



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

ISO 9001:2000: Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΤΕΥΞΗ
ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ:

ΤΟΥΣΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ
ΣΠΑΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΚΑΝΤΖΙΑΣ ΣΤΕΦΑΝΟΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΧΑΛΚΙΟΠΟΥΛΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

ΠΑΤΡΑ-2008

Περιεχόμενα

Περίληψη	4
Εισαγωγή	6
Κεφάλαιο 1.α. Πρότυπα ποιότητας	7
Η ποιότητα	7
Ο έλεγχος της ποιότητας	7
Η διασφάλιση της ποιότητας	9
Η ανάλυση της αστοχίας	10
Η εταιρική ποιότητα	10
Ο έλεγχος ολικής ποιότητας	11
Ο στατιστικός έλεγχος των διεργασιών	12
Τα έξι σίγμα	12
Η διαχείριση ολικής ποιότητας	13
Η έννοια της διοίκησης ολικής ποιότητας	13
Τα σύγχρονα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης	14
Η σειρά προτύπων ISO 9000 αναλυτικότερα	16
Κεφάλαιο 1.β. ISO 9001:2000	19
Νέα δομή	20
Νέα έμφαση	20
Νέοι ορισμοί	21
Νέες απαιτήσεις	21
Νέα ευελιξία	22
Νέα προσέγγιση	23
Τα θέματα που καθορίζονται αναλυτικά από τα εδάφια του προτύπου	26
Τα στάδια ανάπτυξης και εφαρμογής συστήματος διοίκησης ολικής ποιότητας	27
Ο ρόλος του συμβούλου	29
Η δέσμευση της διοίκησης	30
Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού	32
Διεργασίες και διαδικασίες	32
Συνεχή βελτίωση και ο κύκλος PDCA στην πράξη	36
Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης	39
Η διαδικασία πιστοποιήσεων	41
Η ορθή χρήση των εμβλημάτων ποιότητας	42
Το οικονομικό κόστος της ανάπτυξης και εφαρμογής του συστήματος διοίκησης ποιότητας	43
Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας	44
Συμβατότητα με άλλα συστήματα διαχείρισης	46
Οφέλη από την εγκατάσταση ενός συστήματος διοίκησης ποιότητας	47
Κεφάλαιο 2.α. Εργαλεία - Διαδικασία εφαρμογής του ISO 9001:2000 στις επιχειρήσεις	49
Εργαλεία	49
Διαδικασία εφαρμογής	50
Σκοπός πιστοποίησης	50
Διαδικασία πιστοποίησης	51
Απαραίτητα έγγραφα	55
Χρόνος έκδοσης και ισχύς πιστοποιητικού	55
Προσφορά έργου	57
Πίνακας προσφορών	58

Καταγραφή παραπόνου πελατών	59
Σύμβαση έργου	61
Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών	63
Εντολή παραγγελίας υλικών.....	64
Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών-συνεργατών	65
Υπόδειγμα πιστοποίησης	66
Κεφάλαιο 2.β. Λογισμικά που χρησιμοποιούνται κατά την εφαρμογή του ISO	
9001:2000 από τις επιχειρήσεις	68
ALL IN ONE easy ISO TOOLKIT.....	69
Πλεονεκτήματα	71
Μειονεκτήματα.....	71
Qudos Quality Manager	71
Πλεονεκτήματα	72
Μειονεκτήματα.....	73
Qudos Σύστημα 3.....	73
Πλεονεκτήματα	74
Μειονεκτήματα.....	75
Qudos Risk Assessor	75
Πλεονεκτήματα	76
Μειονεκτήματα.....	76
Qudos security management	77
Πλεονεκτήματα	78
Μειονεκτήματα.....	79
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	80
Παράρτημα	82
Μέρος 1	
Παράδειγμα της εταιρίας ``ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ``	82
Μέρος 2	
Ορολογία	182
Βιβλιογραφία	186

Περίληψη

Η ανάγκη των καταναλωτών αλλά και των επαγγελματιών να λαμβάνουν από τους προμηθευτές τους ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, οδήγησε στην ανάγκη για έλεγχο της ποιότητας αυτών των προϊόντων και υπηρεσιών.

Έτσι προέκυψαν τα πρώτα συστήματα ελέγχου και διαχείρισης ποιότητας με εφαρμογή σε όλους τους τομείς της επιχείρησης. Τα συστήματα αυτά είχαν και ακόμα έχουν δυο βασικούς άξονες:

1. την ύπαρξη ενός συστήματος κανόνων λειτουργίας, τέτοιου που να οδηγεί σε παραγωγή ποιοτικών αγαθών και υπηρεσιών, όπως τα επιθυμούν οι χρήστες τους (οι πελάτες της επιχείρησης).
2. την συνεχή αξιολόγηση και διόρθωση του συστήματος, ώστε να υπάρχει μια διαρκής βελτίωση των αγαθών και υπηρεσιών.

Μετά από μια διαδρομή συνεχών προσπαθειών για την δημιουργία αποτελεσματικών προτύπων διαχείρισης της ποιότητας (από τον Α' Παγκόσμιο πόλεμο και μετά), ο διεθνής οργανισμός ISO κατέληξε στην οικογένεια προτύπων ISO 9000 και ειδικά στο ISO 9001:2000 με το οποίο ασχολείται κυρίως αυτή η εργασία.

Το ISO 9001:2000 είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό και ευέλικτο για όλες τις μορφές επιχειρήσεων και οργανισμών, καθώς επίσης και συμβατό με προηγούμενα από αυτό πρότυπα. Κάλυψε δε κενά και θέματα τα οποία δεν καλύπτονταν από προηγούμενα πρότυπα, έδωσε μεγάλη σημασία στο θέμα της ορθής σε κάθε τομέα οργάνωσης της επιχείρησης και του οργανισμού, χωρίς όμως να δημιουργεί γραφειοκρατικές δυσκολίες και ακαμψία στις διαδικασίες λειτουργίας τους, αντίθετα είναι ιδιαίτερα ευέλικτο και αποδοτικό και από άποψη ελέγχου ποιότητας και από άποψη ελαχιστοποίησης του κόστους τους.

Σημαντικό σημείο αναφοράς του προτύπου είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και για το λόγο αυτό ορίζει διαδικασίες και τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας μαζί τους.

Επίσης το ISO 9001:2000 ενδιαφέρεται ιδιαίτερα και για την συμμόρφωση της επιχείρησης ή του οργανισμού με τους ρυθμιστικούς κανόνες (νομοθεσία) που

διέπουν είτε τα παραγόμενα αγαθά και υπηρεσίες, είτε την ευρύτερη λειτουργία της επιχείρησης μέσα στο κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον.

Και βέβαια με βάση το πρότυπο, το σύστημα συνεχώς αξιολογείται, διορθώνεται όπου εξ' αιτίας του δημιουργούνται προβλήματα και συνεπώς βελτιώνεται συνέχεια.

Η επιτυχία ωστόσο της προσπάθειας προϋποθέτει την θέληση της διοίκησης της επιχείρησης και την συνεργασία του προσωπικού και για το λόγο αυτό το πρότυπο έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις και από την διοίκηση και από το προσωπικό.

Η διαδικασία πιστοποίησης μιας επιχείρησης ή οργανισμού εξασφαλίζει στην εταιρία αναγνωρισιμότητα όσον αφορά την διαρκή προσπάθειά της για Συνεχή Βελτίωση των παρεχομένων Προϊόντων και Υπηρεσιών της.

Μια επιχείρηση μπορεί να πιστοποιηθεί, με την προϋπόθεση ότι έχει διαμορφώσει ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας μέσα στα πλαίσια και της απαιτήσεις του προτύπου.

Την πιστοποίηση αναλαμβάνουν διαπιστευμένες για το σκοπό αυτό εταιρίες που γενικά αναφέρονται ως φορείς πιστοποίησης. Οι φορείς αυτοί, οι οποίοι επιλέγονται από την ενδιαφερόμενη για πιστοποίηση επιχείρηση, ελέγχουν το υπάρχον σύστημα της επιχείρησης ως προς την συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις του προτύπου. Όπου το υπάρχον σύστημα αποκλίνει από τις απαιτήσεις, το διορθώνουν ώστε να γίνει συμβατό με τις απαιτήσεις και κατόπιν προχωρούν στην πιστοποίηση.

Εισαγωγή

Η εργασία αυτή αναφέρεται στο Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000, το οποίο έχει πλήρη ονομασία : Quality Management Systems – Requirements (Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας – Απαιτήσεις).

Στα πλαίσια της εργασίας γίνεται αναφορά:

- στην αναγκαιότητα της ύπαρξης ελέγχου και πιστοποίησης της ποιότητας
- στα παλαιότερα και πιο σύγχρονα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης
- στην ιστορική διαδρομή των διαφόρων προτύπων διαχείρισης ποιότητας μέχρι και την εφαρμογή του ISO 9001:2000
- στην σειρά των προτύπων ISO 9000
- ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση του ISO 9001:2000
 - επεξήγηση και αναφορά στις απαιτήσεις που έχει το πρότυπο από τις επιχειρήσεις
 - στις διαφορές του με άλλα πρότυπα
 - στην συμβατότητά του με άλλα πρότυπα
 - στα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις που πιστοποιούνται με βάση αυτό το πρότυπο
 - στις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει μια επιχείρηση για να πιστοποιηθεί με βάση αυτό το πρότυπο
- επίσης στην εργασία περιλαμβάνονται
 - παραδείγματα διαδικασιών πιστοποίησης
 - αξιολόγηση λογισμικού
 - επίσημη ορολογία με βάση το ISO 9001:2000

1.α. ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ποιότητα

Η διασφάλιση της ποιότητας σε όλους του τομείς λειτουργίας της σύγχρονης επιχείρησης αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά της. Έτσι αναπτύχθηκαν συστήματα και πρότυπα ποιοτικής και εύρυθμης λειτουργίας και διαχείρισης για κάθε τομέα δραστηριότητας με σκοπό να διαφυλάξουν και να αναπτύξουν την επιχειρηματική πρακτική χωρίς όμως να επιβαρύνουν κοινωνικά οικονομικά ή περιβαλλοντικά τον εξωτερικό περίγυρό της.

Ο ορισμός της ποιότητας ωστόσο είναι μια έννοια συχνά υποκειμενική που συγχέεται με την ποσότητα (εξ ου και η αρχαία ρήση «ουκ εν τω πολλώ το ευ» που σημαίνει ότι το καλό, δηλαδή η καλή ποιότητα δεν βρίσκεται στην μεγάλη ποσότητα) και όχι με τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες μιας διεργασίας*, ενός ατόμου ή ενός αντικείμενου. Τα οποία χαρακτηριστικά και ιδιότητες διαφοροποιούν την διεργασία, το άτομο ή το αντικείμενο από άλλα και τα κατατάσσουν σε υψηλότερη ή χαμηλότερη από αυτά θέση, δημιουργώντας μια αξιολογική σειρά ποιότητας.

Έτσι, σε μια προσπάθεια να δημιουργηθούν διεργασίες, άτομα ή αντικείμενα υψηλής ποιότητας σε σχέση με άλλα και να έχουμε το επιθυμητό κάθε φορά επίπεδο ποιότητας καταλήγουμε στην ανάγκη του ελέγχου της ποιότητας.

Ο έλεγχος της ποιότητας, οποιοδήποτε τομέα και αν αφορά η ποιότητα, εμπεριέχει δυο πολύ σημαντικές έννοιες:

1. την σχεδίαση συστημάτων-προτύπων ποιότητας και εφαρμογή αυτών
2. την αξιολόγηση και διόρθωση αυτών – διασφάλιση της ποιότητας

* Διεργασία (Process) είναι μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (inputs) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (outputs). Κάθε διεργασία μπορεί να περιλαμβάνει πολλές επιμέρους Διαδικασίες (Procedures) οι οποίες ελέγχουν τις διάφορες λειτουργίες του οργανισμού. Ενώ διαδικασία είναι μία σειρά λειτουργιών που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας. Μια διεργασία μπορεί να περιλαμβάνει πολλές επιμέρους διαδικασίες.

Η σχεδίαση συστημάτων-προτύπων ποιότητας είναι ένα σύνολο «κανόνων» που σκοπό έχουν να εξασφαλίσουν ότι μια διεργασία (ή άτομο ή αντικείμενο) θα έχει το επίπεδο ποιότητας που είναι επιθυμητό και προδιαγεγραμμένο.

Ένα απλό παράδειγμα κανόνα ποιότητας: επιθυμούμε να παράγουμε ύφασμα της καλύτερης δυνατής ποιότητας και για το λόγο αυτό χρησιμοποιούμε ίνες ύφανσης της καλύτερης ποιότητας.

Είναι κατανοητό ότι οι «κανόνες» αυτοί λειτουργούν ως ασφαλιστικές δικλείδες, οι οποίες αν δεν παραβιαστούν, μεγιστοποιούν τις πιθανότητες η εργασία που διενεργούμε να έχει το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας. Μάλιστα τέτοιου είδους ασφαλιστικές δικλείδες ποιότητας έχουν εφαρμογή σε όλους τους τομείς, ακόμα και στην καθημερινή προσωπική ζωή των ατόμων. [Charles Cianfrani, Joseph Tsiakals, Jack West, «Κατανοώντας το ISO 9001 : 2000», Εκδόσεις «Δίαυλος»]

Η δεύτερη έννοια του ελέγχου της ποιότητας αφορά στην συνεχή αξιολόγηση και διόρθωση του ήδη υπάρχοντος συστήματος προτύπων ποιότητας, ώστε συνεχώς να διαπιστώνεται εάν αυτοί οι «κανόνες» πραγματικά διασφαλίζουν το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας. Κατά την αξιολόγηση αυτή μπορεί να εντοπιστούν σημεία του συστήματος προτύπων όπου υπάρχει παντελής ή μερική έλλειψη ασφαλιστικών δικλείδων, με αποτέλεσμα να υπάρχει κίνδυνος να μην επιτευχθεί η επιθυμητή ποιότητα, είτε σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις ή σε όλες. Στα σημεία αυτά είναι απαραίτητο, άμεσα να τοποθετηθούν δικλείδες-κανόνες που να εμποδίζουν διεργασίες που πιθανόν να μειώσουν το επίπεδο της ποιότητας, δηλαδή είναι απαραίτητο να διορθωθεί το σύστημα, ουσιαστικά να εμπλουτιστεί με επιπλέον δικλείδες ασφαλείας. [Θεοδώρα Παπαδάτου, «Εσωτερικός και Εξωτερικός Έλεγχος», εκδόσεις «Σάκουλα»]

Ωστόσο, η ύπαρξη και μόνο των δικλείδων και κανόνων στο σύστημα, από μόνες τους δεν είναι αρκετές να διασφαλίσουν το επιθυμητό αποτέλεσμα, αν δεν εξασφαλιστεί και η συνεχής λειτουργία τους, δηλαδή η χρήση τους χωρίς καμία παρέκκλιση.

Καταλήγουμε λοιπόν ότι ο έλεγχος της ποιότητας πρέπει να είναι συνεχής και να βελτιώνει το σύστημα διαρκώς, ώστε να είναι δυνατόν μια επιχείρηση να διαχειριστεί και διασφαλίσει την επιθυμητή ποιότητα.

Η διασφάλιση της ποιότητας στον επιχειρηματικό τομέα γνώρισε μεγάλη εξέλιξη τα τελευταία περίπου 100 χρόνια λόγω των αντικειμενικών αναγκών για παραγωγή ποιοτικών αγαθών, υπηρεσιών και λοιπών διεργασιών.

Έτσι κατά την διάρκεια του Α' Παγκοσμίου Πολέμου εμφανίστηκαν οι πρώτοι ελεγκτές ποιότητας πλήρους απασχόλησης που διενεργούσαν συνεχή και συστηματικό έλεγχο στις γραμμές παραγωγής.

Λίγο αργότερα εμφανίστηκαν τα πρώτα τμήματα ποιοτικού ελέγχου στις επιχειρήσεις.

Μετά το 1930 εμφανίστηκαν τα πρώτα συστήματα ασφαλιστικών δικλείδων ποιότητας στις ΗΠΑ και οι Στατιστικοί Έλεγχοι Ποιότητας (SQC). Οι τελευταίοι εισήγαγαν τον δειγματοληπτικό έλεγχο των παραχθέντων αγαθών, αντί του ελέγχου κάθε ενός προϊόντος με αποτέλεσμα να μειωθεί δραματικά το κόστος ελέγχου και με την αποδοχή ενός πολύ μικρού ποσοστού ελαττωματικών.

Διαπιστώθηκε τελικά ότι η διασφάλιση της ποιότητας προϋποθέτει μια συνεργατική προσέγγιση του όλου θέματος. Δηλαδή μπορεί να επιτευχθεί αποτελεσματικά όχι από μεμονωμένα άτομα αλλά από ομάδες εργασίας.

Είναι σημαντικό το γεγονός ότι η διασφάλιση ποιότητας αφορά κάθε δραστηριότητα της επιχείρησης, δηλαδή τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παραγωγή, την εγκατάσταση, την παροχή υπηρεσιών, κλπ.

Πολύ γνωστό σύστημα διασφάλισης ποιότητας είναι ο κύκλος PDCA ή SHEWHART (plan, do, check, act) «Σχεδίαση, Δράση, Έλεγχος, Ανάδραση» που περιλαμβάνει τις τέσσερες αυτές διεργασίες που διασφαλίζουν το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας.

Σε σχέση με την διασφάλιση της ποιότητας αναπτύχθηκαν διάφορες τεχνικές όπως :

1. η ανάλυση της αστοχίας
2. η εταιρική ποιότητα
3. ο έλεγχος της ολικής ποιότητας
4. ο στατιστικός έλεγχος των διεργασιών
5. τα «έξι σίγμα»

6. η διαχείριση ολικής ποιότητας

Πρέπει να διευκρινιστεί στο σημείο αυτό ποια είναι η διαφορά μεταξύ Διασφάλισης Ποιότητας (Quality Assurance) και Διοίκησης Ποιότητας (Quality Management):

Η Διοίκηση Ποιότητας είναι υπερσύνολο της Διασφάλισης Ποιότητας. Διοίκηση Ποιότητας (Quality Management) σημαίνει το σύνολο των διοικητικών λειτουργιών που:

α. καθορίζουν την πολιτική, τους στόχους και τις αρμοδιότητες σχετικά με την ποιότητα και

β. υλοποιούν τα παραπάνω με ελέγχους ποιότητας, προγράμματα ποιότητας, μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας και δραστηριότητες βελτιώσεων ποιότητας.

Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance) είναι το σύνολο όλων των προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορούν να επιδειχθούν ή να αποδειχθούν, και που έχουν ως στόχο να δημιουργηθεί η εμπιστοσύνη, ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η Διασφάλιση Ποιότητας είναι ιστορικά προγενέστερη.

Στα πλαίσια της Διοίκησης Ποιότητας οι λειτουργίες του φορέα αντιμετωπίζονται σε υψηλότερο επίπεδο και επιπλέον εισάγεται η έννοια της στοχοθέτησης βάσει της οποίας μεταβάλλονται οι τυποποιημένες δραστηριότητες του φορέα. [Charles Cianfrani, Joseph Tsiakals, Jack West, «Κατανοώντας το ISO 9001 : 2000», Εκδόσεις «Δίαυλος»]

Η ανάλυση της αστοχίας είναι μια τεχνική ουσιαστικά με την οποία εξαντλείται η αντοχή του προϊόντος, δηλαδή δοκιμάζεται κάτω από συνθήκες καταπόνησης, ώστε να εντοπιστούν ελαττώματα που δεν έχουν προβλεφθεί και επίσης να εντοπιστεί και ο χρόνος ζωής τους.

Η εταιρική ποιότητα προϋποθέτει υψηλή ποιότητα διεργασιών σε όλα τα επίπεδα του επιχειρηματικού οργανισμού, είτε αυτός είναι μια βιομηχανία, είτε επιχείρηση εμπορική, είτε επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, αλλά με μεγαλύτερη

έμφαση στην παραγωγή, αμελώντας έτσι τελικά τις άλλες δραστηριότητες του οργανισμού.

Βασίζεται σε τρία σημαντικά σημεία, τα οποία αν δεν είναι επαρκή εγκυμονούν κινδύνους για την ποιότητα, και τα οποία πρέπει συνεχώς να βελτιώνονται:

1. στους ελέγχους, την διαχείριση της εργασίας, την επάρκεια των διαφόρων διεργασιών και την επίδοσή τους, τα κριτήρια αποδοχής της ποιότητας των προϊόντων και επίσης την απόδοση ταυτότητας στα αρχεία των διαφόρων πληροφοριών που σχετίζονται με τις εργασίες.

2. στην ικανότητα των γνώσεων και των δεξιοτήτων του προσωπικού, όπως επίσης και στις εμπειρίες και τα προσόντα τους.

3. στα ποιοτικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ανθρώπινου δυναμικού (ήθος, ακεραιότητα κλπ).

Οι παραπάνω πρακτικές διαχείρισης της ποιότητας, όσον αφορά τις παραγωγικές δραστηριότητες, τείνουν να εξομοιωθούν με τα μοντέλα διασφάλισης της ποιότητας, τα οποία περιγράφονται από τα Διεθνή Πρότυπα της σειράς ISO 9000 και τις προκαθορισμένες Προδιαγραφές για τα συστήματα ποιότητας.

Ο έλεγχος ολικής ποιότητας εφαρμόστηκε σε περιπτώσεις με πρόβλημα μείωσης των πωλήσεων, παρόλο που τα προϊόντα ελέγχονταν στατιστικά για ελαττώματα ή/και η ποιότητά τους βελτιωνόταν συνεχώς, που όμως πολύ απλά δεν ανταποκρίνονταν στις απαιτήσεις των πελατών γιατί δεν τηρούσαν όρους όπως η αξιοπιστία, η βιωσιμότητα και η ασφάλεια από την χρήσης τους.

Ο έλεγχος ολικής ποιότητας βοήθησε σε σημαντικές και διαρκείς βελτιώσεις όπως:

1. τον εντοπισμό και κατανόηση των απαιτήσεων των πελατών και την κατά το δυνατόν ενσωμάτωση αυτών στις προδιαγραφές των προϊόντων.

2. την συμμόρφωση στις προδιαγραφές του σχεδιασμού, της παραγωγής και του ελέγχου του προϊόντος.

3. την ανάγκη να υπάρχει κατάλληλο προσωπικό για να επιτευχθεί αυτή η ποιότητα

4. την διεύρυνση των υποχρεώσεων του τμήματος ελέγχου ποιότητας σε όλους του τομείς ώστε να διασφαλιστούν οι προδιαγραφές ποιοτικά.

Ο στατιστικός έλεγχος των διεργασιών (SPC) αφορά τεχνικές οι οποίες μετρούν τις αποκλίσεις που παρουσιάζουν τα παραχθέντα προϊόντα σε σχέση με τις προδιαγραφές τους και καθορίζουν τα όρια των ελέγχων (αποδεκτά όρια απόκλισης) τα οποία και βασίζονται στην παρατήρηση των αποκλίσεων.

Ο SPC υποβοηθάτε από διαγράμματα ελέγχου όπως τα x-bar, R-chart, P-chart, NP-chart Κλπ.

Όταν οι παρατηρούμενες αποκλίσεις των παραχθέντων δεν βρίσκονται εντός των ορίων του ελέγχου, αλλά εκτός, ο έλεγχος διευρύνεται στον εντοπισμό των αιτίων των αποκλίσεων αυτών, ώστε να βελτιωθούν τα προϊόντα ποιοτικά.

Τα αίτια των αποκλίσεων διαχωρίζονται σε κοινά και σε ιδιαίτερα. Ως παράδειγμα κοινής απόκλισης αναφέρεται η κίνηση του αέρα στον χώρο παραγωγής η οποία μπορεί να προκαλέσει αποκλίσεις στην ποιότητα των παραχθέντων, οι οποίες αποκλίσεις δεν εξαρτώνται από την διαδικασία παραγωγής αυτή καθαυτή. Ένα παράδειγμα ιδιαίτερης απόκλισης είναι η υπερκόπωση ενός εργάτη που διενεργεί σημαντικό στάδιο της παραγωγής και η οποία επίσης μπορεί να προκαλέσει απόκλιση στην ποιότητα του προϊόντος.

Έτσι ο έλεγχος των διεργασιών ουσιαστικά πρέπει να διενεργείται σε συνεχή βάση ώστε να εντοπίζονται το συντομότερο δυνατόν και οι αποκλίσεις και τα αίτιά τους, να αντιμετωπίζεται το πρόβλημα και να βελτιώνεται η ποιότητα.

Τα πλεονεκτήματα του SPC είναι ότι:

1. από τον διαρκή αυτό έλεγχο και βελτίωση μπορούν τελικά να προκύψουν αποδεκτά όρια αποκλίσεων πολύ μικρότερα από αυτά που είχαν αρχικά οριοθετηθεί και είχαν γίνει αποδεκτά.
2. τα προϊόντα που τελικά δεν εμπίπτουν στα αρχικά αποδεκτά όρια είναι πολύ λιγότερα.
3. εξοικονομούνται πόροι γιατί το είδος του ελέγχου αυτού δρα προληπτικά και διαρκώς.

Τα Έξι Σίγμα είναι ένα πρόγραμμα διαχείρισης της ποιότητας που σκοπός του είναι να επιτευχθούν έξι συγκεκριμένα επίπεδα ποιότητας και το οποίο είναι πολύ ικανοποιητικά ακόμα και για επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, αλλά και για κυβερνητικά προγράμματα, όπως η διακυβέρνηση μιας πόλης.

Με βάση το πρόγραμμα οι διεργασίες σχεδιάζονται με επίπεδο αποδοχής τουλάχιστον έξι τυπικών αποκλίσεων με σκοπό να οδηγήσει τελικά σε λιγότερο από 3,4 μη αποδεκτά προϊόντα ανά ένα εκατομμύριο παραχθέντων.

Η **διαχείριση ολικής ποιότητας** (TQM) είναι μια προσέγγιση που συνδυάζει τις αρχές του SPC και την φιλοσοφία για την διαχείριση της ποιότητας του W. Edwards Deming και αποτελεί μια στρατηγική διαχείρισης για την διάδοση της ποιότητας σε όλες τις διεργασίες του οργανισμού χωρίς να επιδέχεται περιορισμούς.

Χρησιμοποιήθηκε αρχικά σε μια ναυτική βάση των ΗΠΑ με επιτυχία και αργότερα από το Ναυτικό Επιτελείο Ναυτικού.

Είναι σημαντικό ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί με μεγάλη επιτυχία σε κάθε είδους οργανισμό, είτε είναι επιχείρηση – βιομηχανία, εμπορική, παροχής υπηρεσίας – είτε είναι κυβερνητικός οργανισμός, είτε ακόμα διαστημικό ή επιστημονικό πρόγραμμα.

Όσον αφορά τους παραγωγικούς οργανισμούς η διαδικασία ξεκινά με τον δειγματοληπτικό έλεγχο ενός τυχαίου δείγματος των παραχθέντων.

Το δείγμα ελέγχεται ως προς τους παράγοντες που ενδιαφέρουν τους τελικούς χρήστες των προϊόντων.

Για τις αποκλίσεις της ποιότητας που θα προκύψουν από τον έλεγχο αυτό, εντοπίζονται τα αίτια της αστοχίας, σχεδιάζονται μέτρα τα οποία θα εμποδίζουν πλέον τις αστοχίες, δηλαδή όταν οι αστοχίες βρίσκονται εκτός των αποδεκτών ορίων γίνεται διόρθωση.

Υπάρχουν δε Μοντέλα διαχείρισης ολικής ποιότητας, για την επιτυχή χρήση των οποίων, οι επιχειρήσεις βραβεύονται σε διεθνές επίπεδο. [Charles Cianfrani, Joseph Tsiakals, Jack West, «Κατανοώντας το ISO 9001 : 2000», Εκδόσεις «Δίαυλος»]

Η έννοια της **Διοίκησης Ολικής Ποιότητας** (Total Quality Management) βασίζεται στις Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Αυτές είναι ένα σύνολο κατευθυντήριων αρχών που αφορούν την εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας. Οι αρχές αυτές δεν προσδιορίζουν έναν διαφορετικό τύπο Διοίκησης Ποιότητας αλλά είναι ένα σύνολο συστάσεων οι οποίες προτείνονται προς ενσωμάτωση στα Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας. Δηλαδή δεν υπάρχει η έννοια «Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας», απλώς ένα Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας μπορεί να εφαρμόζει τις Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Η ενσωμάτωση των

Αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στα Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας οδηγεί σε συνεκτικά και καλώς οργανωμένα συστήματα για την ικανοποίηση εσωτερικών και εξωτερικών πελατών (χρηστών) ή προμηθευτών μέσω της ολοκλήρωσης (ενοποίησης) του επιχειρησιακού περιβάλλοντος και της συνεχούς βελτίωσης μέσω κύκλων ανάπτυξης, βελτίωσης και συντήρησης, ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις ενός συνεχώς μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος. [Charles Cianfrani, Joseph Tsiakals, Jack West, «Κατανοώντας το ISO 9001 : 2000», Εκδόσεις «Δίαυλος»]

Οι Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι οι εξής:

- Εστίαση στον πελάτη
- Ηγεσία
- Ενεργός συμμετοχή του προσωπικού
- Προσέγγιση βασισμένη σε διεργασίες
- Συστημική προσέγγιση της διοίκησης
- Συνεχής βελτίωση
- Λήψη αποφάσεων βασισμένη σε αντικειμενικά στοιχεία
- Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τους προμηθευτές

Τα Σύγχρονα Πρότυπα Συστημάτων Διαχείρισης

Κατά τη διάρκεια το Β' Παγκοσμίου Πολέμου, η τεχνολογική πρόοδος ήταν ταχύτατη, λόγω των αναγκών του πολέμου, αλλά η χρήση των νέων τεχνολογικών επιτευγμάτων που δεν είχαν ακόμα δοκιμαστεί σε εύρος χρόνου και η μη εξειδίκευση σε αυτά των εργαζομένων, δημιουργούσε πολλά προβλήματα (όπως ανατινάξεις εργοστασίων πυρομαχικών την Μ.Βρετανία) τα οποία έπρεπε να αντιμετωπιστούν. Έτσι η ανάγκη για διασφάλιση της ποιότητας ήταν πολύ μεγάλη.

Το 1959 αναπτύχθηκε στις ΗΠΑ το πρόγραμμα ποιότητας MIL-Q-9858a με το οποίο ο Αμερικανικός Στρατός έθετε ένα σύστημα κανόνων και μεθόδων εσωτερικής λειτουργίας των εργοστασίων των προμηθευτών του, που έπρεπε να το ακολουθούν σωστά, ώστε τα παραγόμενα προϊόντα να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές που

επιθυμούσε ο στρατός. Και η NASA το 1962 προχώρησε στην δημιουργία τέτοιου προγράμματος για τους προμηθευτές της.

Δηλαδή πλέον, δεν ζητούσαν πια προϊόντα με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές, αλλά επέβαλαν στους προμηθευτές τον τρόπο εργασίας μέσω του οποίου μπορούσαν να παραχθούν προϊόντα που να καλύπτουν τις προδιαγραφές αυτές. Έτσι πια ο πελάτης ήταν αυτός που καθόριζε και τις προδιαγραφές αλλά και τον τρόπο επίτευξης αυτών.

Το 1963 κυκλοφόρησαν στις ΗΠΑ , τρία ακόμα πρότυπα της οικογένειας MIL, τα οποία εξέφραζαν τις απαιτήσεις ποιότητας και οι προμηθευτές είχαν να επιλέξουν ένα από αυτά για την λειτουργία της επιχείρησής τους.

Το 1968 το NATO υιοθέτησε ένα παρόμοιο πρόγραμμα το AQAP και το 1969 ακολούθησαν η Κρατική Εταιρία Ηλεκτροδότησης του ηνωμένου Βασιλείου και η Εταιρία Ύδρευσης του Οντάριο στον Καναδά, ώστε να θέσουν σύστημα διασφάλισης της ποιότητας στους προμηθευτές τους.

Το 1971 το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων δημοσίευσε το πρώτο βρετανικό πρότυπο διασφάλισης ποιότητας, το BS 9000, το οποίο αφορούσε τις βιομηχανίες ηλεκτρονικών.

Το 1974 ακολούθησε το BS 5179, το οποίο επέφερε μια μικρή αλλαγή όσον αφορά τον έλεγχο της συμμόρφωσης των προμηθευτών. Με το πρότυπο αυτό η εφαρμογή του προτύπου δεν επιθεωρούνταν από τον πελάτη, αλλά ο προμηθευτής και ένας ανεξάρτητος οργανισμός πιστοποίησης, που επιθεωρούσε τον προμηθευτή εγγυούνταν την εφαρμογή του προτύπου.

Σε όλη την δεκαετία του 1970 έγινε σημαντική προσπάθεια από το Βρετανικό Ινστιτούτο ώστε να δημιουργηθεί ένα κοινό πρότυπο για τις βιομηχανίες, και έτσι δημιουργήθηκε το BS 5750.

Στην ίδια χρονική περίοδο εμφανίστηκαν η καναδική σειρά προτύπων CSA Z 299 και στις ΗΠΑ το πρότυπο ANSI/ASQC Z-1.15, τα οποία περιείχαν πολλά στοιχεία διαχείρισης της ποιότητας, εκ των οποίων οι εφαρμόζοντες επέλεγαν αυτά που οι ίδιοι θεωρούσαν σημαντικά και άρα τους επέτρεπε να προσαρμόζονται ανάλογα με τις ανάγκες τους.

Ωστόσο η διεθνοποίηση του εμπορίου δημιούργησε την ανάγκη για διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και έτσι το 1980 συστάθηκε η Τεχνική Επιτροπή TC 176, Η οποία και ήταν διεθνής.

Το πρώτο πρότυπο της TC 176 ήταν το ISO 8402 με το οποίο έγινε τυποποίηση της ορολογίας που αφορά την διασφάλιση της ποιότητας.

Το 1987 η TC 176 εξέδωσε τα πρότυπα ISO (για τον τρόπο σχεδίασης και διασφάλισης των εργασιών) 9001, 9002 ΚΑΙ 9003 τα οποία είναι τρία διαφοροποιούμενα συστήματα διασφάλισης καθώς και το 9004 το οποίο δίνει τις γενικές κατευθυντήριες οδηγίες. Τα πρότυπα εστίασαν στον έλεγχο της ποιότητας μέσω αναδρομικών ελέγχων και διορθωτικών ενεργειών.

Τα ISO αναθεωρήθηκαν το 1994, συμπεριλαμβάνοντας προληπτικές ενέργειες ελέγχου και απαιτώντας αποδείξεις συμμόρφωσης μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών, θέματα όμως που οι εταιρίες που εφάρμοζαν τα πρότυπα, αντιμετώπισαν με γραφειοκρατικό και άρα όχι τόσο αποτελεσματικό τρόπο.

Το 2000, ISO τα ανασκοπήθηκαν και έκτοτε είναι διεθνώς αποδεκτά. Χρησιμοποιούν πλέον την έννοια της αποτελεσματικότητας των διεργασιών, η οποία επιτυγχάνεται με την μέτρηση της απόδοσης των διεργασιών, με αποτέλεσμα να παρέχονται αντικειμενικές αποδείξεις για την εύρυθμη λειτουργία των διεργασιών χωρίς να δημιουργούνται γραφειοκρατικά προβλήματα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις ανά τον κόσμο, όταν απαιτείται να διασφαλίσουν την ποιότητα των προϊόντων τους ακολουθούν τα πρότυπα της οικογένειας ISO. Ωστόσο το 2000 η Toyota εγκατέλειψε το ISO 9000 που χρησιμοποιούσε μέχρι τότε και δημιούργησε ένα δικό της για τα προϊόντα της, το Σύστημα παραγωγής Toyota. Κύριος σκοπός του είναι η εξάλειψη των απορριπτέων προϊόντων (ελαττωματικά, πλεόνασμα, υψηλό κόστος λόγω μεταφορικών, αναμονή πριν την πώληση, ακίνητα αποθέματα, υπερβολική επεξεργασία κλπ). Πραγματικά με το σύστημα αυτό η εταιρία πέτυχε να μειώσει σημαντικά το κόστος και τα αποθέματά της και να γίνει μια από τις μεγαλύτερες αυτοκινητοβιομηχανίες στο κόσμο. Έτσι πολλά από τα σημεία του συστήματός της χρησιμοποιούνται σήμερα και από άλλες παραγωγικές επιχειρήσεις.

Η σειρά προτύπων ISO 9000 αναλυτικότερα :

Η σειρά προτύπων ISO 9000 περιλαμβάνει πρότυπα που αφορούν τον σχεδιασμό την ανάπτυξη και την εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας για οργανισμούς κάθε τύπου και ανεξάρτητα από το είδος του παραγομένου προϊόντος ή των παρεχομένων υπηρεσιών. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι τα εξής:

- ISO 9000:2000 Quality Management Systems — Fundamentals and Vocabulary (Συστήματα διοίκησης ποιότητας–Βασικές έννοιες και λεξικό όρων).

Το πρότυπο αυτό ανήκει στην κατηγορία των Κατευθυντήριων Οδηγιών. Εστιάζεται στις βασικές έννοιες και τους ορισμούς της Διοίκησης Ποιότητας. Το πρότυπο αυτό υπερκαλύπτει και αντικαθιστά το προγενέστερο πρότυπο ISO 8402:1994.

- ISO 9001:2000 Quality Management Systems — Requirements (Συστήματα διοίκησης ποιότητας–Απαιτήσεις).

Το πρότυπο αυτό είναι σήμερα το βασικό πρότυπο Διοίκησης Ποιότητας και περιλαμβάνει τις απαιτήσεις σχετικά με τον σχεδιασμό και εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας. Από όλα τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, είναι το μόνο που μπορεί να πιστοποιηθεί. Αναλυτική περιγραφή του δίνεται στην ενότητα: Το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000 αναλυτικά.

- ISO 9004:2000 Quality Management Systems — Guidelines for Performance Improvements (Συστήματα διοίκησης ποιότητας–Κατευθυντήριες οδηγίες για βελτιώσεις της επίδοσης).

Το πρότυπο αυτό ανήκει στην κατηγορία των κατευθυντήριων οδηγιών. Περιλαμβάνει οδηγίες και ανάλυση σχετικά με την κάλυψη όλων των απαιτήσεων που θέτει το πρότυπο ISO 9001:2000. Επιπλέον περιλαμβάνει μια σειρά προσεγγίσεων στα θέματα διοίκησης ολικής ποιότητας με έμφαση στην συστημική φύση των μηχανισμών διοίκησης ποιότητας. Το πρότυπο ISO 9004:2000 καλύπτει τα θέματα διοίκησης ποιότητας σε όλη την έκταση της αλυσίδας: Προμηθευτές–Φορέας–Πελάτες. Είναι έντονα εστιασμένο στον στόχο της συνεχούς βελτίωσης της συνολικής επίδοσης και της αποδοτικότητας του φορέα.

Από την προηγηθείσα περιγραφή προκύπτει ότι από τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, το βασικό πρότυπο για τον σχεδιασμό και εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας είναι το πρότυπο ISO 9001:2000, ενώ η πληρέστερη πηγή κατευθυντήριων οδηγιών για την εφαρμογή του ISO 9001:2000, είναι το πρότυπο ISO 9004:2000. Τα δύο αυτά πρότυπα έχουν αναπτυχθεί ώστε να αλληλοσυμπληρώνονται ως ένα συνεκτικό ζεύγος προτύπων για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας. Βέβαια, λόγω της διαφορετικής φύσης τους είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν και ανεξάρτητα.

Είναι σημαντικό να αποσαφηνισθεί ότι το πρότυπο ISO 9001:2000 περιγράφει τις απαιτήσεις που θα πρέπει να πληρεί το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας του φορέα, αλλά όχι και τον τρόπο με τον οποίο αυτό θα πραγματοποιηθεί.

Επίσης θα πρέπει να αναφερθεί ότι η πιστοποίηση ενός οργανισμού αφορά την αποδεδειγμένη συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000. Από τα τρία πρότυπα της σειράς ISO 9000, μόνον το ISO 9001:2000 μπορεί να πιστοποιηθεί, επειδή είναι το μόνο που περιλαμβάνει τις απαιτήσεις που θα πρέπει να πληρούνται σχετικά με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας σε έναν οργανισμό. Δεν υφίσταται πιστοποίηση κατά ISO 9004:2000 επειδή το πρότυπο αυτό περιλαμβάνει κατευθυντήριες οδηγίες και όχι πιστοποιήσιμες απαιτήσεις για το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας του φορέα. Για ανάλογους λόγους δεν υφίσταται πιστοποίηση ούτε κατά ISO 9000:2000.

1.β. ISO 9001:2000

Το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000 Quality Management Systems–Requirements (Συστήματα διοίκησης ποιότητας–Απαιτήσεις), ανήκει στην σειρά προτύπων ISO 9000 και είναι σήμερα το βασικό πρότυπο Διοίκησης Ποιότητας. Η γενική του φιλοσοφία εστιάζεται στον καθορισμό απαιτήσεων για οργανισμούς που:

- Σκοπεύουν (ή πρέπει) να αποδείξουν την ικανότητά τους να παρέχουν με συνέπεια προϊόντα που καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών και τις νομοθεσίας
- Σκοπεύουν να αυξήσουν την ικανοποίηση των πελατών

Το πρότυπο ISO 9001:2000 περιλαμβάνει τις απαιτήσεις σχετικά με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας. Από όλα τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, είναι το μόνο που μπορεί να πιστοποιηθεί.

Το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας που θα αναπτυχθεί και θα εφαρμοσθεί σε έναν φορέα ή οργανισμό, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, θα πρέπει να καλύπτει και να αντιμετωπίζει έναν αριθμό σημαντικών θεμάτων όπως:

- Συντήρηση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων
- Διακριβωμένος εξοπλισμός μετρήσεων
- Επαγγελματική υγεία και ασφάλεια
- Εκπαίδευση
- Τήρηση Εγγράφων–Αρχείων
- Μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών
- Μετρήσεις και ανάλυση
- Διαρκής βελτίωση

Για την εφαρμογή ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, απαιτούνται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Τήρηση νομοθεσίας / ειδικών απαιτήσεων
- Οργανόγραμμα και σαφείς αρμοδιότητες
- Ύπαρξη Εγχειριδίου Ποιότητας / Διαδικασιών
- Ελεγχόμενη ροή εγγράφων
- Έλεγχοι των προϊόντων (α' υλών, ενδιάμεσων, τελικών)
- Αξιολόγηση των προμηθευτών
- Έλεγχος της παραγωγικής διαδικασίας

- Έλεγχος παραγγελιών / συμβάσεων
- Οργάνωση αποθήκης

Το πρότυπο ISO 9001:2000 περιγράφει τις απαιτήσεις που θα πρέπει να πληρεί το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας του φορέα, αλλά όχι και τον τρόπο με τον οποίο αυτό θα πραγματοποιηθεί.

Πρέπει να σημειωθεί ότι τα τρία πρότυπα του ISO: τα ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 και ISO 9003:1994 δεν είναι σε ισχύ, αφού βρίσκεται σε ισχύ το ISO 9001:2000. Έτσι Φορείς που έχουν πιστοποιηθεί για τα πρότυπα ISO 9002:1994 ή ISO 9003:1994, θα πρέπει να πιστοποιηθούν μετά το 2000 για το πρότυπο ISO 9001:2000. Επίσης αν ένας οργανισμός έχει πιστοποιηθεί για το πρότυπο ISO 9001:1994, θα πρέπει επίσης μετά το 2000 να τροποποιήσει το σύστημα ποιότητας ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

Νέα Δομή

Όταν συγκρίνει κανείς το ISO 9001:1994 και το ISO 9001:2000, θα παρατηρήσει ότι ο ISO* έχει εγκαταλείψει τη δομή που στηρίζεται στους 20 όρους (ρήτρες) του παλαιού προτύπου. Σε αντίθεση με τους 20 τομείς (sections), το νέο πρότυπο έχει μόνο 5 τομείς.

Ο ISO αναδιοργάνωσε το πρότυπο ISO 9001 προκειμένου να δημιουργηθεί μια πλέον λογική δομή και προκειμένου να γίνει το νέο πρότυπο περισσότερο συμβατό με το πρότυπο «διαχείρισης περιβαλλοντικών θεμάτων», το ISO 14001.

Νέα Έμφαση

Γενικώς, το νέο πρότυπο είναι περισσότερο προσανατολισμένο προς τους πελάτες, από ότι το παλαιό. Παρόλο ότι το παλαιό πρότυπο ήταν επίσης προσανατολισμένο προς την αντιμετώπιση και ικανοποίηση των απαιτήσεων των χρηστών, το νέο πρότυπο αντιμετωπίζει τα ίδια θέματα με περισσότερες

* *ISO : Είναι ακρωνύμιο του International Organisation for Standards (Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης). Είναι ο μεγαλύτερος διεθνής οργανισμός προτυποποίησης. Ιδρύθηκε το έτος 1947 και αναπτύσσει πρότυπα που καλύπτουν πολλούς διαφορετικούς βιομηχανικούς τομείς. Σήμερα έχει ως μέλη τους εθνικούς οργανισμούς προτυποποίησης 148 χωρών. Η δραστηριότητα προτυποποίησης υλοποιείται από 2.981 τεχνικά συλλογικά όργανα (τεχνικές επιτροπές, υποεπιτροπές, ομάδες εργασίας και ομάδες μελετών). Υπάρχουν περισσότερα από δεκατέσσερις χιλιάδες διεθνή πρότυπα ISO, μεταξύ αυτών και η σειρά προτύπων ISO 9000 η οποία περιλαμβάνει πρότυπα που αφορούν την δημιουργία (ανάπτυξη) και εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας για οργανισμούς κάθε τύπου.*

λεπτομέρειες. Επί πλέον αναμένει να υπάρχει επικοινωνία με τους πελάτες και να μετρείται και να παρακολουθείται ή ικανοποίηση των πελατών.

Το νέο πρότυπο δίνει έμφαση στην ανάγκη του να γίνονται βελτιώσεις. Ενώ το παλαιό πρότυπο εμμέσως αναμένει ότι οι οργανισμοί θα κάνουν βελτιώσεις, το νέο πρότυπο το διατυπώνει ρητώς. Ειδικότερα, το ISO 9001 αναμένει ότι ο φορέας θα αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την καταλληλότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και να εντοπίσει και να επιβάλει βελτιώσεις του συστήματος.

Νέοι Ορισμοί

Στο παρελθόν, οι οργανισμοί οι οποίοι επιθυμούσαν να πιστοποιηθούν αναφέρονταν ως «προμηθευτές» (Suppliers), επειδή προμήθευαν προϊόντα και υπηρεσίες σε πελάτες (customers). Επειδή υπήρχε αρκετή σύγχυση εξαιτίας της χρήσης αυτής, ο ISO αποφάσισε να χρησιμοποιηθεί τον όρο «οργανισμός» (organization). Τώρα τα πρότυπα του ISO εστιάζονται στον οργανισμό και όχι στον προμηθευτή.

Ο όρος προμηθευτής, αναφέρεται τώρα στους πραγματικούς προμηθευτές του οργανισμού. Ο επαναπροσδιορισμένος όρος προμηθευτής, αντικαθιστά τον παλαιό όρο «υπεργολάβο» (ο όρος αυτός δεν υφίσταται πλέον).

Ο ISO χρησιμοποιεί τώρα την ιδέα της «πραγματοποίησης του προϊόντος» (product realisation). Η ιδέα αυτή είναι πλέον κεντρική στη προσέγγιση του ISO και του αφιερώνει ένα ολόκληρο τμήμα (Τμήμα 7).

Η κατανόηση του όρου γίνεται ευκολότερη αν παραδεχτεί κανείς ότι η διαδικασία πραγματοποίησης ενός προϊόντος αρχίζει ως μια ιδέα. Η ιδέα «πραγματοποιείται» ή «πραγματώνεται», ακολουθώντας ένα σύνολο διεργασιών υλοποίησης του προϊόντος. Η πραγματοποίηση του προϊόντος αναφέρεται στις αλληλοσχετιζόμενες διεργασίες, που χρησιμοποιούνται προκειμένου να φέρουν το προϊόν στη τελική του μορφή.

Νέες Απαιτήσεις

Ο νέο πρότυπο ISO 9001:2000 εισάγει ορισμένες νέες απαιτήσεις σε σχέση με τα προηγούμενα και τροποποιεί ορισμένες παλαιές. Οι απαιτήσεις αυτές αναφέρονται παρακάτω.

- Επικοινωνία με τους πελάτες (εδάφιο 7.2.3)
- Προσδιορισμός απαιτήσεων πελατών (εδάφιο 5.2, 7.2.1)
- Ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών (εδάφιο 5.2)
- Παρακολούθηση και μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών (εδάφιο 8.2.1)
- Ικανοποίηση ρυθμιστικών (regulatory) απαιτήσεων (εδάφιο 5.1)
- Υποστήριξη εσωτερικής επικοινωνίας (εδάφιο 5.5.3)
- Διάθεση υποδομών για τη ποιότητα (εδάφιο 6.3)
- Διαμόρφωση περιβάλλοντος για την ποιοτική εργασία (εδάφιο 6.4)
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της κατάρτισης (εδάφιο 6.2.2)
- Διαδικασίες παρακολούθησης (monitor) και μέτρηση (measure) (8.2.3)
- Αξιολόγηση της καταλληλότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας (εδάφιο 8.4)
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας (εδάφιο 8.4)
- Προσδιορισμός των βελτιώσεων του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας (εδάφιο 5.1, 8.4)
- Βελτίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας (εδάφιο 5.1, 8.5)

Νέα Ευελιξία

Στο νέο πρότυπο ISO 9001:2000, μπορεί κανείς να αγνοήσει ή να εξαιρέσει ορισμένες απαιτήσεις. Απαιτήσεις οι οποίες μπορούν να αγνοηθούν κάτω από συγκεκριμένες καταστάσεις, είναι γνωστές ως «εξαιρέσεις». Σύμφωνα με τον ISO, μπορεί να αγνοήσει κανείς ή να εξαιρέσει οποιαδήποτε από τις απαιτήσεις που περιγράφονται στο Τμήμα 7 «Πραγματοποίηση Προϊόντος», εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένες συνθήκες.

Είναι δυνατή η εξαίρεση μιας απαιτήσεως του Τμήματος 7, εφόσον δεν είναι δυνατή η εφαρμογή της. Συγκεκριμένα, μπορεί να αγνοηθεί ή να εξαιρεθεί μια απαίτηση εφόσον:

- Δεν μπορεί να εφαρμοστεί εξαιτίας της φύσεως του οργανισμού
- Δεν μπορεί να εφαρμοστεί εξαιτίας της φύσεως των προϊόντων ή των υπηρεσιών

Αντίθετα, δεν μπορεί κανείς να αγνοήσει ή να εξαιρέσει απαιτήσεις του Τμήματος 7, εφόσον αυτό υποσκάπτει την ικανότητα ή την επιθυμία να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις που τίθενται ως προϋπόθεσης από πελάτες και ρυθμιστικές αρχές. Συγκεκριμένα:

- Δεν μπορεί να εξαιρεθεί απαίτηση του Τμήματος 7, εφόσον κάτι τέτοιο περιορίζει την ικανότητα να παρασχεθούν προϊόντα ή υπηρεσίες που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που θέτουν πελάτες και ρυθμιστικές αρχές
- Δεν μπορεί να εξαιρεθεί απαίτηση του Τμήματος 7, εφόσον κάτι τέτοιο περιορίζει την πρόθεση να γίνει αποδεκτή η υπευθυνότητα, να παρασχεθούν προϊόντα ή υπηρεσίες που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που θέτουν πελάτες και ρυθμιστικές αρχές

Γενικώς ισχύει, ότι εφόσον αγνοούνται απαιτήσεις οι οποίες δεν πρέπει, δεν μπορεί κανείς να επικαλεστεί συμμόρφωση με το πρότυπο.

Η δυνατότητα εξαιρέσεων, κάνει την εφαρμογή του προτύπου περισσότερο ευέλικτη και λιγότερο άκαμπτη. Χάρης στην καινοτομία αυτή, είναι περισσότερο πιθανό να καταλήξει κανείς σε ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, το οποίο όχι μόνο συμμορφώνεται με το πρότυπο του ISO, αλλά μπορεί να αντιμετωπίζει επίσης με επιτυχία ειδικές απαιτήσεις του κάθε οργανισμού.

Η ευελιξία του νέου προτύπου φαίνεται επίσης και από το γεγονός ότι είναι λιγότερο επιτακτικό (κανονιστικό). Γενικώς το πρότυπο υποδεικνύει τι πρέπει να γίνει αλλά όχι το πως θα γίνει.

Τα ανωτέρω γίνονται περισσότερο κατανοητά, αν δει κανείς πόσες φορές απαιτούνται διαδικασίες (procedures). Στο νέο πρότυπο απαιτούνται πολύ λιγότερες διαδικασίες απ' ότι στο παλαιό. Αυτή η πλέον ευέλικτη προσέγγιση δίνει μεγαλύτερη ευελιξία, να αποφασίσει κανείς τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις.

Νέα Προσέγγιση

Η νέα έκδοση του ISO 9000 χρησιμοποιεί τη προσέγγιση των διεργασιών στα θέματα της διαχείρισης της ποιότητας (quality management). Χωρίς να είναι νέα η προσέγγιση των διεργασιών, η έμφαση η οποία δίνεται σε αυτές είναι νέα.

Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας μπορεί να θεωρηθεί ως μια εκτεταμένη διεργασία, η οποία χρησιμοποιεί πολλά εισερχόμενα για να δημιουργήσει επίσης πολλά εξερχόμενα. Αυτή η εκτεταμένη διεργασία, με τη σειρά της, αποτελείται από πολλές μικρότερες διεργασίες. Κάθε μια από τις διεργασίες αυτές χρησιμοποιεί εισερχόμενα από άλλες διεργασίες προκειμένου να δημιουργήσει εξερχόμενα, τα οποία επίσης αποτελούν εισερχόμενα σε άλλες διεργασίες.

Η λεπτομερής ανάλυση του Προτύπου αποκαλύπτει ότι ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας κατά ISO 9000:2000, συγκροτείται από 21 διεργασίες ή 22 στην περίπτωση που θεωρεί κανείς το σύνολο του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας ως μια διεργασία.

Οι 21 διεργασίες είναι οι ακόλουθες:

1. Διαχείριση της Ποιότητας (Quality Management)
2. Διαχείριση πόρων (Resource Management)
3. Έρευνας Ρυθμίσεων (Regulatory Research)
4. Έρευνας Αγοράς (Market Research)
5. Σχεδιασμού Προϊόντων (Product Design)
6. Αγοράς προϊόντων (Purchasing)
7. Παραγωγής ((Production)
8. Παροχής Υπηρεσιών (Service Provision)
9. Προστασίας Προϊόντων (Product Protection)
10. Αξιολόγησης Αναγκών Πελατών (Customer Needs Assessment)
11. Επικοινωνίας με τους Πελάτες (Customer Communication)
12. Εσωτερικής Επικοινωνίας (Internal Communication)
13. Ελέγχου εγγράφων (Document Control)
14. Διαφύλαξης καταγραφών (Record Keeping)
15. Σχεδιασμού (Planning)
16. Κατάρτισης (Training)
17. Εσωτερικής Αξιολόγησης (Internal Audit)
18. Επιθεώρησης της Διαχείρισης ((Management Review)
19. Παρακολούθησης και Μετρήσεων (Monitoring and Measuring)
20. Διαχείρισης της μη Συμμόρφωσης (Nonconformance Management)
21. Συνεχούς Βελτίωσης (Continual Improvement)

Προκείμενου να διαμορφωθεί ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000:2000, πρέπει να δημιουργήσει ή να τροποποιήσει κανείς κάθε μια από τις προαναφερθείσες διεργασίες. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να:

- αναπτύξουμε κάθε διεργασία
- να τεκμηριώσουμε κάθε διεργασία
- να εφαρμόσουμε κάθε διεργασία
- να παρακολουθήσουμε κάθε διεργασία
- να βελτιώνουμε κάθε διεργασία

Κάθε διεργασία χρησιμοποιεί εισερχόμενα και δημιουργεί εξερχόμενα. Όλες οι διεργασίες είναι αλληλοεξαρτώμενες, εξαιτίας των σχέσεων εισόδου-εξόδου. Τα εξερχόμενα μιας διεργασίας γίνονται εισερχόμενα άλλων διεργασιών. Κατόπιν αυτών, τόσο τα εισερχόμενα όσο και τα εξερχόμενα είναι στην πραγματικότητα τα ίδια πράγματα. Η τελευταία παρατήρηση γίνεται περισσότερο κατανοητή αν δει κανείς τον κατάλογο πολλών (αλλά όχι όλων) διαφορετικών τύπων εισερχομένων-εξερχομένων.

- Ανάγκες
- Αναμενόμενα
- Απαιτήσεις
- Αποφάσεις
- Δεδομένα
- Εκθέσεις
- ενέργειες ανάδρασης
- Εξουσιοδοτήσεις
- Ιδέες
- Καταγραφές
- κείμενα / έντυπα
- Λύσεις
- Μέσα
- Μετρήσεις

- Οδηγίες
- Παράπονα
- Πληροφορίες
- Προϊόντα
- Προτάσεις
- Σχέδια
- Σχόλια

Περιληπτικά μπορεί κανείς να πει, ότι ένα Σύστημα κατά ISO 9000:2000, αποτελείται από πολλές διεργασίες, οι οποίες αποτελούν ένα σύνολο, με συνδεδετικό ιστό πολλές σχέσεις εισερχομένων – εξερχομένων. Οι σχέσεις αυτές μετατρέπουν ένα απλό κατάλογο διεργασιών σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα. Χωρίς τις σχέσεις αυτές, δεν υφίσταται ΣΔΠ.

Τα θέματα που καθορίζονται αναλυτικά από τα εδάφια του προτύπου είναι:

1. Τα στάδια ανάπτυξης και εφαρμογής Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας
2. Ο ρόλος του συμβούλου
3. Η Δέσμευση της Διοίκησης
4. Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού
5. Διεργασίες και Διαδικασίες
6. Συνεχής Βελτίωση και ο κύκλος PDCA (Plan - Do - Check - Act) στην πράξη
7. Η Τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης
8. Η διαδικασία πιστοποίησης
9. Η ορθή χρήση των εμβλημάτων ποιότητας
10. Το οικονομικό κόστος της ανάπτυξης και εφαρμογής του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας
11. Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ :

1. Τα στάδια ανάπτυξης και εφαρμογής Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας

Για την ανάπτυξη και εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας κατά τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 ακολουθείται μια μεθοδολογία η οποία στην γενική περίπτωση περιλαμβάνει τα εξής διαδοχικά στάδια:

1. Διαγνωστική Μελέτη
2. Σχεδιασμός Συστήματος
3. Προετοιμασία Τεκμηρίωσης
4. Εφαρμογή Συστήματος
5. Επιθεώρηση Συστήματος
6. Πιστοποίηση Συστήματος

Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζονται τα στάδια της διαδικασίας αναλυτικότερα. Στον πίνακα περιλαμβάνεται η περιγραφή των δραστηριοτήτων σε κάθε στάδιο, ορισμένες συνοδευτικές ενέργειες που γίνονται κατά την Εφαρμογή του Συστήματος καθώς και τα μέρη που κατά κύριο λόγο είναι υπεύθυνα για την υλοποίηση του κάθε σταδίου.

α/α	Στάδια–Κύριες Ενέργειες	Συνοδευτικές ενέργειες	Υπεύθυνοι
1	Διαγνωστική Μελέτη <ul style="list-style-type: none">• Καθορισμός περιοχών διερεύνησης (βάση της οργανωτικής δομής της εταιρείας)• Αποτύπωση δραστηριοτήτων• Αποτύπωση της υπάρχουσας τυποποίησης–τεκμηρίωσης		Διευθυντής Ποιότητας Εξωτερικός Σύμβουλος
2	Σχεδιασμός Συστήματος <ul style="list-style-type: none">• Καθορισμός των δραστηριοτήτων που θα ενταχθούν στο Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας• Αρχική εκτίμηση των απαιτούμενων διαδικασιών ανά δραστηριότητα• Προετοιμασία του καταλόγου Διαδικασιών		Διευθυντής Ποιότητας Εξωτερικός Σύμβουλος Υπεύθυνοι Τμημάτων
3	Προετοιμασία Τεκμηρίωσης		Διευθυντής

	<ul style="list-style-type: none"> • Συγγραφή του Εγχειριδίου Ποιότητας • Συγγραφή της περιγραφής των διαδικασιών • Συγγραφή των Οδηγιών Εργασίας • Σχεδίαση των εντύπων του συστήματος 		<p>Ποιότητας</p> <p>Υπεύθυνοι Τμημάτων</p>
4	<p>Εφαρμογή Συστήματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη εφαρμογής σε καθορισμένη ημερομηνία σε όλα τα τμήματα της εταιρείας, αφού πρώτα γίνει η ενημέρωση και η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού • Εφαρμογή των διαδικασιών • Συμπλήρωση των κατάλληλων εντύπων και τήρηση των προβλεπόμενων αρχείων • Δοκιμαστική λειτουργία για τρεις τουλάχιστον μήνες 	<p>Εκπαίδευση προσωπικού</p> <p>Διορθωτικές Ενέργειες</p>	<p>Διευθυντής Ποιότητας</p> <p>Υπεύθυνοι Τμημάτων</p>
5	<p>Επιθεώρηση Συστήματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις της εταιρείας, από ανεξάρτητο επιθεωρητή (ή ομάδα επιθεωρητών) προερχόμενο από τον φορέα πιστοποίησης που θα επιλεγεί. Στις περισσότερες περιπτώσεις ολοκληρώνεται σε μια εργάσιμη ημέρα. Περιλαμβάνει την εξέταση των αρχείων και συνεντεύξεις με τους υπευθύνους των τμημάτων. Είναι δυνατόν να ορισθούν διορθωτικές ενέργειες που θα πρέπει να υλοποιήσει η εταιρεία σε συγκεκριμένες προθεσμίες, ώστε να καλυφθούν όλες οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 		<p>Επιθεωρητής από φορέα πιστοποίησης (ή ομάδα επιθεωρητών)</p>
6	<p>Πιστοποίηση Συστήματος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφ' όσον κατά την επιθεώρηση αποδειχθεί ότι το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας της εταιρείας καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000, ο φορέας πιστοποίησης εκδίδει το σχετικό πιστοποιητικό (certificate) και καταχωρεί την εταιρεία στον κατάλογο των πιστοποιημένων πελατών του. 		<p>Φορέας πιστοποίησης</p>

Ο εξωτερικός Σύμβουλος συμμετέχει υποστηρικτικά και στα στάδια 3, 4 και 5.

2. Ο ρόλος του συμβούλου

Από καθαρά τυπική άποψη η συμμετοχή εξωτερικού συμβούλου δεν είναι απαραίτητη επειδή δεν συμπεριλαμβάνεται στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000. Ένας οργανισμός που διαθέτει ένα ή περισσότερα στελέχη με γνώσεις σχετικές με την Διοίκηση Ποιότητας θα μπορούσε να σχεδιάσει και να αναπτύξει ένα Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας χρησιμοποιώντας τα στελέχη αυτά. Στην πράξη η περίπτωση αυτή είναι σπάνια και αφορά κυρίως εταιρείες που οι δραστηριότητές τους έχουν στενή σχέση με συμβουλευτικές υπηρεσίες (άρα τα απαραίτητα έμπειρα στελέχη πάνω σε θέματα διοίκησης ποιότητας πιθανότατα ήδη απασχολούνται στην εταιρεία). Επίσης συμβαίνει σε οργανισμούς μεγάλου μεγέθους που έχουν την δυνατότητα να απασχολήσουν εξειδικευμένα στελέχη με αποκλειστικό αντικείμενο την διοίκηση ποιότητας. Σε κάθε περίπτωση απαιτείται ουσιαστική γνώση και σημαντική εμπειρία.

Για όλους τους παραπάνω λόγους, στις περισσότερες περιπτώσεις, κατά τα στάδια της ανάπτυξης και εγκατάστασης Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας συμμετέχει ένας εξειδικευμένος εξωτερικός σύμβουλος ο οποίος αμείβεται από την εταιρεία στα πλαίσια σχετικής σύμβασης έργου. Ο ρόλος του συμβούλου αυτού είναι κρίσιμος.

Ο σύμβουλος συμμετέχει ενεργά σε όλα τα στάδια της διαδικασίας. Ειδικότερα, ο σύμβουλος:

- Αναλαμβάνει την εκπόνηση της Διαγνωστικής Μελέτης και του Σχεδιασμού του Συστήματος.
- Υποστηρίζει ή/και συμμετέχει ενεργά στην Προετοιμασία της Τεκμηρίωσης.
- Υποστηρίζει συμβουλευτικά την εταιρεία κατά την Εφαρμογή του Συστήματος, και εντοπίζει κατά την εφαρμογή (πριν την πιστοποίηση) τις τυχόν απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.
- Συντονίζει, καθοδηγεί και συμμετέχει στην Εκπαίδευση του προσωπικού.
- Διευκολύνει την απαραίτητη επικοινωνία με τρίτους φορείς κατά την προετοιμασία της Επιθεώρησης.

- Παρίσταται κατά την Επιθεώρηση και μπορεί να διευκολύνει την διαδικασία (αν και κατά την Επιθεώρηση δεν θα πρέπει να έχει τον πρώτο λόγο).
- Γενικά ο εξωτερικός σύμβουλος διευκολύνει σημαντικά την εταιρεία σε πολλά πρακτικά θέματα και κυρίως την προφυλάσσει από τυχόν σφάλματα και αστοχίες. Για όλους τους παραπάνω λόγους, η επιλογή του εξωτερικού συμβούλου θα πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή.

3. Η Δέσμευση της Διοίκησης

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000, η Διοίκηση του οργανισμού θα πρέπει να αποδείξει την δέσμευσή της (management commitment), για την ανάπτυξη και εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας. Η Διοίκηση στην σχετική βιβλιογραφία της Διοίκησης Ποιότητας, αναφέρεται και ως Ανώτατη Διοίκηση (top management). Η Ανώτατη Διοίκηση σε μια ανώνυμη εταιρεία είναι το Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο εκφράζεται και εκπροσωπείται μέσω του διευθύνοντος συμβούλου. Σε μία Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης η Ανώτατη Διοίκηση είναι η ομάδα των μετόχων η οποία εκφράζεται και εκπροσωπείται μέσω του διαχειριστή. Σε έναν δημόσιο οργανισμό η Ανώτατη Διοίκηση είναι το Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο εκφράζεται και εκπροσωπείται μέσω του γενικού διευθυντή (ή μέσω του διοικητή, κλπ).

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000, η δέσμευση της Διοίκησης (management commitment) αποδεικνύεται με τους εξής τρόπους:

- Γνωστοποίηση στο σύνολο του προσωπικού της σημασίας της ικανοποίησης των πελατών.
- Καθιέρωση Πολιτικής Ποιότητας
- Καθιέρωση αντικειμενικών στόχων για την ποιότητα
- Διεξαγωγή ανασκοπήσεων (reviews)
- Εξασφάλιση της Διαθεσιμότητας Πόρων
- Στο Εγχειρίδιο Ποιότητας θα πρέπει να αποτυπώνονται όλα τα παραπάνω καθώς και οι τρόποι με τους οποίους αυτά υλοποιούνται στην εταιρεία. Οι απαιτήσεις αυτές θεωρούνται ότι αποτελούν ευθύνη της

Διοίκησης η οποία μάλιστα θα πρέπει να ορίσει ένα μέλος της, το οποίο θα έχει την ευθύνη και αρμοδιότητα για την υλοποίησή τους, καθώς και για τα εξής θέματα:

- Να διασφαλίζει ότι καθιερώνονται, τίθενται σε εφαρμογή και τηρούνται οι διεργασίες που απαιτούνται για το σύστημα διοίκησης ποιότητας
- Να ενημερώνει γραπτώς την Διοίκηση σχετικά με την επίδοση του συστήματος διοίκησης ποιότητας και τις οποιεσδήποτε ανάγκες βελτίωσης εντοπίζονται.
- Να εξασφαλίσει ότι οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες καθορίζονται και γνωστοποιούνται εντός του οργανισμού
- Να εξασφαλίζει ότι προάγεται η ενημέρωση όλου του οργανισμού σχετικά με τις απαιτήσεις των πελατών

Το μέλος αυτό είναι ο/η Εκπρόσωπος Διοίκησης (Management Representative). Ο/Η Εκπρόσωπος Διοίκησης είναι εξουσιοδοτημένος/η και υπεύθυνος/η για την υλοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000. Ο/Η Εκπρόσωπος Διοίκησης αναφέρεται συχνά και ως Εκπρόσωπος Διοίκησης για την Ποιότητα (ΕΔΠ), Υπεύθυνος/η Διοίκησης Ποιότητας (ΥΔΠ), ή ως Διευθυντής/ρια Ποιότητας (Quality Manager).

Ως προς την εξασφάλιση της Διαθεσιμότητας Πόρων, η Διοίκηση θα πρέπει να προσδιορίζει και να διαθέτει τους πόρους που απαιτούνται για να:

- Θέτει σε εφαρμογή και να διατηρεί το σύστημα διοίκησης ποιότητας και να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του
- Αυξάνει συνεχώς την ικανοποίηση των πελατών μέσω της εκπλήρωσης των απαιτήσεών τους.
- Οι πόροι αυτοί διακρίνονται σε:
- Ανθρώπινους πόρους
- Υποδομές

Κατά την Επιθεώρηση ο επιθεωρητής (ή οι επιθεωρητές) μεταξύ των άλλων, διερευνά μέσω της μελέτης της τεκμηρίωσης του συστήματος αλλά και μέσω συνέντευξής του με τον διευθύνοντα σύμβουλο, αν τα παραπάνω μέτρα έχουν ληφθεί με επάρκεια, αν η Διοίκηση κατανοεί πλήρως τις υποχρεώσεις τις σχετικά με τα μέτρα αυτά και αν είναι σε θέση να διαθέσει τους απαιτούμενους πόρους.

4. Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού

Η συναίνεση και η ενεργός συμμετοχή του προσωπικού είναι απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας. Για τον λόγο αυτό η ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα που αφορούν την λογική και την λειτουργία του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας είναι ένας ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της εγκατάστασης και εφαρμογής του συστήματος. Η εκπαίδευση του προσωπικού γίνεται και κατά την φάση της ανάπτυξης του συστήματος αλλά και κατά την λειτουργία του συστήματος μετά την πιστοποίηση. Ειδικότερα, τα αντικείμενα που αφορούν την ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού, συνοψίζονται ως εξής:

A. Κατά την φάση του σχεδιασμού, ανάπτυξης, και αρχικής εφαρμογής (πριν την πιστοποίηση):

- Αρχική ενημέρωση σχετικά με την εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας
- Αναλυτική και σχολαστική ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με:
 - Αρμοδιότητες και υπευθυνότητες
 - Τυποποίηση εργασίας (διαδικασίες–οδηγίες–έντυπα συστήματος)

B. Συνεχής εκπαίδευση κατά την λειτουργία του συστήματος (μετά την πιστοποίηση) :

- Συνεχής παρακολούθηση της εκτέλεσης των εργασιών και υποστήριξη του προσωπικού όπου απαιτείται (on-the-job training)
- Τακτική αξιολόγηση προσωπικού και εντοπισμός αναγκών εκπαίδευσης
- Προγραμματισμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων

5. Διεργασίες και Διαδικασίες

Η έννοια της διεργασίας (process) ορίζεται ως εξής: Μία σειρά βημάτων που οδηγούν σε ένα αποτέλεσμα (πχ ένα προϊόν)

Σε μια προσέγγιση εστιασμένη περισσότερο στην έννοια του συστήματος η διεργασία μπορεί να ορισθεί ως εξής:

Μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (inputs) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (outputs).

Από πρακτική άποψη, μπορεί να παρατηρήσει κανείς ότι σε όλες τις εταιρείες υλοποιούνται δραστηριότητες που μπορούν να ομαδοποιηθούν ανάλογα με την φύση τους σε μεγάλες θεματικές ενότητες. Ένα παράδειγμα τέτοιων θεματικών ενότητων σε μια εταιρεία που ασχολείται πχ με την κατασκευή ετοιμών ενδυμάτων παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα.

α/α	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ)
01	Παρακολούθηση Αγοράς / Σχεδιασμός Προϊόντων
02	Διαχείριση Προμηθειών
03	Κατασκευή Προϊόντων
04	Έλεγχος Ποιότητας
05	Διαχείριση Εσωτερικών Πόρων
06	Διαχείριση Συστήματος Διαδικασιών

Κάθε μία από τις παραπάνω επιχειρησιακές δραστηριότητες μπορεί να θεωρηθεί ως μια διεργασία. Κάθε διεργασία μπορεί να περιλαμβάνει πολλές επιμέρους διαδικασίες. Ο ορισμός της έννοιας της διαδικασίας (procedure) είναι ο εξής:

Μια σειρά λειτουργιών που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.

Στο παραπάνω παράδειγμα της εταιρείας κατασκευής ετοιμών ενδυμάτων, οι διεργασίες που περιλαμβάνονται στον παραπάνω πίνακα μπορούν να αναλυθούν σε διαδικασίες όπως παρουσιάζεται σαν παράδειγμα στον εξής πίνακα:

α/α	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ (ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ)	
01	Παρακολούθηση Αγοράς / Σχεδιασμός Εφαρμογών	
	Κωδικός	Διαδικασίες
	Δ-01-01	Σχεδιασμός Νέων Προϊόντων
	Δ-01-02	Παρακολούθηση Αγοράς / Ανταγωνισμού
	Δ-01-03	...
02	Διαχείριση Προμηθειών	
	Κωδικός	Διαδικασίες
	Δ-02-01	Έγκριση / Αξιολόγηση Προμηθευτών
	Δ-02-02	Υλοποίηση Προμηθειών
03	Κατασκευή Προϊόντων	
	Κωδικός	Διαδικασίες
	Δ-03-01	Προγραμματισμός Υλοποίησης Παραγγελιών
	Δ-03-02	Κατασκευή Προϊόντων
	Δ-03-03	...
	Δ-03-04	...
04	Έλεγχος Ποιότητας	
	Κωδικός	Διαδικασίες
	Δ-04-01	Έλεγχος Ποιότητας
	Δ-04-02	...
	Δ-04-03	...

05	Διαχείριση Εσωτερικών Πόρων	
	Κωδικός	Διαδικασίες
	Δ-05-01	Προσλήψεις Προσωπικού
	Δ-05-02	Εκπαίδευση Προσωπικού
	Δ-05-03	...
	Δ-05-04	...
06	Διαχείριση Συστήματος Διαδικασιών	
	Κωδικός	Διαδικασίες
	Δ-06-01	Αναθεώρηση Συστήματος Διαδικασιών
	Δ-06-02	Δημιουργία και Τήρηση Αρχείων
	Δ-06-03	...
	Δ-06-04	...
	Δ-06-05	Συνεχής Βελτίωση Λειτουργίας
	Δ-06-06	...
	Δ-06-07	...

Ο πίνακας αυτός είναι μόνον ενδεικτικός και παρατίθεται ως παράδειγμα διαχωρισμού των διεργασιών μιας εταιρείας σε επιμέρους διαδικασίες.

Οι διεργασίες και οι διαδικασίες που τις απαρτίζουν διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία ανάλογα με την οργάνωση, τα αντικείμενα δραστηριότητας, το μέγεθος, την εφαρμοζόμενη Πολιτική Ποιότητας, και πολλούς άλλους παράγοντες.

Η κωδικοποίηση των διαδικασιών που φαίνεται στην στήλη «Κωδικός» του παραπάνω πίνακα δεν είναι αυθαίρετη αλλά ακολουθεί μια συγκεκριμένη λογική.

Περισσότερα για την κωδικοποίηση αυτή αναφέρονται στην ενότητα 3.7 (Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης).

6. Συνεχής Βελτίωση και ο κύκλος PDCA (Plan - Do - Check - Act) στην πράξη

Η έννοια της συνεχούς βελτίωσης είναι κεντρική στην φιλοσοφία του προτύπου ISO 9001:2000. Η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας της εταιρείας επιτυγχάνεται μέσω των κύκλων βελτίωσης. Ένας κύκλος βελτίωσης περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- Προσδιορισμός Στόχων Ποιότητας
- Λειτουργία της εταιρείας
- Μέτρηση στοιχείων που αφορούν την παρακολούθηση των Στόχων Ποιότητας
- Αξιολόγηση των μετρήσεων

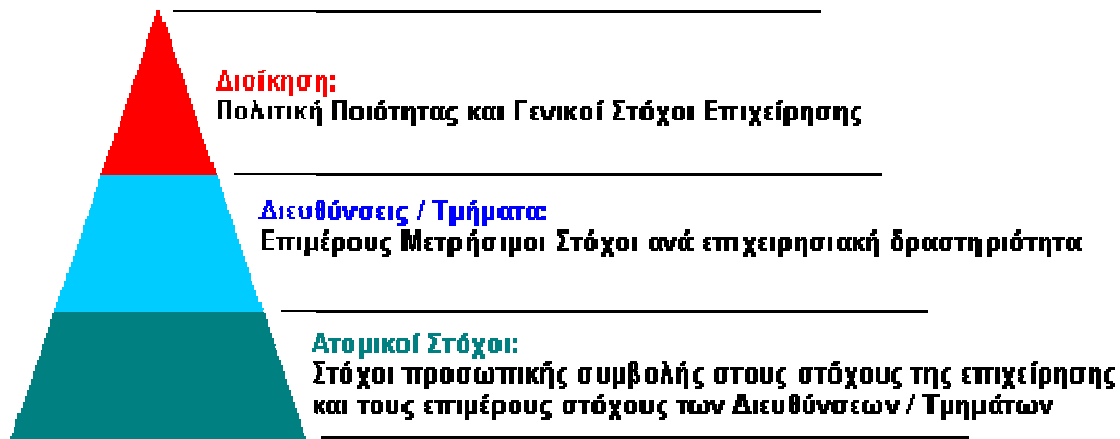
Στην συνέχεια ο κύκλος επαναλαμβάνεται θέτοντας κατ' αρχήν νέες τιμές των Στόχων Ποιότητας για τον επόμενο κύκλο.

Οι Στόχοι Ποιότητας αποτελούν μια κωδικοποιημένη έκφραση της επιθυμίας της διοίκησης με απώτερο σκοπό την συνεχή βελτίωση της λειτουργίας της εταιρείας για την συνεχή ικανοποίηση των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων των πελατών. Οι Στόχοι Ποιότητας θα πρέπει:

- Να είναι ιεραρχικοί
- Να αφορούν επιμέρους εργασίες που υλοποιούνται κατά την καθημερινή λειτουργία της εταιρείας
- Να είναι μετρήσιμοι μέσω αντικειμενικών στοιχείων

Για κάθε δραστηριότητα θα πρέπει να τίθενται αντίστοιχοι Στόχοι Ποιότητας για την επίτευξη των οποίων απαιτείται η συσχέτιση Στόχων, Δραστηριοτήτων και Τμημάτων. Η ιεραρχική δομή των Στόχων Ποιότητας καλύπτει το φάσμα Διοίκηση–Διευθύνσεις ή Τμήματα–Άτομα.

Η δομή αυτή αναπαρίσταται στο ακόλουθο σχήμα.



Οι κύκλοι βελτίωσης είναι ιεραρχικοί όπως και οι Στόχοι Ποιότητας. Οι κύκλοι βελτίωσης μπορούν να εφαρμοσθούν σε επίπεδο Συστήματος αλλά και σε κατώτερα επίπεδα όπως στο επίπεδο των Διεργασιών ή και στο επίπεδο των επιμέρους Διαδικασιών.

Μια πολύ γνωστή κωδικοποίηση του κύκλου βελτίωσης είναι ο λεγόμενος Κύκλος PDCA ή Κύκλος Shewhart ή Κύκλος Deming (περιγράφηκε αρχικά από τον Walter A. Shewhart και έγινε ευρύτερα γνωστός από τις εργασίες του Dr. W. Edwards Deming).

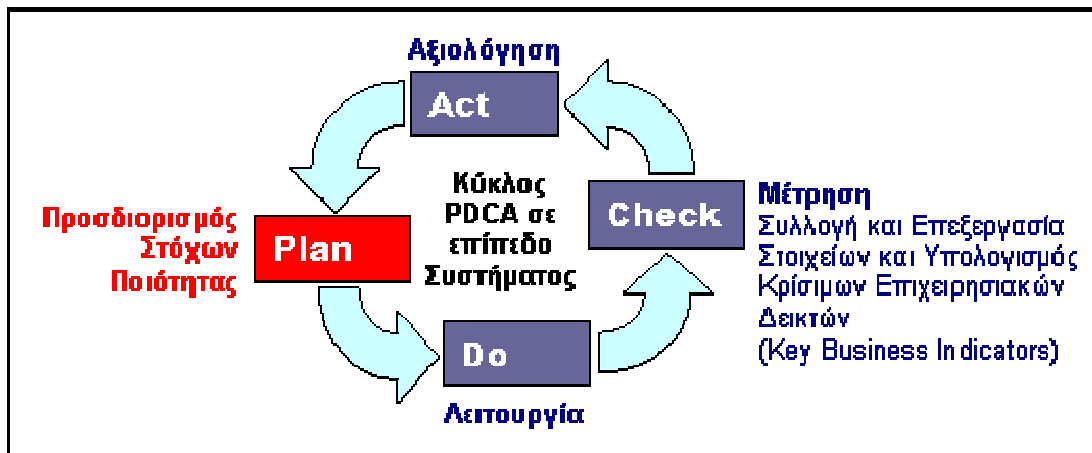
Τα στοιχεία PDCA αντιστοιχούν στις αγγλικές λέξεις:

- **Plan** (αντιστοιχεί στον προσδιορισμό Στόχων Ποιότητας)
- **Do** (αντιστοιχεί στην λειτουργία της εταιρείας)
- **Check** (αντιστοιχεί στην μέτρηση στοιχείων που σχετίζονται με την παρακολούθηση των Στόχων Ποιότητας) και
- **Act** (αντιστοιχεί στην αξιολόγηση των μετρήσεων και τον προσδιορισμό νέων τιμών των Στόχων Ποιότητας).

Ο Κύκλος PDCA μπορεί να εφαρμοσθεί σε επίπεδο Συστήματος αλλά και σε κατώτερα επίπεδα όπως στο επίπεδο των Διεργασιών ή και στο επίπεδο των επιμέρους Διαδικασιών.

Στο επίπεδο Συστήματος η φάση **Act** του Κύκλου PDCA περιλαμβάνει τον προσδιορισμό νέων Στόχων Ποιότητας. Όταν ο Κύκλος PDCA εφαρμόζεται στα κατώτερα επίπεδα, η φάση **Act** μπορεί να περιλαμβάνει θέσπιση νέων στόχων για μια διεργασία αλλά και ευρύτερες διορθωτικές ενέργειες όπως η ανασχεδίαση διεργασιών ή επιμέρους διαδικασιών.

Ο κύκλος PDCA σε επίπεδο Συστήματος αναπαρίσταται γραφικά στο επόμενο σχήμα.



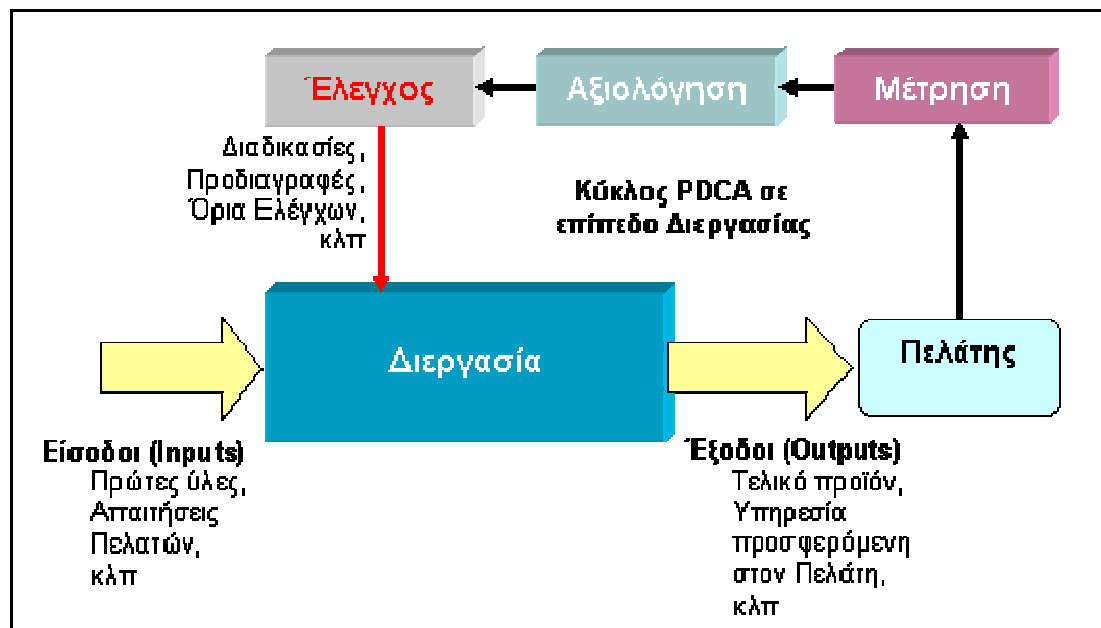
Από την παραπάνω περιγραφή προκύπτει ότι ο Κύκλος PDCA και γενικότερα οι κύκλοι βελτίωσης, αποτελούν κλασικά παραδείγματα συστημάτων με ανάδραση (feedback). Ο κύκλος PDCA, έχει προκαθορισμένη διάρκεια δηλαδή καλύπτει μια σταθερή χρονική περίοδο και οι μετρήσεις των στοιχείων λαμβάνονται στα πλαίσια της χρονικής αυτής περιόδου.

Δεν υπάρχει συγκεκριμένη σύσταση για την ακριβή διάρκεια της χρονικής αυτής περιόδου αλλά στις περισσότερες περιπτώσεις έχει εξάμηνη ή δωδεκάμηνη διάρκεια. Το βασικό ζητούμενο εδώ είναι, να υπάρξει επαρκής χρόνος στα πλαίσια του κύκλου βελτίωσης, ώστε να λειτουργήσει η εταιρεία και να συλλεχθούν επαρκή στοιχεία. Από την άλλη πλευρά η υπερβολική επιμήκυνση της διάρκειας του κύκλου βελτίωσης, μπορεί να οδηγήσει σε καθυστέρηση του απόκρισης της εταιρείας σε αλλαγές του περιβάλλοντός της, σε απώλεια της ευελιξίας της, σε καθυστέρηση καταγραφής εσωτερικών προβλημάτων, και άλλες παρόμοιες αρνητικές επιπτώσεις. Η διάρκεια των κύκλων βελτίωσης καθορίζεται με σαφήνεια στην τεκμηρίωση του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας. Η εταιρεία μπορεί να τροποποιεί την διάρκεια του κύκλου βελτίωσης, εφ' όσον υπάρξει τέτοια ανάγκη, μέσω των προβλεπόμενων διαδικασιών τροποποίησης του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας.

Ο κύκλος PDCA σε επίπεδο Διεργασίας αναπαρίσταται γραφικά στο επόμενο σχήμα. Όπως προκύπτει από το σχήμα, πρόκειται ουσιαστικά για ένα σύστημα ελέγχου με ανάδραση και αντιστοιχεί ακριβώς στην έννοια του Ελέγχου Διεργασίας.

Ο Έλεγχος Διεργασίας (Process Control) ορίζεται ως ένα σύστημα μετρήσεων και δράσεων στα πλαίσια μιας διεργασίας, με στόχο να διασφαλισθεί ότι η έξοδος

(output) της διεργασίας, θα συμμορφώνεται προς τις σχετικές τεθείσες προδιαγραφές.



7. Η Τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης

Η Τεκμηρίωση (Documentation) του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας είναι μια από τις σημαντικότερες απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000. Δεν νοείται Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας χωρίς τεκμηρίωση. Η σχετική απαίτηση του προτύπου ISO 9001:2000 συνοψίζεται ως εξής:

Τεκμηρίωση Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας

Το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένο με τα εξής στοιχεία:

- Καταγεγραμμένες δηλώσεις πολιτικής και στόχων για την ποιότητα
- Ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Τεκμηριωμένες Διαδικασίες
- Έγγραφα απαραίτητα για την αποτελεσματική σχεδίαση, υλοποίηση και έλεγχο των διεργασιών.

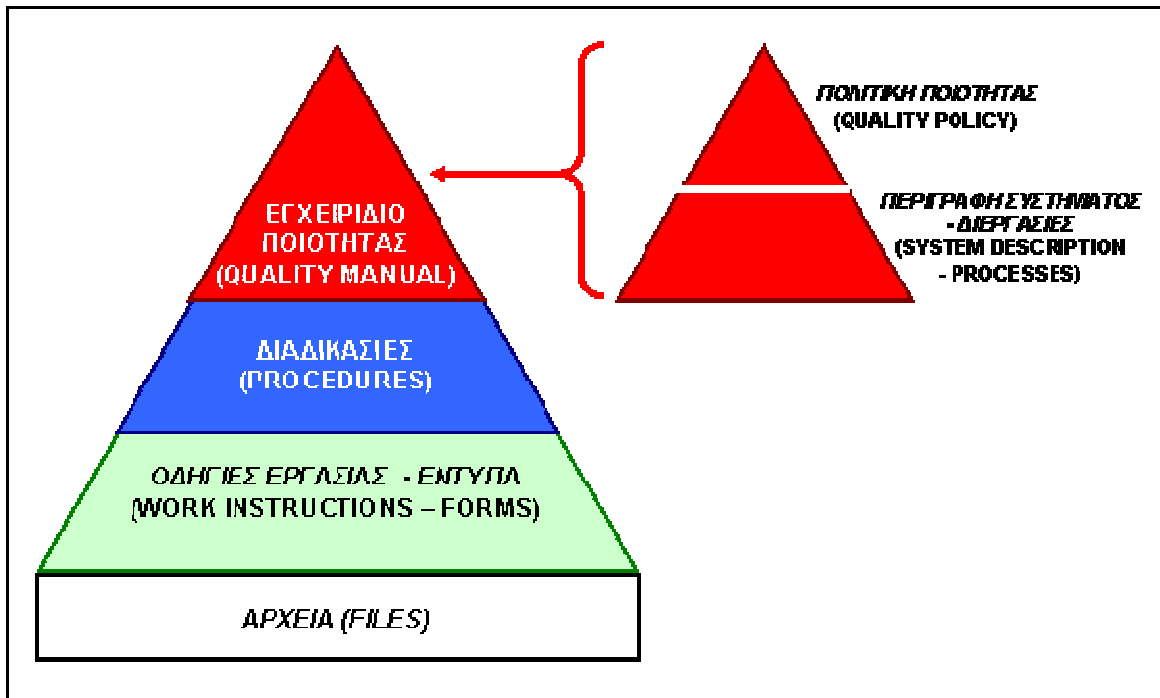
- Αρχεία που τηρούνται και αποδεικνύουν την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας

Εκτός της παραπάνω τυπικής απαίτησης του προτύπου, είναι φανερό ότι υπάρχει ουσιαστική ανάγκη τεκμηρίωσης του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας. Το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας είναι ένα σύνολο τυποποιημένων διεργασιών και πόρων (οργάνωση, ανθρώπινοι πόροι, υποδομές και εξοπλισμός) που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση της Διοίκησης Ποιότητας. Είναι προφανές ότι για να μπορεί να υλοποιηθεί αποτελεσματικά η Διοίκηση Ποιότητας στο περιβάλλον μιας εταιρείας που διαθέτει διάφορα τμήματα ή/και διευθύνσεις και απασχολεί μία μικρή ή μεγάλη ομάδα εργαζομένων, είναι απαραίτητη η καταγραφή όλων των μηχανισμών ποιότητας. Η καταγραφή αυτή γίνεται ακριβώς στα πλαίσια της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας.

Η τεκμηρίωση εξασφαλίζει τα εξής, ιδιαίτερα σημαντικά για την Διοίκηση Ποιότητας, στοιχεία:

- Καταγραφή των Στόχων Ποιότητας
- Τυποποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών
- Δυνατότητα ελέγχου του τρόπου με τον οποίο υλοποιούνται οι επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Καταγραφή αντικειμενικών στοιχείων για σκοπούς αξιολόγησης της απόδοσης, και για σκοπούς σχεδιασμού και υλοποίησης δράσεων συνεχούς βελτίωσης.
- Δημιουργία αντικειμενικών στοιχείων που αποδεικνύουν ότι το σύστημα εφαρμόζεται.

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας είναι ένα ιεραρχικό σύστημα εγγράφων και αρχείων το οποίο αναπαρίσταται στο ακόλουθο σχήμα.



Η τεκμηρίωση περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Το Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual) το οποίο είναι το ανώτερο έγγραφο του Συστήματος και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy), την περιγραφή του Συστήματος και την αποτύπωση των Διεργασιών.
- Τις Διαδικασίες (Procedures) δηλαδή γραπτές προδιαγραφές λειτουργίας σε διατμηματικό επίπεδο.
- Τις Οδηγίες Εργασίας (Work Instructions) δηλαδή οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται οι διάφορες εργασίες.
- Τα τυποποιημένα Έντυπα Επικοινωνίας ή Έντυπα Συστήματος (Forms).
- Τα Αρχεία (Files).
- Τα Εξωτερικά Έντυπα.

8. Η διαδικασία πιστοποίησης

Η διαδικασία της πιστοποίησης αρχίζει αφού πρώτα αναπτυχθεί το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας της εταιρείας, και συμπληρώσει μια δοκιμαστική περίοδο

λειτουργίας διάρκειας τριών μηνών τουλάχιστον. Η διαδικασία περιλαμβάνει την Επιθεώρηση του συστήματος και την Πιστοποίηση και Καταχώρηση της εταιρείας.

9. Η ορθή χρήση των εμβλημάτων ποιότητας

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας: Επιθεώρηση–Πιστοποίηση–Καταχώρηση, η εταιρεία είναι πλέον πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2000. Το γεγονός αυτό της δίνει σημαντικά επιχειρηματικά πλεονεκτήματα. Συνεπώς είναι αυτονόητο μια πιστοποιημένη εταιρεία να προβάλλει το γεγονός ότι πιστοποιήθηκε κατά ISO 9001:2000. Για την προβολή αυτή η εταιρεία μπορεί να χρησιμοποιεί ορισμένα σήματα (εμβλήματα) ακολουθώντας όμως στους εξής κανόνες:

- Σε καμία περίπτωση δεν χρησιμοποιείται το έμβλημα του οργανισμού ISO. Το σήμα του οργανισμού ISO είναι κατοχυρωμένο και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κανένα τρίτο.
- Δεν μπορεί να χρησιμοποιεί κάποιο σήμα που να υπονοεί το πρότυπο ISO 9001:2000 (δεν υπάρχει σήμα ISO 9001).
- Η εταιρεία μπορεί να χρησιμοποιεί το δικό της Logo ενσωματώνοντας σ' αυτό την πληροφορία ότι είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2000. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει το Logo να μην παραπέμπει ούτε να θυμίζει το σήμα του οργανισμού ISO.
- Η πιο διαδεδομένη τακτική είναι να χρησιμοποιηθεί το σήμα του οργανισμού πιστοποίησης ο οποίος επιθεώρησε το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας και εξέδωσε το σχετικό πιστοποιητικό. Για να γίνει αυτό, ο οργανισμός πιστοποίησης δίνει την σχετική άδεια εγγράφως. Ο οργανισμός πιστοποίησης προτείνει μια συλλογή παραλλαγών του σήματός του (το ίδιο σήμα σε διαφορετικές γραφιστικές παραλλαγές) τις οποίες η εταιρεία μπορεί να χρησιμοποιεί. Η εταιρεία δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει άλλες παραλλαγές του σήματος του οργανισμού πιστοποίησης πέραν αυτών που περιλαμβάνονται στην προαναφερθείσα συλλογή. Δηλαδή δεν μπορεί να αυτοσχεδιάσει ως προς το σήμα του οργανισμού πιστοποίησης.
- Σε κάθε περίπτωση, μαζί με το εκάστοτε χρησιμοποιούμενο σήμα, αναγράφεται το πρότυπο βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση (ISO

9001:2000) και ο αριθμός καταχώρησης του πιστοποιητικού (certificate registration number).

- Σε όλες τις περιπτώσεις, από τα χρησιμοποιούμενα σήματα θα πρέπει να προκύπτει σαφώς ότι η πιστοποίηση αφορά την εταιρεία σαν σύνολο και δεν αφορά τα προϊόντα της.
- Η πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000 σημαίνει ότι πιστοποιήθηκε το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας της εταιρείας και όχι η ποιότητα ενός προϊόντος της. Θα πρέπει λοιπόν να δίνεται η κατάλληλη προσοχή ούτως ώστε να μην δημιουργείται η εντύπωση ότι η πιστοποίηση αφορά ένα προϊόν. Άρα η σήμανση μπορεί να συνοδεύει ένα profile της εταιρείας, η να μπαίνει στις business cards του προσωπικού, αλλά δεν θα πρέπει να συνοδεύει την ονομασία ενός προϊόντος ούτε να μπαίνει στην συσκευασία προϊόντων με τρόπο που να δίνει την εντύπωση ότι αφορά το συγκεκριμένο προϊόν.

10. Το οικονομικό κόστος της ανάπτυξης και εφαρμογής του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας

Το κόστος της ανάπτυξης και εφαρμογής του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας κατά ISO 9001:2000 αναλύεται στις εξής συνιστώσες:

A. Κόστος σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης και πιστοποίησης

- Αμοιβές εξωτερικών συμβούλων
- Κόστος επιθεώρησης, πιστοποίησης και καταχώρησης από τον φορέα πιστοποίησης.
- Προμήθεια των απαιτούμενων προτύπων από τον ΕΛΟΤ ή online από τον οργανισμό ISO.
- Προμήθεια εξοπλισμού που τυχόν απαιτείται, ειδικά για την λειτουργία του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας (πχ. εξοπλισμός μετρήσεων, εφαρμογές λογισμικού διαχείρισης, κλπ)
- Κόστος απασχόλησης του προσωπικού για εκπαίδευση

B. Κόστος εφαρμογής μετά την πιστοποίηση

- Δαπάνες για την υλοποίηση των στόχων ποιότητας

- Κόστος επιπλέον απασχόλησης του προσωπικού για διατμηματική επικοινωνία, συμπλήρωση αναφορών, τήρηση αρχείων, κλπ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας

Όλες οι παραπάνω δαπάνες θα πρέπει να νοηθούν σαν επένδυση επειδή κατά κανόνα, η εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας βελτιώνει την εσωτερική λειτουργία της εταιρείας και αυξάνει την ανταγωνιστικότητά της. Άρα είναι λογικό να αναμένει κανείς την απόσβεση των παραπάνω δαπανών, λόγω πχ εξοικονόμησης πόρων από την βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας, αύξηση της κερδοφορίας από την προσέλκυση νέων πελατών σαν αποτέλεσμα της πιστοποίησης, κλπ.

11. Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας είναι ένα σύνθετο εγχείρημα στο οποίο θα πρέπει να συμμετάσχει ενεργά το σύνολο των τμημάτων της εταιρείας. Η εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας θεωρείται επιτυχής όταν επιτυγχάνεται ο απώτερος σκοπός της δηλαδή:

Η ικανοποίηση των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων των πελατών μέσω της συνεχούς βελτίωσης του τρόπου λειτουργίας.

Δεν είναι απαραίτητο αυτό να επιτευχθεί τέλεια από την πρώτη ημέρα της εφαρμογής. Θα πρέπει όμως το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας να τείνει προς τον παραπάνω απώτερο στόχο σε βάθος χρόνου, μέσω των κύκλων βελτίωσης.

Κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία του εγχειρήματος οι οποίοι θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπ' όψιν, είναι οι εξής:

- Η Δέσμευση της Διοίκησης
- Η δημιουργία θετικής διάθεσης και εμπιστοσύνης
- Η αποδοχή και συμμετοχή όλου του προσωπικού

Ειδικότερα:

- Η Διοίκηση θα πρέπει να δώσει πρώτη το καλό παράδειγμα εφαρμόζοντας πιστά το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας.

- Η Διοίκηση θα πρέπει από την αρχή να επιδείξει με έντονο και κατηγορηματικό τρόπο, σε όλους τους εμπλεκόμενους, την απόφασή της για την εγκατάσταση Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας.
- Η Διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η Πολιτική Ποιότητας είναι κατάλληλη για τον σκοπό της εταιρείας και ότι περιλαμβάνει την δέσμευση για συμμόρφωση με απαιτήσεις και για διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διοίκησης ποιότητας.
- Θα πρέπει κατά τον σχεδιασμό του συστήματος να επιδιώκεται η αρμονική συνεργασία των στελεχών της εταιρείας με τον εξωτερικό σύμβουλο, ώστε το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας που θα αναπτυχθεί, να αντιπροσωπεύει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για την εταιρεία.
- Το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας θα πρέπει να σχεδιασθεί ώστε να ανταποκρίνεται στις ειδικές συνθήκες της εταιρείας και να καλύπτει τις ιδιαίτερες ανάγκες της.
- Η τεκμηρίωση του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις ανάγκες της εταιρείας δηλαδή, να καλύπτει με επάρκεια τις λειτουργίες της εταιρείας, αλλά συγχρόνως να μην προκαλεί περιττή γραφειοκρατία ούτε να επιβαρύνει το προσωπικό με περιττές υποχρεώσεις.
- Θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην εκπαίδευση του προσωπικού και στην συναίνεση και εμπιστοσύνη όλων των εμπλεκομένων, έτσι ώστε να διευκολύνεται η ενεργός συμμετοχή τους για την καλύτερη εφαρμογή και ανάπτυξη του συστήματος.
- Θα πρέπει να ενθαρρύνεται η προσπάθεια όλων των εργαζομένων για την συνεχή βελτίωση των λειτουργικών επιδόσεων (θέσπιση και επίτευξη στόχων για την ποιότητα).

Περιεχόμενα (εδάφια) του κειμένου του ISO 9001/2000

1. Αντικείμενο
 - 1.1 Γενικότητες
 - 1.2 Εφαρμογή
2. Τυποποιητική παραπομπή
3. Όροι και ορισμοί
4. Σύστημα διαχείρισης ποιότητας
 - 4.1 Γενικές απαιτήσεις
 - 4.2 Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση
5. Ευθύνη της Διοίκησης
 - 5.1 Δέσμευση της διοίκησης
 - 5.2 Εστίαση στον πελάτη
 - 5.3 Πολιτική για την ποιότητα
 - 5.4 Σχεδίαση
 - 5.5 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία
 - 5.6 Ανασκόπηση από τη διοίκηση
6. Διαχείριση πόρων
 - 6.1 Διάθεση πόρων
 - 6.2 Ανθρώπινοι πόροι
 - 6.3 Υποδομή
 - 6.4 Περιβάλλον εργασίας
7. Υλοποίηση του προϊόντος
 - 7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος
 - 7.2 Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες
 - 7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη
 - 7.4 Αγορές
 - 7.5 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών
 - 7.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης
8. Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση
 - 8.1 Γενικότητες
 - 8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση
 - 8.3 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος
 - 8.4 Ανάλυση δεδομένων
 - 8.5 Βελτίωση

Συμβατότητα με άλλα συστήματα διαχείρισης (εδάφιο 04)

Το ISO 9001 (και του 1994 και του 2000) είναι συμβατό με το ISO14001:1996 «Συστήματα διαχείρισης περιβάλλοντος – Προδιαγραφές με οδηγίες για χρήση» στα παρακάτω πολύ σημαντικά σημεία :

1. το ISO 9001:2000 έγινε με τρόπο ώστε να μπορεί άνετα να χρησιμοποιηθεί με το ISO 14001.
2. τα δυο πρότυπα μπορούν να χρησιμοποιηθούν μαζί και ταυτόχρονα χωρίς περιττές επαναλήψεις ή με απαιτήσεις που να συγκρούονται μεταξύ τους.
3. οι κοινές απαιτήσεις μεταξύ των δυο προτύπων δημιουργούν την βάση για ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης.
4. οι διεργασίες ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας δεν είναι ανάγκη να καθιερώνονται ξεχωριστά σε ένα υπάρχον σύστημα διαχείρισης.

Οφέλη από την εγκατάσταση ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας.

Η εγκατάσταση ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας δεν σημαίνει απαραίτητα ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει ο οργανισμός γίνονται πιο ποιοτικά. Υπάρχει όμως στενή σχέση. Η εγκατάσταση ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας σημαίνει ότι ο οργανισμός θέτει στόχους ποιότητας, παρακολουθεί τις απαιτήσεις και την ικανοποίηση των πελατών και υλοποιεί κύκλους συνεχούς βελτίωσης. Συνεπώς τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του οργανισμού βελτιώνονται σαν αποτέλεσμα των κύκλων συνεχούς βελτίωσης. Αυτό όμως δεν συμβαίνει άμεσα με την εγκατάσταση του συστήματος Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας αλλά σε βάθος χρόνου.

Η ποιότητα δεν έχει να κάνει με το όραμα, την ευαισθησία, την καλαισθησία, την έμπνευση, κλπ. των στελεχών ενός οργανισμού, αλλά σε αντικειμενικά και μετρήσιμα δεδομένα, τυποποιημένες διαδικασίες, τήρηση αρχείων, θέσπιση στόχων και παρακολούθηση της επίτευξής τους και την υλοποίηση κύκλων συνεχούς βελτίωσης. Από όλα τα παραπάνω προκύπτει σε βάθος χρόνου, μια συνολική βελτίωση των λειτουργιών του οργανισμού, της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών και αύξηση της ικανοποίησης των πελατών του. Δηλαδή η ποιότητα εξαρτάται από την μακρόχρονη λειτουργία ενός Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας σε έναν οργανισμό η οποία επιφέρει σε αυτόν πολλαπλά οφέλη.

Το οφέλη αυτά είναι κατ' αρχήν εσωτερικά και προκύπτουν από την καλύτερη εσωτερική λειτουργία του οργανισμού σαν αποτέλεσμα της εισαγωγής σαφών και τεκμηριωμένων διαδικασιών και οδηγιών.

Σημαντικότερα όμως είναι τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν στις σχέσεις του οργανισμού με το εξωτερικό του περιβάλλον, δηλαδή οφέλη σε σχέση με τις συναλλαγές του οργανισμού με πελάτες, προμηθευτές, κλπ.

Επειδή κεντρικό σημείο σε όλα τα Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας είναι η θέσπιση στόχων, η συνεχής βελτίωση και η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών, ένα Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας επιφέρει σε βάθος χρόνου καλύτερα εμπορικά αποτελέσματα, ανάπτυξη εργασιών και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, βελτίωση του γοήτρου και της αξιοπιστίας του οργανισμού, κλπ. [Γεώργιος Αναστασόπουλος, «Επιθεωρώντας Διεργασίες», εκδόσεις «Γκιούρδας»]

2.α. Εργαλεία - Διαδικασία εφαρμογής του ISO 9001:2000 στις επιχειρήσεις

Εργαλεία

Τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εφαρμογή και τον έλεγχο της πιστοποίησης είναι:

- ο οργανόγραμμα της επιχείρησης

Το οργανόγραμμα βοηθά πολύ στην εφαρμογή αλλά και τον έλεγχο της πιστοποίησης γιατί εμφανίζοντας την ιεραρχία των στελεχών και του προσωπικού δίνει σαφή πληροφόρηση για το ποιος δίνει εντολή σε ποιόν και από ποιόν παίρνει εντολή κάποιος. Με τον τρόπο αυτό ο κάθε υπάλληλος έχει σαφή εικόνα για το ποιους διοικεί και ποιοι τον διοικούν με αποτέλεσμα να αποφεύγονται συγχύσεις και παρεξηγήσεις στην επικοινωνία και την ροή των πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση. Επίσης είναι ιδιαίτερα εύκολη η απόδοση ευθυνών σε περιπτώσεις που κάποια διαδικασία υπήρξε ανεπιτυχής. Ωστόσο υπάρχει μια πολύ σημαντική αρχή που πρέπει να διέπει την ιεραρχική οργάνωση των επιχειρήσεων και συνεπώς το οργανόγραμμα – η αρχή με βάση την οποία μια διαδικασία δεν πρέπει να αρχίζει και να τελειώνει από ένα μόνο άτομο – με σκοπό την αποφυγή λαθών και ατασθαλιών, αφού με την εφαρμογή της αρχής αυτής ο ένας υπάλληλος βοηθά και ελέγχει τον άλλο. [Θεοδώρα Παπαδάτου - Εσωτερικός & Εξωτερικός Έλεγχος – Εκδόσεις Σάκουλα]

- ο καταγεγραμμένη περιγραφή του συστήματος των κανόνων και διαδικασιών που πρέπει να εφαρμόζει το προσωπικό και τα στελέχη

Για να εφαρμοστούν οι κανόνες με τους οποίους θα τηρηθούν οι οριζόμενες διαδικασίες, θα πρέπει αυτοί που τους εφαρμόζουν, να γνωρίζουν αυτούς τους κανόνες με σαφήνεια. Αυτό σημαίνει ότι οι κανόνες (ο τρόπος που θα πραγματοποιηθεί κάθε εργασία) πρέπει να είναι γραπτοί, να παραδίδονται εγγράφως στους ενδιαφερόμενους, για να είναι και κατανοητοί και να μην επιδέχονται αμφισβήτηση. [Θεοδώρα Παπαδάτου - Εσωτερικός & Εξωτερικός Έλεγχος – Εκδόσεις Σάκουλα]

- ο διάγραμμα ροής της παραπάνω περιγραφής

Το διάγραμμα ροής είναι οι παραπάνω αναφερόμενοι γραπτοί κανόνες σε μορφή σχήματος, ούτως ώστε να γίνονται περισσότερο κατανοητοί. [Θεοδώρα Παπαδάτου - Εσωτερικός & Εξωτερικός Έλεγχος – Εκδόσεις Σάκουλα]

- ο πίνακες συνεχούς αξιολόγησης του συστήματος κάθε διαδικασίας

Οι πίνακες αξιολόγησης αναφέρονται στα δυνατά και αδύναμα σημεία του συστήματος, αλλά δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στα αδύναμα, σ'αυτά δηλαδή που εγκυμονούν κίνδυνο για την διασφάλιση της ποιότητας. [Θεοδώρα Παπαδάτου - Εσωτερικός & Εξωτερικός Έλεγχος – Εκδόσεις Σάκουλα]

- ο έγγραφα προτάσεων διορθώσεων

Τα έγγραφα αυτά προτείνουν τρόπους διόρθωσης των συστημάτων στα αδύναμα σημεία τους, ώστε να τεθούν ασφαλιστικές δικλείδες προστασίας από τα πιθανά λάθη και απάτες.

Διαδικασία εφαρμογής

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας διαθέτει μία επιχείρηση, όταν έχει αναπτύξει κατάλληλες δομές προσδιορισμού, παρακολούθησης και συνεχούς βελτίωσης των παραμέτρων της ποιότητας της.

Οι απαραίτητες οργανωτικές δομές περιγράφονται στο Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000, το οποίο παρέχει τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να πληρεί ένας οργανισμός/ επιχείρηση για να είναι ικανή να Πιστοποιηθεί (να μπορεί δηλαδή με την πιστοποίηση αυτή να αποδεικνύει ότι έχει ένα αποδεκτό επίπεδο ποιότητας).

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας περιλαμβάνει:

- Περιγραφή της Οργάνωσής της,
- Γραπτές Οδηγίες για τις εργασίες που εκτελούνται στην εταιρία και επηρεάζουν την Ποιότητά της,
- Έντυπα και Έγγραφα που εφαρμόζονται καθώς και
- Εργαλεία Ελέγχου και Αξιολόγησης της λειτουργίας του Συστήματος.

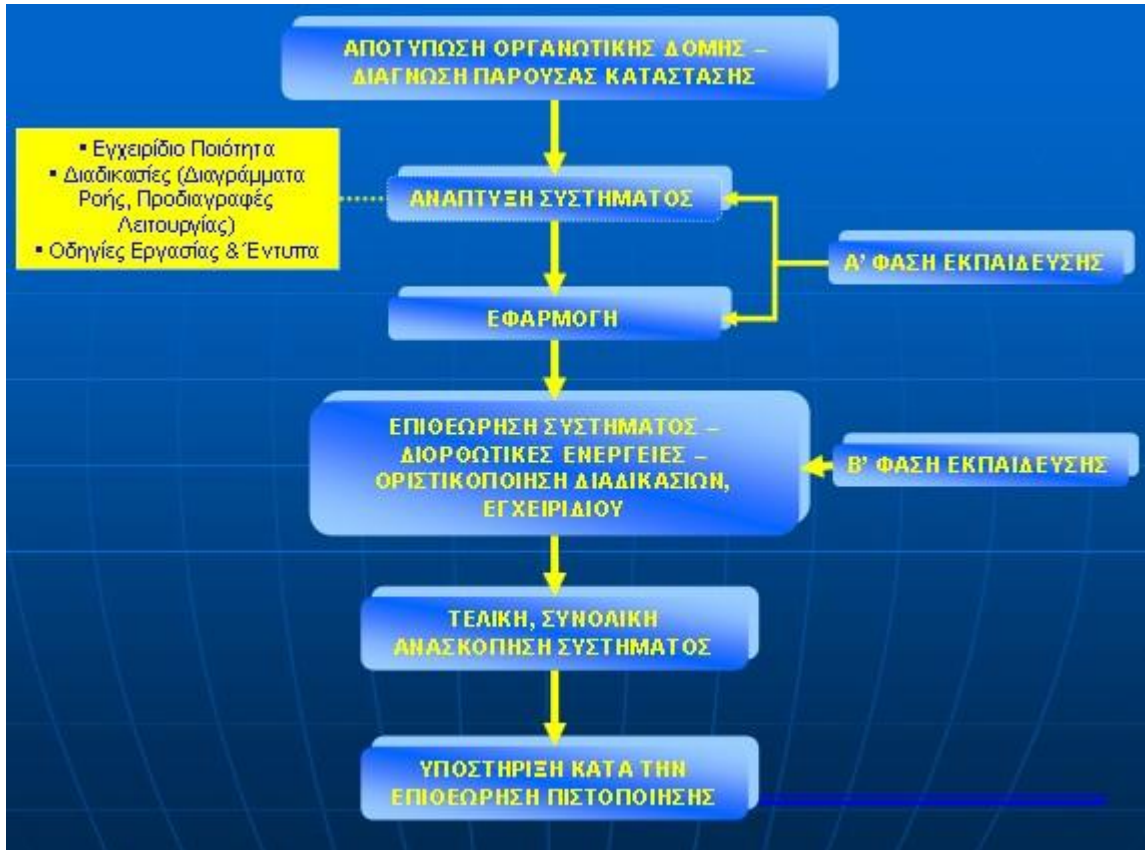
Σκοπός Πιστοποίησης

Η Πιστοποίηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας εξασφαλίζει στην εταιρία αναγνωρισιμότητα όσον αφορά την διαρκή προσπάθειά της για Συνεχή Βελτίωση των παρεχομένων Προϊόντων και Υπηρεσιών της.

Επιπλέον η Πιστοποίηση, μέσω των Επιθεωρήσεων που διενεργούνται από τον Φορέα Πιστοποίησης, εξασφαλίζει στην εταιρία πλεονεκτήματα και ευκαιρίες που

προκύπτουν από τις διορθωτικές παρεμβάσεις καθώς και τις προτάσεις βελτίωσης και ενημερωτικές πληροφορίες που παρέχονται από την Ομάδα των Επιθεωρητών.

Τα στάδια πιστοποίησης εμφανίζονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Διαδικασία Πιστοποίησης

Η Πιστοποίηση παρέχεται από Φορέα Πιστοποίησης. Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται για να είναι αναγνωρίσιμο στην Διεθνή Αγορά πρέπει να παρέχεται από Φορέα Πιστοποίησης Διαπιστευμένο για το συγκεκριμένο Πρότυπο.

Η Διαπίστευση παρέχεται από Φορέα Διαπίστευσης και στο Πιστοποιητικό που εκδίδει ο Φορέας Πιστοποίησης αναφέρεται η Διαπίστευσή του εξασφαλίζοντας διεθνή αναγνωρισιμότητα.

Ο φορέας διαπίστευσης για την Ελλάδα είναι το ΕΣΥΔ: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (πρώην Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης). Το ΕΣΥΔ έχει δραστηριότητα διαπιστεύσεων στην Ελλάδα από το 2001. Το ΕΣΥΔ εκτός των εργαστηρίων, διαπιστεύει επίσης και όλους τους φορείς πιστοποίησης στην Ελλάδα

(π.χ. ΕΛΟΤ*, DQS, TUV Hellas, κλπ.) δηλαδή τους φορείς οι οποίοι έχουν την τεχνική ικανότητα και την επίσημη αναγνώριση για να πιστοποιούν συστήματα διοίκησης ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001, ή και άλλα συστήματα διοίκησης.

Η διαπίστευση ενός εργαστηρίου ενσωματώνει και την πιστοποίησή του αλλά οι δύο έννοιες δεν πρέπει να συγχέονται. Η διαφοροποίηση των δύο εννοιών βασίζεται στο ότι υπάρχουν σημεία που δεν προβλέπονται ή δεν επιβάλλονται από τη σειρά προτύπων ISO 9000, ενώ αποτελούν βασική απαίτηση για την αξιολόγηση της τεχνικής επάρκειας του εργαστηρίου για να πραγματοποιεί δοκιμές ή διακριβώσεις. Τα σημεία αυτά είναι κυρίως τα εξής:

- Απαίτηση για επιβεβαίωση της τεχνικής επάρκειας του προσωπικού.
- Δραστηριοποίηση του εργαστηρίου σε συγκεκριμένο πεδίο δοκιμών ή διακριβώσεων.
- Απαίτηση για συμμετοχή σε διεργαστηριακούς ελέγχους.
- Απαίτηση για έλεγχο των διαδικασιών μέτρησης από ελεγκτές με αποδεδειγμένη τεχνική επάρκεια.

Σήμερα ισχύει ένα διεθνές πρότυπο το οποίο περιλαμβάνει συνολικά τις απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ένα εργαστήριο. Το πρότυπο αυτό είναι το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 17025:1999 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories, το οποίο στη συνέχεια του κειμένου θα αναφέρεται απλούστερα ως ISO 17025. Το πρότυπο αυτό είναι το μόνο που μπορεί να πιστοποιηθεί.

Το πρότυπο ISO 17025 αντικαθιστά μια σειρά παλαιότερων προτύπων και οδηγιών. Τα πρότυπα αυτά ήταν τα εξής:

Η σειρά προτύπων EN 45000. Η σειρά αυτή περιελάμβανε επτά πρότυπα από τα οποία το πιο γνωστό ήταν το πρότυπο EN 45001. Η σειρά περιελάμβανε τα εξής πρότυπα:

- EN 45001 : Γενικά κριτήρια για τη λειτουργία των εργαστηρίων δοκιμών.

* *Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ)*

Αχαρνών 313, Αθήνα, ΤΚ 11145

Τηλέφωνο: 210 21 20 100, Fax 210 21 20 131 email: info@elot.gr

- EN 45002 : Γενικά κριτήρια για την αξιολόγηση των εργαστηρίων δοκιμών.
- EN 45003 : Γενικά κριτήρια για τους φορείς διαπίστευσης εργαστηρίων.
- EN 45011, EN 45012, EN 45013 και EN 45014 : Γενικά κριτήρια για φορείς που προβαίνουν σε πιστοποίηση προϊόντων, συστημάτων ποιότητας, πιστοποίηση προσωπικού και δήλωσης συμμόρφωσης προμηθευτών.

Στο πρότυπο EN 45001 περιλαμβάνονταν τα γενικά εκείνα κριτήρια, βάσει των οποίων θα πρέπει να λειτουργούν τα εργαστήρια δοκιμών, ώστε να εξασφαλίζεται επαρκής εμπιστοσύνη προς αυτά, αναφορικά με τα αποτελέσματα των μετρήσεων / δοκιμών που πραγματοποιούν. Οι βασικές απαιτήσεις των προτύπων της σειράς EN 45000 αφορούσαν την λειτουργία ενός ικανού συστήματος Διαχείρισης ποιότητας και την τεχνική επάρκεια των εργαστηρίων δοκιμών και διακρίβωσης.

Επίσης αρχικά υπήρχαν και οι εξής οδηγίες του Οργανισμού ISO και της Διεθνούς Ηλεκτροτεχνικής Επιτροπής (IEC) :

- ISO/IEC Guide 25 : Γενικές απαιτήσεις για την ικανότητα των εργαστηρίων δοκιμών και εργαστηρίων διακρίβωσης.
- ISO/IEC Guide 43 : Ανάπτυξη και λειτουργία του συστήματος ελέγχου της ικανότητας εργαστηρίων δοκιμών.
- ISO/IEC Guide 45 : Κατευθυντήριες οδηγίες για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων δοκιμών.
- ISO/IEC Guide 49 : Κατευθυντήριες οδηγίες για την εκπόνηση του Εγχειριδίου Ποιότητας για εργαστήρια δοκιμών.

Οι οδηγίες αυτές σε συνδυασμό με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 αφορούσαν την εφαρμογή ενός γενικότερου συστήματος ποιότητας που διασφαλίζει την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών.

Όλα αυτά τα πρότυπα και οι οδηγίες αντικαταστάθηκαν πλέον από το διεθνές πρότυπο ISO 17025.

Η εταιρία που αποφασίζει να Πιστοποιηθεί πρέπει να επιλέξει τον Φορέα Πιστοποίησης και να υποβάλει Αίτηση Πιστοποίησης.

Ο Φορέας Πιστοποίησης ορίζει κατάλληλη Ομάδα Επιθεωρητών και διενεργεί επιτόπια Επιθεώρηση Αξιολόγησης του Συστήματος Ποιότητας της εταιρίας.

Κατά την Επιθεώρηση ελέγχεται η πληρότητα των εγγράφων του Συστήματος (Εγχειρίδια, Διεργασίες, Στόχοι, Ποιότητα, Διαδικασίες, Οδηγίες, Έντυπα κλπ) και η εφαρμογή τους (Αρχεία) στο σύνολο της εταιρίας, βάσει του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2000

Εφόσον δεν καταγραφούν αποκλίσεις από το Πρότυπο ISO 9001:2000, ο Φορέας Πιστοποίησης προχωράει στην έκδοση Πιστοποιητικού.

Σε αντίθετη περίπτωση καταγράφονται οι αποκλίσεις/ Μη Συμμορφώσεις και όταν αυτές αρθούν κατάλληλα (διορθωθούν οι αιτίες εξ αιτίας των οποίων προκύπτουν οι αποκλίσεις) προχωράει η Διαδικασία Έκδοσης Πιστοποιητικού.

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να διευκρινιστούν οι διαφορές των εννοιών Πιστοποίησης-Διαπίστευσης και Πιστοποίησης-Καταχώρησης :

Η διαδικασία της Πιστοποίησης (Certification) περιλαμβάνει την επιθεώρηση του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας του οργανισμού από έναν ανεξάρτητο φορέα (οργανισμό πιστοποίησης—certification body). Εφ' όσον το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας είναι συμβατό και συμμορφούμενο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000, ο ανεξάρτητος οργανισμός πιστοποίησης εκδίδει μία γραπτή σχετική βεβαίωση η οποία είναι το πιστοποιητικό ποιότητας (Certificate) που λαμβάνει ο πιστοποιημένος οργανισμός.

Αντίθετα, ο όρος Διαπίστευση (Accreditation) αφορά κάτι τελείως διαφορετικό και δεν πρέπει να συγχέεται με την Πιστοποίηση ή την Καταχώρηση. Η Διαπίστευση είναι η επίσημη αναγνώριση από έναν ειδικό φορέα ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας φορέας πιστοποίησης (certification body) είναι ικανός να πραγματοποιεί διαδικασίες πιστοποίησης σύμφωνα με τις προδιαγραφές του προτύπου ISO 9001:2000 για συγκεκριμένους βιομηχανικούς ή επιχειρηματικούς τομείς. Δηλαδή η Διαπίστευση είναι ουσιαστικά η Πιστοποίηση του οργανισμού πιστοποίησης.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας Πιστοποίησης ο ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης καταχωρεί τον πιστοποιημένο οργανισμό στον κατάλογο των πιστοποιημένων πελατών του. Αυτή η διαδικασία ονομάζεται Καταχώρηση (Registration) και γίνεται αμέσως μετά την πιστοποίηση του οργανισμού. Συνεπώς από πρακτική άποψη οι όροι Πιστοποίηση και Καταχώρηση είναι σχεδόν ισοδύναμοι.

Απαραίτητα Έγγραφα

Για να προχωρήσει η Διαδικασία Πιστοποίησης απαιτείται η

- Αίτηση Πιστοποίησης προς τον Φορέα Πιστοποίησης.

Κατά την Επιθεώρηση ελέγχονται μεταξύ άλλων:

- Άδεια Λειτουργίας της Εταιρίας και τα συνοδεύοντα αυτή Έγγραφα
- Άλλες άδειες που απαιτούνται
- Οργανωτική Δομή/ Οργανόγραμμα
- Πολιτική Ποιότητας
- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Διεργασίες
- Στόχοι Ποιότητας
- Διαδικασίες και Οδηγίες
- Εξωτερικά Έγγραφα (π.χ. Σχετική Νομοθεσία)
- Αρχεία

Χρόνος Έκδοσης και Ισχύς Πιστοποιητικού

Εφόσον ολοκληρωθεί με επιτυχία η Επιθεώρηση Αξιολόγησης του Συστήματος Ποιότητας και υπάρχει θετική εισήγηση από την Ομάδα Επιθεωρητών, εκδίδεται σε σύντομο χρονικό διάστημα (όχι μεγαλύτερο των πέντε εργάσιμων ημερών) το Πιστοποιητικό.

Το Πιστοποιητικό έχει ισχύ τρία χρόνια και για το διάστημα αυτό υποστηρίζεται από δύο ετήσιες Επιθεωρήσεις Επιτήρησης.

Διάφορα Έγγραφα απαιτούνται και ελέγχονται από την ομάδα επιθεωρητών αξιολόγησης με βάση τον παρακάτω οδηγό επιθεωρούμενου υλικού:

«Υλικό επιθεώρησης επιχειρήσεων»

- Οικονομική προσφορά προς τον πελάτη (ΑΡΧΕΙΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΡΓΟΥ)
- Σύντομη περιγραφή του έργου
- Αποδοχή της οικονομικής προσφοράς από τον πελάτη

- Σύμβαση με πελάτη (ΑΡΧΕΙΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ)
- Γενικότερα αλληλογραφία με πελάτη κατά την πορεία υλοποίησης του έργου (π.χ. Mail, fax etc.)
- Η τελική έκθεση-παραδοτέο του έργου
- Τιμολόγιο προς πελάτη
- Συμπληρωμένη φόρμα αξιολόγησης από πελάτη (ΑΡΧΕΙΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΕΛΑΤΗ)
- Τυχόν παράπονα αν υπάρχουν (ΑΡΧΕΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ)
- Πέραν αυτών, αν είναι εφικτό να συμπληρωθεί και η φόρμα ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΕΤΟΥΣ
- Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών (όπου αναγράφονται όλοι οι προμηθευτές– ΑΡΧΕΙΟ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ),
- Μία με δύο εντολές προμήθειας συμπληρωμένες για προϊόντα ή υπηρεσίες που έχουν αγοραστεί. (ΑΡΧΕΙΟ ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ)

Παρατίθενται υποδείγματα των παραπάνω εγγράφων :

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΡΓΟΥ

<i>εταιρία</i>		
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ: 1	<i>Συνετάχθη από: ΥΠ. ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>
SAL.I	<i>Ημ. Έκδοσης:</i>	<i>Ένεκρίθη από: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ</i>
	<i>Αναθεώρηση:</i>	<i>Σελίδα 57 από 186</i>
ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΡΓΟΥ		

ΠΡΟΣ:

ΗΜΕΡ:

ΥΠΟΨΙΝ:

Α/Α ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:

ΚΟΙΝ:

ΣΕΛΙΔΕΣ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Τ.Κ

Δ.Ο.Υ

Α.Φ.Μ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ

FAX:

Αξιότιμε Κύριε.....,

Η εταιρία xxxxxxxxxxxxxxxx, ανταποκρινόμενη στο ενδιαφέρον σας, σας υποβάλλει την τεχνική περιγραφή – οικονομική προσφορά

I. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

II. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Ο χρόνος παράδοσης ορίζεται σε.....ημέρες από την υπογραφή της μεταξύ μας συμβάσεως.

III. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Το κόστος ανέρχεται σεευρω πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α.

IV. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η ως άνω αμοιβή καταβάλλεται ως εξής:

A) Με την υπογραφή της σύμβασης, καταβάλλεται το ποσό τωνευρω, (...%) ως προκαταβολή.

B) Με την παράδοση..... καταβάλλεται το υπόλοιπο ποσό των.....ευρώ (...%) μετρητά ή επιταγή.....ημερών.

V. ΧΡΟΝΙΚΗ ΙΣΧΥΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η παρούσα προσφορά ισχύει για διάστημα.....μηνών.

Βρίσκομαι στη διάθεση σας για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία.

Με εκτίμηση

Για την εταιρία

<i>Υπεύθυνος Μη συμμόρφωσης</i>			
<i>Απαιτείται διορθωτική ενέργεια προς αποφυγή επανάληψης;</i>		<i>Ναι</i> <input type="checkbox"/>	<i>Όχι</i> <input type="checkbox"/>
<i>Παρατηρήσεις:</i>			
<i>Έλεγχος άμεσης ενέργειας</i>		<i>..../...../.....</i>	<i>Ελεγκτής</i>
<i>Έλεγχος διορθωτικής ενέργειας</i>		<i>..../...../.....</i>	<i>Ελεγκτής</i>

ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΟΥ

<i>εταιρία</i>		
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ: 1	Συνετάχθη από: ΥΠ. ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
SAL.III	Ημ. Έκδοσης:	Ενεκρίθη από: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ
	Αναθεώρηση:	Σελίδα 61 από 186
ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΟΥ		

ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ

Στην Πάτρα σήμερα την και μεταξύ των εξής συμβαλλομένων μερών:

1. Της εταιρείας με την επωνυμία «xxxxxxxxxx», και το διακριτικό τίτλο «xxxxxxxx», η οποία εδρεύει στην xxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxxx, Τ.Κ. xxxxxxxx, ΑΦΜ: xxxxxx, xxx ΔΟΥ xxxxxxxxxxxxx, όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από το , (εφεξής καλούμενης η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ») και

2. Της εταιρείας με την επωνυμία «.....», και τον διακριτικό τίτλο «.....», η οποία εδρεύει στο , ΤΚ , ΑΦΜ: , ΔΟΥ: , όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον (εφεξής καλούμενης ο «ΠΕΛΑΤΗΣ»).

Αφού έλαβαν υπ' όψιν τους τα ακόλουθα:

.....

Συμφώνησαν και συνομολόγησαν τα ακόλουθα:

Άρθρο 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

.....

Άρθρο 2: ΑΜΟΙΒΗ

.....

Άρθρο 3: ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΑΜΟΙΒΗΣ

.....

Άρθρο 4: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

.....

Άρθρο 5: ΩΡΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

.....

Άρθρο 6: ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ- ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ

.....

Άρθρο 7: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

.....

Άρθρο 8: ΑΝΩΤΕΡΗ ΒΙΑ

.....

Άρθρο 9: ΤΟΠΟΣ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗΣ

.....

Άρθρο 10: ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

.....

Άρθρο 11: ΒΑΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

.....

Άρθρο 12: ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

.....

Ο πελάτης δηλώνει υπεύθυνα και αποδέχεται ότι τα στοιχεία που προμηθεύει δεν είναι σε πρωτότυπη μορφή, αποτελούν ιδιοκτησία του φέροντας πλήρη άδεια χρήσης, θα χρησιμοποιηθούν από την εταιρεία μόνο για την υλοποίηση του αντικειμένου της σύμβασης, χωρίς να διατηρηθεί από την εταιρεία αρχείο ή αντίγραφο των στοιχείων αυτών. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ουδεμία ευθύνη φέρει για την οποιαδήποτε ζημία προέλθει στα στοιχεία που περιγράφονται στον όρο 3 της παρούσης. Επίσης ο ΠΕΛΑΤΗΣ αποδέχεται πλήρως της ευθύνη περί πνευματικών δικαιωμάτων για την χρήση των στοιχείων που παραχωρούνται στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ για την υλοποίηση της σύμβασης.

Άρθρο 13: ΕΓΓΥΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ - ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΩΝ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ

Άρθρο 14: ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Άρθρο 15: ΔΟΚΙΜΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Άρθρο 16: ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

Άρθρο 17: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Άρθρο 18: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Άρθρο 19: ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ

Άρθρο 20: ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

Άρθρο 21: ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ ΑΠΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Άρθρο 22: ΕΙΛΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Άρθρο 23: ΕΠΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Άρθρο 24: «ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ» ΚΩΔΙΚΑΣ

Άρθρο 25: ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

<i>εταιρία</i>		
ΚΩΔΙΚΟΣ	<i>ΕΚΔΟΣΗ: 1</i>	<i>Συνετάχθη από: ΥΠ. ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>
<i>SAL.IV</i>	<i>Ημ. Έκδοσης:</i>	<i>Ενεκρίθη από: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗ</i>
	<i>Αναθεώρηση:</i>	<i>Σελίδα 63 από 186</i>
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ		

Αξιότιμοι Πελάτες μας

Επειδή για εμάς το προσωπικό της εταιρία η μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη από την πρώτη φορά που θα έρθει σε επαφή με την εταιρεία αλλά και κάθε φορά αποτελεί τον βασικό μας στόχο. Θα σας παρακαλούσαμε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο και να το στείλετε στο Φαξ: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ώστε να μας δώσετε την ευκαιρία να γίνουμε ακόμα καλύτεροι.

<i>Επωνυμία Πελάτη</i>				
<i>α/α</i>	<i>Ερωτηματολόγιο</i>	<i>Καθόλου</i>	<i>Μέτρια</i>	<i>Αρκετά</i>
<i>1</i>	<i>Πόσο ευχαριστημένοι είστε από την συνεργασία σας με την εταιρεία μας</i>			
<i>2</i>	<i>Πως αξιολογείτε το επίπεδο επικοινωνίας με την εταιρεία μας</i>			
<i>3</i>	<i>Πως αξιολογείτε την επιστημονική επάρκεια του προσωπικό της εταιρείας μας</i>			
<i>4</i>	<i>Βελτιώθηκε το επίπεδο των υπηρεσιών σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια</i>			
<i>5</i>	<i>Πως αξιολογείτε την εξέλιξη της εταιρείας μας</i>			
<i>6</i>	<i>Είστε ικανοποιημένοι από την ανταπόκριση μας, στην επίλυση των προβλημάτων σας</i>			
<i>7</i>	<i>Πως αξιολογείτε την πιστωτική πολιτική της εταιρείας μας</i>			
<i>8</i>	<i>Θα εκτιμούσαμε ιδιαίτερος εάν αναφέρατε κάποιο ή κάποια προβλήματα που αντιμετωπίσατε στην μεταξύ μας συνεργασία</i>			
<i>Όνοματεπώνυμο</i> <i>(Υπεύθυνου συμπλήρωσης ερωτηματολογίου)</i>				
<i>Θέση στην εταιρεία</i>				
<i>Ημερομηνία Συμπλήρωσης</i>				
<i>Υπογραφή</i>				

Εάν για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου χρειαστείτε οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση παρακαλώ μην διστάσετε να επικοινωνήσετε με τον κύριο xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Διαχείρισης Ποιότητας στο τηλέφωνο xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Παρατίθεται ένα υπόδειγμα Πιστοποίησης



Ένας οργανισμός με Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας πιστοποιημένο κατά ISO 9001:2000 μπορεί να χρησιμοποιεί τα σήματα της πιστοποίησης ως εξής;

- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί το Logo του οργανισμού ενσωματώνοντας σ' αυτό την πληροφορία ότι ο οργανισμός είναι πιστοποιημένος κατά ISO 9001:2000. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει το Logo να μην παραπέμπει στο σήμα του οργανισμού ISO.

- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί το σήμα του οργανισμού πιστοποίησης ο οποίος επιθεώρησε το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας και εξέδωσε το σχετικό πιστοποιητικό. Για να γίνει αυτό, ο οργανισμός πιστοποίησης δίνει την σχετική άδεια εγγράφως. Επίσης παρέχεται μια συλλογή σημάτων του οργανισμού πιστοποίησης (το ίδιο σήμα σε διαφορετικές γραφιστικές προσεγγίσεις) τα οποία ο πιστοποιημένος οργανισμός μπορεί να χρησιμοποιεί. Ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει άλλες παραλλαγές του σήματος του οργανισμού πιστοποίησης πέραν αυτών που περιλαμβάνονται στην προαναφερθείσα συλλογή.

Σε κάθε περίπτωση, μαζί με το εκάστοτε χρησιμοποιούμενο σήμα, αναγράφεται το πρότυπο βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση (ISO 9001:2000) και ο αριθμός καταχώρησης του πιστοποιητικού (certificate registration number). Σε όλες τις περιπτώσεις η παραπάνω σήμανση αναφέρεται στην εταιρεία ή στον οργανισμό σαν σύνολο και δεν αφορά τα προϊόντα της εταιρείας. Η πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000 σημαίνει ότι πιστοποιήθηκε το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας του οργανισμού και όχι η ποιότητα ενός προϊόντος του. Θα πρέπει λοιπόν να δίνεται η κατάλληλη προσοχή ούτως ώστε να μην δημιουργείται η εντύπωση ότι η πιστοποίηση αφορά ένα προϊόν. Συνεπώς, η σήμανση μπορεί να συνοδεύει ένα profile του οργανισμού, η να μπαίνει σε business cards, αλλά δεν θα πρέπει να συνοδεύει την ονομασία ενός προϊόντος ή να μπαίνει στην συσκευασία με τρόπο που να δίνει την εντύπωση ότι αφορά το συγκεκριμένο προϊόν.

2.β. Λογισμικά που χρησιμοποιούνται κατά την εφαρμογή του ISO 9001:2000 από τις επιχειρήσεις

Προκειμένου να προσαρμοστούν οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις στις προδιαγραφές του ISO 9001:2000, χρειάζεται να οργανώσουν αποτελεσματικά τις διάφορες διαδικασίες τους με συγκεκριμένο τρόπο. Στα πλαίσια της οργάνωσης αυτής μπορούν να βοηθηθούν από την χρήση διαφόρων λογισμικών τα οποία έχουν κατασκευαστεί ειδικά για το σκοπό αυτό ή να χρησιμοποιήσουν το πρόγραμμα excel της Microsoft Office και να διαμορφώσουν μόνοι τους τα αρχεία που επιθυμούν.

Κατά την έρευνα που διενεργήσαμε προκειμένου να εκπονήσουμε αυτή την πτυχιακή διαπιστώσαμε ότι κάποιες λίγες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα σχετικά λογισμικά των εταιριών «Easy9001» και «Qudos» ενώ οι περισσότερες, διαθέτοντας κατάλληλα ειδικευμένο προσωπικό, χρησιμοποιούν το excel σε συνδυασμό με το Word. Αυτό συμβαίνει γιατί:

- § τα προγράμματα των παραπάνω εταιριών είναι σχεδιασμένα κυρίως για καλούς γνώστες και των προγραμμάτων αυτών καθαυτών αλλά και των συμμορφώσεων που απαιτεί το ISO 9001, αν και υποστηρίζουν το αντίθετο.
- § για να αγοραστούν απαιτείται ένα αρκετά υψηλό κόστος χωρίς εκ των προτέρων να υπάρχει εγγύηση ότι πραγματικά είναι κατάλληλα για τις απαιτήσεις κάθε συγκεκριμένης επιχείρησης και αυτό αποτελεί για τις επιχειρήσεις ένα κίνδυνο που δεν είναι διατεθειμένες να αναλάβουν.
- § για να χρησιμοποιηθούν με αποτελεσματικότητα θα πρέπει το προσωπικό που θα τα χρησιμοποιήσει να εκπαιδευτεί κατάλληλα και αυτό απαιτεί και χρόνο και επιπλέον κόστος. Και εκτός από αυτό το χρονικό διάστημα μέχρι την επιμόρφωση του προσωπικού ώστε αυτό να είναι ικανό να χρησιμοποιήσει σωστά τα προγράμματα, οι επιχειρήσουν αντιμετωπίζουν σοβαρό κίνδυνο για λάθη και επιπλέον κόστος αν αποφασίσουν στο διάστημα αυτό να χρησιμοποιήσουν εξωτερικούς συνεργάτες.
- § τα προγράμματα αυτά είναι σχεδιασμένα γενικά και δεν μπορούν να καλύψουν τις πολλές και διαφορετικές ιδιαιτερότητες κάθε επιχείρησης, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες της. Όσο κι αν

προσπαθήσει κανείς να συμπεριλάβει σε ένα πρόγραμμα όλες τις δυνατές περιπτώσεις ιδιαιτεροτήτων είναι φύση αδύνατον να το επιτύχει.

- § από την άλλη πλευρά το excel, αλλά και το Word είναι προγράμματα ευρέως γνωστά και είναι σχεδόν βέβαιο ότι η χρήση τους είναι ήδη γνωστή στους υπαλλήλους και τα στελέχη που θα το χρησιμοποιήσουν για τις ανάγκες της πιστοποίησης.
- § το excel και το Word δεν θα επιφέρουν επιπλέον κόστος για να αγοραστούν, ούτε για να εκπαιδευτεί το προσωπικό πάνω σε αυτά, οπότε μειώνεται αισθητά ο κίνδυνος για σημαντικά λάθη και επίσης συρρικνώνεται το κόστος εκπαίδευσης του προσωπικού.
- § ιδίως το excel είναι ένα πρόγραμμα ιδιαίτερα εύχρηστο και με πάρα πολλές δυνατότητες προσαρμογής στις ανάγκες κάθε επιχείρησης, από άποψη εγγράφων, υπολογισμών και ακόμα περισσότερο από άποψη υπολογισμών και εξαγωγής πληροφοριών

Παρακάτω παρατίθενται πληροφορίες για τα λογισμικά των δυο εταιριών αλλά και ένα ολοκληρωμένο παράδειγμα μιας εταιρίας η οποία χρησιμοποιεί το excel και το word για την οργάνωσή της.

Το πρόγραμμα της εταιρίας «**Easy9001**» είναι το :

ALL IN ONE easy ISO TOOLKIT

Η εταιρία του λογισμικού αυτού υποστηρίζει ότι το προϊόν της περιλαμβάνει τα πάντα που χρειάζεται κανείς για να «φτάσει εύκολα από το μηδέν στην πιστοποίηση με ISO 9001» και ότι είναι εύχρηστο ακόμα και για τους αρχάριους.

Κάθε ξεχωριστό υποσύστημα του λογισμικού αυτού είναι σχεδιασμένο με τρόπο που να επιτρέπει την εύκολη κατ' αρχήν εγκατάσταση του ISO 9001. Για παράδειγμα, οι φόρμες για τα έγγραφα μπορούν εύκολα να τροποποιηθούν ανάλογα με τις ανάγκες κάθε επιχείρησης, αφού το λογισμικό περιλαμβάνει σαφείς και λεπτομερείς οδηγίες σχετικά με αυτό, οι οποίες αν δεν είναι αρκετές για κάποιον, μπορεί να απευθυνθεί και στους ειδικούς της εταιρίας για περισσότερη βοήθεια, ώστε να μπορεί κατά το δυνατόν να αποφύγει κόστη για ακριβούς συμβούλους και

άσκοπες αλλαγές στις διαδικασίες της επιχείρησης. Επίσης το πρόγραμμα αυτό είναι πλήρως συμβατό με όλες τις απαιτήσεις του ISO 9001 : 2008, της τελευταίας δηλαδή αναθεώρησης του ISO 9001.

Τα βήματα εφαρμογής του είναι πέντε:

Το Βήμα 1 περιλαμβάνει:

- i. φιλικό εγχειρίδιο χρήσης
- ii. ανάλυση σε βάθος του ISO 9001 και των πλεονεκτημάτων του
- iii. περιγραφή θέσης αντιπροσώπου διαχείρισης ISO 9001
- iv. εκπαιδευτικό σχέδιο αντιπροσώπου διαχείρισης ISO 9001
- v. σημείωμα υπαλλήλου σε ISO 9001
- vi. ανάλυση συμμόρφωσης και κενών του ISO 9001
- vii. λίστα καταχωρήσεων

Το Βήμα 2 περιλαμβάνει:

1. πολιτική ποιότητας ISO 9001
 2. στόχοι ποιότητας ISO 9001
 3. εγχειρίδιο ποιότητας ISO 9001
 4. διαδικασίες ποιότητας ISO 9001
- ✓ διάγραμμα ροής διαδικασιών
 - ✓ φιλικές οδηγίες τροποποίησης για όλα τα έγγραφα του ISO 9001

Το Βήμα 3 περιλαμβάνει:

- οδηγίες εργασίας
- συλλογή 20 σημαντικών φορμών και λιστών ελέγχου ISO 9001
- πακέτο 10 ενημερώσεων εργαζομένων
- παρουσίαση σε power point του «ISO 9001 για όλους»

Το Βήμα 4 περιλαμβάνει:

- περιγραφή θέσης εσωτερικών ελεγκτών
- οδηγίες εσωτερικού ελέγχου ISO 9001
- λίστα ελέγχου ISO 9001
- φόρμα αναφοράς εσωτερικού ελέγχου ISO 9001

Το Βήμα 5 περιλαμβάνει:

- εσωτερικά «μυστικά» για επιτυχημένη πιστοποίηση ISO 9001 εσωτερικού ελέγχου
- δυνατό μάρκετινγκ για την πιστοποίηση ISO 9001

Πλεονεκτήματα :

- είναι σχετικά εύκολο στην χρήση για τους αρχάριους
- η εγκατάστασή του είναι αρκετά εύκολη
- οι φόρμες και τα έντυπά του τροποποιούνται εύκολα
- παρέχει κατανοητές κατευθυντήριες γραμμές
- παρέχει απεριόριστη ελεύθερη πρόσβαση σε ειδικούς για βοήθεια

Μειονεκτήματα:

-
- κόστος αγοράς
 - κόστος εκπαίδευσης προσωπικού
 - χρόνος για εκπαίδευση και εφαρμογή
 - μη συμβατότητα με ειδικές περιπτώσεις επιχειρήσεων
-

Τα προγράμματα της εταιρίας «**Qudos**» είναι τα :

1. Qudos Quality Manager

Η εταιρία Qudos υποστηρίζει ότι το πρόγραμμα αυτό είναι μια δοκιμασμένη λύση που βοηθά τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν τα δικά τους συστήματα ποιότητας με βάση το ISO:9001.

Το πρόγραμμα παρέχει πέντε στάδια για την ανάπτυξη ενός συστήματος ποιότητας : Κατανόηση, Χωροταξία, τεκμηρίωση, εξακρίβωση και έλεγχος εφαρμογής.

Το ηλεκτρονικό βιβλίο που συμπεριλαμβάνεται στην εφαρμογή εξηγεί τις βασικές έννοιες, την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, εργαλείων και τεχνικών, καθώς επίσης δίνει οδηγίες και για την αποφυγή των παγίδων.

Επίσης περιλαμβάνει κεφάλαια σχετικά με τις απαιτήσεις κάθε ρήτρας του ISO 9001 και για κάθε κεφάλαιο έχει μια περίληψη, μια συζήτηση, μια αναφορά και σε άλλα

πρότυπα συμμόρφωσης, μια μελέτη περίπτωσης, ένα σχέδιο δράσης, και τις σχέσεις με το δείγμα των εγγράφων και άλλων εργαλείων.

Μια σειρά Κατάρτισης Παρουσιάσεων εξηγεί τη θεωρία και την πρακτική, τις πολλές πτυχές της διαχείρισης της ποιότητας και την επίτευξη συνεχούς βελτίωσης.

Διάφορα εργαλεία παρέχουν αρχικά ένα πλαίσιο που αξιολογεί την τρέχουσα κατάσταση, το σχέδιο και το υπάρχον σύστημα μεθοδικά. Αυτά περιλαμβάνουν λεπτομερή ανάλυση των ελλείψεων του, και ένα σχέδιο του προγράμματος.

Οι μελέτες περιπτώσεων αποδεικνύουν την εφαρμογή των συστημάτων ποιότητας, σε ένα ευρύ φάσμα βιομηχανιών και επιχειρήσεων είδη.

Επειδή το ISO 9001 έχει ορισμένες υποχρεωτικές απαιτήσεις για την τεκμηρίωση, αλλά και άλλα έγγραφα που είναι προαιρετικά, το Qudos Quality Manager περιλαμβάνει ένα μεγάλο φάσμα ενδεικτικών εγγράφων, επαγγελματικά σχεδιασμένων και έτοιμων για την εύκολη προσαρμογή με τη χρήση επεξεργαστή κειμένου.

Οι διαδικασίες και τα σχέδια σε μια σειρά από κείμενα, πίνακες και διάγραμμα ροής είναι διαθέσιμα και η κάθε επιχείρηση μπορεί να επιλέξει αυτά που είναι κατάλληλα για αυτήν.

Για να υλοποιηθεί και να ελέγχεται ότι λειτουργεί αποτελεσματικά το σύστημα κάθε επιχείρησης υπάρχουν Φόρμες και λίστες ελέγχου που συμβάλουν στην άμεση δράση και καταγραφή του το τι έλαβε χώρα.

Πολλά άλλα επίσης εργαλεία παρέχονται για την υποστήριξη με την πρακτική εφαρμογή τους. Αυτές περιλαμβάνουν: βιβλία εργασίας του Excel, PowerPoint παρουσιάσεις για χρήση στην εκπαίδευση του προσωπικού, και την πλήρη έκδοση του Qudos Risk Assessor - αυτό είναι μια βάση δεδομένων για την καταγραφή των πηγών κινδύνου και στη συνέχεια την αξιολόγηση των κινδύνων που δημιουργούν σε ένα πολύ αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.

Πολλαπλές κατηγορίες, μπορεί να συσταθούν, και ορίζονται από το χρήστη σύνολα αξιών που δημιουργήθηκαν για την πιθανότητα, συνέπεια και επίπεδο κινδύνου. Το λογισμικό αυτόματα εισάγει το επίπεδο κινδύνου από μια μήτρα.

Πλεονεκτήματα:

- είναι μια ολοκληρωμένη δέσμη εργαλείων που παρέχει οδηγίες και εργαλεία για να βοηθήσουν σε κάθε στάδιο τις περισσότερες επιχειρήσεις

- εξηγεί τις βασικές έννοιες, την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, εργαλείων και τεχνικών
- περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις κάθε ρήτρας στο ISO
- εξηγεί τη θεωρία και την πρακτική εφαρμογή που απαιτούν οι πολλές πτυχές της διαχείρισης της ποιότητας και η επίτευξη συνεχούς βελτίωσης.
- Επειδή το ISO 9001 έχει ορισμένες υποχρεωτικές απαιτήσεις για την τεκμηρίωση, και άλλα έγγραφα που είναι προαιρετικά, το Qudos Quality Manager περιλαμβάνει ένα τεράστιο φάσμα του δείγματος εγγράφων.
- το αρχείο βοήθειας συμμερίζεται ορισμένα από τα μυστικά - παρέχοντας χρήσιμες συμβουλές σχετικά με τη συμμετοχή περισσότερων από επεξεργαστή κειμένου.
- λειτουργεί γρήγορα και, στη συνέχεια, προσφέρει μια μακροπρόθεσμη πηγή αναφοράς.

Μειονεκτήματα:

- κόστος αγοράς
- κόστος εκπαίδευσης προσωπικού
- χρόνος για εκπαίδευση και εφαρμογή
- μη συμβατότητα με ειδικές περιπτώσεις επιχειρήσεων

2. Qudos Σύστημα 3

το Qudos Σύστημα 3 αποτελεί λύση για τη συμμόρφωση και τη διαχείριση του κινδύνου, με έναν συνδυασμό λειτουργικότητας, τεχνολογίας, και την ανάπτυξη συστήματος εργαλείων - παροχή βοήθειας για την ενσωμάτωση του περιβάλλοντος της επιχείρησης, την ποιότητα, την συμμόρφωση και των άλλων δραστηριοτήτων, για έναν ή περισσότερους χώρους.

Έχει ευελιξία που βοηθά την επιχείρηση που έχει να αντιμετωπίσει ποικιλία κανονισμών συμμόρφωσης και απαιτήσεων διαχείρισης του κινδύνου. Μπορεί να ρυθμιστεί ώστε να αντιμετωπίσει μια μόνο συμμόρφωση κάθε φορά ή οποιοδήποτε συνδυασμό απαιτήσεων σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης και για το λόγο

αυτό μπορεί να χρησιμοποιείται ή μόνο για ένα ενιαίο χώρο, ή για ένα ευρύτερο σύστημα που χρησιμοποιείται σε πολλαπλές τοποθεσίες - με διαφορετικά γεωγραφικά όρια.

Επίσης το Qudos Σύστημα 3 χρησιμοποιεί μια ισχυρή βάση δεδομένων , (με ισχυρή θέση στην MS SQL Server) για να προσφέρει πιο ασφαλή, αξιόπιστη αποθήκευση δεδομένων με τις καλύτερες επιλογές για την ανάλυση, την υποβολή εκθέσεων, καθώς και την κοινοποίηση - που βοηθούν στην πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες και τις διανέμει, όπου χρειάζεται στον οργανισμό, γεγονός που συνδυάζεται με ελεγχόμενη πρόσβαση μέσω επιμέρους ταυτοτήτων χρηστών ενώ οι κωδικοί πρόσβασης κρυπτογραφούνται.

Ο Master Document Κατάλογος εγκεκριμένων εμφανίζει έγγραφα στη μητρική τους μορφή σε κατάσταση λειτουργίας μόνο για ανάγνωση (κατάργηση της δυνατότητας για ανεπίτρεπτες μεταβολές τους). Επίσης απαιτείται εξουσιοδότηση για αλλαγές από μια ελεγχόμενη διαδικασία αναθεώρησης (απαιτείται η δέουσα ασφάλεια και ο κωδικός πρόσβασης).

Η ευκολία χρήσης του προγράμματος οφείλεται στο ότι ο χρήστης λειτουργεί σε ήδη γνωστό web browser Internet Explorer περιβάλλον. Δεν είναι αναγκαίοι για την εγκατάσταση του προγράμματος νέοι υπολογιστές, με αποτέλεσμα λιγότερο κόστος για εργασίες συντήρησης, τεχνικό προσωπικό κα δεν προκαλούνται καθυστερήσεις από νέους χρήστες.

Επίσης πολλές εργασίες αυτοματοποιούνται – όπως πχ ο προγραμματισμός των πελατών, δημιουργώντας δράσεις από τις συνεδριάσεις, τους ελέγχους και τις αξιολογήσεις κινδύνου και τη δημιουργία email ειδοποιήσεων.

Ακόμα η εταιρία, για να συμπληρωθεί το λογισμικό Qudos, μπορεί να προσφέρει και κατάρτιση και συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Πλεονεκτήματα:

- αποτελεί ολοκληρωμένη λύση
- παρέχει αποτελεσματική τήρηση και διαχείριση των κινδύνων
- προσφέρει ικανοποιητικό συνδυασμό λειτουργικότητας και τεχνολογίας,

- Το σύστημα μπορεί να ρυθμιστεί ώστε να αντιμετωπίσει μια μόνο συμμόρφωση, ή οποιοδήποτε συνδυασμό συμμορφώσεων σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης.
- Μπορεί είτε να χρησιμοποιείται μόνο για ένα ενιαίο χώρο, ή για ένα ευρύτερο σύστημα σε πολλαπλές τοποθεσίες - χωρίς γεωγραφικά όρια.
- επιτρέπει σε ένα ευρύτερο φάσμα των καθηκόντων που πρέπει να αντιμετωπιστούν με συνεκτικό τρόπο - με τη χρήση μίας μόνο εφαρμογής.
- προσφέρει πιο ολοκληρωμένη λύση για αποτελεσματικά και αποδοτικά εκτελεί κρίσιμα καθήκοντα που συνδέονται με την ορθή επιχειρηματική πρακτική, και τη συμμόρφωση και τη διαχείριση των κινδύνων, ειδικότερα.
- προσφέρει πιο ασφαλή, αξιόπιστη αποθήκευση δεδομένων με τις καλύτερες επιλογές για την ανάλυση, την υποβολή εκθέσεων, καθώς και την κοινοποίηση - που θα βοηθούν στην πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες και τις διανέμει, όπου χρειάζεται στον οργανισμό.
- Ακόμα προσφέρει ελεγχόμενη πρόσβαση με επιμέρους ταυτότητες χρηστών και κωδικούς πρόσβασης που κρυπτογραφούνται.
- αυτοματοποιεί πολλές εργασίες - όπως τον προγραμματισμό των πελατών, δημιουργώντας δράσεις από τις συνεδριάσεις, τους ελέγχους και τις αξιολογήσεις κινδύνου και τη δημιουργία email ειδοποιήσεις.
- μπορεί να προσφέρει κατάρτιση και συμβουλευτικές υπηρεσίες

Μειονεκτήματα:

- κόστος αγοράς
 - κόστος εκπαίδευσης προσωπικού
 - χρόνος για εκπαίδευση και εφαρμογή
 - μη συμβατότητα με ειδικές περιπτώσεις επιχειρήσεων
-

3. Qudos Risk Assessor

Το πρόγραμμα αυτό συμβάλλει στον εκ των προτέρων εντοπισμό των κινδύνων που υπάρχουν μέσα σε μια επιχείρηση, αξιολογεί την πιθανότητα οι κίνδυνοι αυτοί να συμβούν και επίσης σχέδιο των μέτρων ελέγχου και πώς να δοθεί προτεραιότητα στη

χρήση των πόρων. Έτσι βοηθά τις επιχειρήσεις να εισάγουν ομαλά με βάση τον κίνδυνο, μια διαδικασία λήψης αποφάσεων στη διαχείριση του οργανισμού σας.

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάθε τύπο της αξιολόγησης του κινδύνου - Υγιεινής και Ασφάλειας, ISO22000 / HACCP, ασφάλεια τροφίμων, τη χρηματοδότηση, τη διαχείριση της ποιότητας ISO9001, ISO14001 Περιβαλλοντική Διαχείριση, Ασφάλεια Πληροφοριών, Απώλεια Πρόληψη, Φυσικής Ασφάλειας κλπ.

Καθιστά εύκολο να απαριθμήσει κανείς τις απειλές ή κινδύνους που έχουν εντοπιστεί και ποσοτικά.

Χρησιμοποιεί τη μέθοδο μήτρας για τον αυτόματο υπολογισμό των κινδύνων σε κάθε επίπεδο, για την αξιολόγηση των συνεπειών και την Πιθανότητα να πραγματοποιηθεί ο κίνδυνος.

Η διαδικασία αξιολόγησης κινδύνου μπορεί να είναι εξατομικευμένη για να ανταποκρίνονται στις ιδιαιτερότητες κάθε επιχείρησης.

Πλεονεκτήματα:

- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάθε τύπο της αξιολόγησης του κινδύνου
- Καθιστά εύκολο να απαριθμήσει κανείς τις απειλές ή κινδύνους που έχουν εντοπιστεί και ποσοτικά
- Χρησιμοποιεί τη μέθοδο μήτρας για τον αυτόματο υπολογισμό των κινδύνων, από την αξιολόγηση των συνεπειών και την Πιθανότητα
- Παρέχει μέγιστη ευελιξία στο να καθορίζει ο χρήστης την αξιολόγηση των κατηγοριών, τους κωδικούς, περιγραφές και άλλα στοιχεία .
- παρέχονται 5 Ρυθμίσεις για πιθανότητα, 5 ρυθμίσεις για την συνέπεια, και 4 επίπεδα κινδύνου
- καταγράφει τα μέτρα ελέγχου που απαιτούνται
- δίνει στον χρήστη την δυνατότητα να δημιουργήσει μία αξιολόγηση σε κάθε κατηγορία κινδύνου
- διανέμει αναφορές κινδύνου εύκολα και αποτελεσματικά:
- κρατά αρχεία δεδομένων με όλες τις εργασίες, αναφορές κλπ

Μειονεκτήματα:

- κόστος αγοράς
- κόστος εκπαίδευσης προσωπικού

- χρόνος για εκπαίδευση και εφαρμογή
 - μη συμβατότητα με ειδικές περιπτώσεις επιχειρήσεων
-

4. Qudos security management

Το πρόγραμμα αυτό βοηθά ιδιοκτήτες και διαχειριστές επιχειρήσεων να κατανοήσουν καλύτερα τις απαιτήσεις όλων των προτύπων ποιότητας για την Υγεία και την Ασφάλεια (OHSAS 18001:2007 και AS / NZS 4801:2001 πρότυπα για OHS) καθώς και των συστημάτων διαχείρισης.

Με το πρόγραμμα αυτό κάθε επιχείρηση μπορεί να εφαρμόσει το δικό της σύστημα διαχείρισης ποιότητας Υγείας και Ασφάλειας με βάση τις απαιτήσεις του προτύπου που έχει επιλέξει.

Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως βάση ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης που να καλύπτει και άλλα θέματα, όπως η τήρηση της ποιότητας και περιβαλλοντικής διαχείρισης

Ένα ολοκληρωμένο ηλεκτρονικό βιβλίο εξηγεί τις βασικές έννοιες, την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης OHS, τα εργαλεία και τις τεχνικές, καθώς και τον τρόπο να αποφευχθούν οι παγίδες. Περιλαμβάνει δε ένα κεφάλαιο σχετικά με τις απαιτήσεις κάθε ρήτρας στη OHSAS 18001:2007 και AS / NZS 4801:2001. Ακόμα κάθε κεφάλαιο έχει μια περίληψη, μια συζήτηση, αναφορές σε άλλα πρότυπα συμμόρφωσης, μια μελέτη περίπτωσης, ένα σχέδιο δράσης, και αναλύει τις σχέσεις μεταξύ των εγγράφων και άλλων εργαλείων. Υπάρχει ακόμα μια σειρά από τρόπους Κατάρτισης Παρουσιάσεων που βοηθούν τους χρήστες να μάθουν για τις διάφορες πτυχές της υγείας και της διαχείρισης της ασφάλειας.

Διάφορα εργαλεία σας παρέχουν ένα πλαίσιο για να αξιολογήσει κανείς την τρέχουσα κατάσταση, το σχέδιο και το σύστημα κάθε επιχείρησης μεθοδικά. Αυτά περιλαμβάνουν λεπτομερή ανάλυση των ελλείψεων, και ένα σχέδιο του προγράμματος βελτίωσης.

Το πρόγραμμα είναι σχεδιασμένο και έτοιμο για προσαρμογή με επεξεργαστή κειμένου.

Περιλαμβάνει 40 παραδείγματα, ώστε ο χρήστης να τα μελετήσει και να κατανοήσει αποτελεσματικά τον τρόπο λειτουργίας.

Επίσης το αρχείο βοήθειας συμμερίζεται ορισμένα από τα μυστικά - παρέχοντας χρήσιμες συμβουλές.

Μέσω του προγράμματος αυτού το σύστημα κάθε επιχείρησης υλοποιείται και ελέγχεται ότι λειτουργεί αποτελεσματικά. Φόρμες και λίστες ελέγχου συμβάλουν στην άμεση δράση και είναι σημαντικό ότι καταγράφει το τι έλαβε χώρα.

Πολλά άλλα εργαλεία που παρέχονται για υποστήριξη του συστήματος με την πρακτική εφαρμογή τους. Αυτές περιλαμβάνουν: βιβλία εργασίας του Excel, PowerPoint παρουσιάσεις για χρήση στην εκπαίδευση του προσωπικού, και την πλήρη έκδοση του Qudos Risk Assessor

Πλεονεκτήματα:

- βοηθάει το χρήστη να εφαρμόσει το δικό του σχέδιο, έγγραφο, και να εφαρμόσει το δικό σας OHS σύστημα διαχείρισης με βάση τις απαιτήσεις του προτύπου της επιλογής του.
- παρέχει μια σταθερή βάση για την αντιμετώπιση των νομοθετικών και άλλων απαιτήσεων, όπως η βιομηχανία σε ειδικές νομοθετικές ρυθμίσεις
- Βελτιώνει για τον χρήστη την κατανόηση βασικών εννοιών, για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης OHS,
- Παρέχει εργαλεία και τεχνικές για να αποφευχθούν οι παγίδες.
- Αναλύει τις απαιτήσεις της OHSAS 18001:2007 και AS / NZS 4801:2001
- παρέχει ένα πλαίσιο για να αξιολογήσει την τρέχουσα κατάσταση, το σχέδιο και το σύστημα της επιχείρησης μεθοδικά.
- περιλαμβάνει μια αναλυτική συλλογή δείγματος απαραίτητων εγγράφων για να επιλέγει ο χρήστης αυτά που χρειάζεται
- είναι επαγγελματικά σχεδιασμένο και έτοιμο για την εύκολη προσαρμογή χρηστών που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση επεξεργαστή κειμένου.
- Παρέχει επικουρικά Εκπαίδευση Προσωπικού στα εξής
 - Ασφάλεια Επαγωγή
 - Ταυτοποίηση κινδύνου
 - αξιολόγηση του κινδύνου
 - Αντιμετώπιση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης

- επαληθεύει ότι λειτουργεί αποτελεσματικά με Φόρμες και λίστες ελέγχου
- συμβάλει στην άμεση δράση και είναι σημαντικό το ότι καταγράφει το τι έλαβε χώρα.

Μειονεκτήματα:

- κόστος αγοράς
 - κόστος εκπαίδευσης προσωπικού
 - χρόνος για εκπαίδευση και εφαρμογή
 - μη συμβατότητα με ειδικές περιπτώσεις επιχειρήσεων
-

Αναλυτικό παράδειγμα από την εταιρία «ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ» η οποία χρησιμοποιεί το excel και το Word παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ στο Μέρος 1.

Συμπεράσματα

Μετά την εκπόνηση της πτυχιακής αυτής εργασίας καταλήξαμε σε κάποια, χρήσιμα πιστεύουμε συμπεράσματα.

Κατά'αρχήν είναι σημαντικό το γεγονός ότι όλο και περισσότερες επιχειρήσεις συνειδητοποιούν την ανάγκη όχι μόνο να διασφαλίσουν μια επιθυμητή ποιότητα στα προϊόντα τους, αλλά και να μπορούν να το αποδείξουν στους πελάτες τους, πράγμα που επιτυγχάνεται μέσω της πιστοποίησης της ποιότητάς τους.

Το ISO 9001:2000 καθοδηγεί τις επιχειρήσεις για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να οργανώσουν τις διαδικασίες ελέγχου της ποιότητάς των προϊόντων τους, θέτοντας ασφαλιστικές δικλείδες ελέγχου της ποιότητας και δημιουργώντας ένα αυτοελεγχόμενο σύστημα ποιοτικού ελέγχου, το οποίο αξιολογείται και διορθώνεται διαρκώς, ώστε να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις του προτύπου.

Το ISO 9001:2000 λόγω της αποτελεσματικότητας και της ευελιξίας του για όλες τις μορφές επιχειρήσεων και οργανισμών, καθώς και της συμβατότητάς του με προηγούμενα από αυτό πρότυπα, δεν δημιουργεί γραφειοκρατικές δυσκολίες και ακαμψία στις διαδικασίες λειτουργίας τους, παρά αντίθετα τις διευκολύνει από άποψη ελέγχου ποιότητας και από άποψη ελαχιστοποίησης του κόστους τους.

Η διαδικασία της πιστοποίησης είναι επίσης αρκετά εύκολη με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν δυσκολίες για τις επιχειρήσεις, αρκεί αυτές να τηρούν τους κανόνες του προτύπου.

Οι διεργασίες και οι διαδικασίες που επιβάλλει το πρότυπο στις πιστοποιημένες επιχειρήσεις διευκολύνονται από την χρήση διαφόρων λογισμικών τα οποία έχουν κατασκευαστεί ειδικά για το σκοπό αυτό ή από τα το πρόγραμμα excel και Word της Microsoft Office.

Ωστόσο λίγες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα λογισμικά αυτά, ενώ οι περισσότερες, διαθέτοντας κατάλληλα ειδικευμένο προσωπικό, χρησιμοποιούν κυρίως το excel σε συνδυασμό με το Word. Αυτό συμβαίνει γιατί τα λογισμικά που κυκλοφορούν στην αγορά είναι σχεδιασμένα κυρίως για καλούς γνώστες και των λογισμικών αυτών καθαυτών αλλά και των συμμορφώσεων που απαιτεί το ISO 9001, αν και υποστηρίζουν το αντίθετο. Επίσης η αγορά τους δημιουργεί ένα αρκετά υψηλό κόστος και για να χρησιμοποιηθούν με αποτελεσματικότητα θα πρέπει το προσωπικό

που θα τα χρησιμοποιήσει να εκπαιδευτεί κατάλληλα και αυτό απαιτεί και χρόνο και επιπλέον κόστος. Ένας ακόμα λόγος που οι επιχειρήσεις αποφεύγουν την αγορά των ειδικευμένων λογισμικών είναι ότι τα προγράμματα αυτά είναι σχεδιασμένα γενικά και δεν μπορούν να καλύψουν τις πολλές και διαφορετικές ιδιαιτερότητες κάθε επιχείρησης, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες της. Σε αντίθεση με τα ειδικευμένα λογισμικά το excel, αλλά και το Word είναι προγράμματα ευρέως γνωστά και είναι σχεδόν βέβαιο ότι η χρήση τους είναι ήδη γνωστή στους υπαλλήλους και τα στελέχη που θα το χρησιμοποιήσουν για τις ανάγκες της πιστοποίησης, χωρίς την επιπλέον επιβάρυνση του κόστους.

Ανεξάρτητα βεβαία από τα εργαλεία που μια επιχείρηση θα επιλέξει για την εφαρμογή του προτύπου, το θέμα είναι ότι το πρότυπο θα την βοηθήσει αποτελεσματικά και στο να εξασφαλίσει την επιθυμητή ποιότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της και αυτή η ποιότητα να είναι αναγνωρίσιμη και εγγυημένη στο αγοραστικό της κοινό.

Παράρτημα

Μέρος 1

Τα αρχεία που χρησιμοποιεί η εταιρία «ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ» η οποία χρησιμοποιεί το excel και το Word είναι:

ΕΤΟΣ: 2005

ΜΗΝΕΣ	Ι	Φ	Μ	Α	Μ	Ι	Ι	Α	Σ	Ο	Ν	Δ	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ
ΤΜΗΜΑ													
ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ							05		19	17	21		ΓΟΥΤΟΥ Ν. ΚΑΤΣΑΟΥΝΗΣ Σ.
ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ							04		20	18	22		ΓΟΥΤΟΥ Ν. ΚΑΤΣΑΟΥΝΗΣ Σ.
ΤΜΗΜΑ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ							05		19	17	21		ΓΟΥΤΟΥ Ν. ΚΑΤΣΑΟΥΝΗΣ Σ.
ΔΙΟΙΚΗΣΗ							04		20	18	22		ΓΟΥΤΟΥ Ν. ΚΑΤΣΑΟΥΝΗΣ Σ.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ

Ο Διευθύνων Σύμβουλος: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΓΟΥΤΟΣ

3 ^{ος} Εσωτερικός έλεγχος 21 10 05 Κατσαούνης Α. Σπυρίδων	ΠΛΑΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
--------------------------------------------------------------------------	------------------------

Dealer: ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ (Εγχειρίδιο πωλήσεων)	ΗΜ/ΝΙΑ: 21/10/2005	Σελ 1 από 1
--------------------------------------------------	---------------------------	--------------------

A/A	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	FOLLOW-UP
	Να γίνει αρχείο παραπόνων πελατών (min 2/μήνα) και αναδρομικά για τους μήνες Αύγουστο και Σεπτέμβριο.	Προϊστάμενος πωλήσεων	Άμεσα	21 11 05
2	Να δημιουργηθεί τυποποιημένο αρχείο βιογραφικών όλων των εργαζομένων	Προϊστάμενος πωλήσεων	Άμεσα	21 11 05

3 ^{ος} Εσωτερικός έλεγχος 21 10 05 Κατσαούνης Α. Σπυρίδων	ΠΛΑΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
--------------------------------------------------------------------------	------------------------

Dealer: ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ (Εγχειρίδιο ανταλλακτικών)	ΗΜ/ΝΙΑ: 21/10/2005	Σελ 1 από 1
-------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------

A/A	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	FOLLOW-UP
1	Να οριστεί χώρος ακατάλληλων και να σημειωθεί κατάλληλα.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
2	Όλα τα ακατάλληλα υλικά να τοποθετηθούν στο χώρο ακαταλλήλων και να καταγραφούν στο αντίστοιχο έντυπο	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
3	Με την άφιξη των ανταλλακτικών να τοποθετείται το όνομα του πελάτη στα ανταλλακτικά μέχρι να τα παραλάβει και να σημειωθεί ειδικό ράφι με την ονομασία <δεσμευμένα ανταλλακτικά πελάτη>	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
4	Η αποθήκη ανταλλακτικών να είναι καθαρή και τακτοποιημένη	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
5	Όλα τα ανταλλακτικά να είναι τοποθετημένα σε θυρίδες – ράφια	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
6	Πλήρης συμπλήρωση από όλους των εντύπων που αναγράφονται στο εγχειρίδιο συνεργείου	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
7	Πλήρης τήρηση από όλους των διαδικασιών του εγχειριδίου ανταλλακτικών	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
8	Να απομακρυνθούν άμεσα τα περιττά υλικά από όλους τους χώρους αποθήκευσης ανταλλακτικών καθώς και από τους διαδρόμους	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
9	Όλα τα ανταλλακτικά να είναι τοποθετημένα σε πύργο – ράφι – θυρίδα.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
10	Να οριστεί χώρος επικίνδυνων υλικών και να σημειωθεί ανάλογα.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
11	Να σημειωθούν τα ανταλλακτικά με ημερομηνία λήξης σε ειδικό ράφι και να σημειωθεί ανάλογα.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
12	Οι ντίζες να κρεμαστούν σε τοίχο.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
13	Να μεταφερθεί ο αεροσυμπιεστής από τον χώρο της αποθήκης ανταλλακτικών η να απομονωθεί.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05

A/A	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	FOLLOW-UP
14	Να ταξινομηθούν τα ανταλλακτικά ανάλογα με το είδος, την αντοχή και την συνέχεια χρήσης τους (όχι λαμαρίνες με πλαστικά και ροδέλες μαζί).	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
15	Να απομακρυνθούν όλα τα ανταλλακτικά από τα παλαιά γραφεία και να ταξινομηθούν σε ράφια και θυρίδες.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
16	Για χημικά αξεσουάρ (spray) επίσημου προμηθευτή, να υπάρχει τυπωμένο το MSD Και να παραδίδεται στον πελάτη λιανικής με την πώληση του υλικού.	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05
17	Να δημιουργηθεί τυποποιημένο αρχείο βιογραφικών	Υπ. Ανταλλακτικών	ΑΜΕΣΑ	19 11 05

3 ^{ος} Εσωτερικός έλεγχος 21 10 05 Κατσαούνης Σπυρίδων	ΠΛΑΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
-----------------------------------------------------------------------	------------------------

Dealer: ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ (Εγχειρίδιο Συνεργείου)	ΗΜ/ΝΙΑ: 21/10/05	Σελ 1 από 186
----------------------------------------------------	-------------------------	----------------------

A/A	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	FOLLOW-UP
	Να προγραμματιστεί και να διενεργηθεί διακρίβωση των οργάνων και συσκευών που το απαιτούν.	Τεχνικός διευθυντής	ΕΜΕΣΑ	1 μήνα προ του ελέγχου

3 ^{ος} Εσωτερικός έλεγχος 21 10 05 Κατσαούνης Α. Σπυρίδων	ΠΛΑΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
--------------------------------------------------------------------------	------------------------

Dealer: ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ (Εγχειρίδιο Διοικητικών Διαδικασιών)	ΗΜ/ΝΙΑ: 21/10/2005	Σελ 1 από 1
-----------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------

Α/Α	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	FOLLOW-UP
	Να συμπληρωθούν στο ηλεκτρονικό αρχείο Personnel document control.xls οι ώρες εκπαίδευσης.	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21 11 05
	Να γίνει στατιστική επεξεργασία των παραπόνων (εφόσον υπάρχει ικανός αριθμός παραπόνων) και να καταγραφεί στο έντυπο Στατιστική Επεξεργασία Παραπόνων Πελατών	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21 11 05
	Να υπογραφούν τα πρακτικά από την κ. Ε. Αλεξοπούλου, προκειμένου να ισχύουν.	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21 11 05
	Να γίνει εσωτερική επιθεώρηση τον επόμενο μήνα.	Υπεύθυνος Ποιότητας - Κατσαούνης	19- 21/11/2005	21 11 05
5.	Να δημιουργηθούν αρχεία με τυποποιημένα βιογραφικά εργαζομένων, σε συνεργασία με τους διευθυντές των τμημάτων (εμπορικό και ανταλλακτικά).	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21 11 05
6.	Να ενημερώνεται ο Υ.Π. για τον χειρισμό και την έκβαση κάθε αιτήματος- παραπόνου πελάτη (από τους υπ. Παραπόνων)	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21 11 05

ΔΡΟΜΩΝ Α.Ε.Β.Ε

ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Α / Α	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	FOLLOW-UP	ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ: ΔΡΟΜΩΝ Α.Ε.Β.Ε (ΚΕΝΤΡΙΚΟ) ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ:
	Να συμπληρωθούν στο ηλεκτρονικό αρχείο Personnel document control.xls οι ώρες εκπαίδευσης.	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21/11/05	
	Να γίνει στατιστική επεξεργασία των παραπόνων (εφόσον υπάρχει ικανός αριθμός παραπόνων) και να καταγραφεί στο έντυπο Στατιστική Επεξεργασία Παραπόνων Πελατών	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21/11/05	
	Να υπογραφούν τα πρακτικά από την κ. Ε. Αλεξοπούλου, προκειμένου να ισχύουν.	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21/11/05	
	Να γίνει εσωτερική επιθεώρηση τον επόμενο μήνα.	Υπεύθυνος Ποιότητας - Κατσαούνης	19-21/11/2005	21/11/05	
	Να δημιουργηθούν αρχεία με τυποποιημένα βιογραφικά εργαζομένων, σε συνεργασία με τους διευθυντές των τμημάτων (εμπορικό και ανταλλακτικά).	Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21/11/05	

Να ενημερώνεται ο Υ.Π. για τον χειρισμό και την έκβαση κάθε αιτήματος-παραπόνου πελάτη (από τους υπ. Παραπόνων)		Υπεύθυνος Ποιότητας	Άμεσα	21 11 05	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:					
ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:		ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟΙ: ΑΠΑΝΤΩ ΤΜΗΜΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ			
ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ:					
ΕΥΡΗΜΑΤΑ					ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ:
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ / ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ					
ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	FOLLOW UP (ΗΜ/ΝΙΑ)		

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:

Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ:

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ / ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΗΜ/ΝΙΑ:



**Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ
ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ**

1.0

MEMO

Προς: Υπεύθυνη ποιότητας κ. Γούτου Ντάρια.
Από: Κατσαούνης Α. Σπυρίδων
Τηλ: 210 5313213
Φαξ: 210 5313218
E-mail: katsaounis@dromon.gr
Ημ/νία: Τετάρτη, 3 Φεβρουαρίου 2010
Κοιν. : κ.κ. Δ. Γούτο, Γ. Πλακοκέφαλο, Ι. Χαμεζόπουλο, Ν. Γούτου, Β. Θεοφίλη,
Κ. Στούμπο, Ν. Χαμεζόπουλο.
Συνημμένα: Πλάνα ενεργειών των 4 τμημάτων.

Θέμα : Αποτελέσματα 3^{ου} ελέγχου ποιότητας (19 10 05 και 21 10 05).

Αγαπητή κ. Ν. Γούτου,

Σε συνέχεια του 3^{ου} προγραμματισμένου ελέγχου ποιότητας (follow up) που διενεργήσαμε από κοινού κατά τις ημερομηνίες 19 και 21 Οκτωβρίου 2005, επιθυμώ να σας γνωρίσω τα ακόλουθα: Η γενικότερη εικόνα της εταιρίας, είναι πλέον αρκετά καλή, με εξαίρεση το τμήμα των ανταλλακτικών, το οποίο αν και αρκετά βελτιωμένο από τον τελευταίο έλεγχο, παρουσιάζει το μικρότερο ποσοστό πληρότητας, **60,71%**.

Συγκεκριμένα, το τμήμα πωλήσεων έχει ανέλθει στο **90,33%**, το τμήμα service στο **96,56%** και ο έλεγχος των διοικητικών διαδικασιών έδωσε πληρότητα στο **89,29%**.

Παραμένοντας στην διάθεσή σας για κάθε σχετική πληροφορία ή διευκρίνιση,

Κατσαούνης Α. Σπυρίδων

ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ
Λ. Κηφισού 172, 122 42 Αιγάλεω
Τηλ: 210 5313213
Φαξ: 210 5313218
www.dromon.gr

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
ΧΑΪΔΑΡΙ: Λ. Αθηνών 384, τηλ: 2105325101
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ: Θηβών 222, τηλ: 210 5745573
ΙΛΙΟΝ: Λ. Χασιάς 145, τηλ: 210 2639780

ΔΟΥΦΟΡΙΚΕΣ
ΔΡΟΜΩΝ ΕΛΕΥΣΙΝΑ Α.Ε.: Δ. Ακρίτα 47, τηλ: 210554967
ΔΡΟΜΩΝ ΜΥΤΙΛΗΝΗ Α.Ε.: Αερ. Γιανναρέλλη 53, τηλ: 22510 45643

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
	Έχουν προσδιοριστεί ποιες είναι οι κύριες διεργασίες στην επιχείρηση		
	Γίνεται Back up (ποιος, κάθε πότε, με τι μέσο)		
	Ποιος ελέγχει την Ιστοσελίδα (εάν υπάρχει)		
	Είναι τα έγγραφα και τα αρχεία του συστήματος ποιότητας ελεγχόμενα		
	Υπάρχει καταγεγραμμένη διαδικασία για τον έλεγχο των εγγράφων και αρχείων		
	Έχει συμπληρωθεί το Personnel-document control.xls		
	Παλιές εκδόσεις του Συστήματος Ποιότητας (αρχείο)		
	Έχει γίνει Συμβούλιο Ποιότητας		
	Έχουν συζητηθεί τουλάχιστον τα θέματα που ορίζονται στη σχετική διαδικασία		
	Έχουν ληφθεί αποφάσεις στο Συμβούλιο Ποιότητας		
	Έχει συμπληρωθεί το έντυπο Πρακτικά Συμβουλίου Ποιότητας (Αποφάσεις) – κάλυψη όλων των θεμάτων		
	Έχουν τεθεί Στόχοι ποιότητας		
	Οι στόχοι είναι μετρήσιμοι και ποσοτικοποιημένοι		
	Έχουν αξιολογηθεί τα αποτελέσματα των στόχων		
	Υπάρχουν Αποτελέσματα Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών		Αξιολόγηση – Ανάλυση
	Υπάρχει καταγεγραμμένη διαδικασία εσωτερικών επιθεωρήσεων στην οποία περιλαμβάνονται: 1. Ο υπεύθυνος για το σχεδιασμό των εσωτερικών επιθεωρήσεων 2. Ο υπεύθυνος διενέργεια των επιθεωρήσεων 3. Ο τρόπος αναφοράς των αποτελεσμάτων στη διοίκηση		
	Έχει συμπληρωθεί το έντυπο Προγραμματισμός Επιθεωρήσεων		
	Η συχνότητα των επιθεωρήσεων είναι ανάλογη της σημαντικότητας των διαδικασιών και των τμημάτων της επιχείρησης		
	Έχει γίνει εσωτερική επιθεώρηση στην εταιρεία		
	Έχει συμπληρωθεί η Αναφορά Επιθεώρησης		
	Εφαρμόζεται το σύστημα ποιότητας στην πράξη		Μέσω εσωτερικής επιθεώρησης

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
	Υπάρχει καταγεγραμμένη διαδικασία διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών		
	Υπάρχουν Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες		
	Προσδιορίζονται οι αιτίες των αστοχιών και λαθών		
	Γίνεται έλεγχος της αποτελεσματικότητας αυτών		
	Υπάρχει Φάκελος Προμηθευτών		
	Έχει γίνει αξιολόγηση των προμηθευτών Suppliers.xls		
	Υπάρχουν αρχεία με τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των ενεργειών που πρέπει να γίνουν		
	Υπάρχουν στοιχεία για την επιλογή, αξιολόγηση και επαναξιολόγηση των προμηθευτών		
	Υπάρχουν προδιαγραφές των υλικών που προμηθεύεται η επιχείρηση		
	Καταγραφή Παραπόνων Πελατών στο σχετικό έντυπο		
	Στατιστική Επεξεργασία Παραπόνων Πελατών		
	Βιβλιογραφία (έλεγχος διανομής εγκυκλίων κ.α.)		
	Υπάρχουν στην εταιρεία οι Σημειώσεις / Υλικό Σεμιναρίων		
	Φιλοσοφία Ποιότητας από όλο το προσωπικό		
	Είναι γνωστή και κατανοητή στο προσωπικό η Πολιτική Ποιότητας		
	Έχει εγκριθεί από την ανώτατη διοίκηση η πολιτική ποιότητας		
	Έχει αναρτηθεί σε εμφανή σημεία στην εταιρεία		
	Έχει το προσωπικό της εταιρείας τις απαραίτητες ικανότητες για την ορθή εκτέλεση των εργασιών		
	Έχει γίνει εκπαίδευση στο προσωπικό		
	Έχει γίνει αξιολόγηση της εκπαίδευσης		
	Έχει ενημερωθεί το προσωπικό για τους στόχους που έχουν τεθεί		
	Έχει συμπληρωθεί το έντυπο Διορθωτικών και Προληπτικών ενεργειών		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
	Συμπληρώνεται το έντυπο Εντολή Εργασίας σε Υπεργολάβο (εάν απαιτείται)		
	Καλύπτει το Σύστημα Ποιότητας (Εγχειρίδια) τις ανάγκες της επιχείρησης.		Μέσω εσωτερικής επιθεώρησης
	Καλύπτει το Σύστημα Ποιότητας τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000		Μέσω εσωτερικής επιθεώρησης
	Υπάρχει Οργανόγραμμα		
	Γνωρίζει το προσωπικό τις Υπευθυνότητες και τα καθήκοντα του		
	Υπάρχουν Περιγραφές εργασίας		
	Έχει οριστεί υπεύθυνος ποιότητας και γνωρίζει τα καθήκοντα του		
	Υπάρχουν προδιαγραφές των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών		
	Σε κάθε συναλλαγή με πελάτη καθορίζονται επακριβώς ποιες είναι οι απαιτήσεις αυτού σχετικά με το προϊόν		
	Γίνεται έλεγχος των απαιτήσεων του πελάτη πριν δεσμευτεί η επιχείρηση για την υλοποίηση αυτών		
	Υπάρχουν αρχεία με τα αποτελέσματα του ελέγχου και των εργασιών που έγιναν		
	Καταγράφονται σε σχετικά αρχεία οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν		
	Ενημερώνονται τα σχετικά τμήματα της επιχείρησης όταν πραγματοποιούνται αλλαγές		
	Είναι ξεκάθαρο ποιος έχει την ευθύνη και υπευθυνότητα να επικοινωνεί με τον πελάτη για: 1. πληροφορίες σχετικά με το προϊόν 2. παραγγελίες – συμβάσεις 3. παράπονα/ αιτήματα πελατών		
	Επιβάλλεται από τη Νομοθεσία σχετικά πρότυπα ή κανονισμούς να εξασφαλίζεται η ιχνηλασία των προϊόντων		
	Εάν ΝΑΙ? πως επιτυγχάνεται η ιχνηλασία		
	Υπάρχουν στοιχεία (υλικά, προϊόντα ή/και πνευματικά δικαιώματα) τα οποία βρίσκονται στην επιχείρηση ή χρησιμοποιούνται από αυτήν και ανήκουν σε πελάτες		
	Γίνονται έλεγχοι και επιβεβαιώνονται τα υλικά πελατών		
	Πως συντηρούνται , διατηρούνται και προστατεύονται τα υλικά πελατών		
	Τι γίνεται σε περίπτωση απώλειας, καταστροφής των υλικών πελατών		
	Υπάρχει καταγεγραμμένη διαδικασία για το χειρισμό των μη συμμορφούμενων		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»
Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
	Καθορίζονται οι ενέργειες που λαμβάνει η επιχείρηση σε περίπτωση που ένα ελαττωματικό/ ακατάλληλο προϊόν έχει παραδοθεί ή και χρησιμοποιείται από τον πελάτη		
	Έχουν προσδιοριστεί ποια στοιχεία θα συλλέγονται και θα αναλύονται (π.χ ικανοποίηση πελατών)		
	Αποδεικνύεται βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας μέσω (π.χ διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, αποφάσεων Συμβουλίου Ποιότητας, αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων, απολογισμού στόχων κ.α.)		
	Η επιχείρηση παρέχει όλους τους αναγκαίους πόρους (άνθρωποι, κεφάλαια, εξοπλισμός) για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εταιρείας και για την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
1.	Ποιος κάνει τις Παραγγελίες των παρακαταθηκών		
2.	Διακριτικές πινακίδες μοντέλου		
3.	Ξεκλείδωτα		
4.	Όλα τα εξαρτήματα στη θέση τους		
5.	Πατάκια σε όλα τα εκθεσιακά		
6.	Αφαίρεση πλαστικών καλυμμάτων στα εκθεσιακά		
7.	Stand δίπλα από κάθε εκθεσιακό αυτοκίνητο		
8.	Ετικέτα οικονομίας καυσίμου και εκπομπών ρύπων		
9.	Συγκεντρωτική κατάσταση με τους ρύπους		
10.	Αυτοκίνητα δοκιμαστικής οδήγησης:		
11.	Καθαρά εσωτερικά και εξωτερικά		
12.	Γεμάτα βενζίνη		
13.	Όχι ξεχασμένα αντικείμενα		
14.	Αυτοκόλλητα test drive		
15.	Υπάρχει επιγραφή τιμής καινούργιου αυτοκινήτου σε εμφανές σημείο?		
16.	Υπάρχει τρίγωνο – φαρμακείο – πυροσβεστήρας στα οχήματα για test drive.		
17.	Χώρος αναμονής πελατών:		
18.	Μηχ/τα παροχής νερού κ.τ.λ.		
19.	Ηλεκτρονικά μέσα		
20.	Minimum stock 20 prospectus ανά βασικό μοντέλο		
21.	Stand λανσαρίσματος		
22.	Βιτρίνα opel shop		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
23	Τιμοκατάλογος αξεσουάρ		
24	Τιμοκατάλογος αυτοκινήτων		
25	Χρωματολόγιο		
26	Οπτικοακουστικό υλικό		
27	Πώληση αυτοκινήτων test drive σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του εισαγωγέα		
28	Προσέγγιση υποψήφιου πελάτη σε λιγότερο από 2 λεπτά		
29	Ο πωλητής συστήνεται – θετική ατμόσφαιρα		
30	Εμφάνιση Πωλητών		
31	Συμπεριφορά Πωλητών		
32	Προσφώνηση πελάτη		
33	Διανομή prospectus & folder εταιρείας & κάρτα Πωλητή		
34	Ετοιμοπαράδοτα 8-10 ημέρες		
35	Ειδικές παραγγελίες 2½ -3 μήνες		
36	Διερεύνηση αναγκών υποψήφιου πελάτη		
37	Παρουσίαση μοντέλου (προτεινόμενη)		
38	Πρόσκληση στο γραφείο		
39	Ενημέρωση από τους Πωλητές σχετικά με:		
40	Οικονομικά θέματα		
41	Εγγύηση		
42	Service		
43	Χρόνο παράδοσης		
44	Διαθεσιμότητα μοντέλων		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
45	Υπαρξη ντοσιέ στα γραφεία των Πωλητών με τα εξής:		
46	Όλα τα μοντέλα		
47	Τους τρόπους χρηματοδότησης		
48	Προσφορές περιόδου		
49	Πως βλέπουμε τη διαθεσιμότητα ενός μοντέλου		
50	Προτείνει test drive:		
51	Υπάρχουν οχήματα test drive – αυτοκόλλητα		
52	Τα test drive καταγράφονται σε έντυπο		
53	Επίδειξη άδειας κυκλοφορίας		
54	Συνοδεία πωλητή		
55	Ανταλλαγή αυτοκινήτου και συμπλήρωση του εντύπου προσφοράς		
56	Ποιος κάνει Εκτίμηση Μεταχειρισμένου Αυτοκινήτου		
57	Ενημέρωση για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά		
58	Κάρτα εκτίμησης μεταχειρισμένου		
59	Συμπλήρωση εντύπου Προσφοράς		
60	Αναγραφή χρόνου λήξης της προσφοράς		
61	Παράδοση prospectus		
62	Παράδοση επαγγελματικής κάρτας		
63	Γίνεται Follow up;		
64	Καταγραφή follow up		
65	Προσέγγιση πελατών (χρυσός οδηγός, ICAP κ.ά.)		
66	Δελτίο Προσφοράς για εταιρικούς πελάτες		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
67	Γίνεται Follow up και που καταγράφεται		
68	Ηλεκτρονική Βάση δεδομένων με επαγγελματίες και εταιρείες		
69	Έλεγχος διαθεσιμότητας του μοντέλου που έχουμε συμφωνήσει με τον πελάτη		
70	Πλήρη συμπλήρωση του Συμφωνητικού παραγγελίας αυτοκινήτου		
71	Αναγραφή χρόνου παράδοσης στο Συμφωνητικό Παραγγελίας		
72	Παραγγελία αυτοκινήτου ηλεκτρονικά		
73	Φάκελος πελάτη		
74	Αρχείο Φ/ Α Αδειών Κυκλοφορίας		
75	Εξωτερικός διεκπεραιωτής		
76	Έλεγχος περιμετρικά του αυτοκινήτου από νταλικά		
77	Καταγραφή προβλήματος στο Δελτίο Αποστολής		
78	Έλεγχος Δελτίο Αποστολής με πλαίσιο αυτοκινήτου		
79	Αντιστοίχιση ονόματος πελάτη που έχει παραγγείλει με πλαίσιο		
80	PDI. – έντυπο		
81	Έντυπο Εντολή Αξεσουάρ		
82	Τοποθέτηση αξεσουάρ		
83	Ενημέρωση πελατών για τον χρόνο παράδοσης		
84	Καθαρισμός καινούργιου αυτοκινήτου		
85	Χώρος παράδοσης καινούργιου αυτοκινήτου		
86	Ποιος κάνει την παράδοση του αυτοκινήτου		
87	Έλεγχος πινακίδας με πλαίσιο		
88	Επεξήγηση των λειτουργιών του αυτοκινήτου		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
89	Πότε δίνουμε τον Οδηγό Συντήρησης		
90	Εμπορική πολιτική (διαθέσιμη)		
91	Κλεισίματα/ Διελεύσεις		
92	Ταξινομήσεις Μηνός (Renault)		
93	Ταξινομήσεις ημέρας (BMW)		
94	Πρόβλεψη ταξινομήσεων επόμενης εβδομάδας (BMW)		
95	Πρόβλεψη ταξινομήσεων επόμενου μήνα (BMW)		
96	Ποσοτική – Ποιοτική παραγγελία μηνός (BMW)		
97	Ανοικτές παραγγελίες (order in take) (BMW)		
98	Έλεγχος Αρχείων (εγκύκλιοι πωλήσεων κ.α.)		
99	1) Πρόγραμμα παράδοσης		
100	2) Προσωπική ευχαριστήρια επιστολή		
101	3) Ημερολόγιο test drive		
102	4) Ευχαριστήρια επιστολή test drive		
103	Έλεγχος Περιγραφών εργασίας του τμήματος		

ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ Ο ΟΔΗΓΟΣ ΤΟΥ ΕΙΣΑΓΩΓΕΑ
ΓΙΑ ΕΝΤΥΠΑ – ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΚΛΠ?:

ΝΑΙ ☒

ΟΧΙ ☐

Σημείωση:

Το Εγχειρίδιο Μεταχειρισμένων επιθεωρείται όμοια με το Εγχειρίδιο Πωλήσεων

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
1.	Απάντηση στο τηλέφωνο Μάρκα, όνομα μονάδας, καλημέρας		
2.	Απάντηση τηλεφώνου μέσα σε 4 χτύπους		
3.	Βιβλίο ραντεβού		
4.	Έντυπο Ημερήσια ραντεβού service		
5.	Προγ/μός και αρχική εκτίμηση κόστους		
6.	Απαγόρευση εισόδου στο συνεργείο		
7.	Κατευθυντήρια σήμανση		
8.	Γενική εμφάνιση συνεργείου (καθαριότητα-τάξη)		
9.	Χώρος παραλαβής αυτοκινήτου για service		
10.	Υποδοχή από τον Τεχνικό Σύμβουλο		
11.	Περιμετρικός έλεγχος του αυτοκινήτου		
12.	Καταγραφή αιτήματος πελάτη		
13.	Προστατευτικά καλύμματα:		
14.	Κάθισμα		
15.	Πατάκια		
16.	Τιμόνι		
17.	Λεβιέ		
18.	Άνοιγμα εντολής εργασίας		
19.	Έλεγχος για καμπάνια ανάκλησης		
20.	Σφραγίδα και υπογραφή οδηγού συντήρησης		
21.	Ενημέρωση βιβλίου εισερχόμενων		
22.	Dialog Reception		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
23.	Συμπλήρωση χρόνου παράδοσης πάνω στην Εντολή Εργασίας		
24.	Ενημέρωση πελάτη για επιπρόσθετες υπηρεσίες π.χ. ΚΕΚ κ.α.		
25.	Ο πελάτης υπογράφει την Εντολή Εργασίας		
26.	Ο πελάτης παίρνει αντίγραφο τη Εντολής Εργασίας		
27.	Κάρτα αναγνωριστικής σήμανσης (καπελάκι)		
28.	Όχημα αντικατάστασης (Υπάρχει έντυπο);		
29.	Παρακολούθηση χρόνου εργασιών τεχνιτών		
30.	Υπογραφή του τεχνίτη που δουλεύει το αυτοκίνητο επάνω στην Εντολή Εργασίας		
31.	Εργασίες επισκευής – συντήρησης βάση manual κατασκευαστή		
32.	Χρήση teleassistance - τηλ. Επικοινωνία με εισαγωγέα		
33.	Υλικά Προμηθευόμενα από Πελάτες (καταγραφή στην κάρτα εργασίας)		
34.	Εργασίες υψηλής ασφάλειας (υπογράφει ο πελάτης την κάρτα)		
35.	Επικοινωνία Τεχνικού Συμβούλου με τον πελάτη για να πάρει έγκριση για επιπλέον εργασίες (μονογράφει την κάρτα και σημειώνει την ώρα επικοινωνίας)		
36.	Προσωπικά αντικείμενα πελατών (φυλάσσονται και δεν χάνονται)		
37.	Χρησιμοποιείται και λειτουργεί το διαγνωστικό		
38.	Συμπλήρωση νταμάκια στην Εντολή Εργασίας		
39.	Υπογραφή Ποιοτικού Ελέγχου		
40.	Συμπλήρωση εντύπου Πιστοποιητικό ελέγχου		
41.	Καθαριότητα αυτοκινήτου (τουλάχιστον ταμπλό-τασάκι)		
42.	Κοστολόγηση βάση ωροκαταλόγου		
43.	Έλεγχος εργασιών προς τιμολόγηση με την Εντολή Εργασίας		
44.	Ενημέρωση πελάτη για το χρόνο παράδοσης του αυτοκινήτου		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
45.	Ενημέρωση πελάτη για τις εργασίες που έγιναν στο αυτοκίνητο (επεξήγηση τιμολογίου)		
46.	Αντικατασταθέντα ανταλλακτικά		
47.	Παράδοση εντύπων στον πελάτη:		
48.	Αντίγραφο Εντολής Εργασίας		
49.	Πιστοποιητικό ελέγχου		
50.	Αποδείξεις πληρωμής		
51.	Αφαίρεση προστατευτικών καλυμμάτων παρουσία πελάτη		
52.	Έλεγχος εγγυήσεων από ημερομηνία 1 ^{ης} άδειας		
53.	Ενημέρωση εισαγωγέα για ανταλλακτικό πάνω από 500€ με e-mail		
54.	Υπάρχει σήμανση σε κάθε Ανταλλακτικό Εγγύησης		
55.	Αποστολή των εγγυήσεων στον εισαγωγέα για έλεγχο και τιμολόγηση		
56.	Λίστα εξοπλισμού ειδικών εργαλείων		
57.	Λίστα εξοπλισμού συνεργείου		
58.	Χρέωση εργαλειοθηκών στους τεχνίτες		
59.	Αρχεία Συντήρησης		
60.	Επισκευές βλαβών (βιβλίο βλαβών)		
61.	Έχουν αναρτηθεί όλες οι Οδηγίες Ελέγχου – Είναι γνωστές στο αρμόδιο προσωπικό		
62.	Έχουν καθοριστεί τα εργαλεία προς διακρίβωση		
63.	Έχουν προσδιοριστεί οι μετρήσεις που θα γίνονται		
64.	Υπάρχουν αρχεία διακρίβωσης οργάνων		
65.	Πως εξασφαλίζεται ότι οι συσκευές και τα όργανα μετρήσεων δεν θα καταστραφούν ή δεν θα υποβαθμιστεί η μετρητική τους ικανότητα κατά το χειρισμό, συντήρηση και αποθήκευση τους		
66.	Έντυπο κατάλογος εξοπλισμού για Συντήρηση και Διακρίβωση		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
67.	Έχει γίνει πιστοποίηση της ανυψωτικής ικανότητας του αντίστοιχου εξοπλισμού		
68.	Συμπλήρωση έντυπου PDI (λίστα ελέγχου service προπαράδοσης)		
69.	Έντυπο εκτίμηση ζημιών αυτοκινήτου		
70.	Audatex		
71.	Προστασία ατρακάριστων μερών του αυτοκινήτου		
72.	Έλεγχος εργασιών		
73.	Νταμάκια Εντολής Εργασίας		
74.	Υπογραφή ελέγχου ποιότητας εργασιών		
75.	Εκτίμηση ζημιάς χρέωσης 5% επί των εργασιών		
76.	Προστατευτικά μέσα Φανοποιείου:		
77.	Γυαλιά κατά την κοπή της λαμαρίνας		
78.	Γάντια κατά την κοπή της λαμαρίνας		
79.	Προετοιμασία χρωμάτων σε αίθουσα με εξαερισμό.		
80.	Διατήρηση χρωμάτων (μίκτης)		
81.	Αποθήκευση χρωμάτων σε δωμάτιο με επαρκή εξαερισμό		
82.	Μονωτικά για την προστασία του αυτοκινήτου		
83.	Προστατευτικά μέσα Βαφείου:		
84.	Μάσκα με προ-φίλτρο και φίλτρο ενεργού άνθρακα		
85.	Ειδική φόρμα βαφής		
86.	Γάντια (στο βάψιμο και στο πλύσιμο του πιστολιού)		
87.	Προστατευτικά γυαλιά		
88.	Παραγγελίες έντυπο Δελτίο Παραγγελίας Χρωμάτων και Υλικών Βαφείου		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
89.	Όχι κάπνισμα στο βαφείο		
90.	Συντήρηση φούρνου		
91.	Τεχνική βιβλιογραφία		
92.	REPORT		
93.	Παραγωγικότητα συνεργείου (Renault)		
94.	Εγγυήσεις ανά μήνα (Renault)		
95.	Έρευνα πρόκληση ικανοποίησης πελατών (Renault)		
96.	Μηνιαία Αναφορά Συνεργείου (BMW)		
97.	Αναφορά PDI (Renault)		
98.	Νέοι πελάτες που ανταποκρίθηκαν σε καμπάνια		
99.	Έλεγχος όλων των Αρχείων – Ενδεικτικά:		
100.	1) Εντολή επισκευής		
101.	2) Αίτηση έγκρισης εγγύησης		
102.	3) Πιστοποιητικού ελέγχου κλπ		
103.	Έλεγχος Περιγραφών Εργασίας του Τμήματος		

Φαρμακείο:	Ναι	£	Όχι	£
Τεχνικός Ασφαλείας:	Ναι	£	Όχι	£
Μελέτη επικινδυνότητας:	Ναι	£	Όχι	£
Βιβλία Τεχνικού Ασφαλείας:	Ναι	£	Όχι	£
Αναγόμωση Πυροσβεστήρων:	Ναι	£	Όχι	£
Άμεση και εύκολη πρόσβαση των Πυροσβεστήρων και της πυροσβεστικής φωλιάς:	Ναι	£	Όχι	£
Υπάρχουν Απαγωγείς Καυσαερίων:	Ναι	£	Όχι	£
Υπάρχει συγκεκριμένη Περιβαλλοντική Πολιτική:	Ναι	£	Όχι	£

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

Α/Α	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
1.	Προσδιορισμός ανάγκης για παραγγελία στοκ		
2.	Εξαγωγές υλικών από ηλεκτρονικό σύστημα		
3.	Πρόταση παραγγελίας		
4.	Πολιτική διαχείρισης αποθεμάτων		
5.	Παραγγελίες πελατών		
6.	Ηλεκτρονική παραγγελία στα προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα στον εισαγωγέα		
7.	Υλικά εφάμιλλης ποιότητας		
8.	Πιστοποιητικά καταλληλότητας		
9.	Έντυπο εντολή προμήθειας υλικών (παραγγελίες σε τρίτους)		
10	Παραλαβή υλικών		
11	Ποσοτικός έλεγχος		
12	Οπτικός, μακροσκοπικός έλεγχος		
13	Ελέγχονται οι παραγγελίες στον προμηθευτή πριν αποσταλούν ότι περιγράφουν σαφώς και επαρκώς τα προϊόντα		
14	Τικάρεται το τιμολόγιο για την ορθή παραλαβή?		
15	Καταγραφή αποτελεσμάτων ελέγχου (έντυπο χειρισμός ακατάλληλων υλικών)		
16	Επιβεβαίωση υλικών (σύγκριση τιμολογίου και εντολής προμήθειας)		
17	Επιστροφή υλικών (αίτηση έγκρισης επιστροφής ανταλλακτικών)		
18	Αποθήκευση και καταχώρηση		
19	Θυρίδες, ενημέρωση ηλ/κου προγράμματος		
20	Παραγγελίες πελατών σε ειδικό χώρο ή πάνω στο ράφι με το όνομά του		
21	Σήμανση «Ακατάλληλα»		
22	Δεσμευμένα		

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»

Έκδοση: 1/06.08.2005

Check List Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας:	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:	ΗΜ/ΝΙΑ:
Υπ. Ποιότητας:		

A/A	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ	ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ	ΣΧΟΛΙΑ
23	Έντυπο Παραγγελίες πελατών για ανταλλακτικά και αξεσουάρ		
24	Καταγραφή και έλεγχος παραγγελίας		
25	Ανεύρεση κωδικών ανταλλακτικών από το ηλεκτρονικό σύστημα EPC (BMW) και για Renault.		
26	Εξαγωγή υλικών		
27	Τιμολόγηση		
28	Παράδοση υλικών (έλεγχος ποσοτικός τιμολόγιο)		
29	Χρέωση εντολής εργασίας		
30	Γίνεται προετοιμασία ανταλλακτικών για προγραμματισμένα service?		
31	Υπάρχουν Κατάλογοι αξεσουάρ		
32	REPORT:		
33	Πωλήσεις Χονδρικής		
34	Παράπονα πελατών (μόνο για BMW)		
35	Αναφορά προς Τεχνική Διεύθυνση		
36	Αναφορά stock Αποθήκης		
37	Αναφορά μη κινήσιμων ανταλλακτικών αποθήκης		
38	Μετρώνται τα γυρίσματα της αποθήκης (συντελεστής ανακύκλωσης)		
39	Έλεγχος όλων των ΑΡΧΕΙΩΝ του εγχειριδίου		
40	Έλεγχος Περιγραφών Εργασίας τμήματος Ανταλλακτικών		

Δελτία Δεδομένων Ασφαλείας (Material Safety Data Sheets): Ναι Όχι

Ανταλλακτικά με ημερομηνία λήξης: Ναι Όχι

Χειρισμός ειδικών ανταλλακτικών (αερόσακοι, μαρκούτσια φρένων κ.α.)

Σημείωση:

1. Τα ευρήματα της επιθεώρησης καταγράφονται στο έντυπο «Αναφορά Επιθεώρησης»
Έκδοση: 1/06.08.2005

Α. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ & ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ	ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ / ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.Διελεύσεις Service	15.875	Ανά μήνα & Τεχνικός Διευθυντής	Άπαντες τμήματος Service/Τήρηση προδιαγραφών GM,εφαρμογή διαδικασιών ISO, εκπαίδευση, άψογη εξυπηρέτηση πελατών, ποιότητα εργασιών, ειδικές παροχές σε πελάτες (καμπάνιες)
2.Δείκτης Απορρόφησης	71,5%	Ανά μήνα & Τεχνικός Διευθυντής	Άπαντες τμήματος Service/Τήρηση προδιαγραφών GM,εφαρμογή διαδικασιών ISO, εκπαίδευση, άψογη εξυπηρέτηση πελατών, ποιότητα εργασιών, ειδικές παροχές σε πελάτες (καμπάνιες)
3.Παράπονα πελατών τεχνικού τμήματος.	<5% στο σύνολο των μηνιαίων διελεύσεων	Ανά μήνα & Τεχνικός Διευθυντής	Τήρηση διαδικασιών, άψογη εξυπηρέτηση πελατών, συνεχής εκπαίδευση
4.SSS	84% κυλιόμενο δωδεκάμηνου	Ανά κυλιόμενο τρίμηνο & Τεχνικός Διευθυντής	Ποιότητα εργασιών και καθαριότητα αυτοκινήτου, επάρκεια ανταλλακτικών, follow up
5.Δείκτης Μέσης απόδοσης	42%	Ανά μήνα & Τεχνικός Διευθυντής και προϊστάμενος service	Άπαντες τμήματος Service/Τήρηση προδιαγραφών GM,εφαρμογή διαδικασιών ISO, εκπαίδευση, άψογη εξυπηρέτηση πελατών, ποιότητα εργασιών, ειδικές παροχές σε πελάτες (καμπάνιες)
6.Αριθμός μη συμμορφώσεων ανά επιθεώρηση	Καμία	Υπεύθυνος ποιότητας Κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις	Πιστή τήρηση των εγχειριδίων διαδικασιών του συστήματος ποιότητας κατά ISO
7.Τζίρο Service	730.000€	Ανά μήνα Τεχνικός Διευθυντής	Άπαντες τμήματος Service/Τήρηση προδιαγραφών GM,εφαρμογή διαδικασιών ISO, εκπαίδευση, άψογη εξυπηρέτηση πελατών, ποιότητα εργασιών, ειδικές παροχές σε πελάτες (καμπάνιες)
8.Βαθμός παραγωγικότητας	125%	Ανά μήνα & Τεχνικός Διευθυντής και προϊστάμενος service	Άπαντες τμήματος Service/Τήρηση προδιαγραφών GM,εφαρμογή διαδικασιών ISO, εκπαίδευση, άψογη εξυπηρέτηση πελατών, ποιότητα εργασιών, ειδικές παροχές σε πελάτες (καμπάνιες)

Α. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ 2006

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ & ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ	ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ / ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
9.Επανάληψη επισκευής	>87%	Ανά κυλιόμενο τρίμηνο & Τεχνικός Διευθυντής	Υπεύθυνη Ποιότητας και Τεχνικοί Σύμβουλοι / Τήρηση διαδικασιών ISO,τήρηση προδιαγραφών GM, ποιότητα εργασιών και τεχνογνωσία
10.Στάση και τρόπος αντιμετώπισης του προσωπικού	>87%	Ανά κυλιόμενο τρίμηνο & Τεχνικός Διευθυντής	Υπεύθυνη Ποιότητας και Τεχνικοί Σύμβουλοι / Τήρηση διαδικασιών ISO,τήρηση προδιαγραφών GM, ποιότητα εργασιών και τεχνογνωσία
11.Ικανοποίηση στην επεξήγηση εργασιών και τιμολογίου	>87%	Ανά κυλιόμενο τρίμηνο & Τεχνικός Διευθυντής	Υπεύθυνη Ποιότητας και Τεχνικοί Σύμβουλοι / Τήρηση διαδικασιών ISO,τήρηση προδιαγραφών GM, ποιότητα εργασιών και τεχνογνωσία
12.Πιθανότητα να συστήσετε τον επισκευαστή	>87%	Ανά κυλιόμενο τρίμηνο & Τεχνικός Διευθυντής	Υπεύθυνη Ποιότητας και Τεχνικοί Σύμβουλοι / Τήρηση διαδικασιών ISO,τήρηση προδιαγραφών GM, ποιότητα εργασιών και τεχνογνωσία
13.Ικανοποίηση παράδοσης αυτοκινήτου	>87%	Ανά κυλιόμενο τρίμηνο & Τεχνικός Διευθυντής	Υπεύθυνη Ποιότητας και Τεχνικοί Σύμβουλοι / Τήρηση διαδικασιών ISO,τήρηση προδιαγραφών GM, ποιότητα εργασιών και τεχνογνωσία

Β. ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2006

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΣΤΟΧΟΣ ΕΤΗΣΙΟΣ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 1ου ΕΞΑΜΗΝΟΥ	ΕΝΕΡΓΕΙΑ /ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ / ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ & ΣΤΟΧΩΝ
1.Διελεύσεις Service	15.875	8.759	1.7.421- Μείωση των διελεύσεων λόγω Καματερού και οικονομικής δυσπραγίας .Αποστολή ευχετήριας κάρτας και δωρεάν άζωτο στα ελαστικά.
2.Δείκτης Απορρόφησης	71,5%	48,2%	2.39,98%. Παραμένει χαμηλός ο δείκτης αυτός στο 1 ^ο εξάμηνο του έτους. Απαιτείται ένταση των προσπαθειών και πιστή τήρηση των προδιαγραφών του κατασκευαστή.
3.Παράπονα πελατών τεχνικού τμήματος.	<5% στο σύνολο των μηνιαίων διελεύσεων	0,8%	3. Σε αρκετά ικανοποιητικό βαθμό το αποτέλεσμα του στόχου. Για το επόμενο τρίμηνο (7 ^ο – 9 ^ο) θα τροποποιήσουμε τον δείκτη σε < του 3%.
4.SSS	84% κυλιόμενο δωδεκάμηνου	86,2%	4. Αρκετά ικανοποιητικό το αποτέλεσμα, αλλά απαιτείται να συνεχίσουμε την τήρηση των διαδικασιών και την πιστή εφαρμογή των προδιαγραφών του κατασκευαστή, προκειμένου να ανεβάσουμε το ποσοστό σε τουλάχιστον 87%.
5.Δείκτης Μέσης απόδοσης (service)	42%	50,85%	5.Ο δείκτης αυτός αποδεικνύει την ορθότητα και την σωστή δομή του τμήματος.
6.Αριθμός μη συμμορφώσεων ανά επιθεώρηση	Καμία	0	6.Εκτιμούμε ότι ο μικρότερος βαθμός σε μη συμμορφώσεις, αποδεικνύει την θέληση του προσωπικού για την εφαρμογή των διαδικασιών καθώς και την ευθυγράμμιση του, με την πολιτική της εταιρείας.
7.Τζίρο Service	730.000€	7. 415.000 euro	Αρκετά ικανοποιητικά
8.Βαθμός παραγωγικότητας	125%	127%	8. Ο δείκτης αυτός αποδεικνύει την ορθότητα και την σωστή δομή του τμήματος.
9.Επανάληψη επισκευής	>87%		9. Ξεκινάει πρόγραμμα παρακολούθησης τον Ιούλιο. (FRFT)
10.Στάση και τρόπος αντιμετώπισης του προσωπικού	>87%	78,9%	10. Παραμένει χαμηλός ο δείκτης αυτός στο 1 ^ο εξάμηνο του έτους. Απαιτείται ένταση των προσπαθειών και πιστή τήρηση των προδιαγραφών του κατασκευαστή.
11.Ικανοποίηση στην επεξήγηση εργασιών και τιμολογίου	>87%	97,7%	11. Προσπάθεια διατήρησης της παρούσας κατάστασης.
12.Πιθανότητα να συστήσετε τον επισκευαστή	>87%	75,2%	12. Παραμένει χαμηλός ο δείκτης αυτός στο 1 ^ο εξάμηνο του έτους. Απαιτείται ένταση των προσπαθειών και πιστή τήρηση των προδιαγραφών του κατασκευαστή.
13.Ικανοποίηση παράδοσης αυτοκινήτου	>87%	81,7%	13. Παραμένει χαμηλός ο δείκτης αυτός στο 1 ^ο εξάμηνο του έτους. Απαιτείται ένταση των προσπαθειών και πιστή τήρηση των προδιαγραφών του κατασκευαστή.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 20.06.06
ΘΕΜΑ: Επανακαθορισμός πολιτικής ποιότητας.
ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ:Ένεκα των πρόσφατων αποφάσεων που έλαβε η εταιρεία και αφορά την εν αρχή πιστοποίηση του τεχνικού τμήματος, επανακαθορίστηκε η πολιτική ποιότητας που αφορά το τμήμα του service και εφαρμόζεται καλώς. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:Να αναρτηθεί σε εμφανή σημεία του τμ. SERVICE.
ΘΕΜΑ:Στόχοι έτους 2006 – απολογισμός 1^{ου} εξαμήνου
ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ:Με βάση την πολιτική που ορίζει η εταιρεία , αλλά και αυτή της εισαγωγικής εταιρείας GM HELLAS, συζητήθηκαν διεξοδικά τα αποτελέσματα του 1 ^{ου} εξαμήνου του έτους 2006,τα οποία και είναι πάρα πολύ ικανοποιητικά. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:Αποφασίστηκε η συνέχιση του τρόπου εργασίας και αντιμετώπισης του πελάτη και των κρίσεων που προκύπτουν, δεδομένου του θετικού έως τώρα αποτελέσματος. Η παρακολούθηση των στόχων θα εξακολουθήσει να ελέγχεται σε μηνιαία βάση και τα αποτελέσματα θα αξιολογούνται άμεσα.
ΘΕΜΑ:Ικανοποίηση πελατών – παράπονα και δείκτες SSS .
ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ:Κατά την παρακολούθηση των μηνιαίων αποτελεσμάτων, κυλιόμενο 12μηνο, είναι εμφανές ότι η γενική πορεία του τμήματος βρίσκεται σε άνοδο. Αυτό μαρτυρούν οι ειδικοί δείκτες των επιμέρους ερωτήσεων – αποτελεσμάτων, οι οποίοι παρακολουθούνται τόσο ανά μήνα όσο και σε κυλιόμενα τρίμηνα. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:Προκειμένου να συνεχίσουμε την ανοδική πορεία και να επιφέρουμε το ποθητό αποτέλεσμα, αποφασίζουμε την συνέχεια της τακτικής έναντι του πελάτη, την επακριβή τήρηση των διαδικασιών που ορίσαμε και την στενή παρακολούθηση με προοπτικές επέμβασης όλων των επιμέρους ερωτήσεων που δίνουν το τελικό και ζητούμενο αποτέλεσμα.
ΘΕΜΑ:Έλκυση και επαναφορά πελατών.
ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ:Εκτιμώντας το γεγονός της οικονομικής δυσπραγίας που παρουσιάζει αυτή την εποχή η αγορά, αλλά και τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα της εταιρείας μας εν γένει, αναζητήσαμε τρόπους με τους οποίους θα προσπαθήσουμε να ελκύσουμε και να δημιουργήσουμε ευχαριστημένους και πιστούς πελάτες. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ: Βάση των ανωτέρω προοπτικών, αποφασίζουμε και εφαρμόζουμε τα ακόλουθα. 1. Απευθείας επικοινωνία και ενημέρωση των πελατών μας η οποία αφορά καμπάνιες, ειδικές προσφορές σε εποχικά ανταλλακτικά κ.τ.λ.. 2. Ειδικές εποχιακές προσφορές σε συγκεκριμένα ανταλλακτικά και εργασία επί των τοποθετήσεων των αυτών ανταλλακτικών. 3. Συνέχιση της αποστολής καρτών- δώρων σε πελάτες, τόσο κατά την ονομαστική τους εορτή, όσο και κατά την ημερομηνία γενεθλίων του αυτοκινήτου τους. 4. Εφαρμογή του follow up (ανά μήνα)σε μικρό αριθμό πελατών που πραγματοποίησαν service, προκειμένου να διαπιστώσουμε το βαθμό ικανοποίησής τους και να βελτιώσουμε όποιο σημείο έχουν να μας προτείνουν.
ΘΕΜΑ:Ποσοστό επανάληψης επιστροφών (Ιανουάριος έως και Ιούνιος 2006).
ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ:Το ποσοστό επιστροφών στην εταιρεία μας, βάση της έρευνας που διεξάγεται από τον εισαγωγέα, κινείται ευτυχώς σε ικανοποιητικά επίπεδα σε σύγκριση με τα αποτελέσματα του δικτύου. Ωστόσο, υπάρχουν περαιτέρω περιθώρια βελτίωσης, εφαρμόζοντας πιστά, τις παρατηρήσεις που μας δίδονται από τα αποτελέσματα του SSS αλλά και τον καλό τρόπο εργασίας των τεχνιτών εν γένει. ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:1.Θα συνεχιστούν και θα ενταθούν οι έλεγχοι των διαδικασιών, προκειμένου να δίνει σαφές ότι ο μόνος ασφαλής δρόμος προς βελτίωση και αποτελεσματικότητα των εργασιών είναι η πιστή τήρηση των προκαθορισμένων διαδικασιών. 2.Θα γίνει προσπάθεια εγκυρότερης διάγνωσης, από το τεχνικό προσωπικό (τεχνικοί σύμβουλοι και εργοδηγό – προϊστάμενο service). Αναμένεται να εφαρμοστεί η μηνιαία εφαρμογή «παρακολούθησης επανάληψης επιστροφών FRFT» στις αρχές Ιουλίου.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 20.06.2006
ΘΕΜΑ: Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες – απολογισμός 1^{ου} εξαμήνου.

ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ: Ήδη πραγματοποιείται η καταγραφή των προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών στο σχετικό έντυπο και παρακολουθείται στενά από την υπ. ποιότητας η υλοποίηση αυτών.
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ: Καθορίζεται από τώρα και στο εξής η επίσημη μηνιαία εσωτερική επιθεώρηση όλων των τμημάτων. Το παρόν μέτρο θα έχει ισχύει επ άπειρο λόγο της σπουδαιότητας αλλά και της αποτελεσματικότητος του.

ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση προσωπικού

Απολογισμός βάση της τελευταίας αξιολόγησης που έγινε πριν τις 20.06.06. (Κοινοποίηση στον Κο Γούτο)

ΘΕΜΑ: Βαθμός υλοποίησης αποφάσεων προηγούμενων Συμβουλίων Ποιότητας

Έχουν υλοποιηθεί όλες οι αποφάσεις που τέθηκαν στο τελευταίο Συμβούλιο Ποιότητας

ΘΕΜΑ: Αλλαγές που πρόκειται να πραγματοποιηθούν στην επιχείρηση και πόσο αυτές θα επηρεάσουν το Σύστημα Ποιότητας

Δεν απαιτούνται

ΘΕΜΑ: Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων

Έγιναν 2 εσωτερικές επιθεωρήσεις μέσα στο 2006.

Κατά την πρώτη επιθεώρηση που διενεργήθηκε στις 22/05/2006 αναδείχθηκαν κάποια θέματα τα οποία έκλεισαν στις καθορισμένες ημερομηνίες από τους υπεύθυνους.

Τα αποτελέσματα της δεύτερης επιθεώρησης ήταν ικανοποιητικά με μόνο μια παρατήρηση.

Σε γενικές γραμμές η εικόνα της εταιρείας ήταν ικανοποιητική.

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1. Πιστή τήρηση των προδιαγραφών της GM HELLAS
2. Πιστή τήρηση των προδιαγραφών του ISO 9001:2000
3. Παρακολούθηση Διορθωτικών-Προληπτικών Ενεργειών
4. Παρακολούθηση του SSS
5. Παρακολούθηση των στόχων
6. Ικανοποίηση του προσωπικού με : α) προσωπική επαφή με Τ.Δ
β) αξιολόγηση κ βράβευση του καλύτερου εργαζόμενου
γ) meetings
δ) συμμετοχή στις εκπαιδεύσεις της GM HELLAS

ΠΟΡΟΙ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΓΚΑΙΟΙ (ΚΕΦΑΛΑΙΟ, ΑΝΘΡΩΠΟΙ, ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ, ΚΛΠ)

Βάση των τελευταίων οικονομικών αναλύσεων που πραγματοποιούνται από εξωτερικό συνεργάτη της εταιρείας μας, τα στοιχεία που αφορούν πόρους, τα κεφάλαια αλλά και το ισοζύγιο, δείχνουν ομαλή απορρόφηση και εντός κατατεθειμένου προϋπολογισμού τους δείκτες.

Κατά συνέπεια, καμία περαιτέρω κίνηση δεν πρόκειται επί του παρόντος να πράξουμε.

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ		
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΘΕΣΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΓΟΥΤΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	
ΠΛΑΚΟΚΕΦΑΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΓΕΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ	
ΧΑΜΕΖΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	Δ/ΝΤΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ	
ΚΑΤΣΑΟΥΝΗΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ	ΤΕΧΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ	
ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
ΡΩΜΑΝΙΑ ΜΥΡΣΙΝΗ	ΑΝΤΙΚ. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ	

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

Είναι ένας ειδικός στη διαχείριση κι εύρυθμη λειτουργία στον τομέα του After Sales Service.

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Διατηρεί και ενημερώνει τα παρακάτω αρχεία:
φακέλους προσφορών, αναλωσίμων, προμηθευτών, εσωτερικών εγκυκλίων, προσωπικών χρεώσεων εργαλείων τεχνικού προσωπικού, αδειών τεχνικού προσωπικού, πελατολογίου καταστήματος.
2. Eurotracker
Συλλέγει κ αποστέλλει στατιστικά στοιχεία πορείας After sales, ενημερώνει τα αρχεία παρακολούθησης της πορείας όλων των τεχνικών.
3. Παρακολουθεί την ποσότητα των ειδικών εντύπων του τεχνικού τμ και φροντίζει για την έγκαιρη αναχορηγία τους.
4. Σε ότι αφορά αιτήσεις εγκρίσεων που αποστέλλονται στον επιθεωρητή εγγυήσεων από τους τεχνικούς συμβούλους, τηρεί ανάλογο αρχείο.
5. Παραλαμβάνει, καταχωρεί, διανέμει και παρακολουθεί τα ενημερωτικά έντυπα/ εγκυκλίους/ οδηγίες, bulletins, ανακλήσεις από την GM HELLAS AE, σε συνεργασία με τον υπ τμ Service.
6. Φροντίζει για την έγκαιρη αναχορήγηση αναλώσιμων υλικών των τμημάτων (ενημερώνοντας τα αρχεία/φακέλους). Φροντίζει παράλληλα να ερευνά την εν γένει αγορά για νέες οικονομικές προσφορές και προϊόντα.
7. Διατηρεί όλους τους φακέλους με τα νέα έντυπα που επιβάλει το εργοστάσιο κατασκευής.
8. Διεκπεραίωση – έλεγχος των αναφερομένων εγγυήσεων : εργοστασιακή εγγύηση 2 ετών από GM HELLAS AE, επέκταση εγγύησης +4 για τα νέα αυτοκίνητα και OK μεταχειρισμένων από Car Care Plan (ασφαλιστική εταιρεία), εγγυήσεις εμπόρων και εγγυήσεις αξεσουάρ Imtcher.
9. Παρακολουθεί κι ενημερώνει τον τιμοκατάλογο που αφορά δώρα αξεσουάρ προς τους πελάτες (νέες πωλήσεις).

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	Σελ. 1/2
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

10. Παρακολούθηση εκπαιδευτικού προγράμματος με κα Αλεξοπούλου (υπεύθυνη εκπαίδευσης).
11. Διεκπεραιώνει τις υποθέσεις του κέντρου εξυπηρέτησης πελατών (C.A.C.) της GM HELLAS AE .
12. Συλλογή παρατηρήσεων –εκκρεμοτήτων που αφορούν το νέο πρόγραμμα Carlo (έως πλήρη αποκατάσταση).
13. Εκτυπώσεις Carlo (στοιχεία πελατών).
14. Διατηρεί αρχείο που αφορά Bulletins από GM HELLAS AE, επιστολές πελατών κλπ.
15. Σε περίπτωση που παραληφθεί νέο αυτοκίνητο από Hellenique Logistics, και το οποίο έχει κάποια εξωτερική ζημιά την οποία έχει αποδεχθεί και υπογράψει στο VLDR του αυτοκινήτου ο οδηγός της νταλίκας, τότε αναλαμβάνει τις απαιτούμενες ενέργειες που χρειάζονται έτσι ώστε να αποζημιωθούμε για τη ζημιά.

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	Σελ. 2/2
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

Δεσμεύεται στην παροχή υπηρεσιών στους πελάτες και είναι ειδικός στον τομέα της επικοινωνίας και επισκευής των αυτοκινήτων.

Ο Τεχνικός Σύμβουλος καθώς βρίσκεται σε επαφή με τους πελάτες, είναι ο συνδετικός κρίκος μεταξύ της εταιρείας και των πελατών και συμβάλει για την υλοποίηση και διατήρηση της εικόνας ποιότητας της εταιρείας του.

Ο κόσμος αντιδρά θετικά σε έναν Τεχνικό Σύμβουλο. Δεν δυσκολεύεται να προσαρμοστεί σε μία γκάμα ανθρώπων που δείχνουν διάφορες μορφές συμπεριφοράς και ανυψώνει το ηθικό όλων με την ίδια άνεση. Εκφράζεται καλά και μπορεί να επεξηγή τα ζητήματα λογικά και με σαφήνεια, είναι αξιόπιστος και δημιουργεί ευχάριστη ατμόσφαιρα κατευθύνοντας τη συζήτηση. Γνωρίζει τις απαιτήσεις του πελάτη και σέβεται τις απόψεις των άλλων. Παραμένει αντικειμενικός, ιδιαίτερα σε έκρυθμες καταστάσεις παρ' όλο που δεν μπορεί να αποφύγει την εμπλοκή του σε σημαντικά θέματα.

Βασισμένος στην εκτενή γνώση και την εμπειρία του στον τομέα της τεχνολογίας των αυτοκινήτων, ένας Τεχνικός Σύμβουλος μπορεί να κάνει μία αρχική διάγνωση, να εντοπίσει χοντρικά το πρόβλημα και να προτείνει λύσεις. Μπορεί να ενημερώνει τους πελάτες όσον αφορά στις υπηρεσίες που προσφέρονται και να υπολογίσει με σχετική ακρίβεια το κόστος και το χρόνο της επισκευής. Βασίζεται στις καλές του επαφές, όχι μόνο με τους πελάτες αλλά και με τις μονάδες με τις οποίες συνεργάζεται (συνεργείο, ανταλλακτικά, πωλήσεις, λογιστήριο), μπορεί να γράψει εντολές επισκευής και να θέσει προθεσμίες παράδοσης συμφέρουσες προς τον πελάτη. Επιπλέον έχει τις απαιτούμενες εμπορικές και διοικητικές γνώσεις για την επίβλεψη της ολοκλήρωσης των εντολών.

Ο Τεχνικός Σύμβουλος μεταφέρει πειστικά την εικόνα της μάρκας. Είναι καλός στο ρόλο του παροχέα υπηρεσιών, της επιτυχημένης μεσολάβησης μεταξύ των αναγκών και επιθυμιών των πελατών και των συμφερόντων της εταιρείας. Συμβάλει με υπευθυνότητα στην επιτυχία ολόκληρης της αντιπροσωπείας.

I. Στο εξής το αρσενικό «αυτός» θα αναφέρεται και στα δύο φύλλα

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

Περιγραφή καθηκόντων / Τομείς εργασίας

Αντικείμενο και σκοπός της θέσης:

Ο επαγγελματισμός του διασφαλίζει ότι οι πελάτες είναι πάντα σίγουροι ότι εξυπηρετούνται σωστά και ολοκληρωμένα ακόμα και σε δύσκολες καταστάσεις. Παραλαμβάνει τα αυτοκίνητα, παρέχει συμβουλές στον πελάτη προσωπικά ή τηλεφωνικά, διενεργεί αρχικές διαγνώσεις, γράφει εντολές για εργασίες επισκευής, παρακολουθεί τη διαδικασία επισκευής, παραλαμβάνει τα επισκευασμένα αυτοκίνητα και τα παραδίδει στον πελάτη. Ασχολείται ενεργά στην πώληση υπηρεσιών After-Sales στους πελάτες. Διασφαλίζει ότι το συνεργείο λειτουργεί στο μέγιστο των δυνατοτήτων του με τον σωστό προγραμματισμό των ραντεβού. Μεσολαβεί μεταξύ της Αποθήκης Ανταλλακτικών, του Συνεργείου και των Πελατών καθώς και μεταξύ των Πωλήσεων και του Λογιστηρίου.

Ο Τεχνικός Σύμβουλος αναφέρεται στον Διευθυντή Service . Συνεργάζεται στενά με τον εργοδηγό και τους υφιστάμενους του. Σαν μεσολαβητής και σαν πρόσωπο που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη και το συνεργείο ζυγίζει με μεγάλη προσοχή τις επιθυμίες και πραγματικά γεγονότα.

Τα κύρια καθήκοντα του Τεχνικού Συμβούλου εκτείνονται στους ακόλουθους τομείς:

1. Εξυπηρέτηση πελατών
2. Αρχική διάγνωση
3. Σύνταξη / παρακολούθηση εντολών
4. Τελικός έλεγχος και παράδοση των οχημάτων
5. Νέοι πελάτες / παρακολούθηση (Follow-up)
6. Ενεργή πώληση υπηρεσιών After-Sales / λοιπά καθήκοντα ειδικού

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Εξυπηρέτηση πελατών

- Είναι υπεύθυνος για τη σωστή εμφάνιση, όπως και την χρήση των διακριτικών (σακάκι για το χειμώνα, πουκάμισο για το καλοκαίρι και ταμπελάκι με το όνομά του).
- Είναι υπεύθυνος για τη διατήρηση της τάξης και καθαριότητας του χώρου υποδοχής πελατών και του γραφείου του, όπως και των εγγράφων που του έχουν παραδοθεί για τη διασφάλιση των καθηκόντων του και των διαδικασιών των προδιαγραφών.
- Καλωσορίζει ζεστά τους πελάτες και ακούει τις επιθυμίες τους, τα προβλήματα και τις ανησυχίες τους
- Παραλαμβάνει τα οχήματα που πρέπει να συντηρηθούν ή να επισκευαστούν
- Απαντά σε ερωτήσεις πελατών με σαφήνεια-ειλικρίνεια και υπευθυνότητα,αποφεύγοντας δυσνόητους τεχνικούς όρους.
- Σε περίπτωση παραπόνων πελατών προτείνει λύσεις που στοχεύουν στην ικανοποίησή τους
- Ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με την κατάσταση του αυτοκινήτου τους, δίνοντας εκτεταμένες συμβουλές τόσο τεχνικές όσο και εμπορικές όσον αφορά στην έκταση των εργασιών που πρέπει να γίνουν και - εάν χρειάζεται - κάνει έναν υπολογισμό του κόστους για τις εργασίες επισκευής
- Επεξηγεί τη μοντέρνα τεχνολογία των αυτοκινήτων και συγκρίνει τα πλεονεκτήματα της μάρκας με αυτά του ανταγωνισμού, έτσι ώστε τα παραπάνω να φαίνονται ως η φυσιολογική λύση
- Ενημερώνει τους πελάτες και τους πιθανούς πελάτες σχετικά με τα αξεσουάρ και τα πρόσθετα που μπορούν να τοποθετηθούν στο αυτοκίνητό τους, δίνοντας έμφαση στην ασφάλεια και την άνεση
- Διενεργεί δοκιμαστικές διαδρομές (test drive)
- Υπολογίζει με ακρίβεια το κόστος και τις σταθερές τιμές μετά από συνεννόηση με τη διεύθυνση των τεχνικών και του συνεργείου
- Παρέχει πληροφορίες τηλεφωνικά και κανονίζει τα ραντεβού
- Βρίσκει πληροφορίες από την αποθήκη ανταλλακτικών όσον αφορά στο απόθεμα ανταλλακτικών και αξεσουάρ

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

4. Τελικός έλεγχος και παράδοση των οχημάτων

I.	Ενημερώνει τον πελάτη για την ώρα παράδοσης του αυτοκινήτου και φροντίζει απο κοινού με τον εργοδηγό το χρονοδιάγραμμα να τηρείται επακριβώς
II.	Διενέργεια του τελικού ελέγχου του οχήματος όσον αφορά στην έκταση των επισκευών, της οδικής ασφάλειας και της λειτουργικής αξιοπιστίας με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού για μετρήσεις και ελέγχους
III.	Έλεγχος λειτουργικής αξιοπιστίας σημαντικών εξαρτημάτων και σασί κάτω από συνθήκες δυναμικού ελέγχου (test drive)
IV.	Διασφάλιση ότι το όχημα είναι σε καλή κατάσταση ώστε να παραδοθεί στον πελάτη
V.	Παράδοση των τελειωμένων οχημάτων στους πελάτες, προσωπικά
VI.	Σε περίπτωση απαίτησης του πελάτη κάνει μία τελευταία δοκιμαστική διαδρομή
VII.	Παρέχει λεπτομερείς εξηγήσεις όσον αφορά στην έκταση των επισκευών που διενεργήθηκαν, παρέχει πληροφορίες σχετικά με το τιμολόγιο και εάν χρειάζεται προτείνει πρόσθετες εργασίες επισκευής / τρόπους χειρισμού
VIII.	Εάν χρειάζεται (π.χ. εάν ζητηθεί από τον πελάτη) συζητά για υπηρεσίες που δεν παρέχονται ή παρέχονται εν μέρει και συμφωνεί για την περαιτέρω μέθοδο της διαδικασίας

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

5. Νέοι πελάτες / Παρακολούθηση (Follow-up)

I.	Παρακολούθηση της επισκευής τηλεφωνικά και / ή προσωπικά για να διασφαλιστεί η ικανοποίηση του πελάτη όσον αφορά στο προϊόν και το συνεργείο
II.	Προσωπική δέσμευση για να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες συνεχίζουν να εμπιστεύονται το συνεργείο και τις εργασίες που γίνονται εκεί καθώς και την ποιότητα του προϊόντος
III.	Ενεργή πώληση υπηρεσιών σε πελάτες μέσω τηλεφώνου και / ή προσωπικά
IV.	Καταγραφή νέων πελατών, εάν χρειάζεται με τη χρήση ενός φακέλου πελατών

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

6. Ενεργή πώληση υπηρεσιών After-Sales / Λοιπά καθήκοντα ειδικού

I.	Τοποθετεί πληροφορίες After-Sales (φυλλάδια, καταλόγους κλπ) και διασφαλίζει τη διαθεσιμότητά τους
II.	Εμπλέκεται στην επαγγελματική παρουσίαση των υπηρεσιών και τοποθετεί τα αντίστοιχα προϊόντα After-Sales
III.	Διασφαλίζει το επαγγελματικό επίπεδο της παρουσίασης γνήσιων ανταλλακτικών / αξεσουάρ (τιμολόγηση, διάθεση, καθαριότητα κλπ)
IV.	Πώληση / παροχή συμβουλών όσον αφορά σε εποχιακές υπηρεσίες – καμπάνιες, recall campaign
V.	Πώληση / παροχή συμβουλών όσον αφορά σε γνήσια ανταλλακτικά / αξεσουάρ
VI.	Πώληση / παροχή συμβουλών όσον αφορά σε συμβάσεις παροχής τεχνικής εξυπηρέτησης
VII.	Πώληση / παροχή συμβουλών όσον αφορά σε άλλες υπηρεσίες (π.χ. εκτενές καθαρίσμα)
VIII.	Παροχή τεχνικών συμβουλών και πληροφοριών όσον αφορά σε προβλήματα που αφορούν σε συγκεκριμένα προϊόντα σε στενούς συνεργάτες
IX.	Διενέργεια τεχνικής εκπαίδευσης για την παροχή πληροφοριών σε συνεργεία και το προσωπικό πωλήσεων
X.	Διενεργεί ποιοτικό έλεγχο ανάλογα με τα οχήματα και τις παραγγελίες ως μέρος της ποιοτικής διασφάλισης
XI.	Διασφαλίζει ότι στις τεχνικές αναφορές συλλέγονται στοιχεία σχετικά με τις βλάβες των οχημάτων, τις αιτίες και τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους
XII.	Συζητήσεις με ειδικούς στο χώρο του αυτοκινήτου-ενημέρωση

Απαιτήσεις

A. Προσόντα ειδικού

A.1	Υπηρεσίες Επαφή με τον πελάτη, παροχή συμβουλών σε πελάτες, πωλήσεις υπηρεσιών After-Sales, τεχνολογία και διάγνωση, νομικά θέματα, οικονομικά, εσωτερικός έλεγχος
A.2	Οργάνωση και Διοίκηση Προγραμματισμός για το συνεργείο / ανταλλακτικά / αξεσουάρ, φύλλα εργασίας και ελέγχου, αλληλογραφία
A.3	Λοιπά προσόντα Μάρκα και Όμιλος, βασικές αρχές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

B. Κοινωνικά προσόντα

B.1	Ικανότητες επικοινωνίας Εμφάνιση / τρόποι / ικανότητες, δυνατότητα για δημιουργία επαφών και σχέσεων, καλή γνώση της γλώσσας / της γλώσσας του σώματος, ικανότητας δομής και διεύθυνσης συζητήσεων, σεβασμός και ενδιαφέρον προς τρίτους / ικανότητα διατήρησης των αποστάσεων σε επίπεδο προσωπικών σχέσεων / καλός ακροατής, ικανότητα επιχειρηματολογίας και εμπύχωσης
B.2	Συνεργασία και ομαδική εργασία Προσπάθεια για εξεύρεση κοινών σημείων / εμπλοκής τρίτων, ικανότητα αντιμετώπισης συγκρούσεων / αποδοχή κριτικής, ενεργή προσπάθεια ανεύρεσης ισορροπίας όσον αφορά στα ενδιαφέροντα / πειθώ, ανοχή και αποδοχή, ικανότητα ομαδικής εργασίας
B.3	Γνωστικές ικανότητες Δυνατότητα λύσης προβλημάτων, εξυπνάδα, ικανότητα μάθησης, γενικές γνώσεις
B.4	Διαπολιτισμικές ικανότητες Συμπεριφορά / ενδιαφέρον για πελάτες άλλων χωρών
B.5	Ανεξαρτησία του πνεύματος Με δική του γνώμη, δυνατότητα λήψης αποφάσεων
B.6	Συναισθηματική σταθερότητα Τιμότητα, αξιοπιστία / σταθερότητα, πειθώ, κατανόηση, ικανότητα εργασίας κάτω από πίεση
B.7	Εργασιακή ηθική, κίνητρο για τη δημιουργία καριέρας, θέληση για μάθηση, θέληση για δουλειά Δίνει σημασία στη δουλειά, έχει συγκεκριμένους στόχους όσον αφορά στην καριέρα, ικανότητα παροχής εξυπηρέτησης, ικανότητα εργασίας σε εταιρεία, θέληση μετάδοσης πληροφοριών / μάθησης, συνέπεια / θέληση για δουλειά / πρωτοβουλίες, αξιοπιστία

C. Μεθοδολογία και προσόντα μηχανογράφησης

C.1	Μεθοδολογία εργασίας Προσανατολισμός στο στόχο / επιδίωξη προσωπικών στόχων / αποφασιστικότητα, οργανωτικές ικανότητες / ικανότητα οργάνωσης του εαυτού του / συστηματική, αυτόνομη και ανεξάρτητη εργασία
C.2	Ικανότητες συστηματικότητας Διαδικασίες και άτομα στην εταιρεία, επαφές, επαφές με τις αντίστοιχες μονάδες εξυπηρέτησης πελατών / εξωτερικοί παροχείς υπηρεσιών
C.3	Ικανότητες μηχανογράφησης Γενικές ικανότητες στους υπολογιστές, προγράμματα service, προγράμματα επικοινωνίας / χρονοδιαγραμμάτων, Internet, Carlo
C.4	Τεχνικά εργαλεία Εγκαταστάσεις διενέργειας ελέγχων
C.5	Ποιοτική διασφάλιση Ποιοτικός έλεγχος

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06

ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Είναι ένας ειδικός στο After-Sales, ένας άριστος διευθυντής μίας αξιόλογης ομάδας service και δεσμεύεται όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη και την εταιρεία.

Ο Τεχνικός Διευθυντής έχει εκτενείς γνώσεις διοίκησης επιχειρήσεων, έχει εμπειρία από συνεργεία και ανταλλακτικά και γνωρίζει μεθόδους ποιοτικής διασφάλισης, επιλογής προσωπικού καθώς και ανάπτυξη σε ανθρώπινο δυναμικό. Αυτός* γνωρίζει τον τρόπο μέτρησης της αγοράς, ώστε να παρουσιάζει επιτυχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και μπορεί να τις εφαρμόσει αποτελεσματικά. Γνωρίζει την οργάνωση και τις ενέργειες των ανταγωνιστών καθώς και τις τάσεις που επικρατούν στην εταιρεία του.

Ο Τεχνικός Διευθυντής μπορεί να δημιουργήσει ένα καλό κλίμα εργασίας, δίνει κίνητρα και ανεβάζει το ηθικό της ομάδας του. Αναγνωρίζει τις ικανότητες κάθε μέλους της ομάδας και προάγει αυτούς που το αξίζουν, ανοίγοντας νέους δρόμους στους ικανούς υπαλλήλους σε άλλα επίπεδα. Αναγνωρίζει επίσης τις προσωπικές του ανάγκες εξέλιξης, επιτρέπει στους άλλους να εκφράσουν τη γνώμη τους και αντιδρά θετικά στην εποικοδομητική κριτική, λαμβάνοντάς τη σοβαρά. Μπορεί να επιτύχει συμφωνίες με τους υπαλλήλους του όσον αφορά στους στόχους που θέτει. Μεταβιβάζει εξουσίες σε διάφορες εργασίες που αναθέτει. Διαθέτει μεγάλες ικανότητες στην αντιμετώπιση διαφωνιών και υπερασπίζεται τις θέσεις του με ακρίβεια και αντικειμενικότητα.

Ο Τεχνικός Διευθυντής αντιπροσωπεύει το σύνθημα της εταιρείας «Σε απόσταση από τους άλλους». Δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες, σκέφτεται βασισμένος στις ανάγκες της εταιρείας και των πελατών και προσθέτει αξία. Χρησιμοποιεί τις πηγές με οικονομία και υπευθυνότητα.

I. Στο εξής το αρσενικό «αυτός» θα αναφέρεται και στα δύο φύλα

Περιγραφή καθηκόντων / Τομείς εργασίας

Αντικείμενο και σκοπός της θέσης:

Ανεξάρτητη διοίκηση και δημιουργία μίας κερδοφόρας επιχείρησης συνεργείου και ανταλλακτικών με σαφή προσανατολισμό προς τον πελάτη. Αυτό περιλαμβάνει κατ' αρχάς την καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση της αγοράς, ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης πελατών και την υψηλή απόδοση του τμήματος όπως και τον σχεδιασμό, τον έλεγχο και την παρακολούθηση των διαδικασιών στους τομείς εξυπηρέτησης πελατών. Διοίκηση και εξέλιξη των υπαλλήλων. Διασφάλιση ότι πληρούνται όλα τα πρότυπα της μάρκας και ότι η επιχείρηση συμμορφώνεται με τις νομικές διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και χώρου εργασίας.

Τα βασικά καθήκοντα του Τεχνικός Διευθυντή εκτείνονται στους ακόλουθους τομείς:

7. Προγραμματισμός
8. Marketing
9. Ανθρώπινοι πόροι
10. Διαχείριση κερδοφορίας
11. Λειτουργική Διοίκηση
12. Έλεγχος
13. Διαχείριση πληροφοριών
14. Ποιοτική διαχείριση

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Προγραμματισμός

- Καθορισμός των στόχων της αγοράς για τα συνεργεία και τα ανταλλακτικά μέσα στο πλαίσιο των στόχων απόδοσης που καθορίζονται από τη θυγατρική και εκπόνηση ενός ανάλογου ετήσιου προγράμματος
 - Εκπόνηση και διατήρηση ενός πλάνου πηγών για το συνεργείο και την αποθήκη και ανάπτυξη φιλοσοφιών και μέτρων για τη βελτίωση του φόρτου εργασίας
 - Διασφάλιση ότι ο προγραμματισμός για τις εγκαταστάσεις, τις θέσεις εργασίας, τα μηχανήματα, τα εργαλεία, τις εγκαταστάσεις διάγνωσης κλπ έχει γίνει σωστά. Ιδανικός σχεδιασμός των χώρων εργασίας και των διαδικασιών
 - Προετοιμασία σχεδιασμού και υπολογισμών για επενδύσεις στα συνεργεία, τις εγκαταστάσεις και τους ανθρώπινους πόρους μαζί με τη Διοίκηση της εταιρείας
- ΙΧ. Ανάπτυξη φιλοσοφιών για την αύξηση του οφέλους για τον πελάτη, το τζίρο και την κερδοφορία στις υπηρεσίες
- Χ. Συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας σχετικά με τον προγραμματισμό και τις φιλοσοφίες
- ΧΙ. Προώθηση προτάσεων στη Διοίκηση της εταιρείας σχετικά με τη γενική φιλοσοφία της μηχανογράφησης και τη γκάμα του software και του hardware που χρησιμοποιείται

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

2. Marketing

1. Τακτική αναθεώρηση τιμών για τις υπηρεσίες του συνεργείου και – αφού προηγηθεί συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας – εφαρμογή τους, ώστε να ακολουθούν τις τάσεις της αγοράς
2. Επιλογή και έλεγχος των συνεργατών για την εξωτερική παροχή υπηρεσιών στις υπηρεσίες
3. Σχεδιασμός και έλεγχος της διαφήμισης του Service
4. Σχεδιασμός και έλεγχος των ενεργειών σχετικά με την αφοσίωση των πελατών
5. Σχεδιασμός και έλεγχος των ερευνών στους πελάτες και άλλων μέτρων που παρακολουθούν την ικανοποίηση των πελατών
6. Συμμετοχή στον καθορισμό του προϋπολογισμού για την επικοινωνία
7. Παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών και – εάν χρειάζεται – σχεδιασμός και έλεγχος των μέτρων ελέγχου για τη βελτίωση εκμετάλλευσης της αγοράς
8. Παρακολούθηση της τοπικής αγοράς σε σχέση με τους νέους ανταγωνιστές
9. Διενέργεια αναλύσεων του ανταγωνισμού / σημείο αναφοράς στην παροχή υπηρεσιών

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

3. Ανθρώπινοι πόροι

1. Καθορισμός των απαιτήσεων όσον αφορά στο προσωπικό για τα συνεργεία και τα ανταλλακτικά
2. Διασφάλιση ότι έχει διενεργηθεί έρευνα για το νέο προσωπικό και – εάν χρειάζεται – υποστήριξη της Διοίκησης της εταιρείας κατά τη διάρκεια των προσλήψεων
3. Αρχική επιλογή υποψηφίων με βάση τις απαιτήσεις της ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ
4. Συμμετοχή σε συνεντεύξεις και αποφάσεις σχετικά με την πρόσληψη νέου προσωπικού
10. Προσλήψεις νέου προσωπικού και εκπόνηση σχεδίου ένταξης του στην ομάδα
11. Διεύθυνση, παροχή συμβουλών και κινήτρων στους υπαλλήλους, διασφαλίζοντας έτσι την υψηλή ποιότητά τους
12. Καθορισμός συμφωνιών για τους στόχους με τους υπαλλήλους
13. Επιθεώρηση του επιπέδου επίτευξης των στόχων και λήψη / συμφωνία λήψης μέτρων σε περίπτωση που παρουσιαστούν παρεκκλίσεις
- I. Αξιολόγηση των υπαλλήλων και – εάν χρειάζεται – λήψη πειθαρχικών μέτρων, τακτικές συζητήσεις με τους υπαλλήλους
- II. Ως μέρος της εξέλιξης των ανθρώπινων πόρων, διαπιστώνει τα προσόντα του προσωπικού και καθορίζει τα αντίστοιχα μέτρα εξέλιξης / προώθησής του
- III. Διασφάλιση ότι διατίθεται περαιτέρω εκπαίδευση του μόνιμου ειδικού
- IV. Μαζί με τους υπαλλήλους καθορίζει τους στόχους προσωπικής εξέλιξής τους και συμφωνούνται οι μέθοδοι για την επίτευξή τους
- V. Παρακολούθηση των αλλαγών στους υπαλλήλους βάσει των μέτρων εξέλιξης των ανθρώπινων πόρων και υποστήριξη / ανταμοιβή τους εάν οι αλλαγές είναι θετικές
- VI. Διασφάλιση ότι η ποιότητα των επιπλέον μέτρων εκπαίδευσης πληρεί τα πρότυπα
- VII. Παρακολούθηση της εξέλιξης της ομάδας
- VIII. Συμμετοχή στη διαχείριση των αποζημιώσεων
- IX. Διασφάλιση ότι οι παρουσίες και ο προγραμματισμός των αδειών του προσωπικού του είναι σωστά
- X. Καταγραφή προτάσεων των υπαλλήλων για βελτίωση και – εάν χρειάζεται – εφαρμογή των ιδεών τους

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

4. Διαχείριση κερδοφορίας

- IX. Έλεγχος της διαχείρισης εξόδων για το τμήμα του
- X. Διενέργεια μηνιαίας αξιολόγησης των αποτελεσμάτων για τα αποτελέσματα του τμήματός του και – εάν χρειάζεται – λήψη πρωτοβουλιών για τα απαραίτητα μέτρα
- XI. Παρακολούθηση και βελτίωση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων
- XII. Ανάλυση του κέρδους των σημαντικών πελατών και των ομάδων πελατών / ειδών επιχείρησης
- XIII. Διασφάλιση συνεχούς εκμετάλλευσης όλων των επαφών με τους πελάτες στην καθημερινή εργασία

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

5. Λειτουργική Διοίκηση

- I. Εγγυάται την ορθότητα των υπηρεσιών προς τους πελάτες με διάλογο και ενεργή συμμετοχή σε όλα τα θέματα που αφορούν στα συνεργεία και τα ανταλλακτικά
- II. Φροντίζει τους δυσαρεστημένους πελάτες με τις υπηρεσίες του συνεργείου και αυτούς με σοβαρά παράπονα
- III. Φροντίζει, ώστε τόσο η παροχή συμβουλών όσο και οι πωλήσεις των αξεσουάρ είναι σωστές ανά πάσα στιγμή έρθει σε επαφή με τον πελάτη
- IV. Διασφαλίζει την κινητικότητα των πελατών εφ' όσον αυτό είναι απαραίτητο
- V. Διασφαλίζει ότι η καταγραφή όλων των περιπτώσεων εγγυήσεων είναι σωστή
- VI. Ελέγχει τις διαδικασίες εγγυήσεων και εξυπηρέτησης και κάνει τις απαραίτητες διαπραγματεύσεις με τη GM HELLAS
- VII. Παίρνει αποφάσεις μέσα στα πλαίσια των ικανοτήτων του σχετικά με τον καταμερισμό αρμοδιοτήτων ή κάνει τις απαραίτητες προετοιμασίες, ώστε η Διοίκηση της εταιρείας να πάρει αποφάσεις
- VIII. Διασφαλίζει την ικανότητα εκμετάλλευσης των ανθρώπινων πόρων και την αποδοτικότητα των διαδικασιών στο συνεργείο και την αποθήκη
- IX. Διασφαλίζει ότι ο προγραμματισμός του χρόνου της εργασίας και ο καταμερισμός καθηκόντων στο συνεργείο και την αποθήκη είναι σωστά
- X. Διασφαλίζει ότι τηρούνται οι προκαθορισμένοι χρόνοι εργασίας
- XI. Διασφαλίζει ότι όλος ο απαραίτητος εξοπλισμός τεχνικού ελέγχου και τα εργαλεία είναι διαθέσιμα και έτοιμα προς χρήση
- XII. Οργανώνει την απόκτηση εργαλείων για το συνεργείο και άλλων αναλώσιμων κατόπιν συνεννόησης με τη Διοίκηση της εταιρείας
- XIII. Εγγυάται την καθαριότητα και την τάξη των συνεργείων
- XIV. Παρακολουθεί τη συμμόρφωση σε όλους τους κρατικούς κανονισμούς
- XV. Επιλέγει εξωτερικούς παροχείς υπηρεσιών (π.χ. βαφείς / φανοποιούς) σύμφωνα με τις οδηγίες της GM HELLAS και «κλείνει» τις αντίστοιχες συμβάσεις
- XVI. Διασφαλίζει ότι τα στοιχεία είναι σωστά συγκεντρωμένα και ταξινομημένα για τιμολόγηση και ότι οι υπηρεσίες / τα ανταλλακτικά έχουν τιμολογηθεί σωστά
- XVII. Διασφαλίζει τον ποιοτικό έλεγχο σε όλα τα καθήκοντα που έχουν τελειώσει
- XVIII. Διασφαλίζει ότι τα οχήματα παραδίδονται με τρόπο προσανατολισμένο στις ανάγκες του πελάτη
- XIX. Αφού προηγηθεί συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας, διασφαλίζει ότι οι τεχνικές υπηρεσίες εκτάκτου ανάγκης (οδική βοήθεια και εναλλακτική μετακίνηση) είναι διαθέσιμες
- XX. Διασφάλιση ότι οι μηχανικοί και οι πελάτες έχουν άμεση πρόσβαση στα ανταλλακτικά και τα αξεσουάρ με το σημείο πώλησης.
- XXI. Διασφάλιση ότι οι πελάτες και οι μηχανικοί έχουν δικαίωμα να παρέχουν συμβουλές όταν αναγνωρίσουν ποια ανταλλακτικά και αξεσουάρ χρειάζονται
- XXII. Διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και η τιμολόγηση όσον αφορά στα ανταλλακτικά γίνεται με τρόπο προσανατολισμένο προς τον πελάτη
- XXIII. Διασφαλίζει τη μόνιμη διαθεσιμότητα ή την προμήθεια σε σύντομο χρονικό διάστημα ανταλλακτικών και αξεσουάρ
- XXIV. Οργανώνει τον έλεγχο των εισαγωγών στην αποθήκη ανταλλακτικών

XXV.	Διασφαλίζει ότι τα ελαττωματικά ανταλλακτικά από αιτήσεις εγγυήσεων και παράπονα πελατών επιστρέφονται σωστά
XXVI.	Παρακολουθεί τα έγγραφα της απογραφής και ελέγχει τους τρόπους βελτίωσής της
XXVII.	Διασφαλίζει ότι οι πωλητές υποστηρίζονται σωστά εάν προκύψουν ερωτήσεις τεχνικού περιεχομένου όταν συζητούν με πελάτες
XXVIII.	Εκμεταλλεύεται τις επαφές του στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών για να παρέχει ενεργά συμβουλές όσον αφορά στις πωλήσεις
XXIX.	Όταν του ζητηθεί από τις Πωλήσεις διασφαλίζει τη διενέργεια τεχνικής αξιολόγησης των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων
XXX.	Πρωωθεί τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων στις Πωλήσεις
XXXI.	Με την εντολή πώλησης διασφαλίζει τον τεχνικό και οπτικό επανέλεγχο των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων
XXXII.	Διασφαλίζει ότι η εσωτερική τιμολόγηση του επανελέγχου έχει διενεργηθεί σωστά

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

6. Έλεγχος

XIII.	Διαρκής παρακολούθηση των ποσοστών της διοίκησης επιχειρήσεων στα συνεργεία και τις αποθήκες και ανάλυση των ιδιαιτεροτήτων και των αποκλίσεων από τα αρχικά πλάνα
XIV.	Ανάπτυξη φιλοσοφίας για τη διόρθωση των αποκλίσεων από τα πλάνα και – εάν χρειάζεται – συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας
XV.	Τακτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης της Διοίκησης Επιχείρησης του τμήματος Service
XVI.	Καθορισμός της έκτασης εκμετάλλευσης του δυναμικού της αγοράς μας
XVII.	Διασφάλιση των τακτικών αναφορών για τη Διοίκηση της εταιρείας

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

7. Διαχείριση πληροφοριών

I.	Διασφάλιση ότι η τεχνική βιβλιογραφία, τα φυλλάδια των προϊόντων και τα έγγραφα των διαδικασιών και το απαραίτητο software είναι ενημερωμένα, πλήρη και διαθέσιμα
II.	Διασφάλιση ότι η ενημέρωση που γίνεται από τα Κεντρικά ακολουθείται, αρχειοθετείται και διατίθεται σε άλλους
III.	Παρακολούθηση των αναφορών της μάρκας OPEL και του ανταγωνισμού στα μέσα μαζικής επικοινωνίας
IV.	Ενημέρωση των υπαλλήλων με τις σχετικές πληροφορίες
V.	Διασφάλιση ότι το υλικό τύπου του ειδικού διατίθεται στους υπαλλήλους

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

8. Ποιοτική διαχείριση

•	Διασφάλιση ότι οι διαδικασίες είναι καθορισμένες και ακολουθούνται. Βελτίωση των διαδικασιών στο τμήμα Service κατόπιν προηγούμενης συμφωνίας με τη Διοίκηση της εταιρείας
•	Καλεί και ηγείται του κύκλου των ανθρώπων που συμμετέχουν στην ποιοτική διαχείριση για τη συζήτηση και βελτίωση των διαδικασιών και βημάτων
•	Παρακολούθηση της ποιότητας OPEL και των προδιαγραφών εξυπηρέτησης για να διασφαλιστεί ότι ακολουθούνται
•	Διασφάλιση ότι τηρούνται τα μέτρα για την αποδοτική προστασία στην εργασία, συντονίζει και ελέγχει τη συμμόρφωση των μέτρων αυτών με τους κανονισμούς ασφαλείας
•	Διασφαλίζεται ότι τηρούνται οι προθεσμίες και ότι τα έγγραφα διατίθενται για εργασίες συντήρησης στις εγκαταστάσεις, τα μηχανήματα κλπ.
•	Με τη σύμφωνη γνώμη της Διοίκησης της εταιρείας οργανώνει και διασφαλίζει την ορθότητα των ελέγχων / της πιστοποίησης ποιοτικής διαχείρισης
•	Εισήγηση μέτρων για την αύξηση της ικανοποίησης πελατών και εφαρμογή τους
•	Διασφάλιση ότι έχει γίνει επαφή με όλους τους πελάτες του τμήματος Service

• Διασφαλίζει ότι ικανοποιούνται οι επιθυμίες του πελάτη
• Διασφαλίζει τη σωστή φροντίδα των πελατών μετά από επίσκεψή τους στο τμήμα Service
• Γίνεται πρότυπο όσον αφορά στη φιλικότητα και το στίλ αντιμετώπισης των πελατών
• Κανονίζει για την καταγραφή των παραπόνων / καταγράφει τα παράπονα και διασφαλίζει τη σωστή επικοινωνία με τον πελάτη
• Αξιολογεί τα εισερχόμενα παράπονα και κανονίζει για τη λήψη μέτρων ώστε να βελτιωθεί η κατάσταση / διεκπεραιώνει την ενημέρωση (follow-up)
• Κανονίζει την προώθηση των αναφορών παραπόνων στη Διοίκηση της εταιρείας
• Διασφαλίζει ότι χρησιμοποιούνται τα κατάλληλα εργαλεία για να εδραιωθεί το επίπεδο της ικανοποίησης πελατών σε κάθε τμήμα
• Αναγνώριση των λόγων για τη δυσαρέσκεια των πελατών
• Καθορισμός μέτρων για τη διασφάλιση και την αύξηση της ικανοποίησης πελατών
• Διασφάλιση της συμμόρφωσης με όλους τους κρατικούς κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας
• Διασφάλιση ότι η αποκομιδή των απορριμμάτων γίνεται σωστά και οικονομικά
• Εκπροσώπηση της εταιρείας σε οικολογικά θέματα προσωπικά με τις Ρυθμιστικές Αρχές

Απαιτήσεις

A. Προσόντα ειδικού

A.1	<ul style="list-style-type: none"> • Οικονομικά / Λογιστήριο • Οικονομικά πλάνα και πλάνα ρευστότητας, ετήσιες αναφορές, ισολογισμοί, τιμολογήσεις, εσωτερικοί έλεγχοι, οικονομικές στατιστικές, φόροι, νόμοι οικονομικών και συμβάσεων, έλεγχοι
A.2	<ul style="list-style-type: none"> • Τεχνολογία και Διάγνωση • Βασική τεχνολογία οχημάτων, δυνατότητες και προβλήματα διάγνωσης βλαβών και επισκευών
A.3	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Ανάλυση, διαφήμιση, παρουσίαση προϊόντος, after-sales
A.4	<ul style="list-style-type: none"> • Πωλήσεις • ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ, μάρκα OPEL, γνώσεις της αγοράς και της επιχειρηματικής γραμμής, βασικές εμπορικές και νομικές γνώσεις, συζητήσεις πωλήσεων
A.5	<ul style="list-style-type: none"> • Ανθρώπινοι πόροι • Επιλογή προσωπικού, αξιολόγηση προσωπικού, ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων, προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων, βασικές γνώσεις εργατικού δικαίου, αποζημιώσεις
A.6	<ul style="list-style-type: none"> • Οικολογία • Θεσμοθετημένοι κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας, οικολογική αποκομιδή απορριμμάτων
A.7	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιοτική διασφάλιση • Ανάλυση διαδικασιών, παρακολούθηση διαδικασιών, αξιολόγηση

B. Κοινωνικά προσόντα

	Συνεργασία και ομαδική εργασία
B.1	Προσπάθεια για εξεύρεση κοινών σημείων / συμμετοχής τρίτων, ικανότητα αντιμετώπισης αντιπαραθέσεων / αποδοχή κριτικής, ενεργή προσπάθεια ανεύρεσης ισορροπίας όσον αφορά στα ενδιαφέροντα / πειθώ, αντοχή και αποδοχή, ικανότητα ομαδικής εργασίας
	Ικανότητες επικοινωνίας
B.2	Εμφάνιση / τρόποι / ικανότητες, δυνατότητα δημιουργίας επαφών και σχέσεων, καλή γνώση της γλώσσας / της γλώσσας του σώματος, ικανότητα δομής και διεύθυνσης συζητήσεων, σεβασμός και ενδιαφέρον προς τρίτους / ικανότητα διατήρησης των αποστάσεων σε επίπεδο προσωπικών σχέσεων / καλός ακροατής, ικανότητα επιχειρηματολογίας και εμφύχωσης

B.3	Γνωστικές ικανότητες Δυνατότητα λύσης προβλημάτων, εξυπνάδα, μαθητική ικανότητα, δημιουργικότητα, γενικές γνώσεις
B.4	Διαπολιτισμικές ικανότητες Συμπεριφορά / ενδιαφέρον για πελάτες από άλλες χώρες
B.5	Ανεξαρτησία του πνεύματος Με δική του γνώμη, ικανότητα λήψης αποφάσεων
B.6	Συναισθηματική ισορροπία Τιμότητα, αξιοπιστία / εμπιστοσύνη, πειθώ, κατανόηση, ικανότητα εργασίας κάτω από συνθήκες πίεσης
B.7	Εργασιακή ηθική, κίνητρο για δημιουργία καριέρας, θέληση για μάθηση, θέληση για δουλειά Δίνει σημασία στη δουλειά, έχει συγκεκριμένους στόχους όσον αφορά στην καριέρα, ικανότητα εξυπηρέτησης, ικανότητα εργασίας σε εταιρεία, θέληση μετάδοσης πληροφοριών / μάθησης, συνέπεια / θέληση για δουλειά / πρωτοβουλίες, αξιοπιστία
C. Μεθοδολογία και ικανότητες μηχανογράφησης	
C.1	Μεθοδολογία εργασίας Προσανατολισμός στο στόχο / επιδίωξη προσωπικών στόχων / αποφασιστικότητα, οργανωτικές ικανότητες / ικανότητα προσωπικής οργάνωσης / συστηματική, ανεξάρτητη και αυτόνομη εργασία
C.2	Μεθοδολογία πωλήσεων Ικανότητα ανάλυσης απαιτήσεων και αξιώσεων, ικανότητα παροχής συμβουλών, βεβαιότητα «κλεισίματος» μίας σύμβασης πώλησης / πολύ μεγάλες ικανότητες διαπραγμάτευσης
C.3	Ικανότητες συστηματικότητας Διαδικασίες και άτομα στην εταιρεία, επαφές, επαφές με εξωτερικούς παροχείς υπηρεσιών
C.4	Project Management Φάσεις project, προγραμματισμός, έλεγχος και παρακολούθηση των project, εργαλεία διαχείρισης των project, έλεγχος των project, project
C.5	Ικανότητες μηχανογράφησης Γενικές ικανότητες στους υπολογιστές / Microsoft Office, προγράμματα πωλήσεων, επικοινωνία / προγραμματισμός χρονοδιαγραμμάτων, Internet, e-business

D. Διοικητικές Ικανότητες

D.1	Διοικητικές ικανότητες Έμπνευση, παροχή υποστήριξης, ανάπτυξη της ομάδας, αναγνώριση δυνατοτήτων, επικοινωνία με τη Διοίκηση
D.2	Στρατηγικές ικανότητες Δημιουργία οράματος, ανάλυση και δημιουργία τάσεων, αναγνώριση αλληλοσυσχετίσεων, διαφύλαξη των ενδιαφερόντων, καινοτομίες, διεύρυνση ορίζοντα
D.3	Επιχειρηματικές ικανότητες Επαφή με την αγορά και τον Όμιλο, ικανότητα λήψης αποφάσεων, πρόσθεση αξίας
D.4	Ικανότητες ευελιξίας Ικανότητα τροποποιήσεων, αλλαγής πλεύσης, συμμετοχή τρίτων στη διαδικασία αλλαγών, ικανότητα εφαρμογής των τροποποιήσεων
D.5	Χειρισμός της γνώσης Απόκτηση και μετάδοση γνώσης, προώθηση της επικοινωνίας, υποβοήθηση επικοινωνίας μεταξύ υφιστάμενων τμημάτων, χειρισμός feedback

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Είναι ένας ειδικός στο After-Sales, ένας άριστος διευθυντής μίας αξιόλογης ομάδας service και δεσμεύεται όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη και την εταιρεία.

Ο Τεχνικός Διευθυντής έχει εκτενείς γνώσεις διοίκησης επιχειρήσεων, έχει εμπειρία από συνεργεία και ανταλλακτικά και γνωρίζει μεθόδους ποιοτικής διασφάλισης, επιλογής προσωπικού καθώς και ανάπτυξη σε ανθρώπινο δυναμικό. Αυτός* γνωρίζει τον τρόπο μέτρησης της αγοράς, ώστε να παρουσιάζει επιτυχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και μπορεί να τις εφαρμόσει αποτελεσματικά. Γνωρίζει την οργάνωση και τις ενέργειες των ανταγωνιστών καθώς και τις τάσεις που επικρατούν στην εταιρεία του.

Ο Τεχνικός Διευθυντής μπορεί να δημιουργήσει ένα καλό κλίμα εργασίας, δίνει κίνητρα και ανεβάζει το ηθικό της ομάδας του. Αναγνωρίζει τις ικανότητες κάθε μέλους της ομάδας και προάγει αυτούς που το αξίζουν, ανοίγοντας νέους δρόμους στους ικανούς υπαλλήλους σε άλλα επίπεδα. Αναγνωρίζει επίσης τις προσωπικές του ανάγκες εξέλιξης, επιτρέπει στους άλλους να εκφράσουν τη γνώμη τους και αντιδρά θετικά στην εποικοδομητική κριτική, λαμβάνοντάς τη σοβαρά. Μπορεί να επιτύχει συμφωνίες με τους υπαλλήλους του όσον αφορά στους στόχους που θέτει. Μεταβιβάζει εξουσίες σε διάφορες εργασίες που αναθέτει. Διαθέτει μεγάλες ικανότητες στην αντιμετώπιση διαφωνιών και υπερασπίζεται τις θέσεις του με ακρίβεια και αντικειμενικότητα.

Ο Τεχνικός Διευθυντής αντιπροσωπεύει το σύνθημα της εταιρείας «Σε απόσταση από τους άλλους». Δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες, σκέφτεται βασισμένος στις ανάγκες της εταιρείας και των πελατών και προσθέτει αξία. Χρησιμοποιεί τις πηγές με οικονομία και υπευθυνότητα.

II. Στο εξής το αρσενικό «αυτός» θα αναφέρεται και στα δύο φύλα

Περιγραφή καθηκόντων / Τομείς εργασίας

Αντικείμενο και σκοπός της θέσης:

Ανεξάρτητη διοίκηση και δημιουργία μίας κερδοφόρας επιχείρησης συνεργείου και ανταλλακτικών με σαφή προσανατολισμό προς τον πελάτη. Αυτό περιλαμβάνει κατ' αρχάς την καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση της αγοράς, ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης πελατών και την υψηλή απόδοση του τμήματος όπως και τον σχεδιασμό, τον έλεγχο και την παρακολούθηση των διαδικασιών στους τομείς εξυπηρέτησης πελατών. Διοίκηση και εξέλιξη των υπαλλήλων. Διασφάλιση ότι πληρούνται όλα τα πρότυπα της μάρκας και ότι η επιχείρηση συμμορφώνεται με τις νομικές διατάξεις περί προστασίας του περιβάλλοντος και χώρου εργασίας.

Τα βασικά καθήκοντα του Τεχνικός Διευθυντή εκτείνονται στους ακόλουθους τομείς:

15. Προγραμματισμός
16. Marketing
17. Ανθρώπινοι πόροι
18. Διαχείριση κερδοφορίας
19. Λειτουργική Διοίκηση
20. Έλεγχος
21. Διαχείριση πληροφοριών
22. Ποιοτική διαχείριση

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Προγραμματισμός

Καθορισμός των στόχων της αγοράς για τα συνεργεία και τα ανταλλακτικά μέσα στο πλαίσιο των στόχων απόδοσης που καθορίζονται από τη θυγατρική και εκπόνηση ενός ανάλογου ετήσιου προγράμματος

Εκπόνηση και διατήρηση ενός πλάνου πηγών για το συνεργείο και την αποθήκη και ανάπτυξη φιλοσοφιών και μέτρων για τη βελτίωση του φόρτου εργασίας

Διασφάλιση ότι ο προγραμματισμός για τις εγκαταστάσεις, τις θέσεις εργασίας, τα μηχανήματα, τα εργαλεία, τις εγκαταστάσεις διάγνωσης κλπ έχει γίνει σωστά. Ιδανικός σχεδιασμός των χώρων εργασίας και των διαδικασιών

Προετοιμασία σχεδιασμού και υπολογισμών για επενδύσεις στα συνεργεία, τις εγκαταστάσεις και τους ανθρώπινους πόρους μαζί με τη Διοίκηση της εταιρείας

Ανάπτυξη φιλοσοφιών για την αύξηση του οφέλους για τον πελάτη, το τζίρο και την κερδοφορία στις υπηρεσίες

Συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας σχετικά με τον προγραμματισμό και τις φιλοσοφίες

Προώθηση προτάσεων στη Διοίκηση της εταιρείας σχετικά με τη γενική φιλοσοφία της μηχανογράφησης και τη γκάμα του software και του hardware που χρησιμοποιείται

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

2. Marketing

14. Τακτική αναθεώρηση τιμών για τις υπηρεσίες του συνεργείου και – αφού προηγηθεί συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας – εφαρμογή τους, ώστε να ακολουθούν τις τάσεις της αγοράς
15. Επιλογή και έλεγχος των συνεργατών για την εξωτερική παροχή υπηρεσιών στις υπηρεσίες
16. Σχεδιασμός και έλεγχος της διαφήμισης του Service
17. Σχεδιασμός και έλεγχος των ενεργειών σχετικά με την αφοσίωση των πελατών
18. Σχεδιασμός και έλεγχος των ερευνών στους πελάτες και άλλων μέτρων που παρακολουθούν την ικανοποίηση των πελατών
19. Συμμετοχή στον καθορισμό του προϋπολογισμού για την επικοινωνία
20. Παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχόμενων συμβουλευτικών υπηρεσιών και – εάν χρειάζεται – σχεδιασμός και έλεγχος των μέτρων ελέγχου για τη βελτίωση εκμετάλλευσης της αγοράς
21. Παρακολούθηση της τοπικής αγοράς σε σχέση με τους νέους ανταγωνιστές
22. Διενέργεια αναλύσεων του ανταγωνισμού / σημείο αναφοράς στην παροχή υπηρεσιών

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

3. Ανθρώπινοι πόροι

5. Καθορισμός των απαιτήσεων όσον αφορά στο προσωπικό για τα συνεργεία και τα ανταλλακτικά
6. Διασφάλιση ότι έχει διενεργηθεί έρευνα για το νέο προσωπικό και – εάν χρειάζεται – υποστήριξη της Διοίκησης της εταιρείας κατά τη διάρκεια των προσλήψεων
7. Αρχική επιλογή υποψηφίων με βάση τις απαιτήσεις της ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ
8. Συμμετοχή σε συνεντεύξεις και αποφάσεις σχετικά με την πρόσληψη νέου προσωπικού
23. Προσλήψεις νέου προσωπικού και εκπόνηση σχεδίου ένταξης του στην ομάδα
24. Διεύθυνση, παροχή συμβουλών και κινήτρων στους υπαλλήλους, διασφαλίζοντας έτσι την υψηλή ποιότητά τους
25. Καθορισμός συμφωνιών για τους στόχους με τους υπαλλήλους
26. Επιθεώρηση του επιπέδου επίτευξης των στόχων και λήψη / συμφωνία λήψης μέτρων σε περίπτωση που παρουσιαστούν παρεκκλίσεις
- XI. Αξιολόγηση των υπαλλήλων και – εάν χρειάζεται – λήψη πειθαρχικών μέτρων, τακτικές συζητήσεις με τους υπαλλήλους
- XII. Ως μέρος της εξέλιξης των ανθρώπινων πόρων, διαπιστώνει τα προσόντα του προσωπικού και καθορίζει τα αντίστοιχα μέτρα εξέλιξης / προώθησής του
- XIII. Διασφάλιση ότι διατίθεται περαιτέρω εκπαίδευση του μόνιμου ειδικού
- XIV. Μαζί με τους υπαλλήλους καθορίζει τους στόχους προσωπικής εξέλιξής τους και συμφωνούνται οι μέθοδοι για την επίτευξή τους
- XV. Παρακολούθηση των αλλαγών στους υπαλλήλους βάσει των μέτρων εξέλιξης των ανθρώπινων πόρων και υποστήριξη / ανταμοιβή τους εάν οι αλλαγές είναι θετικές
- XVI. Διασφάλιση ότι η ποιότητα των επιπλέον μέτρων εκπαίδευσης πληρεί τα πρότυπα
- XVII. Παρακολούθηση της εξέλιξης της ομάδας
- XVIII. Συμμετοχή στη διαχείριση των αποζημιώσεων
- XIX. Διασφάλιση ότι οι παρουσίες και ο προγραμματισμός των αδειών του προσωπικού του είναι σωστά
- XX. Καταγραφή προτάσεων των υπαλλήλων για βελτίωση και – εάν χρειάζεται – εφαρμογή των ιδεών τους

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

4. Διαχείριση κερδοφορίας

- XIV. Έλεγχος της διαχείρισης εξόδων για το τμήμα του
- XV. Διενέργεια μηνιαίας αξιολόγησης των αποτελεσμάτων για τα αποτελέσματα του τμήματός του και – εάν χρειάζεται – λήψη πρωτοβουλιών για τα απαραίτητα μέτρα
- XVI. Παρακολούθηση και βελτίωση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων
- XVII. Ανάλυση του κέρδους των σημαντικών πελατών και των ομάδων πελατών / ειδών επιχείρησης
- XVIII. Διασφάλιση συνεχούς εκμετάλλευσης όλων των επαφών με τους πελάτες στην καθημερινή εργασία

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

5. Λειτουργική Διοίκηση

- XXXIII. Εγγυάται την ορθότητα των υπηρεσιών προς τους πελάτες με διάλογο και ενεργή συμμετοχή σε όλα τα θέματα που αφορούν στα συνεργεία και τα ανταλλακτικά
- XXXIV. Φροντίζει τους δυσαρεστημένους πελάτες με τις υπηρεσίες του συνεργείου και αυτούς με σοβαρά παράπονα
- XXXV. Φροντίζει, ώστε τόσο η παροχή συμβουλών όσο και οι πωλήσεις των αξεσουάρ είναι σωστές ανά πάσα στιγμή έρθει σε επαφή με τον πελάτη
- XXXVI. Διασφαλίζει την κινητικότητα των πελατών εφ' όσον αυτό είναι απαραίτητο
- XXXVII. Διασφαλίζει ότι η καταγραφή όλων των περιπτώσεων εγγυήσεων είναι σωστή
- XXXVIII. Ελέγχει τις διαδικασίες εγγυήσεων και εξυπηρέτησης και κάνει τις απαραίτητες διαπραγματεύσεις με τη GM HELLAS
- XXXIX. Παίρνει αποφάσεις μέσα στα πλαίσια των ικανοτήτων του σχετικά με τον καταμερισμό αρμοδιοτήτων ή κάνει τις απαραίτητες προετοιμασίες, ώστε η Διοίκηση της εταιρείας να πάρει αποφάσεις
- XL. Διασφαλίζει την ικανότητα εκμετάλλευσης των ανθρώπινων πόρων και την αποδοτικότητα των διαδικασιών στο συνεργείο και την αποθήκη
- XL1. Διασφαλίζει ότι ο προγραμματισμός του χρόνου της εργασίας και ο καταμερισμός καθηκόντων στο συνεργείο και την αποθήκη είναι σωστά
- XL2. Διασφαλίζει ότι τηρούνται οι προκαθορισμένοι χρόνοι εργασίας
- XL3. Διασφαλίζει ότι όλος ο απαραίτητος εξοπλισμός τεχνικού ελέγχου και τα εργαλεία είναι διαθέσιμα και έτοιμα προς χρήση
- XL4. Οργανώνει την απόκτηση εργαλείων για το συνεργείο και άλλων αναλώσιμων κατόπιν συνεννόησης με τη Διοίκηση της εταιρείας
- XL5. Εγγυάται την καθαριότητα και την τάξη των συνεργείων
- XL6. Παρακολουθεί τη συμμόρφωση σε όλους τους κρατικούς κανονισμούς
- XL7. Επιλέγει εξωτερικούς παροχείς υπηρεσιών (π.χ. βαφείς / φανοποιούς) σύμφωνα με τις οδηγίες της GM HELLAS και «κλείνει» τις αντίστοιχες συμβάσεις
- XL8. Διασφαλίζει ότι τα στοιχεία είναι σωστά συγκεντρωμένα και ταξινομημένα για τιμολόγηση και ότι οι υπηρεσίες / τα ανταλλακτικά έχουν τιμολογηθεί σωστά
- XL9. Διασφαλίζει τον ποιοτικό έλεγχο σε όλα τα καθήκοντα που έχουν τελειώσει
- L. Διασφαλίζει ότι τα οχήματα παραδίδονται με τρόπο προσανατολισμένο στις ανάγκες του πελάτη
- LI. Αφού προηγηθεί συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας, διασφαλίζει ότι οι τεχνικές υπηρεσίες εκτάκτου ανάγκης (οδική βοήθεια και εναλλακτική μετακίνηση) είναι διαθέσιμες
- LII. Διασφάλιση ότι οι μηχανικοί και οι πελάτες έχουν άμεση πρόσβαση στα ανταλλακτικά και τα αξεσουάρ με το σημείο πώλησης.
- LIII. Διασφάλιση ότι οι πελάτες και οι μηχανικοί έχουν δικαίωμα να παρέχουν συμβουλές όταν αναγνωρίσουν ποια ανταλλακτικά και αξεσουάρ χρειάζονται
- LIV. Διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και η τιμολόγηση όσον αφορά στα ανταλλακτικά γίνεται με τρόπο προσανατολισμένο προς τον πελάτη
- LV. Διασφαλίζει τη μόνιμη διαθεσιμότητα ή την προμήθεια σε σύντομο χρονικό διάστημα ανταλλακτικών και αξεσουάρ
- LVI. Οργανώνει τον έλεγχο των εισαγωγών στην αποθήκη ανταλλακτικών

LVII.	Διασφαλίζει ότι τα ελαττωματικά ανταλλακτικά από αιτήσεις εγγυήσεων και παράπονα πελατών επιστρέφονται σωστά
LVIII.	Παρακολουθεί τα έγγραφα της απογραφής και ελέγχει τους τρόπους βελτίωσής της
LIX.	Διασφαλίζει ότι οι πωλητές υποστηρίζονται σωστά εάν προκύψουν ερωτήσεις τεχνικού περιεχομένου όταν συζητούν με πελάτες
LX.	Εκμεταλλεύεται τις επαφές του στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών για να παρέχει ενεργά συμβουλές όσον αφορά στις πωλήσεις
LXI.	Όταν του ζητηθεί από τις Πωλήσεις διασφαλίζει τη διενέργεια τεχνικής αξιολόγησης των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων
LXII.	Πρωωθεί τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων στις Πωλήσεις
LXIII.	Με την εντολή πώλησης διασφαλίζει τον τεχνικό και οπτικό επανέλεγχο των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων
LXIV.	Διασφαλίζει ότι η εσωτερική τιμολόγηση του επανελέγχου έχει διενεργηθεί σωστά

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

6. Έλεγχος

XVIII.	Διαρκής παρακολούθηση των ποσοστών της διοίκησης επιχειρήσεων στα συνεργεία και τις αποθήκες και ανάλυση των ιδιαιτεροτήτων και των αποκλίσεων από τα αρχικά πλάνα
XIX.	Ανάπτυξη φιλοσοφίας για τη διόρθωση των αποκλίσεων από τα πλάνα και – εάν χρειάζεται – συμφωνία με τη Διοίκηση της εταιρείας
XX.	Τακτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης της Διοίκησης Επιχείρησης του τμήματος Service
XXI.	Καθορισμός της έκτασης εκμετάλλευσης του δυναμικού της αγοράς μας
XXII.	Διασφάλιση των τακτικών αναφορών για τη Διοίκηση της εταιρείας

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

7. Διαχείριση πληροφοριών

VI.	Διασφάλιση ότι η τεχνική βιβλιογραφία, τα φυλλάδια των προϊόντων και τα έγγραφα των διαδικασιών και το απαραίτητο software είναι ενημερωμένα, πλήρη και διαθέσιμα
VII.	Διασφάλιση ότι η ενημέρωση που γίνεται από τα Κεντρικά ακολουθείται, αρχειοθετείται και διατίθεται σε άλλους
VIII.	Παρακολούθηση των αναφορών της μάρκας OPEL και του ανταγωνισμού στα μέσα μαζικής επικοινωνίας
IX.	Ενημέρωση των υπαλλήλων με τις σχετικές πληροφορίες
X.	Διασφάλιση ότι το υλικό τύπου του ειδικού διατίθεται στους υπαλλήλους

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

8. Ποιοτική διαχείριση

<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ότι οι διαδικασίες είναι καθορισμένες και ακολουθούνται. Βελτίωση των διαδικασιών στο τμήμα Service κατόπιν προηγούμενης συμφωνίας με τη Διοίκηση της εταιρείας • Καλεί και ηγείται του κύκλου των ανθρώπων που συμμετέχουν στην ποιοτική διαχείριση για τη συζήτηση και βελτίωση των διαδικασιών και βημάτων • Παρακολούθηση της ποιότητας OPEL και των προδιαγραφών εξυπηρέτησης για να διασφαλιστεί ότι ακολουθούνται • Διασφάλιση ότι τηρούνται τα μέτρα για την αποδοτική προστασία στην εργασία, συντονίζει και ελέγχει τη συμμόρφωση των μέτρων αυτών με τους κανονισμούς ασφαλείας • Διασφαλίζεται ότι τηρούνται οι προθεσμίες και ότι τα έγγραφα διατίθενται για εργασίες συντήρησης στις εγκαταστάσεις, τα μηχανήματα κλπ. • Με τη σύμφωνη γνώμη της Διοίκησης της εταιρείας οργανώνει και διασφαλίζει την ορθότητα των ελέγχων / της πιστοποίησης ποιοτικής διαχείρισης • Εισήγηση μέτρων για την αύξηση της ικανοποίησης πελατών και εφαρμογή τους • Διασφάλιση ότι έχει γίνει επαφή με όλους τους πελάτες του τμήματος Service

• Διασφαλίζει ότι ικανοποιούνται οι επιθυμίες του πελάτη
• Διασφαλίζει τη σωστή φροντίδα των πελατών μετά από επίσκεψή τους στο τμήμα Service
• Γίνεται πρότυπο όσον αφορά στη φιλικότητα και το στίλ αντιμετώπισης των πελατών
• Κανονίζει για την καταγραφή των παραπόνων / καταγράφει τα παράπονα και διασφαλίζει τη σωστή επικοινωνία με τον πελάτη
• Αξιολογεί τα εισερχόμενα παράπονα και κανονίζει για τη λήψη μέτρων ώστε να βελτιωθεί η κατάσταση / διεκπεραιώνει την ενημέρωση (follow-up)
• Κανονίζει την προώθηση των αναφορών παραπόνων στη Διοίκηση της εταιρείας
• Διασφαλίζει ότι χρησιμοποιούνται τα κατάλληλα εργαλεία για να εδραιωθεί το επίπεδο της ικανοποίησης πελατών σε κάθε τμήμα
• Αναγνώριση των λόγων για τη δυσαρέσκεια των πελατών
• Καθορισμός μέτρων για τη διασφάλιση και την αύξηση της ικανοποίησης πελατών
• Διασφάλιση της συμμόρφωσης με όλους τους κρατικούς κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας
• Διασφάλιση ότι η αποκομιδή των απορριμμάτων γίνεται σωστά και οικονομικά
• Εκπροσώπηση της εταιρείας σε οικολογικά θέματα προσωπικά με τις Ρυθμιστικές Αρχές

Απαιτήσεις

A. Προσόντα ειδικού

A.1	Οικονομικά / Λογιστήριο Οικονομικά πλάνα και πλάνα ρευστότητας, ετήσιες αναφορές, ισολογισμοί, τιμολογήσεις, εσωτερικοί έλεγχοι, οικονομικές στατιστικές, φόροι, νόμοι οικονομικών και συμβάσεων, έλεγχοι
A.2	Τεχνολογία και Διάγνωση Βασική τεχνολογία οχημάτων, δυνατότητες και προβλήματα διάγνωσης βλαβών και επισκευών
A.3	Marketing Ανάλυση, διαφήμιση, παρουσίαση προϊόντος, after-sales
A.4	Πωλήσεις ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ, μάρκα OPEL, γνώσεις της αγοράς και της επιχειρηματικής γραμμής, βασικές εμπορικές και νομικές γνώσεις, συζητήσεις πωλήσεων
A.5	Ανθρώπινοι πόροι Επιλογή προσωπικού, αξιολόγηση προσωπικού, ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων, προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων, βασικές γνώσεις εργατικού δικαίου, αποζημιώσεις
A.6	Οικολογία Θεσμοθετημένοι κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας, οικολογική αποκομιδή απορριμμάτων
A.7	Ποιοτική διασφάλιση Ανάλυση διαδικασιών, παρακολούθηση διαδικασιών, αξιολόγηση

B. Κοινωνικά προσόντα

B.1	Συνεργασία και ομαδική εργασία Προσπάθεια για εξεύρεση κοινών σημείων / συμμετοχής τρίτων, ικανότητα αντιμετώπισης αντιπαράθεσεων / αποδοχή κριτικής, ενεργή προσπάθεια ανεύρεσης ισορροπίας όσον αφορά στα ενδιαφέροντα / πειθώ, αντοχή και αποδοχή, ικανότητα ομαδικής εργασίας
B.2	Ικανότητες επικοινωνίας Εμφάνιση / τρόποι / ικανότητες, δυνατότητα δημιουργίας επαφών και σχέσεων, καλή γνώση της γλώσσας / της γλώσσας του σώματος, ικανότητα δομής και διεύθυνσης συζητήσεων, σεβασμός και ενδιαφέρον προς τρίτους / ικανότητα διατήρησης των αποστάσεων σε επίπεδο προσωπικών σχέσεων / καλός ακροατής, ικανότητα επιχειρηματολογίας και εμπύχωσης
B.3	Γνωστικές ικανότητες Δυνατότητα λύσης προβλημάτων, εξυπνάδα, μαθητική ικανότητα, δημιουργικότητα, γενικές γνώσεις
B.4	Διαπολιτισμικές ικανότητες Συμπεριφορά / ενδιαφέρον για πελάτες από άλλες χώρες
B.5	Ανεξαρτησία του πνεύματος Με δική του γνώμη, ικανότητα λήψης αποφάσεων
B.6	Συναισθηματική ισορροπία Τιμιότητα, αξιοπιστία / εμπιστοσύνη, πειθώ, κατανόηση, ικανότητα εργασίας κάτω από συνθήκες πίεσης
B.7	Εργασιακή ηθική, κίνητρο για δημιουργία καριέρας, θέληση για μάθηση, θέληση για δουλειά Δίνει σημασία στη δουλειά, έχει συγκεκριμένους στόχους όσον αφορά στην καριέρα, ικανότητα εξυπηρέτησης, ικανότητα εργασίας σε εταιρεία, θέληση μετάδοσης πληροφοριών / μάθησης, συνέπεια / θέληση για δουλειά / πρωτοβουλίες, αξιοπιστία

C. Μεθοδολογία και ικανότητες μηχανογράφησης

C.1	Μεθοδολογία εργασίας Προσανατολισμός στο στόχο / επιδίωξη προσωπικών στόχων / αποφασιστικότητα, οργανωτικές ικανότητες / ικανότητα προσωπικής οργάνωσης / συστηματική, ανεξάρτητη και αυτόνομη εργασία
C.2	Μεθοδολογία πωλήσεων Ικανότητα ανάλυσης απαιτήσεων και αξιώσεων, ικανότητα παροχής συμβουλών, βεβαιότητα «κλεισίματος» μίας σύμβασης πώλησης / πολύ μεγάλες ικανότητες διαπραγμάτευσης
C.3	Ικανότητες συστηματικότητας Διαδικασίες και άτομα στην εταιρεία, επαφές, επαφές με εξωτερικούς παροχείς υπηρεσιών
C.4	Project Management Φάσεις project, προγραμματισμός, έλεγχος και παρακολούθηση των project, εργαλεία διαχείρισης των project, έλεγχος των project, project

C.5	<p>Ικανότητες μηχανογράφησης</p> <p>Γενικές ικανότητες στους υπολογιστές / Microsoft Office, προγράμματα πωλήσεων, επικοινωνία / προγραμματισμός χρονοδιαγραμμάτων, Internet, e-business</p>
D. Διοικητικές ικανότητες	
D.1	<p>Διοικητικές ικανότητες</p> <p>Έμπνευση, παροχή υποστήριξης, ανάπτυξη της ομάδας, αναγνώριση δυνατοτήτων, επικοινωνία με τη Διοίκηση</p>
D.2	<p>Στρατηγικές ικανότητες</p> <p>Δημιουργία οράματος, ανάλυση και δημιουργία τάσεων, αναγνώριση αλληλοσυσχετίσεων, διαφύλαξη των ενδιαφερόντων, καινοτομίες, διεύρυνση ορίζοντα</p>
D.3	<p>Επιχειρηματικές ικανότητες</p> <p>Επαφή με την αγορά και τον Όμιλο, ικανότητα λήψης αποφάσεων, πρόσθεση αξίας</p>
D.4	<p>Ικανότητες ευελιξίας</p> <p>Ικανότητα τροποποιήσεων, αλλαγής πλεύσης, συμμετοχή τρίτων στη διαδικασία αλλαγών, ικανότητα εφαρμογής των τροποποιήσεων</p>
D.5	<p>Χειρισμός της γνώσης</p> <p>Απόκτηση και μετάδοση γνώσης, προώθηση της επικοινωνίας, υποβοήθηση επικοινωνίας μεταξύ υφιστάμενων τμημάτων, χειρισμός feedback</p>

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ

Είναι ένας ειδικός στην διαχείριση μιας αξιόλογης ομάδος service και δεσμεύεται όσον αφορά ποιοτική και διαχρονική λειτουργία της ομάδος τόσο απέναντι στην εταιρεία όσο και στον πελάτη.

Βασισμένος στην εκτενή γνώση και την εμπειρία του στον τομέα της διαγνωστικής μηχανικής και τη γνώση του στην τεχνολογία του αυτοκινήτου, ένας Προϊστάμενος Συνεργείου της μάρκας είναι αξιόπιστος και μπορεί να καθορίσει την αιτία της βλάβης. Χρησιμοποιεί τα απαραίτητα διαγνωστικά εργαλεία και είναι σε θέση να κάνει συστηματικά διαγνώσεις βλαβών, να επεξηγεί την αλληλοσυσχέτιση των συστημάτων και να προτείνει πιθανές λύσεις. Αποδεικνύει ότι μπορεί να εργαστεί αναλυτικά για τη λύση προβλημάτων και σκέφτεται και εργάζεται με σύστημα. Μπορεί να παρέχει πληροφορίες όσον αφορά τις υπηρεσίες και να υπολογίσει με σχετική ακρίβεια το κόστος και τις ώρες εργασίας. Είναι πολύ καλός ομαδικός παίκτης, συμβουλεύει και υποστηρίζει τους παραλήπτες και το συνεργείο όσον αφορά στο χειρισμό εντολών.

Ο κόσμος αντιδρά θετικά σε έναν Προϊστάμενο Συνεργείου. Είναι αξιόπιστος και προσεκτικός. Δεν του είναι πρόβλημα να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του σε μία γκάμα ανθρώπων που δείχνουν διάφορες μορφές συμπεριφοράς και ανυψώνει το ηθικό όλων με την ίδια άνεση. Εκφράζεται καλά και μπορεί να επεξηγεί σύνθετα τεχνικά ζητήματα, λογικά και με σαφήνεια. Είναι αξιόπιστος και δημιουργεί μία ευχάριστη ατμόσφαιρα κατευθύνοντας συζητήσεις. Αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη και σέβεται τη γνώμη των άλλων. Παραμένει αντικειμενικός, ιδιαίτερα σε έκρυθμες καταστάσεις παρ' όλο που δεν μπορεί να αποφύγει την εμπλοκή του σε σημαντικά θέματα.

I. Στο εξής το αρσενικό “αυτός” θα αναφέρεται και στα δύο φύλα

Περιγραφή καθηκόντων / Τομείς εργασίας

Αντικείμενο και σκοπός της θέσης:

Συστηματική διενέργεια διαγνώσεων σύνθετων βλαβών, παρακολούθηση της διαδικασίας επισκευής, διενέργεια τελικών ελέγχων και, εάν χρειάζεται, παράδοση του οχήματος στον πελάτη. Υποστήριξη των συναδέλφων του συνεργείου στη συστηματική διάγνωση βλαβών. Καταγραφή των αποτελεσμάτων της διάγνωσης. Ενημέρωση των συναδέλφων του συνεργείου σχετικά με τεχνικές καινοτομίες και κοινοποίηση σημαντικών πληροφοριών όσον αφορά στις διαγνώσεις βλαβών.

Τα βασικά καθήκοντα του Προϊστάμενο Συνεργείου εκτείνονται στους ακόλουθους τομείς:

- Υποστήριξη και παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας του service
- Διάγνωση
- Υποστήριξη διαγνώσεων και εργασιών επισκευής
- Τελικός έλεγχος και παράδοση οχήματος (σε ειδικές περιπτώσεις)
- Λοιπά καθήκοντα ειδικού

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Διάγνωση

- Συστηματική διενέργεια επαγγελματικών, σύνθετων διαγνώσεων του οχήματος με τη χρήση των αντίστοιχων διαγνωστικών εργαλείων και εγκαταστάσεων
- Εάν χρειάζεται, έρχεται σε επαφή με τους πελάτες για να πάρει περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με βλάβες
- Εάν χρειάζεται, διενεργεί προβληματικές διαγνώσεις κάτω από συνθήκες δυναμικού ελέγχου στο δοκιμαστήριο και / ή στο δρόμο
- Διαπίστωση της αιτίας μίας μεμονωμένης βλάβης και καθορισμός / λήψη πρωτοβουλίας για πιθανά μέτρα αντιμετώπισης του προβλήματος
- Σύγκριση της τρέχουσας κατάστασης ενός οχήματος με την αρχική και εκτίμηση της τεχνικής του κατάστασης
- Καταγραφή της διαγνωστικής μεθόδου των διαδικασιών σε κατάλληλη διαγνωστική βάση δεδομένων
- Σε περιπτώσεις σύνθετων τεχνικών προβλημάτων, επικοινωνεί με τα κατάλληλα άτομα στα κεντρικά εργοστάσια
- Λαμβάνει υπ' όψιν τις οδηγίες σχετικά με την περιβαλλοντική προστασία και την υγεία καθώς και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας όταν διενεργούνται διαγνώσεις

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

2. Υποστήριξη διαγνώσεων και επισκευών

27. Συμβουλεύει και υποστηρίζει το προσωπικό του συνεργείου σε δύσκολες διαγνώσεις
28. Διασφαλίζει ότι το προσωπικό του συνεργείου διενεργεί συστηματικά διαγνώσεις
29. Συμβουλεύει και υποστηρίζει το προσωπικό του συνεργείου στη συλλογή πληροφοριών
30. Κανονίζει την εργασία επισκευής της βλάβης που το σύστημα διάγνωσης κρίνει ως απαραίτητη με τη χρήση εργαλείων και εξοπλισμού σύμφωνα με τις προδιαγραφές.
31. Ελέγχει / διενεργεί ρυθμίσεις που το σύστημα διάγνωσης θεωρεί απαραίτητες
32. Επιβλέπει / διασφαλίζει την απαιτούμενη ακρίβεια και ποιότητα της εργασίας
33. Κανονίζει για την τοποθέτηση του τεχνικά εξελιγμένου πρόσθετου εξοπλισμού πριν την πώληση, επιβλέπει αυτή τη διαδικασία ή τον τοποθετεί ο ίδιος και βεβαιώνεται για τη σωστή του λειτουργία

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

3. Τελικός έλεγχος και παράδοση οχημάτων (σε ειδικές περιπτώσεις)

V.	Με τη σύμφωνη γνώμη του παραλήπτη, διενεργεί τον τελικό έλεγχο των επισκευασμένων οχημάτων όσον αφορά στην έκταση των επισκευών, της οδικής καταλληλότητας και της λειτουργικής αξιοπιστίας, με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού για μετρήσεις και ελέγχους
VI.	Ελέγχει τη λειτουργική αξιοπιστία σημαντικών εξαρτημάτων και σασί κάτω από συνθήκες δυναμικού ελέγχου
VII.	Διενεργεί τον τελικό έλεγχο του οχήματος, ώστε να διασφαλιστεί ότι το όχημα είναι σε θέση να φύγει από το χώρο του συνεργείου
VIII.	Με τη σύμφωνη γνώμη του παραλήπτη, παραδίδει προσωπικά τα επισκευασμένα οχήματα και – εάν χρειάζεται – εξηγεί τα αποτελέσματα της διάγνωσης καθώς και τις εργασίες που έλαβαν χώρα
IX.	Σε περίπτωση απαίτησης του πελάτη ή εντολής του Τεχνικού Συμβούλου, κάνει μία τελευταία δοκιμαστική διαδρομή μαζί με τον πελάτη
X.	Εάν χρειάζεται παρέχει στον πελάτη πληροφορίες σχετικά με το τιμολόγιο και προτείνει πρόσθετες εργασίες

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

4. Λοιπά καθήκοντα ειδικού

I.	Παροχή τεχνικών συμβουλών και πληροφοριών σχετικά με τα συγκεκριμένα προβλήματα του προϊόντος σε συναδέλφους του συνεργείου
II.	Δημιουργία και διατήρηση επαφών με τους συναδέλφους στις κεντρικές μονάδες τεχνικής εξυπηρέτησης για τη διευκρίνιση θεμάτων και τη λύση δύσκολων τεχνικών προβλημάτων
III.	Τακτική παροχή στοιχείων όσον αφορά στα αποτελέσματα διαγνώσεων (διαγνωστική βάση δεδομένων) σε συναδέλφους στα αντίστοιχα Κέντρα Τεχνικής Υποστήριξης
IV.	Πρωτοβουλία όσον αφορά στην εκμάθηση συστημάτων νέων οχημάτων, τόσο στη δομή όσο και στη λειτουργία τους και μετάδοση της γνώσης αυτής στους συναδέλφους του συνεργείου και – εάν και όποτε χρειάζεται – σε πελάτες
V.	Παροχή συμβουλών σε πελάτες σχετικά με απορίες τεχνικού περιεχομένου και προσαρμογής πρόσθετου εξοπλισμού καθώς και παρουσίαση του τρόπου χειρισμού του εξοπλισμού αυτού
VI.	Συλλογή τεχνικών αναφορών των όσον αφορά σε βλάβες των οχημάτων, περιγραφές των αιτιών και κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους αφού προηγηθεί συμφωνία με τον Τεχνικό Διευθυντή.
VII.	Διευθέτηση και παρακολούθηση παραγγελιών για ειδικά εργαλεία τα οποία απαιτούνται για λόγους διάγνωσης κατόπιν συνεννόησης με τη Διοίκηση του συνεργείου

Απαιτήσεις

A. Προσόντα ειδικού

A.1	Υπηρεσίες Τεχνολογία και διάγνωση, παροχή συμβουλών στους πελάτες
A.2	Οργάνωση και Διοίκηση Προγραμματισμός για το συνεργείο / ανταλλακτικά / αξεσουάρ, φύλλα εργασίας και ελέγχου, ενδοεταιρική επικοινωνία
A.3	Λοιπά προσόντα Μάρκα και Όμιλος, βασικές αρχές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

B. Κοινωνικά προσόντα	
B.1	Ικανότητες επικοινωνίας Εμφάνιση / τρόποι / ικανότητες, δυνατότητα για δημιουργία επαφών και σχέσεων, καλή γνώση της γλώσσας / της γλώσσας του σώματος, ικανότητα δομής και διεύθυνσης συζητήσεων, σεβασμός και ενδιαφέρον προς τρίτους / ικανότητα διατήρησης των αποστάσεων σε επίπεδο προσωπικών σχέσεων / καλός ακροατής, ικανότητα επιχειρηματολογίας και εμπύχωσης
B.2	Συνεργασία και ομαδική εργασία Προσπάθεια για εξεύρεση κοινών σημείων / εμπλοκής τρίτων, ικανότητα αντιμετώπισης συγκρούσεων / αποδοχή κριτικής, ενεργή προσπάθεια ανεύρεσης ισορροπίας όσον αφορά στα ενδιαφέροντα / πειθώ, αντοχή και αποδοχή, ικανότητα ομαδικής εργασίας
B.3	Γνωστικές ικανότητες Δυνατότητα λύσης προβλημάτων, εξυπνάδα, ικανότητα μάθησης, γενικές γνώσεις
B.4	Διαπολιτισμικές ικανότητες Συμπεριφορά / ενδιαφέρον για πελάτες άλλων χωρών
B.5	Ανεξαρτησία του πνεύματος Με δική του γνώμη, δυνατότητα λήψης αποφάσεων
B.6	Συναισθηματική σταθερότητα Τιμότητα, αξιοπιστία / σταθερότητα, πειθώ, κατανόηση, ικανότητα εργασίας κάτω από πίεση
B.7	Εργασιακή ηθική, κίνητρο για δημιουργία καριέρας, θέληση για μάθηση, θέληση για δουλειά Δίνει σημασία στη δουλειά, έχει συγκεκριμένους στόχους όσον αφορά στην καριέρα, ικανότητα παροχής εξυπηρέτησης, ικανότητα εργασίας σε εταιρεία, θέληση μετάδοσης πληροφοριών / μάθησης, συνέπεια / θέληση για δουλειά / πρωτοβουλίες, αξιοπιστία
C. Μεθοδολογία και προσόντα στον τομέα της μηχανογράφησης	
C.1	Μεθοδολογία εργασίας Προσανατολισμός στο στόχο / επιδίωξη προσωπικών στόχων / αποφασιστικότητα, οργανωτικές ικανότητες / ικανότητα οργάνωσης του εαυτού του / συστηματική, αυτόνομη και ανεξάρτητη εργασία
C.2	Ικανότητες συστηματικότητας Διαδικασίες και άτομα στην εταιρεία, επαφές, επαφές με τις αντίστοιχες μονάδες εξυπηρέτησης πελατών / εξωτερικοί παροχείς υπηρεσιών (ρεκτιφιέ) Ικανότητες στη μηχανογράφηση
C.3	Γενικές ικανότητες στους υπολογιστές, προγράμματα service, προγράμματα επικοινωνίας / χρονοδιαγραμμάτων, Internet
C.4	Τεχνικά εργαλεία Εγκαταστάσεις διενέργειας ελέγχων διακρίβωσης.
C.5	Ποιοτική διασφάλιση Ποιοτικός έλεγχος

ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

- I. Δέχεται εντολές από τον προϊστάμενο του service
- II. Φροντίζει για το σωστό πλύσιμο των αυτοκινήτων
- III. Φροντίζει για την καθαριότητα του χώρου εργασίας του
- IV. Έχει την ευθύνη της χρεωμένης σε αυτόν συλλογής εργαλείων και μηχανημάτων
- V. Φροντίζει για την συντήρηση και καλή λειτουργία της πλυστικής μηχανής
- VI. Η εμφάνιση του είναι προκαθορισμένη

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	Σελ. 141/1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

- VII. Δέχεται εντολές από τον προϊστάμενο του service
- VIII. Ακολουθεί όλες τις αναγραφόμενες, επί της εντολής εργασίας, παρατηρήσεις
- IX. Ακολουθεί την ορθή σειρά των προγραμματισμένων εργασιών στα service
- X. Κατά την εκτέλεση των εργασιών, καταγράφει τα ευρήματα επί της εντολής εργασίας και ενημερώνει τον προϊστάμενο του service
- XI. Φροντίζει για την καθαριότητα του χώρου εργασίας του
- XII. Έχει την ευθύνη της χρεωμένης σε αυτόν συλλογής εργαλείων
- XIII. Η εμφάνιση του(ς) είναι προκαθορισμένη

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	Σελ. 142/1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Δέχεται εντολές από τον προϊστάμενο του service
2. Εκτελεί όλες τις αναγραφόμενες, επί της εντολής εργασίας, παρατηρήσεις
3. Ακολουθεί την ορθή σειρά των προγραμματισμένων εργασιών στα service
4. Κατά την εκτέλεση των εργασιών, καταγράφει τα ευρήματα επί της εντολής εργασίας και ενημερώνει τον προϊστάμενο του service
5. Φροντίζει για την καθαριότητα του χώρου εργασίας του
6. Έχει την ευθύνη της χρεωμένης σε αυτόν συλλογής εργαλείων
7. Η εμφάνιση του(ς) είναι προκαθορισμένη

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	Σελ. 143/1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΔΙΑΓΝΩΣΤΗΣ - ΕΡΓΟΔΗΓΟΣ

είναι ένας ειδικός στον εντοπισμό και τη διάγνωση βλαβών στα οχήματα με σύνθετα τεχνικά συστήματα και αναλαμβάνει τη δέσμευση της παροχής υπηρεσιών σε πελάτες.

Βασισμένος στην εκτενή γνώση και την εμπειρία του στον τομέα της διαγνωστικής μηχανικής και τη γνώση του στην τεχνολογία του αυτοκινήτου, ένας Διαγνώστης βλαβών της μάρκας είναι αξιόπιστος και μπορεί να καθορίσει την αιτία της βλάβης. Χρησιμοποιεί τα απαραίτητα διαγνωστικά εργαλεία και είναι σε θέση να κάνει συστηματικά διαγνώσεις βλαβών, να επεξηγεί την αλληλοσυσχέτιση των συστημάτων και να προτείνει πιθανές λύσεις. Αποδεικνύει ότι μπορεί να εργαστεί αναλυτικά για τη λύση προβλημάτων και σκέφτεται και εργάζεται με σύστημα. Μπορεί να παρέχει πληροφορίες όσον αφορά τις υπηρεσίες και να υπολογίσει με σχετική ακρίβεια το κόστος και τις ώρες εργασίας. Είναι πολύ καλός ομαδικός παίκτης, συμβουλεύει και υποστηρίζει τους παραλήπτες και το συνεργείο όσον αφορά στο χειρισμό εντολών.

Ο κόσμος αντιδρά θετικά σε έναν Διαγνώστη -εργοδηγό. Είναι αξιόπιστος και προσεκτικός. Δεν του είναι πρόβλημα να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του σε μία γκάμα ανθρώπων που δείχνουν διάφορες μορφές συμπεριφοράς και ανυψώνει το ηθικό όλων με την ίδια άνεση. Εκφράζεται καλά και μπορεί να επεξηγεί σύνθετα τεχνικά ζητήματα, λογικά και με σαφήνεια. Είναι αξιόπιστος και δημιουργεί μία ευχάριστη ατμόσφαιρα κατευθύνοντας συζητήσεις. Αναγνωρίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη και σέβεται τη γνώμη των άλλων. Παραμένει αντικειμενικός, ιδιαίτερα σε έκρυθμες καταστάσεις παρ' όλο που δεν μπορεί να αποφύγει την εμπλοκή του σε σημαντικά θέματα.

-
- Στο εξής το αρσενικό "αυτός" θα αναφέρεται και στα δύο φύλα
-

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

Περιγραφή καθηκόντων / Τομείς εργασίας

Αντικείμενο και σκοπός της θέσης:

Συστηματική διενέργεια διαγνώσεων σύνθετων βλαβών, παρακολούθηση της διαδικασίας επισκευής, διενέργεια τελικών ελέγχων και, εάν χρειάζεται, παράδοση του οχήματος στον πελάτη. Υποστήριξη των συναδέλφων του συνεργείου στη συστηματική διάγνωση βλαβών. Καταγραφή των αποτελεσμάτων της διάγνωσης. Ενημέρωση των συναδέλφων του συνεργείου σχετικά με τεχνικές καινοτομίες και κοινοποίηση σημαντικών πληροφοριών όσον αφορά στις διαγνώσεις βλαβών.

Τα βασικά καθήκοντα του Προϊστάμενο Συνεργείου εκτείνονται στους ακόλουθους τομείς:

8. Υποστήριξη και παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας του service
9. Διάγνωση
10. Υποστήριξη διαγνώσεων και εργασιών επισκευής
11. Τελικός έλεγχος και παράδοση οχήματος (σε ειδικές περιπτώσεις)
12. Λοιπά καθήκοντα ειδικού

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

1. Διάγνωση

- | | |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| XIX. | Συστηματική διενέργεια επαγγελματικών, σύνθετων διαγνώσεων του οχήματος με τη χρήση των αντίστοιχων διαγνωστικών εργαλείων και εγκαταστάσεων |
| XX. | Εάν χρειάζεται, έρχεται σε επαφή με τους πελάτες για να πάρει περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με βλάβες |
| XXI. | Εάν χρειάζεται, διενεργεί προβληματικές διαγνώσεις κάτω από συνθήκες δυναμικού ελέγχου στο δοκιμαστήριο και / ή στο δρόμο |
| XXII. | Διαπίστωση της αιτίας μίας μεμονωμένης βλάβης και καθορισμός / λήψη πρωτοβουλίας για πιθανά μέτρα αντιμετώπισης του προβλήματος |
| XXIII. | Σύγκριση της τρέχουσας κατάστασης ενός οχήματος με την αρχική και εκτίμηση της τεχνικής του κατάστασης |
| XXIV. | Καταγραφή της διαγνωστικής μεθόδου των διαδικασιών σε κατάλληλη διαγνωστική βάση δεδομένων |
| XXV. | Σε περιπτώσεις σύνθετων τεχνικών προβλημάτων, επικοινωνεί με τα κατάλληλα άτομα στα κεντρικά εργοστάσια |
| XXVI. | Λαμβάνει υπ' όψιν τις οδηγίες σχετικά με την περιβαλλοντική προστασία και την υγεία καθώς και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας όταν διενεργούνται διαγνώσεις |

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

2. Υποστήριξη διαγνώσεων και επισκευών

- | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V. | Συμβουλεύει και υποστηρίζει το προσωπικό του συνεργείου σε δύσκολες διαγνώσεις |
| VI. | Διασφαλίζει ότι το προσωπικό του συνεργείου διενεργεί συστηματικά διαγνώσεις |
| VII. | Συμβουλεύει και υποστηρίζει το προσωπικό του συνεργείου στη συλλογή πληροφοριών |
| VIII. | Κανονίζει την εργασία επισκευής της βλάβης που το σύστημα διάγνωσης κρίνει ως απαραίτητη με τη χρήση εργαλείων και εξοπλισμού σύμφωνα με τις προδιαγραφές. |
| IX. | Ελέγχει / διενεργεί ρυθμίσεις που το σύστημα διάγνωσης θεωρεί απαραίτητες |
| X. | Επιβλέπει / διασφαλίζει την απαιτούμενη ακρίβεια και ποιότητα της εργασίας |
| XI. | Κανονίζει για την τοποθέτηση του τεχνικά εξελεγμένου πρόσθετου εξοπλισμού πριν την πώληση, επιβλέπει αυτή τη διαδικασία ή τον τοποθετεί ο ίδιος και βεβαιώνεται για τη σωστή του λειτουργία |

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

3. Τελικός έλεγχος και παράδοση οχημάτων (σε ειδικές περιπτώσεις)

- XI. Με τη σύμφωνη γνώμη του παραλήπτη, διενεργεί τον τελικό έλεγχο των επισκευασμένων οχημάτων όσον αφορά στην έκταση των επισκευών, της οδικής καταλληλότητας και της λειτουργικής αξιοπιστίας, με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού για μετρήσεις και ελέγχους
- XII. Ελέγχει τη λειτουργική αξιοπιστία σημαντικών εξαρτημάτων και σασί κάτω από συνθήκες δυναμικού ελέγχου
- XIII. Διενεργεί τον τελικό έλεγχο του οχήματος, ώστε να διασφαλιστεί ότι το όχημα είναι σε θέση να φύγει από το χώρο του συνεργείου
- XIV. Με τη σύμφωνη γνώμη του παραλήπτη, παραδίδει προσωπικά τα επισκευασμένα οχήματα και – εάν χρειάζεται – εξηγεί τα αποτελέσματα της διάγνωσης καθώς και τις εργασίες που έλαβαν χώρα
- XV. Σε περίπτωση απαίτησης του πελάτη ή εντολής του Τεχνικού Συμβούλου, κάνει μία τελευταία δοκιμαστική διαδρομή μαζί με τον πελάτη
- XVI. Εάν χρειάζεται παρέχει στον πελάτη πληροφορίες σχετικά με το τιμολόγιο και προτείνει πρόσθετες εργασίες

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

4. Λοιπά καθήκοντα ειδικού

- VIII. Παροχή τεχνικών συμβουλών και πληροφοριών σχετικά με τα συγκεκριμένα προβλήματα του προϊόντος σε συναδέλφους του συνεργείου
- IX. Δημιουργία και διατήρηση επαφών με τους συναδέλφους στις κεντρικές μονάδες τεχνικής εξυπηρέτησης για τη διευκρίνιση θεμάτων και τη λύση δύσκολων τεχνικών προβλημάτων
- X. Τακτική παροχή στοιχείων όσον αφορά στα αποτελέσματα διαγνώσεων (διαγνωστική βάση δεδομένων) σε συναδέλφους στα αντίστοιχα Κέντρα Τεχνικής Υποστήριξης
- XI. Πρωτοβουλία όσον αφορά στην εκμάθηση συστημάτων νέων οχημάτων, τόσο στη δομή όσο και στη λειτουργία τους και μετάδοση της γνώσης αυτής στους συναδέλφους του συνεργείου και – εάν και όποτε χρειάζεται – σε πελάτες
- XII. Παροχή συμβουλών σε πελάτες σχετικά με απορίες τεχνικού περιεχομένου και προσαρμογής πρόσθετου εξοπλισμού καθώς και παρουσίαση του τρόπου χειρισμού του εξοπλισμού αυτού
- XIII. Συλλογή τεχνικών αναφορών των όσον αφορά σε βλάβες των οχημάτων, περιγραφές των αιτιών και κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισής τους αφού προηγηθεί συμφωνία με τον Τεχνικό Διευθυντή
- XIV. Διευθέτηση και παρακολούθηση παραγγελιών για ειδικά εργαλεία τα οποία απαιτούνται για λόγους διάγνωσης κατόπιν συνεννόησης με τη Διοίκηση του συνεργείου

Απαιτήσεις

A. Προσόντα ειδικού

A.1	Υπηρεσίες Τεχνολογία και διάγνωση, παροχή συμβουλών στους πελάτες
A.2	Οργάνωση και Διοίκηση Προγραμματισμός για το συνεργείο / ανταλλακτικά / αξεσουάρ, φύλλα εργασίας και ελέγχου, ενδοεταιρική επικοινωνία
A.3	Λοιπά προσόντα Μάρκα και Όμιλος, βασικές αρχές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

B. Κοινωνικά προσόντα

B.1	Ικανότητες επικοινωνίας Εμφάνιση / τρόποι / ικανότητες, δυνατότητα για δημιουργία επαφών και σχέσεων, καλή γνώση της γλώσσας / της γλώσσας του σώματος, ικανότητα δομής και διεύθυνσης συζητήσεων, σεβασμός και ενδιαφέρον προς τρίτους / ικανότητα διατήρησης των αποστάσεων σε επίπεδο προσωπικών σχέσεων / καλός ακροατής, ικανότητα επιχειρηματολογίας και εμπύχωσης
B.2	Συνεργασία και ομαδική εργασία Προσπάθεια για εξεύρεση κοινών σημείων / εμπλοκής τρίτων, ικανότητα αντιμετώπισης συγκρούσεων / αποδοχή κριτικής, ενεργή προσπάθεια ανεύρεσης ισορροπίας όσον αφορά στα ενδιαφέροντα / πειθώ, αντοχή και αποδοχή, ικανότητα ομαδικής εργασίας
B.3	Γνωστικές ικανότητες Δυνατότητα λύσης προβλημάτων, εξυπνάδα, ικανότητα μάθησης, γενικές γνώσεις
B.4	Διαπολιτισμικές ικανότητες Συμπεριφορά / ενδιαφέρον για πελάτες άλλων χωρών
B.5	Ανεξαρτησία του πνεύματος Με δική του γνώμη, δυνατότητα λήψης αποφάσεων
B.6	Συναισθηματική σταθερότητα Τιμιότητα, αξιοπιστία / σταθερότητα, πειθώ, κατανόηση, ικανότητα εργασίας κάτω από πίεση
B.7	Εργασιακή ηθική, κίνητρο για δημιουργία καριέρας, θέληση για μάθηση, θέληση για δουλειά Δίνει σημασία στη δουλειά, έχει συγκεκριμένους στόχους όσον αφορά στην καριέρα, ικανότητα παροχής εξυπηρέτησης, ικανότητα εργασίας σε εταιρεία, θέληση μετάδοσης πληροφοριών / μάθησης, συνέπεια / θέληση για δουλειά / πρωτοβουλίες, αξιοπιστία

C. Μεθοδολογία και προσόντα στον τομέα της μηχανογράφησης

C.1	Μεθοδολογία εργασίας Προσανατολισμός στο στόχο / επιδίωξη προσωπικών στόχων / αποφασιστικότητα, οργανωτικές ικανότητες / ικανότητα οργάνωσης του εαυτού του / συστηματική, αυτόνομη και ανεξάρτητη εργασία
C.2	Ικανότητες συστηματικότητας Διαδικασίες και άτομα στην εταιρεία, επικοινωνία, επαφές με τις αντίστοιχες μονάδες εξυπηρέτησης πελατών / εξωτερικοί παροχείς υπηρεσιών (ρεκτιφιέ) Ικανότητες στη μηχανογράφηση
C.3	Γενικές ικανότητες στους υπολογιστές, προγράμματα service, προγράμματα επικοινωνίας / χρονοδιαγραμμάτων, Internet
C.4	Τεχνικά εργαλεία Εγκαταστάσεις διενέργειας ελέγχων διακρίβωσης
C.5	Ποιοτική διασφάλιση Ποιοτικός έλεγχος

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06

ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ

ΒΟΗΘΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

Είναι ένας ειδικός στη διαχείριση κι εύρυθμη λειτουργία στον τομέα του After Sales Service.

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

16. Διατηρεί και ενημερώνει τα παρακάτω αρχεία:
φακέλους προσφορών, αναλωσίμων, προμηθευτών, εσωτερικών εγκυκλίων, προσωπικών χρεώσεων εργαλείων τεχνικού προσωπικού, αδειών τεχνικού προσωπικού, πελατολογίου καταστήματος.
17. Eurotracker
Συλλέγει κ αποστέλλει στατιστικά στοιχεία πορείας After sales, ενημερώνει τα αρχεία παρακολούθησης της πορείας όλων των τεχνικών.
18. Παρακολουθεί την ποσότητα των ειδικών εντύπων του τεχνικού τμ και φροντίζει για την έγκαιρη αναχορηγία τους.
19. Ενημερώνει τους επικεφαλείς των τμημάτων του After sales, για θέματα διοίκησης, κρατά πρακτικά και αρχείο των μεταξύ τους εβδομαδιαίων συναντήσεων. Συγκαλεί μετά από συνεννόηση με τον τεχνικό δ/ντή κάθε Πέμπτη, μετά το πέρας των εργασιών, την εβδομαδιαία συνάντηση των υπ των τεχνικών τμημάτων.
20. Αναλαμβάνει να παρακολουθεί τα οικονομικά μεγέθη κίνησης (γενικά αναλωσίμων/γραφικής ύλης κλπ) των τμημάτων του τεχνικού και να εισηγείται τον επόμενο ετήσιο προϋπολογισμό δαπανών, στους επικεφαλείς των τμημάτων σε συνεργασία με τον τεχνικό δ/ντή. Επίσης, συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την εσωτερική κατάσταση των χώρων κ τις κοινοποιεί στον τεχνικό δ/ντή.
21. Σε ότι αφορά αιτήσεις εγκρίσεων που αποστέλλονται στον επιθεωρητή εγγυήσεων από τους τεχνικούς συμβούλους, τηρεί ανάλογο αρχείο.
22. Παραλαμβάνει, καταχωρεί, διανέμει και παρακολουθεί τα ενημερωτικά έντυπα/εγκυκλίου/ οδηγίες, bulletins, ανακλήσεις από την GM HELLAS AE, σε συνεργασία με τον υπ τμ Service.
23. Φροντίζει για την έγκαιρη αναχορήγηση αναλώσιμων υλικών των τμημάτων (ενημερώνοντας τα αρχεία/φακέλους). Φροντίζει παράλληλα να ερευνά την εν γένει αγορά για νέες οικονομικές προσφορές και προϊόντα.
24. Διατηρεί όλους τους φακέλους με τα νέα έντυπα που επιβάλλει το εργοστάσιο κατασκευής.

25. Διεκπεραίωση – έλεγχος των αναφερομένων εγγυήσεων : εργοστασιακή εγγύηση 2 ετών από GM HELLAS AE, επέκταση εγγύησης +4 για τα νέα αυτοκίνητα και OK μεταχειρισμένων από Car Care Plan (ασφαλιστική εταιρεία), εγγυήσεις εμπόρων και εγγυήσεις αξεσουάρ Irmcher.
26. Παρακολουθεί κι ενημερώνει τον τιμοκατάλογο που αφορά δώρα αξεσουάρ προς τους πελάτες (νέες πωλήσεις).
27. Παρακολούθηση παρουσιών προσωπικού (άδειες, κλπ).
28. Παρακολούθηση εκπαιδευτικού προγράμματος με κα Αλεξοπούλου (υπεύθυνη εκπαίδευσης).
29. Διεκπεραιώνει τις υποθέσεις του κέντρου εξυπηρέτησης πελατών (C.A.C.) της GM HELLAS AE .
30. Συλλογή παρατηρήσεων –εκκρεμοτήτων που αφορούν το νέο πρόγραμμα Carlo (έως πλήρη αποκατάσταση).
31. Καταχώρηση νέων πελατών – αυτοκινήτων που έρχονται για πρώτη φορά (όποτε χρειασθεί).
32. Συλλογή κ διεκπεραίωση αιτήσεων Dromon Club.
33. Εκτυπώσεις Carlo (στοιχεία πελατών).
34. Direct mail : Γκρουπάρισμα πελατών (στοιχεία για direct mail).
35. Εκτύπωση ιστορικού αυτοκινήτου.
36. Διατηρεί αρχείο που αφορά Bulletins από GM HELLAS AE, επιστολές πελατών κλπ.
37. Καταγράφει και αρχειοθετεί σε ανάλογο φάκελο τα πρακτικά.
38. Σε περίπτωση που παραληφθεί νέο αυτοκίνητο από Hellenique Logistics, και το οποίο έχει κάποια εξωτερική ζημιά την οποία έχει αποδεχθεί και υπογράψει στο VLDR του αυτοκινήτου ο οδηγός της νταλίκας, τότε αναλαμβάνει τις απαιτούμενες ενέργειες που χρειάζονται έτσι ώστε να αποζημιωθούμε για τη ζημιά.

TAMEIO

Είναι ένας ειδικός στη διαχείριση κι εύρυθμη λειτουργία στον τομέα της τιμολόγησης.

Περιγραφή καθηκόντων / βασικά καθήκοντα

39. Διατηρεί και ενημερώνει τα παρακάτω αρχεία:
φάκελος παραστατικών, εντολές συνεργείου και αξεσουάρ, ασφάλειες (Interamerican, Ασπίς), πιστωτικών καρτών, εφορίας (z)
40. Τιμολόγηση εντολών εργασίας (αξεσουάρ, επισκευή, και φανοποιεία κλπ). Πρέπει να επιβεβαιώνει ότι τα στοιχεία του πελάτη είναι σωστά (όνομα, διεύθυνση, τχ. κώδικας, τηλέφωνο κλπ), τον τρόπο πληρωμής και αν ανήκει σε κάποια εκπτωτική ομάδα (λιανική, club, fleet κλπ) και οπωσδήποτε να σημειώνει την ημερομηνία τιμολόγησης της εντολής στο πεδίο «ημερομηνία εξόδου».
Σε κάθε παραστατικό των αυτ/των που παραδίδονται πλυμένα στους πελάτες (Brand essence) βάζει τη σφραγίδα «παραδόθηκε καθαρό μέσα-έξω». Στα παραστατικά που αφορούν εργασίες με κάλυψη εγγύησης βάζει τη σφραγίδα «δωρεάν λόγω εγγύησης». Φροντίζει να υπογράψει ο πελάτης στα παραστατικά στη θέση «ο παραλαβων» και αντίστοιχα ο ταμείας στη θέση «ο εκδόσας».
Σε περίπτωση εγγύησης ο πελάτης υπογράφει επιπλέον και στη σφραγίδα «δωρεάν λόγω εγγύησης» και αντίστοιχα στο βιβλίο εισερχομένων.
Κάθε εντολή εργασίας που αφορά εταιρεία leasing, rental κλπ θα πρέπει να έχει τη γραπτή έγκριση της ανωτέρο εταιρείας την οποία επισυνάπτει στην εντολή εργασίας και αντίγραφο αυτής στα παραστατικά του πελάτη.
41. Ενημέρωση και χρήση πιστωτικών καρτών
42. Κλείσιμο του μήνα στη φανοποιεία (δελτία αποστολής φανοποιείας)
43. Ταχυδρομείο
44. Κλείσιμο ταμείου της ημέρας

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	Σελ. 150/1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ-ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

Είναι ένας ειδικός, ο οποίος προβάλλει την πρώτη & τελευταία καλαίσθητη εικόνα στον πελάτη του After Sales Service.

1. Τηλεφωνικό κέντρο
2. Βιβλίο εισερχομένων : ευθύνη της νομικής υπόστασης για τήρηση ΚΒΣ και να σημειώνει την έξοδο κάθε αυτοκινήτου και να διασφαλίζει την υπογραφή του πελάτη σε περιπτώσεις δωρεάν εργασίας ή εγγύησης.
3. Follow up (3 ημέρες τηλέφωνο)
Τηλεφωνική επικοινωνία μετά από 3 ημέρες από την επίσκεψη του πελάτη στο συνεργείο. Καταχώρηση των απαντητικών δελτίων, αρχειοθέτηση και ενημέρωση Τεχνικού Δ/ντή για ειδικές περιπτώσεις (παράπονα κλπ).
4. Συγγραφή αιτήσεων έγκρισης εγγύησης σε συνεργασία με Τεχνικούς Συμβούλους κι αποστολή με email στον επιθεωρητή εγγυήσεων.
5. Συγγραφή προσφορών φανοποιείας και τήρηση αρχείου.
6. Αποστολή του εντύπου Car Pass με fax στο εργοστάσιο για εύρεση κωδικών ασφαλείας (αφού φροντίσουμε να σημειώσουμε στο πίσω μέρος της σελίδας ποιος το ζήτησε και το τηλέφωνό του). Όταν πάρουμε απάντηση καταχωρούμε τους κωδικούς στα αντίστοιχα πεδία του Carlo και ενημερώνουμε τον πελάτη ότι τα παραλάβαμε.
Δεν δίνουμε ποτέ τηλεφωνικά κωδικούς ασφαλείας (αν μας το ζητήσουν, διότι δεν γνωρίζουμε ποιος είναι). Εάν όμως έρθει από την εταιρεία με την άδεια κυκλοφορίας δεν υπάρχει πρόβλημα.
7. Καταχώρηση νέων πελατών – αυτοκινήτων που έρχονται για πρώτη φορά στο συνεργείο και επιβεβαίωση στοιχείων παλαιών πελατών.
8. Αρχείο με έντυπα των PDI (έλεγχος νέων αυτοκινήτων πριν την παράδοση στον πελάτη).
9. Αρχείο ημερήσιων ατομικών καρτών ανα τεχνίτη για κάθε μήνα. Στο τέλος κάθε μήνα οι κάρτες των τεχνικών παραδίδονται στον προϊστάμενο του συνεργείου προς έλεγχο και επιστρέφονται για αρχειοθέτηση.
10. Συλλέγει καθημερινά απο όλα τα υποκαταστήματα τις εγγραφές του Opel Service Mobility και καταγράφει συγκεντρωτική λίστα αυτών την οποία αποστέλει με e-mail στην ΕΛΠΑ και την κοινοποιεί στον βοηθό διοίκησης.
11. Καταγράφει καθημερινά στο ημερολόγιό της τις διελεύσεις με την εξής ανάλυση:
 - a. Ημερήσιες διελεύσεις
 - b. Δεν παρέμειναν για επισκευή
 - c. Τοποθετήσεις αξεσουάρ και PDIΣημειώνει επίσης το σύνολο των διελεύσεων του μήνα και του έτους
12. Είναι υπεύθυνος για την πληρότητα των ετήσιων έγκρισης εργασιών επισκευής των εταιρειών leasing, rental κλπ.

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

13. Ενημερώνει τους επικεφαλείς των τμημάτων του After sales, για θέματα διοίκησης, κρατά πρακτικά και αρχείο των μεταξύ τους εβδομαδιαίων συναντήσεων. Συγκαλεί, μετά από συνεννόηση με τον τεχνικό δ/ντή κάθε τέλος του μήνα μετά το πέρας των εργασιών, την εβδομαδιαία συνάντηση των υπευθύνων των τεχνικών τμημάτων.
14. Αναλαμβάνει να παρακολουθεί τα οικονομικά μεγέθη κίνησης (γενικά αναλωσίμων/γραφικής ύλης κλπ) των τμημάτων του τεχνικού και να εισηγείται τον επόμενο ετήσιο προϋπολογισμό δαπανών, στους επικεφαλείς των τμημάτων σε συνεργασία με τον τεχνικό δ/ντή. Επίσης, συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την εσωτερική κατάσταση των χώρων κ τις κοινοποιεί στον τεχνικό δ/ντή.
15. Παρακολούθηση παρουσιών προσωπικού (άδειες, κλπ).
16. Καταχώρηση νέων πελατών – αυτοκινήτων που έρχονται για πρώτη φορά (όποτε χρειασθεί).
17. Συλλογή κ διεκπεραίωση αιτήσεων Dromon Club
18. Εκτύπωση ιστορικού αυτοκινήτου.
19. Direct mail : Γκρουπάρισμα πελατών (στοιχεία για direct mail).
20. Καταγράφει και αρχειοθετεί σε ανάλογο φάκελο τα πρακτικά.
21. Κρατάει αρχείο με τις εντολές εργασίας που αναγράφονται οι ημερομηνίες λήξης της κόλλας για τα παρμπρίζ και τα σποϊλερ

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ

1. Είναι ένας συγκεκριμένος υπάλληλος που δέχεται τα τηλεφωνήματα από τον υπεύθυνο αντ/κων στο χώρο του συνεργείου και τον προμηθεύει με ανταλλακτικά (βρίσκεται στον χώρο των ανταλλακτικών).
2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
3. Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO στην αποθήκη .
4. Κάνει ενδοδιακίνηση ανταλλακτικών από την αποθήκη αντ/κων στην αποθήκη του συνεργείου .Γνωρίζει το σύστημα καρτών του συνεργείου.
5. Βγάζει με την βοήθεια των αποθηκάρων ανταλλακτικά φανοποιείας για το συνεργείο.
6. Καθαρίζει και τακτοποιεί την θέση εργασίας του.
7. Συνεργάζεται με τον αρμόδιο για τα δρομολόγια ώστε να κανονίζει τις ανάγκες του σε ανταλλακτικά.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΙΑ ΤΑ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ (ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ)

1. Βρίσκεται στο χώρο του συνεργείου.
 2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
 3. Παίρνει από τους τεχνίτες την κάρτα εργασίας και βγάζει κοστολόγιο για τα ανταλλακτικά. Ενημερώνει τον τεχνικό σύμβουλο για το κόστος και αφού πάρει έγκριση δίνει τα ανταλλακτικά στους τεχνίτες και ενημερώνει την εντολή εργασίας .
- Βγάζει κοστολόγιο φανοποιείας.
 - Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ

1. Ρυθμίζει τα προβλήματα και διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών.
2. Εφαρμόζει την εμπορική πολιτική.
3. Είναι υπεύθυνος για την παραγγελία των ανταλλακτικών .
4. Εφαρμόζει και προωθεί τις εμπορικές καμπάνιες after sales σε εμάς και στους πελάτες μας.
5. Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO.
6. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του.
7. Επικοινωνεί με τους υπεύθυνους των ανταλλακτικών του Εισαγωγέα για την επίλυση πιθανών προβλημάτων.
8. Καθαρίζει και τακτοποιεί την θέση εργασίας του.
9. Συντονίζει και κατανέμει τις εργασίες.
10. Απαντά στα τηλέφωνα των πελατών για παραγγελίες.
11. Διενεργεί τον έλεγχο των μη κινήσιμων ανταλλακτικών.
12. Ενημερώνει την αποθήκη με κωδικούς νέων ανταλλακτικών και αντικαταστάσεις αντ/κων.

ΠΩΛΗΤΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΠΑΓΚΟΥ&ΑΞΕΣΟΥΑΡ

1. Εξυπηρετεί του πελάτες πάγκου λιανικής και χονδρικής. Εξυπηρετεί πελάτες που έρχονται από το συνεργείο ,τεχνικούς συμβούλους και πωλητές της έκθεσης.
2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
3. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του.
4. Εφαρμόζει την εμπορική πολιτική της εταιρείας.
5. Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα του χώρου της εργασίας του.
6. Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO στην αποθήκη.
7. Καθαρίζει και τακτοποιεί την θέση εργασίας του.
8. Παίρνει τηλεφωνική έγκριση από εταιρείες rental για την τιμολόγηση τους.
9. Είναι υπεύθυνος για τις παραγγελίες αγοράς και πώλησης αξεσουάρ.
Κάθε Τετάρτη δίνει παραγγελία αξεσουάρ στην γραμματεία για να αποσταλεί στη G.M.
10. Απαντά στα τηλέφωνα των πελατών και παίρνει παραγγελίες σε αξεσουάρ.
11. Ενημέρωση και προώθηση αξεσουάρ στους πωλητές αυτοκινήτων στους τεχνικούς συμβούλους και στις δορυφορικές μονάδες μας.
12. Υπεύθυνος για την εμφάνιση των OPEL SHOP στα υποκαταστήματα

ΠΩΛΗΤΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ

1. Απαντά στα τηλέφωνα των πελατών και παίρνει παραγγελίες από πελάτες λιανικής ,από πελάτες χονδρικής από Αθήνα και από επαρχία.
2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
3. Εφαρμόζει την εμπορική πολιτική της εταιρείας
4. Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO στην αποθήκη.
5. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του .
6. Παραγγέλνει από εξωτερικούς προμηθευτές ανταλλακτικά για να τα πουλήσει σε δικούς μας πελάτες.
7. Συντονίζει τα δρομολόγια των delivery σε πελάτες , πρακτορεία(συνήθως είναι ένας συγκεκριμένος που ασχολείται με αυτή την εργασία.)
8. Καθαρίζει και τακτοποιεί την θέση εργασίας του.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ (DELIVERY)

1. Παραδίδει ανταλλακτικά στους πελάτες ,στα ΚΤΕΛ ,στα πρακτορεία και παραλαμβάνει ανταλλακτικά από τους προμηθευτές μας .
2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
3. Καθημερινά εισπράττει από τους πελάτες χρήματα από παραστατικά και από αποδείξεις.
4. Περιστασιακά βοηθάει τον αποθηκάριο στην εκτέλεση των παραγγελιών.
5. Βοηθάει την ώρα της παραλαβής.
6. Κάθε μεσημέρι εκείνος που θα πάει τα δέματα στα πρακτορεία βγάζει φωτοτυπίες στα τιμολόγια και τα δίνει στα πρακτορεία για σφράγισμα .
7. Κάθε μεσημέρι υπάρχει και ένας που θα πάει στα ΚΤΕΛ για να παραδώσει δέματα.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΠΩΛΗΤΗΣ ΠΑΓΚΟΥ&ΑΞΕΣΟΥΑΡ

1. Η κύρια ασχολία του είναι η ανεύρεση νέων πελατών στους οποίους γνωρίζει την εταιρεία μας και τους δίνει προσφορές ανταλλακτικών. Δύο φορές την εβδομάδα είναι εκτός εταιρείας.
2. Επίσκεψη σε αυτούς σε τακτά χρονικά διαστήματα για να δει τις εντυπώσεις και την γνώμη τους για την εξυπηρέτηση και τις προσφορές μας
3. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
4. Καταγραφή σε αρχείο των στοιχείων του πελάτη και την πρόοδο των αγορών του.
5. Ενημερώνει τον Διευθυντή Ανταλλακτικών για την πορεία των εργασιών του.
6. Εφαρμόζει την εμπορική πολιτική.
7. Απαντά στα τηλέφωνα και παίρνει παραγγελίες.
8. Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO
9. Εξυπηρετεί τους πελάτες πάγκου.
10. Είναι υπεύθυνος για τις παραγγελίες αγοράς και πώλησης αξεσουάρ.
Κάθε Τετάρτη δίνει παραγγελία αξεσουάρ στην γραμματεία για να αποσταλεί στη G.M.
11. Ενημέρωση και προώθηση αξεσουάρ στους πωλητές αυτοκινήτων , στους τεχνικούς συμβούλους και στις δορυφορικές μονάδες μας.
12. Υπεύθυνος για την εμφάνιση των OPEL SHOP στα υποκαταστήματα

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ

1. Είναι υπεύθυνος για την διαχείριση ,οργάνωση και καλή λειτουργία του τμήματος ανταλλακτικών.
2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του
3. Ρυθμίζει τα προβλήματα και διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών.
4. Εφαρμόζει την εμπορική πολιτική.
5. Είναι υπεύθυνος για την παραγγελία ανταλλακτικών προς τον Εισαγωγέα.
6. Αξιολογεί το προσωπικό.
7. Ρυθμίζει τις άδειες του προσωπικού.
8. Εφαρμόζει και προωθεί τις εμπορικές καμπάνιες after sales σε συνεργασία με τον υπεύθυνο αντ/κων.
9. Γνωρίζει και χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO και το πρόγραμμα της G.M.
10. Μεριμνά για την εκπαίδευση του προσωπικού του τμήματος.
- 11.Επικοινωνεί με τις υπηρεσίες του εισαγωγέα για την επίλυση πιθανών προβλημάτων.
- 12.Ενημερώνει τον τιμοκατάλογο ανταλλακτικών από την λίστα του εισαγωγέα.
- 13.Ελέγχει και τροποποιεί τη λίστα προσαύξησης τιμών μια φορά το μήνα.
- 14.Διενεργεί τον έλεγχο των μη κινήσιμων ανταλλακτικών .
- 15.Η εμπορική ,πιστωτική και εκπτώτικη πολιτική προκαθορίζεται κατά τον προϋπολογισμό και ενημερώνει κάθε μήνα την διοίκηση.
- 16.Καταχωρεί τα παραστατικά από τον Εισαγωγέα Δελτία Αποστολής και Τιμολόγια.
- 17.Στέλνει και τιμολογεί τις παραγγελίες των special orders
- 18.Ελέγχει όλες τις δαπάνες του τμήματος.
- 19.Καθαρίζει και τακτοποιεί την θέση εργασίας του.

ΑΠΟΘΗΚΑΡΙΟΣ

1. Γνωρίζει να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα CARLO στην αποθήκη.
2. Φοράει ευανάγνωστη κάρτα με το όνομα του .
3. Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα της αποθήκης ,τους διαδρόμους και τα ράφια.
4. Είναι υπεύθυνος για το σύνολο των ανταλλακτικών της Αποθήκης και ενημερώνει τον Διευθυντή Αντ/κων για τυχόν προβλήματα.
5. Τροφοδοτεί με ανταλλακτικά τον πάγκο ,τον υπεύθυνο στο συνεργείο, την διανομή εκτός εταιρείας.
6. Είναι υπεύθυνος για την τοποθέτηση των ανταλλακτικών στα ράφια μετά από τις παραλαβές .
1. Φροντίζει να εκτελούνται οι παραγγελίες της επαρχίας και να γίνονται οι κατάλληλες συσκευασίες για την αποστολή στα πρακτορεία .

				ΕΛΕΓΧΟΙ												
Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΙ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠΤ	ΟΚΤ	ΝΟΕΜ	ΔΕΚ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																

ΕΚΔΟΣΗ: 2.0/30/03.06
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ

ΔΡΟΜΩΝ Α.Ε.Β.Ε	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	Ε
α/α, Περιγραφή βλάβης, ημερομηνία εντοπισμού βλάβης, ημερομηνία αποκατάστασης βλάβης, τρόπος αποκατάστασης, κόστος αποκατάστασης		
α/α, Περιγραφή βλάβης, ημερομηνία εντοπισμού βλάβης, ημερομηνία αποκατάστασης βλάβης, τρόπος αποκατάστασης, κόστος αποκατάστασης		
α/α, Περιγραφή βλάβης, ημερομηνία εντοπισμού βλάβης, ημερομηνία αποκατάστασης βλάβης, τρόπος αποκατάστασης, κόστος αποκατάστασης		
α/α, Περιγραφή βλάβης, ημερομηνία εντοπισμού βλάβης, ημερομηνία αποκατάστασης βλάβης, τρόπος αποκατάστασης, κόστος αποκατάστασης		
α/α, Περιγραφή βλάβης, ημερομηνία εντοπισμού βλάβης, ημερομηνία αποκατάστασης βλάβης, τρόπος αποκατάστασης, κόστος αποκατάστασης		
α/α, Περιγραφή βλάβης, ημερομηνία εντοπισμού βλάβης, ημερομηνία αποκατάστασης βλάβης, τρόπος αποκατάστασης, κόστος αποκατάστασης		

ΑΙΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΣ	ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ
ΑΥΞΩΝ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	
ΗΜ. ΥΠΟΒΟΛΗΣ	
ΜΟΝΤΕΛΟ	
ΑΡ. ΚΥΚΛ.	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΙΝΗΤΗΡΑ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ	
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ	
ΕΝΔΕΙΞΗ ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΗΤΗ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΤΟΛΗΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΛΑΒΗΣ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ	
ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ	
ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ?	
ΣΧΟΛΙΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ	
ΠΟΣΟΣΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ (συμπληρώνεται από την Opel Hellas)	
ΣΧΟΛΙΑ/ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ (συμπληρώνεται από την Opel Hellas)	

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΑΞΕΣΟΥΑΡ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:
ΟΝΟΜΑ:	
ΜΟΝΤΕΛΟ:	
ΠΛΑΙΣΙΟ:	
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ:	
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗ	
ΠΑΡΑΔΟΣΗ:	
ΠΩΛΗΤΗΣ:	
ΗΜ/ΝΙΑ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ:	
ΤΕΧΝΙΤΗΣ: (ΠΟΥ ΕΚΑΝΕ ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ)	

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: .../.../...	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ:.....
ΥΛΙΚΟ / ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	

ΟΡΟΙ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ
Ο Προμηθευτής θα πρέπει:
α. να εκτελέσει τους εργασίες που αναφέρονται παραπάνω σύμφωνα με τις σωστές πρακτικές και μεθόδους του επαγγέλματος
β. να διενεργεί όλους τους αναγκαίους τεχνικούς ελέγχους για την επιβεβαίωση της ποιότητας των εργασιών που διενήργησε
γ. να χρησιμοποιεί ελεγμένα και αξιόπιστα όργανα επισκευής και ελέγχου
δ. να χρησιμοποιεί καλής ποιότητας και αξιόπιστα υλικά κατά την εκτέλεση των εργασιών
ε. να χρησιμοποιεί καλά εκπαιδευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό
ζ. να εξασφαλίζει ότι οι εργασίες που εκτελεί θα γίνουν με τρόπο που δεν θα επηρεάζουν αρνητικά το υπάρχον επίπεδο ασφάλειας του προϊόντος / αυτοκινήτου πάνω στο οποίο παρέχει τις υπηρεσίες
η. να τηρεί όλες τις οδηγίες και προδιαγραφές που τυχόν να παρέχει η ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ
Η μη εναντίωση με τους ανωτέρω όρους θεωρείται αποδοχή αυτών
Υπογραφή Υπεργολάβου

ΠΑΡΑΛΑΒΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ

ΕΛΕΓΧΟΙ	ΑΠΟΔΕΚΤΟ	ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Εκτελέστηκαν όλες οι εργασίες που ανατέθηκαν	ο	ο	
Ποιοτικός έλεγχος	ο	ο	
Έλεγχος Λειτουργίας	ο	ο	

Ημ/νια Ελέγχου .../.../..

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: .../.../...	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ:.....
ΥΛΙΚΟ / ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	

ΟΡΟΙ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ	
Ο Προμηθευτής θα πρέπει:	
α. να εκτελέσει τους εργασίες που αναφέρονται παραπάνω σύμφωνα με τις σωστές πρακτικές και μεθόδους του επαγγέλματος	
β. να διενεργεί όλους τους αναγκαίους τεχνικούς ελέγχους για την επιβεβαίωση της ποιότητας των εργασιών που διενήργησε	
γ. να χρησιμοποιεί ελεγμένα και αξιόπιστα όργανα επισκευής και ελέγχου	
δ. να χρησιμοποιεί καλής ποιότητας και αξιόπιστα υλικά κατά την εκτέλεση των εργασιών	
ε. να χρησιμοποιεί καλά εκπαιδευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό	
ζ. να εξασφαλίζει ότι οι εργασίες που εκτελεί θα γίνουν με τρόπο που δεν θα επηρεάζουν αρνητικά το υπάρχον επίπεδο ασφάλειας του προϊόντος / αυτοκινήτου πάνω στο οποίο παρέχει τις υπηρεσίες	
η. να τηρεί όλες τις οδηγίες και προδιαγραφές που τυχόν να παρέχει η ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ	
Η μη εναντίωση με τους ανωτέρω όρους θεωρείται αποδοχή αυτών	Υπογραφή Υπεργολάβου

ΠΑΡΑΛΑΒΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟ ΔΡΟΜΩΝ ΑΕΒΕ

ΕΛΕΓΧΟΙ	ΑΠΟΔΕΚΤΟ	ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Εκτελέστηκαν όλες οι εργασίες που ανατέθηκαν	ο	ο	
Ποιοτικός έλεγχος	ο	ο	
Έλεγχος Λειτουργίας	ο	ο	

Ημ/νια Ελέγχου .../.../...

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΟΡΕΛ ΔΡΟΜΩΝ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΕΝΤΥΠΩΝ SERVICE
--------------------	-------------------------------------------

Α/Α	ΕΝΤΥΠΑ	ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ	ΑΠΟΘΕΜΑ	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ (ΤΗΛΕΦΩΝΟ)	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
1	ΕΠΙΣΤΟΛΟΧΑΡΤΑ ISO		6 ΚΟΥΤΕΣ (500)		
2	ΦΑΚΕΛΟΙ ΜΕΓΑΛΟΙ		7 ΚΟΥΤΕΣ (250)		
3	ΦΑΚΕΛΟΙ ΜΕΣΑΙΟΙ		2 ΚΟΥΤΕΣ (500)		
4	ΦΑΚΕΛΟΙ ΜΙΚΡΟΙ		3 ΚΟΥΤΕΣ (500)		
5	ΜΠΛΟΚ ΣΗΜΕΙΩΣΕΩΝ ΜΕΓΑΛΟ		-		
6	ΜΠΛΟΚ ΣΗΜΕΙΩΣΕΩΝ ΜΙΚΡΟ		1 ΚΟΥΤΑ		
7	ΚΛΑΣΣΕΡ ISO		20		
8	ΕΝΤΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ		6 ΚΟΥΤΕΣ (500)		
9	ΕΝΤΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΦΑΝΟΠΟΙΑΣ		2 ΚΟΥΤΕΣ (750)		
10	ΕΝΤΥΠΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ		40/8 5		
11	ΕΝΤΥΠΟ ΟΠΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ		17		
12	ΕΝΤΥΠΟ OPEL AFTER SALES SERVICE (3ΦΥΛΛΟ)		105		
13	ΕΝΤΥΠΟ 5 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ		1 ΚΟΥΤΑ		
14	ΕΝΤΥΠΟ ΚΡΕΜΑΣΤΟ ΚΑΘΡΕΠΤΗ		28 x 100		
15	ΚΑΡΤΕΣ OPEL MOBILITY		180		
16	ΕΝΤΥΠΟ OPEL MOBILITY		70		
17	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ PANTEBOY SERVICE		17 (1 / ΜΗΝΑ)		
18	BUSINESS CARDS		650		

ΕΚΔΟΣΗ 1.0/05.10.07

ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ

OPEL ΔΡΟΜΩΝ

ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ-SERVICE

ΑΡ. ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	TACHYΔΡΟΜΙΚΩΣ	<input type="checkbox"/>	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	<input type="checkbox"/>
		ΕΠΙΣΚΕΨΗ	<input type="checkbox"/>	FAX	<input type="checkbox"/>

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ
-------------------------	------------------

ΑΣΧΟΛΗΘΗΚΕ Ο / Η Κος / Κα	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
------------------------------	------------------------------------------

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	ΑΡ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	ΧΛΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΤΗΣ 1 ^{ης} ΑΔΕΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ / /
------------	-----------------	------	------------------------------------------------------

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /	ΑΙΤΙΑ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
-----------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΟΣΟ €
-------------------	--------

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	ΕΓΚΡΙΣΗ
---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

ΣΧΟΛΙΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ – ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	ΑΡΚΕΤΑ	<input type="checkbox"/>	ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------	-------------	--------------------------	---------------	--------------------------	-------------	--------------------------	------------------	--------------------------

ΟΡΕΛ ΔΡΟΜΩΝ	ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ-ΦΑΝΟΒΑΦΕΙΟ	
--------------------	---------------------------------	--

ΑΡ. ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	TACHYΔΡΟΜΙΚΩΣ	<input type="checkbox"/>	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	<input type="checkbox"/>
		ΕΠΙΣΚΕΨΗ	<input type="checkbox"/>	FAX	<input type="checkbox"/>

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΦΑΝΟΒΑΦΕΙΟ
-------------------------	-------------------

ΑΣΧΟΛΗΘΗΚΕ Ο / Η Κος / Κα	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
------------------------------	------------------------------------------

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	ΑΡ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	ΧΛΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΤΗΣ 1 ^{ης} ΑΔΕΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ / /
------------	-----------------	------	------------------------------------------------------

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /	ΑΙΤΙΑ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
-----------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΟΣΟ €
-------------------	--------

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ΕΓΚΡΙΣΗ
	ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ΣΧΟΛΙΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ – ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	ΑΡΚΕΤΑ	<input type="checkbox"/>	ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------	-------------	--------------------------	---------------	--------------------------	-------------	--------------------------	------------------	--------------------------

ΟΡΕΛ ΔΡΟΜΩΝ	ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ-ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ	
--------------------	-----------------------------------	--

ΑΡ. ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ	<input type="checkbox"/>	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	<input type="checkbox"/>
		ΕΠΙΣΚΕΨΗ	<input type="checkbox"/>	FAX	<input type="checkbox"/>

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ
-------------------------	---------------------

ΑΣΧΟΛΗΘΗΚΕ Ο / Η Κος / Κα	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
------------------------------	------------------------------------------

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ	ΑΡ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	ΧΛΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΤΗΣ 1 ^{ης} ΑΔΕΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ / /
------------	-----------------	------	------------------------------------------------------

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /	ΑΙΤΙΑ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
-----------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΟΣΟ €
-------------------	--------

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	ΕΓΚΡΙΣΗ
---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

ΣΧΟΛΙΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ – ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΟΡΕΙ ΑΡΘΡΟΝ **ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ-ΕΡΕΥΝΑ**

ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	ΑΡΚΕΤΑ	<input type="checkbox"/>	ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	------	--------------------------	--------	--------------------------	------	--------------------------	-----------	--------------------------

ΑΡ. ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ	<input type="checkbox"/>	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	<input type="checkbox"/>
		ΕΠΙΣΚΕΨΗ	<input type="checkbox"/>	FAX	<input type="checkbox"/>

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ
-------------------------	-----------------

ΑΣΧΟΛΗΘΗΚΕ Ο / Η Κος / Κα

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ

ΑΡ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

ΧΛΜ.

ΗΜ/ΝΙΑ ΤΗΣ 1 ^{ης} ΑΔΕΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ / /

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /

ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ / /

ΑΙΤΙΑ ΥΠΕΡΒΑΣΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

ΠΟΣΟ €

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>

ΕΓΚΡΙΣΗ

ΣΧΟΛΙΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ – ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

<input type="checkbox"/> ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ΛΙΓΟ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ΑΡΚΕΤΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	<input type="checkbox"/>
------------------------------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------------------------------	--------------------------

FOLLOW UP – ΜΕΓΑΛΑ SERVICE

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΕΛΑΤΗ :

.....

ΤΗΛ.

:.....ΗΜ/ΝΙΑ.....

.....

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ:

.....

1. ΜΕΙΝΑΤΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΝΑΙ ΟΧΙ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΟΥ

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΣΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΣΑΣ ?

2. ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΤΕ ΓΙΑ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΩΝ ΝΑΙ ΟΧΙ
ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΤΟΥ

3. ΣΑΣ ΕΞΗΓΗΣΑΝ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΟ ΝΑΙ ΟΧΙ
ΚΟΣΤΟΣ
ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ?

4. Η ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΕΓΙΝΕ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ; ΝΑΙ ΟΧΙ

5.ΕΑΝ ΟΛΑ ΝΑΙ

ΚΑΤΑ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΕΧΕΤΕ ΚΑΤΙ ΠΟΥ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ
ΒΕΛΤΙΩΣΟΥΜΕ ;

ΝΑΙ ΟΧΙ.....

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

**ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΗ
ΓΙΑ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ
ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
Όνομα:	Αριθμός κυκλοφορίας:
Επώνυμο:	Μοντέλο:
Διεύθυνση:	VIN/ Αριθμός Πλαισίου:
Τηλέφωνο:	Καύσιμα κατά την έξοδο: 0 ¼ ½ ¾ 1
Αριθ. Διπλώματος Οδήγησης:	Καύσιμα κατά την είσοδο: 0 ¼ ½ ¾ 1
Αριθμός Πλαισίου:	Ένδειξη οδόμετρου – Έναρξη δανεισμού
ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ	Ένδειξη οδόμετρου – Λήξη δανεισμού
Αριθμός Εντολής Επισκευής:	Κατάσταση – Έναρξη δανεισμού (σημειώστε τυχόν ζημιές)
Ημερομηνίας Εξόδου:	
Ημερομηνία Εισόδου:	Κατάσταση – Λήξη δανεισμού (σημειώστε τυχόν ζημιές)
Διάρκεια Δανεισμού:	
Συμπληρώνεται από τον Τεχ. Σύμβουλο	
Είδος ασφάλειας:	
Απλή £ Μεικτή £	
Υπάρχουσες ζημιές:	Δια του παρόντος δηλώνω ότι το όχημα που καλύπτεται από το παρόν Συμφωνητικό δεν θα χρησιμοποιηθεί για ενοικίαση ή αγωνιστική δραστηριότητα και συμφωνώ ότι δεσμεύομαι με τους όρους που αναγράφονται στην πίσω σελίδα του Συμφωνητικού.
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ	ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΕΞΟΥΣΙΟΛΟΤΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΚΕΥΑΣΤΗ

(Το παρόν τυπώνετε σε δύο αντίγραφα ένα για τον Πελάτη και ένα για το αρχείο του Εξουσιοδοτημένου επισκευαστή)

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ
ΟΡΟΙ & ΣΥΝΘΗΚΕΣ

Χρήση οχήματος εναλλακτικής μετακίνησης ασφαλισμένου από τον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή.

1. Το παρόν συμφωνητικό υπόκειται και θεωρείται ότι περιλαμβάνει τους όρους, τις συνθήκες και τους περιορισμούς του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή, αντίγραφο του οποίου δύναται να εξεταστεί στα γραφεία του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή.
2. Όποιο όχημα έχει δανειστεί βάσει του παρόντος Συμφωνητικού, δύναται να οδηγηθεί μόνο από το άτομο που υπογράφει το Συμφωνητικό.
3. Μολονότι καλύπτεται από την ασφάλεια του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή, ο πελάτης δύναται να υποχρεωθεί να καταβάλει το κόστος επισκευής οποιασδήποτε ζημιάς προκύψει στο όχημα αναλόγως της συμφωνίας με τον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή.
4. Ο πελάτης δε θα χρησιμοποιήσει / επιτρέψει τη χρήση του οχήματος παραβιάζοντας τους όρους και τις συνθήκες ασφαλιστηρίου συμβολαίου.
5. Ο πελάτης δεσμεύεται από τους Όρους και τις Συνθήκες που αναφέρονται στο εξής :

ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ

Γενικά

6. Εάν το άτομο που υπογράφει το παρόν Συμφωνητικό για λογαριασμό του πελάτη δεν είναι ο ίδιος πελάτης, τότε εγγύεται ότι είναι εξουσιοδοτημένος να υπογράφει για τον πελάτη και είναι από κοινού υπεύθυνος με τον πελάτη που υπόκειται στο παρόν Συμφωνητικό.
7. Όσον αφορά τον πελάτη, δεν δύναται να καταστήσει τον εαυτόν του εκπρόσωπο του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή για οποιοδήποτε σκοπό.
8. Η συνολική περίοδος δανεισμού που προβλέπεται στο παρόν Συμφωνητικό δεν δύναται να υπερβαίνει τις 45 ημέρες.
9. Ο Εξουσιοδοτημένος Επισκευαστής δεν είναι υπεύθυνος για την απώλεια/ζημία σε οποιαδήποτε ιδιοκτησία αποθηκευμένη/ μεταφερθείσα εντός / επί του οχήματος. Ο Εξουσιοδοτημένος Επισκευαστής δεν αποδέχεται την ευθύνη για οποιαδήποτε ιδιοκτησία ξεχαστεί εντός του οχήματος, όταν τούτο επιστρέψει στην κατοχή του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή. Ο πελάτης θα εξασφαλίσει τον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή κατά οποιασδήποτε απαιτήσης σχετικά με την ιδιοκτησία.
10. Το όχημα δεν δύναται να μεταφερθεί εκτός Ελλάδος, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή.
11. Το όχημα δεν δύναται να χρησιμοποιηθεί για να σπρώξει / ρυμουλκήσει κάποιο άλλο όχημα – τροχόσπιτο, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή.
12. Το όχημα δεν πρέπει να οδηγείται με τέτοιο τρόπο που να καθιστά άκυρο το συμφωνητικό, κάποιο άλλο ασφαλιστικό συμβόλαιο, να παραβιάζει τον ΚΟΚ, από κάποιο άτομο που δεν έχει άδεια για να οδηγήσει το όχημα, από κάποιο άτομο που βρίσκεται υπό την επίδραση αλκοόλ, ναρκωτικών, ούτε να οδηγείται σε περίπτωση μηχανικής, ηλεκτρικής, κατασκευαστικής βλάβης ή ζημιάς ή εφόσον δύναται να προκληθεί μεγαλύτερη ζημία.
13. Αποτελεί παράβαση του παρόντος συμφωνητικού για τον πελάτη, εάν δεν επιστρέψει το όχημα στον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή στο τέλος της περιόδου δανεισμού.
14. Ο πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να πραγματοποιήσει επισκευές στο όχημα, οι οποίες κοστίζουν περισσότερο των 1,50€ χωρίς την συγκατάθεση του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή.
15. Εάν ο πελάτης παραβιάσει το παρόν Συμφωνητικό, ο Εξουσιοδοτημένος Επισκευαστής δύναται να το θεωρήσει ως λήξαν και να ζητήσει την επιστροφή του οχήματος.
Υποχρεώσεις του Πελάτη.
16. Ο πελάτης είναι υποχρεωμένος :
 - α. Να καταβάλλει τις ποινές, πρόστιμα, έξοδα δικαστηρίου που επιβάλλονται κατά τη διάρκεια της χρήσης του οχήματος πριν επιστραφεί στον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή.
 - β. Να εξασφαλίσει ότι οι σωστές πιέσεις στα ελαστικά, η στάθμη του λαδιού της μηχανής, η στάθμη υγρών της μπαταρίας, η στάθμη του υγρού καθαριστήρων, οι στάθμες του ψυκτικού και η στάθμη του λαδιού αυτόματης μετάδοσης (όπου υφίσταται) διατηρούνται καθ'όλη τη διάρκεια της περιόδου ενοικίασης.
 - γ. Να εξασφαλίσει ότι το όχημα είναι πάντα κλειδωμένο, όταν δεν οδηγείται και να λαμβάνει όλα τα φυσιολογικά μέτρα για την αποφυγή απώλειας / ζημιάς του οχήματος, ελαστικών, εργαλείων, εξαρτημάτων, εξοπλισμού και περιεχομένων.
 - δ. Να ενημερώνει τον Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστή αμέσως, εάν το όχημα έχει υποστεί ζημία, απώλεια, βλάβη, εάν χρειάζεται σέρβις, και να επιτρέψει στον αντιπρόσωπο να πραγματοποιήσει τις απαραίτητες επισκευές ή το απαραίτητο σέρβις.
 - ε. Να επιστρέψει το όχημα μαζί με τα εξαρτήματα, τα ελαστικά, τα εργαλεία και τον εξοπλισμό του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή, στη διεύθυνση που προορίζεται στην πίσω σελίδα, πριν το τέλος της περιόδου δανεισμού.Υποχρεώσεις του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή.
17. Ο Εξουσιοδοτημένος Επισκευαστής είναι υποχρεωμένος :
 - α. Να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να παρέχει στον πελάτη ένα καλοδιατηρημένο όχημα.
 - β. Όταν ενημερώνεται για βλάβη από τον πελάτη, να φροντίζει για την έγκαιρη πραγματοποίηση των επισκευών, εάν είναι δυνατόν.
 - γ. Εάν οι επισκευές του οχήματος εξυπηρετήσης δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν, να αντικαθιστά το όχημα ή να επιτρέπει να τερματίσει η συμφωνία.

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06

ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ

ΟΡΕΛ ΔΡΟΜΩΝ	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	1^{ος} – 6^{ος} 06
------------------------	-------------------------------------------------	-------------------------------------------

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ:	ΑΠΟΛΥΤΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ	5	45,46%
ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ	1	9,09%
ΦΑΝΟΠΟΙΕΙΑ	1	9,09%
ΑΛΛΟ	4	36,36%
ΣΥΝΟΛΟ	11	100%

ΕΚΔΟΣΗ 2.0/30.03.06	
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΓΟΥΤΟΥ ΝΤΑΡΙΑ	

ΟΡΕΛ ΔΡΟΜΩΝ

ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΟΝΟΜΑ

ΕΤΑΙΡΙΑΣ: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

ΕΡΓΑΣΙΩΝ: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

ΑΓΟΡΩΝ: _____

Ι.Χ.Ε.		Ι.Χ.Φ.	
ΜΑΡΚΑ	Σ.Σ.	ΜΑΡΚΑ	ΩΦ. ΦΟΡΤΙΟ

ΧΡΗΣΤΕΣ		
ΠΩΛΗΤΕΣ	ΣΤΕΛΕΧΗ	Δ.Σ.

ΤΡΟΠΟΣ ΑΓΟΡΑΣ		
ΧΡΟΝΟΜΙΣΘΩΣΗ	LEASING	ΠΑΓΙΑ

ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ

ΑΥΤ/ΤΩΝ: _____

ΕΠΟΜΕΝΗ ΑΛΛΑΓΗ

ΣΤΟΛΟΥ: _____

ΑΛΛΕΣ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: _____

ΟΡΕΛ ΔΡΟΜΩΝ

ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΑΝΑΦΟΡΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ

ΠΩΛΗΤΗ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	Α	Τ	Π	Ε	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΠΩΛΗΤΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΕΧΟΥΣ ΕΠΑΦΗΣ

Α = ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

Τ = ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Π = ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΑΦΗ

Ε = ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Μέρος 2

Ορολογία

- **ISO-International Organisation for Standards:** Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης. Είναι ο μεγαλύτερος διεθνής οργανισμός προτυποποίησης. Ιδρύθηκε το έτος 1947 και αναπτύσσει πρότυπα που καλύπτουν πολλούς διαφορετικούς βιομηχανικούς τομείς. Σήμερα έχει ως μέλη τους εθνικούς οργανισμούς προτυποποίησης 148 χωρών.
- **ISO 14000:** Σειρά διεθνών προτύπων του οργανισμού ISO σχετικά με τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- **ISO 9000:** Σειρά διεθνών προτύπων του οργανισμού ISO σχετικά με τα Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας
- **Αντικειμενικά Στοιχεία (Objective Evidence) :** Πληροφορία ποιοτικού ή ποσοτικού χαρακτήρα, αρχεία ή αποδείξεις αναφερόμενα στην ποιότητα ενός αντικειμένου ή υπηρεσίας, η στην ύπαρξη και υλοποίηση ενός στοιχείου ενός συστήματος ποιότητας, οι οποίες βασίζονται σε παρατήρηση, σε μέτρηση ή σε δοκιμή και οι οποίες μπορούν να επαληθευθούν.
- **Ανώτατη Διοίκηση (Top management):** Πρόσωπο ή ομάδα ανθρώπων που διευθύνουν και ελέγχουν έναν οργανισμό στο ανώτατο επίπεδο
- **Αρχεία Ποιότητας (Quality Records):** Γραπτά αρχεία (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) τα οποία τηρούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- **Διαδικασία (Procedure):** Λειτουργίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.
- **Διαπίστευση (Accreditation):** Η επίσημη αναγνώριση από έναν αρμόδιο αναγνωρισμένο φορέα ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας φορέας είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες ή λειτουργίες (πχ διαδικασίες πιστοποίησης κατά ISO 9001 εφ' όσον πρόκειται για φορέα πιστοποίησης, μετρήσεις και δοκιμές εφ' όσον πρόκειται για εργαστήριο, κλπ)
- **Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance):** Το σύνολο όλων των προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών που πρέπει να υλοποιηθούν με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορούν να επιδειχθούν ή να αποδειχθούν και που έχουν ως στόχο να δημιουργηθεί η εμπιστοσύνη ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας.
- **Διεργασία (Process):** Μία σειρά βημάτων που οδηγούν σε ένα αποτέλεσμα (πχ ένα προϊόν). Γενικότερα, είναι μια δραστηριότητα που μετασχηματίζει εισερχόμενα δεδομένα (inputs) σε εξερχόμενα αποτελέσματα (outputs).

- **Διοίκηση ή Διαχείριση Ποιότητας (Quality Management):** Οι πλευρές εκείνες της συνολικής διοικητικής λειτουργίας που καθορίζουν και υλοποιούν την πολιτική ποιότητας. Η επίτευξη των στόχων ποιότητας απαιτεί την ενεργό συμμετοχή και δέσμευση όλων των μελών του κάθε οργανισμού, ενώ η ευθύνη για την Διοίκηση Ποιότητας ανήκει στην ανώτατη διοίκηση. Η Διοίκηση Ποιότητας περιλαμβάνει στρατηγικό σχεδιασμό, δέσμευση και κατανομή πόρων, και άλλες συστηματικές δραστηριότητες για την ποιότητα, όπως σχεδιασμό, λειτουργία και αξιολόγηση.
- **Διορθωτική Ενέργεια (Corrective action):** Ενέργεια για την εξάλειψη των αιτιών μιας εντοπισμένης μη-συμμόρφωσης, ή άλλης ανεπιθύμητης κατάστασης.
- **Εγχειρίδιο Διαδικασιών (Procedural Manual):** Μια γραπτή περιγραφή των λειτουργιών που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκληρωμένη υλοποίηση μιας συγκεκριμένης διεργασίας.
- **Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual):** Το ανώτατο έγγραφο που περιγράφει και καθορίζει το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας του οργανισμού.
- **Εκπρόσωπος Διοίκησης (Management Representative):** Το πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο και υπεύθυνο για την υλοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000. Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης αναφέρεται συχνά και ως Εκπρόσωπος Διοίκησης για την Ποιότητα (ΕΔΠ) ή ως Διευθυντής Ποιότητας (Quality Manager).
- **Έλεγχος Διεργασίας (Process Control):** Ένα σύστημα μετρήσεων και δράσεων στα πλαίσια μιας διεργασίας με στόχο να διασφαλισθεί ότι η έξοδος (output) της διεργασίας θα συμμορφώνεται προς τις σχετικές τεθείσες προδιαγραφές.
- **Έλεγχος Ποιότητας (Quality Control):** Οι επιχειρησιακές τεχνικές και δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την εκπλήρωση των απαιτήσεων για την ποιότητα.
- **ΕΛΟΤ-Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης:** Ο εθνικός οργανισμός που ασχολείται με θέματα τυποποίησης στην Ελλάδα. Εκπροσωπεί τη χώρα σε διεθνείς οργανισμούς τυποποίησης όπως πχ στους οργανισμούς ISO, CEN, CENELEC, κλπ.
- **Ενδιαφερόμενο μέρος (Interested party):** Πρόσωπο ή ομάδα που έχουν ενδιαφέρον σχετικά με την απόδοση ή την επιτυχία ενός οργανισμού (πχ οι πελάτες και οι προμηθευτές ενός οργανισμού)
- **Επιθεώρηση Ποιότητας (Quality Audit):** Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση με στόχο να διαπιστωθεί κατά πόσον οι δραστηριότητες για την ποιότητα και τα σχετικά αποτελέσματα συμμορφώνονται με τον σχετικό σχεδιασμό. Η

επιθεώρηση επίσης εξετάζει αν ο σχεδιασμός που έγινε υλοποιείται αποτελεσματικά και αν είναι κατάλληλος για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

- **Επιθεωρητής (Auditor):** Ένα πρόσωπο που έχει την ικανότητα και την επίσημη αναγνώριση για να μπορεί να διενεργεί Επιθεώρηση Ποιότητας (*Quality Audit*).
- **ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης):** Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (πρώην Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) είναι ο εθνικός οργανισμός για την διαχείριση του συστήματος διαπίστευσης στην Ελλάδα. Παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης σε εργαστήρια δοκιμών και διακριβώσεων, σε φορείς ελέγχου προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών και σε πολλές κατηγορίες φορέων πιστοποίησης.
- **Ικανοποίηση Πελάτη (Customer satisfaction):** Η αντίληψη του πελάτη σχετικά με τον βαθμό κατά τον οποίο οι απαιτήσεις του έχουν εκπληρωθεί
- **Ιχνηλασιμότητα (Traceability):** Η δυνατότητα ιχνηλάτησης του ιστορικού, της εφαρμογής, ή της θέσης (location) ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας, με χρήση καταγεγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης και ταυτοποίησης του αντικειμένου αυτού ή αυτής της δραστηριότητας.
- **Καταχώρηση (Registration):** Διαδικασία η οποία γίνεται αμέσως μετά την πιστοποίηση του οργανισμού από διαπιστευμένο ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης (certification body) ο οποίος καταχωρεί τον πιστοποιημένο οργανισμό στον κατάλογο των πιστοποιημένων πελατών του. Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζεται επίσημα ότι οι διεργασίες του καταχωρημένου οργανισμού συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- **Μη-συμμόρφωση (Noncompliance, Nonconformity):**
- Μια απόκλιση από τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- Στη γενική περίπτωση η μη εκπλήρωση προσδιορισμένων απαιτήσεων
- **Οδηγίες Εργασίας (Work Instructions):** Γραπτή περιγραφή του τρόπου και της μεθόδου που ακολουθείται για την υλοποίηση των λειτουργιών μιας συγκεκριμένης διεργασίας.
- **Πελάτης (Customer):** Οργανισμός ή πρόσωπο που λαμβάνει ένα προϊόν
- **Πιστοποίηση (Certification):**
- Διαδικασία επιθεώρησης του Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας ενός οργανισμού από έναν ανεξάρτητο φορέα (οργανισμό πιστοποίησης—certification body) ο οποίος είναι διαπιστευμένος και έχει την τεχνική ικανότητα και αναγνώριση να πιστοποιεί τέτοια συστήματα. Το αντικείμενο της επιθεώρησης είναι το κατά πόσον το Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας είναι συμβατό και συμμορφούμενο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

- Στην γενική περίπτωση (εκτός του ISO 9001:2000) η πιστοποίηση αφορά την εξακρίβωση, επαλήθευση και γραπτή επικύρωση από έναν ανεξάρτητο φορέα με αναγνωρισμένη ικανότητα, σχετικά με το αν τα χαρακτηριστικά του προσωπικού, των διεργασιών και διαδικασιών, ή των αντικειμένων γενικά ενός οργανισμού, βρίσκονται σε συμφωνία με τις σχετικές απαιτήσεις.
- **Ποιότητα (Quality):** Το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που καθορίζουν την δυνατότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας να ικανοποιήσει ρητές ή εννοούμενες ανάγκες.
- **Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy):** Η γενική συνολική κατεύθυνση και οι προθέσεις ενός οργανισμού σχετικά με την ποιότητα όπως έχουν επίσημα εκφρασθεί από την ανώτατη διοίκηση.
- **Προϊόν (Product):** Το αποτέλεσμα μιας διεργασίας. (Μπορεί να είναι υπηρεσίες, λογισμικό, υλικό ή επεξεργασμένα υλικά ή ένας συνδυασμός αυτών)
- **Προμηθευτής (Supplier): Οργανισμός ή πρόσωπο που παρέχει ένα προϊόν**
- **Στατιστικός Έλεγχος Διεργασιών (Statistical Process Control):** Η εφαρμογή στατιστικών τεχνικών για τον έλεγχο των διεργασιών
- **Στόχος Ποιότητας (Quality objective): Κάτι προσδοκώμενο ή αποσκοπούμενο σχετικά με την ποιότητα**
- **Συμμόρφωση (Conformance):** Μια θετική ένδειξη ή κρίση ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία εκπληροί τις απαιτήσεις των σχετικών προδιαγραφών, συμφωνιών ή ρυθμίσεων
- **Σύστημα Διοίκησης (Management system): Σύστημα για τον καθορισμό πολιτικής και στόχων και για την επίτευξη των στόχων αυτών**
- **Σύστημα Ποιότητας ή Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας (Quality System, Quality Management System- QMS) :** Το σύνολο των τυποποιημένων διεργασιών και των χρησιμοποιούμενων πόρων (η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες, οι υποδομές, ο εξοπλισμός και οι πόροι) που διατίθενται για την υλοποίηση της διοίκησης ποιότητας.

Βιβλιογραφία

- 1) Κατανοώντας το ISO 9001:2000 των Charles A. Cianfrani, Joseph G. Tsiakals και John E. (Jack) West τη μετάφραση έκανε ο Γιάννης Φλωράς
- 2) Επιθεωρώντας Διεργασίες:Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000 του Γεώργιου Αναστασόπουλου
- 3) Οδηγός εφαρμογής του προτύπου ISO 9001:2000 το οποίο είναι συλλογικό έργο
- 4) Το πρότυπο ISO 9001: 2000 με απλά λόγια του Κατσαμπάνης Παναγιώτης
- 5) Εσωτερικός & Εξωτερικός Έλεγχος της Θεοδώρα Παπαδάτου
- 6) <http://praxiom.com/iso-new.htm>
- 7) info@elot.gr
- 8) www.singularlogic.gr
- 9) www.qudos-software.com
- 10) www.easy9001.com