σε οχήματα στο τέλος του κύκλου ζωής τους (και αποθήκευσή τους σε κατάλληλα δοχεία), εκτός εάν χρειάζονται για την επαναχρησιμοποίηση των συγκεκριμένων συστατικών μερών,
- αφαίρεση, στο μέτρο του δυνατού, όλων των στοιχείων που έχουν αναγνωρισθεί ως περιέχοντα υδράργυρο.

Ο διαχωρισμός αυτός πραγματοποιείται σε χώρο απόλυτα στεγανοποιημένο (π.χ. βαρέλια ή δεξαμενές) ώστε να διασφαλιστεί η προστασία του υπογείου υδροφορέα από διαρροή επικίνδυνων υγρών.

Υπάρχει κατάλληλη αποθήκευση των μεταχειρισμένων ελαστικών, περιλαμβανομένης της πρόληψης κινδύνων πυρκαγιάς και υπερβολικού στοιβάγματος. Τα ελαστικά παραδίδονται στο εγκεκριμένο συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης μεταχειρισμένων ελαστικών (ECOELASTICA).

Οι **συσσωρευτές** αποθηκεύονται προσωρινά σε ειδικά διαμορφωμένο στεγανό και στεγασμένο χώρο και στη συνέχεια μεταφέρονται από νόμιμους αδειοδοτημένους συλλέκτες μέσα σε ειδικά αντιδιαβρωτικά και αδιαπέραστα κιβώτια (σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κώδικα οδικών μεταφορών, ADR) σε εταιρείες που τους διαχειρίζονται ή σε εταιρείες αξιοποίησής οι οποίες είναι συμβεβλημένες με το εγκεκριμένο συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης συσσωρευτών.

Αντίστοιχα οι **καταλύτες** αποθηκεύονται σε καλυμμένο χώρο μέσα σε κιβώτια και εν συνεχεία παραλαμβάνονται από εγκεκριμένες εταιρείες που τους διαχειρίζονται.

Τέλος τα **υγρά απόβλητα** των ΟΚΤΖ θα αποθηκεύονται σε ειδικές δεξαμενές σε στεγασμένο χώρο.

Μηχανική Επεξεργασία (τεμαχισμός – διαλογή)

Τα απορρυπασμένα και αποσυναρμολογημένα ΟΤΚΖ οδηγούνται στην πρέσα για μείωση του όγκου τους.

Προσωρινή Αποθήκευση – Διάθεση Τελικών Προϊόντων Διεργασίας προς Τελικούς Αποδέκτες

Μετά τη μηχανική επεξεργασία που πραγματοποιείται το προϊόν που παράγεται (μπάλα μετάλλου) αποθηκεύεται προσωρινά και στη συνέχεια πωλείται.

Στο τέλος κάθε έτους η εταιρία ενημερώνει το ΥΠΕΚΑ και την ΕΔΟΕ σχετικά με τον αριθμό ΟΤΚΖ που διαχειρίστηκε, το βάρος των υλικών τα οποία πουλήθηκαν ως υλικά προς ανακύκλωση και το βάρος των στερεών και υγρών (αναλυτικά κατά είδος) που προέκυψαν από τη διαδικασία αποσυναρμολόγησης και απορρύπανσης και στάλθηκαν για τελική διάθεση ή αξιοποίηση.

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία που ακολουθείται για τον προσδιορισμό του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου, που αφορά σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας σε σχέση με την ποιότητα, την ασφάλεια και υγιεινή των παρεχομένων υπηρεσιών.

Ο προσδιορισμός και η καταγραφή του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου καλύπτει, κατά σειρά:

- τις διεθνείς συνθήκες.
- τους Ευρωπαϊκούς κανονισμούς και νομοθεσία.
- την Ελληνική νομοθεσία.
- τις συμφωνίες με τοπικές Δημόσιες αρχές.
- τις μη κανονιστικές οδηγίες.
- τις διεθνώς τυποποιημένες απαιτήσεις ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών.

Υπεύθυνοι για τον εντοπισμό και την κωδικοποίηση των νομοθετημάτων, καθώς και των λοιπών απαιτήσεων που αφορούν την ποιότητα είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας και ο Γενικός Διευθυντής.

Πηγές ενημέρωσης αποτελούν:

- το Υπουργείο Εργασίας / Διεύθυνση Επιθεώρησης Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Τηλ. 210 – 529 5 001, 529 5 146).
- το Κέντρο Πρόληψης Επαγγελματικού Κινδύνου Αθηνών και Κρήτης (Τηλ. 210 - 524 0 571, 523 3 104, 524 3 361).
- η Διεύθυνση Διοικητικής και Τεχνικής Στήριξης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Τηλ. 210 - 370 2 305, 6).
- η Γενική Διεύθυνση Συνθηκών και Υγιεινής της Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Τηλ. 210 - 321 4327) (<http://www.osh.gr/>).
- το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε) (<http://www.elinyae.gr/>).
- το Ελληνικό Εστιακό Σημείο του Δικτύου του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για θέματα Εργασιακής Ασφάλειας και Υγιεινής (<http://gr.osha.eu.int/legislation>) και το γραφείο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Αθήνα
- οι αρχές της Αιρετής Περιφέρειας Κρήτης.
- το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων (Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε.) (<http://www.minenv.gr>).
- το Υπουργείο Ανάπτυξης (Τηλ. 210 7204600) (<http://www.quality.ypan.gr>).
- η ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://www.europa.eu.int>).
- το Εθνικό Τυπογραφείο (Τηλ. 210 5279000) (<http://www.et.gr>).
- τα ενημερωτικά περιοδικά του κλάδου κλπ.

Η ανασκόπηση του νομοθετικού πλαισίου γίνεται σε ετήσια τακτική βάση ή εάν συντρέχουν οι παρακάτω λόγοι :

- επέκταση δραστηριοτήτων της εταιρείας
- τροποποίηση διαδικασιών
- νέες υπηρεσίες

Τα νέα νομοθετήματα που εντοπίζονται κατά την ανασκόπηση συγκεντρώνονται είτε απευθείας από τις πηγές ενημέρωσης είτε :

- μέσω του Εθνικού Τυπογραφείου (ΦΕΚ).
- μέσω του εξουσιοδοτημένου από την Κοινότητα Βιβλιοπωλείου.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας με τον εντοπισμό του νέου Νομοθετήματος, καταρτίζει ένα ενημερωτικό σημείωμα, το οποίο και κοινοποιεί άμεσα σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, προς ενημέρωση και υποβολή έγγραφων σχολίων και προτάσεων. Υποχρεωτικά, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας κοινοποιεί το παραπάνω σημείωμα και προς τον Γενικό Διευθυντή της εταιρείας.

Το ενημερωτικό αυτό σημείωμα περιλαμβάνει :

Τα πλήρη στοιχεία του νομοθετήματος (αριθμός, ημερομηνία κλπ.) :

- Περίληψη των απαιτήσεων
- Εφαρμογή
- Δείκτες, Όρια, Άδειες, Επηρεαζόμενες Διαδικασίες

Στην συνέχεια ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας μεριμνά για την ενημέρωση του καταλόγου των εν ισχύ Νομικών και Κανονιστικών ρυθμίσεων (“Πίνακας Νομοθεσίας”, Ε-7-06-01).

Κατόπιν αυτών, έρχεται σε επαφή με τον Γενικό Διευθυντή προκειμένου :

- Να συζητήσουν το περιεχόμενο της απαίτησης,
- Να συζητήσουν τα σχόλια και τις προτάσεις των εμπλεκόμενων μερών
- Να αποφασίσουν για τις απαιτούμενες ενέργειες και πιθανά την αλλαγή των υφιστάμενων προδιαγραφών, διεργασιών και διαδικασιών, ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις του νομοθετήματος.

Τα αποτελέσματα της συνάντησης καταγράφονται και υλοποιούνται με μέριμνα του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

ΜΕΤΡΑ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας και την εκπαίδευση του εμπλεκόμενου προσωπικού σε θέματα πυροπροστασίας. Είναι ο πρώτος υπεύθυνος για κάθε παράληψη, αμέλεια ή αδιαφορία για τη λήψη και εφαρμογή όλων των προληπτικών και κατασταλτικών μέτρων και μέσων πυροπροστασίας.

Ο Τεχνικός Ασφαλείας έχει ως καθήκον τον εντοπισμό των αδυνάτων σημείων που αφορούν θέματα πυροπροστασίας και την υποβολή διορθωτικών προτάσεων προς τη διοίκηση της εταιρείας.

Ο Υπεύθυνος Πυροπροστασίας :

- Μεριμνά για την καλή συντήρηση των μέσων πυροπροστασίας, επιθεωρώντας αυτά ώστε να βρίσκονται πάντα σε καλή κατάσταση.

- Προσέρχεται τακτικά στην επιθεώρηση των χώρων για την ευταξία και καθαριότητα αυτών και δίνει τις απαραίτητες οδηγίες.
 - Σε περίπτωση ανάγκης συμβουλευτεί την οικεία Πυροσβεστική Υπηρεσία σε θέματα πυροπροστασίας, εκπαίδευσης κλπ.
 - Εισηγείται έγκαιρα στη Διεύθυνση της εταιρείας την αντικατάσταση των ακατάλληλων πυροσβεστικών μέσων ή τη συμπλήρωσή τους.
 - Παίρνει κάθε άλλο προληπτικό μέτρο κατά της πυρκαγιάς, ανάλογα με τις συνθήκες που δημιουργούνται κάθε φορά, για εξάλειψη ή μείωση των προϋποθέσεων δημιουργίας πυρκαγιάς ή συναφούς κατάστασης.
 - Σε περίπτωση άσκησης προσκαλεί να παρίσταται και αξιωματικός της οικείας Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.
 - Προσέρχεται στη θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση του προσωπικού πυροπροστασίας και των λοιπών εργαζομένων στην επιχείρηση.
 - Είναι υπεύθυνος για την τήρηση της τάξης και καθαριότητας στους χώρους της εταιρείας και δίνει τις σχετικές οδηγίες στο προσωπικό.
 - Παίρνει κάθε άλλο προληπτικό μέτρο κατά της πυρκαγιάς, ανάλογα με τις συνθήκες που δημιουργούνται κάθε φορά, για εξάλειψη ή μείωση των προϋποθέσεων δημιουργίας πυρκαγιάς ή συναφούς κατάστασης.
 - Αναρτά διάγραμμα σύνθεσης της ομάδας πυροπροστασίας.
 - Σε περίπτωση πυρκαγιάς, ανεξάρτητα από το μέγεθος της υποχρεούται στην κλήση της οικείας Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.
-
- Ο Βοηθός Υπεύθυνου Πυροπροστασίας είναι υπεύθυνος για τα παρακάτω :
 - Είναι άμεσος συνεργάτης του Υπεύθυνου Πυροπροστασίας και βοηθά αυτόν σύμφωνα με τις εντολές του.
 - Αναπληρώνει τον Υπεύθυνο Πυροπροστασίας σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος αυτού και περιβάλλεται με τα ίδια καθήκοντα και υποχρεώσεις.

Η Ομάδα Πυροπροστασίας έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες :

- Άσχετα με τη θέση εργασίας και το βαθμό, μεριμνούν για την πρόληψη - αντιμετώπιση πυρκαγιών στην περιοχή εργασίας τους και γύρω από αυτή.
- Παρακολουθούν τα εκπαιδευτικά προγράμματα και συμμετέχουν στις ασκήσεις.
- Αναλαμβάνουν την τήρηση του προγράμματος προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού της εταιρείας.
- Σε περίπτωση πυρκαγιάς επεμβαίνουν αμέσως για την καταστολή της σύμφωνα με τα καθοριζόμενα ειδικά καθήκοντα καθενός.
- Εκτελούν με προθυμία τις εντολές του Υπεύθυνου Πυροπροστασίας και του Βοηθού Πυροπροστασίας.
- Οφείλουν να εκτελούν τους προγραμματισμένους ελέγχους των μέσων πυρόσβεσης που γίνονται κάθε μήνα, ύστερα από έκδοση των αντίστοιχων εντύπων από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και να γνωρίζουν τις θέσεις και τα είδη των πυροσβεστικών μέσων, τη χρήση τους, τη θέση των πινάκων ηλεκτρικού ρεύματος και τους αριθμούς τηλεφώνων της οικείας Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.

- Υποχρεούνται να γνωρίζουν τους χώρους από άποψη κινδύνου της πυρκαγιάς, καθώς και τα πιθανά αίτια έκρηξης ή συναφών καταστάσεων.
- Σε περίπτωση πυρκαγιάς ή άλλου συμβάντος υποχρεούνται στην άμεση σήμανση συναγερμού και στην ειδοποίηση της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.
- Αναφέρουν στον Υπεύθυνο Πυροπροστασίας και το Βοηθού Πυροπροστασίας οποιαδήποτε βλάβη ή ανωμαλία στη λειτουργία των μέσων πυρόσβεσης ή δημιουργία συνθηκών πρόκλησης πυρκαγιών.
- Γνωρίζουν καλά όλους τους χώρους του τομέα τους και τις εξόδους κινδύνου και προβαίνουν στη διάσωση των ατόμων, που κινδυνεύουν, σε συντρέχουσες περιπτώσεις.
- Το προσωπικό που αποτελεί τη βάρδια, οφείλει λίγο πριν τη λήξη της, να επιθεωρήσει όλους τους χώρους της εταιρείας προκειμένου να διασφαλίσει ότι δεν υπάρχει κίνδυνος πυρκαγιάς. Η ίδια επιθεώρηση θα πρέπει να γίνεται ακόμα πιο σχολαστικά και σε περιπτώσεις που η εταιρεία κλείσει για κάποιο χρονικό διάστημα.

Για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών πυρκαγιάς υπάρχει ο παρακάτω εξοπλισμός σε μέσα πυρόσβεσης :

- Πυροσβεστικές φωλιές
- Κινητοί πυροσβεστήρες ξηράς κόνεως

Τα τεχνικά στοιχεία των παραπάνω μέσων πυρόσβεσης αναλύονται στην μελέτη πυροπροστασίας της εταιρείας .

Προκειμένου να διασφαλίζεται συνεχώς η ασφάλεια των χώρων της εταιρείας, έτσι ώστε :

- (α) ο κίνδυνος πυρκαγιάς να είναι όσο το δυνατό μικρότερος.
- (β) η εντόπιση τυχόν πυρκαγιάς να γίνει στην αρχή της γένεσής της.
- (γ) να υπάρχει συνεχώς η δυνατότητα άμεσης καταστολής της πυρκαγιάς.

έχουν καθιερωθεί τα παρακάτω προληπτικά μέτρα πυρασφάλειας :

1.ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΜΕΣΩΝ ΠΥΡΟΣΒΕΣΗΣ

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας εκδίδει κάθε μήνα (εντός της δεύτερης εβδομάδας του μήνα) το Δελτίο Ελέγχου Μέσων Πυρόσβεσης (ENT-7-08-01).

Τα δελτία αυτά παραδίδονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στον Υπεύθυνο Συντήρησης ο οποίος με τη σειρά του ορίζει ένα άτομο από το προσωπικό, υπεύθυνο να κάνει τους ελέγχους των μέσων πυρόσβεσης του χώρου και να συμπληρώσει το δελτίο. Το άτομο αυτό είναι διαφορετικό κάθε μήνα, μέχρι να ολοκληρωθεί ο κύκλος όλων των ατόμων του τμήματος, οπότε και επαναλαμβάνονται από την αρχή. Τα δελτία αναφέρονται στα μέσα πυρόσβεσης που υπάρχουν στο χώρο εργασίας του προσωπικού στο οποίο απευθύνονται. Το προσωπικό καλείται να ελέγξει, μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την ημέρα έκδοσης του δελτίου, (το οποίο αναγράφεται πάνω στο δελτίο), την καλή κατάσταση αυτών των μέσων πυρόσβεσης και να συμπληρώσει το δελτίο, αναγράφοντας πάνω σε αυτό τις ελλείψεις που παρατηρήθηκαν.

Τα μέσα πυρόσβεσης του κάθε χώρου είναι κωδικοποιημένα, ούτως ώστε να γίνεται ευκολότερα ο έλεγχος καλής κατάστασής τους.

Ο σκοπός αυτών των ελέγχων είναι διπλός :

- (α) να διασφαλίζεται συνεχώς η καλή κατάσταση των μέσων πυρόσβεσης.

(β) να γνωρίζει το προσωπικό τις θέσεις και τα είδη των μέσων πυρόσβεσης που υπάρχουν στο χώρο εργασίας του, προκειμένου να ενεργήσει άμεσα και σωστά, χωρίς καθυστερήσεις, σε περίπτωση πυρκαγιάς.

Τα δελτία αυτά επιστρέφονται συμπληρωμένα, με ευθύνη του Υπεύθυνου Συντήρησης, στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, μέσα στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που είχε καθοριστεί.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ελέγχει τα δελτία και προβαίνει άμεσα σε οποιαδήποτε εργασία αποκατάστασης τυχόν προβλημάτων ή ελλείψεων που καταγράφηκαν.

Όλοι οι πυροσβεστήρες της εταιρείας ελέγχονται και αναγομώνονται, εάν χρειαστεί, μία φορά το έτος. Ο έλεγχος γίνεται από το προμηθευτή και περιλαμβάνει και υδραυλικό τεστ αντοχής των φιαλών. Ο προμηθευτής εκδίδει πιστοποιητικό καταλληλότητας το οποίο αρχειοθετείται.

2.ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΘΗΤΙΚΗΣ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΤΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΧΩΡΟΥ

Το προσωπικό πυρασφάλειας της εταιρείας μεριμνά συνεχώς για την διατήρηση των χώρων αρμοδιότητάς του καθαρών και για την ελεύθερη προσπέλαση στις εξόδους διαφυγής και κινδύνου.

Τυχόν προβλήματα αναφέρονται άμεσα στον υπεύθυνο πυρασφάλειας ο οποίος φροντίζει χωρίς καθυστέρηση για την επίλυσή τους.

3.ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΚΑΠΝΙΣΜΑΤΟΣ

Το κάπνισμα απαγορεύεται ρητά σε όλους τους χώρους της εταιρείας πλην των ειδικά σημασμένων χώρων. Στους χώρους αυτούς βρίσκεται αναρτημένη σχετική πινακίδα με το σήμα : “ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΤΟ ΚΑΠΝΙΣΜΑ” και κάτω από αυτήν η ονομασία του χώρου όπου επιτρέπεται το κάπνισμα στον οποίο βρίσκεται και η πινακίδα.

Η ενημέρωση των εισερχομένων για την απαγόρευση του καπνίσματος & τον περιορισμό του σε συγκεκριμένους χώρους είναι μία από τις βασικές αρμοδιότητες του Διευθυντή Συστημάτων.

5.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΛΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Σε περίπτωση πυρκαγιάς πρέπει να γίνουν τα εξής :

- Σημαίνουμε αμέσως συναγερμό, και ειδοποιούμε τον Υπεύθυνο Πυροπροστασίας.
- Ελέγχουμε ώστε να μην απομονωθεί κάποιο άτομο σε κάποιο χώρο.
- Διακόπτουμε το ηλεκτρικό ρεύμα από τον Γενικό Διακόπτη.
- Πηγαίνουμε γρήγορα μαζί με τους άλλους εργαζόμενους στα πλησιέστερα πυροσβεστικά μέσα και ενεργούμε για την κατάσβεση της φωτιάς.
- Ειδοποιούμε τη Πυροσβεστική Υπηρεσία στον αριθμό τηλ. 199.
- Φροντίζουμε να απομακρυνθούν από το χώρο πυρκαγιάς τα εύφλεκτα υλικά.

- Φροντίζουμε να απομακρυνθούν όσοι δεν ασχολούνται με την κατάσβεση της φωτιάς και φροντίζουμε ώστε να συγκεντρωθούν στο προαύλιο του κτιρίου.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η παρούσα διαδικασία επικεντρώνεται σε πιθανές εστίες κινδύνου για το προσωπικό και προτείνει μέτρα πρόληψης και προφύλαξης.

Πιθανοί κίνδυνοι για την υγεία του προσωπικού

Πιθανοί κίνδυνοι για την ασφάλεια του εργαζομένου υπάρχουν στην παραγωγική διαδικασία, και πιο συγκεκριμένα :

- Κίνδυνος τραυματισμού από την λειτουργία των μηχανημάτων.

Ηλεκτρολογικός & μηχανολογικός εξοπλισμός

Πρέπει να τηρούνται οι κανονισμοί της ΔΕΗ για τις εσωτερικές εγκαταστάσεις, τις συσκευές και τα μηχανήματα.

Τηρούνται οι προβλέψεις των σχετικών κανονισμών και των προτύπων εγκατάστασης και λειτουργίας του προμηθευτή – κατασκευαστή.

Δεν επιτρέπεται στο μη ειδικευμένο προσωπικό, να επισκευάζει, να εγκαθιστά να τροποποιεί ή να παρεμβαίνει σε θέματα ηλεκτρολογικού εξοπλισμού, ηλεκτρικών εγκαταστάσεων ή μηχανημάτων.

Πριν από κάθε εργασία συντήρησης, ρύθμισης κάθε εγκατάστασης ή εξοπλισμού, επιβάλλεται να γίνεται απομόνωση και απαγόρευση της λειτουργίας τους. Η μεθόδευση περιλαμβάνει κλείδωμα χειριστηρίων, αφαίρεση ασφαλειών λειτουργίας, ανάρτηση προειδοποιητικών πινακίδων κλπ.

Προφυλάξεις

- Τις παραπάνω επικίνδυνες εργασίες θα τις εκτελεί μόνο πεπειραμένο τεχνικό προσωπικό, στο οποίο έχει γίνει η κατάλληλη ενημέρωση για τον κίνδυνο, και πάντα υπό την επίβλεψη του Υπεύθυνου του τμήματος.
- Όταν χρησιμοποιούνται χημικά υλικά (καθαριστικά) ο χώρος θα πρέπει κατά το δυνατόν να αερίζεται.

ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΧΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο σωστός καθαρισμός και η επιμέλεια αποτελούν ουσιαστικό στοιχείο για τη διατήρηση καλών συνθηκών εργασίας. Συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στην πρόληψη των ατυχημάτων κατά την εργασία και των επαγγελματικών ασθενειών.

Ο καθαρισμός είναι εργασία συντήρησης του χώρου και επομένως καθήκον όλων των εμπλεκομένων. Η επιμέλεια των χώρων εργασίας του κάθε εργαζομένου συντελεί ουσιαστικά στις σωστές συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας της επιχείρησης.

Η ανεπαρκής επιμέλεια των χώρων γίνεται αιτία ατυχημάτων εντός και εκτός των κτιρίων, πυρκαγιών, κακού εργασιακού περιβάλλοντος, έλλειψης εργονομίας στις θέσεις εργασίας.

Απαιτείται:

- Σωστή διάταξη των χώρων των αποθηκών
- Οι διάδρομοι να είναι ελεύθεροι από κάθε είδους εμπόδια
- Να υπάρχουν ειδικές απομονωμένες περιοχές για τη φύλαξη του εξοπλισμού, των εργαλείων κλπ.
- Η ύπαρξη δοχείων απορριμμάτων και σταχτοδοχείων σε κατάλληλους χώρους
Να αποφεύγονται καλώδια και σωληνώσεις εγκάρσια με τους οδούς διέλευσης πεζών

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ

Η **ΑΒΓΔ** καθιερώνει και διατηρεί τεκμηριωμένες διεργασίες για τη διασφάλιση των υπηρεσιών του λογιστηρίου.

Οικονομικά θέματα.

- Η σύνταξη των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (Γενικού Ισολογισμού και των Λογαριασμών Αποτελεσμάτων Χρήσης και Εκμετάλλευσης της εταιρίας κλπ.) καθώς και η μέριμνα, για τη συγκέντρωση και επεξεργασίας κάθε στοιχείου σχετικού με τον Ισολογισμό και τον προϋπολογισμό της εταιρίας.
- Η συστηματική ενημέρωση, τήρηση και κάλυψη των φορολογικών και φοροτεχνικών προβλημάτων της εταιρίας και η έγκαιρη και ακριβής απόδοση των φορολογικών και λοιπών υποχρεώσεων.
- Η τήρηση των επίσημων λογιστικών βιβλίων, η συμφωνία των μηχανογραφικών λογιστικών εγγραφών, σε όλα τα στάδια της επεξεργασίας τους (ημερολόγιο, Γενικό και Αναλυτικό Καθολικό, Ισοζύγιο, κτλ.) και, γενικά, η λογιστική απεικόνιση και παρακολούθηση των οικονομικών πράξεων της εταιρίας.
- Η ευθύνη για τη διεκπεραίωση όλων των χρηματικών δοσοληψιών της εταιρίας και η παρακολούθηση της κίνησής τους, καθώς και η συμφωνία των λογαριασμών.
- Η καθημερινή συμφωνία του υπόλοιπου ταμείου
- Η παρακολούθηση της κίνησης των λογαριασμών τρίτων.
- Η παρακολούθηση, η τήρηση, η συμφωνία και η ενημέρωση των λογαριασμών πάγιων στοιχείων της εταιρίας.
- Η οργάνωση και διενέργεια των ετησίων τακτικών απογραφών.
- Η παραλαβή, η κωδικοποίηση και ο έλεγχος των δικαιολογητικών εγγράφων, πριν από την έκδοση σχετικών ενταλμάτων πληρωμής, γραμματίων είσπραξης και συμψηφιστικών δελτίων, σύμφωνα με αυτά και το Λογιστικό Σχέδιο των λογαριασμών, καθώς και ο προληπτικός έλεγχος όλων των εκδιδόμενων στοιχείων.
- Η σύνταξη και παρακολούθηση της εκτέλεσης των μηνιαίων ισοζυγίων καθώς και η ημερησία παρακολούθηση των εισπράξεων και πληρωμών, σε ταμειακή βάση.
- Η παρακολούθηση εφαρμογής των συμβάσεων της εταιρίας με τρίτους, από οικονομικής άποψης.
- Η τήρηση των διαδικασιών, για την καταβολή αποζημιώσεων, σε περιπτώσεις πρόκλησης ζημιών σε περιουσιακά στοιχεία τρίτων, με υπαιτιότητα της εταιρίας, καθώς και η διεκδίκηση αποζημίωσης, για πρόκληση ζημιών από τρίτους σε περιουσιακά στοιχεία της εταιρίας.

- Η φροντίδα, για την τήρηση των σχετικών βιβλιαρίων τραπεζικής κατάθεσης και η ευθύνη, για την έκδοση των πάσης φύσης επιταγών της εταιρίας, καθώς και η ευθύνη για την κατάθεση των εισπράξεων στις Τράπεζες και η ενέργεια των αναλήψεων, για τις πληρωμές πάσης φύσεως.
- Η τήρηση και συμφωνία των λογαριασμών προκαταβολών, δανείων, πιστωτικών υπολοίπων, χρεωστικών υπολοίπων, κτλ., η σύνταξη ανακεφαλαιώσεων μισθοδοσίας και παραστατικών ενταλμάτων πληρωμών, γραμματίων εισπράξεων και συμψηφιστικών εγγραφών, η παρακολούθηση και συμφωνία απόδοσης των κρατήσεων υπέρ τρίτων, καθώς και η σύνταξη των παραστατικών μηχανογράφησης.
- Η υποβολή της ετήσιας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος της εταιρίας στη αρμόδια Δ.Ο.Υ.
- Η επεξεργασία και υποβολή όλων των απαραίτητων στοιχείων στο Νόμιμο Εκπρόσωπο για τη σύνταξη των εκθέσεων Προϋπολογισμού, Απολογισμού και Ισολογισμού της εταιρίας.

Εργασιακά Θέματα

- Η τήρηση των διαδικασιών πρόσληψης, παραίτησης, απόλυσης και διαγραφής του προσωπικού, κατά τα προβλεπόμενα από την κείμενη νομοθεσία.
- Ο χειρισμός των θεμάτων με τα Ασφαλιστικά Ταμεία, των θεμάτων αποζημίωσης και συνταξιοδότησης, καθώς και των θεμάτων ασφάλισης του προσωπικού.
- Η μέριμνα για τη συστηματική παρακολούθηση των μεταβολών του προσωπικού, η τήρηση, η διαβίβαση των σχετικών μεταβολών και στο Λογιστήριο και ενημέρωση του μητρώου και των ατομικών φακέλων.
- Η φροντίδα και ο έλεγχος θεμάτων, που αφορούν στα χρονικά όρια εργασίας του προσωπικού και ειδικότερα, στο ωράριο εργασίας, στις αναπαύσεις, στο ωράριο των μητέρων, στο ελαστικό ωράριο, κτλ. Συναφή θέματα, καθώς και στον έλεγχο παρουσίας του προσωπικού.
- Η συγκέντρωση τυχόν παραπόνων ή αιτημάτων του προσωπικού της εταιρίας και η διερεύνησή τους, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.
- Η φροντίδα θεμάτων πειθαρχικού ελέγχου του προσωπικού της εταιρίας και η τήρηση σχετικού αρχείου.
- Η διεκπεραίωση όλων των εργασιών και της διαδικασίας έκδοσης της μισθοδοσίας του προσωπικού, σύμφωνα με τα εργασιακά και μισθοδοτικά στοιχεία του, όπως αυτά προκύπτουν από τους ατομικούς φακέλους, που τηρούνται, καθώς και ο έλεγχος της ορθότητας εξαγωγής της.
- Η παρακολούθηση των μεταβολών του προσωπικού, και η σύνταξη παραστατικών μηχανογράφησης, για τις πάσης φύσης μεταβολές (μισθών, επιδομάτων, κρατήσεων κτλ.).
- Η έκδοση των ετησίων φορολογικών βεβαιώσεων αποδοχών του προσωπικού της εταιρίας.
- Η εμπρόθεσμη απόδοση Φ.Μ.Υ. και εισφορών ΙΚΑ κλπ. ασφαλιστικών ταμείων.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΝΑ ΜΗΝΑ

Θέματα Οικονομικής Διαχείρισης.

1) Προϋπολογιστικό φύλλο μηνιαίων εξόδων – δαπανών της εταιρείας.

Είναι απαραίτητο να καταρτίζεται μέσα στο πρώτο πενήνημερο του μήνα και να ενημερώνεται η διοίκηση & περιλαμβάνει (επιταγές πληρωτέες, δόσεις δανείων,

υποχρεώσεις από φόρους – τέλη, μισθώματα & δόσεις leasing, Φ.Π.Α., πληρωμές εισαγωγών πληρωμές προμηθευτών κ.τ.λ.).

- 2) Προγραμματισμός ταμειακών ροών για κάλυψη των μηνιαίων υποχρεώσεων.
- 3) Καταγραφή των περιθωρίων σε κεφάλαια κίνησης και των επιταγών – καλυμμάτων για έγκαιρη συμπληρωματική χρηματοδότηση των μηνιαίων υποχρεώσεων (πραγματοποιούνται επαφές με τράπεζες για αξιολόγηση και λήψη απόφασης σε συνεργασία με τη διοίκηση).
- 4) Μισθοδοσία
 - συμπλήρωση βιβλίου αδειών εργαζομένων.
 - ολοκλήρωση μισθοδοσίας.
 - εντολές μέσω web για πληρωμές.

Λογιστικά θέματα

- 1) Καταχώρηση των τιμολογίων εξόδων και έλεγχος τιμολογίων αγορών (των οποίων η καταχώρηση γίνεται από το τμήμα προμηθειών).
- 2) Συμφωνίες μεταξύ της εμπορικής διαχείρισης και της γενικής λογιστικής για κλείσιμο του μήνα οι οποίες αφορούν :
 - Πελάτες (χρέωση – πίστωση – υπόλοιπο).
 - Προμηθευτές (χρέωση – πίστωση – υπόλοιπο).
 - Επιταγές εισπρακτέες.
 - Επιταγές στις τράπεζες για είσπραξη.
 - Επιταγές πληρωτέες.
- 3) Συμφωνίες των λογαριασμών των επιταγών με τις τράπεζες αρχικά μέσω web και στην συνέχεια επιβεβαίωση με τα extraît των τραπεζών.
- 4) Ενημέρωση του βιβλίου παγίων με νέα πάγια.
Μετά τις συμφωνίες των παραπάνω ακολουθούν οι ακόλουθες ενέργειες με την εποπτεία του εξωτερικού λογιστή :
 - Εκτύπωση ισοζυγίου των λογαριασμών.
 - Κατάρτιση περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. & ηλεκτρονική αποστολή της.
 - Κατάρτιση δήλωσης εισαγωγών και υποβολή της στην Α' Δ.Ο.Υ.
 - Εκτυπώσεις θεωρημένου ισοζυγίου.
 - Εκτυπώσεις ημερολογίου ταμείου & διαφόρων πράξεων.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΝΑ ΔΙΜΗΝΟ

Τακτικά ανά δίμηνο εκτελούνται οι παρακάτω ενέργειες.

- Κατάρτιση δήλωσης και απόδοση φόρου μισθωτών υπηρεσιών.
- Συμφωνία και απόδοση κρατήσεων υπέρ τρίτων.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ

Τακτικά ανά τρίμηνο εκτελούνται οι παρακάτω ενέργειες.

- Συμφωνία και ηλεκτρονική υποβολή Α.Π.Δ. (αναλυτικής περιοδικής δήλωσης)

- Συμφωνία και υποβολή ανακεφαλαιωτικού πίνακα ενδοκοινοτικών αποκτήσεων
- Υποβολή κατάστασης συμφωνητικών σε εφορία.
- Συμφωνίες και καταλογισμοί τόκων σε δάνεια.
- Αποτίμηση απογράφης και σύνταξη ισολογισμού για αξιολόγηση της πορείας της εταιρείας & μέτρησης αποδοτικότητας σε συνεργασία με τον εξωτερικό λογιστή.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΝΑ ΕΞΑΜΗΝΟ

Τακτικά ανά εξάμηνο εκτελούνται οι παρακάτω ενέργειες.

- στο 1^ο εξάμηνο του έτους γίνεται η τακτική γενική συνέλευση μετόχων.
- Διαδικασίες δημοσίευσης ισολογισμού, κ.τ.λ.
- κατάρτιση κατάστασης δανείων.
- Συμφωνίες με τράπεζες και καταλογισμοί τόκων.
- Έλεγχος & πληρωμή ασφαλιστηρίου πυρός και ασφαλειών μεταφορικών μέσων της εταιρείας.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΝΑ ΕΤΟΣ

Τακτικά ανά εξάμηνο εκτελούνται οι παρακάτω ενέργειες.

- Συμφωνίες υπολοίπων με πελάτες & προμηθευτές.
- Συμφωνίες υπολοίπων με τράπεζες.
- Εποπτεία διενέργειας απογράφης και αποτύπωση αυτής.
- Διενέργεια αποσβέσεων σε βιβλίο παγίων.
- κατάρτιση λογαριασμού γενικής εκμετάλλευσης.
- Σύνταξη ισολογισμού και προσαρτήματος, αποτελεσμάτων χρήσης & διάθεσης κερδών.
- Έλεγχος & υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων υπολοίπων πελατών – προμηθευτών.
- Οριστική δήλωση φόρου Μ.Υ. & έκδοση βεβαιώσεων αποδοχών για μισθωτούς.
- Εκκαθαριστική δηλώσει Φ.Π.Α., έλεγχος & υποβολή.
- Δήλωση φορολογίας εισοδήματος εταιρείας.
- Δήλωση φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας της εταιρείας.

Αναγνώριση, απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Η εταιρία ΑΒΓΔ κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του προϊόντος /υπηρεσίας αποδίδει ταυτότητα στο προϊόν/υπηρεσία με κατάλληλα μέσα. Η ταυτοποίηση αυτής της μορφής τεκμηριώνεται από τα παρακάτω Δελτία :

ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ-ΖΥΓΙΣΗΣ

A/A	ΑΡΙΘΜΟΣ	1^η Ζύγιση	2^η Ζύγιση	Καθαρό	Μέταλλα
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

ΔΕΛΤΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

Ημερ. :	Ώρα :		
---------	-------	--	--

Γενική κατηγορία	Δείκτης	Στόχος	Μέτρηση
Πωλήσεις	Ικανοποίηση Πελατών	> 95,00%	Ετήσια
Προμήθειες	Παράπονα προς προμηθευτές	< 5 % x συνολικού αριθμού προμηθευτών	Ετήσια
Λογιστήριο	Αποφυγή προστίμων λόγω της τήρησης των προθεσμιών	≥ 100,00 %	Μηνιαία
	Όλες οι απαραίτητες εκθέσεις να είναι διαθέσιμες στον Γενικό Διευθυντή	≥ 100,00 %	Μηνιαία
Εκπαίδευση	Μείωση Λαθών & Ατυχημάτων	Θα καθορισθεί	Ετήσια
Συντήρηση Μηχανημάτων	Μείωση Έκτακτων Συντηρήσεων	Θα καθορισθεί	Τρίμηνο

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ :

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας :
(υπογραφή)

Ιδιοκτησία του πελάτη

Η ΑΒΓΔ πρέπει να φροντίζει την ιδιοκτησία του πελάτη, ενώ αυτή ευρίσκεται υπό τον έλεγχο της. Ο οργανισμός αποδίδει ταυτότητα, προστατεύει και διαφυλάσσει την ιδιοκτησία του πελάτη. Εάν οποιαδήποτε ιδιοκτησία του πελάτη απολεσθεί, υποστεί ζημία ή με οποιοδήποτε τρόπο βρεθεί σε ακατάλληλη/ παραλλαγμένη μορφή, αυτό αναφέρεται στον πελάτη και διατηρούνται σχετικά αρχεία και ορίζεται κατά περίπτωση η κατάλληλη διορθωτική ενέργεια, σύμφωνα με διαδικασία ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ”.

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η περιγραφή του τρόπου διαχείρισης και διερεύνησης των αιτιών ύπαρξης μη-συμμορφώσεων και ο σχεδιασμός και η υλοποίηση καταλλήλων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών. Βάση της διαδικασίας αυτής, επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση της επιχείρησης αφού με συστηματικό τρόπο γίνεται προσπάθεια εξάλειψης των αιτιών που προκαλούν μη-συμμορφώσεις.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την τήρηση και εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας.

Η ΑΒΓΔ στο πλαίσιο της γενικότερης απαίτησης του Προτύπου ISO 9001:2008 μελετά τα στοιχεία που αφορούν προβλήματα ποιότητας και λαμβάνει σειρά διορθωτικών και προληπτικών μέτρων με στόχο την αποφυγή επανάληψής τους.

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Το σύστημα διορθωτικών ενεργειών λαμβάνει υπόψη του τα ακόλουθα:

- Απολογιστικά στοιχεία επίδοσης των διεργασιών του συστήματος
- Παράπονα πελατών
- Παράπονα ή παρατηρήσεις άλλων εμπλεκόμενων φορέων
- Περιβαλλοντικούς κίνδυνους
- Αποκλίσεις από στόχους ποιότητας & περιβαλλοντικής
- Στατιστικά στοιχεία πάσης φύσεως
- Διαπιστωμένες ελλείψεις από εσωτερικούς ελέγχους (Επιθεώρηση Συστήματος Ποιότητας, Περιβαλλοντική Επιθεώρηση και Επιθεώρηση Ασφάλειας και Υγιεινής)
- Αλλαγές στην ελληνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία που αφορά τις δραστηριότητες της εταιρείας
- Στοιχεία ποιότητας προμηθευτών
- Σχόλια/Παρατηρήσεις κάθε συμμετέχοντος στο Σύστημα Διαχείρισης της εταιρείας

Τα παραπάνω στοιχεία συγκεντρώνονται από το Υπεύθυνος Συστημάτων Ποιότητας και καταγράφονται σε ειδικά ελεγχόμενα έντυπα τα οποία τηρούνται σε φακέλους, οι δε διορθωτικές ενέργειες διακρίνονται σε άμεσες και αυτές που λαμβάνονται μετά από αξιολόγηση των στοιχείων αυτών.

Οι διορθωτικές ενέργειες που αφορούν μη-συμμορφώσεις κατά την καθημερινή λειτουργία της εταιρείας ορίζονται άμεσα με σύμφωνη γνώμη του Διαχειριστή και των Προϊσταμένων των Τμημάτων.

Το σύνολο των στοιχείων που αφορούν προβλήματα ποιότητας και περιβάλλοντος κατά την παροχή των υπηρεσιών ή εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης της εταιρείας μελετιούνται και αξιολογούνται σε μηνιαία βάση, από τους ανωτέρω.

Κατά την διάρκεια της σύσκεψης, αναλύονται τα αίτια που προκάλεσαν τις μη-συμμορφώσεις και καθορίζονται οι διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν.

Διορθωτικές ενέργειες μπορεί να συνταχθούν ανά πάσα στιγμή κρίνει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ότι έχει προκύψει κάποια μη-συμμόρφωση που πρέπει να αρθεί.

Τα πιθανά αίτια καθώς και οι διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται στο έντυπο "Αίτηση Διορθωτικής & Προληπτικής Ενέργειας", (ENT-8-02-01) και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταχωρεί αρμοδιότητες και ευθύνες για την υλοποίηση των ενεργειών αυτών σε συγκεκριμένα άτομα. Επίσης, στις περιπτώσεις, όπου απαιτείται να περάσει κάποιο χρονικό διάστημα για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της κάθε ενέργειας, αυτό δηλώνεται στην αίτηση από το συντάκτη. Μετά το πέρας της περιόδου, γίνεται έλεγχος της αποτελεσματικότητας και, αν απαιτηθεί, επανασχεδιασμός ενεργειών. Η παρακολούθηση ολοκλήρωσης της διαδικασίας, καθώς και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών, αποτελούν ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Εφ' όσον οι διορθωτικές ενέργειες επιφέρουν αλλαγές στις υπάρχουσες διαδικασίες και οδηγίες εργασιών, αυτές προωθούνται στον Διαχειριστή της εταιρείας για να κρίνει κατά πόσο συμφωνούν με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2008 & ISO 14001:2004 και να εγκρίνει τις μεταβολές αναθεωρώντας τα ήδη υπάρχοντα έντυπα.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Παράλληλα με την λήψη διορθωτικών ενεργειών, η ΑΒΓΔ προχωρά και στην λήψη προληπτικών ενεργειών με στόχο την αποφυγή δημιουργίας νέων αλλά και επανάληψη παλαιών προβλημάτων. Οι προληπτικές ενέργειες προκύπτουν από την ανάλυση κάθε συγκεκριμένου προβλήματος ή ομάδες προβλημάτων. Καταγράφονται επίσης στο έντυπο "Αίτηση Διορθωτικής & Προληπτικής Ενέργειας"

Για την υλοποίηση των προληπτικών ενεργειών, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, κατά την διάρκεια της μηνιαίας σύσκεψης για την αξιολόγηση των αιτίων πρόκλησης προβλημάτων, καθορίζει από κοινού με τους συμμετέχοντες τα στάδια και φάσεις υλοποίησης και εφαρμογής των προληπτικών ενεργειών. Ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας των προληπτικών ενεργειών αποτελεί ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Τέλος, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, στα πλαίσια της ετήσιας σύσκεψης "Αναθεώρηση Διοίκησης" ενημερώνει τους συμμετέχοντες για όλες τις μη συμμορφώσεις καθώς και για τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που εφαρμόστηκαν κατά την διάρκεια του έτους και τον βαθμό αποτελεσματικότητάς τους.

ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Α/Α Αίτησης – Έτος :

Ημερ/νία Έκδοσης :

Επιθυμητή Ημ/νία Απόκρισης :

Συντάκτης της Αίτησης :

Υπογραφή :

Αποδέκτης της Αίτησης :

Περιγραφή Μη-Συμμόρφωσης :

Πιθανό Αίτιο :

Διορθωτική / Προληπτική Ενέργεια :

Αποτελεσματικότητα Ενέργειας:

Υπογραφή :

Ημερομηνία :

Διατήρηση του προϊόντος

Η εταιρία διατηρεί τη συμμόρφωση της υπηρεσίας/ προϊόντος κατά τη διάρκεια των εσωτερικών διεργασιών και κατά την παράδοση στον προβλεπόμενο προορισμό. Η διατήρηση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει απόδοση ταυτότητας, χειρισμούς, συσκευασία, αποθήκευση και προστασία.

Σχετικές με την ενότητα αυτή είναι οι παρακάτω διεργασίες :

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΜΕΤΑΛΛΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΟΤΚΖ

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.

Ο εξοπλισμός ελέγχου, μετρήσεων και δοκιμών που χρησιμοποιείται για την απόδειξη της συμμόρφωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών με τις προδιαγραμμένες απαιτήσεις, ελέγχεται, διακριβώνεται και συντηρείται σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι αρμόδιος για την ταυτοποίηση αυτού του εξοπλισμού, την τήρηση του ετήσιου προγράμματος διακρίβωσης του και την συντήρηση του σε προδιαγραμμένα χρονικά διαστήματα.

Στην περίπτωση που ο εξοπλισμός βρεθεί εκτός των καθορισμένων ορίων διακρίβωσης, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ευθύνεται για την άμεση επιβολή κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών, για την αξιολόγηση και τεκμηρίωση της εγκυρότητας των αποτελεσμάτων των προγενέστερων ελέγχων και δοκιμών και για την ενημέρωση των πελατών (όπου κρίνεται απαραίτητο)

Η διακρίβωση των οργάνων/ μηχανημάτων γίνεται από εξωτερικούς φορείς βάσει της διεργασίας «προμήθειες» οι οποίοι έχουν αξιολογηθεί και εγκριθεί, όπως προβλέπεται από τη διαδικασία, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η ακρίβεια στη λειτουργία τους είναι πάντοτε εντός προκαθορισμένων ορίων.

Όταν απαιτείται, τα όργανα/μηχανήματα ρυθμίζονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ενώ σε άλλες περιπτώσεις προστατεύονται από ρυθμίσεις που θα αναιρούσαν τις ρυθμίσεις διακρίβωσης.

Η μέθοδος ελέγχου εξοπλισμού ελέγχων, μετρήσεων και δοκιμών περιγράφεται στη διεργασία «Διακριβώσεις».

Σκοπός της παρούσας διεργασίας είναι η περιγραφή της μεθοδολογίας που ακολουθείται από την εταιρεία για τη διακρίβωση των μετρητικών οργάνων της.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την τήρηση της παρούσας διαδικασίας.

Οποιοδήποτε μετρητικό όργανο χρησιμοποιείται από την **ΑΒΓΔ** για την μέτρηση της ποιότητας των παρερχομένων υπηρεσιών θα πρέπει να διακριβώνεται σε περιοδική βάση.

Το κάθε όργανο το οποίο υπόκειται στη διαδικασία της διακρίβωσης θα πρέπει να φέρει ετικέτα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- Serial number.
- Ημερομηνία πρόσφατης διακρίβωσης.
- Ημερομηνία επόμενης διακρίβωσης.
- Κωδικός, όνομα ή επωνυμία ελεγκτού διακρίβωσης.

Εάν, λόγω διαστάσεων και σχήματος της συσκευής, δεν είναι δυνατή η τοποθέτηση ταμπέλας, τότε γίνεται σήμανση μόνο με χαρακτηριστικό κωδικό.

Τα όργανα μέτρησης που εντάσσονται στην παρούσα διαδικασία διακριβώνονται από εξωτερικό εργαστήριο το οποίο αποδεδειγμένα έχει την ικανότητα να προβαίνει σε τέτοιου είδους διακριβώσεις. Τα εξωτερικά εργαστήρια αξιολογούνται από την **ΑΒΓΔ** και εφόσον πληρούν τους όρους αυτούς, εντάσσονται στη λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών της επιχείρησης.

Για κάθε συσκευή που διακριβώνεται συμπληρώνεται η σχετική καρτέλα, που φυλάσσεται σε φάκελο στο γραφείο του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας. Επίσης, ενημερώνεται κατάλληλα το ταμπελάκι που βρίσκεται πάνω στην συσκευή.

Όργανα τα οποία δεν χρησιμοποιούνται για έλεγχο ποιότητας προσερχομένων υπηρεσιών δεν διακριβώνονται αλλά παίρνουν Α/Α και καρτέλα που αναφέρει την φράση “ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗ”.

Προκειμένου να εκτελεστεί η διακρίβωση των οργάνων, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ζητάει προσφορές από τους εγκεκριμένους οίκους διακρίβωσης και αποφασίζει με βάση την τιμή και το χρόνο εκτέλεσης της διακρίβωσης.

Στη συνέχεια αποστέλλει τα όργανα στον οργανισμό που επιλέχθηκε για την εκτέλεση της διακρίβωσης.

Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην επιστροφή των οργάνων από τον φορέα διακρίβωσης αξιολογείται κατά την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την τήρηση των αρχείων διακρίβωσης και την παρακολούθηση της συχνότητας διακρίβωσης των οργάνων. Είναι επίσης υποχρεωμένος, σε περίπτωση που διαπιστωθεί κάποια βλάβη σε μετρητικό όργανο, να το αποσύρει, να κολλά πάνω του ετικέτα στην οποία αναγράφεται η φράση “ΔΕΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ” και να φροντίζει για την αποκατάσταση του.

Επίσης ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας πρέπει να εντάσσει στο σύστημα διακριβώσεων κάθε νέο όργανο εισάγεται στη διαδικασία της μέτρησης της επίδοσης των διεργασιών της εταιρείας.

Τα όργανα μέτρησης θα πρέπει να φυλάσσονται πάντα σε κατάλληλο χώρο ώστε να διασφαλίζεται η προστασία τους από αλλοιώσεις, ζημιές κλπ.

ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ'

Γενικά

Η ΑΒΓΔ σχεδιάζει και θέτει σε εφαρμογή τις διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης που χρειάζονται για να :

(α) Αποδεικνύει τη συμμόρφωση παροχής υπηρεσιών με τις προδιαγραφές που έχει η Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένων των ισχυουσών νομοθετικών απαιτήσεων και των ειδικών συμβατικών απαιτήσεων του πελάτη.

Αυτό επιτυγχάνεται με τη στατιστική παρακολούθηση κρίσιμων δεικτών επίδοσης, όπως περιγράφεται στη ΛΔ-8-04 (Δείκτες Απόδοσης).

(β) Παρακολουθεί την επίδοση και την συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μέσω :

- Των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Της ανασκόπησης από τη Διοίκηση.
- Της ανάλυσης δεδομένων.

(γ) Βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Σ.Δ, που επιτυγχάνεται μέσω

- Της επίλυσης των πραγματικών προβλημάτων, που εντοπίζονται στα πλαίσια των εσωτερικών επιθεωρήσεων ή κατά η διάρκεια της καθημερινής εργασίας από τα στελέχη της εταιρίας.
- Της εξάλειψης αιτιών εν δυνάμει μη συμμορφώσεων.
- Του καθορισμού, παρακολούθησης και αναθεώρησης των Αντικειμενικών σκοπών ποιότητας, όπως κρίνεται απαραίτητο, στα πλαίσια ανασκόπησης από τη Διοίκηση
- Της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων από την ανάλυση δεδομένων, που συγκεντρώνονται κατά την καθημερινή λειτουργία του Σ.Δ

Παρακολούθηση και μέτρηση

Ικανοποίηση των πελατών

Η ΑΒΓΔ μετράει εμμέσως το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη με βάση το ποσοστό παραπόνων που λαμβάνει.

Τα παράπονα καταγράφονται και διαχειρίζονται μέσω της Διαχείριση Παραπόνων Πελατών.

Εάν υπάρξει παράπονο από πελάτη ή άλλο εμπλεκόμενο φορέα που να αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την περιβαλλοντική επίδοση στο χώρο εργασίας της **ΑΒΓΔ**, αυτό προωθείται από τον εργαζόμενο που το έλαβε στον Υπεύθυνο Εξυπηρέτησης.

Ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης ή άλλος εξουσιοδοτημένος εργαζόμενος της εταιρείας επικοινωνεί με τον πελάτη και ενημερώνεται για τις λεπτομέρειες του προβλήματος. Στη συνέχεια, αναφέρει στον πελάτη ότι αφού η **ΑΒΓΔ** εξετάσει όλες τις πτυχές του θέματος, θα επικοινωνήσει ξανά με τον πελάτη αναφέροντας του όλες τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που προτίθεται να λάβει. Κατά τη διάρκεια της αρχικής επικοινωνίας με τον πελάτη, καταγράφονται στο Έντυπο Καταγραφής Παραπόνου η αναλυτική περιγραφή και όλες οι λεπτομέρειες του προβλήματος.

ΔΕΛΤΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Όνοματεπώνυμο :

.....

Διεύθυνση : Τηλ./Fax :

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Ο δέκτης του παραπόνου : Ημερομηνία :
...../...../.....

ΑΙΤΙΑ

Ο Αρμόδιος : Ημερομηνία :/...../.....

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Αρμόδιος για την Υλοποίηση : Ημερομηνία Υλοποίησης :
...../...../.....

ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Πραγματοποιήθηκε : ΝΑΙ ΟΧΙ

Αποτελεσματικά : ΝΑΙ ΟΧΙ

Ο Υ.Δ.Π : Ημερομηνία :/...../.....

Στη συνέχεια, ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης ενημερώνει τον Υπεύθυνο Συστημάτων για το συγκεκριμένο παράπονο. Ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης αναλαμβάνει τη διερεύνηση του προβλήματος και τον εντοπισμό των αιτιών που προκάλεσαν το παράπονο.

Εφόσον εντοπιστούν τα αίτια του παραπόνου, ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Συστημάτων. Εφόσον το πρόβλημα είναι σοβαρό, ο Υπεύθυνος Συστημάτων ενημερώνει τον Διαχειριστή της εταιρείας.

Στη συνέχεια ο Υπεύθυνος Συστημάτων καθορίζει τις απαιτούμενες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, εφαρμόζοντας την αντίστοιχη διαδικασία και συντάσσει το ανάλογο έγγραφο διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας.

Οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες μπορεί να αφορούν τα παρακάτω :

- α) Εκπαίδευση προσωπικού.
- β) Αναθεώρηση ή προσθήκη σχετικής διαδικασίας ή οδηγίας εργασίας στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας.
- γ) Νουθεσία προσωπικού.
- δ) Διάθεση επιπλέον πόρων για την εκτέλεση κάποιων διεργασιών, κλπ.

Αφού ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου, ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης, ενημερώνει τηλεφωνικώς ή γραπτώς (εφόσον αυτό τεκμηριώνεται) τον πελάτη για τα αίτια του προβλήματος, και αναφέρει επίσης τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που τίθενται σε εφαρμογή.

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΜΗ-ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Εάν, κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας, κάποιος Προϊστάμενος ή Επιθεωρητής Τμήματος εντοπίσει κάποια μη-συμμόρφωση που αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την περιβαλλοντική διαχείριση ή την ασφάλεια και υγιεινή, τότε προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

- α) Δίνει τις κατάλληλες οδηγίες στο προσωπικό ώστε να διορθωθεί η μη-συμμόρφωση άμεσα.
- β) Εντοπίζει τα αίτια της μη-συμμόρφωσης και ενημερώνει το Διευθυντή Συστημάτων

Ο Διευθυντής Συστημάτων, στη συνέχεια, ενεργοποιεί τη διαδικασία διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΜΗ-ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ

Πέρα από τις αποκλίσεις που αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι δυνατόν να υπάρξουν και μη-συμμορφούμενες διεργασίες. Ως μη-συμμορφούμενες ορίζονται οι διεργασίες οι οποίες δεν εκτελούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το Σύστημα Διαχείρισης της εταιρείας.

Οι μη-συμμορφούμενες διεργασίες μπορούν να εντοπιστούν είτε κατά τη διενέργεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων από τους εσωτερικούς ελεγκτές είτε κατά την καθημερινή λειτουργία των τμημάτων από τους αντίστοιχους Προϊσταμένους τους.

Στην περίπτωση αυτή ο Διευθυντής Συστημάτων ενεργοποιεί τη διαδικασία διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας

Σε τριμηνιαία βάση, ο υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ενεργοποιεί τη διαδικασία για τους Δείκτες Απόδοσης, όπου υπολογίζονται τα ποσοστά ποιοτικών παραπόνων. Στην περίπτωση που εμφανίζονται ποιοτικά προβλήματα τότε ενεργοποιεί τη διαδικασία διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας

Τα παράπονα πελατών διαχειρίζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με τον εκάστοτε προϊστάμενο τμήματος. Στη συνέχεια αξιολογούνται τα παράπονα πελατών από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και ενημερώνεται εγγράφως η Διοίκηση, πριν τη συνάντηση της Ανασκόπησης.

Εσωτερική επιθεώρηση

Η ΑΒΓΔ διεξάγει σε σχεδιασμένα χρονικά διαστήματα, εσωτερικές επιθεωρήσεις για να αξιολογήσει την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, αλλά και τις αδυναμίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις χρησιμοποιούνται ως εργαλείο της Διοίκησης για να προσδιορίζει κατά πόσο το Σ.Δ :

- Συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του διεθνές προτύπου ISO 9001:2008 Τίθεται σε εφαρμογή αποτελεσματικά και διατηρείται.
- Εφαρμόζεται πλήρως και είναι κατάλληλο για την επίτευξη των Αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.
- Παρέχει ευκαιρίες για συνεχή βελτίωση.
- Κάνει αποδοτική χρήση των διαθέσιμων πόρων της εταιρίας.

Προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και ανεξάρτητο από την υπό επιθεώρηση δραστηριότητα διενεργεί επιθεωρήσεις βάσει τεκμηριωμένης διεργασίας. Οι επιθεωρήσεις προγραμματίζονται ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλο το Σύστημα επιθεωρείται τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση, ενώ λαμβάνονται υπόψη η σπουδαιότητα κάθε δραστηριότητας και η κατάσταση της αναφορικά με τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων.

Οι ευθύνες και οι απαιτήσεις για τη σχεδίαση και τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων, καθώς επίσης και για την αναφορά των αποτελεσμάτων, την εφαρμογή σχετικών διορθωτικών και επακόλουθων ενεργειών και τη διατήρηση των σχετικών αρχείων καθορίζονται στη διαδικασία της Εσωτερικής Επιθεώρησης Συστήματος.

Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών.

Σε όλες τις διεργασίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών, η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους και μετρήσιμους και αντικειμενικούς σκοπούς για την αξιολόγηση της

αποδοτικότητας. Η συνεχής βελτίωση των διεργασιών αποτελεί στρατηγικό στόχο της εταιρίας για την επαύξηση της συνολικής απόδοσης του Οργανισμού.

Για της πρωταρχικής σημασίας, για τη λειτουργία της ΑΒΓΔ διεργασίες έχουν τεθεί μετρήσιμοι στόχοι και δείκτες, οι οποίοι παρακολουθούν ταυτόχρονα και την επίδοση των διεργασιών αλλά και των υπηρεσιών, που παρέχει η εταιρία.

Σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας πραγματοποιεί συνάντηση με τον εκάστοτε προϊστάμενο τμήματος, προκειμένου να εξεταστεί η αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ αναφορικά με την ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών στους πελάτες. Εξετάζονται προκαθορισμένοι παράμετροι για κάθε διεργασία και παράλληλα για κάθε υπηρεσία, που προκύπτει, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση τους και η επίτευξη των αντίστοιχων αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα/στόχων. Φυλάσσονται σχετικά αρχεία.

Η επίτευξη ή όχι των προαναφερθέντων αξιολογείται και παρουσιάζεται συγκεντρωτικά από τον Υ.Δ.Σ στην Διοίκηση στα πλαίσια της ανασκόπησης του Σ.Δ, ως μηχανισμός αξιολόγησης της αποδοτικότητας του Σ.Δ.

Επιπλέον, κατά τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων των διεργασιών, ελέγχεται κατά πόσον οι διεργασίες της εταιρίας παραμένουν κατάλληλες και αποτελεσματικές, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιότητα της υπηρεσίας και κατά επέκταση η ικανοποίηση του πελάτη. Όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, υλοποιούνται σχετικές διορθωτικές ενέργειες, όπως ενδείκνυται, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα του Συστήματος Διαχείρισης.

Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος /υπηρεσίας.

Η ΑΒΓΔ παρακολουθεί και μετρά τα χαρακτηριστικά του προϊόντος/ υπηρεσίας, ώστε να επαληθεύει ότι ικανοποιούνται οι προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις. Αυτό εκτελείται σε κατάλληλα στάδια της διεργασίας υλοποίησης.

Οι υπηρεσίες ή/ και τα προϊόντα που παρέχει η εταιρία στηρίζονται στην αρχή της συνεχούς βελτίωσης. Οι υπηρεσίες ή/και τα προϊόντα της ΑΒΓΔ ελέγχονται και παρακολουθούνται και βελτιώνονται συνεχώς, μέσω της υλοποίησης των διεργασιών και την επίτευξη των στόχων. Ακόμη και τα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται ή που επιλέγονται προς χρήση ακολουθούν την λογική «κάθε μηχανή είναι καλύτερη και πιο αναβαθμισμένη από την προηγούμενη»

Έλεγχος μη συμμορφούμενης υπηρεσίας/προϊόντος

Μη συμμορφούμενη υπηρεσία είναι αυτή που δεν ικανοποιεί τις προδιαγραφές που έχει θέσει ο πελάτης ή η εταιρία. Η ΑΒΓΔ έχει ορίσει τις μεθόδους, βάσει των οποίων χειρίζεται τα μη αποδεκτά.

Η εκτίμηση και η διάθεση μη συμμορφούμενων καθώς και η πληροφόρηση όλων των ενδιαφερόμενων λειτουργιών εντός της εταιρίας αποτελεί ευθύνη του κάθε υπευθύνου.

Όποιος αποτελεί συμβατική υποχρέωση της εταιρίας, μηχανήματα που δεν πληρούν τις προδιαγραμμένες ποιοτικές απαιτήσεις και γίνονται αποδεκτά με ή χωρίς επισκευή/διόρθωση κατόπιν αποδοχής παρέκκλισης από τον εκάστοτε υπεύθυνο, αναφέρονται στον πελάτη.

Ανάλυση δεδομένων

Στη γραπτή αναφορά του Υπεύθυνου Διαχείρισης, αναλύονται και αξιολογούνται μια σειρά από στοιχεία, τα οποία συλλέγονται στα πλαίσια της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Τα στοιχεία αυτά παρέχουν επιπλέον πληροφορίες σχετικές με :

- Την ικανοποίηση του πελάτη.
- Τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών.
- Χαρακτηριστικά και τάσεις των Διεργασιών και των έργων, συμπεριλαμβανομένων ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες.
- Την απόδοση των προμηθευτών.

Οι μέθοδοι ανάλυσης των προαναφερθέντων στοιχείων είναι καθορισμένες.

Βελτίωση

Διαρκής βελτίωση

Με σκοπό τη συνεχή βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών και επιτυχή πορεία, η ΑΒΓΔ προσπαθεί να βελτιώσει συνεχώς το :

- Σύστημα Διαχείρισης
- Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
- Τις Διεργασίες της

Τα κύρια εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη του σκοπού αυτού είναι :

- Η Εταιρική Πολιτική και οι Αντικειμενικοί σκοποί που θέτει η Ανώτατη Διοίκηση.
- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις.
- Η ανάλυση δεδομένων.
- Οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.
- Η ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Όπου αναγνωρίζονται δυνατότητες βελτίωσης, αυτές που εφαρμόζονται και παρακολουθούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους.

Διορθωτικές ενέργειες

Καθορισμένες μέθοδοι για την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών περιγράφονται σε πολλές από τις τεκμηριωμένες διεργασίες του Σ.Δ. Μέσω των εν λόγω διεργασιών, εξασφαλίζεται ότι οι διορθωτικές ενέργειες αναγνωρίζονται και καταγράφονται, ώστε να προσδιορίζονται σαφώς τα αίτια του προβλήματος, να εξαλείφονται οι μη συμμορφώσεις και να

προλαμβάνεται η επανεμφάνιση αυτών. Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που παρατηρούνται.

Προληπτικές ενέργειες

Επιπρόσθετα με τις διορθωτικές ενέργειες, σε τακτά διαστήματα, συλλέγεται πληροφόρηση από πηγές όπως :

- Διορθωτικές ενέργειες
- Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Μη συμμορφούμενα
- Δείκτες διεργασιών
- Παράπονα πελατών

Με σκοπό τον εντοπισμό πιθανών αιτιών ή τάσεων για εν δυνάμει προβλήματα, πριν αυτά εμφανισθούν στην εταιρία. Ως αποτέλεσμα, προσδιορίζονται ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνιση τους. Οι προληπτικές ενέργειες είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων και αποτελούν εισερχόμενα στοιχεία για την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Αναλυτικότερα, η περιγραφή των μεθόδων που ακολουθεί η εταιρία για την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών περιγράφεται στη διαδικασία Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες.

Η Δημοσίευση του Προτύπου ISO 9001:2015

Η τελική έκδοση του προτύπου δημοσιεύθηκε στις 23 Σεπτεμβρίου 2015. Από την ημερομηνία δημοσίευσης, είναι δυνατή η διεξαγωγή επιθεωρήσεων βάσει του νέου προτύπου. Οι εταιρείες και οι οργανισμοί που έχουν ήδη πιστοποιηθεί θα πρέπει να κάνουν τη μετάβαση στο νέο Πρότυπο έως τις 14 Σεπτεμβρίου 2018. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει επαρκής χρόνος για διεξοδικό σχεδιασμό και προετοιμασία.

Οι κύριες αλλαγές στο ISO 9001:2015

Η πιο σημαντική νέα διάσταση του ISO 9001:2015 αφορά στην εδραίωση της επονομαζόμενης «Νέας Δομής Προτύπων» (High Level Structure). Ο κύριος άξονας είναι ότι όλα τα συστήματα διαχείρισης βασίζονται σε ορισμένα βασικά κοινά στοιχεία –όπως το ISO 9001 για την ποιότητα, το ISO 14001 για την περιβαλλοντική διαχείριση, το BS OHSAS 18001 για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία και το ISO 27001 για την ασφάλεια των πληροφοριών. Ωστόσο, παρά τη στενή τους σχέση, τα πρότυπα αυτά, μέχρι στιγμής, δεν

διαθέτουν την ίδια δομή. Προκειμένου να καταστεί δυνατή η εναρμόνιση τόσο της δομής όσο και της λεκτικής παρουσίασης όλων των σχετικών προτύπων έχει πλέον αναπτυχθεί και εφαρμόζεται μία δομή με πανομοιότυπη διάρθρωση κεφαλαίων, κειμένων, όρων και ορισμών για όλα τα πρότυπα διαχείρισης. Η δομή αυτή χαρακτηρίζεται ως High Level Structure. Πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό βήμα στην πορεία προς την ενοποίηση των συστημάτων διαχείρισης.

Σύγκριση ISO 9001:2015 - ISO 9001:2008

Κεφάλαιο ISO 9001:2015	Βασική Δομή ISO	Κεφάλαιο ISO 9001:2008
1	Αντικείμενο	1
2	Κανονιστικές αναφορές	2
3	Όροι και ορισμοί	3
4	Πλαίσιο Λειτουργίας του Οργανισμού	1
4.1	Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του	1.1
4.2	Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών	Νέο
4.3	Προσδιορισμός του πεδίου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας	1.2 / 4.2.2
4.4	Σύστημα διαχείρισης ποιότητας και οι διαδικασίες αυτού	4 / 4.1
5	Ηγεσία	5
5.1	Γενικά	5.1
5.2	Εστίαση στον πελάτη	5.1
5.3	Πολιτική	5.2
5.3.1	Καθιέρωση πολιτικής ποιότητας	4.2.1α) / 5.3
5.3.2	Επικοινωνία της πολιτικής ποιότητας	5.3 δ)
5.4	Ρόλοι, ευθύνες και αρμοδιότητες εντός του οργανισμού	5.5.1 / 5.5.2
6	Σχεδιασμός	5.4.2
6.1	Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών	Νέο
6.2	Στόχοι Ποιότητας και Σχεδιασμός για την Επίτευξή τους	4.2.1α) / 5.4.1
6.3	Σχεδιασμός αλλαγών	Νέο
7	Υποστήριξη	6
7.1	Πόροι	6
7.1.1	Γενικά	6.1
7.1.2	Προσωπικό	6.1
7.1.3	Υποδομή	6.3
7.1.4	Περιβάλλον λειτουργίας διεργασιών	6.4
7.1.5	Παρακολούθηση και μέτρηση πόρων	7.6
7.1.5.1	Γενικά	7.6
7.1.5.2	Ικνηλασιμότητα μετρήσεων	7.6
7.1.6	Επιχειρησιακή Γνώση	Νέο
7.2	Επαγγελματική Επάρκεια	6.2.1 / 6.2.2
7.3	Ευασθητοποίηση	6.2.2δ)
7.4	Επικοινωνία	5.5.3
7.5	Τεκμηριωμένες πληροφορίες	4.2
7.5.1	Γενικά	4.2.1
7.5.2	Δημιουργία και Επικαιροποίηση	4.2.3 / 4.2.4
7.5.3	Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών	4.2.3/4.2.4
7.5.3.1	(Απαιτούμενες τεκμηριωμένες πληροφορίες)	
7.5.3.2	(Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών)	

Κεφάλαιο ISO 9001:2015	Βασική Δομή ISO	Κεφάλαιο ISO 9001:2008
8	Λειτουργία	7
8.1	Σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος λειτουργιών	7.1δ)/7.5.1γ
8.2	Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες	7.2
8.2.1	Επικοινωνία με πελάτες	7.2.3
8.2.2	Προσδιορισμός απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες	7.2.1
8.2.3	Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες	7.2.2
8.2.4	Αλλαγές των απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες	7.2.2
8.3	Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών	7.3
8.3.1	Γενικά	7.3.1
8.3.2	Εκπόνηση Σχεδίου για Σχεδιασμό και Ανάπτυξη	7.3.1
8.3.3	Εισερχόμενα σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.2
8.3.4	Έλεγχοι σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.4 /7.3.5
8.3.5	Εξερχόμενα σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.3
8.3.6	Αλλαγές σχεδιασμού και ανάπτυξης	7.3.7
8.4	Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών	7.4.1
8.4.1	Γενικά	7.4.1
8.4.2	Τύπος και έκταση ελέγχου	7.4.1/7.4.3
8.4.3	Πληροφορίες που γνωστοποιούνται στους εξωτερικούς πάροχους	7.4.2
8.5	Παραγωγή προϊόντων και παροχή υπηρεσιών	7.5
8.5.1	Έλεγχος παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών	7.5.1
8.5.2	Ταυτοποίηση και ικνηλασιμότητα	7.5.3
8.5.3	Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς παρόχους	7.5.4
8.5.4	Διαφύλαξη	7.5.5
8.5.5	Δραστηριότητες μετά την παράδοση	7.2.1 /7.5.1
8.5.6	Έλεγχος αλλαγών	7.3.7
8.6	Αποδέσμευση προϊόντων και υπηρεσιών	7.4.3/8.2.4
8.7	Έλεγχος εξερχόμενων μη-συμμορφούμενων αποτελεσμάτων	8.3
9	Αξιολόγηση Επιδόσεων	8.1
9.1	Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση	8.1
9.1.1	Γενικά	8.1
9.1.2	Ικανοποίηση του πελάτη	8.2.1
9.1.3	Ανάλυση και αξιολόγηση	8.4
9.2 / 9.2.1/9.2.2	Εσωτερική επιθεώρηση	8.2.2
9.3	Ανασκόπηση από τη διοίκηση	5.6
9.3.1	Γενικά	5.6.1
9.3.2	Εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη διοίκηση	5.6.2
9.3.3	Αποτελέσματα της ανασκόπησης διοίκησης	5.6.3
10	Βελτίωση	8.5
10.1	Γενικά	8.5.1
10.2	Μη-συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες	8.3/8.5.2
10.2.1	(Ενέργειες)	
10.2.2	(Τεκμηριωμένες πληροφορίες)	
10.3	Συνεχής Βελτίωση	8.5.1

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- **Αξιολόγηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, Σημειώσεις σεμιναρίου, TÜV AUSTRIA HELLAS**
- **Αλλαγές συστήματος ποιότητας από iso 9001:2008 σε 9001:2015, Σημειώσεις σεμιναρίου, TÜV AUSTRIA HELLAS**
- **Αρβανιτογιάννης, Ι. Σ., Ευστρατιάδης, Μ. Μ., Μπουντουρόπουλος, Ι. Α., ISO 9000 & ISO 14000, University Studio Press, Θεσσαλονίκη, 2000.**
- **Διασφάλιση Ποιότητας/ Τι πρέπει να γνωρίζετε**
Εκδόσεις Επικοινωνία ΕΠΕ, Αθήνα.
- **ΕΛΟΤ EN ISO 8402, Διαχείριση της Ποιότητας και Διασφάλιση της Ποιότητας – Λεξιλόγιο, 1996-04-05.**
- **ΕΛΟΤ EN ISO 9001 1994, Συστήματα για την Ποιότητα- Υπόδειγμα για την Διασφάλιση της Ποιότητας στο Σχεδιασμό, Παραγωγή, Εγκατάσταση και Εξυπηρέτηση, 1996 - Ανάπτυξη, 11-22.**
- **Πρακτικά Διεθνούς Συνεδρίου Ολικής Ποιότητα, ΕΕΔΕ, 20-23/9/1993.**
- **Περιοδικό PLANT, Αφιέρωμα 1994 στην Ποιότητα και τεύχη 129 και 135.**
- **Τεχνικά Χρονικά, τεύχη 6/95 και 1/96.**
- **Total Quality Management / ISO 9000, Οδηγός Εφαρμογής,**
Εκδόσεις Επικοινωνία ΕΠΕ, Αθήνα.
- **Ψύχας, Ν., Διοίκηση της Ποιότητας, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα 2000.**
- **http://news.tuv-nord.gr/April_2016/assets/tuv-iso-9001-2015.pdf**

