



**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ**

**Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας**

**Τμήμα Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η Υγεία και η Ασφάλεια της Εργασίας σε ένα Ολοκληρωμένο**

**Σύστημα Διοίκησης**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: Δρ ΓΑΤΟΜΑΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ**

**ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Η. ΒΑΣΙΛΙΚΗ**

**ΚΥΠΡΑΙΟΥ Μ. ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ**

**Πάτρα, Δεκέμβριος, 2009**

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> : Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	7
1.1 Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΑΥΤΗΣ.....	7
1.2 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ .....	8
1.3 ΤΑ ΠΙΟ ΔΙΑΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	10
1.4 ΚΡΑΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	11
1.4.1 ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) .....	11
1.4.2. AGROCERT.....	12
1.4.3. ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης).....	12
1.4.4. Ε.Φ.Ε.Τ. ( Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων) .....	13
1.5. ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	14
1.5.1. TUV HELLAS.....	14
1.5.2 EUROCERT .....	15
1.5.3 Bvqi Hellas & Letrina S.A .....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> : ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΥΓΕΙΑΣ ΚΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	16
2.1 Η ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ .....	16
2.2 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000.....	17
2.2.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ/ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ISO 9001.....	18
2.2.5 ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ISO 9001 .....	19
2.2.6 ΩΦΕΛΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO 9000.....	19
2.3 Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ OHSAS 18000.....	20
2.3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ OHSAS 18001 .....	21
2.3.2 ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΑ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ OHSAS 18001? ΤΙ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ?.....	22
2.3.3 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ /ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ OHSAS 18001 .....	23
2.3.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ OHSAS 18001.....	24
2.3.5 ΩΦΕΛΕΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ OHSAS 18001 .....	25
2.3.6 Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ .....	26
2.4 ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001 ΚΑΙ EMAS.....	27

2.4.1	ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ISO 14001 .....	28
2.4.1.1	ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΑ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14001? ΤΙ ΕΜΠΕΚΕΤΑΙ? ....	28
2.4.1.2	ΤΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ ISO 14001? .....	29
2.4.1.3	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ/ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ISO 14001 .....	30
2.4.1.4	ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ISO 14001? .....	30
2.4.2	ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ EMAS .....	31
2.4.2.1	ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΑ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ EMAS? ΤΙ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ?.....	32
2.4.2.2	ΤΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ EMAS? .....	34
2.4.2.3	ΔΙΑΦΟΡΕΣ ISO 14001 ΚΑΙ EMAS .....	35
2.4.3	ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΟΦΕΛΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΠΔ .....	36
2.4.4	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΣΠΔ.....	37
2.5	ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	38
2.5.1	ΟΡΙΣΜΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....	38
2.5.2	ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ .....	40
2.5.3	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....	40
2.5.4	Η ΤΑΞΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥΣ ...	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> : ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ .....		46
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	46
3.2	ΤΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	48
	<i>VODAFONE</i> .....	48
	<i>COSMOTE</i> .....	51
	<i>WIND</i> .....	53
	<i>OTE</i> .....	56
	<i>FORTHNET ΚΑΙ HELLAS ONLINE</i> .....	60
3.3	ΤΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ .....	61
	<i>BIBEXΡΩΜ</i> .....	61
	<i>EUROBANK EFG</i> .....	64
	<i>AKTΩP</i> .....	66
	<i>MOTOR OIL</i> .....	69
	<i>MINOAN LINES</i> .....	73
ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ: .....		77
<i>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</i> .....		80



## ***ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ***

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε από τις φοιτήτριες Βασιλείου Βασιλική και Κυπραίου Αικατερίνη και ξεκίνησε και τελείωσε μέσα στο δεύτερο εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2008-2009 σύμφωνα με τον υπάρχοντα κανονισμό του τμήματος Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων του ΑΕΙ Πάτρας.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε ιδιαίτερα τον επιβλέποντα Καθηγητή της εργασίας μας Δρ. Γατομάτη Παναγιώτη για την εμπιστοσύνη που μας έδειξε καθ' όλη τη διάρκεια διεκπεραίωσης της συγγραφής και την εισηγήτρια του θέματος Καθηγήτρια κα. Πέππα Μπέττυ για την ευκαιρία που μας έδωσε να ασχοληθούμε με ένα ενδιαφέρον αντικείμενο. Επίσης, θα θέλαμε να τους ευχαριστήσουμε για τη διάθεση τους να μας βοηθήσουν και να μας λύσουν οποιαδήποτε απορία οποιαδήποτε στιγμή τη χρειαζόμασταν.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στους φίλους μας και στα αγαπημένα μας πρόσωπα, οι οποίοι μας συμπαράστηκαν όλο αυτό τον καιρό. Τέλος, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε από καρδιάς τις οικογένειές μας για την ανυπολόγιστη ηθική αλλά και οικονομική συμπαράσταση όχι μόνο κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής μας εργασίας αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μας.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της πτυχιακής εργασίας σε θεωρητικό επίπεδο, είναι όπως προκύπτει από τον τίτλο, η παρουσίαση των θετικών και αρνητικών σημείων κατά την ανάπτυξη ενός συστήματος Υγείας και Ασφάλειας στα πλαίσια ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας.

Η διοικητική προσέγγιση ενός Οργανισμού μέσα από τα συστήματα στοχεύει στην βέλτιστη απόδοση διεργασιών ή συνδυασμό αυτών. Συχνά αναπτύσσονται συστήματα σε Οργανισμούς τα οποία υποστηρίζουν κάποια συγκεκριμένη περιοχή ενδιαφέροντος. Η έννοια των Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διοίκησης, Συστημάτων δηλαδή που υποστηρίζουν περισσότερες της μιας περιοχής ενδιαφέροντος, αποτελεί τα τελευταία χρόνια, σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό, επιλογή των εταιρειών.

Επιδιώκεται η περιγραφή των τριών διαφορετικών συστημάτων και η αναφορά στη νέα τάση που υπάρχει να εφαρμόζουν οι εταιρείες ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης που περιλαμβάνει την Ποιότητα, το Περιβάλλον και την Ασφάλεια. Έπειτα περιγράφονται τα θετικά και τα αρνητικά ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διοίκησης.

Σε πρακτικό επίπεδο, η πτυχιακή εργασία επιχειρεί να αναλύσει τα πρότυπα που εφαρμόζονται κυρίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και πώς εξυπηρετεί τις επιχειρήσεις η χρήση ενός ολοκληρωμένου συστήματος διοίκησης. Στη συνέχεια, αναλύονται εταιρείες που διαθέτουν ή δεν διαθέτουν ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης και από άλλους κλάδους της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Στο τέλος, η εργασία καταλήγει σε ορισμένα συμπεράσματα σχετικά με τα οφέλη που αποκομίζονται από τη χρήση του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων αλλά και γενικότερα από τη χρήση ενός ΟΣΔ.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντικείμενο της εργασίας αποτελεί η παρουσίαση των θετικών και αρνητικών σημείων κατά την ανάπτυξη ενός Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας στα πλαίσια ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διοίκησης Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας.

Στο πρώτο κεφάλαιο, αυτό που επιδιώκεται είναι ο προσδιορισμός του όρου «διασφάλιση της ποιότητας», του όρου «συστήματα ποιότητας». Παράλληλα στο ίδιο κεφάλαιο είναι σκόπιμο να γίνει αναφορά στα πλέον διαδεδομένα συστήματα ποιότητας που εφαρμόζονται στις ελληνικές επιχειρήσεις. Ολοκληρώνοντας το κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους κρατικούς, καθώς και στους ιδιωτικούς φορείς πιστοποίησης στην Ελλάδα καταγράφοντας τις κύριες δραστηριότητές τους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται η ανάλυση των τριών διαφορετικών συστημάτων (Ποιότητας, Περιβάλλοντος, Ασφάλειας). Σε ένα δεύτερο επίπεδο ορίζεται η έννοια των Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διαχείρισης, αναφέρεται η νέα τάση που υπάρχει να εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης που περιλαμβάνει και την Ποιότητα και την Ασφάλεια και το Περιβάλλον, καθώς επίσης καταγράφονται τα θετικά και τα αρνητικά του Συστήματος.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρατίθενται οι συνεντεύξεις που πάρθηκαν από εταιρείες που εφαρμόζουν ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης και υπάγονται σε διάφορους κλάδους της ελληνικής βιομηχανίας με ιδιαίτερη έμφαση να δίνεται στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Η εργασία καταλήγει με την αναφορά συμπερασμάτων που εξήχθησαν από την πορεία της μελέτης του θέματος και που αποτελούν μία συνολική αποτύπωση του «γίγνεσθαι» και του «τι μέλλει γενέσθαι» αναφορικά με τα

ολοκληρωμένα συστήματα διοίκησης που εφαρμόζουν οι ελληνικές επιχειρήσεις.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>: Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

### **1.1 Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΑΥΤΗΣ**

Ως διασφάλιση της ποιότητας ορίζεται το σύνολο των προσχεδιασμένων και συστηματικών δραστηριοτήτων που εφαρμόζονται στα πλαίσια του συστήματος για την ποιότητα με στόχο την παροχή εμπιστοσύνης σε ότι αφορά την πρόληψη ελαττωμάτων ή λαθών και όχι στον εκ των υστέρων εντοπισμό τους.

Για την ικανοποιητική λειτουργία μίας επιχείρησης είναι απαραίτητη η εφαρμογή και η συντήρηση ενός συστήματος διαχείρισης που να προωθεί τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης και ταυτόχρονα να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων.

Οι αρχές της διασφάλισης της ποιότητας είναι:

1. Η επιχειρηματική επιβίωση των εταιριών εξαρτάται από τους πελάτες. Συνεπώς πρέπει να: α) αντιλαμβάνονται τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των πελατών, β) να τις ικανοποιούν, και γ) να επιδιώκουν συνεχώς την υπέρβαση των προσδοκιών τους.
2. Οι Διοικήσεις των επιχειρήσεων πρέπει να δημιουργούν το κατάλληλο εσωτερικό περιβάλλον (αρμονική συνεργασία) με σκοπό την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.
3. Οι εργαζόμενοι αποτελούν τον κορμό μιας επιχείρησης συνεπώς η δυναμική συμμετοχή τους και η πλήρης αξιοποίηση των ικανοτήτων τους αποφέρει σημαντικά οφέλη στην επιχείρηση.



4. Ένα επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο εύκολα, όταν οι διάφορες δραστηριότητες διαχωρίζονται ως μία ενιαία διεργασία.
5. Η αναγνώριση, η κατανόηση και η διοίκηση αλληλοσχετιζόμενων διεργασιών για συγκεκριμένο στόχο, βελτιώνει την απόδοση μιας επιχείρησης.
6. Ο μόνιμος αντικειμενικός σκοπός μιας επιχείρησης πρέπει να είναι η συνεχής βελτίωση.
7. Οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών.
8. Μία επιχείρηση και οι προμηθευτές της είναι αλληλοεξαρτώμενοι και μία «επ' αμοιβαία ωφέλεια» σχέση των δύο θα τους βοηθήσει.

Εφαρμόζοντας αυτές τις αρχές επιτυγχάνονται πολλοί από τους στόχους της λεγόμενης Διοίκησης Ολικής Ποιότητας όπως η ικανοποίηση των πελατών, των εργαζομένων, των προμηθευτών κ.λπ.

Η σημαντική ανάπτυξη της τεχνολογίας σε πληθώρα εταιριών και επιχειρήσεων οδήγησε στην εγκαθίδρυση κοινά αποδεκτών προτύπων, όχι μέσω της εναρμόνισης των υπαρχόντων τεχνικών προτύπων αλλά και με την ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας, του περιβάλλοντος και της ασφάλειας στην εργασία.

## **1.2 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ**

Τόσο το ISO 9000, το ISO 14000 όσο και το ΕΛΟΤ 1801, συνιστούν μία διεθνή τάση, την οποία αρκετοί επιστήμονες θεωρούν κυρίαρχη. Τα πρότυπα εξαπλώνονται με γρήγορους ρυθμούς. Η διαδικασία επέκτασης, δεν είναι τίποτα λιγότερο από την αυξανόμενη ανάγκη της αγοράς για τάξη και ακρίβεια, καθώς επίσης και για εντιμότητα και ειλικρίνεια. Οι έννοιες αυτές,

συμπεριλαμβάνονται στα πρότυπα, νομοθετούνται και υπόκεινται σε επιβεβαίωση από τρίτους.

Τα πρότυπα διαχείρισης περιλαμβάνουν τα εξής στοιχεία: ακριβείς προδιαγραφές, διαδικασίες και οδηγίες, καθώς επίσης και διαδικασίες όπως: μείωση των αποβλήτων, συνέπεια παραγωγής, υγεία και ασφάλεια του προσωπικού, προστασία του περιβάλλοντος.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1970 το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων (BSI) δημιούργησε το πρώτο πρότυπο διασφάλισης της ποιότητας στον κόσμο. Η Αγγλία κατείχε την πρώτη θέση στον αριθμό πιστοποιημένων επιχειρήσεων με BS 5750 / ISO 9000. Η διεθνής εξάπλωση του ISO 9000 άρχισε το 1987, όταν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έδωσε οδηγία στον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Προτύπων (CEN) να υιοθετήσει το ISO 9000 ως κοινό πρότυπο διασφάλισης ποιότητας για την επερχόμενη ενοποίηση της αγοράς της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Πρώτοι στην υιοθέτηση του ISO 9000 υπήρξαν οι Ευρωπαϊκές εταιρείες, έπειτα οι Αμερικανικές εταιρείες που αντιπροσωπεύονταν στην Ευρώπη και σύντομα το πρότυπο ISO 9000 εξαπλώθηκε σε θυγατρικές και μητρικές εταιρείες τόσο στις ΗΠΑ όσο και διεθνώς.

Το 1992 το Ινστιτούτο Προτύπων (BSI) δημιούργησε ένα δεύτερο πρωτοποριακό πρότυπο, το BS 7750, το πρώτο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το πρότυπο BS 7750 είναι το σημερινό ISO 14000 ή ISO 14001 καθώς επίσης και ο κανονισμός EMAS.

### **1.3 ΤΑ ΠΙΟ ΔΙΑΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Τα Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας με τη μορφή ISO 9001:1994 εμφανίστηκαν στην χώρα μας περίπου στις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας. Στη συνέχεια εμφανίστηκαν τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και τα τελευταία χρόνια έγινε γνωστή η πιστοποίηση των επιχειρήσεων για την Υγιεινή και την Ασφάλεια των εργαζομένων.

Τα σημαντικότερα και πλέον εφαρμοζόμενα πρότυπα στην Ελλάδα είναι:

- HACCP, πιστοποίηση τροφίμων
- ISO 9001:2008
- ISO 22000:2006
- OHSAS 18001 και ΕΛΟΤ 1801
- ISO 14001:2008
- AGRO 2 και AGRO 3

Οι περισσότερες πιστοποιήσεις στη χώρα μας αφορούν την ποιότητα και συγκεκριμένα το ISO 9001:2008. Το ISO 9001:2008 αποτελεί και υπόβαθρο για την εγκατάσταση των υπολοίπων. Είναι γεγονός ότι όλοι οι κλάδοι των επιχειρήσεων έχουν ανάγκη από την πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008 είτε ανήκουν στον πρωτογενή είτε στον δευτερογενή είτε στον τριτογενή τομέα. Ωστόσο, διαπιστώνεται ότι υπάρχει σημαντική πλέον ζήτηση για πιστοποίηση κατά HACCP για την ασφάλεια τροφίμων, για πιστοποίηση αγροκαλλιεργειών (AGRO), όπως επίσης και για πιστοποίηση περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001). Τα τελευταία χρόνια τα πρότυπα OHSAS 18001 και ΕΛΟΤ 1801 έγιναν ευρέως γνωστά και σιγά σιγά εφαρμόζονται στη χώρα μας.

## 1.4 ΚΡΑΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

### 1.4.1 ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης)

Ο ΕΛΟΤ αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες της εθνικής ποιότητας και είναι ο μοναδικός οργανισμός εξουσιοδοτημένος από την απονομή του Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης. Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης ιδρύθηκε ως ΝΠΙΔ με το Νόμο 372/76 που ψηφίστηκε ομόφωνα από τη Βουλή στις 10 Ιουνίου 1976 και που δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως στις 30 Ιουνίου του ίδιου χρόνου. Από το 1997, λειτουργεί, λειτουργεί ως Ανώνυμη Εταιρεία βάσει του Νόμου 414/96 και του Προεδρικού Διατάγματος 1997. Ο ΕΛΟΤ χρηματοδοτείται από το κράτος, εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης και διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο ΕΛΟΤ διενεργεί δειγματοληψίες, επιθεωρήσεις και αξιολόγηση διαδικασιών και συστημάτων χρησιμοποιώντας τα δικά του μέσα και προσωπικό ή σε συνεργασία με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Συμμετέχει σε διάφορους Ευρωπαϊκούς Διεθνείς Οργανισμούς όπως : ISO (International Organization for Standardization), CEN (European Committee for Standardization), CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization). Αρμοδιότητά του αποτελούν οι επιθεωρήσεις και οι δοκιμές για σκοπούς πιστοποίησης.

Σκοπός του ΕΛΟΤ είναι η προαγωγή και εφαρμογή της τυποποίησης, της πιστοποίησης, της πληροφόρησης και των ελέγχων και δοκιμών. Μερικές από τις δραστηριότητες του είναι:

- α) Η σύνταξη, η έκδοση, και η διάθεση προτύπων και προδιαγραφών, που αναφέρονται σε διάφορα προϊόντα εκτός των γεωργικά.
- β) Η καθιέρωση και χορήγηση πιστοποιητικών συμμόρφωσης.
- γ) Η καθιέρωση και απονομή σημάτων συμμόρφωσης.

δ) Η ίδρυση και λειτουργία ινστιτούτων και εργαστηρίων καθώς και η διενέργεια δοκιμών και ελέγχων.

#### **1.4.2. AGROCERT**

Ο AGROCERT είναι ένας κρατικός φορέας πιστοποίησης που σκοπό έχει την προαγωγή και διασφάλιση της ποιότητας των γεωργικών προϊόντων, την προστασία των όρων που αφορούν την προέλευσή τους και την προώθηση συστημάτων ολοκληρωμένης διαχείρισης γεωργικών εκμεταλλεύσεων φιλικών προς το περιβάλλον.

Συγκεκριμένα στόχοι του είναι:

- Η εφαρμογή προτύπων, οδηγιών και προδιαγραφών ποιότητας των προϊόντων του πρωτογενούς τομέα σύμφωνα με τις εξελίξεις της τεχνολογίας και της αγοράς, καθώς επίσης και σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά δεδομένα.
- Η πρόβλεψη των μελλοντικών αναγκών και των απαιτούμενων παρεμβάσεων μέσω της έγκυρης διάγνωσης των τάσεων που διαμορφώνονται.

#### **1.4.3. ΕΣΥΔ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης)**

Το ΕΣΥΔ αποτελεί μετεξέλιξη του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης. Είναι μία ανώνυμη εταιρεία ιδιωτικού δικαίου με σκοπό την υλοποίηση, την εφαρμογή και τη διαχείριση του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης. Με τη διαπίστευση που παρέχει ο ΕΣΥΔ πιστοποιείται ότι οι διαπιστευμένοι φορείς

μπορούν να πιστοποιήσουν με τη σειρά τους με αμεροληψία ότι οι συγκεκριμένες εταιρείες τηρούν συγκεκριμένα πρότυπα, είτε εθνικά (ΕΛΟΤ), είτε ευρωπαϊκά (EN), είτε διεθνή (ISO).

Το ΕΣΥΔ παρέχει διαπιστεύσεις σε:

- Φορείς Πιστοποίησης προϊόντων
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία
- Καθώς επίσης και σε μία σειρά άλλων φορέων κ.λπ.

#### **1.4.4. Ε.Φ.Ε.Τ. ( Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων)**

Ο Ενιαίος Φορέας Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.) είναι ο κυριότερος φορέας ελέγχου των τροφίμων στην Ελλάδα. Μερικές από τις αρμοδιότητες του Ε.Φ.Ε.Τ. αναφέρονται παρακάτω:

α) Καθορίζει τις προδιαγραφές ποιότητας που πρέπει να πληρούν τα τρόφιμα με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας και την προστασία των καταναλωτών.

β) Καθορίζει και επικυρώνει τους κανόνες ορθής υγιεινής πρακτικής σύμφωνα με τον κανονισμό 852/2004. Στο πλαίσιο αυτό καθορίζει τους υγειονομικούς όρους ίδρυσης και λειτουργίας των επιχειρήσεων των τροφίμων και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για να είναι τα τρόφιμα ασφαλή και υγιεινά.

γ) Τηρεί το Μητρώο Επιχειρήσεων τροφίμων και καθορίζει τα προγράμματα ελέγχων.

δ) Μεριμνά για την εκπόνηση ερευνητικών προγραμμάτων, συνεργάζεται με φορείς με συναφές αντικείμενο.

ε) Συλλέγει, επεξεργάζεται και τηρεί πληροφορίες, στατιστικά στοιχεία και μητρώα σχετικά με τους ελέγχους που διενεργούνται από τις υπηρεσίες του.

στ) Μεριμνά για τη συνεχή ενημέρωση, επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού του για τις τεχνολογικές εξελίξεις στις νέες νομοθεσίες, καθώς και του καταναλωτή σε θέματα ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

## **1.5. ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

### **1.5.1. TUV HELLAS**

Η TUV HELLAS είναι ένας από τους μεγαλύτερους και πιο αξιόπιστους φορείς πιστοποίησης στην χώρα μας. Δραστηριοποιείται στην χώρα μας από το 1987. Έχει αναπτύξει σύστημα επιθεώρησης για τα EN ISO 9001:2008, EN ISO 14001, HACCP. Η TUV HELLAS έχει συνδεθεί με την επιθεώρηση και πιστοποίηση των μεγαλύτερων έργων όπως Ολυμπιακά-Κτιριακά Έργα, Αεροδρόμιο ΕΛ.ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ κ.λπ.. Ακόμη παρέχει υπηρεσίες σε όλο το φάσμα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Η TUV HELLAS είναι αναγνωρισμένη από το IRCA και IEMA για διεξαγωγή σεμιναρίων επιθεωρητών ISO 9001:2008 και ISO 14001 αντίστοιχα. Η TUV HELLAS εξασφαλίζει υψηλές παροχές στους παρακάτω τομείς:

- Πιστοποιήσεων Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, Ασφάλειας Τροφίμων (HACCP) κ.λπ..
- Ενέργειας και Περιβάλλοντος
- Βιομηχανικών Επιθεωρήσεων

### **1.5.2 EUROCERT**

Η EUROCERT Α.Ε. είναι διαπιστευμένη από τον Ελληνικό Φορέα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) και παρέχει διεθνώς αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Αποτελεί έναν ανεξάρτητο φορέα επιθεωρήσεων και πιστοποιήσεων που ιδρύθηκε από Έλληνες με πολύχρονη πείρα στους ελέγχους και επιθεωρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η EUROCERT πιστοποιεί συστήματα διαχείρισης με βάση τα πρότυπα ISO 9001:2008, OHSAS 18001, ΕΛΟΤ 1801, ISO 14001 και EMAS.

### **1.5.3 Bvqi Hellas & Letrina S.A**

Η BVQI HELLAS<sup>1</sup> είναι ο πρώτος φορέας πιστοποίησης που πρόσφερε υπηρεσίες στην Ελλάδα, πιστοποιώντας τις πρώτες ελληνικές εταιρείες τόσο με το ISO 9000 το 1991 όσο και με το ISO 14001 το 1996. Η εταιρεία προσφέρει υπηρεσίες σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές ISO 9000, ISO 14001, BRC, HACCP, OHSAS.

Όσον αφορά την LETRINA S.A, είναι διαπιστευμένη ως εταιρεία από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης(ΕΣΥΔ), πλήρως ανεξάρτητη και με μόνιμο

---

<sup>1</sup> BUREAU VERITAS QUALITY INTERNATIONAL



στόχο τη βελτίωσή και αναβάθμιση των υπηρεσιών της, εκδίδει πιστοποιητικά σε πολλούς κλάδους(ISO 9001:2000, ISO 14001 EMAS, ΕΛΟΤ 1416:2000(HACCP) ΕΛΟΤ 1801:2002).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup> : ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΥΓΕΙΑΣ ΚΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

### **2.1 Η ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

Η ανάπτυξη προτύπων κρίθηκε απαραίτητη λόγω των πιεστικών βιομηχανικών και κοινωνικών αναγκών που απορρέουν από την ενεργειακή και περιβαλλοντική κρίση και εν συνεχεία από την απαίτηση την απαίτηση της αγοράς για μελλοντική υπευθυνότητα.

Είναι ευδιάκριτη η διαρκώς αυξανόμενη ανάγκη της αγοράς για ακρίβεια, τάξη και ειλικρίνεια που θα νομοθετούνται και θα υπόκεινται σε επιβεβαίωση και πιστοποίηση από τρίτους. Έτσι, τα πρότυπα διαχείρισης πραγματεύονται στοιχεία όπως: ακριβείς προδιαγραφές, λεπτομερείς διαδικασίες και οδηγίες, συνέπεια παραγωγής, ειλικρινείς και σωστές περιγραφές, αξιολόγηση απόδοσης καθώς και υγεία και ασφάλεια του προσωπικού και προστασία του περιβάλλοντος.

Στο κεφάλαιο αυτό, επιχειρείται μια λεπτομερέστερη περιγραφή των περιεχομένων αυτών των προτύπων διαχείρισης που έχουν αναπτυχθεί από διεθνείς οργανισμούς με τις καλύτερες προθέσεις και την ύψιστη ακεραιότητα. Έξοχα τέτοια παραδείγματα αποτελούν η σειρά ISO 9000 και πιο εξειδικευμένα το πρότυπο ISO 9001 του 2000 (EN ISO 9001:2000) όσον αφορά στη διαχείριση ποιότητας, η σειρά OHSAS 18000 και ειδικότερα στο πρότυπο

OHSAS 18001:1999 που αποτελεί ένα σύστημα διαχείρισης και αξιολόγησης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων και οι σειρές ISO 14000 και αναλυτικότερα το ISO 14001:2004, το σύστημα EMAS I και EMAS II που αναφέρονται στην περιβαλλοντική διαχείριση.

## **2.2 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9000**

Το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων (BSI), δημιουργώντας το BS 5750<sup>2</sup> ουσιαστικά έθεσε τις βάσεις για τη σημερινή εξέλιξη των προτύπων. Το ISO 9000 δημιουργήθηκε από την τεχνική επιτροπή ISO/TC 176 και ουσιαστικά αποτελεί μετατροπή του BS 5750. Η διεθνής εξάπλωση του προτύπου ξεκίνησε το 1987 όταν η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε οδηγία σύμφωνα με την οποία ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Προτύπων – CEN, θα έπρεπε να υιοθετήσει το ISO 9000 ως κοινό πρότυπο διασφάλισης ποιότητας για την επερχόμενη ενοποίηση της αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο ορισμός που δίνει η επιτροπή στο ISO 9000 είναι ο ακόλουθος:

Η σειρά ISO 9000, είναι κυρίως ένα πλήρες και παγκόσμιο σύστημα με το οποίο δημιουργώντας ένα πλαίσιο συνεχούς βελτίωσης, μπορεί να επιτευχθεί η βέλτιστη ποιότητα όσον αφορά τη λειτουργία και τα παραγόμενα προϊόντα οποιασδήποτε εταιρείας ή οργανισμού.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Το πρώτο πρότυπο διασφάλισης της ποιότητας.

<sup>3</sup> Η δήλωση αυτή αποτελεί περίληψη ενός συνόλου από διαφορετικές δηλώσεις που έγιναν το 1993 στη Βουδαπέστη σε μία συγκέντρωση της επιτροπής ISO/TC 176.

## 2.2.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ/ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ISO 9001

Όταν η τεκμηρίωση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO 9001 ολοκληρωθεί, και όταν η εφαρμογή του συστήματος έχει ξεκινήσει, τότε έχουν δημιουργηθεί οι προϋποθέσεις για την εξωτερική αξιολόγηση. Η εξωτερική αξιολόγηση πρέπει να γίνεται από ανεξάρτητο και διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Για παράδειγμα στην Ευρώπη οι αναγνωρισμένοι φορείς διαπίστευσης είναι οι κρατικοί φορείς των κρατών μελών. Ο επιλεγμένος (από την επιχείρηση) φορέας πιστοποίησης θα ξεκινήσει αξιολογώντας την τεκμηρίωση του συστήματος. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει την παρακολούθηση του πώς η εταιρεία εκτιμά και επιτυγχάνει την ποιότητα καθώς και την αποτίμηση του κατά πόσον οι στόχοι που έχουν τεθεί είναι μετρίσιμοι και πραγματοποιήσιμοι. Ακολουθεί η πρακτική αξιολόγηση / έλεγχος της εφαρμογής του συστήματος, όπου ο φορέας πιστοποίησης επισκέπτεται την επιχείρηση και αξιολογεί κατά πόσον οι εφαρμοζόμενες πρακτικές, τα τηρούμενα αρχεία / εγγραφές και τρόπος εργασίας είναι σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες και τους επιχειρησιακούς στόχους. Μετά από μία θετική αξιολόγηση, ο φορέας πιστοποίησης εκδίδει το πιστοποιητικό ISO 9001. Ακολουθούν περιοδικές επισκέψεις επιτήρησης του συστήματος (συνήθως μία ή δύο φορές το χρόνο) που στοχεύουν στη διασφάλιση της συνέχειας του συστήματος.

Οι πιο γνωστοί διαπιστευμένοι φορείς επιθεώρησης - πιστοποίησης στη χώρα μας είναι η ΕΛΟΤ Α.Ε., TÜV ΕΛΛΑΣ Α.Ε., TÜV AUSTRIA ΕΛΛΑΣ Ε.Π.Ε., EUROCERT Α.Ε., LLOYD'S REGISTER Α.Ε., και η ISOQAR. Αξίζει να αναφέρουμε πως ένας οργανισμός μπορεί, αν επιθυμεί, να υλοποιήσει το ISO 9001 χωρίς την βοήθεια κάποιου φορέα αλλά μόνος του, μόνο με την χρήση εγχειριδίων σχετικών με την ανάπτυξη διαχειριστικών

συστημάτων. Σαφώς, σε αυτή την περίπτωση δεν χορηγείται πιστοποιητικό αλλά βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα του οργανισμού και άρα αυξάνεται η ικανοποίηση των πελατών.

## **2.2.5 ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ISO 9001**

Όσον αφορά στο κόστος που έχει για έναν οργανισμό η καθιέρωση του προτύπου διαχείρισης της ποιότητας, αυτό εξαρτάται από το μέγεθος και τους τομείς δραστηριότητας του αιτούμενου οργανισμού. Υπάρχουν διεθνείς κανονισμοί (στους οποίους υπόκεινται όλοι οι φορείς πιστοποίησης) που ορίζουν ανάλογα με αυτές τις παραμέτρους τις ελάχιστες ημέρες αξιολόγησης. Συνεπώς, δεν είναι εφικτό να υπάρχει μια προσφορά κόστους χωρίς να καθοριστούν αυτοί οι παράμετροι και χωρίς να αξιολογηθούν τα πρώτα στοιχεία μεγέθους και δραστηριοτήτων του οργανισμού κάτι που συνήθως γίνεται μέσω της συμπλήρωσης ερωτηματολογίου που δίνεται από τον φορέα στα ενδιαφερόμενα μέρη. Ως ένδειξη κόστους, παρά όλα αυτά, μπορούμε να αναφέρουμε ότι για εταιρείες παροχής υπηρεσιών που απασχολούν έως 5-8 εργαζομένους, το ετήσιο κόστος αξιολόγησης και πιστοποίησης ξεκινά περίπου από τα 750 Ευρώ.<sup>4</sup>

## **2.2.6 ΩΦΕΛΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO 9000**

Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας αφαιρεί το άγχος της αβεβαιότητας καθήκοντος μία και μέσω του συστήματος επανεξετάζονται

---

<sup>4</sup> Η τιμή είναι ενδεικτική και υπόκειται σε αλλαγές ανάλογα με τον φορέα πιστοποίησης. Στο κείμενο αναφέρεται ο μέσος όρος για μια μικρή εταιρεία παροχής υπηρεσιών.

και ορίζονται αποτελεσματικά οι κύριοι ρόλοι και υπευθυνότητες της κάθε θέσης εργασίας. Το γεγονός αυτό είναι θετικό κίνητρο για τους εργαζομένους. Επίσης, οι διαδικασίες επανεξετάζονται και τεκμηριώνονται πράγμα που μπορεί να επιτύχει σημαντική μείωση κόστους μέσω αποτελεσματικότερης λειτουργίας και αύξησης της παραγωγικότητας. Τα ελαττωματικά προϊόντα ή υπηρεσίες μειώνονται σημαντικά και εντοπίζονται πλέον σε νωρίτερα στάδια μέσω των διαδικασιών. Από αυτά επιτυγχάνεται μία βελτίωση που συνεισφέρει σε λιγότερη απώλεια, λιγότερα προϊόντα ή υπηρεσίες που δεν πληρούν τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, συνεπώς και λιγότερα παράπονα πελατών. Η εικόνα του οργανισμού βελτιώνεται μιας και οι πελάτες βλέπουν ότι οι παραγγελίες τους εκτελούνται κανονικά, χωρίς προβλήματα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις τους και ότι παραδίδονται στην ώρα τους. Αυτό με την σειρά του μπορεί να σημαίνει αύξηση των πελατών και άνοιγμα νέων ευκαιριών και προοπτικών στην αγορά.

### **2.3 Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ OHSAS 18000**

Το OHSAS 18000 είναι μία διεθνής προδιαγραφή ενός συστήματος διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον. Αποτελείται από δύο τμήματα, το 18001 και το 18002. Το OHSAS 18000 μεταξύ άλλων περιλαμβάνει και μια σειρά άλλων εκδόσεων όπως το BS8800<sup>5</sup> και το πρότυπο της DNV<sup>6</sup> για την υγεία και την ασφάλεια. Η προδιαγραφή OHSAS 1800 είναι ιδιαίτερος αναγνωρισμένη παρόλο που δεν αποτελεί νομική υποχρέωση των οργανισμών. Αναπτύχθηκε από μια ομάδα φορέων πιστοποίησης και διάφορους εθνικούς οργανισμούς

---

<sup>5</sup> Πρότυπο που αναπτύχθηκε από το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων (BSI) και ουσιαστικά αποτελεί έναν οδηγό συστημάτων διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία.

<sup>6</sup> Η DNV (Det Norske Veritas) είναι ένα ανεξάρτητο νορβηγικό ίδρυμα με σκοπό την προστασία της ζωής, της περιουσίας και του περιβάλλοντος.

τυποποίησης και δημιουργήθηκε με σκοπό να επιτρέπει στους οργανισμούς να επιδείξουν τη δέσμευσή τους για την παροχή ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, την προστασία των εργαζομένων τους, και τη βελτίωση της συνολικής απόδοσης.

### **2.3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ OHSAS 18001**

Λόγω της επιτυχίας των σειρών ISO 9000 και ISO 14000, το OHSAS 18001 αναπτύχθηκε για να είναι συμβατό με τα άλλα συστήματα διαχείρισης του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης-ISO<sup>7</sup>. Πολλά τμήματα και επιμέρους ρήτρες είναι παρόμοια με άλλα συστήματα, όπως η αναθεώρηση της διαχείρισης, ο έλεγχος εγγράφων και δεδομένων και οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, καθιστώντας το OHSAS 18001 εύκολα συμβατό με άλλες κοινές πιστοποιήσεις. Το OHSAS 18001 εκδόθηκε το 1999, αναθεωρήθηκε το 2007 και αποτελεί ένα από τα πιο αναγνωρισμένα μοντέλα συστημάτων διαχείρισης διεθνώς για την πιστοποίηση Υγείας και Ασφάλειας στο χώρο της εργασίας.

Σύμφωνα με το ΕΛΟΤ 1801, την ελληνική έκδοση του προτύπου, το πρότυπο παρέχει απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης της Υγείας και της Ασφάλειας στην Εργασία (ΥΑΕ), ώστε να καθιστά ικανό κάποιον οργανισμό να ελέγχει την επαγγελματική επικινδυνότητα και να βελτιώνει την επίδοσή του. Δεν καθιερώνει ειδικά κριτήρια επίδοσης στην ΥΑΕ ούτε δίδει λεπτομερείς προδιαγραφές για το σχεδιασμό ενός συστήματος διαχείρισης.

Αυτό το πρότυπο εφαρμόζεται σε οποιονδήποτε οργανισμό ο οποίος επιθυμεί να:

---

<sup>7</sup> International Organization for Standardization.

- Καθιερώσει ένα σύστημα διαχείρισης της ΥΑΕ, ώστε να εξαλείψει ή να ελαχιστοποιήσει την επικινδυνότητα για τους εργαζομένους και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, που μπορεί να εκτεθούν σε κινδύνους της ΥΑΕ, οι οποίοι σχετίζονται με τις δραστηριότητες του
- Να εφαρμόζει, να διατηρεί και να βελτιώνει ένα σύστημα διαχείρισης της ΥΑΕ
- Να διασφαλίζει τη δική του συμμόρφωση με τη δηλωμένη του πολιτική για την ΥΑΕ
- Να επιδεικνύει αυτή τη συμμόρφωση σε άλλους
- Να λάβει πιστοποίηση και να καταχωρηθεί σε μητρώο του συστήματος του για τη διαχείριση της ΥΑΕ από έναν εξωτερικό οργανισμό ή
- Να πραγματοποιεί έναν αυτοπροσδιορισμό και μια διακήρυξη της συμμόρφωσης με αυτό το πρότυπο.

### **2.3.2 ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΑ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ OHSAS 18001? ΤΙ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ?**

Καταρχήν, πρέπει να υπάρχει πολιτική για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία εγκεκριμένη από την Ανώτατη Διοίκηση του οργανισμού, η οποία να θέτει ευκρινώς τους συνολικούς αντικειμενικούς σκοπούς υγείας και ασφάλειας καθώς και μια δέσμευση για τη βελτίωση της επίδοσης στην υγεία και ασφάλεια. Εν συνεχεία, θα πρέπει να εκτιμηθούν όλες οι ανάγκες του Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας στην εργασία του προσωπικού και των επισκεπτών της επιχείρησης. Ακόμα, πρέπει να εντοπισθούν τα όρια του Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας και να τεκμηριωθούν οι απαιτούμενες

διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την συμμόρφωση με το OHSAS 18001. Μετά την τεκμηρίωση, πρέπει να εξασφαλιστεί ότι αυτές οι διαδικασίες εφαρμόζονται πλήρως, καθώς και να πραγματοποιηθεί επιθεώρηση και αξιολόγησή τους. Αφού γίνει εφαρμογή ενός Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία σύμφωνα με OHSAS 18001, χρειάζονται τακτικοί εσωτερικοί έλεγχοι ώστε να διασφαλίζεται ότι το σύστημα εξακολουθεί να λειτουργεί και είναι αποτελεσματικό. Είναι εξίσου σημαντικό η πολιτική του οργανισμού να γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζόμενους και να είναι διαθέσιμη στα ενδιαφερόμενα μέρη. Απαραίτητο κρίνεται επίσης, ο οργανισμός να συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για την ΥΑΕ.

### **2.3.3 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ /ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ OHSAS 18001**

Ο ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης, ο οποίος θα επιλεγεί από τον οργανισμό, θα εξετάσει καταρχήν την τεκμηρίωση προκειμένου να διαβεβαιώσει ότι ο οργανισμός συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του OHSAS 18001. Ακολουθεί η επιθεώρηση της εφαρμογής του συστήματος, όπου ο επιθεωρητής επισκέπτεται τον οργανισμό και αξιολογεί κατά πόσον τα αρχεία τηρούνται με τον καταλληλότερο τρόπο ώστε να μπορούν να ανακτηθούν άμεσα και να προστατεύονται από φθορές. Αξιολογείται επίσης και αν ο τρόπος εργασίας είναι σύμφωνος με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες και τους επιχειρησιακούς στόχους, κατά πόσο ακολουθείται στρατηγική μείωσης της επικινδυνότητας (μέσω διορθωτικών και προληπτικών μέτρων), η ετοιμότητα και ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και αν εφαρμόζονται μέτρα ελέγχου.

Μετά από μία επιτυχή επιθεώρηση και αξιολόγηση, ο φορέας πιστοποίησης εκδίδει το πιστοποιητικό OHSAS 18001. Ακολουθούν περιοδικές επισκέψεις



επιτήρησης του συστήματος (συνήθως μία ή δύο φορές το χρόνο) που στοχεύουν στη διασφάλιση της διατήρησης και της αποτελεσματικής λειτουργία του συστήματος.

#### **2.3.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ OHSAS 18001**

Εκτός από τα οφέλη που παρέχει το πρότυπο OHSAS18001, διαπιστώνονται και μερικά μειονεκτήματα από την εφαρμογή του στις μικρές ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το σημαντικότερο πρόβλημα που διακρίνεται στις επιχειρήσεις εκείνες, κυρίως στις βιομηχανικές, είναι που αναθέτουν καθήκοντα Τεχνικού Ασφαλείας (ΤΑ) σε έναν από τους εργαζομένους τους.

Οι εργαζόμενοι αυτοί αντιμετωπίζουν κυρίως τέσσερα βασικά προβλήματα:

- Αναγκάζονται να εκτελούν μία επιπλέον εργασία για την οποία δεν πληρώνονται συμπληρωματικά.
- Συμπιέζουν τις σχετικές με τα καθήκοντα ΤΑ εργασίες τους λόγω πίεσης χρόνου από τις άλλες λειτουργίες τους.
- Δεν έχουν την απαραίτητη ανεξαρτησία (όσο και αν θεωρητικά η εργασιακή τους σχέση προστατεύεται) ώστε να προβαίνουν σε καταγεγραμμένες υποδείξεις οι οποίες μπορεί να έχουν σημαντικό οικονομικό κόστος για τον εργοδότη.
- Είναι «εθισμένοι» σε μια εικόνα της επιχείρησης και σε μεθοδολογίες εργασίας με αποτέλεσμα πολλές φορές να μη μπορούν να διακρίνουν κάποιο κίνδυνο.

### 2.3.5 ΩΦΕΛΕΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ OHSAS 18001

Η πιστοποίηση OHSAS 18001 ως σύστημα διαχείρισης ενός οργανισμού δίνει τη δυνατότητα σε αυτόν να αποδείξει ότι είναι σύμφωνος με τις προδιαγραφές και του παρέχει τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

- Δυνατότητες μείωσης του αριθμού των ατυχημάτων.
- Δυνατότητες μείωσης του χρόνου διακοπής της εργασίας και τα συναφή έξοδα.
- Επίδειξη της νομικής και κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Βελτιωμένες επιδόσεις μέσω των πολιτικών και των διαδικασιών.
- Επιδεικνύει στους ενδιαφερόμενους τη δέσμευσή του οργανισμού για την υγεία και την ασφάλεια.
- Επίδειξη μιας καινοτόμου και προοδευτικής προσέγγισης σκέψης.
- Αυξημένη πρόσβαση σε νέους πελάτες και τους επιχειρηματικούς εταίρους.
- Καλύτερη διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας των κινδύνων, τώρα και στο μέλλον.
- Δυναμικά μειωμένες δημόσιες δαπάνες ασφάλισης αστικής ευθύνης.
- Τη συμμόρφωση με τις τελευταίες νομοθεσίες.
- Παρέχει ένα πλαίσιο για την οργανωτική διαχείριση των κινδύνων.

- Καταδεικνύει τη δέουσα επιμέλεια και τη δέουσα μείωση προσωπικού και την εταιρική ευθύνη σε περίπτωση ατυχήματος.
- Μειώνει το κόστος αποζημίωσης εργαζομένων και ασφαλιστρών υγειονομικής περίθαλψης.
- Αυξάνει την παραγωγικότητα, βελτιώνει την υγεία των εργαζομένων, και μειώνει τις απουσίες.
- Βελτιώνει την ικανοποίηση των εργαζομένων και τη διατήρηση των εργαζομένων, προσελκύει καλύτερες νέες δεξιότητες, και βελτιώνει την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών.
- Καταδεικνύει την εταιρική κοινωνική ευθύνη.

### 2.3.6 Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ

Σε μια ανταγωνιστική αγορά, οι πελάτες αναζητούν κάτι περισσότερο από χαμηλές τιμές από τους προμηθευτές τους. Οι εταιρείες πρέπει να αποδείξουν ότι οι επιχειρήσεις τους διοικούνται αποτελεσματικά και υπεύθυνα και ότι μπορούν να προσφέρουν μια αξιόπιστη υπηρεσία χωρίς το υπερβολικό χάσιμο χρόνου που προκαλείται από ατυχήματα και συμβάντα που σχετίζονται με την εργασία.

Τα ακόλουθα ζητήματα μπορεί να έχουν αντίκτυπο σε έναν οργανισμό κατά την προσπάθεια της καταχώρισης:

- Υποστήριξη πολιτιστικής αλλαγής σε ολόκληρη την εφαρμογή.
- Δυσκολία στην υιοθέτηση και την τυποποίηση των προδιαγραφών του OHSAS από ολόκληρο τον οργανισμό.
- Αύξηση της πίεσης.

- Το κόστος συμμόρφωσης είναι υψηλό και υπάρχουν περιορισμένοι πόροι - όταν ρωτήθηκαν οι περισσότερες επιχειρήσεις, προσδιόρισαν τα χρήματα, το προσωπικό, καθώς και το χρόνο ως τους πλέον προβληματικούς από τους πόρους τους.
- Η εξασφάλιση επαρκών μέτρων έκτακτης ανάγκης και τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας.
- Η επίδειξη ισχυρής διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο σε όλους τους ενδιαφερομένους ή τους διαχειριστές.
- Ο χρόνος μπορεί να αποτελέσει ένα σοβαρό περιορισμό για μια επιχείρηση.
- Εφαρμογή μιας αποτελεσματικής δομής της ομάδας με την υποστήριξη της διαχείρισης.
- Και πολλά άλλα.

Όλα αυτά αποτελούν σημαντικές προκλήσεις. Ωστόσο, η εφαρμογή και την καταγραφή ενός συστήματος διαχείρισης βοηθά έναν οργανισμό να επιτύχει συνεχή βελτίωση των επιδόσεων.

Για να αντιμετωπίσει όλες αυτές τις προκλήσεις μιας ολοκληρωμένης και αυτοματοποιημένο σύστημα διαχείρισης είναι μεγάλη βοήθεια.

## **2.4 ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001 ΚΑΙ EMAS**

Τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι μια μεθοδολογία συστηματοποίησης των διεργασιών μιας επιχείρησης, με σκοπό τη βελτίωση των περιβαλλοντικών και οικονομικών της επιδόσεων.

Τα δύο παγκοσμίως κυρίαρχα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι το πρότυπο ISO 14001 (International Organization of Standardization) και ο κανονισμός EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

#### **2.4.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ISO 14001**

Η σειρά προτύπων ISO 1400 εκδόθηκε το 1996 από Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης διαβλέποντας τις ανάγκες της αγοράς για θέματα διασφάλισης της ποιότητας του περιβάλλοντος.

Από αυτά το πρότυπο ISO 14001 αποτελεί μοντέλο για ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που μπορεί να αξιολογηθεί και να πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης.

Το ISO 14001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την περιβαλλοντική διαχείριση από τις επιχειρήσεις. Σύμφωνα με το πρότυπο εντοπίζονται οι διαδικασίες του οργανισμού που επιβαρύνουν το περιβάλλον, παρέχονται κατευθυντήριες οδηγίες και απαιτούμενα σημεία ελέγχων που πρέπει να εφαρμόζονται στις δραστηριότητες εκείνες που έχουν επίδραση στο περιβάλλον. Τέτοιες δραστηριότητες είναι εκείνες όπως η χρήση φυσικών πόρων (π.χ. νερό κτλ), χειρισμός και διάθεση των απορριμμάτων, και κατανάλωση ενέργειας. Όπως όλα τα διεθνή πρότυπα έτσι και το ISO 14001 έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εφαρμόζεται για την διαχείριση περιβάλλοντος των επιχειρήσεων σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

##### **2.4.1.1 ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΑ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14001? ΤΙ ΕΜΠΕΚΕΤΑΙ?**

Στην αρχή θα πρέπει να γίνει διάγνωση της υφιστάμενης κατάστασης και να αξιολογηθούν οι επιπτώσεις που έχουν οι διεργασίες και λειτουργίες του

οργανισμού στο περιβάλλον. Κατόπιν θα πρέπει να τεθούν προτεραιότητες στους τρόπους με τους οποίους είναι εφικτό να περιοριστούν και μειωθούν οι επιπτώσεις αυτές. Μετά θα πρέπει να οριστεί η έκταση που απαιτείται να δοθεί στο σύστημα διαχείρισης περιβάλλοντος (καθώς και τα όρια του) και να τεκμηριωθούν οι διαδικασίες του οργανισμού για την εφαρμογή των απαιτήσεων του προτύπου ISO 14001.

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί, καταρχήν, η σωστή εφαρμογή των διαδικασιών αυτών και μετά την επιθεώρησή τους με εσωτερικούς ελέγχους. Σε περίπτωση που γίνεται εφαρμογή και συστήματος ISO 9001, τότε πολλές από τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 ή θα ικανοποιούνται ήδη ή θα είναι πολύ εύκολη η ολοκλήρωσή τους. Όταν το σύστημα αναπτυχθεί και εφαρμοστεί τότε θα χρειαστεί να πραγματοποιούνται εσωτερικές επιθεωρήσεις ώστε να διασφαλιστεί η συνεχής τήρηση και συνέχειά του. Η εισήγηση στόχων που απαιτεί η πολιτική περιβάλλοντος και η δέσμευση για συνεχή βελτιστοποίηση, διασφαλίζουν με την σειρά τους την λειτουργία και τήρηση του συστήματος.

#### **2.4.1.2 ΤΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ ISO 14001?**

Απόρροια μιας επιτυχημένης επιθεώρησης του συστήματος από έναν διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης, είναι η έκδοση ενός αναγνωρισμένου πιστοποιητικού κατά ISO 14001 που θα φέρει την επωνυμία της επιχείρησης. Το πιστοποιητικό αυτό προβάλλει την απόδειξη ότι ο οργανισμός σας είναι δεσμευμένος ως προς τα περιβαλλοντικά θέματα και ότι λειτουργεί με προθυμία για την καλυτέρευση του περιβάλλοντος. Η πιστοποίηση παρέχει επίσης και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην προβολή και διαφήμιση της επιχείρησης όπως επίσης και βελτιώνει σταθερά την εικόνα της επιχείρησης στα μάτια των ευαισθητοποιημένων φορέων, των πελατών, των εργαζομένων και των μετόχων.

### **2.4.1.3 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ/ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ISO 14001**

Η διαπιστευμένη αξιολόγηση / έλεγχος του συστήματος προϋποθέτει την επιλογή ενός διαπιστευμένου οργανισμού πιστοποίησης. Ο επιλεγμένος οργανισμός αυτός θα μελετήσει και θα αξιολογήσει σε πρώτη φάση το εγχειρίδιο περιβαλλοντικής διαχείρισης του οργανισμού και θα προχωρήσει στην πρώτη επιθεώρηση των εγκαταστάσεων της επιχείρησης (η φάση αυτή ονομάζεται ‘1ο στάδιο’). Κατά την πρώτη επιθεώρηση αποτιμάται η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (όπως αυτή έχει τεκμηριωθεί από την επιχείρηση) και γίνεται εκτίμηση του κατά πόσον οι στόχοι διοίκησης που έχουν τεθεί είναι μετρήσιμοι και πραγματοποιήσιμοι. Σε μία άλλη προγραμματισμένη ημερομηνία ακολουθεί το επόμενο στάδιο (που συχνά ονομάζεται ‘2ο στάδιο’) που είναι η πρακτική αξιολόγηση / έλεγχος της εφαρμογής του συστήματος, όπου ο φορέας πιστοποίησης επισκέπτεται την επιχείρηση και αξιολογεί κατά πόσον οι εφαρμοζόμενες πρακτικές, τα τηρούμενα αρχεία / εγγραφές και τρόπος εργασίας είναι σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες και τους επιχειρησιακούς στόχους. Μετά από μία θετική αξιολόγηση, ο φορέας πιστοποίησης εκδίδει το πιστοποιητικό ISO 14001. Ακολουθούν περιοδικές επισκέψεις επιτήρησης του συστήματος (συνήθως κάθε έτος ή δύο φορές το χρόνο) που στοχεύουν στη διασφάλιση και συνέχιση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας.

(Βλ. παράρτημα, σελ. 104)

### **2.4.1.4 ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ISO 14001?**

Το κόστος αξιολόγησης και πιστοποίησης εξαρτάται από το μέγεθος, τα περιβαλλοντικά θέματα της δραστηριότητας της αιτούμενης εταιρείας και τον

περιβαλλοντικό ρίσκο που προκύπτει. Υπάρχουν διεθνείς κανονισμοί<sup>8</sup> που ορίζουν ανάλογα με αυτές τις παραμέτρους τις ελάχιστες ημέρες αξιολόγησης. Συνεπώς δεν είναι εφικτό να υπάρχει μια προσφορά κόστους χωρίς να καθοριστούν αυτοί οι παράμετροι. Είθισται, οι εταιρείες οι οποίες έχουν πιστοποιηθεί με ISO 9001, να τυχαίνουν ειδικές μειωμένες τιμές για πιστοποίηση ISO 14001 καθώς οι δύο διαδικασίες έχουν κοινές ορισμένες διαδικασίες. Για να κατατεθεί μία προσφορά πρέπει να αξιολογηθούν τα πρώτα στοιχεία μεγέθους, περιβαλλοντικών πλευρών και δραστηριοτήτων του οργανισμού. Αυτό το επιτυγχάνεται μέσω ενός ερωτηματολογίου που στέλνεται από τους φορείς στους ενδιαφερομένους.

## **2.4.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ EMAS**

Το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) είναι ένας μηχανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω του οποίου αναγνωρίζονται οι οργανισμοί εκείνοι που βελτιώνουν τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις σε διαρκή βάση. Έχει ως στόχο να προαγάγει τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων σε θέματα περιβάλλοντος. Είναι ένα σύστημα που επιτρέπει σε επιχειρήσεις να αναλάβουν σε εθελοντική βάση τη δέσμευση να αξιολογηθούν και να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους σε θέματα περιβάλλοντος.

Το πρόγραμμα είναι διαθέσιμο για συμμετοχή επιχειρήσεων από το 1995 και περιορίστηκε αρχικά σε επιχειρήσεις στους βιομηχανικούς κλάδους.

Από το 2001, το EMAS είναι εφαρμόσιμο σε κάθε επιχείρηση του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα που αναλαμβάνει την δέσμευση να βελτιώσει την περιβαλλοντική του επίδοση.

---

<sup>8</sup> Στους οποίους υπόκεινται όλοι οι φορείς πιστοποίησης



Οι βασικοί στόχοι του EMAS είναι η βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης, η επίδειξη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, και η γνωστοποίηση των περιβαλλοντικών επιτευγμάτων μιας επιχείρησης στο ευρύτερο κοινό.

#### **2.4.2.1 ΠΩΣ ΞΕΚΙΝΑ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ EMAS? ΤΙ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ?**

Τα βήματα εφαρμογής του συστήματος έχουν ως εξής:

##### *1. Περιβαλλοντική Πολιτική*

Καθορισμός της περιβαλλοντικής πολιτικής της επιχείρησης. Η πολιτική αυτή είναι αναγκαίο να γίνεται γραπτώς, να υιοθετείται από το ανώτατο διοικητικό επίπεδο, να επανεξετάζεται περιοδικά και να αναθεωρείται και να είναι διαθέσιμο στο κοινό.

##### *2. Περιβαλλοντική Ανάλυση*

Καθορισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του οργανισμού. Η ανάλυση πρέπει να παρέχει μια εποπτική εικόνα της κατανάλωσης των πόρων του οργανισμού, των απορρίψεων του στα ύδατα και εκπομπών στην ατμόσφαιρα, και της παραγωγής αποβλήτων. Ο κανονισμός EMAS απαιτεί η ανάλυση να παράγει δύο αποτελέσματα.

- Καθορισμός και καταγραφή των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
- Καθορισμός και καταγραφή των νομοθετικών, ρυθμιστικών και άλλων απαιτήσεων που περιλαμβάνονται στην πολιτική.

### *3. Περιβαλλοντικοί στόχοι και πρόγραμμα*

Το τμήμα αυτό αποτελεί τον καθορισμό, με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης του προγράμματος το οποίο να καθορίζει τι πρέπει να περιλαμβάνει η περιβαλλοντική πολιτική της επιχείρησης.

### *4. Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης*

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) κατανέμει ευθύνες και αρμοδιότητες και περιγράφει τα καθημερινά περιβαλλοντικά καθήκοντα. Με βάση το ΣΠΔ όλο το προσωπικό γνωρίζει τις καθημερινές του ατομικές υποχρεώσεις

### *5. Περιβαλλοντικός Έλεγχος*

Ο περιβαλλοντικός έλεγχος ελέγχει αν το σύστημα διαχείρισης ποι εφαρμόζεται λειτουργεί στο σύνολο του. Η διαδικασία ελέγχου εφαρμόζεται με ελέγχους αρχείων, γραπτών διαδικασιών, με επιθεωρήσεις των συνθηκών εργασίας και του εξοπλισμού και με συζητήσεις με το προσωπικό που ασχολείται με το συγκεκριμένο χώρο δραστηριοτήτων

## *6. Περιβαλλοντική Δήλωση*

Η απαίτηση αυτή αφορά την προετοιμασία από μέρους της επιχείρησης μιας δημόσιας περιβαλλοντικής δήλωσης που να αφορά την περιβαλλοντική εργασία τους, συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής, των αντικειμενικών σκοπών και του συστήματος διαχείρισης. Η δήλωση αυτή μπορεί να διανεμηθεί στους πελάτες και σε κάθε άλλο ενδιαφερόμενο.

## *7. Περιβαλλοντική Επικύρωση και Καταγραφή*

Επικύρωση του συστήματος από ένα διαπιστευμένο περιβαλλοντικό επιθεωρητή. Ο επιθεωρητής εξετάζει και εγκρίνει τη συμμόρφωση του χώρου δραστηριοτήτων της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του προτύπου, την επάρκεια και την αξιοπιστία των δεδομένων και των πληροφοριών που περιλαμβάνει η περιβαλλοντική δήλωση.

### **2.4.2.2 ΤΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ EMAS?**

Με το πέρας μιας επιτυχούς επιθεώρησης, η επιχείρηση έχει την δυνατότητα να χρησιμοποιεί το λογότυπο του EMAS στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- σε επικυρωμένες περιβαλλοντικές δηλώσεις,
- σε επιστολόχαρτα και
- σε πληροφοριακό υλικό - ενημερωτικά φυλλάδια (σε συνδυασμό με περιβαλλοντικές πληροφορίες) που συνδέονται με δραστηριότητες, προϊόντα και υπηρεσίες με την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική δήλωση, και το λογότυπο συνοδεύεται από τις λέξεις "επικυρωμένες πληροφορίες".

### 2.4.2.3 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ISO 14001 ΚΑΙ EMAS

ISO 14001	EMAS
Παγκόσμια αναγνώριση	Αναγνώριση μόνο στην Ε.Ε.
Δεν απαιτεί την καταγραφή των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των σχετικών με την επιχείρηση νομοθετών	Απαιτεί την καταγραφή των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των σχετικών με την επιχείρηση νομοθετημάτων.
Ετήσιος έλεγχος συμμόρφωσης του ΣΠΔ	Καθορισμός της περιόδου επανελέγχου από τους επιθεωρητές περιβάλλοντος το ελάχιστο κάθε 3 χρόνια.
Δεν απαιτεί περιβαλλοντική	Δεν απαιτεί περιβαλλοντική

δήλωση	δήλωση.
Η περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού είναι ανακοινώσιμη στο κοινό.	Η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να δημοσιεύεται μεταξύ άλλων και στα πλαίσια της περιβαλλοντικής δήλωσης.
Λιγότερες απαιτήσεις	Περισσότερες απαιτήσεις, πληρέστερο.

### 2.4.3 ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΟΦΕΛΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΠΔ

Γενικότερα, υπάρχουν πολλοί τομείς στους οποίους υπάρχουν οφέλη από την εφαρμογή ενός ΣΠΔ, για έναν οργανισμό ή μία επιχείρηση, σύμφωνα με τον Κανονισμό EMAS ή το ISO 14001.

Στον τομέα των ασφαλειών, υπάρχει δυνατότητα εξασφάλισης χαμηλότερων ασφαλιστρών, λόγω της εφαρμογής προληπτικών μέτρων.

Στην παραγωγή υπάρχει η δυνατότητα μείωσης των δαπανών, λόγω της ορθολογικής διαχείρισης των πόρων και της εξοικονόμησης ενέργειας.

Η κοινή γνώμη και οι πελάτες αποκτούν μία θετική εικόνα της επιχείρησης ή της επιχείρησης, η οποία μπορεί να χρήση του λογότυπου του EMAS ή εφαρμόζει το ISO.

Επιπλέον , υπάρχουν αρκετά νομικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή ΣΠΔ , που βοηθούν στην αποφυγή ποινικών και αστικών συνεπειών, αφού υπάρχει μία τεκμηρίωση της τήρησης των θεσμοθετημένων προδιαγραφών όσον αφορά τις περιβαλλοντικές εκροές . Επιπλέον, δημιουργείται μια καλύτερη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του οργανισμού και των τοπικών αρχών , που βοηθά στις ταχύτερες

διαδικασίες εγκρίσεων αιτημάτων της επιχείρησης και των τοπικών αρχών που βοηθά στις ταχύτερες διαδικασίες εγκρίσεων του οργανισμού. Επιπρόσθετα, υπάρχουν οφέλη και στο εσωτερικό της επιχείρησης, κυρίως, στον οργανωτικό τομέα. Υπάρχει η δυνατότητα αξιολόγησης της υπάρχουσας κατάστασης, κάτι που πριν ίσως να μην ήταν εφικτό. Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να ξεκαθαρίσει τους περιβαλλοντικούς της, αλλά και της επιχειρηματικούς της στόχους. Δημιουργείται μία αυξημένη περιβαλλοντική συνείδηση στους εργαζόμενους στον οργανισμό και παράλληλα μειώνεται ο κίνδυνος πρόκλησης ατυχημάτων πάνω στην εργασία.

Συμπερασματικά, η εφαρμογή ενός ΣΠΔ από μια επιχείρηση δημιουργεί πολλά πλεονεκτήματα στην αγορά που κινείται αυτός, γιατί η εφαρμογή αυτού αποτελεί ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, αλλά και στο περιβάλλον, αφού συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση της προστασίας αυτού.

#### **2.4.4 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΣΠΔ**

Τα πιθανά κόστη εφαρμογής ενός ΣΠΔ από μια επιχείρηση είναι:

- Κόστος επένδυσης και υποδομών.
- Κόστος εξωτερικών συμβούλων – πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού που θα κάνει την προετοιμασία για την εφαρμογή.

- Κόστος εκπαίδευσης προσωπικού.
- Κόστος υπεύθυνου περιβαλλοντικής διαχείρισης επιχείρησης(εσωτερικός επιθεωρητής).
- Κόστος μελέτης.
- Μικρό κόστος δημοσιοποίησης.
- Μεγαλύτερο φορτίο εργασίας- επιπλέον εργατοώρες.

## **2.5 ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

### **2.5.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Ως ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης ή διαχείρισης ορίζουμε «τον συνδυασμό διεργασιών , διαδικασιών και πρακτικών μίας επιχείρησης με στόχο

την υλοποίηση της πολιτικής της και που είναι πιο αποτελεσματικός στην επίτευξη των στόχων που απορρέουν από την πολιτική σε σχέση με την εφαρμογή μεμονωμένων συστημάτων». Στην ουσία τα συστήματα διοίκησης αναφέρονται στο τι κάνει μια εταιρεία ή ένας οργανισμός προκειμένου να διαχειριστεί σωστά τις δραστηριότητες και τις ενέργειές του, έτσι ώστε οι υπηρεσίες και τα προϊόντα να ανταποκρίνονται στους στόχους που έχει θέσει. Μερικοί από αυτούς τους στόχους είναι:

- Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών
- Η ικανοποίηση των στόχων της εταιρείας όπως στόχων ποιότητας, στόχων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία ή περιβαλλοντικών στόχων
- Η συμμόρφωση με κανονιστικές και νομοθετικές ρυθμίσεις

Τα συστήματα διαχείρισης περιλαμβάνουν:

- Πολιτικές
- Δείκτες
- Διαδικασίες
- Στόχους
- Μέτρα
- Ελέγχους εφαρμογής και
- Αποτελέσματα

Για την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση των υπαρχόντων πόρων θα πρέπει να υπάρχει:

- Η κατάλληλη τεχνογνωσία
- Το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό
- Οι κατάλληλες εγκαταστάσεις καθώς επίσης και ο κατάλληλος εξοπλισμός



- Και τέλος η εμπειρία

Τα συστήματα διοίκησης δομούνται και βασίζονται κυρίως πάνω στις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων. Τα πρότυπα των συστημάτων διοίκησης παρέχουν ένα μοντέλο, όπου εάν ο σχεδιασμός και υλοποίηση ενός συστήματος διοίκησης ακολουθηθεί, είναι επιτεύξιμα. Αυτό το μοντέλο περιλαμβάνει χαρακτηριστικά και εμπειρία που αποτελούν σύμφωνα με πολλούς μια άριστη μέθοδο εφαρμογής συστημάτων διοίκησης. Τέτοια πρότυπα είναι αυτά που αναλύσαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο, το ISO 9001:2008, το ISO 14001:2004, το ΕΛΟΤ 1801 ή το OHSAS 18001.

Ο ISO (International Organization of Standardization) είναι Διεθνής Οργανισμός Προτύπων. Είναι ένας μη κυβερνητικός οργανισμός όπου στην πραγματικότητα συνδέει τον δημόσιο και ιδιωτικό χώρο. Αποτελεί παγκόσμιο οργανισμό συγγραφής και έκδοσης Διεθνών προτύπων. Εκδίδει πρότυπα διαχείρισης, αναλύσεων, λειτουργίας.

## **2.5.2 ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ**

Τα Διεθνή πρότυπα:

- Καθιστούν την παραγωγή και την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων πιο ασφαλή και εύκολη.
- Βοηθούν στην εύκολη συναλλαγή μεταξύ των χωρών.
- Προσφέρουν μια κοινή βάση για την αξιολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών με συγκεκριμένες παραμέτρους.

## **2.5.3 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

Η εφαρμογή και η πιστοποίηση ενός συστήματος διοίκησης προσφέρει στην επιχείρηση:

- Αυτογνωσία
  - Ποια είναι
  - Τι κατέχει
  - Που βρίσκεται σε σχέση με αυτά που θέλει και που πρέπει
- Αντιμετώπιση των δραστηριοτήτων με πρόγραμμα
  - Τυποποίηση λειτουργιών
  - Σαφείς και ευδιάκριτες αρμοδιότητες
  - Σχεδιασμός δραστηριοτήτων
  - Μηχανισμοί ελέγχου
- Βελτίωση της θέσης της απέναντι στην εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και του ανταγωνισμού
- Διατήρηση της καλής φήμης της επιχείρησης
- Αύξηση του κύκλου εργασιών και της κερδοφορίας της επιχείρησης
- Δυνατότητα αύξησης του πελατολογίου και του μεριδίου της αγοράς
- Οργάνωση των τμημάτων της
- Παρακολούθηση και κάλυψη των νομικών της απαιτήσεων
- Σωστότερος έλεγχος και διαχείριση των πόρων της
- Καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους εργαζομένους (υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας)
- Βελτίωση της παραγωγικότητας του προσωπικού
- Καλύτερες διασυνδέσεις
- Αποτελεσματικότερες ανασκοπήσεις
- Χαμηλότερα κόστη
- Αποτελεσματικότερες επιθεωρήσεις
- Συνοχή μεταξύ των συστημάτων
- Απόκτηση σημαντικού εργαλείου marketing και διαφήμισης

- Αναδεικνύεται η αξιοπιστία της επιχείρησης σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο
- Διευκόλυνση της αλλαγής κουλτούρας των υπαλλήλων

Συνεπώς ένα σύστημα διοίκησης προσφέρει σε μια επιχείρηση μια οργανωμένη διαχείριση με στόχο τη βελτίωση της λειτουργίας της και την πραγματοποίηση των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

Σημαντικές και απαραίτητες προϋποθέσεις αποτελούν η δέσμευση της διοίκησης της επιχείρησης και η συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού.

#### **2.5.4 Η ΤΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥΣ**

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότερες επιχειρήσεις εφαρμόζουν ολοκληρωμένα συστήματα διοίκησης (Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία).

Η ανάπτυξη των παραπάνω συστημάτων διοίκησης βασίζεται σε συγκεκριμένα διεθνή πρότυπα (ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18000) που έχουν εκδοθεί προκειμένου να περιγράψουν το πλαίσιο και τις απαιτήσεις που πρέπει να εφαρμόζουν. Τα συστήματα αυτά πρέπει να πιστοποιούνται από αναγνωρισμένους ανεξάρτητους φορείς.

Είναι καθοριστικής σημασίας οι επιχειρήσεις να κατανοήσουν ότι έναυσμα για την ανάληψη των προσπαθειών πιστοποίησης τους πρέπει να μην είναι μόνο η ύπαρξη μηχανισμών συγχρηματοδότησης ή οποιαδήποτε πρόσθετη

διαφήμιση. Θα πρέπει να αντιληφθούν ότι είναι κάτι το οποίο το ζητάει ο πελάτης – καταναλωτής, ο ανταγωνισμός το απαιτεί, καθώς επίσης και ότι οι ίδιες οι επιχειρήσεις επιθυμούν πραγματικά να βελτιώνουν διαρκώς την ποιότητα των υπηρεσιών και προϊόντων τους. Με αυτόν τον τρόπο προχωρούν στην ανάπτυξη ολικής ποιότητας, η οποία αποτελεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του μέλλοντος.

Σημαντική προς την υιοθέτηση του θεσμού της πιστοποίησης υπήρξε και η βοήθεια από την πλευρά της πολιτείας, η οποία διέθεσε εθνικούς και κοινοτικούς πόρους, τόσο για τη συγχρηματοδότηση των διαδικασιών πιστοποίησης όσο και για την προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού που θα βοηθούσε τις εταιρείες να πετύχουν.

Η πιστοποίηση στις μέρες μας αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο της αγοράς. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα πιστοποιητικό κατά ISO 9001 παρουσιάζει τον προμηθευτή αναγνωρίσιμο από τους πελάτες του με τεκμήριο έναν φορέα πιστοποίησης, ο οποίος θα ελέγχει σε τακτά χρονικά διαστήματα την πιστοποιημένη εταιρεία. Με αυτόν τον τρόπο ο πελάτης αισθάνεται ότι μπορεί να εμπιστευτεί την εταιρεία χωρίς να την ελέγξει ο ίδιος.

Οι πιστοποιήσεις αποτελούν πλέον διαβατήριο για τη δραστηριοποίηση του κάθε επιχειρηματία σε διεθνές επίπεδο αλλά και στον ελλαδικό χώρο. Είναι συνεπώς αυτονόητα τα συγκριτικά πλεονεκτήματα που έχουν αποκτήσει οι ελληνικές επιχειρήσεις από την υιοθέτηση του θεσμού της πιστοποίησης.

Ωστόσο, κάποιες επιχειρήσεις, οι οποίες λόγω των ιδιαίτερα ευνοϊκών κινήτρων (συγχρηματοδοτήσεις) προχώρησαν στην απόκτηση πιστοποιητικών, χωρίς στην πραγματικότητα να υποστηρίζουν την αναγκαιότητα αυτής της επιλογής, εγκαταλείπουν τις προσπάθειες για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών

ή των προϊόντων τους, ή ακόμα χειρότερα χαλαρώνουν το ενδιαφέρον τους όσον αφορά την τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών.

Αυτό το γεγονός μπορεί μακροπρόθεσμα να προκαλέσει δυσφήμιση της επιχείρησης, συνεπώς είναι αναγκαίο τόσο ο ΕΛΟΤ όσο και οι υπόλοιποι φορείς πιστοποίησης να δώσουν την απαιτούμενη έμφαση σε ό,τι αφορά τη συχνότητα αλλά και την αυστηρότητα διεξαγωγής των προβλεπόμενων ελέγχων.

Η έννοια της ποιότητας δεν αναφέρεται μόνο στα προϊόντα, αλλά και στο επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών, των συναλλασσομένων, στην οργάνωση, στην προστασία του περιβάλλοντος και στις ανθρώπινες σχέσεις.

Ιδιαίτερη σημασία έχει η ενίσχυση των υποδομών πιστοποίησης, γεγονός που σαν χώρα θα μας επιτρέψει να προστατεύσουμε τον καταναλωτή, όπως επίσης και την παραγωγή από την ανεξέλεγκτη εισαγωγή και κυκλοφορία υποβαθμισμένων ποιοτικά προϊόντων που είτε ανταγωνίζονται αθέμιτα αυτά που υπακούουν στις προβλεπόμενες προδιαγραφές, είτε εγκυμονούν σοβαρούς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων.

Ωστόσο, θα δοθεί η δυνατότητα στις ελληνικές εταιρείες να πιστοποιούν κατά τον πιο σωστό τρόπο τη συμμόρφωση των υπηρεσιών ή προϊόντων που παράγονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές και να είναι σε θέση να διαπερνούν τα όποια τεχνικά εμπόδια εμφανίζονται δικαιολογημένα ή όχι από άλλες χώρες.

Το ότι υπάρχει βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχουν οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις σε σχέση με πριν που δεν είχαν πιστοποιηθεί, δεν σημαίνει όμως ότι τα πάντα λειτουργούν άψογα σε αυτόν τον χώρο. Δηλαδή δεν σημαίνει, ότι όλες οι πιστοποιημένες εταιρείες έχουν αναπτύξει σωστά και πλήρως εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα

διοίκησης που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις των προτύπων που πιστοποιούνται (π.χ. ISO 9001:2008 για την Ποιότητα, ISO 14001:2004 για το Περιβάλλον, OHSAS 18001 για την Υγιεινή και Ασφάλεια στην Εργασία.

Αυτή η ανομοιογένεια οφείλεται στο ότι και σε αυτό το χώρο όπως και σε κάθε άλλη δραστηριότητα, υπάρχουν αυτοί που κάνουν την δουλειά τους σωστά με επαγγελματισμό και σοβαρότητα, που αγαπούν αυτό που κάνουν και σέβονται τον πελάτη τους προσπαθώντας να δώσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα που θα είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις και τις επιθυμίες του.

Από την άλλη μεριά όμως, είναι εκείνοι οι οποίοι αντιμετωπίζουν την κατάσταση αυτή βαριεστημένα και καιροσκοπικά προβλέποντας στο να αποκομίσουν προσωρινά κέρδη χωρίς να έχουν εκπαιδευτεί για αυτή τη δραστηριότητα.

Οι τελευταίοι λοιπόν σε όποιον κλάδο και αν ανήκουν, είναι οι βασικοί υπεύθυνοι για τις αλλοιώσεις που έχουν εμφανισθεί στο χώρο της εγκατάστασης και πιστοποίησης συστημάτων διοίκησης, όπως επίσης και στην υποτίμηση του κόστους που επικρατεί σήμερα αλλά και της προστιθέμενης αξίας των πιστοποιήσεων.

Είναι εκείνοι που για την ανεπάρκεια και τον καιροσκοπισμό τους δεν διστάζουν να υποβαθμίσουν τη διαδικασία ανάπτυξης και εφαρμογής αλλά και πιστοποίησης ενός συστήματος διοίκησης προκειμένου η εταιρεία που το αποκτά να θεωρεί ότι είναι μια ξεπερασμένη γραφειοκρατική υπόθεση, ένα αναγκαίο κακό που ο μόνος λόγος χρησιμοποίησης του θα ήταν ίσως η κάλυψη της απαραίτητης προϋπόθεσης για συμμετοχή σε κάποιες νέες αγορές.

Συνεπώς, καταλυτικής σημασίας είναι οι εξής παράμετροι:

- Η κατάλληλη πιστοποίηση των συμβούλων επιχειρήσεων.
- Η κατάλληλη πιστοποίηση των επιθεωρητών των φορέων μέσω ελεγχόμενων διαδικασιών, διαπιστευμένων από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).
- Ο ικανοποιητικός και σωστός έλεγχος της αγοράς από τα αρμόδια κρατικά όργανα.
- Η δυναμική της «αγοράς» που όσο ωριμάζει, αποκτά την ικανότητα να ξεχωρίζει τους σωστούς επαγγελματίες από τους υπόλοιπους.

Προκειμένου η ιδέα της πιστοποίησης να αποκτήσει μέρος του χαμένου κύρους και να προβεί σε όφελος των επιχειρήσεων, των πελατών τους και της γενικότερης λειτουργίας του κοινωνικού συνόλου, θεωρείται αναγκαία και επιβεβλημένη η αναβάθμιση του χώρου, καθώς επίσης και η βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους Συμβούλους και τους Φορείς Πιστοποίησης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>: ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ**

### **3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Σε αυτό το κεφάλαιο παρατίθενται παραδείγματα εταιρειών που εφαρμόζουν ολοκληρωμένα συστήματα διοίκησης. Οι εταιρείες που

ακολουθούν υπάγονται σε διάφορους κλάδους της ελληνικής βιομηχανίας με μεγαλύτερη έμφαση να δίνεται στο κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Περιγράφεται κάθε εταιρεία μεμονωμένα παρουσιάζοντας στοιχεία και απόψεις των υπευθύνων αναφορικά με την εφαρμογή των συστημάτων και την πιθανή βελτιστοποίηση των καθολικών διεργασιών του οργανισμού που αυτή επέφερε.

Συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις στις οποίες υποβλήθηκαν οι υπεύθυνοι ποιότητας των οργανισμών είναι:

- 1) Εφαρμόζετε ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης;
  - a. Ναι: τι σας οδήγησε σε αυτή την απόφαση και πώς σας έχει βοηθήσει;
  - b. Όχι: πώς οργανώνετε τις λειτουργίες της επιχείρησής σας ή του οργανισμού σας;
- 2) Εάν ναι, είχατε πιστοποιήσεις πριν ή κάνατε χρήση κάποιου άλλου συστήματος;
- 3) Έχετε εντοπίσει προβλήματα που προκλήθηκαν από τη χρήση του ολοκληρωμένου συστήματος ή μειονεκτήματα του συστήματος;
- 4) Πώς προβλέπετε η εξέλιξη της εταιρείας σας ή του οργανισμού σας με τη χρήση ενός ολοκληρωμένου συστήματος διοίκησης;

Σκοπός αυτού του κεφαλαίου είναι να αναδειχθούν οι ωφέλειες αλλά και τα προβλήματα της εφαρμογής ΟΣΔ όπως αυτά αντιλαμβάνονται από τις εταιρείες



που τα εφαρμόζουν και αν τελικά τα πλεονεκτήματα μπορούν, εκ των πραγμάτων, να αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση και για άλλες εταιρίες.

### **3.2 ΤΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

#### ***VODAFONE***

##### **Ίδρυση της Vodafone στην Ελλάδα**

Η Vodafone, που ανήκει στις ισχυρότερες εταιρείες κινητής τηλεφωνίας στη χώρα μας αλλά και διεθνώς, ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1992, υπό την εμπορική ονομασία Panafon, με τη συμμετοχή των εταιριών Vodafone Group Plc., France Telecom, Ιντρακόμ και Data Bank. Σε συνέχεια μιας αξιοσημείωτα επιτυχημένης επιχειρηματικής πορείας στην ελληνική αγορά, τον Ιανουάριο του 2002 άλλαξε η εμπορική της ονομασία επισήμως από Panafon-Vodafone σε Vodafone.

##### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της Vodafone**

- 1) Η εταιρεία Vodafone εφαρμόζει Ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης (ΟΣΔ) και πιο συγκεκριμένα, συγκαταλέγεται στις ελάχιστες εταιρείες διεθνώς που έχουν πιστοποιηθεί για την ορθή χρήση του συστήματος αυτού.
  - a) Η χρήση ΟΣΔ από τη Vodafone είναι απόρροια της επιθυμίας της εταιρείας για επίτευξη των στρατηγικών της στόχων, για λειτουργία με υπευθυνότητα, για δράσεις με μετρήσιμα αποτελέσματα, για

συμμόρφωση στις διεθνείς απαιτήσεις καθώς και υπερκάλυψη των προσδοκιών. Σκοπός της εταιρείας είναι η συνεχής βελτίωση και το ΟΣΔ αποδεικνύεται λαμπρό βοήθημα σε αυτή την προσπάθεια και αυτό γιατί:

- είναι δυνατή η αναγνώριση, η κατανόηση και η τεκμηρίωση όλων των κρίσιμων διεργασιών και υπο-διεργασιών,
- αναπτύσσει συγκεκριμένο πρόγραμμα ενεργειών μέσα στο οποίο εντάσσονται πρακτικές που προωθούν τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών,
- ανασκοπεί και αξιολογεί συστηματικά την αποτελεσματική εφαρμογή των δραστηριοτήτων της εταιρίας, με την παρακολούθηση των δεικτών απόδοσης,
- επιχειρείται ενεργός συμμετοχή όλων των εργαζομένων στη διοίκηση των διεργασιών.

2) Η Vodafone<sup>9</sup> ανέπτυξε ΟΣΔ για πρώτη φορά το 1997, την ίδια χρονιά που έγινε μέλος της EFQM<sup>10</sup>. Η πιστοποίηση του ΟΣΔ έφτασε 2 χρόνια αργότερα το 1999 και επαναπιστοποιείται επιτυχώς από έως σήμερα. Πριν από αυτό, από το 1994 δηλαδή και έως το 1997, είχε συσταθεί οργανωτική δομή όλων των θεμάτων που άπτονται της Ποιότητας, στη συνέχεια είχε αναπτυχθεί ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και είχε επιτευχθεί και η πρώτη πιστοποίηση κατά ISO 9001:1994 από τον ΕΛΟΤ.

3) Όσον αφορά σε προβλήματα που ενδεχομένως να προέκυψαν λόγω της εφαρμογής ΟΣΔ, οι υπεύθυνοι της Vodafone δήλωσαν πως αυτά είναι ανάξια

---

<sup>9</sup> Τότε Panafon

<sup>10</sup> European Foundation of Quality Management: Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

αναφοράς και έγκεινται κυρίως στο μεγαλύτερο φόρτο εργασίας που έχει, όμως, ως σκοπό την καθολική βελτίωση της εταιρίας.

## **Πιστοποιητικά της Vodafone**

Το 2008 η Vodafone κατάφερε επιτυχή επαναπιστοποίηση, από τον ανεξάρτητο φορέα LRQA, των συστημάτων: διαχείρισης της ποιότητας Vodafone κατά ISO 9001:2000, διαχείρισης της ποιότητας της αλυσίδας καταστημάτων Vodafone ISO 9001:2000, περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO 14001:2004, διαχείρισης της υγείας & ασφάλειας στην εργασία κατά OHSAS 18001:1999/ ΕΛΟΤ 1801:2002.

Επιπλέον, εφαρμόζει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης και ελέγχου κατά EMAS από το 2003, πρόσφατα επαναπιστοποιημένο από την Hellenic Lloyd's S.A., που σε συνδυασμό με το ISO 14001:2004 την προτρέπει σε μια σειρά κινήσεων φιλικότερων προς το περιβάλλον όπως: α) αποτροπή της εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) στην ατμόσφαιρα, β) χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, γ) εξοικονόμηση ενέργειας στο δίκτυο αλλά και στα γραφεία της εταιρίας, δ) ανακύκλωση συσσωρευτών μολύβδου, χαρτιού, μελανωτών, ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ε) χρήση φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών και στ) εφαρμογή προγραμμάτων ανακύκλωσης οικιακών μπαταριών, κινητών τηλεφώνων αξεσουάρ και απόβλητων λιπαντικών ελαίων.

Επίσης, εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας δεδομένων και πληροφοριών κατά ISO 27001:2005, επαναπιστοποιημένο το 2008 από την LRQA.

**(βλ. παράρτημα, σελ.: 87)**

## ***COSMOTE***

### **Ίδρυση της COSMOTE**

Η COSMOTE ξεκίνησε την εμπορική της λειτουργία τον Απρίλιο του 1998 και είναι μέλος του ομίλου ΟΤΕ. Η εταιρία έχει καταφέρει να κατακτήσει την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας, αλλά και να μετεξελιχθεί σε πολυεθνικό όμιλο με παρουσία σε 4 ακόμη χώρες της ΝΑ Ευρώπης: την Αλβανία, τη Βουλγαρία, την ΠΓΔΜ και τη Ρουμανία μέσω θυγατρικών της εταιριών. Σταθερό μοχλό προσέλκυσης νέων συνδρομητών αποτελεί η ΓΕΡΜΑΝΟΣ<sup>11</sup>, η πλέον επιτυχημένη εμπορική αλυσίδα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών στη ΝΑ Ευρώπη, αλλά και η νέα καρτοκινητή τηλεφωνία με το όνομα FROG MOBILE που ξεκίνησε με τα φτερά της Cosmote το ταξίδι της στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας τον Ιούλιο του 2006.

### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της Cosmote**

- 1) a) Η Cosmote εφαρμόζει ΟΣΔ το οποίο αποτελεί και γνώμονα του Εταιρικού Μοντέλου Διαδικασιών της εταιρείας. Η διαδικασία εφαρμογής ΟΣΔ αποτελεί για την εταιρεία ανταπόκριση στις βιομηχανικές και κοινωνικές ανάγκες και κατά συνέπεια καθήκον της. Στόχοι της Cosmote είναι η συνέπεια στην παραγωγή, η παροχή προηγμένων υπηρεσιών και η υψηλή σε ποιότητα εξυπηρέτηση αλλά και ένα υπεύθυνο, κοινωνικά και περιβαλλοντικά, αποτύπωμα. Σύμφωνα με την εταιρεία η εφαρμογή ΟΣΔ:
  - παρέχει καθοδήγηση και πρακτικές λύσεις που βελτιώνουν τη διοίκηση μέσω ενός ενιαίου τρόπου διαχείρισης των διεργασιών,

---

<sup>11</sup> Θυγατρική της Cosmote

- αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και κατ' επέκταση, "διαβατήριο" για την εγχώρια αλλά και διεθνή αγορά,
- δίνει την δυνατότητα ελέγχου και αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων ,
- φαίνεται να αυξάνει τα κέρδη,
- ελαχιστοποιεί τα απόβλητα,
- δημιουργεί κίνητρα στους εργαζομένους που αισθάνονται περισσότερο ασφαλείς,
- βοηθά στην πρόληψη προβλημάτων,
- καθιστά μετρήσιμο το βαθμό ικανοποίησης των πελατών,
- αποτελεί τεκμηριωμένη απόδειξη για όλους τους πελάτες και τους μετόχους ότι υπάρχει συγκεκριμένο σύστημα που εφαρμόζεται σταθερά και αποτελεσματικά σε όλο το φάσμα της παραγωγικής διαδικασίας.

2) Πριν την παράλληλη λειτουργία του τρίπτυχου Ποιότητα - Περιβάλλον - Υγεία και Ασφάλεια σε ένα ΟΣΔ, η Cosmote είχε πιστοποιηθεί επιτυχώς, για πρώτη φορά, 3 χρόνια μετά την ίδρυση της, το 2001. Το ISO 9001:1994 στους τομείς της Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης των προμηθευτών ήταν το πρώτο πιστοποιητικό της εταιρείας και διασφάλιζε έτσι δύο από τα πολυτιμότερα κεφάλαιά της: τους πελάτες και τους μετόχους της.

Ακολούθησαν πιστοποιήσεις και για τους υπόλοιπους τομείς όπως ο σχεδιασμός, η υλοποίηση, η λειτουργία και η συντήρηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, καθώς και η λειτουργία και η συντήρηση των συστημάτων των υπηρεσιών με επιτυχή επαναπιστοποίηση τους το 2006 και το 2009.

- 3) Το μόνο πρόβλημα που φαίνεται να παρουσιάζεται στους κόλπους της εταιρείας λόγω του ΟΣΔ είναι η καθυστέρηση εκτέλεσης ορισμένων λειτουργιών καθώς θα πρέπει να συμμορφώνονται απόλυτα με τις απαιτήσεις των προτύπων δημιουργώντας έτσι πλεονάζουσα γραφειοκρατία.

### **Πιστοποιητικά της Cosmote**

Η Cosmote στις 25 Φεβρουαρίου του 2009 πιστοποίησε εκ νέου το σύνολο των δραστηριοτήτων της κατά ISO 9001:2008 καθιστώντας την πρώτη εταιρεία που πιστοποιήθηκε από τον ΕΛΟΤ με την νεότερη έκδοση του ISO 9001. Επιπροσθέτως, συμμορφώνεται στο σύνολο της λειτουργίας της σύμφωνα με το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001:2004, πιστοποίηση που επισφραγίστηκε στις 11 Αυγούστου του 2009 από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV Hellas, μέλος του Γερμανικού Οργανισμού Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV NORD Group. Ταυτόχρονα με την απόδειξη της δέσμευσης της εταιρείας απέναντι στο Περιβάλλον κατακτάται και εκείνη απέναντι στο Ανθρώπινο Δυναμικό, έτσι στις 11 Αυγούστου του 2009 αποκτά από την TÜV Hellas / TÜV NORD και την πιστοποίηση του Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, το OHSAS 18001:2007.

**(βλ. παράρτημα, σελ.:88)**

### **WIND**

#### **Ίδρυση της Wind**

Η WIND Ελλάς σήμερα είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά με την εμπορική επωνυμία TELESTET στις 29 Ιουνίου 1993. Το 2004, η εμπορική επωνυμία της εταιρείας άλλαξε σε TIM και την επόμενη χρονιά, το 2005, η TIM Ελλάς

εξαγοράστηκε από τις εταιρείες διαχείρισης επενδυτικών κεφαλαίων Apx Partners και Texas Pacific Group (TPG). Το 2007, ως μέλος πλέον του ομίλου της Weather Investments η TIM συνεχίζει την ανοδική πορεία της στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών και αλλάζει την επωνυμία της σε WIND.

### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της Wind**

1) b) Στη Wind δεν εφαρμόζεται ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης χωρίς βέβαια αυτό να συνεπάγεται ανευθυνότητας απέναντι στο κοινωνικό σύνολο. Θεωρείται μια από τις πλέον αξιόπιστες εταιρείες που έχει ως στρατηγικούς παράγοντες τη βέλτιστη ποιότητα και εξυπηρέτηση, τη κοινωνική ευθύνη και προσφορά καθώς και η διασφάλιση της απόλυτης ικανοποίησης των πελατών, των εργαζομένων και των μετόχων της.

Η εταιρεία στην προσπάθειά της να καλλιεργήσει ένα περιβάλλον με σεβασμό στις εταιρικές, κοινωνικές και ηθικές αξίες (διασφαλίζοντας το Εταιρικό και Κοινωνικό όφελος) φρόντισε το 2001 να πιστοποιηθεί με πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας, το ISO 9001:2000. Η πιστοποίηση κατά ISO 9001:2000 είναι μία απόδειξη ότι η Wind ακολουθεί μία τεκμηριωμένη πολιτική ποιότητας που δίνει έμφαση στην ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Όσον αφορά στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, η WIND έχει θεσπίσει και εφαρμόζει οικειοθελώς ένα δικό της ολοκληρωμένο πρόγραμμα υγιεινής και ασφάλειας σε συνδυασμό με τις επιβαλλόμενες από το νόμο υποχρεώσεις της απέναντι στο Ανθρώπινο Δυναμικό. Έχει φροντίσει για τον εργονομικό σχεδιασμό των γραφείων της ανά την Ελλάδα αλλά και τις τακτές επισκέψεις ιατρού εργασίας. Επιπλέον, εφαρμόζει διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου που της επιτρέπουν να λαμβάνει τα κατάλληλα

μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Το ανωτέρω σύστημα φαίνεται να ικανοποιεί επαρκώς τις ανάγκες της εταιρείας ενώ εξετάζεται το ενδεχόμενο πιστοποίησης του κατά OHSAS 18001:2007 που θα δώσει στην Wind τη δυνατότητα να ανταγωνίζεται επί ίσης όροις.

Η Wind προσπαθεί να βελτιώνει σε συνεχή βάση τις πολιτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης των δραστηριοτήτων της. Έχοντας αναγνωρίσει τον αντίκτυπο που έχουν αυτές στο περιβάλλον, η εταιρεία εφάρμοσε Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος το οποίο πιστοποίησε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO14001:2004. Με αυτόν τον τρόπο, καταφέρνει:

- να μετρήσει και να ελέγξει την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία,
- να διαχειριστεί τα απόβλητά της,
- διαχείριση των πηγών ενέργειας,
- και να συμμορφώνεται σε περιβαλλοντικούς κανόνες.

Επίσης, η Wind Ελλάς υποστηρίζει περιβαλλοντικούς φορείς και αναπτύσσει προγράμματα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού για σημαντικά περιβαλλοντικά ζητήματα.

## **Πιστοποιητικά της Wind**

Η WIND Ελλάς επαναπιστοποιήθηκε επιτυχώς για το σύνολο των λειτουργιών της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO9001:2000 τον Απρίλιο του 2008 από τον φορέα πιστοποίησης TÜV Hellas/ TÜV NORD, εντάσσοντας στο σύστημα το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την πώληση και την υποστήριξη ολοκληρωμένων υπηρεσιών κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και Διαδικτύου τόσο σε εταιρικούς όσο και σε ιδιώτες πελάτες. Τον Δεκέμβριο του ίδιου χρόνου και από τον ίδιο φορέα, αποκτά την πρώτη της πιστοποίηση Διαχείρισης του Περιβάλλοντος και γίνεται έτσι κάτοχος του διεθνούς προτύπου



ISO14001:2004, ενώ πιστοποιείται και για το σύνολο των λειτουργιών των καταστημάτων Wind Stores σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ISO9001:2000 και ISO14001:2004 αντίστοιχα.

Είναι σκόπιμο να επισημανθεί σε αυτό το σημείο πως η εταιρεία Q TELECOMMUNICATIONS A.E.<sup>12</sup> έχει συγχωνευτεί πλήρως με την Wind Ελλάς από τις 19 Ιουνίου του 2007.

### **Κινητή τηλεφωνία και εταιρική περιβαλλοντολογική ευθύνη**

Αξίζει να σημειωθεί ό,τι και οι τρεις αυτές μεγάλες εταιρείες -Vodafone, Cosmote και Wind- δραστηριοποιούνται υπέρ της προστασίας του περιβάλλοντος σε μια προσπάθεια ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης των πολιτών για τα οφέλη της ανακύκλωσης των κινητών τηλεφώνων, μπαταριών, μελανιών εκτυπωτή και αξεσουάρ. Στόχος είναι η δημιουργία συναισθήματος προσωπικής ευθύνης και συνενοχής για τα προβλήματα που απειλούν την ισορροπία του περιβάλλοντος. Παράλληλα, δίνονται πληροφορίες για τα σημεία συσσώρευσης της ανακυκλώσιμης ύλης και παρέχονται συμβουλές για τη σωστή χρήση των κινητών τηλεφώνων.

### ***OTE***

#### **Ίδρυση του OTE**

Ο OTE A.E. (Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος) ιδρύθηκε στις 23 Οκτωβρίου 1949. Είναι ο μεγαλύτερος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην

---

<sup>12</sup> Γνωστή ως Q TELECOM

Ελλάδα. Επίσης μαζί με τις θυγατρικές του εταιρείες αποτελεί στις μέρες μας έναν από τους κορυφαίους τηλεπικοινωνιακούς ομίλους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Ο όμιλος απασχολεί συνολικά περίπου 30.000 άτομα σε πέντε χώρες (Ελλάδα, Σερβία, Ρουμανία, Βουλγαρία και Αλβανία). Από τις 31 Ιουλίου 2009, το ποσοστό του Ελληνικού Δημοσίου στον ΟΤΕ ανέρχεται σε 20% και της Deutsche Telekom σε 30%.

Οι βασικοί στόχοι του ΟΤΕ είναι:

- Η βελτίωση όλων των διαδικασιών του μέσα από βιώσιμες μειώσεις κόστους, και συνεχής βελτίωση στην ευελιξία και την παραγωγικότητα.
- Επέκταση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στην εγχώρια αγορά και διατήρηση της ηγετικής θέσης του ΟΤΕ με μέγιστη αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της εταιρείας, μέσω της παροχής καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής.
- Διαρκής βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.
- Ιδιαίτερη έμφαση σε εγχώριες και διεθνείς δραστηριότητες που παρουσιάζουν προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης.
- Ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της εταιρείας.

Ο ΟΤΕ έχει ως στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και για αυτόν τον λόγο δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα ποιότητας. Τόσο σε εσωτερικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες του. Για τον συστηματικό έλεγχο των υπηρεσιών του χρησιμοποιεί Δείκτες Ποιότητας.

## Απαντήσεις των υπευθύνων Ποιότητας του ΟΤΕ

- 1) Ο ΟΤΕ διαθέτει ΟΣΔ καθώς εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης της ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2000, σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά το πρότυπο ISO 14001:2004 και σύστημα διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων κατά το πρότυπο OHSAS 18001. Ωστόσο, υπάρχει περίπτωση στις αρχές του νέου έτους να πιστοποιηθούν στην Ποιότητα και με την νέα έκδοση του ISO 9001, το ISO 9001:2008. Παλαιότερα υπήρχε έλεγχος στην εταιρεία αλλά όχι τόσο εντατικά και αποδοτικά.
- a) Σύμφωνα με την εταιρεία η εφαρμογή ΟΣΔ:
- Βοηθάει στην καλύτερη οργάνωση της εταιρείας.
  - Αυξάνεται ο κύκλος εργασιών και η κερδοφορία της επιχείρησης
  - Παρέχονται καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους εργαζομένους (υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας)
  - Βελτιώνεται η αποδοτικότητα των εργαζομένων.
- 2) Όσον αφορά το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας, ο ΟΤΕ ανέπτυξε το 1998 Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας κατά ISO 9000. Αρχικά πιστοποίησε κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001:1994 την υπηρεσία 131 (πληροφορίες τηλεφωνικού καταλόγου). Έπειτα ο ΟΤΕ κατέστησε την Ποιότητα βασικό εργαλείο συνεχούς βελτίωσης των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Έτσι, πιστοποιήθηκαν πάνω από είκοσι τομείς δραστηριοτήτων της επιχείρησης με το πρότυπο ISO 9001:2000.

Δραστηριότητες του ΟΤΕ στις οποίες εφαρμόζονται Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας:

- Τμήμα διακρίβωσης οργάνων και δοκιμών τηλεπικοινωνιακού

τερματικού εξοπλισμού.

- Συγκρότημα κοινόχρηστης τηλεφωνίας.
- Διεύθυνση πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών.
- Τμήμα συντήρησης και επισκευών.
- Διεύθυνση οργάνωσης και ποιότητας.
- Διεύθυνση πωλήσεων εταιρικών πελατών.
- Κέντρο δορυφορικών επικοινωνιών στις Θερμοπύλες.
- Το Συγκρότημα Μεταφορικών Μέσων, υπεύθυνο συντήρησης και επισκευής των υπηρεσιακών οχημάτων σε όλη τη χώρα.

Από το 2007 ο ΟΤΕ άρχισε να αναπτύσσει και να εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004) και Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία (OHSAS 18001:2007, ΕΛΟΤ 1801:2008) υλοποιώντας έτσι τη δέσμευσή του για την προστασία του εξωτερικού περιβάλλοντος από τις δραστηριότητές του, όσο και της προαγωγής της υγείας και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας, προς όφελος των εργαζομένων και των επισκεπτών.

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το πρότυπο ISO 14001:2004 και με αυτό τον τρόπο συμβάλλει στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και της περιβαλλοντικής ρύπανσης, εξελίσσει τα ήδη υπάρχοντα προγράμματα προστασίας του περιβάλλοντος και ενσωματώνει περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες στη λειτουργία του όπως η καθημερινή μετακίνηση 1000 εργαζομένων της στην Αθήνα με 22 λεωφορεία και χρησιμοποιεί ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Ο ΟΤΕ εφαρμόζει Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008/OHSAS 18001:2007 σύμφωνα με το οποίο:

- Υπάρχουν γιατροί και ειδικοί σε θέματα ασφαλείας, οι οποίοι επισκέπτονται συχνά τον ΟΤΕ για ενημερωτικές συναντήσεις.
  - Στο Διοικητικό Μέγαρο του ΟΤΕ (2000 εργαζόμενοι) υπάρχει σε μόνιμη βάση ιδιόκτητο ασθενοφόρο, για την άμεση αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών υγείας των εργαζομένων.
  - Όλοι οι χώροι εργασίας πληρούν τις προβλεπόμενες προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας.
  - Το 2007, το Συγκρότημα μεταφορικών μέσων-Τμήμα Συντήρησης και Επισκευών του ΟΤΕ, πιστοποιήθηκε με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2002, με στόχο την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας σε θέματα υγείας και ασφάλειας για τους εργαζομένους. (ΟΤΕ, 2009)
- 3) Μειονεκτήματα της συμμόρφωσης κατά ΟΣΔ για την εταιρία αποτελούν η επιβάρυνση του προσωπικού με επιπλέον ευθύνες και πολύ περισσότερο των υπευθύνων ποιότητας που συνήθως αναλαμβάνουν την επίβλεψη της σωστής εφαρμογής όλων των συστημάτων παράλληλα με τις υπόλοιπες υποχρεώσεις τους.

### ***FORTHNET ΚΑΙ HELLAS ONLINE***

Δυο ακόμα μεγάλες εταιρείες, η Forthnet, η μεγαλύτερη δηλαδή ιδιωτική εταιρεία broadband και δορυφορικών υπηρεσιών στην Ελλάδα αλλά και η Hellas Online που είναι επίσης ένας από τους σημαντικότερους παρόχους υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και Internet στην χώρα μας, αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας. Οι πληροφορίες που προέκυψαν έδειξαν την έλλειψη ολοκληρωμένου συστήματος διοίκησης αλλά και μεμονωμένων πιστοποιημένων συστημάτων.

### **3.3 ΤΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ**

#### ***BIBEXΡΩΜ***

#### **Ίδρυση της BIBEXΡΩΜ**

Το 1932 ιδρύθηκε η εταιρεία BIBEXΡΩΜ με σκοπό τη βιομηχανική παραγωγή, επεξεργασία, εισαγωγή, εξαγωγή και εμπορία κάθε είδους βερνικιών, χρωμάτων και πλαστικών υλών. Η BIBEXΡΩΜ είναι μέλος της AKZO NOBEL, της μεγαλύτερης εταιρείας χρωμάτων στον κόσμο και μίας από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες παγκοσμίως στον κλάδο των χημικών. Παράγει πλήρη γκάμα προϊόντων υψηλής ποιότητας που καλύπτουν τις ανάγκες της αγοράς για χρώματα οικοδομής, ειδικά χρώματα για βιομηχανίες, όπως επίσης λάκκες επιπλοποιίας και βερνίκια.

#### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της BIBEXΡΩΜ**

- 1) Η BIBEXΡΩΜ στοχεύοντας σε ένα σύστημα διοίκησης ολικής ποιότητας σε όλα τα επίπεδα και σε όλες τις δραστηριότητες της, εφαρμόζει Ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης, είναι η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα που εφάρμοσε συστήματα διαχείρισης της Ποιότητας, του Περιβάλλοντος και της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων, σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001, ISO 14001/EMAS, OHSAS 18001.
  - a) Σύμφωνα με την εταιρεία η εφαρμογή ΟΣΔ:
    - Βοηθάει στην οργάνωση της εταιρείας σε όλες τις δραστηριότητές της.
    - Παρέχει ενιαία κουλτούρα.
    - Προλαμβάνει πιθανές κακοτοπιές με τη χρήση διορθωτικών ενεργειών.

- 2) Πριν από την εφαρμογή ΟΣΔ, στην εταιρία γίνονταν ολοένα και περισσότερες επενδύσεις σε κτίρια, εξοπλισμό, πληροφορική, συστήματα υγιεινής-ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος, σε συνδυασμό με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού της σύμφωνα με πρότυπα που όριζε η ίδια η εταιρία για την καλύτερη δυνατή λειτουργία της.
- 3) Το μοναδικό μειονέκτημα από την εφαρμογή του ΟΣΔ που παρατηρήθηκε από την εταιρεία είναι η γραφειοκρατία που δημιουργείται.

Η BIBEXΡΩΜ εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9000:2000 σύμφωνα με το οποίο:

- Τα εργαστήρια ανάπτυξης και έρευνας διαθέτουν όργανα τελευταίας τεχνολογίας και ακολουθούν τα διεθνή και ελληνικά πρότυπα ελέγχου.
- Όλα τα προϊόντα που παράγονται ελέγχονται και τα εργαστήρια ποιοτικού ελέγχου εκδίδουν πιστοποιητικά ελέγχου παρτίδας των υλικών.

Επιπλέον έχει υιοθετήσει τις αρχές του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM με στόχο τη διαρκή βελτίωση και εξέλιξη της, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι πελάτες, οι εργαζόμενοι και οι οικονομικοί εταίροι.

Η BIBEXΡΩΜ εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το πρότυπο ISO 14001 και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS σύμφωνα με τα οποία:

- Από το 1996 καταργεί όλες τις τοξικές πρώτες ύλες για την παραγωγή των προϊόντων της και έτσι προστατεύει το περιβάλλον και το χρήστη.
- Μαζεύει τα απόβλητα, τα οποία δημιουργούνται στην παραγωγική

διαδικασία αλλά και στο πλύσιμο του εξοπλισμού παραγωγής.

- Τα ακίνδυνα απόβλητα ανακυκλώνονται, ενώ τα επικίνδυνα απόβλητα μέσω της συνεργασίας της με αδειοδοτημένες εταιρείες διαθέτονται στην Ελλάδα η στο εξωτερικό προκειμένου να χρησιμοποιηθούν ως καύσιμα στην τσιμεντοβιομηχανία.

Επιπλέον η BIBEXΡΩΜ συμμετέχει στο εθελοντικό πρόγραμμα που αφορά στην Υπεύθυνη Διαχείριση των προϊόντων της σε όλο τον κύκλο ζωής τους.

Σκοπός της BIBEXΡΩΜ όσον αφορά την Υγιεινή και την Ασφάλεια των εργαζομένων της είναι να αναπτύσσει προγράμματα για τη διαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων, γι αυτό το λόγο έχει πιστοποιηθεί από το 2003 κατά το πρότυπο OHSAS 18001-ΕΛΟΤ 1801.

Η BIBEXΡΩΜ εφαρμόζει Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζομένων κατά το πρότυπα OHSAS 18001-ΕΛΟΤ 1801 σύμφωνα με τα οποία:

- Γίνονται μετρήσεις των φυσικών και χημικών παραγόντων στους χώρους εργασίας σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Διαθέτει γιατρό εργασίας και νοσηλεύτρια για την παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων της εταιρείας.
- Ενημερώνει διαρκώς και εκπαιδεύει τους υπαλλήλους όσον αφορά τη χρήση επικίνδυνων υλικών αλλά και για την αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων.



## **EUROBANK EFG**

### **Ίδρυση της Eurobank EFG**

«Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ιδρύθηκε το 1990 με αρχική επωνυμία «Ευρωεπενδυτική Τράπεζα» και στόχο την παροχή κυρίως επενδυτικών υπηρεσιών. Με την απελευθέρωση της αγοράς λιανικής τραπεζικής στην Ελλάδα, η Τράπεζα επαναπροσδιόρισε τους στρατηγικούς της στόχους. Έκτοτε η EFG Eurobank Ergasias έχει ακολουθήσει μια ανοδική πορεία, μέσα από δυναμική οργανική ανάπτυξη, αλλά και μέσα από εξαγορές και συγχωνεύσεις, καταλαμβάνοντας σήμερα ηγετική θέση στους ταχύτερα αναπτυσσόμενους και πιο προσοδοφόρους τομείς της αγοράς.»

(<http://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=5&mid=335&lang=gr>)

### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της EFG Eurobank**

1) Η Efg Eurobank Ergasias αποτελεί την πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που ανέπτυξε ΟΣΔ. Ανάμεσα στους στόχους της εταιρείας συγκαταλέγονται η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας ο επαγγελματισμός και δυναμισμός της διοίκησης και του προσωπικού αλλά και η λειτουργία της εταιρείας με αίσθημα ευθύνης απέναντι στους εργαζομένους της, τους πελάτες της, τους μετόχους της, την κοινωνία και το περιβάλλον. Η επίτευξη αυτών των στόχων ήταν και ο λόγος που η εταιρεία αποφάσισε να εφαρμόσει ΟΣΔ.

a) Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή του είναι πολλαπλά και έγκεινται:

- στη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας
- στην ικανοποίηση των συνεχώς εξελισσόμενων αναγκών των πελατών της,

- στην εξέλιξη των εργαζομένων της,
- στην ανάπτυξη δράσεων υπέρ της προστασίας του περιβάλλοντος,
- στη διασφάλιση των πλέον υγιεινών και ποιοτικών όρων εργασίας για τους εργαζόμενους,
- στη συνεχή βελτίωση των εργασιακών χώρων όπου η Τράπεζα αναπτύσσει δραστηριότητα αλλά και
- στην πρόληψη ενδεχόμενων ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

Όλα τα παραπάνω είναι αποτέλεσμα του ΟΣΔ της τράπεζας που περιλαμβάνει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία κατά τα πρότυπα OHSAS 18001 και ΕΛΟΤ 1801 καλύπτοντας το δίκτυο καταστημάτων της, Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 καλύπτοντας το σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρονται στην Αττική και Θεσσαλονίκη, καθώς και τον κανονισμό EMAS. Επιπλέον, κατέχει Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών κατά το πρότυπο ISO 27001 καλύπτοντας τις Λειτουργίες Πληροφοριακών Συστημάτων.

3) Σχετικά με τα ενδεχόμενα προβλήματα που μπορεί να προέκυψαν λόγω του ΟΣΔ η τοποθέτηση της τράπεζας είναι πως αυτά είναι μηδαμινά και όχι άξια αναφοράς σε σχέση με τα οφέλη.

### **Πιστοποιητικά της Efg Eurobank**

Η τράπεζα Efg Eurobank Ergasias πιστοποιήθηκε πρώτη φορά τον Οκτώβριο του 2000 με το Διεθνές Πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 από το British Standards Institute (BSI), για υπηρεσίες όπως: Θεματοφυλακής,

Τράπεζα Θεματοφυλακής στην αγορά Παραγωγών, Μετοχολογίου, Μεταφοράς Κεφαλαίων και swift/ telex. Το πρότυπο έχει επαναπιστοποιηθεί επιτυχώς και η εταιρεία φέρει σήμερα την έκδοση του 2008. Στις 16 Σεπτεμβρίου του 2004 πιστοποιήθηκε από τον ΕΛΟΤ, για το σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει, κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 σε θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, πρότυπο με το οποίο συμμορφώνεται μέχρι και σήμερα. Τον Απρίλιο του 2006, αποτέλεσε τη πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα και τη τρίτη σε διεθνές επίπεδο που πιστοποιήθηκε κατά τα Πρότυπα OHSAS 18001 και ΕΛΟΤ 1801 σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων στα καταστήματα. Την πιστοποίηση χορήγησε ο διεθνούς κύρους φορέας πιστοποίησης TÜV AUSTRIA/TÜV NORD.

Επιπροσθέτως, η Eurobank EFG είναι η μοναδική Ελληνική Τράπεζα που κατάφερε το 2008 να επιτύχει την κατοχύρωση της στο Ευρωπαϊκό Μητρώο του Κανονισμού EMAS που αποτελεί την ανώτατη δυνατή πιστοποίηση σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Στις 11 Μαρτίου 2009, υπεγράφη και η σχετική Υπουργική Απόφαση.

## **ΑΚΤΩΡ**

### **Ίδρυση της ΑΚΤΩΡ**

Η ΑΚΤΩΡ Α.Τ.Ε. ιδρύθηκε το 1977. Είναι μέλος του ομίλου ΕΛΛΑΚΤΩΡ. Αποτελεί τη μεγαλύτερη κατασκευαστική εταιρεία στην Ελλάδα. Δραστηριοποιείται στην κατασκευή ποιοτικών έργων. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εταιρείας αποτελεί η μακρόχρονη εμπειρία δυναμικής συμμετοχής στην εκτέλεση σημαντικών έργων υποδομής αλλά και μεγάλων ιδιωτικών έργων στην Ελλάδα. Επεκτείνει τις δραστηριότητές της στο εξωτερικό, με ανάληψη έργων υποδομής στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και στη

Μέση Ανατολή. Επιπλέον κατέχει πτυχίο για κατασκευές έργων 7<sup>ης</sup> τάξης, το ανώτερο σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία.

### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της ΑΚΤΩΡ**

1) Η εταιρεία ΑΚΤΩΡ εφαρμόζει ΟΣΔ, καθώς διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζομένων.

a) Η χρήση ΟΣΔ από την ΑΚΤΩΡ είναι συνέπεια της επιθυμίας της εταιρείας για μια καλύτερη ποιότητα ζωής του συνόλου της κοινωνίας, για ένα καθαρότερο περιβάλλον και για καλύτερες εργασιακές σχέσεις. Σύμφωνα με την εταιρεία η εφαρμογή ΟΣΔ:

- Βελτιώνει τη θέση της απέναντι στην εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και του ανταγωνισμού.
- Οργανώνει τα τμήματά της.
- Ελέγχει και διαχειρίζεται καλύτερα τους πόρους της.
- Δημιουργούνται καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους εργαζομένους (υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας).
- Αναδεικνύεται η αξιοπιστία της επιχείρησης σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο.

Η ΑΚΤΩΡ εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας σύμφωνα με το οποίο:

- Παρακολουθεί τις απαιτήσεις της αγοράς, νομοθεσίας και επιστήμης.
- Γίνεται αναλυτική επιθεώρηση και κατανόηση συμβάσεων.

- Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες του προσωπικού και στη μεταδιδόμενη εμπειρία από τα έργα.
- Τα έργα σχεδιάζονται με βάση την έγκαιρη και ασφαλή ολοκλήρωση των εργασιών.

Η ΑΚΤΩΡ εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το οποίο:

- Παρακολουθούνται οι διαδικασίες μετρήσεων.
- Καταγράφονται και ελέγχονται οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις του άμεσου και ευρύτερου περιβάλλοντος μέσα στο οποίο υλοποιούνται τα έργα.
- Υπάρχουν Οδηγίες Περιβαλλοντικής Διαχείρισης βάση των οποίων εκτελούνται οι εργασίες στην κατασκευαστική δραστηριότητα.
- Ενημερώνονται και εκπαιδεύονται τακτικά οι εργαζόμενοι της εταιρείας όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος αλλά και για την περιβαλλοντική συνείδησής τους.

Επιπλέον κατέχει το 2<sup>ο</sup> βραβείο περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Η ΑΚΤΩΡ εφαρμόζει Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζόμενων σύμφωνα με το οποίο:

- Προωθεί τη διαρκή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.
- Προλαμβάνει και εξαλείφει τον κίνδυνο μέσα από κατάλληλες εκτιμήσεις επαγγελματικών κινδύνων.
- Ενημερώνει και εκπαιδεύει διαρκώς τους εργαζομένους της σε ζητήματα που αφορούν την υγιεινή και ασφάλεια κατά την εργασία.
- Ενσωματώνει την υγιεινή και ασφάλεια σε όλα τα επίπεδα των

καθηκόντων διαχειριστικής λειτουργίας και λήψης αποφάσεων.

- 2) Η ΑΚΤΩΡ πριν την παράλληλη χρήση των Συστημάτων Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Υγείας και Ασφάλειας σε ένα ΟΣΔ, είχε πιστοποιηθεί επιτυχώς για πρώτη φορά, το 1996 με το ISO 9002. Εκείνη την περίοδο ήταν μία από τις πρώτες εταιρείες που πιστοποιήθηκε στον κλάδο των κατασκευών.

### **Πιστοποιητικά της ΑΚΤΩΡ**

Η ΑΚΤΩΡ Α.Τ.Ε. το Δεκέμβριο του 2003 αναβάθμισε το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητάς της σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000. Ακόμη και οι θυγατρικές της ΤΟΜΗ ΑΒΕΤΕ, ΚΑΣΤΩΡ Α.Ε., ΑΚΤΩΡ FM και ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΤΟΜΕΙΑ Α.Ε. διαθέτουν πιστοποιητικό κατά ISO 9001:2000 από την TÜV NORD. Το Μάιο του 2004, η ΑΚΤΩΡ πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο ISO 14001:2004/EMAS από διαπιστευμένο φορέα. Επίσης, η ΑΚΤΩΡ κατά την ίδια περίοδο πιστοποιήθηκε με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 και την προδιαγραφή OHSAS 18001 από το φορέα πιστοποίησης TÜV HELLAS.

(βλ. παράρτημα, σελ.: 91)

### ***MOTOR OIL***

#### **Ίδρυση της MOTOR OIL**

Η MOTOR OIL ιδρύθηκε το 1970-1972. Αποτελεί έναν από τους κυριότερους στυλοβάτες της εθνικής οικονομίας, καθώς επίσης κατέχει πρωταγωνιστικό ρόλο στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Δραστηριοποιείται στον

τομέα της διύλισης πετρελαίου, προμηθεύοντας τις αγορές που εξυπηρετεί με ένα ευρύ φάσμα αξιόπιστων ενεργειακών προϊόντων. Είναι η μοναδική ελληνική εταιρεία που παράγει και συσκευάζει λιπαντικά. Τα βασικά και τελικά λιπαντικά που παράγονται έχουν εγκριθεί από διεθνείς οργανισμούς και από τις Ένοπλες Δυνάμεις των ΗΠΑ.

### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της MOTOR OIL**

1) Η εταιρεία MOTOR OIL διαθέτει ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης (ΟΣΔ), καθώς εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, περιβαλλοντικής διαχείρισης και Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία. Αποτελεί το μοναδικό διυλιστήριο στην Ελλάδα, και ένα από τα ελάχιστα στην Ευρώπη, το οποίο έχει πιστοποιηθεί και για τα τρία συστήματα. Στόχοι της η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της αλλά και η δυνατότητα πρόληψης πιθανών προβλημάτων προτού αυτά εμφανιστούν.

a) Σύμφωνα με την εταιρεία η εφαρμογή ΟΣΔ:

- Βελτιώνει τη θέση της απέναντι στην εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και του ανταγωνισμού.
- Οργανώνει τα τμήματα της ευκολότερα.
- Ελέγχει και διαχειρίζεται σωστότερα τους πόρους της.
- Εξασφαλίζει καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους εργαζομένους.
- Αναδεικνύεται η αξιοπιστία της επιχείρησης σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο

2) Όσον αφορά την Ποιότητα η MOTOR OIL το Δεκέμβριο του 1993, πιστοποιήθηκε για πρώτη φορά με το πρότυπο ISO 9002 προκειμένου να καλύψει όλες τις δραστηριότητές της. Φορέας πιστοποίησης ήταν η

Bureau Veritas Quality International (BVQI). Ωστόσο, τον Ιανουάριο του 2003, η εταιρεία πιστοποιήθηκε και πάλι από την Bureau Veritas Quality International (BVQI) για το νέο πρότυπο ISO 9001:2000.

Επαναπιστοποιήθηκε το Μάρτιο του 2009, το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας της εταιρείας, με πιστοποιητικό που ισχύει μέχρι το Φεβρουάριο του 2012.

Η εταιρεία είναι αρκετά ευαισθητοποιημένη όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος για αυτό το λόγο κάνει συνεχείς προσπάθειες προκειμένου να καθιερώσει μεθόδους και διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την καλύτερη προστασία του περιβάλλοντος. Εφαρμόζει συνεπώς ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001. Η πρώτη φορά που πιστοποιήθηκε η εταιρεία για το περιβάλλον ήταν το Δεκέμβριο του 2000 από την Bureau Veritas Quality International, κατά ISO 14001:1996. Επαναπιστοποιήθηκε το 2007 κατά ISO 14001:2004, όπου το συγκεκριμένο πιστοποιητικό ισχύει μέχρι τον Ιανουάριο του 2010.

Επιπλέον, το 2007 προχώρησε στην έκδοση ετήσιας Περιβαλλοντικής Δήλωσης, σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS από τον φορέα πιστοποίησης Bureau Veritas.

Μία από τις βασικές αρχές της εταιρείας είναι υγιεινή και η ασφάλεια των εργαζομένων. Για αυτό το λόγο σκοπός της είναι να:

- Ελαχιστοποιήσει την πιθανότητα να συμβεί μεγάλο ατύχημα.
- Βελτιώνει διαρκώς τις συνθήκες εργασίας προκειμένου να μειωθούν τα εργατικά ατυχήματα.
- Προστατεύσει τους υπαλλήλους από κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της εταιρείας.



Στη δέσμευσή της αυτή αναθεωρήθηκε πλήρως και πιστοποιήθηκε από την Bureau Veritas με το διεθνές πρότυπο OHSAS 18001:2007 το Δεκέμβριο του 2008. Το πιστοποιητικό αυτό έχει διάρκεια τριών χρόνων. Σύμφωνα με αυτό το πρότυπο πρέπει:

- Να τηρούνται η κατάλληλη νομοθεσία, τα διεθνή αποδεκτά πρότυπα και οι κανόνες σωστής λειτουργίας.
- Να βελτιώνεται συνεχώς το σύστημα διαχείρισης της Υγιεινής και Ασφάλειας. Απαραίτητη είναι η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων αλλά και της Επιτροπής Ασφάλειας και Υγιεινής.
- Να καταγράφει και να αξιολογεί τα ατυχήματα, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα προληπτικά και διορθωτικά μέτρα.
- Να αναβαθμίζει συνεχώς τα Μέσα Ατομικής Προστασίας και πυρασφάλειας.

Επιπλέον όσον αφορά την υγεία των εργαζομένων, η εταιρεία διαθέτει, μέσα στις εγκαταστάσεις της, ιατρείο με πλήρη εξοπλισμό επανδρωμένο με Γιατρό και Νοσοκόμα. Ακόμη διαθέτει τρία πλήρως εξοπλισμένα ασθενοφόρα για τις ανάγκες των εργαζομένων.

## **Πιστοποιήσεις της MOTOR OIL**

Η MOTOR OIL όσον αφορά το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2000 για την παραγωγή και παράδοση καυσίμων, λιπαντικών και λαδιών. Όσον αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση, έχει πάρει πιστοποίηση κατά ISO 14001:2004. Το Δεκέμβριο του 2008 πιστοποιήθηκε κατά το διεθνές πρότυπο OHSAS 18001:2007 για την Ασφάλεια και την Υγεία των εργαζομένων. Φορέας πιστοποίησης όλων των συστημάτων είναι η Bureau

Veritas Quality International (BVQI). Επιπλέον το Χημείο της MOTOR OIL έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 1705:2005 από τον Εθνικό Φορέα Διαπίστευσης Α.Ε. (ΕΣΥΔ) και ισχύει μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2010.

(βλ. παράρτημα, σελ.: 99)

## ***MINOAN LINES***

### **Ίδρυση της Minoan Lines**

Η Minoan Lines ιδρύθηκε το 1972 και είναι μία από τις μεγαλύτερες ναυτιλιακές εταιρείες στην Ελλάδα. Σκοπός της είναι η ασφαλή και η άνετη μεταφορά των επιβατών και των εμπορευμάτων. Αποτελεί μια από τις πιο αξιόπιστες ναυτιλιακές εταιρείες καθώς έχει διακριθεί για το 2008 ως η ακτοπλοϊκή εταιρεία με την καλύτερη φήμη. Αυτή την περίοδο διαθέτει έξι πολυτελή πλοία που εξυπηρετούν τις γραμμές Ελλάδα-Ιταλία και Κρήτη-Πειραιά.

Η Minoan Lines δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα, στην ασφάλεια και στο περιβάλλον.

### **Απαντήσεις των υπευθύνων ποιότητας της Minoan Lines**

- 1) Στη Minoan Lines δεν εφαρμόζεται ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης καθώς δε διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων. Ωστόσο αυτό δεν σημαίνει ότι αδιαφορεί για τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων.
  
- b) Για την Minoan Lines η ποιότητα μαζί με την ασφάλεια των επιβατών αποτελεί βασική αρχή της. Γι αυτό το λόγο όλες οι διαδικασίες της είναι

πλήρως εναρμονισμένες με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 9001:2000 από το Germanischer Lloyd το 2000.. Σύμφωνα με αυτές:

- Επιτυγχάνεται άρτια οργάνωση και συνεχή εκπαίδευση των υπαλλήλων.
- Παρέχεται διαρκή βελτίωση στις υπηρεσίες που προσφέρονται στους επιβάτες.

Όσον αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση η Minoan Lines είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη για την προστασία του περιβάλλοντος και ακολουθεί πιστά τις ελληνικές και διεθνείς απαιτήσεις. Το 2005 πιστοποιήθηκε κατά ISO 14001:2004 για τη θαλάσσια μεταφορά των επιβατών και των οχημάτων από το φορέα πιστοποίησης GERMANISCHER LLOYD. Μερικές από τις περιβαλλοντικές ενέργειες της εταιρείας είναι:

- Η μείωση κατανάλωσης των καυσίμων και των ρύπων από τα πλοία.
- Η χρησιμοποίηση οικολογικών χρωμάτων για το βάψιμο των πλοίων.
- Ύπαρξη προδιαγραφών για ανακύκλωση.

Αν και η εταιρεία δεν διαθέτει πιστοποίηση για την Υγεία και την Ασφάλεια των Εργαζομένων, εφαρμόζει όμως ένα δικό της σύστημα διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, το οποίο είναι ευέλικτο και συμμορφώνεται εύκολα στις απαιτήσεις της εταιρείας. Η εταιρεία εκφράζει ότι δεν ενδιαφέρεται να πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 στο μέλλον.

Ακόμη η εταιρεία διαθέτει το σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) για την ασφάλεια των τροφίμων. Μέσω του HACCP, αναγνωρίζονται και ελέγχονται οι κίνδυνοι προκειμένου το παραγόμενο τρόφιμο να είναι ασφαλές.

Το σύστημα HACCP χρησιμοποιείται προληπτικά και εξετάζονται οι εν δυνάμει κίνδυνοι και ελέγχονται με απλά μέσα. Εφαρμόζεται ανά εταιρεία, ανά γραμμή και ανά προϊόν. Η μελέτη HACCP:

- Παρέχει εγγύηση για μεγαλύτερη ασφάλεια στα προϊόντα που παράγονται
- Συμβάλλει στην καλύτερη αξιοποίηση των οικονομικών πόρων της εταιρείας και στη γρήγορη ανταπόκριση σε πιθανά προβλήματα που προκύπτουν.

Σύμφωνα με την εταιρεία η χρήση αυτών των συστημάτων:

- Βοηθάει στην παρακολούθηση των διευθύνσεων και υπηρεσιών της.
- Διαπιστώνεται εύκολα η αποδοτικότητα τους.
- Οργανώνει τα τμήματά της.
- Ελέγχει και διαχειρίζεται καλύτερα τους πόρους της.

## **Πιστοποιητικά της Minoan Lines**

Η Minoan Lines τώρα διαθέτει πιστοποίηση κατά ISO 9001:2005 για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, κατά ISO 14001:2005 για την περιβαλλοντική διαχείριση και ISO 22000:2005/HACCP για την ασφάλεια των τροφίμων.

Παλαιότερα χρησιμοποιούσε τα εξής συστήματα:

- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας ISM-Κώδικας Ασφαλούς Διαχείρισης, 1996, από την Επιθεώρηση Εμπορικών Πλοίων.
- Σύστημα ISPS για την πρόληψη έκνομων ενεργειών.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ:

Είναι γεγονός ότι ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια επιθυμούν να αποκτήσουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διοίκησης προκειμένου να διαχειριστούν σωστότερα τις δραστηριότητές τους και να επιτευχθούν στόχοι τους όπως, η ικανοποίηση των πελατών τους, η περιβαλλοντική συνείδηση των εργαζομένων αλλά και η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων στα πλαίσια της εργασίας, αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα.

Η υφιστάμενη κατάσταση σε θέματα ποιότητας αλλά και περιβάλλοντος είναι καλύτερη, καθώς είναι περισσότερο ευαισθητοποιημένες οι επιχειρήσεις σε αυτά τα ζητήματα.

Η κατάσταση όμως που επικρατεί στα θέματα υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων, παρά τις ομολογουμένως προσπάθειες των κατά τόπους αρμοδίων υπηρεσιών αλλά και το πολύ καλό θεσμικό πλαίσιο, είναι μέτρια έως κακή για την ελληνική βιομηχανία και τις κατασκευές.

Από τη μία πλευρά υπάρχουν πολλές επιχειρήσεις όπου εδώ και πολλά χρόνια έχουν ενσωματώσει στη λειτουργία τους τις απαιτήσεις του νόμου ή ακόμα και ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης επαγγελματικού κινδύνου. Ωστόσο η μεγάλη πλειοψηφία των μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων δεν διαθέτουν συστήματα διαχείρισης επαγγελματικού κινδύνου, κυρίως διότι εκείνες αναθέτουν καθήκοντα Τεχνικού Ασφαλείας σε έναν από τους εργαζομένους τους, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να αποδώσει.

Αξίζει να αναλογιστούμε ότι το κόστος για την υιοθέτηση προτύπων για την ασφάλεια των εργαζομένων είναι κατά πολύ μικρότερο σε σχέση με το κόστος ενός εργατικού ατυχήματος, τόσο σε υλικό αλλά και σε ηθικό και κοινωνικό επίπεδο.

Συνεπώς είναι επιτακτική η ανάγκη των επιχειρήσεων να εμφυσήσουν μια συνολική κουλτούρα σχετικά με την ασφάλεια και την υγιεινή, η οποία θα ξεκινά από τη διοίκηση και θα φτάνει μέχρι τον τελευταίο εργαζόμενο.

Σχετικά με τις ελληνικές επιχειρήσεις και τον τρόπο λειτουργίας τους συμπεραίνουμε τα εξής:

- Αρχές της ενιαίας πολιτικής των επιχειρήσεων πρέπει να είναι η ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών, η ποιότητα και η ασφάλεια των υπηρεσιών, η περιβαλλοντική συνείδηση, καθώς επίσης και η ευαισθητοποίηση για την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων.
- Οι αρμόδιοι φορείς πιστοποίησης εκπροσωπούν τη χώρα μας στην προσπάθεια που γίνεται σε ευρωπαϊκό επίπεδο για τον εναρμονισμό των διαδικασιών πιστοποίησης και την αμοιβαία αναγνώριση των χορηγούμενων πιστοποιητικών από τους φορείς πιστοποίησης των ευρωπαϊκών χωρών.
- Η ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων προς την κατεύθυνση εφαρμογής ολοκληρωμένων συστημάτων διοίκησης έχει οδηγήσει στη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών τους.
- Το νέο πρότυπο ISO 9001:2008 στοχεύει στη «διασφάλιση της ικανοποίησης του πελάτη» και όχι στη «διασφάλιση του προϊόντος».
- Τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001:2004, EMAS αποτελούν σημαντικό μέσο για την ανάπτυξη της επιχείρησης. Ωστόσο προϋπόθεση για τη σωστή εφαρμογή τους αποτελεί η συμμετοχή όλων των αρμόδιων κοινωνικών φορέων του δημοσίου και ιδιωτικού φορέα στη σωστή ενημέρωση του κοινού.
- Τα συστήματα Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων όταν εφαρμόζονται, αποδεικνύουν τη διαρκή προσπάθεια των

επιχειρήσεων για συνεχή βελτίωση στη μείωση της επικινδυνότητας στους χώρους εργασίας.

- Ακόμη, αποδεικνύουν στους ελεγκτικούς μηχανισμούς ότι έκαναν το σύνολο των δυνατών ενεργειών για την αποτροπή ατυχήματος.
- Όσον αφορά τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, οι μεγάλες επιχειρήσεις (Vodafone, Cosmote, ΟΤΕ) εφαρμόζουν ΟΣΔ. Με αυτόν τον τρόπο βελτιστοποιούν τις διαδικασίες και τις διεργασίες τους με αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Οι μικρότερες επιχειρήσεις του κλάδου (Forthnet κ.α.) δεν εφαρμόζουν ΟΣΔ καθώς δε διαθέτουν το κατάλληλο κεφάλαιο προκειμένου να πιστοποιηθούν, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δε διαθέτουν μεμονωμένα συστήματα για τη λειτουργία τους.
- Όσον αφορά τις εταιρείες των υπόλοιπων κλάδων της ελληνικής βιομηχανίας παρατηρήθηκε ότι είναι ευαισθητοποιημένες για τα συστήματα ποιότητας, περιβάλλοντος και υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, καθώς θεωρούν ότι είναι ζωτικής σημασίας για τη μακροβιότητα τους.



## ***BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ***

Huxtable Neil. 1995, “*SMALL BUSINESS TOTAL QUALITY*”, LONDON: Chap and Hall

Rothery Brian. 1998, “*ISO 14000 AND ISO 9000*”, ENGLAND: ΕΛΛΗΝ, GOWER

Fassoula E.. 1999 “Definitions of Guidelines for Introducing an Integrated Management System to Small and Medium Sized Enterprises”, *Cranfield University: PhD thesis*

Fassoula E. , Rogerson J. H.. December 2003, “*Management Tools for SMEs. TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND BUSINESS EXCELLENCE JOURNAL*” , Vol.14, No. 10.

[http://en.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://en.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

[http://www.iso.org/iso/about/discover-iso\\_whats-different-about-iso-9001-and-iso-14001.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_whats-different-about-iso-9001-and-iso-14001.htm)

<http://www.simplyquality.org/whatr2000.htm>

<http://www.atlantisresearch.gr/?l=4&cat=171>

[http://ec.europa.eu/environment/emas/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm)

<http://www.diseth.org/dnn/Portals/0/%CE%95%CE%9C%CE%91S.pdf>

<http://www.minenv.gr/emas/>

<http://www.ecosmes.net/cm/navContents?l=EL&navID=envManagementIntro&subNavID=1&pagID=3>

<http://www.aegean.gr/environment/eda/Envirohelp/greece/bestpractices/EnvironmentalManagementSystem.html>

<http://www.tuvhellas.gr/41957.asp>

<http://www.hellascert.gr/index.html>

<http://www.vivechrom.gr/index.asp>

[http://www.druckfarben.gr/eteria\\_4.asp](http://www.druckfarben.gr/eteria_4.asp)

<http://www.eurobank.gr/online/home/index.aspx?lang=gr>

<http://www.aktor.gr/default.asp?catid=690>

<http://www.moh.gr/resources/>

<http://www.cosmote.gr/cosmote/cosmote.portal>

<http://www.wind.com.gr>

<http://www.vodafone.gr/portal/client/cms/viewCmsPage.action?pageId=1032>

<http://www.o-te.gr/portal/page/portal/OTEGR/OTEMainPage>

<http://www.forthnet.gr/templates/portalhome.aspx?c=1>

<http://www.hol.gr/default.asp>

<http://www.frogmobile.gr/el/default.aspx>

<http://www.myq.gr/>

[http://www.minoan.gr/index.asp?a\\_id=43](http://www.minoan.gr/index.asp?a_id=43)

[http://www.elot.gr/502\\_ELL\\_HTML.aspx](http://www.elot.gr/502_ELL_HTML.aspx)

<http://eurocert.gr/about.asp>

[http://eurocert.gr/certificate\\_gr.asp?certificate\\_id=57&organization=1](http://eurocert.gr/certificate_gr.asp?certificate_id=57&organization=1)

<http://www.agrocert.gr/pages/category.asp?catID=6>

<http://www.qualitynet.gr/displayITM1.asp?ITMID=50825>

<http://www.esyd.gr/portal/p/esyd/el/esyd.jsp>

<http://www.efet.gr/>




## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πιστοποιήσεις Vodafone.....σελ. 87
Πιστοποιητικό OHSAS 18001 Cosmote.....σελ.88
Πιστοποιητικό ISO 14001 Cosmote.....σελ.89
Πιστοποιητικό ISO 9001 Cosmote.....σελ.90
Πιστοποιήσεις ΑΚΤΩΡ και θυγατρικών της.....σελ.91
Πιστοποιητικό ISO 17025 Motor oil.....σελ.99
Πιστοποιητικό ISO 9001 Motor oil.....σελ.100
Πιστοποιητικό ISO 14001 Motor oil.....σελ.101
Πιστοποιητικό OHSAS 18001 Motor oil.....σελ.102
Προσέγγιση μοντέλου διεργασίας ενός ΣΠΔ.....σελ.104

## Πιστοποιήσεις

### Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης

Η Vodafone–Ραφαφον είναι η πρώτη και μοναδική εταιρεία στην Ελλάδα, και από τις ελάχιστες διεθνώς, που έχει πιστοποιηθεί για την λειτουργία όλων των παρακάτω συστημάτων, στα πλαίσια του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης:

<p><b>Διαχείριση της Ποιότητας</b> κατά <b>ISO 9001:2000</b>, με στόχο την συνεχή και συστηματική βελτίωση και ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της και ικανοποίηση των πελατών της. (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212 LRQA)</p>	  001
<p><b>Διαχείριση της Ποιότητας της Αλυσίδα Καταστημάτων Vodafone</b> κατά <b>ISO 9001:2000</b> με στόχο τη δέσμευση της εταιρείας να προσφέρει υπηρεσίες και προϊόντα με πάθος στους πελάτες της μέσω της αλυσίδας καταστημάτων λιανικής, που αποτελείται από ιδιόκτητα καταστήματα &amp; καταστήματα συνεργατών. (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212 LRQA)</p>	  001
<p><b>Διαχείριση του Περιβάλλοντος</b> κατά <b>ISO 14001</b>, με στόχο τη συστηματική διαχείριση των δραστηριοτήτων της εταιρείας που επιδρούν στο περιβάλλον. (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/D LRQA)</p>	  001
<p><b>Διαχείριση της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία</b> κατά <b>OHSAS 18001</b>, με στόχο την παροχή ενός υγιεινού και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για όλους τους εργαζόμενους. (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212 LRQA)</p>	
<p><b>Διαχείριση της Ασφάλειας των Πληροφοριών</b> κατά <b>ISO 27001</b>, με στόχο την διασφάλιση του απόρρητου πληροφοριών της εταιρείας, των πελατών, των μετόχων και των συνεργατών της. (Αρ. Πιστοποιητικού Έγκρισης: 362212/F LRQA)</p>	  001

# CERTIFICATE

**Management system as per  
OHSAS 18001 : 2007**

In accordance with TÜV HELLAS (TÜV NORD) S.A. procedures, it is hereby certified that

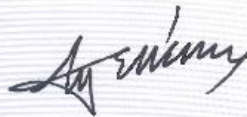
**COSMOTE S.A.  
Kifisias 44 & Gravias  
151 25 Athens  
Hellas**

apply a Management System in line with the above standard for the following scope

- **Design, Implementation, Operation & Maintenance of Mobile Communication Networks,**
- **Design, Development and Commercial Supply of Mobile Communication Product & Services,**
- **Customer Services,**
- **Support Operational Functions.**

Certificate Registration No. 047090009  
Audit Report No. OH-0091/2009

Valid until 2012-08-10  
Initial certification 2006



Athens, 2009-08-11

TÜV HELLAS (TÜV NORD) A.E. Certification Body

This certification was conducted in accordance with the TÜV HELLAS S.A. auditing and certification procedures and is subject to regular surveillance audits.



TÜV HELLAS S.A. El. Venizelou 24, 15341 Ag. Paraskevi, Athens, Greece

# CERTIFICATE

## Management system as per DIN EN ISO 14001 : 2004

In accordance with TÜV HELLAS (TÜV NORD) S.A procedures, it is hereby certified that

**COSMOTE S.A.**  
**Kifisias 44 & Gravias**  
**151 25 Athens**  
**Hellas**

applies a Management System in line with the above standard for the following scope

- **Design, Implementation, Operation & Maintenance of Mobile Communication Networks,**
- **Design, Development and Commercial Supply of Mobile Communication Product & Services,**
- **Customer Services,**
- **Support Operational Functions.**

Certificate Registration No. 042090017  
Audit Report No. EM-0075/2009

Valid until 2012-08-10  
Initial certification 2006



TÜV HELLAS (TÜV NORD) S.A. Certification Body

Athens, 2009-08-11

This certification was conducted in accordance with the TÜV HELLAS S.A. auditing and certification procedures and is subject to regular surveillance audits.





ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αριθμ. 02.31.03/343.29

Ο ΕΛΟΤ πιστοποιεί ότι το Σύστημα Διαχείρισης της Εκκτέλεσης:

**COSMOTE - ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΕΣ Α.Ε.**

αναφορικά με τις παρακάτω δραστηριότητες :

Σχεδιασμός, ανάπτυξη και εμπορική διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας

Σχεδιασμός, υλοποίηση, λειτουργία και συντήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας

Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

Υποστηρικτικές λειτουργίες

Λειτουργία καταστημάτων COSMOTE

σε οποίες εφαρμόζονται στις ακόλουθες θέσεις :

- Κεντρικές Υπηρεσίες: Κηφισίας 44, 151 25 Αθήνα
  - Κηφισίας 95-97, 151 24 Αθήνα
  - Αχαρνών 434, 111 43 Αθήνα
  - 1<sup>η</sup> Σακερβρίου 102-108, 104 34 Αθήνα
  - Θεοδόρα 1 & Ερμού, 144 52 Μεταμόρφωση
- Καταστήματα: Παράρτημα Α

αξιολογήθηκε και είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του Προτύπου:

**ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**

Το παρόν Πιστοποιητικό χορηγείται σύμφωνα με το Γενικό Κανονισμό Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του ΕΛΟΤ, διέπεται από τους όρους της αντίστοιχης σύμβασης μεταξύ του ΕΛΟΤ και της Επιχείρησης και ισχύει ως : **24/02/2012**

Αθήνα, 25/02/2009

**Ευθύμιος Γαλανός, PhD**  
Διευθύνων Σύμβουλος

Αρχική Έκδοση: 2009-02-25

02-3353-09

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ Α.Ε.  
Αιωνίων 3/3, 111 45, Αθήνα

E 030-14X01:2005-09-05



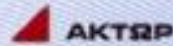


# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

**Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με  
OHSAS 18001 : 2007**

Βάσει των διαδικασιών TÜV HELLAS (TÜV NORD) A.E. πιστοποιείται ότι η επιχείρηση

**ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ**  
Ερμού 25  
145 64 Νέα Κηφισιά  
Αθήνα / Ελλάδα



Εφευρέσει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο για το εξής πεδίο εφαρμογής

**Έργα Οδοποιίας, Κτιριακά, Κατασκευές Σηραγγών και Αγωγών,  
Λιμενικών, Υδραυλικών, Ηλεκτρομηχανολογικών και Ενεργειακών  
Έργων, Αυτοχρηματοδοτούμενων Έργων και Αποκατάστασης Τοπίου.  
Κεντρικά Γραφεία.**

Αριθμός Μητρώου Πιστοποιητικού 047090006  
Έκδοση: Επιδείκνωση με αρ. 041-0090/2008

Ισχύει μέχρι 2012-09-13  
Αρχική πιστοποίηση 2004

TÜV HELLAS (TÜV NORD) A.E. Φορέας Πιστοποίησης

Αθήνα, 2008-08-14

Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιδείκνωσης και πιστοποίησης του  
TÜV HELLAS A.E. και υπάκειται σε τακτικές επιδείκνωσης επίτησης



Πιστοποίηση ISO  
Αρ. Πρωτ. 199-0



TÜV HELLAS A.E., Ελ.Βενιζέλου 24, 15341, Αγ.Παρασκευής, Αθήνα, Ελλάδα

# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ



## Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με EN ISO 9001 : 2000

Βάσει των διαδικασιών TÜV CERT, πιστοποιείται ότι η επιχείρηση

**ΑΚΤΩΡ FACILITY MANAGEMENT Α.Ε.**  
Έδρα: Ερμού 25, 145 64 Νέα Κηφισιά  
Εθνική Οδός Αθηνών - Λαμίας  
Κόμβος Ολυμπιακού Χωριού  
Ελλάδα



Εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο για το εξής πεδίο εφαρμογής

### Διαχείριση, Λειτουργία και Συντήρηση Εγκαταστάσεων και Υποδομών.

Αριθμός Μητρώου Πιστοποιητικού 44 100 084626  
Έκθεση Επιθεώρησης με αρ. GR-2537/2008

Ισχύει μέχρι 2011-12-09

Φορέας Πιστοποίησης TÜV CERT  
του Οργανισμού TÜV NORD CERT GmbH

Αθήνα, 2008-12-10

Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης του TÜV CERT και υπόκειται σε τακτικές επιθεωρήσεις επήλυσης.

TÜV NORD CERT GmbH Langemarckstrasse 20 D - 45141 Essen [www.tuev-nord-cert.com](http://www.tuev-nord-cert.com)



TÜV-ZM-30-00-01

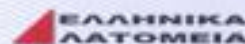


# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

**Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με  
EN ISO 9001 : 2000**

Βάσει των διαδικασιών TÜV NORD CERT, πιστοποιείται ότι η επιχείρηση

**ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΑΤΟΜΕΙΑ Α.Ε.**  
Έδρα: Ερμού 25, 145 64 Νέα Κηφισιά  
Εθνική Οδός Αθηνών – Λαμίας,  
Κόμβος Ολυμπιακού Χωριού / Ελλάδα



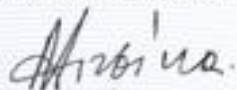
Συμπεριλαμβανομένων των υποκαταστημάτων που αναφέρονται στο συννημένο παράρτημα

Εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο για το εξής  
πεδίο εφαρμογής

**Παραγωγή και Πώληση Αδρανών Υλικών, Ασφαλτομιγμάτων  
και Ασφαλτικών Γαλακτωμάτων.**

Αριθμός Μητρώου Πιστοποιητικού 44 100 064636  
Έκδοση Επιθεώρησης με αρ. GR-2117/2008

Ισχύει μέχρι 2009-09-25



Φορέας Πιστοποίησης  
του Οργανισμού TÜV NORD CERT GmbH

Αθήνα, 2009-04-27

Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης του  
TÜV NORD CERT και υπόκειται σε τακτικές επιθεωρήσεις επιτήρησης.

TÜV NORD CERT GmbH Langemarkstrasse 20 45141 Essen [www.tuev-nord-cert.com](http://www.tuev-nord-cert.com)



104-216-07-06-08

# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

**Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με  
EN ISO 14001 : 2004**

Βάσει των διαδικασιών TÜV NORD CERT, πιστοποιείται ότι η επιχείρηση

**ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ**  
Ερμού 25  
145 64 Νέα Κηφισιά  
Αθήνα / Ελλάδα



Εφαρμόζει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο για το εξής πεδίο εφαρμογής

**Έργα οδοποιίας, κτιριακά, κατασκευές σηραγγών και αγωγών,  
λιμενικών, υδραυλικών, ηλεκτρομηχανολογικών και ενεργειακών έργων,  
αυτοχρηματοδοτούμενων έργων και αποκατάστασης τοπίου.  
Κεντρικά γραφεία.**

Αριθμός Μητρώου Πιστοποιητικού 04 104 960564  
Έκδοση Επιθεώρησης με αρ. 3501 8634

Ισχύει μέχρι 2010-06-20  
Αρχική πιστοποίηση 2004

  
Φορέας Πιστοποίησης  
του Οργανισμού TÜV NORD CERT GmbH

Έσσαν, 2009-05-18

Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης τους  
TÜV NORD CERT και υπόκειται σε τακτικές επιθεωρήσεις επιτήρησης  
TÜV NORD CERT GmbH Langemarckstrasse 20 45141 Essen [www.tuev-nord-cert.com](http://www.tuev-nord-cert.com)



TÜV-NW-01-05-05

# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με  
EN ISO 9001 : 2000

Βάσει των διαδικασιών TÜV NORD CERT πιστοποιείται ότι η επιχείρηση

**ΚΑΣΤΩΡ Α.Ε.**  
Ερμού 25  
145 64 Νέα Κηφισιά  
Εθνική Οδός Αθηνών - Λαμίας  
Κόμβος Ολυμπιακού Χωριού / Ελλάδα

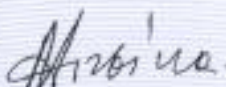


Εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο για το εξής  
πεδίο εφαρμογής

Έργα κτιριακά, οδοποιίας, κατασκευή αγωγών και σιηράγγων,  
λιμενικών, υδραυλικών, ηλεκτρομηχανολογικών, ενεργειακών  
έργων και αυτοχρηματοδοτούμενων έργων.

Αριθμός Μητρώου Πιστοποιητικού 44 100 074613  
Έκδοση Επιθεώρησης με αρ. GR-2256/2009

Ισχύει μέχρι 2010-07-30



Φορέας Πιστοποίησης  
του Οργανισμού TÜV NORD CERT GmbH

Αθήνα, 2009-05-18

Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης του  
TÜV NORD CERT και υπόκειται σε τακτικές επανεπικυρώσεις επιτήρησης.

TÜV NORD CERT GmbH - Langemarckstrasse 20 - 45141 Essen - [www.tuev-nord-cert.com](http://www.tuev-nord-cert.com)



TÜV-ZM-07-09-09

# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με  
OHSAS 18001 : 2007

Βάσει των διαδικασιών TÜV HELLAS (TÜV NORD) Α.Ε. πιστοποιηθείς επιχείρησης

**ΑΚΤΩΡ ΑΤΕ**  
Ερμού 25  
145 64 Νέα Κηφισιά  
Αθήνα / Ελλάδα



Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας σύμφωνα με τα παρακάτω πρότυπα για το εύρος προϊόντων:

Έργα Οδοποιίας, Κτιριακά, Κατασκευές Σηραγγών και Αγωγών,  
Λιμενικών, Υδραυλικών, Ηλεκτρομηχανολογικών και Ενεργειακών  
Έργων, Αυτοχρηματοδοτούμενων Έργων και Αποκατάστασης Τοπίου.  
Κεντρικά Γραφεία.

Αριθμός Μητρώου Πιστοποιητικού 047096006  
Τύπος: Επιχείρησης με αρ. ΟΗ-00002588

Κατατέθηκε 2012-09-12  
Αρχική πιστοποίηση 2004

TÜV HELLAS (TÜV NORD) Α.Ε. Φορέας Πιστοποίησης

Αθήνα, 2014-04-14




Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης του  
TÜV HELLAS Α.Ε. και υπόκειται σε τακτικές επιθεωρήσεις επιτήρησης.



TÜV HELLAS Α.Ε., Ελ. Βενιζέλου 24, 15341, Αγ.Παρασκευή, Αθήνα, Ελλάδα



ΑΦΗΘΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ  
ΚΑΤΑΧΩΡΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ EMAS  
EL000012

	ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΘΥΜΟ	ΘΕΣΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΣΥΝΤΑΞΗ	Νίκη Σισότα	Διαθέσιμη Αιχμάρα Ανάπτυξης ΑΚΤΩΡ	
ΘΕΩΡΗΣΗ	Γενικός Γραμματέας	Μέλος του Δ.Σ. ΑΚΤΩΡ	
ΕΓΚΡΙΣΗ	Δημήτριος Κούρας	Πρόεδρος και Γενικός Διαθέσιμος ΑΚΤΩΡ	

Ημερομηνία Έκδοσης : 05-06-2009

# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ



**Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με  
EN ISO 9001 : 2000**

Βάσει των διαδικασιών TÜV CERT, πιστοποιείται ότι η επιχείρηση

**ΤΟΜΗ Α.Β.Ε.Τ.Ε.**  
Ερμού 25  
145 64 Νέα Κηφισιά  
Εθνική Οδός Αθηνών- Λαμίας, Κόμβος  
Ολυμπιακού Χωριού  
Ελλάδα



Εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το παραπάνω πρότυπο για το εξής πεδίο εφαρμογής

**Έργα κτιριακά, οδοποιίας, κατασκευή αγωγών και σιράγγων, λιμενικών, υδραυλικών, ηλεκτρομηχανολογικών και ενεργειακών έργων, περιβαλλοντικών διαμορφώσεων, έργων πρασίνου και αυτοχρηματοδοτούμενων έργων. Συντήρηση και λειτουργία εγκαταστάσεων και έργων πρασίνου.**

Αριθμός Μετρώου Πιστοποιητικού 04 100 20040955-Ε9  
Έκδοση Επιθεώρησης με αρ. GR-0808/2008

Ισχύει μέχρι 2010-08-08  
Αρχική πιστοποίηση 2004

Φορέας Πιστοποίησης TÜV CERT  
του Οργανισμού TÜV NORD CERT GmbH

Αθήνα, 2008-08-30

Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης του TÜV CERT και υπόκειται σε τακτικές επιθεωρήσεις επιτήρησης.

TÜV NORD CERT GmbH Langemarchstrasse 20 D - 45141 Essen [www.tuev-nord-cert.com](http://www.tuev-nord-cert.com)



TGA-ZM-30-08-00





# Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.



## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

Αρ. 297

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.Σ.Υ.Α.), αρμόδια από τον ν. 3066/2002 εθνική αρχή,

ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΕΙ

το

**Χημείο**

της

**ΜΟΤΟΡ ΟΪΛ (ΕΛΛΑΣ)**

**Λιυλιστήρια Κορίνθου Α.Ε.**

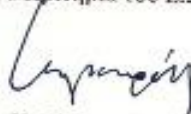
στους Αγίους Θεοδώρους Κορίνθου

ως ικανό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005, να διενεργεί δοκιμές, όπως καθορίζεται στο συνημμένο Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης, το οποίο είναι δυνατό να τροποποιείται με αποφάσεις του Ε.Σ.Υ.Α.

Το Πιστοποιητικό ισχύει μέχρι την 18<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2010, υπό τον όρο της συνεχούς συμμόρφωσης του διαπιστευμένου φορέα προς τους Κανονισμούς και τα Κριτήρια του Ε.Σ.Υ.Α.

Αθήνα, 19 Σεπτεμβρίου 2006



  
Κ. Καρκαράκης  
Πρόεδρος του Ε.Σ.Υ.Α.

**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certification

Awarded to

**MOTOR OIL HELLAS (CORINTH REFINERIES) S.A.**  
Agiou Theodoroi, P.O. Box 23, 201 00 Corinth  
HQ Irodou Attikou 12A, 151 24 Maroussi  
GREECE

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

### Standards

ISO 9001:2000

Scope of supply

**PRODUCTION, TRADING AND DELIVERY OF FUELS,  
BIOFUELS, LUBRICANTS, WAXES, BITUMENS AND  
SPECIAL OIL PRODUCTS.**

Original Approval Date: 10 December, 1993

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate is valid until: 16 February, 2012

To check this certificate validity please call (+ 30 210 4063 000).  
Further clarification regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation.

**N. TRILIZAS**

Date: 13 March, 2009

Certificate Number: **GR12310Q**



Bureau Veritas Certification  
Incorporated S.A.S. using the  
accreditation certificate number  
008

008



CERTIFICATION AUTHORITY OFFICE ADDRESS: Orléans, L 4012 Paris 6, France Republic  
MANAGING OFFICE ADDRESS: Bureau Veritas Certification Hellas S.A., 23 Enfilade St., 151 24 Maroussi, Greece

**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certification

Awarded to

**MOTOR OIL HELLAS (CORINTH REFINERIES) S.A.**  
Agioli Theodoroi, P.O. Box 23, 201 00 Corinth  
HQ Irodou Attikon 12A, Maroussi  
GREECE

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

Standards

ISO 14001:2004

Scope of supply

**PRODUCTION, TRADING AND DELIVERY OF FUELS,  
BIOFUELS, LUBRICANTS, WAXES, BITUMENS AND  
SPECIAL OIL PRODUCTS.**

Original Approval Date: 14 December, 2000

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate is valid until:  
**28 January, 2010**

To check this certificate validity please call (+ 30 203 4064 000)

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation

**N. TRILIZAS**

Date: 29 December, 2008

Certificate Number: **149982**



BUREAU VERITAS S.A. is a member of the Bureau Veritas Group

008

ISO 14001:2004 and ISO 9001:2008 (Standard) are the property of the BSI Group  
Unauthorized use of this certificate is prohibited. For more information, contact: +30 203 4064 000



**BUREAU VERITAS**  
Certification



## Certification

Awarded to

**MOTOR OIL HELLAS (CORINTH REFINERIES) S.A.**  
Agiol Theodoroi, P.O. Box 23, 201 00 Corinth  
GREECE

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

Standards

OHSA 18001:2007

Scope of supply

**PRODUCTION, TRADING AND DELIVERY OF FUELS,  
BIOFUELS, LUBRICANTS, WAXES, BITUMENS AND  
SPECIAL OIL PRODUCTS.**

Original Approval Date: 24 December, 2008

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate is valid until: 23 December, 2011

To check this certificate validity please call (+ 30 210 4063 300)

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organisation

N. TRILIZAS

Date: 29 December, 2008

Certificate Number: GR0804825



Επιστολή, Επ. Πρωτ. 204

CEPROMLABS (CORINTH REFINERIES) S.A. is certified to ISO 9001:2008. This certificate is valid until 23 December 2011. For further information, please contact Bureau Veritas Certification, 11, rue de la Woluwe, 1200 Brussels, Belgium



**ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΝΟΣ ΣΠΔ  
ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ 14001 ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΙ ΤΗ  
ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2000**

