

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ISO 9000

**ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΟΛΙΚΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Εισηγητής : Φαζάκης Γεώργιος

**Σπουδάστριες :
ΚΟΥΤΕΡΗ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
ΜΑΤΣΟΥΚΑ ΜΑΡΙΑ**



Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

	Σελ.
Πρόλογος	11
.....	
.....	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	
1.1 Τι είναι ποιότητα	12
.....	
.....	
1.2 Η ποιότητα στην Ιαπωνία	13
.....	
.....	
1.3 Έλεγχος ποιότητας	15
.....	
.....	
1.4 Διασφάλιση ποιότητας	16
.....	
.....	
1.5 Ολική ποιότητα	17
.....	
.....	
1.6 Μέτρηση της ποιότητας	17
.....	
.....	
1.6 Τυποποίηση	18
.1	
.....	
1.6 Η χρησιμοποίηση της τυποποίησης	19

.2	
1.6	Τα αποτελέσματα της τυποποίησης	19
.3	
1.7	Ολική παράλυση της ποιότητας	20
	
1.8	Υλοποίηση προγράμματος ολικής ποιότητας	21
	
1.8	Στάδιο 1 : Κατανόηση και αποδοχή	22
.1	των αρχών Ο.Π.	
1.8	Στάδιο 2 : Σχεδιασμός προγράμματος	23
.2	
1.8	Στάδιο 3 : Εφαρμογή προγράμματος	24
.3	Ο.Π.	
1.8	Στάδιο 4 : Έλεγχος και αξιολόγηση	
.4	των αποτελε-σμάτων	26
	
	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2•

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ISO 2000

2.1	Ανάγκη δημιουργίας του ISO	27
	
	
2.2	Ο οργανισμός ISO	28
	
	
2.3	Ιστορική αναδρομή	28
	
	

2.4	Μέλη του ISO	29
	
	
2.5	Τα πρότυπα της σειράς ISO	30
	
	
2.6	Αρχές των πρότυπων ISO	35
	
	
2.7	Στόχοι των πρότυπων ISO	36
	
	
2.8	Ωφέλειες των πρότυπων ISO	37
	
	
2.9	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των πρότυπων ISO	40
2.1	Το μέλλον των πρότυπων της σειράς ISO	43
0	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΕΛΟΤ

3.1	Νομικό πλαίσιο	45
	
	
3.2	Ανεξαρτησία	46
	
	

3.3	Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας (Ε.Σ.Σ./Σ.Π.) και σήμα IQNET	47
	
	.	
3.4	Ο λογότυπος του ΕΣΣ/ΣΠ	48
	
	
3.5	Το σήμα IQNET	49
	
	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - Π.Ε.Σ.Π.

4.1	Γενικά	52
	
	
4.2	Αίτηση	53
	
	
4.3	Αρχικές συνομιλίες - Ανταλλαγή πληροφοριών	59
	
4.4	Προπαρασκευαστικές συναντήσεις / Επικοινωνία / Προκα-ταρκτική επίσκεψη αξιολόγησης	59
	
4.5	Επιθεωρήσεις αξιολόγησης	61
	
	

4.6	Επιθεωρήσεις επιτήρησης	65
	
	
4.7	Επαναληπτικές επιθεωρήσεις αξιολόγησης	67
	
4.8	Ειδικές επιθεωρήσεις	67
	
	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°

ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - Π.Σ.Σ.Π.

5.1	Γενικά	69
	
	
5.2	Χορήγηση και ανανέωση του Π.Σ.Σ.Π. του ΕΛΟΤ	70
5.3	Ειδικές απαιτήσεις	73
	
	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°

ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΣ/ΣΠ) ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΙQNET

6.1	Προϋποθέσεις κατοχής του ΕΣΣ/ΣΠ	76
	
6.2	Δικαιώματα των κατόχων Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας (Π.Σ.Σ.Π.)	78
	

6.3	Υποχρεώσεις των κατόχων Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας (Π.Σ.Σ.Π.)	78
.....
6.3	Γενικές υποχρεώσεις	78
.1
.....
6.3	Πληροφόρηση	81
.2
.....
6.4	Ισχύς του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας (Π.Σ.Σ.Π.)	81
.....
.....
6.4	Διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού	
.1	Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας	82
.....
.....
6.4	Συνθήκες ισχύος του Π.Σ.Σ.Π.	82
.2
.....
6.5	Ανάκληση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας (Π.Σ.Σ.Π.) – Πιστοποιητικού IQNET	84
.....

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ – ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1	Υποχρεώσεις του ΕΛΟΤ	85
.....
.....

7.2	Εχεμύθεια	86
	
	
7.3	Οικονομικοί όροι	87
	
	
7.4	Προϋπολογισμός κόστους	88
	
	
7.5	Τρόπος πληρωμής	88
	
	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8ο

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

8.1	Η αφύπνιση των ελληνικών επιχειρήσεων	94
	
8.2	Η ποιότητα στον κλάδο τροφίμων	95
	
	8.2 Η σημασία της ποιότητας στην	98
	.1 εταιρεία «ΔΕΛΤΑ»	
8.3	Η ποιότητα στο Ελληνικό Κέντρο	100
	Αργυροχρυσοχοΐας	
8.4	Η ποιότητα στα τεχνικά έργα	101
	
	
	8.4 Η πιστοποίηση ποιότητας της	
	.1 «ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΟΛΥ-ΜΠΙΑΚΗΣ Α.Ε.»	102
	
	

8.5	Η ποιότητα στην προστασία του περιβάλλοντος	103
8.5	Οικολογικό σήμα	103
.1	
8.5	Η «πρωτιά» της εταιρείας «BERLING»	106
.2	
8.5	Η πιστοποίηση ποιότητας της εταιρείας «CERES»	106
.3	
8.6	Η πιστοποίηση της «ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ ΖΥΘΟΠΟΙΙΑΣ Α.Ε.»	108
8.7	Η πιστοποίηση της εταιρείας «LOUX Α.Ε.»	112

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000

9.1	Η εξέλιξη του αριθμού πιστοποιητικών σε όλο τον κόσμο ...	115
9.2	Η εξέλιξη της γεωγραφικής κατανομής των πιστοποιητικών (%)	116
9.3	Τα πιστοποιητικά για το περιβάλλον	119
9.4	Εφαρμογή προαιρετικών / υποχρεωτικών προτύπων	120
9.5	Συσχέτιση των προτύπων	122

Επίλογος **124**

.....
.....

Βιβλιογραφία **125**

.....
.....

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 1^ο

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Π Ρ Ο Λ Ο Γ Ο Σ

Ζούμε την εποχή ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής αγοράς. Η χρονιά ορόσημο 1992 αφυπνίζει τις ελληνικές επιχειρήσεις που θέλουν να παραμένουν ενεργοί παίκτες. Όλοι δείχνουμε να έχουμε καταλάβει ότι η ποιότητα είναι πλέον το κλειδί.

Σε πρόσφατη έρευνα της American Management Association (AMA) στην οποία συμμετείχαν 1.000 Ευρωπαίοι, 1.400 Αμερικανοί και 775 Ιάπωνες managers διαπιστώθηκε ότι η ποιότητα είναι το Νο 1 κριτήριο θετικού επηρεασμού του πελάτη και το περισσότερο απαραίτητο για την βελτίωση της κατάστασης στην εταιρεία τους. Η τιμή ήταν μόλις έβδομο στη σειρά.

Πιο πρόσφατα είναι τα αποτελέσματα μιας τεράστιας έρευνας που έκαναν τα περιοδικά BUSINESS και HARVARD BUSINESS REVIEW και περιελάμβανε δείγμα 12.000 ατόμων σε 24 χώρες, έδειξαν ότι η ποιότητα αποτελεί τον περισσότερο σημαντικό παράγοντα επιτυχίας, όσο αφορά το σύνολο των χωρών.

1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η ποιότητα, δηλαδή η ικανότητα στο να συμμορφώνεσαι ή ακόμα και να ξεπερνάς τις προσδοκίες του πελάτη, δεν είναι κάτι πρωτόγνωρο. Από τα αρχαιότατα κιόλας χρόνια ο άνθρωπος επιζητούσε την προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών με κριτήριο την ανταπόκρισή τους σε προκαθορισμένες προδιαγραφές. Από τότε χρειάστηκε να παρέλθει ένα μεσοδιάστημα αρκετών αιώνων έως ότου εμφανισθεί η έννοια της ποιότητας και πάλι στο προσκήνιο και αυτό γιατί οι παραγωγικές μονάδες εκείνων των εποχών προσδιόριζαν την προσφορά και ζήτηση αγαθών με βάση τα δικά τους μέτρα και σταθμά. Μόλις το τελευταίο μισό του εικοστού αιώνα άρχισαν να αναπτύσσονται απόψεις ειδικών επιστημόνων της διοίκησης γύρω από την ποιότητα καθώς και σχετικές θεωρίες που εφαρμόζονται από τις σύγχρονες επιχειρήσεις. Σημειώνεται επίσης μια σημαντική αναβάθμιση του ρόλου των πελατών οι οποίοι δεν θεωρούνται πλέον καταναλωτές χωρίς κρίση, αλλά πρωταρχικοί ρυθμιστές της διεθνούς ανταγωνιστικότητας. Οι επιχειρήσεις βλέποντας με τη σειρά τους τα σημεία των καιρών, κατανοούν τη βαθιά αλλαγή στην καταναλωτική συμπεριφορά και εργάζονται σκληρά με σκοπό να

πειτύχουν την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών τους.

1.2 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΙΑΠΩΝΙΑ

Τα ιαπωνικά προϊόντα τη δεκαετία του '50 ήταν συνώνυμα της φθηνίας και της μέτριας ποιότητας. Σήμερα τα ιαπωνικά αυτοκίνητα με το σήμα OK στο πίσω τζάμι είναι επίσης φθηνά, παράγονται όμως σε 24 ώρες και όχι σε 36 όπως στην Ευρώπη και όταν τελειώνει η συναρμολόγησή τους έχουν κατά μέσο όρο 3 φορές λιγότερες παρατηρήσεις από τα Ευρωπαϊκά. Ενδεικτικό είναι το παράδειγμα ιαπωνικής εταιρείας που κατασκευάζει ποδήλατα στα μέτρα του πελάτη και τα παραδίδει σε οποιοδήποτε σημείο της Ιαπωνίας μέσα σε 48 ώρες.

Οι Ιάπωνες κατάλαβαν νωρίς κάτι που οι Ευρωπαίοι τώρα συνειδητοποιούν, ότι δηλαδή, ο βασιλιάς και ο άξονας της επιχείρησης είναι ο πελάτης. Οι Ιάπωνες κατάλαβαν επίσης γρήγορα ότι η προσαρμογή των διαδικασιών της επιχείρησης στις απαιτήσεις του πελάτη, είναι το κλειδί για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Οι Ιαπωνικές εταιρείες έχουν το υψηλότερο ποσοστό συμμετοχής υπαλλήλων τους σε τακτικές συναντήσεις με θέμα την πρόοδο

της ποιότητας. Οι Ιάπωνες υιοθέτησαν στα τέλη της δεκαετίας του 1940 τις πρωτοποριακές αρχές του Δρ. Deming ο οποίος δίδαξε στους Ιάπωνες τις τεχνικές και την αξία των επισκοπήσεων ποιότητας (Quality Surveys) και το στατιστικό έλεγχο ποιότητας (SPC). Το 1948 η Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων και Μηχανικών (Juse) οργάνωσε Συμβούλιο Ποιοτικού Ελέγχου και εισήγαγε ειδικά σεμινάρια όπου δίδαξε και ο Deming. Η Juse θεσμοθέτησε το 1951 το παλαιότερο και γνωστότερο βραβείο ποιότητας, το Βραβείο Deming. Το βραβείο αυτό απονέμεται σε τρεις κατηγορίες : άτομα, εταιρείες, εργοστάσια. Ένα άλλο βραβείο, το Japan Quality Control Award, απονέμεται σε εταιρείες που έχουν υψηλό βαθμό ποιότητας, επί πέντε συνεχή χρόνια, αφού τους έχει απονεμηθεί το βραβείο Deming. Το 1950 ο Dr. Joseph Juran, με μια σειρά από ομιλίες, σεμινάρια και βιβλία εισήγαγε τη θεωρία της τριλογίας της ποιότητας (σχεδιασμός ποιότητας, έλεγχος ποιότητας και βελτίωση ποιότητας). Παράλληλα η έμφυτη κουλτούρα δέσμευσης και αφοσίωσης των Ιαπώνων εργατών στην ποιότητα, προώθησαν την ποιότητα στην Ιαπωνία, σε επίπεδα εντυπωσιακά. Το βραβείο Deming έχει απονεμηθεί μεταξύ άλλων στις Toyota, Komatsu, Asmo κ.α.

Η δυναμική συνεχούς βελτίωσης που εμφανίζεται στα Ιαπωνικά εργοστάσια καταπολεμά τους τρεις εχθρούς της ποιότητας :

- Ø MURA (σπατάλη)
- Ø MURI (υπερφόρτωση)
- Ø MUDA (ανισομερής φόρτος εργασίας).

Βασικότερη αρχή της Ιαπωνικής νοοτροπίας είναι ότι η αναζήτηση της ποιότητας δεν τελειώνει ποτέ. Μόλις ένας κύκλος βελτίωσης συμπληρωθεί, αυτό δεν είναι παρά η αρχή ενός άλλου.

1.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Έλεγχος ποιότητας είναι το σύνολο των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών, που επιβεβαιώνουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών.

Η κλασική προσέγγιση στον έλεγχο ποιότητας βασίζεται σε επιθεωρήσεις του προϊόντος μετά την παραγωγή και, βέβαια, την επανόρθωση αν διαπιστωθεί αστοχία.

Ο έλεγχος ποιότητας εντοπίζει ελαττώματα σχεδιασμού και κατασκευής μετά την κατασκευή του προϊόντος, τότε δηλαδή που η επανόρθωση κοστίζει πολύ περισσότερο και είναι δυσκολότερη γιατί το κόστος κατασκευής του ελαττωματικού προϊόντος έχει ήδη καταβληθεί. Κάθε διορθωτική ενέργεια προϋποθέτει κόστος

επιπλέον του ήδη καταβληθέντος. Ο έλεγχος ποιότητας διασφαλίζει μεν τον εντοπισμό των ελαττωματικών και τη διόρθωσή τους, αλλά δεν παρέχει δυνατότητα να αποκλεισθεί το ότι τα ελαττώματα θα ξαναεμφανισθούν. Η ευρύτερη έννοια της διασφάλισης ποιότητας καλύπτει την αδυναμία αυτή.

1.4 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Διασφάλιση ποιότητας είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές.

Ένα γνωστό πρότυπο διασφάλισης ποιότητας που χρησιμοποιείται σε διμερείς συμβάσεις συνεργασίας προμηθευτή - πελάτη είναι το ISO 1-2-3-4. Το πρότυπο αυτό έχει συνταχθεί από τον ISO (International Standardization Organization), την διεθνή συνομοσπονδία εθνικών φορέων διασφάλισης ποιότητας. Ενώ ο έλεγχος ποιότητας (QC - Quality Control) διαπιστώνει και καταγράφει μια απόκλιση του προϊόντος από δεδομένες προδιαγραφές, ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας (QA - Quality Assurance) διασφαλίζει ότι το τελικό προϊόν θα είναι σύμφωνο με τις προδιαγραφές που

θέτει ο πελάτης. Άρα είναι εκτενέστερο του ελέγχου ποιότητας κατά ένα επίπεδο.

1.5 ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Κανένα από τα προαναφερθέντα συστήματα δεν προϋποθέτει κατ' ανάγκη ποιότητα με ταυτόχρονη μείωση κόστους, αξιοποίηση καινοτομιών ή ολική συμμετοχή του προσωπικού και των λειτουργιών της επιχείρησης στην προσπάθεια. Η Ολική Ποιότητα διασφαλίζει τις προϋποθέσεις αυτές, αποτελεί επομένως ευρύτερο σύστημα ποιότητας. Η ολική ποιότητα διοικείται και δεν ελέγχεται απλώς. Αυτό σημαίνει ότι απαιτεί ένα ολόκληρο σύστημα λειτουργίας της επιχείρησης, αλλά και ειδική νοοτροπία των ανθρώπων της και όχι απλά την τήρηση κάποιων προδιαγραφών. Οι περισσότερες εταιρείες δυσκολεύονται να ξεχωρίσουν την διαφορά μεταξύ Διασφάλισης Ποιότητας και Ολικής Ποιότητας. Και στις δύο περιπτώσεις το αποτέλεσμα για τον εξωτερικό πελάτη είναι το ίδιο, μόνο που στη δεύτερη κοστίζει λιγότερο και ικανοποιεί και τον εσωτερικό πελάτη.

1.6 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ποιότητα μπορεί να μετρηθεί βάσει κάποιων κοινών standards μεταξύ των

επιχειρήσεων ; Η απάντηση είναι μερικώς ναι και αυτό επιτυγχάνεται μέσω της Τυποποίησης και Πιστοποίησης της ποιότητας, βάσει της πιστοποίησης ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης) που στην Ελλάδα αντιπροσωπεύεται από τον ΕΛΟΤ (Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης).

1.6.1 Τυποποίηση

Τυποποίηση είναι η δραστηριότητα με την οποία, σύμφωνα με συγκεκριμένες διαδικασίες, εκπονούνται, εκδίδονται και εφαρμόζονται κείμενα κοινής αποδοχής, τα πρότυπα. Τα Πρότυπα είναι έγγραφα που προέκυψαν ύστερα από συναίνεση μεταξύ των ενδιαφερομένων και περιέχουν, για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες, κατευθυντήριες οδηγίες ή χαρακτηριστικά που εξασφαλίζουν ότι τα διάφορα προϊόντα, υλικά, διαδικασίες ή υπηρεσίες ανταποκρίνονται στο σκοπό για τον οποίο προορίζονται.

Τα πρότυπα βασίζονται στα αποτελέσματα της επιστήμης, της τεχνολογίας και της εμπειρίας, λαμβάνοντας υπόψη την προετοιμασία του περιβάλλοντος, την ασφάλεια, την υγιεινή καθώς και την εξοικονόμηση πόρων.

Τα πρότυπα αποτελούν τα πλέον αναγνωρισμένα κείμενα για τους παραγωγούς.

1.6.2 Η χρησιμότητα της τυποποίησης

- Θ Δίνει λύσεις σε επαναλαμβανόμενα προβλήματα της Τεχνικής και της Οικονομίας.
- Θ Αποτελεί βασική προϋπόθεση για ορθολογική συνεργασία ανάμεσα στις παραγωγικές μονάδες.
- Θ Εξασφαλίζει την καταλληλότητα χρήσης για προϊόντα, διαδικασίες ή υπηρεσίες.
- Θ Περιορίζει την ποικιλία διαδικασιών ή υπηρεσιών για να ικανοποιούνται κύριες ανάγκες μέσω της επιλογής του καλύτερου αριθμού μεγεθών ή τύπων προϊόντων.
- Θ Διασφαλίζει τη συμβατότητα και την εναλλαξιμότητα των προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών.
- Θ Αποτελεί εγγύηση για την ασφάλεια και υγιεινή.

1.6.3 Τα αποτελέσματα της τυποποίησης

- Θ Αξιοπιστία προϊόντων και υπηρεσιών.
- Θ Απονομή Σημάτων ή Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης (ποιότητας).
- Θ Ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πελάτη.
- Θ Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης στην ελληνική αγορά και στις αγορές του εξωτερικού.
- Θ Ελεύθερη διακίνηση προϊόντων ή υπηρεσιών σε όλες τις αγορές του εξωτερικού.

- ⊖ Βελτίωση της οργάνωσης της επιχείρησης και του συστήματος ποιότητάς της.
- ⊖ Βελτίωση της αποδοτικότητας της επιχείρησης μέσω καλύτερης οργάνωσης της παραγωγής, μείωσης του χρόνου επιδιορθώσεων.
- ⊖ Διαβατήριο για προϊόντα που διέπονται από υποχρεωτικές οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (E.E.).
- ⊖ Απόδειξη ότι τα προϊόντα, οι υπηρεσίες ή τα συστήματα, ικανοποιούν τις απαιτήσεις συγκεκριμένων προδιαγραφών.

1.7 ΟΛΙΚΗ ΠΑΡΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αναφερόμενοι στην ορολογία διάφοροι παρατηρητές επεσήμαναν ότι, όχι μόνον είχαν μπερδευτεί με τους διάφορους ορισμούς, αλλά και από τη χρήση όρων, όπως : Διασφάλιση Ποιότητας, Έλεγχος Ποιότητας, Σύστημα Ποιότητας, Πρόγραμμα Ποιότητας, Πλάνο Ποιότητας, Πιστοποίηση Ποιότητας. Αυτό το πρόβλημα δεν βασανίζει μόνο τις αναπτυσσόμενες χώρες αλλά και τις ανεπτυγμένες και θα πρέπει να ελπίσουμε ότι τα συμπεράσματα των ειδικών θα οδηγήσουν σε ορολογία με μεγαλύτερη ακρίβεια και λογική.

Η υλοποίηση της Ολικής Ποιότητας δεν είναι ιδιαίτερα εύκολη και η ηγεσία των εταιρειών δεν ξέρει πάντα από που να αρχίσει. Γι' αυτό σε μερικές επιχειρήσεις δεν αρχίζει ποτέ.

Το δέος μπροστά στην πολύπλοκη διαδικασία της Ολικής Ποιότητας είναι αυτό που λέγεται μερικές φορές : Total Quality Paralysis (TQP) ή Total Quality Disillusionment (QD), δηλαδή Ολική Παράλυση της ποιότητας ή Ολική Απογοήτευση της ποιότητας.

Τα συνηθέστερα αίτια εντοπίζονται κυρίως στην αδυναμία στοχοθέτησης, στην αδυναμία επιλογής μοντέλου, στην άγνοια καθορισμού διαδοχικών σταδίων υλοποίησης του προγράμματος Ολικής Ποιότητας, στην αδυναμία χρησιμοποίησης τεχνικών και εργαλείων βελτίωσης ποιότητας και στην άγνοια των βασικών αρχών της Ολικής Ποιότητας.

1.8 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το πρόγραμμα Ολικής Ποιότητας πραγματοποιείται σε 4 κύρια στάδια και σε χρονικό διάστημα που ποικίλει. Συνήθως πάντως, διαρκεί από τέσσερα έως δέκα χρόνια. Η Motorola αναφέρει ότι για την εφαρμογή του δικού της προγράμματος απαιτήθηκε μια δεκαετία. Πριν περιγραφούν τα τέσσερα αυτά

στάδια πρέπει να τονισθεί ότι η χρήση περισσότερων σταδίων ή διαφορετικών προσεγγίσεων δεν σημαίνει ανακολουθία ούτε πρέπει να αποτελεί αφορμή σύγχυσης. Οι διαφορετικές προσεγγίσεις αν εφαρμοσθούν σωστά, καταλήγουν ουσιαστικά στα ίδια αποτελέσματα.

1.8.1 Στάδιο 1 : Κατανόηση και Αποδοχή των Αρχών Ο.Π.

Στο στάδιο αυτό, η διοίκηση της εταιρείας κατανοεί και αποδέχεται τις αρχές Ολικής Ποιότητας. Η κύρια δραστηριότητα είναι η μέτρηση και αποτύπωση της παρούσας κατάστασης της επιχείρησης. Τι προβλήματα έχει, που βρίσκεται, δηλαδή, σε σχέση με τον ανταγωνισμό, αλλά και στη συνείδηση του προσωπικού της.

Συμπληρώνονται ανώνυμα και επώνυμα ερωτηματολόγια. Εντοπίζονται έτσι ανεπαρκείς διαδικασίες, λάθη, προβλήματα επικοινωνίας, ελαττωματικά προϊόντα, δυσαρέσκεια πελατών, συχνές βλάβες μηχανημάτων, καθυστερήσεις, χαμηλή παραγωγικότητα, ανεπάρκεια ηγεσίας κ.λ.π.

Στο στάδιο αυτό, χρειάζεται ειλικρίνεια. Η διοίκηση πρέπει να αποδείξει ότι δεν επιθυμεί την συγκάλυψη των προβλημάτων, αλλά τον εντοπισμό και την περιγραφή τους.

Τα προβλήματα αναλύονται και ομαδοποιούνται. Στο τέλος αυτού του σταδίου, η διοίκηση έχει μια σαφή εικόνα του τι πρέπει να διορθώσει και ποιοι θα είναι οι μελλοντικοί της στόχοι.

1.8.2 Στάδιο 2 : Σχεδιασμός Προγράμματος

Με βάση τα ευρήματα της πρώτης φάσης, τίθενται οι στόχοι του προγράμματος Ολικής Ποιότητας : τι θέλουμε να επιτύχουμε, πως θα το επιτύχουμε, πότε θα το επιτύχουμε. Πότε θα ξεκινήσει το πρόγραμμα, αν θα έχει επιμέρους στάδια, ποιοι στόχοι έχουν προτεραιότητα, ποιος θα είναι ο ρόλος των στελεχών και υπαλλήλων, από ποιους χώρους θα αρχίσει η προσπάθεια. Θα πρέπει να ορισθεί ο συντονιστής (facilitator) και μια συντονιστική επιτροπή (steering committee). Αποφασίζεται αν η εταιρεία θα χρησιμοποιήσει εξωτερικούς συμβούλους. Επισημαίνονται οι πιθανές δυσκολίες που θα αντιμετωπισθούν και σχεδιάζεται το πως αυτές θα ξεπεραστούν.

Παράλληλα αρχίζει να δημιουργείται η σχετική υποδομή, για να εξασφαλισθεί η ηθική και πρακτική υποστήριξη του προσωπικού. Το προσωπικό ενημερώνεται για τις βασικές αρχές της Ολικής Ποιότητας.

Στο στάδιο αυτό επιλέγεται το μοντέλο ποιότητας που θα χρησιμοποιηθεί ώστε η πορεία

προς την Ολική Ποιότητα να είναι προκαθορισμένη και σαφής.

1.8.3 Στάδιο 3 : Εφαρμογή Προγράμματος Ο.Π. Δέσμευση και

συμμετοχή του Προσωπικού

Η υλοποίηση του προγράμματος Ολικής Ποιότητας αρχίζει συνήθως με συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού στις αρχές της Ολικής Ποιότητας και στα εργαλεία και τεχνικές ποιότητας. Ακόμη εξασφαλίζονται οι αναγκαίοι πόροι για την κάλυψη του κόστους του προγράμματος.

Οι εργαζόμενοι σχηματίζουν Ομάδες Βελτίωσης Ποιότητας (Ο.Β.Π.). Οι ομάδες αυτές έχοντας πληροφορηθεί από τη διοίκηση τους γενικούς στόχους του προγράμματος με σειρά προτεραιότητας (π.χ. 1 Μείωση ελαττωματικών προϊόντων. 2. Μείωση κόστους παρα-γωγής), συλλέγουν στοιχεία σχετικά με τα παραπάνω προβλήματα.

Τα προβλήματα αντιμετωπίζονται με σύστημα. Αναλύονται στα αίτιά τους. Σταθμίζεται η βαρύτητα του κάθε αιτίου. Ελέγχεται η σκοπιμότητα και πιθανότητα άρσης των αιτίων αυτών. Εξετάζεται το κόστος και τα αναμενόμενα αποτελέσματα (ηθικά και υλικά) μιας πιθανής βελτίωσης. Προτείνονται και

επιλέγονται λύσεις και, τέλος, οι λύσεις αυτές υλοποιούνται.

Είναι αυτονόητο ότι τα προβλήματα ενός οργανισμού είναι όχι μόνο πολλά αλλά και αλληλεξαρτώνται. Πολλά από αυτά, είναι συμπτωματικά άλλων σημαντικών αιτιών. Για παράδειγμα, δύο από τις αιτίες που προκαλούν αυξημένο αριθμό ελαττωματικών προϊόντων είναι η κακή επικοινωνία μεταξύ τμημάτων και η ανεπαρκής διαδικασία επιλογής ειδικευμένου προσωπικού.

Και οι δύο νέες αυτές αιτίες είναι σημαντικές και η επίλυσή τους απαιτεί επαναστατικές αλλαγές στη νοοτροπία και τα συστήματα του Οργανισμού. Για βελτίωση της επικοινωνίας χρειάζεται μια πενταετία συστηματικής προσπάθειας. Για να εξασφαλισθούν, με τη σειρά τους οι προϋποθέσεις βελτίωσης της επικοινωνίας ίσως χρειασθούν ριζικότερες αλλαγές, όπως οριστικοποίηση του οργανογράμματος, ακριβής περιγραφή θέσεων εργασίας των στελεχών και σχεδιασμός / εφαρμογή προγραμμάτων αξιολόγησης απόδοσης του προσωπικού. Αυτά τα θέματα με τη σειρά τους απαιτούν άλλες προϋποθέσεις για να μην γίνουν πραγματικότητα.

Το νόημα των παραπάνω σκέψεων είναι ότι το τρίτο στάδιο του προγράμματος Ο.Π. είναι ουσιαστικά μια ριζική αλλαγή, μια επανάσταση,

μια αλλαγή κατεύθυνσης της επιχείρησης και νοοτροπίας των εργαζομένων. Το στάδιο αυτό θα διαρκέσει χρόνια, ανάλογα με τη σοβαρότητα, βέβαια, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει η επιχείρηση, αλλά και τη συνέπεια με την οποία θα υλοποιήσει το πρόγραμμα.

Όταν όλες οι αλλαγές είναι πλέον υπαρκτές, μετρήσιμες και ελεγχόμενες, θα πρέπει να υπάρχει και ένα σύστημα που να διασφαλίζει ότι το επίπεδο ποιότητας (Quality Level) του Οργανισμού παραμένει πάντα στο ίδιο επίπεδο. Ένα παράδειγμα τέτοιου συστήματος είναι το σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9000.

1.8.4 Στάδιο 4 : Έλεγχος και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων

Με τη χρήση κατάλληλων δεικτών που έχει αναπτύξει ο Οργανισμός, λόγω της εμπειρίας που έχει αποκτηθεί, αλλά και σαν αποτέλεσμα της οριοθέτησης της θέσης του ως προς τον ανταγωνισμό, ελέγχεται η αποτελεσματικότητα των συστημάτων που έχουν εφαρμοσθεί. Εντοπίζονται οι επιτυχίες αλλά και τα προβλήματα ή οι αντιδράσεις που συναντά το πρόγραμμα.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 2°

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ISO 9000

2.1 ΑΝΑΓΚΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ISO

Η κατάργηση των συνόρων με την άρση των τελωνειακών και δασμολογικών περιορισμών και η ανάπτυξη των πολυεθνικών δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την ύπαρξη μιας «κοινής γλώσσας» ανάμεσα στις επιχειρήσεις του πλανήτη. Θα πρέπει συνεπώς να αναπτυχθεί ένα κοινό σύστημα το οποίο θα εναρμονίζει τις προδιαγραφές των προϊόντων ή υπηρεσιών ενός κράτους, με τις αντίστοιχες προδιαγραφές προϊόντων ή υπηρεσιών όλων των υπολοίπων κρατών. Οι επιχειρήσεις που προσανατολίζονται στις εξαγωγές έχουν προ πολλού εκφράσει την ανάγκη να επιτευχθεί μια συμφωνία στα παγκόσμια πρότυπα ώστε να βελτιστοποιηθεί η μέχρι τώρα διαδικασία του διεθνούς εμπορίου. Αυτή είναι η αρχή της ίδρυσης του ISO.

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης, περισσότερο γνωστός ως International Organization for Standardization - ISO είναι μια παγκόσμια ένωση, η οποία αποτελείται από κρατικούς φορείς πιστοποίησης, προερχόμενους από περίπου 100 χώρες, κάθε χώρα έχει το δικό της φορέα.

2.2 Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ISO

Ο ISO είναι μη κυβερνητικός οργανισμός που ιδρύθηκε το 1947. Η αποστολή του I.S.O. είναι η προώθηση της ανάπτυξης του τομέα της τυποποίησης καθώς και των συναφών διαδικασιών σε ολόκληρο τον κόσμο με προοπτική να διευκολυνθούν οι διεθνείς εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών.

Επιπλέον ο ISO αναπτύσσει συνεργασίες στην σφαίρα των πνευματικών, επιστημονικών, τεχνολογικών και οικονομικών δραστηριοτήτων. Τα αποτελέσματα των εργασιών του ISO επικυρώνονται ως διεθνείς συμφωνίες οι οποίες εκδίδονται με τη μορφή των Διεθνών Προτύπων.

2.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η εκκίνηση μιας προσπάθειας Διεθνούς Προτυποποίησης ξεκίνησε πρώτα από τον Ηλεκτροτεχνικό χώρο : ο Διεθνής Ηλεκτροτεχνικός Οργανισμός (I.E.C.) δημιουργήθηκε το 1906. Πρωτοποριακές εργασίες σε άλλους τομείς εκπονήθηκαν από τη Διεθνή Ένωση των Εθνικών Φορέων Τυποποίησης (I.S.A.) ο οποίος ιδρύθηκε το 1926. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε από την ISA στην κατασκευή και χρήση των μηχανών.

Οι δραστηριότητες της ISA, έπαυσαν προσωρινά το 1942, εξαιτίας του Δευτέρου Παγκοσμίου Πολέμου. Το 1946 διεξήχθη ένα συνέδριο στο Λονδίνο, όπου συμμετείχαν αντιπρόσωποι από 25 χώρες. Εκεί αποφασίσθηκε να ιδρυθεί ένας νέος διεθνής οργανισμός, ο σκοπός του οποίου θα ήταν να διευκολύνει την διεθνή συνεργασία και ενοποίηση των βιομηχανικών προτύπων. Ο νέος οργανισμός, ISO, άρχισε τη λειτουργία του κανονικά στις 23 Φεβρουαρίου του 1947. Το πρώτο ISO πρότυπο εκδόθηκε το 1951 υπό τον τίτλο : «Πρότυπη αναφορά θερμοκρασίας για τις βιομηχανικές μονάδες μέτρησης».

2.4 ΜΕΛΗ ΤΟΥ ISO

Μέλος του ISO μπορεί να είναι ο πιο αντιπροσωπευτικός εθνικός φορέας σε θέματα προτυποποίησης. Εννοείται ότι μόνο ένας τέτοιος φορέας από κάθε χώρα γίνεται δεκτός από τον ISO για εκπροσώπηση. Τα μέλη αναλαμβάνουν τέσσερις βασικές δικαιοδοσίες :

(α) Ενημερώνουν περιστασιακά τα ενδιαφερόμενα μέρη των χωρών που εκπροσωπούν για σχετικές ευκαιρίες διεθνούς προτυποποίησης και καινοτομίας.

(β) Οργανώνουν την συμμετοχή των χωρών σε διεθνείς διαπραγματεύσεις με σκοπό την επίτευξη διεθνών συμφωνιών προτυποποίησης.

(γ) Εξασφαλίζουν ότι ή υπάρχει μια γραμματεία τεχνικών επιτροπών ή υποεπιτροπών του ISO στη χώρα που εκπροσωπούν.

(δ) Επιβλέπουν το μερίδιο της οικονομικής υποστήριξης που κατατίθεται από την χώρα που εκπροσωπούν προς τον ISO.

Ανταποκρινόμενο μέλος είναι συνήθως κάποιος οργανισμός ο οποίος δεν έχει ακόμα αναπτύξει ολοκληρωτική δραστηριότητα στον τομέα των εθνικών προτύπων. Τα ανταποκρινόμενα μέλη δεν παίρνουν μέρος ως ενεργό τμήμα στην τεχνική εργασία, αλλά έχουν το δικαίωμα να είναι απόλυτα ενήμερα για τις εργασίες που τους ενδιαφέρουν.

2.5 ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO

Η σειρά ISO είναι μια σειρά πέντε διεθνών προτύπων που περιλαμβάνουν όλα εκείνα τα στοιχεία που αφορούν την τυποποίηση και την διασφάλιση ποιότητας. Η δομή των προτύπων αυτών δεν εξειδικεύεται ε τεχνικές λεπτομέρειες αλλά παρέχει γενικές οδηγίες. Συνεπώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο από

τις βιομηχανικές επιχειρήσεις, όσο και από τους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών. Παρακάτω δίνεται μια σύντομη περίληψη της λειτουργίας για κάθε ένα από τα πρότυπα αυτά :

Θ ISO 8402 - Ποιότητα - Λεξιλόγιο :

Το διεθνές αυτό πρότυπο μπορεί να χαρακτηρισθεί σαν «το πρότυπο των προτύπων». Περιέχει το λεξιλόγιο και όλες τις βασικές έννοιες που διέπουν τη διασφάλιση ποιότητας μαζί με τις πλήρεις περιγραφές τους. Χρησιμοποιείται σαν βοηθητικό πρότυπο ορολογίας. Αυτό είναι το Διεθνές πρότυπο το οποίο προσδιορίζει τους όρους που χρησιμοποιούνται στις σειρές, για αμοιβαία κατανόηση στις Διεθνείς Επικοινωνίες. Το πρώτο μέρος είναι η ποιότητα το οποίο προσδιορίζεται σαν «ολοκλήρωση από γνωρίσματα και χαρακτηριστικά από ένα προϊόν ή υπηρεσία το οποίο στηρίζεται στην ικανότητα του να ικανοποιεί τις ελλείψεις ή τις επικείμενες ανάγκες». Το λεξιλόγιο συνεχίζει να προσδιορίζει τέτοιους όρους όπως βαθμός ποιότητας, πολιτική διαχείρισης, διασφάλιση, έλεγχος, σύστημα, πεδίο, λογιστικός έλεγχος. Επίσης προσδιορίζει τη «μη συμμόρφωση» και τις «προδιαγραφές».

Θ ISO 9000 - Προδιαγραφές Διοίκησης Ποιότητας - Οδηγίες για επιλογή και χρήση :

Το πρότυπο αυτό θεωρείται ως η εισαγωγή στον κόσμο της προτυποποίησης. Περιλαμβάνει ένα γενικό πρόλογο, μέρος του λεξιλογίου που βρίσκεται στο πρότυπο ISO 8402, τις προϋποθέσεις και διαδικασίες που απαιτούνται για την χορήγηση της πιστοποίησης, τον τρόπο οργάνωσης και ανάπτυξης ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας, τους ορισμούς των άλλων προτύπων 9001, 9002, 9003, 9004. Ακόμη περιγράφει τις αποδείξεις που μπορεί να ζητήσει ο πελάτης σχετικά με την αποτελεσματικότητα του συστήματος διασφάλισης ποιότητας και τη συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτούμενες προδιαγραφές.

Θ ISO 9001 - Συστήματα ποιότητας - Μοντέλο για τη διασφάλιση ποιότητας στο σχεδιασμό / ανάπτυξη, παραγωγή, εγκατάσταση, συντήρηση, επισκευή.

Θεωρείται ως το κυριότερο απ' όλα τα πρότυπα της σειράς. Περιλαμβάνει τις ενέργειες και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει η επιχείρηση προκειμένου να

καθιερώσει ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Στο ίδιο πρότυπο επισημαίνονται οι σχέσεις προμηθευτή – πελάτη από την κατάρτιση ειδικών συμβολαίων, όπου ο προμηθευτής υπόσχεται στον πελάτη ότι τα παρεχόμενα προϊόντα θα πληρούν τις προδιαγραμμένες απαιτήσεις. Το ISO 9001 είναι γι' αυτές τις εταιρείες που χρειάζονται να εξασφαλίσουν στους πελάτες τους την συμφωνία να προσδιορίσουν τις απαιτήσεις που συναντιούνται από έναν ολοκληρωμένο κύκλο από το σχεδιασμό μέχρι τη συντήρηση και επισκευή. Αυτό χρησιμοποιείται ιδιαίτερα όπου υπάρχει ένα συμβόλαιο σχεδιασμένο για ειδικές ανάγκες, και που η παραγωγή εξαρτάται από τις δηλώσεις στους όρους απόδοσης (ταχύτητα, παραγωγή, ακεραιότητα). Αυτό είναι το πιο τέλειο ή πιο ολοκληρωμένο πρότυπο που περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία συστημάτων ποιότητας με λεπτομέρειες στο ISO 9004 στη δική τους μεγάλη αυστηρότητα.

Θ ISO 9002 – Συστήματα ποιότητας – Μοντέλο για δια-σφάλιση ποιότητας στην παραγωγή και εγκατάσταση :

Το πρότυπο περιλαμβάνει λιγότερα στοιχεία από το προηγούμενο. Αντικείμενα εξέτασης θεωρούνται μόνο η παραγωγή και η εγκατάσταση. Είναι επίσης λιγότερο αυστηρό σε σχέση με το ISO 9001. Χρησιμοποιείται ως μέτρο σύγκρισης των προτύπων ενός συγκεκριμένου προϊόντος με ένα ήδη ολοκληρωμένο σχέδιο ή προδιαγραφή.

Θ ISO 9003 - Συστήματα ποιότητας - Μοντέλο για δια-σφάλιση ποιότητας στην τελική επιθεώρηση και τεστ :

Το συγκεκριμένο πρότυπο περιλαμβάνει τις ενέργειες και διαδικασίες που διασφαλίζουν τις απαιτήσεις του πελάτη στους τομείς της επιθεώρησης και ελέγχου του τελικού προϊόντος. Περιέχει λιγότερα στοιχεία και το επίπεδο αυστηρότητας είναι χαμηλότερο από τα πρότυπα ISO 9001, 9002.

Θ ISO 9004 - Διαχείριση ποιότητας και στοιχεία συστήματος ποιότητας - Κατευθυντήριες γραμμές :

Το ISO 9004 όπως και το ISO 9000 περιέχει γενικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την επιλογή ενός από τα ISO 9001, 9002, 9003. Περιλαμβάνει στοιχεία διασφάλισης

ποιότητας τα οποία αναφέρονται σε θέματα διασφάλισης ποιότητας που λαμβάνουν χώρα πριν ή μετά την παραγωγική διαδικασία (marketing, προμήθειες, σχεδιασμός, έλεγχος κ.λ.π.) καθώς και σε άλλες δευτερεύουσες, αλλά εξ ίσου σημαντικές για την επιχείρηση, ενέργειες (στατιστικές μέθοδοι, ασφάλεια χώρων, εξυπηρέτηση πελατών). Αναφέρεται επίσης και στον τομέα διασφάλισης των περιβαλλοντικών πόρων. Το έντυπο αυτό χρησιμοποιείται μόνο από την επιχείρηση και δεν περιέχει όρους συμφωνιών μεταξύ πελάτη – προμηθευτή όπως συμβαίνει με τα πρότυπα ISO 9001, 9002, 9003. Το πιο σημαντικό όμως χαρακτηριστικό του πρότυπου αυτού είναι η ανάλυση όλων των στοιχείων που περιέχονται στα πρότυπα ISO. Η επιχείρηση θα πρέπει να κατανοήσει σε βάθος κάθε ένα από τα συγκεκριμένα στοιχεία, προκειμένου να επιλέξει το κατάλληλο γι' αυτή πρότυπο.

2.6 ΑΡΧΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Τα πρότυπα της σειράς ISO έχουν αναπτυχθεί με βάση τις εξής αρχές :

Ø Συναίνεση. Οι απόψεις όλων των ενδιαφερομένων μερών υπολογίζονται και

εξετάζονται : Κατασκευαστές, προμηθευτές, πελάτες, εργαστήρια, κυβερνήσεις, μηχανικοί αναλυτές και ερμηνευτικοί οργανισμοί.

- Ø Έμφαση στην βιομηχανία. Εκπονούνται λύσεις και πρακτικές προτυποποίησης για την ικανοποίηση των βιομηχανιών και καταναλωτών σε ολόκληρο τον κόσμο.
- Ø Εθελοντική συμμετοχή. Η διεθνής προτυποποίηση δίνει έμφαση στην αγορά γι' αυτό και είναι βασισμένη στην εθελοντική ανάμιξη των ενδιαφερομένων.

2.7 ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Η προτυποποίηση καλύπτει όλο το φάσμα των βιομηχανικών διαδικασιών και η μεγάλη πλειοψηφία προϊόντων ή υπηρεσιών βασίζεται στις ίδιες προδιαγραφές. Το γεγονός αυτό ήλθε σαν αποτέλεσμα μετά από συναινετικές συμφωνίες που αναπτύχθηκαν από όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη. Οι συμφωνίες αυτές σχετίζονται με την διαλογή και βαθμονόμηση των πρώτων υλών, την κατασκευή των προϊόντων και την προώθηση των υπηρεσιών. Σκοπός λοιπόν της προτυποποίησης είναι να διευκολυνθεί η ανταλλαγή εμπορικών αγαθών και τεχνολογία διά μέσου :

- (α) βελτιωμένης ποιότητας αγαθών και αξιοπιστίας σε συμφέρουσες τιμές
- (β) πλήρους κλίματος υγείας και ασφάλειας, περιβαλλοντικής προστασίας και μείωσης της σπατάλης πόρων
- (γ) μεγαλύτερης συμβατότητας και ευκολίας διαχείρισης αγαθών και υπηρεσιών
- (δ) απλότητας για μεγαλύτερη χρησιμότητα των αγαθών και υπηρεσιών
- (ε) αυξημένου δικτύου παροχών και περιορισμού των ελέγχων

Οι χρήστες έχουν περισσότερη εμπιστοσύνη σε προϊόντα ή υπηρεσίες που βασίζονται στα Διεθνή Πρότυπα ISO. Η προσήλωση στις απαιτήσεις αποδεικνύεται από τις έγγραφες δηλώσεις των κατασκευαστών ή από επιθεωρητές ποιότητας που προέρχονται από ανεξάρτητους φορείς.

2.8 ΩΦΕΛΕΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Η διεθνής προτυποποίηση έχει καθιερωθεί σε πολλές τεχνολογικές εφαρμογές όπως είναι η επεξεργασία πληροφοριών, οι επικοινωνίες, η υφαντουργία, η συσκευασία, η προμήθεια των αγαθών, η προστασία και ορθολογική χρήση της ενέργειας, η ναυπηγική και οι τραπεζικές εργασίες. Στο άμεσο μέλλον προβλέπεται ότι θα αυξηθεί ακόμα περισσότερο η σημασία της σε

όλους τους τομείς της βιομηχανικής δραστηριότητας. Οι κυριότεροι λόγοι είναι :

(α) Παγκόσμια πρόοδος στην ελευθερία του εμπορίου.

Οι σημερινές οικονομίες ελεύθερης αγοράς ενθαρρύνουν την ανάπτυξη διαφορετικών πηγών προμήθειας και παρέχουν ευκαιρίες για επέκταση σε άλλες περιοχές. Από την πλευρά της τεχνολογίας, η ύπαρξη θεμιτού ανταγωνισμού βασίζεται σε ξεκάθαρους και σαφώς προσδιοριζόμενους «κανόνες» οι οποίοι είναι αναγνωρισμένοι από τη μια χώρα στην άλλη. Για την εξυπηρέτηση λοιπόν της προώθησης του διεθνούς εμπορίου τα πρότυπα ποιότητας ISO έχουν καθιερωθεί σαν «παγκόσμια γλώσσα» του εμπορίου.

(β) Αλληλεξάρτηση των τομέων τεχνολογίας.

Καμία βιομηχανία στον σύγχρονο κόσμο δεν μπορεί να ισχυρισθεί με ειλικρίνεια ότι είναι τελείως ανεξάρτητη από εξαρτήματα, υλικά, προϊόντα, κανόνες εφαρμογής κ.λ.π. τα οποία έχουν αναπτυχθεί από κάποιους άλλους τομείς. Κλασικό παράδειγμα προς επίρρωση είναι οι υπολογιστές που έχουν εισχωρήσει σε κάθε τομέα της βιομηχανίας και των υπηρεσιών.

(γ) Ανάπτυξη νέων τεχνολογιών.

Προγράμματα τυποποίησης σε εντελώς νέα τεχνολογικά πεδία έχουν αρχίσει ήδη να

αναπτύσσονται. Τέτοια πεδία περιλαμβάνουν προωθημένη κατασκευή υλικών, περιβαλλοντικές μελέτες, επιστήμες υγείας, δομικές κατασκευές κ.α. Στα αρχικά στάδια της ανάπτυξης της νέας τεχνολογίας οι εφαρμογές μπορεί να σχεδιαστούν, δεν υπάρχουν όμως πρωτότυπα που να λειτουργούν. Στην προκειμένη περίπτωση η ανάγκη για τυποποίηση στηρίζεται στον προσδιορισμό της ορολογίας και στην τήρηση αρχείων δεδομένων των ποσοτικών και ποιοτικών πληροφοριών που συλλέγονται μέσω της έρευνας.

(δ) Αναπτυσσόμενες χώρες.

Γίνεται από όλους δεκτό ότι η αναγνώριση της δομής των προτύπων ποιότητας αποτελεί βασικό όρο της επιτυχίας της οικονομικής πολιτικής η οποία στοχεύει στην δυναμική ανάπτυξη. Η κατασκευή ενός συστήματος διεθνών προτύπων όπως το ISO στις αναπτυσσόμενες χώρες θα έχει ως αποτέλεσμα αναπτυσσόμενη παραγωγικότητα, ανταγωνιστικότητα και αύξηση των εξαγωγών.

2.9 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ

ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Η ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μιας επιχείρησης έχει ως αποτέλεσμα την κατακόρυφη αύξηση της απόδοσης μιας επιχείρησης από οποιαδήποτε οπτική γωνία και αν εξετάσουμε το θέμα. Τα πρότυπα της σειράς ISO αν και εξασφαλίζουν τις ελάχιστες δυνατές απαιτήσεις ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, προσφέρουν σημαντικά οφέλη στα κέρδη, στην παραγωγικότητα, στις πωλήσεις, στην ασφάλεια της εργασίας, στην συνεργασία του προσωπικού, στην ποιότητα της εργασίας και την χρησιμοποίηση των πόρων. Μέχρι σήμερα δεν είναι υποχρεωτική η εφαρμογή τους, εν τούτοις έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο ότι πολλοί (ιδίως βιομηχανικοί και κρατικοί) πελάτες δεν αγοράζουν από επιχειρήσεις που δεν είναι πιστοποιημένες κατά ISO. Επιπλέον, η σειρά ISO 9000 προσφέρει τα εξής πλεονεκτήματα :

- Θ** Για την εφαρμογή μιας σειράς προτύπων ISO δεν απαιτούνται πρόσθετες αλλαγές στον τεχνολογικό εξοπλισμό.
- Θ** Παρέχει σαφείς και απλές οδηγίες σε όλο το προσωπικό της επιχείρησης μέσα από τα ειδικά γι' αυτό το σκοπό έγγραφα πιστοποίησης.

- Μειώνει τα σφάλματα, τις αλληλεπικαλύψεις και τις περιττές εργασίες.
- Περιορίζει τις επιθεωρήσεις και μειώνει το κόστος παραγωγής και λειτουργίας της επιχείρησης.
- Αποτελεί τη βάση για τη δημιουργία ενός συστήματος ΔΟΠ στην επιχείρηση.
- Παράγει προϊόντα που ανταποκρίνονται στη ζήτηση της αγοράς τόσο από άποψη ποιότητας, όσο και από άποψη ποσότητας.
- Διευρύνει τον κύκλο πελατών της επιχείρησης.
- Βελτιώνει την αξιοπιστία, το όνομα και την φήμη της επιχείρησης.
- Αποτελεί ισχυρότατο όπλο της επιχείρησης έναντι του ανταγωνισμού.
- Βελτιώνει τις σχέσεις μεταξύ πελάτη - προμηθευτή.
- Δημιουργεί καλύτερο σύστημα αξιολόγησης των προμηθευτών.
- Αυξάνει την εξαγωγική ικανότητα της επιχείρησης.
- Προωθεί την ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου.
- Συντελεί στην σύσφιξη των σχέσεων με αλλοδαπές εταιρείες και κράτη.

Όπως συμβαίνει σε όλα τα πράγματα, έτσι και η προτυποποίηση δεν στερείται μειονεκτημάτων :

- ⊖ Είναι αιτία υπερβολικής γραφειοκρατίας.
- ⊖ Προκαλεί αντιδράσεις τόσο στο ανώτερο προσωπικό σχετικά με την αλλαγή «νοοτροπίας» της επιχείρησης, όσο και στα υπόλοιπα στελέχη λόγω της προσήλωσης στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας.
- ⊖ Εμφανίζει δυσκολίες στην κατανόηση, συμπλήρωση και μορφοποίηση, των πάσης φύσεως εγγράφων, προτύπων, διαδικασιών, συμφωνιών, συμβολαίων, πιστοποιητικών κ.λ.π. του ISO.
- ⊖ Απαιτεί πολύ χρόνο για την προετοιμασία της επιχείρησης για πιστοποίηση, με αποτέλεσμα να δαπανώνται πολύτιμες ώρες που υπό άλλες συνθήκες θα απέδιδαν πολύτιμα κέρδη.
- ⊖ Θεωρείται γενεσιουργός αιτία πολλών προβλημάτων όσον αφορά την επιλογή του ορθού προτύπου ή την εύρεση κάποιου είδους φορέα πιστοποίησης. Σε πολλές επιχειρήσεις τα τμήματα ποιότητας υπολειπουργούν ή ανήκουν κάτω από την εποπτεία άλλων τμημάτων περιορίζοντας έτσι το έργο τους. Υπάρχει επίσης έλλειψη ατόμων εξειδικευμένων στην ποιότητα, όπως ελεγκτές ποιότητας ή σύμβουλοι ποιότητας.

- Θ Είναι ιδιαίτερα δαπανηρή, γεγονός που έχει μεγάλη σημασία για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.
- Θ Δεν εγγυάται πάντα τη συνεχή ποιοτική βελτίωση (σε αντίθεση με την ΔΟΠ).

Ωστόσο υπάρχουν λύσεις για κάθε ένα από τα παραπάνω προβλήματα, όπως είναι η δημιουργία του κατάλληλου κλίματος υποστήριξης των προτύπων, η επιλογή ενός αξιόπιστου και διεθνώς αναγνωρισμένου φορέα πιστοποίησης, η συνεχής εκπαίδευση των στελεχών στις νέες τεχνολογίες και τάσεις της αγοράς, η χρήση δικτύων και ηλεκτρονικών υπολογιστών για αύξηση της ροής πληροφοριών με ταυτόχρονη μείωση της γραφειοκρατίας και η απαραίτητη χρηματοδότηση μέσω των ειδικών Ευρωπαϊκών Κοινοτικών Προγραμμάτων.

2.10ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO

Ο ISO έχει καταρτίσει μια γενική στρατηγική βελτίωσης της σειράς ISO 9000. Η συγκεκριμένη στρατηγική του διεθνούς αυτού οργανισμού αναγνωρίζει πέντε βασικές περιοχές δράσης.

- Ü *Αύξηση της σημασίας των προτύπων ISO στην αγορά.*

Αυτό θα επιτευχθεί με βελτιώσεις στον προγραμματισμό και διοίκηση του οργανισμού, με την δέσμευση των οργάνων του οργανισμού για προώθηση των προτύπων, με την κατανομή εργασιών σε ανεξάρτητους φορείς και με την εκπαίδευση της ηγεσίας.

Û *Μείωση του συνολικού κόστους και χρόνου του συστήματος προτυποποίησης στην αγορά.*

Ο στόχος αυτός θα υλοποιηθεί με την βελτίωση της διοίκησης κόστους, τη μείωση των ατελειών των διοικητικών συστημάτων, την ορθολογικότερη χρήση των ανθρώπινων και φυσικών πόρων, την αναδιάταξη του όλου συστήματος και την παροχή εξειδικευμένων εργαλείων βελτίωσης.

Û *Αποτελεσματική προώθηση των διεθνών προτύπων ISO.*

Με την εισαγωγή ενός εκτεταμένου βιομηχανικού προγράμματος που δίνει έμφαση στα πλεονεκτήματα της συναινετικής διοίκησης.

Û *Επέκταση της δομής του ISO και στις αναπτυσσόμενες χώρες.*

Ο ISO αναπτύσσει ειδικά προγράμματα καθιέρωσης και εφαρμογής των προτύπων της στις χώρες του τρίτου κόσμου σε συνεργασία με τις κυβερνήσεις και τους φορείς των χωρών αυτών καθώς και με άλλους διεθνείς οργανισμούς.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 3^ο
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - Ε.Λ.Ο.Τ.

Ο Ελληνικός Φορέας Πιστοποίησης είναι ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης). Ο ΕΛΟΤ έχει αναπτύξει σύστημα διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τη σειρά προτύπων ISO/EN 29000 που είναι ανάλογο με τα συστήματα άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Ο ΕΛΟΤ το 1992 υπέγραψε το Ιδρυτικό Μνημόνιο με το οποίο έγινε αποδεκτός στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας EQNET).

3.1 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Με το Νόμο 372/76 «περί συστάσεως και λειτουργίας του ΕΛΟΤ» ανατίθεται στον ΕΛΟΤ η ανάπτυξη δραστηριοτήτων τυποποίησης. Με βάση την απόφαση του υπουργού ΒΕΤ Αρ. 8316/1114/18.4.1989, ο ΕΛΟΤ εφαρμόζει διαδικασίες και συστήματα τυποποίησης (π.χ. συστήματα πιστοποίησης του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης [ISO]). Στα πλαίσια των διαδικασιών αυτών απονέμει συστήματα συμμόρφωσης (ποιότητας) και χορηγεί

πιστοποιητικά συμμόρφωσης (ποιότητας) που υποδηλώνουν τη συμμόρφωση προϊόντων, υλικών, υπηρεσιών, διεργασιών και συστημάτων ποιότητας με τις απαιτήσεις Εθνικών, Ευρωπαϊκών και Διεθνών Προτύπων, Προδιαγραφών (π.χ. Βιομηχανικών, Στρατιωτικών), Συστάσεων (π.χ. Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών ή Διεθνούς Επιτροπής Τηλε-πικοινωνιών) ή άλλων κανονιστικών εγγραφών (π.χ. Κοινοτική ή Εθνική Νομοθεσία).

3.2 ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ (THIRD PARTY)

Η ανεξαρτησία του ΕΛΟΤ διασφαλίζεται από το Νομικό του Πλαίσιο, την οργανωτική του διάρθρωση και τη λειτουργία του Συμβουλίου Πιστοποίησης.

Ο ΕΛΟΤ εξάλλου, στα πλαίσια της λειτουργίας του, ως Οργανισμός Πιστοποίησης μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, δεν εμπλέκεται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την οργάνωση και εφαρμογή των Συστημάτων Ποιότητας των ενδιαφερομένων επιχειρήσεων.

Στα πλαίσια του παρόντος κανονισμού και σύμφωνα με την ορθή πρακτική των διαδικασιών Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας, ο ΕΛΟΤ συνεργάζεται με τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις με αντικείμενο αποκλειστικά την ορθή ερμηνεία των Προτύπων

Ποιότητας και την ορθή εφαρμογή των Διαδικασιών Πιστοποίησης.

Όλες οι επιχειρήσεις οι οποίες έρχονται σε επαφή με τον ΕΛΟΤ, στα πλαίσια της διαδικασίας που περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό, αντιμετωπίζονται ισότιμα.

3.3 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΗΜΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΣ/ΣΠ) και ΣΗΜΑ ΙQNET

Έχει θεσπισθεί στον ΕΛΟΤ, το Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας (ΕΣΣ/ΣΠ), με αντικείμενο τη βεβαίωση της καταχώρησης της επιχείρησης στο Μητρώο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων και το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στον παρόντα Κανονισμό.

Ο λογότυπος του ΕΣΣ/ΣΠ σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο κατωτέρω :

3.4 Ο ΛΟΓΟΤΥΠΟΣ ΤΟΥ ΕΣΣ/ΣΠ

Ο λογότυπος του ΕΣΣ/ΣΠ πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από τον αριθμό καταχώρησης του πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης στο Μ.Π.Ε., τα στοιχεία του προτύπου με βάση το οποίο έχει γίνει η αξιολόγηση και πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας και την ένδειξη ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σύμφωνα με το ακόλουθο σχήμα :

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΛΟΤ EN ISO 900X / ISO 900X0Αρ

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες το πεδίο εφαρμογής του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας δεν καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων ή το σύνολο των μονάδων παραγωγής της επιχείρησης, το ΕΣΣ/ΣΠ πρέπει εκτός των προαναφερθεισών ενδείξεων να συνοδεύεται και από ένδειξη που θα προσδιορίζει αυτές τις δραστηριότητες ή μονάδες παραγωγής.

Οι ανωτέρω ενδείξεις μπορούν να αναγράφονται μεταφρασμένες και σε άλλες γλώσσες πλην της ελληνικής. Ο λογότυπος του ΕΣΣ/ΣΠ πρέπει να τυπώνεται αποκλειστικά σε μονοχρωμία.

Το ΕΣΣ/ΣΠ είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ, ο λογότυπος του οποίου έχει κατοχυρωθεί με δήλωση στο Υπουργείο Εμπορίου, μπορεί δε να καταχωρηθεί και σε άλλες χώρες για τη διασφάλιση της προστασίας του.

Το ΕΣΣ/ΣΠ αφορά αποκλειστικά στην επιχείρηση στην οποία έχει χορηγηθεί και δεν επιτρέπεται η μεταβίβασή του καθ' οιονδήποτε τρόπο.

Το ΕΣΣ/ΣΠ μπορεί να τοποθετηθεί από τον ενδιαφερόμενο στο έντυπο και διαφημιστικό υλικό του, ώστε να αποδεικνύεται ότι η επιχείρηση έχει καταχωρηθεί στο ΜΠΕ.

3.5 ΤΟ ΣΗΜΑ IQNET

Ο ΕΛΟΤ, ως μέλος του Διεθνούς Δικτύου Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας (IQNET), παρέχει στις πιστοποιημένες από αυτόν επιχειρήσεις την δυνατότητα της χρησιμοποίησης του Σήματος IQNET. Το Σήμα IQNET έχει ως αντικείμενο τη βεβαίωση της πιστοποίησης της επιχείρησης από Οργανισμό Πιστοποίησης μέλος του IQNET, με

σκοπό την ευρύτερη και ευχερέστερη αναγνώριση και αποδοχή της πιστοποίησης αυτής.

Ο λογότυπος του σήματος IQNET σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο ακόλουθος :

Η χρησιμοποίηση του σήματος IQNET είναι προαιρετική. Όταν χρησιμοποιείται τούτο γίνεται μόνον και αποκλειστικά σε συνδυασμό με το ΕΣΣ/ΣΠ. Σε καμία περίπτωση δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί αυτοτελώς, ανεξάρτητα ή διαχωρισμένο από το ΕΣΣ/ΣΠ, σε τρόπο που να δημιουργεί αντίστοιχη παραπλανητική εκτύπωση. Η χρήση του IQNET

επίσης διέπεται από τους ίδιους όρους δηλαδή αποκλειστικά και μόνο σε συνδυασμό με το ΠΣΣΠ.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 4^ο
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙ-
ΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
(Π.Σ.Σ.Π.)

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια :

- Αρχικές συνομιλίες / Ανταλλαγή πληροφοριών.
- Προπαρασκευαστικές Συναντήσεις / Επικοινωνία / Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης.
- Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης.
- Επιθεωρήσεις Επιτήρησης.
- Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης.
- Ειδικές Επιθεωρήσεις.

Κατά τα ανωτέρω στάδια εφαρμόζονται οι αρχές, οι οποίες περιγράφονται στα πρότυπα ISO 10011. Η επιχείρηση οφείλει κατά τις επιθεωρήσεις να γνωστοποιεί στον ΕΛΟΤ τις απαιτήσεις, οι οποίες καθορίζονται από τη νομοθεσία (εθνική και κοινοτική) στις οποίες

υπάγονται τα παραγόμενα απ' αυτήν προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι επιθεωρητές του ΕΛΟΤ θα ελέγχουν εάν οι απαιτήσεις αυτές έχουν δεόντως ενσωματωθεί στο Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης και θα επαληθεύουν εάν οι Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες έχουν διενεργήσει τους ελέγχους που προβλέπονται από την ισχύουσα κατά περίπτωση νομοθεσία, στην περίπτωση που αυτό συνεπάγεται χορήγηση εγκρίσεων και αδειών. Επίσης οι επιθεωρητές θα έχουν πρόσβαση στα αρχεία ελέγχου που έχουν διεξαχθεί από τις Αρμόδιες Αρχές ή άλλους φορείς πιστοποίησης.

4.2 ΑΙΤΗΣΗ

Οι επιχειρήσεις οι οποίες επιθυμούν την αξιολόγηση και πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητάς τους, υποβάλλουν στον ΕΛΟΤ Αίτηση σύμφωνα με το ειδικό έντυπο αιτήσεων του ΕΛΟΤ, μαζί με το ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης και το Εγχειρίδιο Ποιότητας.

Κάθε αίτηση που υποβάλλεται και κάθε πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας που χορηγείται με βάση αυτή, αφορά μόνο σε μια μονάδα παραγωγής ή σε έναν τομέα δραστηριότητας της επιχείρησης, σύμφωνα με τον πίνακα τομέων πιστοποίησης. Χωριστή αίτηση πρέπει να υποβληθεί για άλλες μονάδες

παραγωγής ή δραστηριότητες της επιχείρησης ή για επέκταση σε νέους τομείς σύμφωνα με τον κατάλογο τομέων πιστοποίησης της EAC (Παράρτημα III) για τις οποίες θα απονεμηθεί και χωριστό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

Στην αίτησή του ο ενδιαφερόμενος πρέπει να δηλώνει το πρότυπο βάσει του οποίου επιθυμεί να πιστοποιηθεί το Σύστημα Ποιότητάς του καθώς και το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, μαζί με σχετική αναφορά στον κατάλογο τομέων της EAC.

Μαζί με το ειδικό έντυπο αιτήσεων ο ενδιαφερόμενος παραλαμβάνει από τον ΕΛΟΤ τον παρόντα Γενικό Κανονισμό και το Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης της επιχείρησής του, το οποίο πρέπει να συμπληρώσει αυτοαξιολογώντας το Σύστημα Ποιότητάς του.

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις των αντίστοιχων προτύπων για Συστήματα Ποιότητας. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να χρησιμοποιήσει ως οδηγό επιλογής του κατάλληλου προτύπου για το σύστημα Ποιότητας που πρέπει να χρησιμοποιήσει στην επιχείρησή του, το Πρότυπο ISO 9000 (ΕΛΟΤ EN ISO 9000).

Για να αρχίσουν οι προπαρασκευαστικές συνομιλίες καθώς επίσης και ο κύκλος των

επιθεωρήσεων, πρέπει να θέσει ο ενδιαφερόμενος στην διάθεση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ τα έγγραφα / έντυπα της Επιχείρησης που αφορούν στο Σύστημα Ποιότητας (Εγχειρίδιο Ποιότητας, Διαδικασίες Ποιότητας κ.λ.π.).

Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει και να υποβάλλει στον ΕΛΟΤ οπωσδήποτε Εγχειρίδιο Ποιότητας, στο οποίο θα περιγράφεται επακριβώς η διάρθρωση και η οργάνωση της επιχείρησης σε θέματα ποιότητας, καθώς και οι διαδικασίες ελέγχου ποιότητας που εφαρμόζονται. Το εγχειρίδιο και οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του προτύπου βάσει του οποίου ζητείται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας, καθώς και τις απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού. Στην περίπτωση που εκτός από το Εγχειρίδιο Ποιότητας κατατίθενται στον ΕΛΟΤ και οι διαδικασίες, αυτό πρέπει να γίνει τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία επιθεώρησης. Στην περίπτωση ελέγχου της τεκμηρίωσης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, η διάρκεια της επιθεώρησης αυξάνεται κατά δύο (2) ανθρωποημέρες.

Η συγκεκριμένη επιχείρηση πρέπει να δηλώνει στον ΕΛΟΤ εάν είναι θυγατρική άλλης επιχείρησης ή έχει οποιαδήποτε είδους σχέση

με άλλες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα δε αν οι σχέσεις αυτές επηρεάζουν τη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητάς της για να ληφθεί υπόψη το γεγονός αυτό κατά την αξιολόγηση.

Ο ενδιαφερόμενος υποχρεώνεται επίσης να ορίσει τον εκπρόσωπο της Διοίκησης για τα θέματα Ποιότητας καθώς και τον αναπληρωτή του, ο οποίος θα έχει την αρμοδιότητα για τη διενέργεια επαφών με την Ομάδα Επιθεώρησης.

Αφού η επιχείρηση υποβάλλει την αίτηση, την απαραίτητη τεκμηρίωση και το Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης στη Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, συγκροτείται από την Διεύθυνση Πιστοποίησης, η Ομάδα Επιθεώρησης του Συστήματος Ποιότητας της Επιχείρησης.

Η Ομάδα Επιθεώρησης αποτελείται από τον Συντονιστή Επιθεώρησης (Lead Assessor / Auditor) και τουλάχιστον έναν Επιθεωρητή (Assessor / Auditor) ή εκπαιδευόμενο επιθεωρητή, οι οποίοι πρέπει να είναι εγκεκριμένοι από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

Η Ομάδα Επιθεώρησης συγκροτείται ώστε να διαθέτει την απαραίτητη ικανότητα για την αξιολόγηση της καταλληλότητας και επάρκειας του Συστήματος Ποιότητας της προς πιστοποίηση επιχείρησης, δηλαδή να διαθέτει την γενική αντίληψη και τις γενικές γνώσεις που αντιστοιχούν σε κάθε τεχνολογικό, βιομηχανικό

και επιχειρηματικό κλάδο στον οποίο κάνει η επιχείρηση, ώστε να είναι σε θέση να εντοπίζει τα ουσιώδη και βασικά στοιχεία των παραγωγικών διεργασιών και διαδικασιών, έλλειψη ή πλημμελής εφαρμογή των οποίων μπορεί να προκαλέσει μη αποδεκτή διακινδύνευση (ρίσκο), ότι τα παραγόμενα προϊόντα και υπηρεσίες δεν θα συμμορφώνονται με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις / προδιαγραφές.

Κατ' αυτόν τον τρόπο η Ομάδα Επιθεώρησης θα είναι σε θέση να προσδιορίζει εάν ένα Σύστημα Ποιότητας έχει συμπεριλάβει τα ουσιώδη και βασικά στοιχεία που προαναφέρθηκαν.

Τα ονόματα των ανωτέρω επιθεωρητών και τεχνικών εμπειρογνομόνων ανακοινώνονται στην επιχείρηση.

Όταν καθορίζεται η ομάδα των επιθεωρητών όσον αφορά στην χρησιμοποίηση εξωτερικών συνεργατών, η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, για να διασφαλίσει την αμεροληψία και την αντικειμενικότητά της, δίνει ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην συμπεριληφθεί στην ομάδα αξιολόγησης άτομο που έλαβε μέρος ως σύμβουλος στον σχεδιασμό (οργάνωση και λειτουργία) ή/και την επέκταση του Συστήματος Ποιότητας που θα επιθεωρηθεί.

Όταν κοινοποιηθεί η σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης, ο ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους ή και μελών από τους εξωτερικούς επιθεωρητές της ομάδας αξιολόγησης που έχει ορισθεί, εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι (π.χ. θίγεται η ανταγωνιστικότητά του ή κινδυνεύει η ασφάλεια της τεχνογνωσίας της επιχείρησης λόγω σύνδεσης του / των επιθεωρητών με ανταγωνιστές του). Σε τέτοιες περιπτώσεις η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ επανακαθορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης.

4.3 ΑΡΧΙΚΕΣ ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ-ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Πριν από την έναρξη της διαδικασίας αξιολόγησης, η Διεύθυνση Πιστοποίησης πληροφορεί όλους όσους ενδιαφέρονται για την αξιολόγηση και πιστοποίηση του συστήματός τους από τον ΕΛΟΤ, για τις κατάλληλες διαδικασίες, την χρονική διάρκεια και το κόστος της κάθε αξιολόγησης. Η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, εάν της ζητηθεί, μπορεί επίσης να συντάξει οικονομικό προϋπολογισμό. Οι Αρχικές Συνομιλίες δεν έχουν κανένα κόστος για τον ενδιαφερόμενο.

Κατά την διάρκεια των αρχικών συνομιλιών διευκρινίζονται επίσης θέματα που αφορούν στο πεδίο πιστοποίησης, το πρότυπο πιστοποίησης, τις μονάδες προς πιστοποίηση και τυχόν άλλα θέματα που θέτει ο ενδιαφερόμενος.

4.4 ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ / ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ/ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Τα της διενέργειας της αξιολόγησης και πιστοποίησης ρυθμίζονται κατόπιν συνεργασίας της ΔΙΠ με τον ενδιαφερόμενο. Μετά από συνεννόηση, μπορούν να αρχίσουν οι προπαρασκευαστικές Συναντήσεις μεταξύ ΔΙΠ / ΕΛΟΤ ή του Συντονιστή Επιθεώρησης και του ενδιαφερόμενου. Οι προπαρασκευαστικές αυτές

συναντήσεις μπορεί να γίνουν σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας πριν από την Επιθεώρηση Αξιολόγησης και έχουν ως σκοπό τον καθορισμό των λεπτομερειών της διενέργειας της Επιθεώρησης Αξιολόγησης και ειδικότερα του προγράμματος αυτής. Στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η συνάντηση στα γραφεία του ΕΛΟΤ, ο Συντονιστής επικοινωνεί τηλεφωνικώς ή γραπτώς με την επιχείρηση.

Κατά την φάση των Προπαρασκευαστικών Συναντήσεων η Ομάδα Επιθεώρησης μελετά το Εγχειρίδιο Ποιότητας και το Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης, καθώς και όποιο άλλο έγγραφο έχει τεθεί υπόψη της από τον ενδιαφερόμενο, με στόχο την εξέταση της συμβατότητας των προηγούμενων με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου και του Παρόντος Κανονισμού. Η διαδικασία αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί και στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ως Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης, εφόσον ζητηθεί από την Επιχείρηση.

Η διάρκεια των προπαρασκευαστικών συναντήσεων / προκαταρκτικών επισκέψεων αξιολόγησης δεν μπορεί να υπερβαίνει συνολικά τις δύο (2) ανθρωποημέρες.

Εάν κατά την διάρκεια της ανασκόπησης της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας της Επιχείρησης, εντοπιστούν κύριες μη

συμμορφώσεις ως προς τις απαιτήσεις του πρότυπου πιστοποίησης και του παρόντος Κανονισμού, η επιχείρηση ενημερώνεται γραπτά ώστε να προβεί στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες, γεγονός που αποτελεί προϋπόθεση για την διενέργεια της επιθεώρησης αξιολόγησης. Οι διορθωτικές ενέργειες πρέπει να κοινοποιούνται εγκαίρως και γραπτώς στην ΔΙΠ / ΕΛΟΤ.

4.5 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ο Συντονιστής Επιθεώρησης βασιζόμενος στο Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης, στην μελέτη της τεκμηρίωσης που έχει τεθεί στην διάθεσή του, στις Προπαρασκευαστικές Συναντήσεις και στην Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης, εάν έχει γίνει, καθορίζει σε συνεργασία με τον ενδιαφερόμενο, το Πρόγραμμα Επιθεώρησης Αξιολόγησης, δηλαδή την ακριβή διαδικασία, το χρονοδιάγραμμα και την έκταση που θα λάβει η αξιολόγηση καθώς και τους τομείς της επιχείρησης στους οποίους θα γίνει αυτή.

Για να διενεργηθεί η επιθεώρηση αξιολόγησης απαιτείται η πλήρης εφαρμογή του προς πιστοποίηση Συστήματος Ποιότητας και η ύπαρξη αντίστοιχων αρχείων ποιότητας, για διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων (4) μηνών. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διενέργεια, εκ

μέρους της επιχείρησης μιας ολοκληρωμένης εσωτερικής Επιθεώρησης του Συστήματος Ποιότητάς της και Ανασκόπησής του από την Διοίκηση.

Κατά την Επιθεώρηση Αξιολόγησης, το Σύστημα Ποιότητας εξετάζεται και επιθεωρείται στο σύνολό του για να διαπιστωθεί ότι καλύπτει τα σημεία που απαιτούνται σύμφωνα με το αντίστοιχο Πρότυπο και τον παρόντα Κανονισμό.

Επιπρόσθετα επιθεωρείται η διαχείριση του αντίστοιχου Συστήματος Ποιότητας στην πράξη καθώς επίσης και οι αντίστοιχες οργανωτικές δομές, έντυπα και διαδικασίες της επιχείρησης τα οποία και αξιοποιούνται.

Η αξιολόγηση του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης, δεν περιορίζεται στα σημεία που αναφέρονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητάς της, αλλά επεκτείνεται στην αξιολόγηση όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης που κατά την τεκμηριωμένη άποψη των επιθεωρητών του ΕΛΟΤ έχουν σχέση ή επηρεάζουν την λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης.

Συμπερασματικά εξετάζονται :

(α) η συμμόρφωση της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας με τις απαιτήσεις του προτύπου, βάσει του οποίου θα διενεργηθεί η αξιολόγηση και τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού,

(β)η εφαρμογή της τεκμηρίωσης αυτής,

(γ)η καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας αναφορικά με τους στόχους και την πολιτική ποιότητας της επιχείρησης.

Κατά την έννοια των ανωτέρω, οι μη συμμορφώσεις μακροσκοπικά κατατάσσονται στις εξής κατηγορίες :

1.-Κύρια μη συμμόρφωση : η παντελής έλλειψη ή η πλημμελής καταγραφή μιας απαιτητής από το αντίστοιχο πρότυπο (ΕΛΟΤ EN ISO 9001 / ΕΛΟΤ EN ISO 9002 / ΕΛΟΤ EN ISO 9003) διαδικασίας ή η μη εφαρμογή μιας τέτοιας διαδικασίας ή η μη τήρηση των απαιτήσεων του παρόντος Κανονισμού.

2.-Απλή μη συμμόρφωση : μεμονωμένη παρατηρηθείσα απόκλιση στην τεκμηρίωση ή εφαρμογή μιας διαδικασίας του Συστήματος Ποιότητας σε σχέση με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου Προτύπου (ΕΛΟΤ EN ISO 9001 / ΕΛΟΤ EN ISO 9002 / ΕΛΟΤ EN ISO 9003).

Σημαντικός αριθμός απλών μη συμμορφώσεων (όπως ορίζονται ανωτέρω) που συστηματικά εστιάζονται σε μια συγκεκριμένη διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας, συνιστά κύρια μη συμμόρφωση.

Ο ΕΛΟΤ δεν προβαίνει στην χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας μέχρι τη διαπίστωση, μέσω

αξιολόγησης, της αποτελεσματικής άρσης όλων των κυρίων μη συμμορφώσεων και τη δέσμευση της επιχείρησης για την άρση των απλών μη συμμορφώσεων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, μετά την παρέλευση του οποίου είναι δυνατόν να απαιτηθεί από τον ΕΛΟΤ αξιολόγηση των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν. Η ολοκλήρωση των ανωτέρω πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί το αργότερο σε τρεις (3) μήνες μετά την διενέργεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης.

Ο ενδιαφερόμενος είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει γραπτώς τη Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ μόλις επιλύσει τα παραπάνω προβλήματα ή μη συμμορφώσεις. Η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ μπορεί σε τέτοιες περιπτώσεις να ελέγξει επί τόπου τα σημεία που είχαν πρόβλημα ή απόκλιση και τις διορθωτικές ενέργειες που έγιναν.

Σε περιπτώσεις που θα εντοπισθούν σοβαρά προβλήματα κατά τα πρώτα στάδια της αξιολόγησης, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι το Σύστημα Ποιότητας του ενδιαφερόμενου δεν συμμορφώνεται με τα Πρότυπα σε κάποια βασικά του σημεία, οι επιθεωρητές του ΕΛΟΤ είναι υποχρεωμένοι να το αναφέρουν στη Γενική Διεύθυνση της επιχείρησης χωρίς καθυστέρηση, ώστε να διακοπεί αμέσως η επιθεώρηση και να υπάρξει μείωση του κόστους της. Στην

περίπτωση αυτή η επιθεώρηση με εκατέρωθεν συμφωνία, μπορεί να συνεχισθεί είτε ως προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης ή μπορεί να διακοπεί τελείως για να δοθεί στην επιχείρηση ο χρόνος που θα επιτρέψει την διόρθωση των μη συμμορφώσεων (προβλημάτων που έχουν εντοπισθεί).

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της Επιθεώρησης Αξιολόγησης, οι επιθεωρητές του ΕΛΟΤ παραδίδουν στην επιχείρηση την έκθεση Επιθεώρησης η οποία ακολούθως υποβάλλεται και στην Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ. Η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ εισηγείται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, εφόσον έχουν υποβληθεί από την επιχείρηση τεκμήρια για την εφαρμογή των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών και έχει γίνει η σχετική επαλήθευση από την ομάδα επιθεώρησης, το οποίο αποφασίζει για την χορήγηση ή μη του πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

4.6 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

Οι Επιθεωρήσεις Επιτήρησης μπορούν να είναι από μία έως και τέσσερις κατ' έτος. Η συχνότητα διενέργειάς των καθορίζεται από την Δ/ση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, λαμβάνοντας υπ' όψη κυρίως τα ευρήματα προηγούμενων

επιθεωρήσεων του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης και την απαιτούμενη παρακολούθηση της εφαρμογής τους.

Ο σκοπός των επιθεωρήσεων αυτών είναι να εξασφαλίζεται συνεχώς ορθή εφαρμογή των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης και η ικανοποίηση των απαιτήσεων του ΕΛΟΤ, όπως αυτές περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό και στην υπογραφείσα, μεταξύ ΕΛΟΤ και επιχείρησης, σύμβαση.

Σε κάθε επιθεώρηση επιτήρησης, ελέγχονται οπωσδήποτε τα ακόλουθα σημεία :

- ⊗ εφαρμογή και αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών που προκύπτουν από προηγούμενες επιθεωρήσεις του ΕΛΟΤ
- ⊗ οι εσωτερικές επιθεωρήσεις
- ⊗ αποτελέσματα των ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση
- ⊗ τα παράπονα των πελατών
- ⊗ αρχεία μη συμμορφώσεων και διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών
- ⊗ οποιεσδήποτε αλλαγές στην οργανωτική δομή, το αντικείμενο και τις δραστηριότητες της επιχείρησης,
- ⊗ η χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας
- ⊗ οποιαδήποτε ληφθέντα νέα μέτρα

Ω όλα τα σημεία που δεν επιθεωρήθηκαν σε προηγούμενη Επιθεώρηση Επιτήρησης.

4.7 ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Πριν από το τέλος της περιόδου ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας και εφόσον έχει ζητηθεί η ανανέωσή του διενεργείται πάντοτε μια Επαναληπτική Επιθεώρηση Αξιολόγησης. Πριν από την Επαναληπτική Επιθεώρηση Αξιολόγησης χρειάζεται να γίνει μια Προπαρασκευαστική Συνάντηση με τους εκπροσώπους της επιχείρησης για να σχεδιασθεί το νέο πρόγραμμα αξιολόγησης.

4.8 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Οι Ειδικές Επιθεωρήσεις διενεργούνται :

- (α) Όταν** απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά την διάρκεια της επιθεώρησης αξιολόγησης.
- (β) Όταν** το Σύστημα Ποιότητας δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχετικού Προτύπου και του παρόντος Κανονισμού και είναι απαραίτητη η διενέργεια επαναξιολόγησής του.

- (γ) Εάν** μετά την χορήγηση του Πιστοποιητικού ή της ανανέωσής του γίνουν σημαντικές τροποποιήσεις στο Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης ή εάν ζητήσει η επιχείρηση, με αίτησή της, την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης ή αλλαγή της στάθμης προτύπου (π.χ. από ΕΛΟΤ EN ISO 9003 σε ΕΛΟΤ EN ISO 9002).
- (δ) Εάν** υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του σχετικού Προτύπου και του παρόντος Κανονισμού (π.χ. μετά από παράπονα πελατών της πιστοποιημένης επιχείρησης, παράβαση υφισταμένης νομοθεσίας διαπιστωθείσα από αρμόδια Αρχή).
- (ε) Όταν** αυτό απαιτηθεί στα πλαίσια διμερών ή πολυμερών συμφωνιών με άλλους οργανισμούς πιστοποίησης ή ζητηθεί από οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, μετά από αίτησή τους και συμφωνία προς τούτο της επιχείρησης.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 5^ο
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΤΟΥ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Π.Σ.Σ.Π.)

5.1 ΓΕΝΙΚΑ

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ πιστοποιεί ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση έχει εγκαταστήσει, διατηρεί και εφαρμόζει αποτελεσματικά ένα Σύστημα Ποιότητας το οποίο συμμορφώνεται με την αντίστοιχη στάθμη των απαιτήσεων ενός από τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9001, ΕΛΟΤ EN ISO 9002, ΕΛΟΤ EN ISO 9003 και του παρόντος Κανονισμού.

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ επομένως σημαίνει ότι η επιχείρηση διαθέτει τις οργανωτικές δομές, τα τεχνικά μέσα καθώς και το εκπαιδευμένο προσωπικό που είναι απαραίτητα για να εξασφαλίζεται μια σταθερή στάθμη ποιότητας των προϊόντων ή και των υπηρεσιών που προσφέρει, όπως καθορίζεται από τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις. Δεν επέχει όμως θέση και δεν υποκαθιστά το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης (Ποιότητας) των προϊόντων αυτών.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες μια επιχείρηση λειτουργεί τρεις (3) ή περισσότερες περιφερειακές μονάδες οι οποίες :

- αποτελούν μέρος της ίδιας επιχειρηματικής οντότητας
- ευρίσκονται κάτω από τον ίδιο έλεγχο
- εκτελούν κατ' ουσίαν την ίδια εργασία
- διοικούνται από κοινή διοικητική μονάδα της επιχείρησης
- χρησιμοποιούν το ίδιο Σύστημα Ποιότητας

τότε η αξιολόγηση και πιστοποίηση των περιφερειακών μονάδων μπορεί, εφόσον τούτο ζητηθεί από την επιχείρηση, να διενεργηθεί δειγματοληπτικά, αφού εξασφαλισθεί ότι όλες οι περιφερειακές μονάδες θα αξιολογηθούν τουλάχιστον μία φορά κατά την διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού. Στις περιπτώσεις αυτές, το πιστοποιητικό σχετίζεται και αναφέρεται στην επιχείρηση συνολικά (για τις πιστοποιούμενες δραστηριότητες) και όχι σε κάθε μεμονωμένη περιφερειακή μονάδα.

5.2 ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ Π.Σ.Σ.Π. ΤΟΥ ΕΛΟΤ

Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ

αποφασίζεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, μετά από εισήγηση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, εάν η Έκθεση Επιθεώρησης Αξιολόγησης δείχνει ότι το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης συμμορφώνεται πλήρως με τα καθορισμένα Πρότυπα και τον παρόντα Κανονισμό και έχει υπάρξει διευθέτηση για τις διαπιστωθείσες μη συμμορφώσεις.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης δύναται αιτιολογημένα επίσης να αποφασίζει :

- Τη μη χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας στην Επιχείρηση.
- Τη διακοπή της χρήσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.
- Τη μείωση της χρονικής ισχύος του Πιστοποιητικού αυτού (ισχύος δύο ετών αντί για τρία έτη).

Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης γνωστοποιείται γραπτώς στον ενδιαφερόμενο.

Αφού εγκριθεί η χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ και πριν τούτο παραδοθεί στην επιχείρηση, υπογράφεται σύμβαση μεταξύ του ΕΛΟΤ και της επιχείρησης, η οποία καθορίζει μεταξύ άλλων και τα εξής :

- δ Τα Πρότυπα σύμφωνα με τα οποία έγινε η αξιολόγηση και πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας.
- δ Το γεγονός ότι το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας δεν υποκαθιστά καθ' οιονδήποτε τρόπο το Σήμα ή το πιστοποιητικό Συμμόρφωσης (Ποιότητας) των προϊόντων.
- δ Το γεγονός ότι η χρήση του ΕΣΣ/ΣΠ περιορίζεται αποκλειστικά στην επιχείρηση στην οποία χορηγήθηκε το Π.Σ.Σ.Π. και στις διαδικασίες / μονάδες παραγωγής και τομείς δραστηριότητας που αυτό καλύπτει.

Η χορήγηση του δικαιώματος χρήσης του ανωτέρω Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας, δεν υποκαθιστά σε καμία περίπτωση την ευθύνη που έχει η επιχείρηση απέναντι στο νόμο για τα προϊόντα και/ή τις υπηρεσίες που παράγει και παρέχει.

Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης, αναφορικά με το χρόνο υπογραφής της σύμβασης μεταξύ του ΕΛΟΤ και της επιχείρησης έχει διάρκεια ισχύος τριών (3) μηνών.

Στην περίπτωση ανανέωσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας υπογράφεται σύμβαση για τη χρονική επέκταση του δικαιώματος χρήσεως του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος

Ποιότητας, το οποίο έχει χορηγηθεί συμφώνως προς τα προηγουμένως περιγραφέντα.

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ επίσης δύναται να προβεί σε αρνητική εισήγηση στο Συμβούλιο Πιστοποίησης στις ακόλουθες περιπτώσεις :

- αν μετά την διενέργεια ειδικής επιθεώρησης, δεν έχουν αρθεί εκ μέρους της επιχείρησης οι καταγεγραμμένες μη συμμορφώσεις με την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών στο συμφωνημένο, μεταξύ ΕΛΟΤ και επιχείρησης, χρονικό διάστημα,
- αν κατά τη διάρκεια επιθεώρησης αξιολόγησης, η οποία πραγματοποιείται μετά από διακοπή επιθεώρησης, εντοπιστούν από την ομάδα επιθεώρησης πλέον των τεσσάρων (4) κύριων μη συμμορφώσεων.

5.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Όλα τα έγγραφα τα οποία παραδίδονται ή διατίθενται από τον ΕΛΟΤ στην προς πιστοποίηση επιχείρηση και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης π.χ. Κανονισμοί, Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης, Έκθεση Επιθεώρησης και οποιοδήποτε άλλο σχετικό έγγραφο, αποτελούν ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ. Η επιχείρηση δεσμεύεται ότι δεν θα τα

αναπαράγει και δεν θα τα διαθέσει σε τρίτους χωρίς την γραπτή έγκριση του ΕΛΟΤ.

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ μπορεί να περιορίζεται σε μερικούς μόνο τομείς των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του ενδιαφερομένου και μόνο σε μερικές παραγωγικές μονάδες ή προϊόντα ή σε κάποιες μόνο δραστηριότητές του.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες το πεδίο εφαρμογής του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας καλύπτει μέρος των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών ή μέρος των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης θα πρέπει να περιλαμβάνει αναφορά, σύμφωνα με την οποία, η επιχείρηση υποχρεούται να γνωστοποιεί στους πελάτες της τις περιπτώσεις προμήθειάς τους με προϊόντα και υπηρεσίες της τα οποία δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής και δεν καλύπτονται από το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας. Η ανωτέρω γνωστοποίηση πρέπει να γίνεται πριν από την παραγγελία των αντίστοιχων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η χορήγηση του Π.Σ.Σ.Π. συνεπάγεται για την επιχείρηση την υποχρέωση να πληροφορεί άμεσα την Διεύθυνση Πιστοποίησης σε περιπτώσεις μεταβολών κυρίων στοιχείων του Συστήματος Ποιότητας, όπως η αλλαγή της δομής

του, η επέκταση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, η αλλαγή της τοποθεσίας εγκατάστασής της ή η αλλαγή του εκπροσώπου της για θέματα ποιότητας. Η πληροφόρηση αυτή θα πρέπει να υποβάλλεται στον ΕΛΟΤ γραπτώς εντός είκοσι (20) ημερών από την εφαρμογή της μεταβολής. Σε αντίθετη περίπτωση ο ΕΛΟΤ μπορεί να λαμβάνει τα προβλεπόμενα μέτρα.

Οι πιστοποιούμενες επιχειρήσεις υποχρεούνται να διατηρούν και να θέτουν στην διάθεση του ΕΛΟΤ κατά τις επιθεωρήσεις, αρχείο με τα παράπονα τα οποία τους απευθύνονται αναφορικά με το Σύστημα Ποιότητας το οποίο εφαρμόζουν και τις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποίησαν. Η μη τήρηση του ως άνω ανωτέρω περιγραφόμενου αρχείου καταγράφεται ως μη συμμόρφωση από την ομάδα επιθεώρησης του ΕΛΟΤ στην σχετική έκθεση.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 6^ο
ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗ-
ΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΣ/ΣΠ) ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΙQNET

6.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΤΟΧΗΣ ΤΟΥ Ε.Σ.Σ./Σ.Π.

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας δεσμεύεται να χρησιμοποιεί το ΕΣΣ/ΣΠ υπό τις κάτωθι προϋποθέσεις :

- ω το ΕΣΣ/ΣΠ μπορεί να χρησιμοποιείται μόνον από την πιστοποιημένη επιχείρηση σε όλα τα έγγραφα / έντυπα, θέσεις και διαφημιστικό υλικό υπό την προϋπόθεση ότι δεν δημιουργεί παραπλάνηση. Η προηγούμενη χρησιμοποίηση πρέπει να σχετίζεται κατά σαφή τρόπο με την διακριτική ονομασία της επιχείρησης, ενώ πρέπει να αφορά αποκλειστικά στο πεδίο εφαρμογής του αντίστοιχου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας καθώς και στην επιχείρηση, την τοποθεσία, τις δραστηριότητές της και το τμήμα της στα οποία αναφέρεται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.
- ω Το ΕΣΣ/ΣΠ δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να συσχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα

ούτε με την πρωτογενή συσκευασία τους, κατά τρόπο που να δίνει την εντύπωση ότι τα ίδια τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα.

- ⊖ Επί των προϊόντων και/ή της πρωτογενούς συσκευασίας τους, στην παραγωγή των οποίων εφαρμόζεται πιστοποιημένο Σύστημα Ποιότητας, είναι δυνατή η χρησιμοποίηση αποκλειστικά και μόνον της έκφρασης :

«Η/Ο/Τ. (επωνυμία επιχείρησης παραγωγής) . . . εφαρμόζει Σύστημα Ποιότητας πιστοποιημένο από τον ΕΛΟΤ κατά το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 900X», υπό την προϋπόθεση ότι τούτο δεν απαγορεύεται από κείμενες διατάξεις.

- ⊖ Η επιχείρηση δεσμεύεται να διακόψει τη χρήση του ΕΣΣ/ΣΠ εάν ο ΕΛΟΤ το απαιτήσει αιτιολογημένα ή λήξει ο χρόνος ισχύος του αντίστοιχου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

Για την εξασφάλιση της σωστής εφαρμογής της παραπάνω παραγράφου, ο κάτοχος του ΕΣΣ/ΣΠ, υποχρεούται να θέτει υπόψιν του ΕΛΟΤ, πριν από την καθ' οιονδήποτε τρόπο χρησιμοποίησή τους τα έγγραφα / έντυπα και τις θέσεις στις οποίες προτίθεται να το τοποθετήσει καθώς και το διαφημιστικό υλικό το οποίο αναφέρεται σ' αυτό και να ζητά τη σύμφωνη γνώμη του.

Τα ανωτέρω ισχύουν καθ' ολοκληρίαν και στην περίπτωση χρησιμοποίησης του σήματος IQNet.

6.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(Π.Σ.Σ.Π.)

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ μπορεί να το χρησιμοποιήσει χωρίς κανένα περιορισμό για επαγγελματικούς σκοπούς, ειδικότερα σε περιπτώσεις προσφορών, επιβεβαιώσεις παραγγελιών, συμφωνιών και κυρίως σε περιπτώσεις που θέλει να πετύχει την απλοποίηση, την μείωση ή την πλήρη αποφυγή της επιθεώρησής του από τους πελάτες του. Επίσης μπορεί να το χρησιμοποιήσει για σκοπούς προβολής.

6.3 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(Π.Σ.Σ.Π.)

6.3.1 Γενικές Υποχρεώσεις

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας υποχρεούται :

Ü να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά τις διαδικασίες που

περιλαμβάνονται στο Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης,

- ü** να δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησής του, μόνο για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες / μονάδες παραγωγής και το Πρότυπο εκ των ΕΛΟΤ EN ISO 9001 / ΕΛΟΤ EN ISO 9002 / ΕΛΟΤ EN ISO 9003 για το οποίο του έχει χορηγηθεί. Η δήλωση ότι ένα Σύστημα Ποιότητας έχει πιστοποιηθεί με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9000 θεωρείται παραπλανητική,
- ü** να διακόψει εντός μίας το πολύ εβδομάδας κάθε χρήση διαφήμισης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας, καθώς και αναφορά σ' αυτό εάν ανακληθεί για οποιονδήποτε λόγο. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επιστραφούν στον ΕΛΟΤ τα αντίστοιχα πιστοποιητικά ΕΛΟΤ και IQNET και να ενημερωθεί γραπτώς ο ΕΛΟΤ για την απόσυρση όλων των σχετικών αναφορών στο Π.Σ.Σ.Π. και στο πιστοποιητικό του IQNET,
- ü** να ειδοποιεί αμέσως τον ΕΛΟΤ εάν το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης δεν ικανοποιεί περαιτέρω τις απαιτήσεις

των Προτύπων βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί,

- ü να μην επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Ποιότητας που ήταν σε εφαρμογή κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης χωρίς την γραπτή ενημέρωση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ,
- ü να αναγνωρίζει τα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ που έχουν χορηγηθεί σε άλλες επιχειρήσεις, ως απόδειξη της ύπαρξης και της εφαρμογής Συστήματος Ποιότητας το οποίο συμμορφώνεται προς τις αντίστοιχες απαιτήσεις των Προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9001 / ΕΛΟΤ EN ISO 9002 / ΕΛΟΤ EN ISO 9003 και του παρόντος Κανονισμού. Δεν είναι όμως υποχρεωμένος να παραιτηθεί του δικαιώματος επαλήθευσης των ανωτέρω, με ίδια μέσα, αν έχει ισχυρούς λόγους να πιστεύει ότι τούτο είναι αναγκαίο. Εξαιρούνται από την παραπάνω υποχρέωση, επιθεωρήσεις που αφορούν στη συμμόρφωση προς απαιτήσεις προτύπων άλλων από τη σειρά ΕΛΟΤ EN ISO 9001 / ΕΛΟΤ EN ISO 9002 / ΕΛΟΤ EN ISO 9003 καθώς και επιθεωρήσεις οι

οποίες σχετίζονται με πιστοποίηση προϊόντος.

6.3.2 Πληροφόρηση

Ο ενδιαφερόμενος αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληροφορεί τους επιθεωρητές του ΕΛΟΤ με ακρίβεια και με βάση τα πραγματικά γεγονότα σε ότι αφορά και ενδιαφέρει την επιχείρησή του και το οποίο μπορεί να έχει κάποια σημασία για την αξιολόγηση του Συστήματος Ποιότητας.

Ο ενδιαφερόμενος πρέπει να διευκολύνει την διαδικασία της αξιολόγησης λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρευρίσκεται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ο εκπρόσωπός της και το υπεύθυνο προσωπικό. Το προσωπικό αυτό θα είναι διαθέσιμο κατά την διάρκεια της επιθεώρησης για ενδεχόμενες πληροφορίες, εξηγήσεις ή συζητήσεις με τους επιθεωρητές του ΕΛΟΤ. Επίσης όλα τα έντυπα και έγγραφα της επιχείρησης που έχουν σχέση με την επιθεώρηση πρέπει να είναι έτοιμα και διαθέσιμα.

6.4 ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ (Π.Σ.Σ.Π.)

6.4.1 Διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας

Η διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας είναι τρία (3) έτη. Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί και πιστοποιητικό μικρότερης χρονικής ισχύος (σε κάθε περίπτωση όχι μικρότερης των δύο (2) ετών) εάν το ζητήσει ο ενδιαφερόμενος γραπτώς με αίτησή του, και για συγκεκριμένους λόγους, ή μετά από απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

Έξι μήνες πριν από την λήξη της ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας η επιχείρηση πρέπει να γνωστοποιήσει με αίτησή της στον ΕΛΟΤ, τις προθέσεις της να ανανεώσει ή να διακόψει τη χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

Επιχείρηση στην οποία έχει ήδη χορηγηθεί το Π.Σ.Σ.Π. μπορεί μετά από έγγραφη ειδοποίηση, τουλάχιστον ένα μήνα πριν, να αποποιηθεί της χρήσης του Πιστοποιητικού.

6.4.2 Συνθήκες ισχύος του Π.Σ.Σ.Π.

Ο ΕΛΟΤ διενεργεί περιοδικά επιθεωρήσεις επιτήρησης στην επιχείρηση με σκοπό την εξασφάλιση του γεγονότος ότι το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης εξακολουθεί να

ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης και του παρόντος Κανονισμού.

Η επιχείρηση υποχρεούται να αποδέχεται τις ημερομηνίες διεξαγωγής επιθεωρήσεων επιτήρησης που καθορίζονται από τον ΕΛΟΤ, εκτός αν συντρέχουν πολύ σοβαροί λόγοι. Οι επιθεωρήσεις μπορεί να πραγματοποιούνται και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση εφόσον συντρέχουν ειδικοί λόγοι (επανειλημμένες αιτήσεις για αναβολή, παράπονα πελατών κ.λ.π.).

Εάν λόγω μεταβολών ή αποκλίσεων του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης χρειασθεί να γίνει πρόσθετη αξιολόγηση, το κόστος αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου την επιχείρηση.

Κατά τις Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, τις Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης και τις Ειδικές Επιθεωρήσεις, οι παρατηρηθείσες μη συμμορφώσεις πρέπει να αίρονται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα καθοριζόμενο από τον ΕΛΟΤ. Μετά την παρέλευση του ανωτέρω διαστήματος η μη άρση των κυρίων συμμορφώσεων αποτελεί αιτία, για την ενεργοποίηση της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

**6.5 ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Π.Σ.Σ.Π.) –
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ IQNET**

Ο ΕΛΟΤ δύναται να προβεί στην ανάκληση του Π.Σ.Σ.Π. και του αντίστοιχου Πιστοποιητικού IQNet στις ακόλουθες περιπτώσεις :

- ⊗ όταν διαπιστωθεί ότι το Σύστημα Ποιότητας μιας επιχείρησης δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων προτύπων πιστοποίησης ή άλλων κανονιστικών εγγράφων (συγκεκριμένα με τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού και της υπογραφείσας, μεταξύ ΕΛΟΤ και επιχείρησης, σύμβασης) τα οποία χρησιμοποιήθηκαν σαν βάση για την χορήγηση του Π.Σ.Σ.Π., όπως περιγράφεται στο άρθρο 6 της Απόφασης του Υπουργού ΒΕΤ 8316/1114/18.4.89 (ΦΕΚ 306Β/27.4.89)
- ⊗ σε αντικανονική χρήση του Π.Σ.Σ.Π. και του αντίστοιχου πιστοποιητικού IQNet ή του Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας και του σήματος IQNet, σύμφωνα με τα περιγραφόμενα στο άρθρο 8 της Απόφασης του Υπουργού ΒΕΤ 8316/1114/18.4.89 (ΦΕΚ 306Β/27.4.89).

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 7°
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ – ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ

Ο ΕΛΟΤ πραγματοποιεί τις επιθεωρήσεις και τις αξιολογήσεις με ειδικευμένο προσωπικό, κατά τον καλύτερο τρόπο, σύμφωνα με τις γνώσεις του και την εμπειρία του. Αν μια επιχείρηση διατυπώσει αιτιολογημένα παράπονα για την ποιότητα και την αντικειμενικότητα συγκεκριμένης επιθεώρησης, ο ΕΛΟΤ θα προβεί σε νέα επιθεώρηση, με δικά του έξοδα, και αν τούτο είναι αναγκαίο, με διαφορετική ομάδα επιθεώρησης.

Πέραν της ανωτέρω διαδικασίας, ο ΕΛΟΤ δεν αναλαμβάνει περαιτέρω ευθύνες ιδιαίτερα δεν μπορεί να είναι υπεύθυνος στην περίπτωση που τρίτα μέρη δεν αναγνωρίζουν το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ ή το αναγνωρίζουν εν μέρει.

Ο ΕΛΟΤ δεν ευθύνεται στην περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα ή υπηρεσίες της πιστοποιημένης επιχείρησης.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εγείρονται τέτοιου είδους απαιτήσεις, η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει άμεσα και γραπτώς τον ΕΛΟΤ.

Τέλος ο ΕΛΟΤ υποχρεούται να πληροφορεί τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις για τις αλλαγές που υφίστανται τα πρότυπα με βάση τα οποία χορηγήθηκε το Π.Σ.Σ.Π. στη συγκεκριμένη επιχείρηση, ώστε να προγραμματίζονται και οι επερχόμενες αλλαγές στο Σύστημα Ποιότητας ή να αποποιείται η επιχείρηση το Π.Σ.Σ.Π.

7.2. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

Ο ΕΛΟΤ και ιδιαίτερα η Διεύθυνση Πιστοποίησης αναλαμβάνει την ευθύνη να χειρίζεται τα έντυπα και τις πληροφορίες που περιέχονται στην κατοχή του κατά την διενέργεια των διαδικασιών Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας επιχειρήσεων ως αυστηρώς εμπιστευτικές και να τις χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς των επαφών με την επιχείρηση και της διεξαγωγής των αξιολογήσεων του Συστήματος Ποιότητάς της.

Ο ενδιαφερόμενος αναγνωρίζει ότι το περιεχόμενο όλων των εντύπων που του δίδονται από τον ΕΛΟΤ και την Διεύθυνση Πιστοποίησης παραμένει ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ. Η καθ΄

οιονδήποτε τρόπο αναπαραγωγή, διανομή ή δανεισμός των εντύπων αυτών απαγορεύεται και η ευθύνη βαρύνει τον ενδιαφερόμενο.

7.3.ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Για το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας καταβάλλεται στον ΕΛΟΤ ετησίως αμοιβή ίση προς το απαιτούμενο Συνολικό Κόστος (Σ.Κ.). Το Συνολικό Κόστος (Σ.Κ.) αποτελείται από το Αρχικό Κόστος (Α.Κ.), το Ετήσιο Κόστος (Ε.Κ.) και το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.).

Το Αρχικό Κόστος (Α.Κ.) αποτελείται από τα αντίστοιχα επιμέρους απόλυτα ποσά της παρ. 1 του Πίνακα Χ και συνυπολογίζεται στην διαμόρφωση του Συνολικού Κόστους (Σ.Κ.) μόνον στις χρονικές περιόδους στις οποίες διενεργούνται Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης.

Το Ετήσιο Κόστος (Ε.Κ.) αποτελείται από τα αντίστοιχα επί μέρους απόλυτα ποσά της παρ. 2 του Πίνακα Χ.

Το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.) (πριν ή μετά την χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας) ισούται με το συνολικό κόστος των (πριν ή μετά την χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας) Προκαταρκτικών Επισκέψεων Αξιολόγησης, Επιθεώρησης

Αξιολόγησης, Επιθεωρήσεων Επιτήρησης, Επαναληπτικών Επιθεωρήσεων Αξιολόγησης και Ειδικών Επιθεωρήσεων.

Τα κόστη όλων των σταδίων για την χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ φαίνονται στον Πίνακα Χ του παρόντος.

7.4 ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Ο ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον ΕΛΟΤ τον προϋπολογισμό του κόστους της διαδικασίας αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση ο προϋπολογισμός του κόστους καταρτίζεται σύμφωνα με την χρονική διάρκεια της εργασίας που απαιτείται και είναι αναγκαία, και γίνεται μετά από την πρώτη επαφή των υπεύθυνων του ΕΛΟΤ με την επιχείρηση.

7.5 ΤΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

(α) Αρχική Χορήγηση Πιστοποιητικού

Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας :

Το Αρχικό Κόστος (Α.Κ.) καταβάλλεται στον ΕΛΟΤ μαζί με την αίτηση για την αξιολόγηση και πιστοποίηση της επιχείρησης. Μετά την ολοκλήρωση της

διαδικασίας αξιολόγησης και πριν από την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ του ΕΛΟΤ και της επιχείρησης και την χορήγηση του αντίστοιχου πιστοποιητικού, καταβάλλονται στον ΕΛΟΤ :

Θ Το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.) που έχουν ήδη διενεργηθεί (Προκαταρκτικές Επισκέψεις Αξιολόγησης, Επιθεώρηση Αξιολόγησης και Ειδικές Επιθεωρήσεις).

Θ Το Ετήσιο Κόστος (Ε.Κ.) του έτους υπογραφής της σύμβασης.

Τούτο καταβάλλεται εάν η Απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ για την χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας έχει ληφθεί προ της 1^{ης} Δεκεμβρίου του συγκεκριμένου έτους.

Θ Το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.), οι οποίες προγραμματίζονται ότι θα διενεργηθούν κατά την διάρκεια του έτους της υπογραφής της σύμβασης (Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, Ειδικές Επιθεωρήσεις).

(β) *Ανανέωση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας :*

Μετά την ολοκλήρωση της Επαναληπτικής Επιθεώρησης Αξιολόγησης και πριν από την υπογραφή της συμβάσεως μεταξύ του ΕΛΟΤ και της επιχείρησης για την ανανέωση του

αντίστοιχου Πιστοποιητικού, καταβάλλονται στον ΕΛΟΤ :

- δ** Το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.) που έχουν ήδη διενεργηθεί (Επαναληπτική Επιθεώρηση Αξιολόγησης και Ειδικές Επιθεωρήσεις).
- δ** Το Ετήσιο Κόστος (Ε.Κ.) του έτους υπογραφής της σύμβασης ανανέωσης του Πιστοποιητικού, εάν τούτο δεν έχει ήδη καταβληθεί ως Ετήσιο Κόστος (Ε.Κ.) του τελευταίου έτους ισχύος της σύμβασης της αρχικής χορήγησης του Πιστοποιητικού.
- δ** Το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.), οι οποίες προγραμματίζονται ότι θα διενεργηθούν κατά την διάρκεια του έτους της υπογραφής της σύμβασης ανανέωσης του Πιστοποιητικού (Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, Ειδικές Επιθεωρήσεις).

(γ) Κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης χορήγησης / ανανέωσης και του αντίστοιχου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας :

Κατά τα έτη της διάρκειας ισχύος της σύμβασης (πέραν του έτους υπογραφής της) καταβάλλονται εντός του πρώτου τριμήνου εκάστου έτους :

- Το Ετήσιο Κόστος (Ε.Κ.) του τρέχοντος έτους.
- Το Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.), οι οποίες προγραμματίζονται ότι θα διενεργηθούν κατά το τρέχον έτος (Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, Ειδικές Επιθεωρήσεις).

Το Αρχικό Κόστος (Α.Κ.) δεν επιστρέφεται ανεξάρτητα από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και την χορήγηση ή μη του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

Στο τέλος κάθε έτους γίνεται εκκαθάριση του Κόστους Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.) με βάση τις ενέργειες οι οποίες υλοποιήθηκαν, τα αποτελέσματα της οποίας συμψηφίζονται με την χρήση του επόμενου έτους.

Π Ι Ν Α Κ Α Σ Χ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΟΡΩΝ / ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			
Πρότυπο Πιστοποίησης	ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001	ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9002	ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9003
1. Αρχικό Κόστος (ΑΚ) Αξιο-λόγησης και Πιστοποίησης Συστήματος Ποιότητας επιχεί- ρησης με προσωπικό :			
• άνω των 500	900.000 δρχ.	800.000 δρχ.	700.000 δρχ.
• μεταξύ 100 και 499	800.000 δρχ.	700.000 δρχ.	600.000 δρχ.
• μεταξύ 50 και 99	750.000 δρχ.	650.000 δρχ.	550.000 δρχ.
• μεταξύ 20 και 49	700.000 δρχ.	600.000 δρχ.	500.000 δρχ.
• μέχρι 19	500.000 δρχ.	400.000 δρχ.	300.000 δρχ.
2. Ετήσιο Κόστος (ΕΚ) Αξιο-λόγησης και Πιστοποίησης Συστήματος Ποιότητας επιχεί- ρησης με προσωπικό :			
• άνω των 500	500.000 δρχ.	450.000 δρχ.	420.000 δρχ.
• μεταξύ 100 και 499	450.000 δρχ.	400.000 δρχ.	360.000 δρχ.
• μεταξύ 50 και 99	400.000 δρχ.	350.000 δρχ.	330.000 δρχ.
• μεταξύ 20 και 49	375.000 δρχ.	330.000 δρχ.	300.000 δρχ.
• μέχρι 19	275.000 δρχ.	250.000 δρχ.	200.000 δρχ.
3. Κόστος Επιθεωρήσεων (Κ.Ε.) (Προκαταρκτικών Επισκέψεων Αξιολόγησης, Επιθεωρήσεων Αξιολόγησης, Επιθεωρήσεων Επιτήρησης, Επαναληπτικών Επιθεωρήσεων Αξιολόγησης και Ειδικών Επιθεωρήσεων).			
- Ανθρωποημέρα επιθεωρητών : Συντονιστής :			70.000 δρχ.

Επιθεωρητής : 50.000 δρχ.

- Προετοιμασία της επιθεώρησης : 120.000 δρχ.
- Έξοδα διαμονής και διατροφής : 25.000 δρχ./ημέρα επιθεώρησης/επιθεωρητή.

Τα έξοδα διαμονής και διατροφής καταβάλλονται όταν είτε η χερσαία απόσταση μεταξύ της έδρας του ΕΛΟΤ και του προς πιστοποίηση τμήματος της επιχείρησης υπερβαίνει τα 100 χλμ., είτε σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τούτο δεν συμβαίνει αλλά συντρέχουν άλλοι αντικειμενικοί λόγοι, είτε στις περιπτώσεις κατά τις οποίες το προς πιστοποίηση τμήμα της επιχείρησης ευρίσκεται σε νησί.

- Μεταφορικά έξοδα :

Για τον ακριβή υπολογισμό του λαμβάνονται υπόψη :

- Η γεωγραφική θέση των προς πιστοποίηση τμημάτων της επιχείρησης σε σχέση με την έδρα του ΕΛΟΤ.
- Το προσφορότερο μέσο μεταφοράς το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την μετακίνηση της ομάδας των επιθεωρητών.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 8^ο

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

8.1 Η ΑΦΥΠΝΙΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η ποιότητα είναι σημαντικός συντελεστής παραγωγής πλούτου, γι' αυτό η προώθησή της θα πρέπει να αποτελέσει πρώτο μέλημα ιδιωτικών και δημόσιων επιχειρήσεων. Με βάση την πεποίθηση αυτή η κυβέρνηση καθιέρωσε το 1998 το έτος ποιότητας και προσπάθησε να στηρίξει όλες τις έγκυρες προσπάθειες που γίνονται προς την κατεύθυνση αυτή. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρατείνει το χρόνο εγγύησης των προϊόντων από ένα σε δύο, γεγονός σημαντικό για τον καταναλωτή αλλά και για τις επιχειρήσεις. Οι τελευταίες έτσι είναι εκ των πραγμάτων υποχρεωμένες να αναβαθμίσουν τα ποιοτικά επίπεδα της παραγωγής τους, γεγονός που με τη σειρά του είναι θετικό για τους καταναλωτές. Υπό αυτές τις συνθήκες οι Ελληνικές επιχειρήσεις, όλο και περισσότερο θα πρέπει να ικανοποιούν τις αυξημένες ποιοτικές απαιτήσεις της πελατείας τους. Κατά συνέπεια στους κόλπους των ελληνικών επιχειρήσεων θα πρέπει να υπάρξουν οι δυνατότητες μιας πραγματικής αναγέννησης, για

να ξεφύγουν από τον κίνδυνο της παρακμής. Μέσα στο νέο περιβάλλον η επιχείρηση έχει ανάγκη από σταθερή διοίκηση, δέσμευση για πλήρη ικανοποίηση του πελάτη, πεποίθηση ότι οτιδήποτε μπορεί να γίνει καλύτερο και σταθερότητα στο στόχο για ποιότητα και καινοτομία.

Για να προχωρήσει η Ελληνική Βιομηχανία σε φάσεις υψηλής ποιοτικά παραγωγής έχει ανάγκη και από ηγετικές προσωπικότητες αλλά και από ένα περιβάλλον θεσμικό, διοικητικό και κοινωνικά ευνοϊκό στη διοίκηση της Ολικής Ποιότητας. Για να πραγματοποιηθεί και στην Ελλάδα μια πραγματική αφύπνιση στα θέματα της Ποιότητας είναι ζωτικό να δεσμευτούν προς την κατεύθυνση αυτή οι ηγεσίες και οι εργαζόμενοι των επιχειρήσεων που παράλληλα θα πρέπει να υιοθετήσουν τη φιλοσοφία των μηδέν λαθών και της διαρκούς εκπαίδευσης του προσωπικού τους.

8.2 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

η βιομηχανία τροφίμων αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό κλάδο για την Ελληνική Οικονομία και χρειάζεται να καταβάλλονται συνεχείς προσπάθειες για την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας για τα προϊόντα που παράγονται και διοχετεύονται στην εσωτερική και διεθνή αγορά.

Σήμερα οι καταναλωτές σε όλο τον κόσμο είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένοι σε θέματα ειδών διατροφής, για το λόγο αυτό οι ελληνικές βιομηχανίες τροφίμων θα πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να παράγουν και διακινούν προϊόντα υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών. Ήδη, αρκετές ελληνικές βιομηχανίες έχουν κάνει σημαντικές επενδύσεις για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Ωστόσο, δεν αρκούν οι προσπάθειες των ίδιων των παραγωγών, αλλά χρειάζεται και να υπάρχει το κατάλληλο νομικό πλαίσιο που θα επιβάλει συγκεκριμένες υποχρεώσεις σε όλους ανεξάρτητα τους παραγωγούς ειδών διατροφής.

Διαφορετικά υπάρχει μόνιμος κίνδυνος να υπάρχουν φαινόμενα νόθευσης του ανταγωνισμού μεταξύ των βιομηχανιών ειδών διατροφής. Εξάλλου, παρατηρείται το φαινόμενο να παραβιάζονται και κοινοτικές οδηγίες γύρω από την υγιεινή των τροφίμων, ενισχύοντας τα φαινόμενα νόθευσης του υγιούς ανταγωνισμού. Για τους λόγους αυτούς πολλοί παράγοντες του κλάδου ειδών διατροφής υποστηρίζουν ότι, χρειάζεται να ενισχυθεί το νομοθετικό πλαίσιο για τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας των τροφίμων. Για να επιτευχθεί όμως ένας τέτοιος στόχος πρέπει να υπάρξει κατάλληλη οργάνωση της Πολιτείας. Χρειάζεται να στελεχωθούν και συντονισθούν οι δημόσιες

υπηρεσίες, ώστε να υποστηριχθούν με κάθε τρόπο οι βιομηχανίες και βιοτεχνίες ώστε να εφαρμόζουν στο εξής την κανονική οδηγία HACCP.

Η γνωστή ημερομηνία λήξης που υπάρχει στα περισσότερα καταναλωτικά αγαθά, προσδιορίζεται συνήθως όχι από την πραγματική και επιστημονικά προσδιορισμένη διατηρησιμότητα των προϊόντων, αλλά από το επιδιωκόμενο διάστημα παραμονής του εμπορεύματος στην αγορά, διάστημα που συνήθως επιβάλλει ο ανταγωνισμός και ο έμπορος.

Η HACCP, που σημαίνει Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου, είναι ένα σύστημα διασφάλισης της υγιεινής των ειδών διατροφής, που καθιερώθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την Οδηγία 93/43 και είναι σήμερα υποχρεωτικό για όλες τις βιομηχανίες τροφίμων.

Η ασφάλεια πρέπει να θεωρείται από τους παραγωγούς τροφίμων ως υποχρέωσή τους και είναι στοιχείο αδιαπραγμάτευτο.

Με την εφαρμογή του HACCP όλοι οι έλεγχοι και όλα τα μέτρα ελέγχου της παραγωγής ειδών διατροφής τίθενται υπό νέα οργανωμένη βάση. Έτσι, πρέπει να διενεργούνται προληπτικοί έλεγχοι σε όλες τις φάσεις της παραγωγικής διαδικασίας, από την παραλαβή των πρώτων υλών και πριν από αυτή,

ως τη συσκευασία και μετά από αυτή κατά τη διακίνηση και τη διάθεση και πρέπει να λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα, ώστε να εξασφαλίζεται στο μέγιστο δυνατό η ασφάλεια των προϊόντων.

Πάντως σε γενικές γραμμές όλοι υποστηρίζουν ότι, χρειάζεται να ενισχυθεί το νομοθετικό πλαίσιο για τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας των τροφίμων, να στελεχωθούν και συντονισθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και να στηριχθούν με κάθε τρόπο οι βιομηχανίες και βιοτεχνίες ώστε να εφαρμόζουν στο εξής την οδηγία HACCP.

Κανένας δειγματοληπτικός έλεγχος δεν μπορεί να υποκαταστήσει τον έλεγχο που συστηματικά και σε όλες τις φάσεις της παραγωγής και διάθεσης μπορεί να γίνει από τις μονάδες παραγωγής των τροφίμων.

8.2.1 Η σημασία της ποιότητας στην Εταιρεία «ΔΕΛΤΑ»

Η γνωστή Εταιρεία ΔΕΛΤΑ έχει ως σκοπό να ικανοποιήσει την ακόρεστη επιθυμία του καταναλωτή για νέα προϊόντα που ακολουθούν και υπακούουν ποιοτικά πρότυπα οργάνωσης και προδιαγραφών και που θα του εξασφαλίζουν ανά πάσα στιγμή την εκ των προτέρων σιγουριά του υγιεινού, ασφαλούς, αξιόπιστου και απολαυστικού προϊόντος.

Έτσι, η ΔΕΛΤΑ χτίζει την «φιλοσοφία» της διοίκησής της με γνώμονα την ποιότητα, γιατί η ποιότητα των προϊόντων της αποτελεί θεμέλιο λίθο της μακροχρόνιας στρατηγικής της. Στη ΔΕΛΤΑ η φιλοσοφία οργάνωσης των προτύπων της σειράς ISO 9000 και των αρχών της ολικής ποιότητας βοηθά στην ανάπτυξη του κατάλληλου Συστήματος Ποιότητας, επιτυγχάνοντας έτσι :

- ⊖ τη διαχρονική πλήρη ικανοποίηση του καταναλωτή που συνεπάγεται και σημαντική αύξηση των πωλήσεων
- ⊖ τη διαχρονική πλήρη ικανοποίηση των εργαζομένων στην προσπάθεια ικανοποίησης του καταναλωτή
- ⊖ στην βελτίωση / ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, σε βαθμό ώστε, η προσπάθεια επίτευξης των παραπάνω να γίνεται σαν μια φυσιολογική έκφραση της οργανωτικής κουλτούρας της εταιρείας.

Έτσι χάρη στην ποιότητα βελτιώνουμε όλες τις δραστηριότητες που εμπλέκονται στον κύκλο ζωής του προϊόντος (γάλα, γιαούρτι, επιδόρπια με βάση το γάλα, χυμοί, παγωτά ...) με έμφαση στους όρους του σχεδιασμού, της ανάπτυξης, της βελτίωσης, της παραγωγής, της διάθεσης, της ευαισθητοποίησης, της αναβάθμισης της γνώσης, της αναγνώρισης των λαθών και της αποφυγής τους στο μέλλον, την απρόσκοπτη

επικοινωνία μεταξύ συνεργατών εσωτερικών και εξωτερικών, εξυπηρέτηση του πελάτη / καταναλωτή ... Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το Εργοστάσιο Γιαούρτης στον Άγιο Στέφανο Αττικής, που η πιστοποίησή του σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 είναι μια έμπρακτη απόδειξη των προαναφερθέντων.

8.3 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΡΓΥΡΟ-ΧΡΥΣΟΧΟΪΑΣ»

Το Ελληνικό Κέντρο Αργυροχρυσοχοΐας προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες του κλάδου, όπως αυτές τείνουν να διαμορφωθούν λόγω αλλαγής νοοτροπίας της αγοράς, αλλά και εφαρμογής κοινοτικών οδηγιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, δημιούργησε το εργαστήριο ελέγχου ποιότητας και πιστοποίησης. Ένα εργοστάσιο άρτια εξοπλισμένο, με τις κατάλληλες συσκευές για έλεγχο ποιότητας κραμάτων από πολύτιμα μέταλλα.

Ο εξοπλισμός και η οργάνωση του εργαστηρίου επιτρέπουν :

- (α) Τον προσδιορισμό του Χρυσού με ακρίβεια καλύτερη του μισού χιλιοστού.
- (β) Τον προσδιορισμό του Αργυρού με ακρίβεια του ενός χιλιοστού.

(γ) Τον προσδιορισμό τόσο των ευγενών όσο και των λοιπών μετάλλων που συνιστούν ένα πολύτιμο κράμα, με υψηλή ακρίβεια.

Το Εργαστήριο Ελέγχου Ποιότητας και Πιστοποίησης είναι ήδη λειτουργικό και εισέρχεται στις διαδικασίες πιστοποίησης. Ο έλεγχος και η παροχή σήματος από το ΕΛΚΑ θα δώσει στα προϊόντα της Ελληνικής Αργυροχρυσοχοΐας ένα σοβαρό εμπορικό πλεονέκτημα τόσο για την προώθησή τους στο εσωτερικό όσο και για την διεύρυνση των εξαγωγών τους. Επίσης θα συντελέσει στην εξυγίανση του ανταγωνισμού και στην προστασία του καταναλωτή.

Τέλος το Εργαστήριο Ελέγχου Ποιότητας και Πιστοποίησης του ΕΛΚΑ θα διευκολύνει την προσπάθεια αναβάθμισης των προϊόντων του κλάδου, ώστε να πάρει τη θέση που του αξίζει διεθνώς, με βάση την παράδοση των 5.000 ετών και τη σημερινή ποιότητα κατασκευής των προϊόντων του.

8.4 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ

Μετά το άνοιγμα της αγοράς, στον οικονομικό χώρο η φιλελεύθερη οικονομία και η διεθνοποίηση της οικονομίας αποτελεί πλέον γεγονός αναμφισβήτητο. Μέσα σ' αυτό το οικονομικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από

ραγδαίες εξελίξεις και ανελέητο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων, η επιχείρηση μιας σύγχρονης επιχείρησης είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την ποιότητα των προϊόντων της. Ιδιαίτερα για τις κατασκευαστικές επιχειρήσεις η διασφάλιση ποιότητας των κατασκευαζόμενων τεχνικών έργων, είναι υψίστης σημασίας και απαραίτητος παράγοντας για την εξέλιξη και την επιβίωσή τους.

Η ποιότητα ενός τεχνικού έργου εκφράζεται με το χρόνο περάτωσής του, την αντοχή, τη λειτουργικότητα, την ασφάλεια, την αισθητική, τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και την οικονομία. Όλα αυτά συνιστούν τις τρεις παραμέτρους «Κατασκευαστικά Χαρακτηριστικά – Χρόνος – Κόστος» ολοκλήρωσης ενός τεχνικού έργου. Ο βαθμός συνδυασμού των παραμέτρων αυτών χαρακτηρίζει την ποιότητα του έργου.

8.4.1 Η ποιότητα της «ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗΣ Α.Ε.»

Η «ΤΕΧΝΙΚΗ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ Α.Ε.» είναι από τους πρωτοπόρους στον κατασκευαστικό τομέα σε θέματα διασφάλισης ποιότητας και μια από τις πρώτες εταιρείες του κλάδου που απέκτησε από το 1996 πιστοποιητικό συστήματος ποιότητας ISO 9001 για τις μελέτες και κατασκευές τεχνικών έργων.

Για την «ΤΕΧΝΙΚΗ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ Α.Ε.» καθώς και για την ιδίων μετοχικών συμφερόντων ΜΟΧΛΟΣ Α.Ε. που είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001 και ISO 9002, η ποιότητα δεν αποτελεί απλά μέθοδο αλλά φιλοσοφία βελτίωσης. Οι διοικήσεις των δύο παραπάνω εταιρειών στηρίζουν απόλυτα τη φιλοσοφία αυτή και έχουν μεριμνήσει ώστε να περάσει η αντίληψη σε όλα τα επίπεδα διάρθρωσής τους γιατί πιστεύουν πως σκοπός τους είναι η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο μέσα από την κατασκευή τεχνικών έργων υψηλής ποιότητας και προδιαγραφών.

Αυτό τις καθιστά ικανές να ανταγωνίζονται τις ξένες εταιρείες για την κατασκευή μεγάλων έργων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, πράγμα που αποδεικνύεται από την ανάληψη έργων σε ευρωπαϊκές χώρες όπως η Γερμανία, η Μ. Βρετανία και η Ρουμανία.

8.5 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

8.5.1 Οικολογικό Σήμα

Η απονομή «οικολογικών σημάτων» αποτελεί πλέον σημαντικό παράγοντα για την ενίσχυση της διεθνούς ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων, σε μια περίοδο που έχουν ευαισθητοποιηθεί ιδιαίτερα οι Ευρωπαίοι και

άλλοι καταναλωτές για την αποτελεσματικότερη προστασία του περιβάλλοντος.

Μετά την περίοδο της απονομής πιστοποιητικών διασφάλισης ποιότητας ISO τώρα οι επιχειρήσεις ανά τον κόσμο ενδιαφέρονται περισσότερο για τα «οικολογικά σήματα». Αρκετές ελληνικές επιχειρήσεις διαθέτουν την τεχνογνωσία και τεχνολογία για να καταφέρουν να παράγουν οικολογικά προϊόντα, με βάση συγκεκριμένες ποιοτικές προδιαγραφές, που θα τους επιτρέψει να διεκδικήσουν την απονομή σ' αυτές οικολογικών σημάτων. Η στροφή της ελληνικής παραγωγής προς τα οικολογικά προϊόντα συνεπάγεται αυξημένες επενδύσεις που αναβαθμίζουν την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Η ελληνική Πολιτεία έχει πλέον ευαισθητοποιηθεί τόσο σε θέματα ποιότητας όσο και αποτελεσματικότερης προστασίας του περιβάλλοντος και παίρνει μια σειρά από μέτρα και πρωτοβουλίες που στοχεύουν στη συνδυασμένη αναβάθμιση ποιότητας και προστασίας περιβάλλοντος. Προς αυτή την κατεύθυνση κινείται και το ΥΠΕΧΩΔΕ που καλύπτει ενεργά τις προσπάθειες των ελληνικών επιχειρήσεων να πετύχουν διακρίσεις στους δύο αυτούς ευαίσθητους τομείς.

«Το οικολογικό σήμα που δίνει κάθε χώρα ισοδυναμεί με διαβατήριο ελεύθερης διακίνησης σε όλες τις χώρες της Ευρώπης» για την

επιχείρηση που παράγει το συγκεκριμένο προϊόν.

«Αυτό σημαίνει ότι η χώρα μας πρέπει να δώσει τη μάχη και να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να αναπροσαρμόσουν την επιχειρηματική τους στρατηγική, ώστε να είναι σε θέση να παράγουν προϊόντα που δεν επιβαρύνουν το περιβάλλον. Με τον τρόπο αυτό αναδεικνύουν και την ανταγωνιστικότητά τους αφού ο ανταγωνισμός έχει πολλές πτυχές και μια από αυτές είναι και η οικολογική προστασία.

Στο σημείο αυτό διευκρινίζεται ότι για να δοθεί οικολογικό σήμα σε ένα προϊόν πρέπει αυτό να καλύπτει τις αυστηρότερες προδιαγραφές που έχουν θεσπισθεί, σε αντίθεση με το ISO 9001 που αποτελεί το κατώτατο σημείο αναφοράς.

Αξίζει να σημειωθεί ακόμη ότι το κόστος ενός οικολογικού προϊόντος το οποίο μπορεί να διακινείται ελεύθερα στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά είναι κατά περίπου 30% υψηλότερο ενός άλλου μη οικολογικού. Το οικολογικό σήμα απονέμεται με εισήγηση του Ανώτατου Συμβουλίου Απονομής Οικολογικού Σήματος (Α.Σ.Α.Ο.Σ.), στο οποίο προεδρεύει ο γενικός γραμματέας του ΥΠΕΧΩΔΕ.

8.5.2 Η «πρωτιά» της εταιρείας «BERLING»

Η BERLING είναι η πρώτη ελληνική εταιρεία στην οποία απονεμήθηκε το οικολογικό σήμα ανοίγοντας το δρόμο και για αρκετές άλλες ελληνικές επιχειρήσεις να «διακριθούν» μέσω της εξασφάλισης του οικολογικού σήματος. Η σχετική απονομή αφορά συγκεκριμένο προϊόν χρωμάτων και βερνικιών που κατάφερε να καλύψει όλες τις προδιαγραφές και όλους τους όρους που είχαν θεσπιστεί για την προστασία του περιβάλλοντος.

Οι εταιρείες αυτές και στην προκειμένη περίπτωση η BERLING, που πήρε το οικολογικό σήμα για τα βερνίκια και τα χρώματα, πρέπει να διατηρεί σταθερή την ποιότητα των προϊόντων αυτών.

Σημειωτέον ότι το οικολογικό σήμα δεν διατίθεται σε κάποια εταιρεία για όλα τα προϊόντα της, αλλά για εκείνα που πληρούν τους όρους και τις προδιαγραφές που έχουν θεσπιστεί για την προστασία του περιβάλλοντος.

8.5.3 Η πιστοποίηση ποιότητας της εταιρείας «CERES»

Μια παγκόσμια «πρωτιά» εξασφάλισε η Ceres Hellenic Shipping Enterprises Ltd. Εξασφαλίζοντας το πρώτο πιστοποιητικό ISO

14001 που δίδεται σε ναυτιλιακή εταιρεία παγκοσμίως για την εφαρμογή συστήματος διοίκησης προστασίας του περιβάλλοντος.

Το πιστοποιητικό ISO 14001 θα προστεθεί στα πιστοποιητικά ISO 9000 και DOC τα οποία έχουν αποκτηθεί στο παρελθόν από την Ceres μετά από επιθεώρηση και πιστοποίηση συμμόρφωσης που έγινε από την ABS Quality Evaluations, θυγατρική του ομίλου ABS.

Υπογραμμίζεται ότι το ISO 14000 είναι μια νέα σειρά από διεθνή πρότυπα που παρέχουν ένα πλαίσιο εντός του οποίου οι επιχειρήσεις μπορούν να επιδείξουν προσήλωση στην προστασία του περιβάλλοντος. Μπορεί να εφαρμοσθεί σε όλους τους βιομηχανικούς τομείς και συνεπάγεται μεγαλύτερες ευθύνες στην επιχείρηση και τους εργαζόμενους από τις αντίστοιχες απαιτήσεις του ISO 9000. Η ABS είναι από τους πρώτους οργανισμούς που διαπιστεύτηκαν ως φορέας πιστοποίησης για το ISO 14000.

Η εταιρεία Ceres είναι η πρώτη μεγάλη ναυτιλιακή εταιρεία που έφτασε σε τόσο υψηλό επίπεδο πιστοποίησης όσον αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση. Το τρίπτυχο ασφάλεια, ποιότητα και προστασία του περιβάλλοντος που έχει επιτύχει η Ceres είναι το ζητούμενο για το σύνολο της Ελληνικής Εμπορικής Ναυτιλίας. Η εταιρεία Ceres με έδρα

τον Πειραιά έχει 12 γραφεία σε τέσσερις ηπείρους. Διαθέτει στόλο σε τρεις τομείς της ναυτιλιακής βιομηχανίας : στη μεταφορά πετρελαίου, χημικών και στη μεταφορά ξηρού φορτίου.

Η παγκόσμια πρωτιά που πέτυχε η CERES απομένει να γίνει παράδειγμα και για άλλες ελληνικές ναυτιλιακές εταιρείες για να συμβάλλουν ακόμη περισσότερο στην αποτελεσματικότερη προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος.

8.6 Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ ΖΥΘΟΠΟΙΙΑΣ Α.Ε.

Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ ΖΥΘΟΠΟΙΙΑ Α.Ε. - εταιρεία παραγωγής και εμφιάλωσης μπύρας - κατανόησε την ανάγκη πιστοποίησης και την αναγνώρισε γρήγορα ως σίγουρο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η διοίκηση μετά από επαναλαμβανόμενες συζητήσεις, αποφάσισε να απευθυνθεί σε ειδικούς συμβούλους επιχειρήσεων έτσι ώστε να επιλέξει το πρότυπο που ικανοποιεί τις ανάγκες της αλλά και τον φορέα τυποποίησης.

Κατόπιν συζητήσεων μεταξύ των συμβούλων Τυποποίησης και της διοίκησης αποφασίστηκε ότι το πρότυπο ISO 9002 είναι αυτό που εναρμονίζεται περισσότερο με τις ανάγκες της επιχείρησης. Επιλέγοντας Φορέα Τυποποίησης

κατέληξαν στην Αγγλική Burea Veritus ως πιο αξιόπιστη και έγκυρη.

Το 1993 αποφασίστηκε να ξεκινήσει η προσπάθεια για την Τυποποίηση. Ακολούθησε ένας χρόνος προσαρμογής στις απαιτήσεις της προτυποποίησης - πρωτεύουσας σημασίας ανάγκη ήταν να κατανοήσουν όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας την έννοια της Τυποποίησης έτσι ώστε να συνεισφέρουν ενεργά στην πραγματοποίησή της. Η θετική αντίδρασή τους ήταν ένα καλό σημάδι για τη συνέχεια. Ύστερα από πολλές συζητήσεις με την διοίκηση και τους εξειδικευμένους σε θέματα ποιότητας συμβούλους, αναγνώρισαν την σημασία της τυποποίησης και πρόθυμα εφάρμοζαν όλους τους όρους της. Παρά την αυξημένη γραφειοκρατία που χρειάστηκε να ξεπεράσουν, ένα χρόνο μετά πιστοποιήθηκαν κατά ISO 9002.

Η εταιρεία πιστοποιήθηκε για ζυθοποίηση, βράσιμο μπύρας, συσκευασία και αποθήκευση της μπύρας.

Στην εταιρεία λειτουργεί εσωτερικό σύστημα ελεγκτών ποιότητας, οι οποίοι επιλέγονται και στη συνέχεια εκπαιδεύονται κατάλληλα πάνω σε θέματα ποιότητας και τυποποίησης. Η εξειδικευμένη αυτή ομάδα κάθε έξι μήνες αναλαμβάνει να κάνει εκτεταμένο έλεγχο ποιότητας, σε όλους τους κλάδους της επιχείρησης. Μετά από σύσκεψη ο Διευθυντής

Ποιοτικού Ελέγχου δίνει το αντικείμενο του ελέγχου και κατανέμει στον κάθε ελεγκτή από έναν τομέα. Οι ελεγκτές στη συνέχεια ασχολούνται λεπτομερώς με το αντικείμενό τους προσπαθώντας να αποκαλύψουν λάθη ή αποκλίσεις όπως τα πρότυπα που έχουν τεθεί. Συζητούν με τους εργαζόμενους στην παραγωγή και δεν τους αποκλείουν γιατί εκείνα είναι που έχουν μια πιο πλήρη και συγκεκριμένη άποψη για τις δυσκολίες και τα προβλήματα γιατί τα αντιμετωπίζουν καθημερινά και καλούνται να τα ξεπεράσουν.

Στην ομάδα των ελεγκτών δίνονται ορισμένα κίνητρα για πιο γρήγορα και συγκεκριμένα συμπεράσματα. Οι ελεγκτές βαθμολογούνται ανάλογα με το χρόνο διεκπεραίωσης του ελέγχου, ανάλογα με τα λάθη και τις αποκλίσεις που επισήμαναν και φυσικά τις προτάσεις επίλυσης των προβλημάτων που έκαναν και κατά πόσο αυτές είναι εφικτές και αποτελεσματικές.

Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση εξασφαλίζει συστηματικό ποιοτικό έλεγχο, προλαμβάνονται και επιλύονται τυχόν προβλήματα προσαρμογής ή συμμόρφωσης με τις αρχές του προτύπου ISO 9002.

Το κυριότερο πρόβλημα που προκλήθηκε μετά την πιστοποίηση ήταν η έντονη

γραφειοκρατία. Οι εργαζόμενοι αλλά και η Διοίκηση υποχρεώθηκαν να τηρούν συγκεκριμένα έγγραφα που τους επέβαλε ο φορέας πιστοποίησης. Ήταν πλέον υποχρεωμένος να έχουν φύλλα παραπόνων των πελατών τους. Τα φύλλα αυτά συμπληρώνονται από τους πελάτες της επιχείρησης και στη συνέχεια αρχειοθετούνται έτσι ώστε στον επόμενο έλεγχο του φορέα πιστοποίησης να υπάρχουν και να ελεγχθούν. Τηρείται επίσης ημερήσιος ποιοτικός έλεγχος. Ένα έγγραφο που συμπληρώνεται καθημερινά τονίζοντας τα προβλήματα που ίσως παρουσιάστηκαν στην διάρκεια της μέρας.

Η Αθηναϊκή Ζυθοποιία Α.Ε. ευελπιστεί ότι σε μικρό χρονικό διάστημα με συντονισμένες ενέργειες και την εφαρμογή της τεχνολογίας θα μειώσει αισθητά το πρόβλημα της γραφειοκρατίας. Η επιχείρηση κατέληξε στην απόφαση για πιστοποίηση διότι κατανόησε το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που αυτή θα προσέφερε. Σήμερα, 4 χρόνια μετά την πιστοποίηση, η Διοίκηση της επιχείρησης θεωρεί ότι το πρότυπο δεν επηρέασε άμεσα την συμπεριφορά του καταναλωτή καθώς το ποσοστό των πωλήσεων ήταν σταθερό και

αυξανόμενο. Ενίσχυσε όμως σε μεγάλο βαθμό την εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού προς τα προϊόντα της επιχείρησης ικανοποιώντας έτσι τις προσδοκίες της Διοίκησης.

8.7 Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «LOUX A.E.»

Οι ανταγωνιστικές συνθήκες της αγοράς υποχρέωσαν και την εταιρεία **LUX AE** να επιδιώξει την πιστοποίησή της. Η Διοίκηση έκρινε σκόπιμο να ξεκινήσει την διαδικασία πιστοποίησης εναρμονίζοντας με αυτήν την φιλοσοφία της επιχείρησης, για την καλύτερη δυνατή ποιότητα των προϊόντων της.

Μετά από εκτεταμένη έρευνα για την εξεύρεση του κατάλληλου φορέα πιστοποίησης, η Διοίκηση κατέληξε στην Αυστριακή **TIB**. Οι λόγοι που οδήγησαν στην επιλογή του συγκεκριμένου φορέα ήταν ότι η Αυστριακή αγορά έχει πολύ αυστηρές προδιαγραφές.

Οι διαδικασίες και η σκέψη για την πιστοποίηση υπήρξαν πολύ νωρίτερα στην διοίκηση της εταιρείας. Η μελέτη **HAACP** που έγινε βοήθησε την εταιρεία να αντιληφθεί την σημασία της πιστοποίησης κατά ISO 9000. Η μελέτη **HAACP** εξασφάλισε την ποιότητα των προϊόντων της στην παραγωγική διαδικασία και ήταν έτσι πιο εύκολη η εφαρμογή των αρχών του ISO 9000, αλλάζοντας μόνο τα σχετικά έγγραφα.

Η εταιρεία πιστοποιήθηκε με το πρότυπο ISO 9002 στους τομείς της παραγωγής και της εγκατάστασης.

Η προετοιμασία της πιστοποίησης διήρκεσε οκτώ μήνες. Οι σύμβουλοι και οι συνεργάτες της **TIB** έχοντας διαρκή επαφή με την επιχείρηση, επεσήμαναν ότι για την πιστοποίηση δεν ήταν απαραίτητη η αντικατάσταση μηχανημάτων και τεχνολογικού εξοπλισμού. Υπήρξε όμως έντονη η επισήμανση για δημιουργία και τήρηση συγκεκριμένων εγγράφων ελέγχου της ποιότητας. Δημιουργήθηκε έτσι πρόβλημα γραφειοκρατίας, καθώς η εταιρεία ήταν πλέον υποχρεωμένη να τηρεί βιβλίο παραπόνων πελατών, προγράμματα συντήρησης των μηχανημάτων και ημερήσιο δελτίο ποιοτικού ελέγχου της παραγωγικής διαδικασίας. Η κατανόηση και η συνεργασία του προσωπικού βοήθησε την εταιρεία να ξεπεράσει το πρόβλημα και τα έντυπα να ενημερώνονται καθημερινά. Το σύνολο των εντύπων είναι αυστηρώς αρχειοθετημένο και ελέγχεται κάθε έξι μήνες από τους συμβούλους του φορέα πιστοποίησης.

Κάθε έξι μήνες οι σύμβουλοι του φορέα πιστοποίησης ελέγχουν εκτεταμένα την επιχείρηση και προβαίνουν είτε στην ανανέωση είτε στην ανάκληση του πιστοποιητικού. Έχουν ασφαλώς το δικαίωμα και για έκτακτους

ελέγχους ώστε να βεβαιωθούν ότι ακολουθούνται πιστά οι οδηγίες και οι αρχές που έθεσαν με σκοπό την πιστοποίηση.

Η Διοίκηση της εταιρείας θεωρεί ότι η πιστοποίησή της κατά ISO 9002 δεν επηρέασε την καταναλωτική συμπεριφορά καθώς το ευρύ κοινό δεν έχει αφομοιώσει τις έννοιες πιστοποίηση και διασφάλιση ποιότητας. Καταλήγοντας έτσι να εκτιμάται η αξία του προτύπου περισσότερο από άλλες επιχειρήσεις – πελάτες της εταιρείας και μόνο. Ευελπιστεί όμως ότι με την πάροδο του χρόνου το ευρύ καταναλωτικό κοινό θα αναγνωρίσει την σημασία της πιστοποίησης και θα δείξει εμπιστοσύνη στα προϊόντα της εταιρείας.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 9^ο
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000

9.1 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ

Σύμφωνα με τα στοιχεία της «Έρευνας Μόμπιλ» ο αριθμός των πιστοποιητικών ποιότητας σε όλο τον κόσμο αυξάνει ταχύτατα.

Αρκεί να πούμε ότι στην Ευρώπη από 23.066 περίπου πιστοποιητικά ISO, το 1993 έφτασαν τα 92.176, το 1995 με παράλληλη αύξηση και του αριθμού των χωρών που τα εισάγουν από 23 σε 36.

Σε όλο τον κόσμο τα πιστοποιητικά από 27.816 το 1993 για 48 χώρες αυξήθηκαν το 1995 στα 127.389 με παράλληλη εισαγωγή σε 99 χώρες.

Με τους ρυθμούς αυτούς βέβαια το 1997 ο αριθμός θα είναι κατά πολύ αυξημένος, ενώ ελάχιστες χώρες θα έχουν μείνει χωρίς σοβαρό αριθμό πιστοποιητικών.

Οι πίνακες που δείχνουν την εξέλιξη των πιστοποιητικών ISO, είναι από το Ενημερωτικό Δελτίο «Τα νέα της ποιότητας» του «Ελληνικού Φορέα Ποιότητας», τεύχος 4/1996.

Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ (Πίν. 1)

	ΙΑΝ. '93	ΣΕΠΤ. '93	ΙΟΥΝ. '94	ΜΑΡ. '95	ΔΕΚ. '95
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	27.816	46.571	70.364	95.226	127.389
ΑΥΞΗΣΗ		18.755	23.793	24.862	32.163
ΑΡΙΘΜΟΣ ΧΩΡΩΝ	48	60	76	89	99

9.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ %***Οι Οργανισμοί Πιστοποίησης***

Η δραστηριότητα των οργανισμών πιστοποίησης συνεχίζει να επεκτείνεται. Είκοσι οργανισμοί δραστηριοποιούνται σε τουλάχιστον 10 διαφορετικές χώρες ο καθένας (ήταν 17 κατά την προηγούμενη έρευνα) και έχουν χορηγήσει το 75,5% των πιστοποιητικών. Όσον αφορά τις ομάδες οργανισμών πιστοποίησης, ξεχωρίζουν πάντα το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ποιότητας (EQNet) με 16 μέλη (ένα εκ των οποίων και ο ΕΛΟΤ) και η Ανεξάρτητη Διεθνής Οργάνωση για την Πιστοποίηση (IIQC) με 7 μέλη. Το EQNet έχει χορηγήσει το 37,2% των πιστοποιητικών και η IIQC το 33,5%, αναπτύσσοντας δραστηριότητα σε 70 και 86 χώρες αντίστοιχα.

Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ (Πίν. 2)

Χ Ω Ρ Α	ΙΑΝ. '93	ΣΕΠΤ. '93	ΙΟΥΝ. '94	ΜΑΡ. '95	ΔΕΚ. '95
Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ	66.8	60.3	52.3	46.3	41.3
ΥΠΟΛ. ΕΥΡΩΠΗ	16.2	20.8	26.4	29.2	31.4
ΒΟΡΕΙΑ ΑΜΕΡΙΚΗ	4.3	5.6	6.9	7.6	8.0
ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ / Ν. ΖΗΛΑΝΔΙΑ	6.7	6.8	6.6	6.8	8.3
ΑΠΩ ΑΝΑΤΟΛΗ	2.4	3.4	4.4	6.3	7.2
ΥΠΟΛΟΙΠ. ΧΩΡΕΣ	3.6	3.1	3.4	3.8	3.8

Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ (Πιν. 3)

Χ Ω Ρ Α	ΙΑΝ. '93	ΣΕΠΤ. '93	ΙΟΥΝ. '94	ΜΑΡ. '95	ΔΕΚ. '95
ΑΥΣΤΡΙΑ	101	200	434	667	1.133
ΒΕΛΓΙΟ	180	464	870	1.226	1.718
ΒΡΕΤΑΝΙΑ	18.577	28.096	36.823	44.107	52.591
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ				1	3
ΓΑΛΛΙΑ	1.049	1.586	3.359	4.277	5.535
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	790	1.534	3.470	5.875	10.236
ΓΙΒΡΑΛΤΑΡ			2	3	4
ΓΙΟΥΓΚΟΣΛΑΒΙΑ	1	1	1		
ΔΑΝΙΑ	326	608	916	1.183	1.314
ΕΛΛΑΔΑ	18	46	90	162	248
ΕΛΒΕΤΙΑ	410	569	945	1.510	2.065
ΕΣΘΟΝΙΑ			1	1	1
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	100	893	1.132	1.410	1.617
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	2	3	4	4	12
ΙΣΠΑΝΙΑ	43	320	586	942	1.492
ΙΤΑΛΙΑ	188	864	2.008	3.146	4.814
ΚΡΟΑΤΙΑ			2	8	22
ΚΥΠΡΟΣ		1	5	5	7
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ					2
ΛΙΧΤΕΝΣΤΑΙΝ			14	14	19
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	4	10	21	40	46
ΜΑΛΤΑ		1	3	7	12
ΜΟΝΑΚΟ	1	1	2	5	5
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	91	172	400	679	890
ΟΥΚΡΑΝΙΑ	1	4	7	8	
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	716	1.502	2.718	4.198	5.284
ΟΥΓΓΑΡΙΑ	3	23	58	125	309
ΠΟΛΩΝΙΑ	1	1	16	41	130
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	48	85	181	257	389
ΠΡ. ΓΙΟΥΓΚ. ΔΗΜ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ					1
ΡΟΥΜΑΝΙΑ			6	15	42
ΡΩΣΙΑ		5	8	15	22
ΣΛΟΒΑΚΙΑ		5	11	27	59
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	3	16	43	62	99
ΣΟΥΗΔΙΑ	229	365	618	871	1.095
ΤΣΕΧΙΑ		18	47	101	180
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	185	324	496	646	772
ΣΥΝΟΛΟ ΕΥΡΩΠΗΣ	23.066	33.714	55.294	71.647	92.176
ΧΩΡΕΣ ΕΥΡΩΠΗΣ	23	29	34	34	36

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΥΠΟ (Πίν. 4)

%	ΣΥΝΟΛΟ	ΙΑΠΩΝΙΑ	Η.Π.Α.	ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ / ΓΕΡΜΑΝΙΑ / ΕΛΒΕΤΙΑ
ISO 9001	33.10	47.00	39.00	65.20
ISO 9002	66.00	53.00	60.20	34.10
ISO 9003	0.90	0.00	0.80	0.70

9.3 ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Τα αποτελέσματα της έρευνας για τα πιστοποιητικά συμμόρφωσης προς ένα πρότυπο management του περιβάλλοντος έχουν συγκεντρωθεί στον πίνακα 5. Συνολικά έχουν χορηγηθεί 257 πιστοποιητικά, εκ των οποίων τα 74 στην Ολλανδία, που είναι στην πρώτη θέση με δεύτερη τη Μ. Βρετανία και τρίτη τη Γερμανία.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ MANAGEMENT ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ (Πίν. 4)

Χ Ω Ρ Α	ΑΡΙΘΜΟΣ
ΑΡΓΕΝΤΙΝΗ	1
ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ	1
ΑΥΣΤΡΙΑ	11
ΒΡΑΖΙΛΙΑ	2
ΒΡΕΤΑΝΙΑ	61
ΓΑΛΛΙΑ	3
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	35
ΔΑΝΙΑ	21
ΗΠΑ	1
ΙΑΠΩΝΙΑ	4
ΙΝΔΙΑ	1
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	3
ΚΟΡΕΑ	19

ΝΟΡΒΗΓΙΑ	3
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	74
ΣΟΥΗΔΙΑ	2
ΤΑΪΒΑΝ	2
ΤΟΥΡΚΙΑ	3
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	10

9.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΩΝ / ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ

ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Η εξελικτική διαδικασία της τυποποίησης αρχίζει με τη διατύπωση των αναγκών της βιομηχανίας και της κοινωνίας γενικότερα, για τη δημιουργία προτύπων και καταλήγει στην εφαρμογή τους.

Η εφαρμογή των προτύπων μπορεί να πραγματοποιηθεί με υποχρεωτικές νομοθετικές ρυθμίσεις ή να επιβληθεί από τις ίδιες τις ανάγκες της αγοράς, με διάφορους τρόπους. Και στις δύο περιπτώσεις (ιδιαίτερα στη δεύτερη) υπάρχει η ανάγκη να βρεθούν τρόποι που να βεβαιώνουν με αξιοπιστία την εφαρμογή τους.

**ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΩΝ / ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ
ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΧΩΡΕΣ**

Χ Ω Ρ Α	Ποσοστά % Προαιρετικών - Υποχρεωτικών Προτύπων
ΗΠΑ, Μ. Βρετανία, Δ. Γερμανία και Ιαπωνία	100 - 0
Ελλάδα	99,6 - 0,6
Ιταλία	99,5 - 0,5
Γαλλία, Ινδία	99 - 1
Ουγγαρία	91 - 9
Αίγυπτος, Νορβηγία	90 - 10
Φινλανδία	88 - 12
Αυστρία	86 - 14
Τουρκία	82,5 - 17,5
Ισπανία	82 - 18
Πορτογαλία	80,2 - 19,8
Ισραήλ, Τανζανία	75 - 25
Κύπρος	73 - 27
Χιλή	70 - 30
Αυστραλία	67 - 33
Αιθιοπία	48 - 52
Βιετνάμ	23 - 77
Γιουγκοσλαβία	8 - 92
Σοβ. Ένωση, Κίνα, Κούβα, Λιβύη, Βουλγαρία, Πολωνία	0 - 100
(Από το ISO MEMBER BODIES - Εκδ. 1985)	
ΣΗΜΕΙΩΣΗ : Σύμφωνα με σημερινές εκτιμήσεις το ποσοστό υποχρεωτικών προτύπων στην Ελλάδα είναι μεγαλύτερο από το εμφανιζόμενο στον παραπάνω πίνακα, δεν ξεπερνά όμως σε καμία περίπτωση το 5%.	

**Τα σήματα των 17 Εθνικών Ευρωπαϊκών Οργανισμών
Τυποποίησης**

A/A	Επωνυμία φορέα - μέλους ΕQNET	Χώρα Προέλευσης
1.	AENOR	Ισπανία
2.	AFAQ	Γαλλία
3.	AIB - Vincotte	Βέλγιο
4.	BSI - QA	Μ. Βρετανία
5.	CISQ	Ιταλία
6.	DS	Δανία
7.	DQS	Γερμανία
8.	ΕΛΟΤ	Ελλάδα
9.	IQP	Πορτογαλία
10.	KEMA	Ολλανδία
11.	NCS	Νορβηγία
12.	NSAI	Ιρλανδία
13.	OQS	Αυστρία
14.	SFS	Φινλανδία
15.	SIS	Σουηδία
16.	SQS	Ελβετία

Ε Π Ι Λ Ο Γ Ο Σ

Τέλος, πρέπει να τονισθεί ότι η διασφάλιση της ποιότητας έχει εξελιχθεί σε έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες ανταγωνιστικότητας κάθε επιχείρησης σε όλους τους τομείς προϊόντων και υπηρεσιών. Σαν αποτέλεσμα τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μεγάλη αύξηση στην ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης της Ποιότητας σε διάφορες επιχειρήσεις σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα EN ISO 9000. Κάθε επιχείρηση που θέλει να επιβιώσει στην σημερινή παγκοσμιότητα της αγοράς οφείλει (αργά ή γρήγορα) να προμηθευτεί το Πιστοποιητικό Ποιότητας.

Είναι λοιπόν επιτακτική ανάγκη οι ελληνικές επιχειρήσεις να ενεργοποιηθούν προς την κατεύθυνση της προτυποποίησης γιατί διαφορετικά θα βρεθούν έξω από το παιχνίδι του ανταγωνισμού σε μια ενιαία αγορά προϊόντων και υπηρεσιών.-

Β Ι Β Λ Ι Ο Γ Ρ Α Φ Ι Α

1. ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ Γ. ΣΠΑΝΟΣ
2. ΜΗΝΙΑΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΑΣ «ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ» ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 1997.
ΑΦΙΕΡΩΜΑ : Τυποποίηση και Ποιότητα για τις Μ.Μ.Ε.
3. ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ 1998 Μάιος
4. ΕΝΤΥΠΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ Α.Ε. ΑΘΗΝΑ 1999.
5. Ποιοτικός Έλεγχος
ΕΝΘΕΤΟ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ «ΒΗΜΑ»
6. «Total quality control»
Feigenbaum, Armand Wallin
Mc Graw Hill 3rd edition
7. Total quality and human resources
Cooper Gary, Dale Barrie, Blackwell
8. Quality planning and analysis from product development through use
Usyna Frank M., Juran JM, Mc Graw - Hill.
9. LOUX Α.Ε.
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
ΜΑΡΛΑΦΕΚΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
- 10 ΑΘΗΝΑΪΚΗ ΖΥΘΟΠΟΪΑ Α.Ε.
· ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΕΥΔΗΣ