

Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ Σ.Δ.Ο.  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

## **Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η   Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α**

**ΘΕΜΑ: 'ISO 9000' ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ  
ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ , ΕΝΝΟΙΑ , ΠΕΡΙ-  
ΓΡΑΦΗ . ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ,  
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ, ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ'**

**ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΠΙΜΕΛΗΘΗΚΑΝ  
ΟΙ ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:**

**ΤΣΑΡΑΝΤΑΝΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ  
ΤΡΙΑΝΤΗ ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:  
ΦΑΖΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**

*ΠΑΤΡΑ 1998*

PICTURE 2848

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ -ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....4
2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....7
3. ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ .....7

15-17

### ΜΕΡΟΣ Α

4. ΕΛΟΤ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....33
- 4.1 ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΕΙΡΑΣ ΕΛΟΤ EN ISO 9000 - ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....34
- 4.2 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ISO.....37
- 4.3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ISO.....37
- 4.4. ΕΛΟΤ ΚΑΙ ISO (ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ).....39
5. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ISO.....(40)
6. ΠΡΟΤΥΠΑ ISO.....41
7. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....(46) <sup>45-49</sup>
8. ΣΤΑΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....(47)
9. Ο ΕΛΟΤ ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....50
10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΛΟΤ.....(51)
11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....53

12. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	65
1. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ ΠΣΣΛ ΤΟΥ ΕΛΟΤ.....	66
13. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΙΣΟ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΙQNET.....	69
14. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΙΣΟ.....	70
15. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΙΣΟ.....	70
16. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΟΤ.....	72
17.1. ΙΣΧΥΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΙΣΟ.....	72
17.2. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΙΣΟ.....	73
18. ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	74
19. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΙΣΟ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΙQNET.....	74
20. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΙΣΟ ΚΑΙ ΣΗΜΑΤΟΣ ΙQNET.....	74
21. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΛΟΤ.....	75
22. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΕΛΟΤ.....	75
23. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .....	76
23.1. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΙΣΟ.....	78
24. ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΑΝΑΓΩΡΙΣΕΙΣ -ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ-ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ.....	79
25. Η ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ....	80
26. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ.....	81
27. ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΚΑΙ ΙΣΟ.....	83
28. ΣΧΕΣΗ ΜΑΡΡΗ ΚΑΙ ΙΣΟ 9000.....	84

## ΜΕΡΟΣ Β

29. ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ .....	93
30. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΜΕ ISO 9000.....	91
31. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ISO ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΡΟΒΟΔΕΙΣ ISO.....	92
32. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	111

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ-ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η *ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ* και η καθιέρωση της ποιότητας αποτελεί τα τελευταία χρόνια το 'σημείο ακμής' για τις ανεπτυγμένες κοινωνίες της εποχής μας που το έχουν αναγάγει σε βασικό και καθοριστικό παράγοντα της βιωσιμότητας τους στο έντονα διεθνώς ανταγωνιστικό οικονομικό γίγνεσθαι.

Ο επιχειρηματικός κόσμος βρίσκεται σε εγρήγορση προσπαθώντας να κατανοήσει τι σημαίνει ποιότητα και πως θα την εξασφαλίσει αφού η απόκτησή της αποτελεί διαβατήριο για τα προϊόντα που παράγουν οι επιχειρήσεις του.

Το υπουργείο Ανάπτυξης στην προσπάθειά του να περάσει το μήνυμα, χρησιμοποιεί την έκφραση 'τα οικονομικά σύνορα πέφτουν, τα ποιοτικά σύνορα ορθώνονται'.

Κатаιγιστική η αναφορά στον όρο Ποιότητα τελευταία και η αναζήτησή της αγωνιώδης.

Τι είναι όμως η ποιότητα ποια η βαθύτερη έννοιά της; Ποιους επηρεάζει; Είναι ανακάλυψη της δικής μας εποχής;

Ξεκινώντας από το τελευταίο ερώτημα, η απάντηση είναι πως όχι, ο όρος ποιότητα δεν ανακαλύφθηκε ξαφνικά στα τέλη του 20ου αιώνα. Οι ρίζες της φθάνουν βαθιά στη μακρινή αρχαιότητα γεγονός που αποδεικνύεται από τα κείμενα της αρχαίας ελληνικής γραμματείας και τις ενεπίγραφες στήλες.

Η μελέτη τους μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι προγονοί μας λειτουργούσαν στη βάση ενός καλά οργανωμένου μηχανισμού ελέγχου της ποιότητας των προϊόντων, εφήρμοζαν πρότυπα με αυστηρές προδιαγραφές και επέβαλαν αυστηρές ποινές στους παραβάτες. Τα πρότυπα αυτά κάλυπταν όλο το φάσμα των παραγόμενων προϊόντων, από τα μέταλλα και τα κράματα μέχρι

τα γεωργικά προϊόντα, τρόφιμα και ποτά. Χαρακτηριστική η αναφορά στον άκρατο οίνο.

Γίνεται, λοιπόν, εύκολα αντιληπτό πως η ποιότητα δεν είναι μια αόριστη έννοια, αλλά διέπεται από αρχές και πρότυπα που την καθορίζουν. Πρόκειται για έννοια με πολλές πτυχές που διαμορφώνεται από τις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτισμικές συνθήκες κάθε εποχής.

Είναι επίσης γεγονός αναμφισβήτητο πως η ποιότητα είναι κάτι καταφανές που μπορεί ο καθένας να το αισθάνεται να το αντιλαμβάνεται και να το διαπιστώνει σε όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας. Είναι σίγουρο πως κάθε τι ποιοτικό μας αγγίζει και μας ικανοποιεί πλήρως.

Πόσες φορές ως καταναλωτές δεν έχουμε πει τη φράση, αυτό είναι καλό ή αυτό είναι γνήσιο; Το καλό και το γνήσιο, λοιπόν, εμπρικλείουν την έννοια της ποιότητας. Αυτή την ποιότητα όλοι αναζητούμε και όλοι οφείλουμε να την επιδιώκουμε.

Η Αναζήτηση της ποιότητας από τον πολίτη-καταναλωτή-χρήστη είναι άρρηκτα συνυφασμένη με την αναζήτηση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας της ζωής και προσδιορίζει την κοινωνική διάσταση της ποιότητας.

Για να φθάσει όμως η ποιότητα στον καταναλωτή πρέπει να έχει ξεκινήσει από τον χώρο των επιχειρήσεων, των οργανισμών και των φορέων που παράγουν προϊόντα, έργα και υπηρεσίες. Αυτή είναι η οικονομική διάσταση της ποιότητας. Ακόμη εκτιμώντας το γεγονός ότι η ποιότητα επηρεάζεται και διαμορφώνεται από τις πολιτισμικές αξίες της κάθε εποχής, μπορεί να θεωρηθεί ότι το πολιτισμικό στοιχείο αποτελεί αθέατη αλλά βασική παράμετρό της.

Σήμερα , σε απόσταση αναπνοής από την ανατολή της νέας χιλιετίας, στο περιβάλλον της διεθνοποιημένης αγοράς, το διαβατήριο προϊόντων και υπηρεσιών είναι η ποιότητα, η οποία καθορίζεται μέσα από βασικές αρχές που έχουν παγκόσμιο χαρακτήρα και που όλοι, όσοι παρέχουν υπηρεσίες και παράγουν προϊόντα, πρέπει να τηρούν προκειμένου να είναι ανταγωνιστικοί και να επιβιώσουν. Μία επιβίωση που δεν έχει σημείο αναφοράς μόνο τις μονάδες παραγωγούς, αλλά το σύνολο της οικονομίας μέσα στην οποία δρουν.

Το ιαπωνικό θαύμα αλλά και οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής στήριξαν την Οικονομία τους, αρκετά νωρίτερα από τους Ευρωπαίους στην ποιότητα , με αποτέλεσμα να είναι πολύ περισσότερο ανταγωνιστικοί με μεγάλο δείκτη ανάπτυξης .

Εδώ και αρκετά χρόνια η Ευρώπη αντεπιτίθεται με βάση την ποιότητα. Η Ελλάδα και σε αυτή την περίπτωση, άργησε να μπει στη διαδικασία εφαρμογής των βασικών αρχών της ποιότητας και τώρα βρίσκεται σε αγώνα δρόμου προκειμένου να προφτάσει το τρένο της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας που περνά αδιαφιλονίκητα μέσα από την ποιότητα.

Την ποιότητα που δεν είναι μία αόριστη έννοια αλλά μία υπαρκτή πραγματικότητα που διαπνέει το σύνολο των δράσεων της ανθρώπινης δραστηριότητας και η οποία στηρίζεται σε σταθερές αρχές. Η εφαρμογή των αρχών αυτών οδηγούν στην πιστοποίηση, τη διαβεβαίωση της ποιότητας.

Η πιστοποίηση έχει ονόματα και διαβαθμίσεις. Από τις ευρύτερα διαδεδομένες στη διεθνή αγορά είναι η πιστοποίηση κατά ISO 9000 και η διεθνής πρακτική την έχει αναδείξει σε καθοριστικό παράγοντα της βιωσιμότητας και της ανταγωνιστικότητας των οικονομιών. Ομως το ISO αποτελεί την



πρώτη βαθμίδα της ποιότητας, το πρώτο σκαλοπάτι που με συνεχή προσπάθεια θα οδηγήσει στην ολοκλήρωση της ποιότητας στο σύνολο των δράσεων.

Στην περίπτωση αυτή μιλάμε για την επίτευξη της Ολικής Ποιότητας.

## **Η Ποιότητα στην Ελλάδα**

Η κυβέρνηση με επικεφαλής το υπουργείο Ανάπτυξης, στοχεύοντας στην προβολή και ανάδειξη της έννοιας της ποιότητας, την ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και τη συμμετοχή σε έναν ευρύτερο διάλογο ανάμεσα στην πολιτεία, τους πολίτες, τους καταναλωτές, και τις επιχειρήσεις για την καταξίωσή της στην πράξη, ανακήρυξε το 1998, έτος ποιότητας, με κεντρικό σύνθημα 'η ποιότητα είναι δικαίωμα και υποχρέωσή μας'.

Στην πανηγυρική εναρκτήρια εκδήλωση κυβέρνηση και επιχειρηματικός κόσμος εμφανίστηκαν προβληματισμένοι για την καθυστέρηση που παρατηρείται στην Ελλάδα, αλλά δήλωσαν αποφασισμένοι να συστρατευθούν στην υλοποίηση του κοινού σκοπού. Στην προώθηση και καθιέρωση της ποιότητας και των προτύπων που την καθορίζουν.

## **Εθνική πολιτική για την ποιότητα**

Ο πρωθυπουργός Κώστας Σημίτης στην εναρκτήρια ομιλία του επεσήμανε την απόφαση της κυβέρνησης για την διαμόρφωση εθνικής πολιτικής για την ποιότητα και για μία ακόμη φορά τόνισε πως η Οικονομία μας και οι επιχειρήσεις δεν έχουν πολλές επιλογές. Η ενίσχυση της θέσης τους στις νέες μορφές

ανταγωνισμού ποιότητας είναι η ενδεδειγμένη λύση, ειδικά αν θα δέχονται συνεχώς πιέσεις περιορισμού της δραστηριότητας τους με ολέθριες συνέπειες για την οικονομική και κοινωνική ζωή.

Η πολιτική της ποιότητας έχει σύμφωνα με τον κύριο Σημίτη, ως αφετηρία πέντε βασικές επισημάνσεις:

- Καινοτομία και ποιότητα στην παραγωγή, στην Οργάνωση και στη διάθεση. Αυτά αποτελούν τα κρίσιμα εργαλεία για να ξεφύγει η χώρα από τον ανταγωνισμό χαμηλού εργατικού κόστους έναν ανταγωνισμό που ασκεί πίεση στους μισθούς, τα επιχειρησιακά κέρδη, τις επενδύσεις και την ανάπτυξη.
- Βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας. Η μεγάλη πρόκληση για τη βελτίωση και τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας είναι αφενός η αύξηση της παραγωγικότητας και αφετέρου η βελτίωση της ικανότητάς της να παράγει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες με υψηλή προστιθέμενη αξία.
- Η εφαρμογή των πολιτικών ποιότητας είναι απαραίτητη όχι μόνο στις μεγάλες αλλά και στις μικρές επιχειρήσεις.
- Η ποιότητα δεν αφορά μόνο τους λίγους, αλλά όλους. Είναι ισχυρό εργαλείο ανταγωνιστικής ικανότητας όλης της παραγωγής.
- Το στοιχείο της ποιότητας δεν αφορά μόνο την ιδιωτική επιχείρηση αλλά και το κράτος ως παραγωγό υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο.

## Η Ποιότητα παρεμβαίνει παντού

Το υπουργείο Ανάπτυξης έχοντας την πρωτοβουλία της ανακήρυξης του Έτους Ποιότητας είναι όπως είναι φυσικό επιφορτισμένο με το έργο υλοποίησης μιας σειράς δράσεων και εκδηλώσεων προσδοκώντας να διαδώσει το μήνυμα της ποιότητας σε επιχειρηματίες και καταναλωτές.

Η αρμόδια υπουργός κ. Βάσω Παπανδρέου δίνοντας το στίγμα της ποιότητας τονίζει ότι συχνά γίνεται αόριστη επίκλησή της σαν να πρόκειται για μία αφηρημένη έννοια που κινείται στη σφαίρα των θεωρητικών συζητήσεων.

Η ποιότητα στην οικονομική της διάσταση, με ιδιαίτερη αναφορά στην επιχειρηματική δραστηριότητα έχει σαφές και συγκεκριμένο περιεχόμενο που καθορίζεται από μετρήσιμα μεγέθη και πιστοποιούμενες παραμέτρους. Πρόκειται για καθορισμένα πρότυπα και κοινά αποδεκτές προδιαγραφές που εξασφαλίζουν ένα σταθερό επίπεδο ικανοποίησης των απαιτήσεων του καταναλωτή.

Η ποιότητα παρεμβαίνει παντού. Από τον σχεδιασμό, την κατασκευή των προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών μέχρι και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Αποτελεί, λοιπόν ένα βασικό 'εργαλείο' που σε συνδυασμό με άλλα μέσα μπορεί να εξασφαλίσει την επιβίωση στη διεθνή και εγχώρια αγορά. Δεν είναι υπερβολή να πει κανείς, ότι τώρα που δεν υπάρχουν τα 'οικονομικά σύνορα' με τη δασμολογική προστασία, ορθώνονται τα 'ποιοτικά σύνορα', μέσα από την ενεργοποίηση του όλου συστήματος.

Η ποιότητα μπορεί να αποτελέσει 'όχημα' προώθησης των προϊόντων και να λειτουργήσει ως μέσο 'άμυνας' και 'επίθεσης'

για να αναχαιτίσει εισαγωγές προϊόντων χαμηλής ποιότητας και αντίστοιχα να συμβάλλει στη διείσδυσή τους στις ξένες αγορές.

### **ANNA ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ: Η Οικονομική ανάπτυξη είναι θέμα ποιοτικών αλλαγών**

Η υφυπουργός Ανάπτυξης κ. Αννα Διαμαντοπούλου με δήλωσή της στην ειδική έκδοση, επισημαίνει ιδιαίτερα την κοινωνική και πολιτισμική σημασία της ποιότητας καθώς και τη θέση των εργαζομένων στη συνολική διαδικασία, ενώ τονίζει ότι η ανάπτυξη είναι ένα θέμα ποιοτικών και όχι ποσοτικών αλλαγών.

<<Η οικονομική ανάπτυξη δεν είναι απλά και μόνο θέμα ποσοτικών προσαρμογών. Αντίθετα, είναι κυρίως θέμα ποιοτικών αλλαγών. Ποιοτικές είναι οι επεμβάσεις στον τρόπο λειτουργίας της κοινωνίας και της επιχείρησης, στις δομές και όχι μόνο στο επίπεδο εξασφάλισης της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Στο πεδίο της οικονομίας μιας χώρας οι ποιοτικές αλλαγές αναγνωρίζονται σήμερα διεθνώς σαν την κορυφαία συνιστώσα της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση και της οικονομίας στο σύνολό της.

Διαπιστώνοντας αυτή την πραγματικότητα η Ε.Ε. οδηγήθηκε στη δημιουργία πολιτικής για την ποιότητα, με στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας σε επίπεδο επιχειρήσεων και εθνικών οικονομιών προκειμένου να βελτιώσει τη θέση της στο Διεθνές Περιβάλλον.

Κορυφαία θέση στην πολιτική αυτή, έχει η κοινωνική και πολιτισμική σημασία καθώς και ο προσδιορισμός των όρων και περιορισμών κάτω από τους οποίους πρέπει να λειτουργούν τα

μοντέλα ποιότητας και η επιδιωκόμενη ανταγωνιστικότητα, ώστε να μη μετασχηματίζονται ούτε σε εργαλεία άσκησης Αθέμιτου Ανταγωνισμού από τις ισχυρές χώρες ούτε να οδηγούν σε απαράδεκτες συνθήκες εργασίας, χάριν της μείωσης του κόστους.

Η ποιότητα, η βελτίωση της επίδοσης και η ανταγωνιστικότητα δεν μπορούν να βασίζονται στην εντατικοποίηση της εργασίας και σε απάνθρωπες συνθήκες εργασίας, γιατί το οικοδόμημα θα είναι σαθρό.

Η ανταγωνιστικότητα πρέπει να βελτιώνεται μέσω νέων προηγμένων συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και με καλύτερες και πιο δημιουργικές ιδέες σε όλο τον κύκλο παραγωγής και διάθεσης από τον κυριότερο συντελεστή παραγωγής που είναι ο ανθρώπινος παράγοντας.

Το 1998, Έτος ποιότητας για την Ελλάδα, αποτελεί τη βάση για τη δημιουργία ευνοϊκού κλίματος και προώθησης της Εθνικής Πολιτικής Ποιότητας με στόχο την ευρύτερη αποδοχή από την κοινωνία της οριζόντιας διάστασης της ποιότητας. Γιατί η ποιότητα αφορά κάθε τομέα της ανθρώπινης δραστηριότητας και στόχος είναι η αναβάθμιση της ποιότητας ζωής.

Το υπουργείο Ανάπτυξης, στο πλαίσιο της ανακήρυξης του 1998 ως έτους Ποιότητας για τη χώρα μας, δημιούργησε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκδηλώσεων και δράσεων που διατρέχει όλα τα επίπεδα και κατατείνει στη διάχυση της κουλτούρας της ποιότητας στην ελληνική Οικονομία και κοινωνία.

Είναι αυτονόητο, πλέον, ότι κάθε επιχείρηση που επιθυμεί να ακολουθήσει τις σύγχρονες τάσεις της ενιαίας αγοράς, που επιθυμεί να εισέλθει και να επιβιώσει στο διεθνές 'παιχνίδι' του

ανταγωνισμού έχει δικαίωμα και υποχρέωση να ακολουθήσει το δρόμο-μονόδρομο της πιστοποιημένης ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.>>

### **ΣΕΒ: Σταθερός προσανατολισμός η ποιότητα**

Το θέμα της ποιότητας δεν λύνεται, βέβαια, με ευχολόγια και κυβερνητικές παρεμβάσεις. Πάνω από όλα είναι θέμα κουλτούρας που πρέπει να διέπει το σύνολο της παραγωγικής διαδικασίας εργοδότες-εργαζομένους, αλλά και τους αποδέκτες των προϊόντων και των υπηρεσιών, τους καταναλωτές.

Πρωταγωνιστικό ρόλο και θεμελιωτές της ποιότητας είναι οι παραγωγοί. Οι έλληνες επιχειρηματίες, μεγάλοι και μικροί, έχουν αρχίσει να αντιλαμβάνονται τη σημασία της ποιότητας στην ανταγωνιστικότητα των προϊόντων και είναι προσανατολισμένοι, αναγκασμένοι από τις διεθνείς συνθήκες, να παράγουν ποιοτικά προϊόντα, αλλά και προχωρώντας ακόμη περισσότερο οδηγούνται στην ανάπτυξη φιλοσοφίας ώστε η ποιότητα να διέπει το σύνολο των λειτουργιών της επιχείρησης. Το δεύτερο βρίσκεται σε κατάσταση κνοφορίας, ενώ για το πρώτο, τα βήματα είναι ικανοποιητικά αφού σταδιακά οι επιχειρηματίες σπεύδουν να αποκτήσουν πιστοποιητικό ποιότητας των προϊόντων που παράγουν. Ενδεικτικά τα νούμερα. Το έτος 1993 είχαν πιστοποιηθεί μόνο 18 επιχειρήσεις και σήμερα ξεπερνούν τις 500.

Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών ήταν ο πρώτος συλλογικός φορέας που δραστηριοποιήθηκε στην Ελλάδα σε θέματα ποιότητας με πρωτοβουλία του αείμνηστου Λέοντα Μελά, όταν το 1991 είχε ανακηρυχθεί 'Έτος ποιότητας για τη

βιομηχανία' και τότε άρχισε η πρώτη ενημέρωση για τη διαχείριση της Ολικής Ποιότητας και του ISO 9000.

Ο πρόεδρος του ΣΕΒ κ. Ιάσων Στράτος τονίζει ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις πρέπει να είναι προσανατολισμένες στη γενικευμένη έννοια της Ποιότητας που είναι γνωστή με τον όρο Ολική Ποιότητα, η ανάπτυξη της οποίας συνιστά το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του μέλλοντος και έχει εφαρμογή σε κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα ως επακόλουθο μιας παγιωμένης νοοτροπίας.

<<Αυτό όμως που ίσως περισσότερο έχει ανάγκη η ελληνική επιχείρηση είναι σωστή διαχείριση της αλλαγής, με την έννοια ότι πρέπει να είναι πάντα έτοιμη να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις των καιρών και τις αλλαγές που απαιτούν οι νέες τεχνολογίες.

Για να λειτουργήσει η Ολική Ποιότητα στον ιδιωτικό τομέα θα πρέπει να λειτουργεί αντίστοιχα και στον δημόσιο.

Απαιτείται η εφαρμογή ενός συστήματος που θα θεωρεί τον οποιονδήποτε πολίτη 'εξωτερικό πελάτη' και τον δημόσιο υπάλληλο 'εσωτερικό πελάτη'.

Ενα σύστημα που δεν θα φοβάται την αλλαγή, δεδομένου ότι η αλλαγή θα αποφασίζεται έσωθεν και δεν θα επιβάλλεται έξωθεν'.

## **ΤΕΕ: ΕΘΝΙΚΗ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ Η ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Για το τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος δεν τίθεται πλέον δίλημμα ποιοτικού εκσυγχρονισμού ή μη των επιχειρήσεων, καθώς η ποιότητα είναι μονόδρομος και απαίτηση της αγοράς και του καταναλωτή.

Η προσπάθεια, τονίζει ο Πρόεδρος του ΤΕΕ κ. Κώστας Λιάσκας, για ποιοτική και ανταγωνιστική ελληνική επιχείρηση οφείλει να είναι εθνική.

Να αφορά και να αγκαλιάζει όλους τους κλάδους και όλες τις επιχειρήσεις και παραγωγούς.

Να ενημερώνει, να προτρέπει και να συμπαρασύρει συνολικά την ελληνική βιομηχανία και βιοτεχνία, τους κατασκευαστικούς κλάδους, την παροχή υπηρεσιών.

Και τέλος να αφορά τους πολίτες-καταναλωτές που αποτελούν τον τελικό κριτή προσφέροντας με την επιλογή των ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών την καλύτερη επιβράβευση που θα μπορούσε να περιμένει η σύγχρονη επιχείρηση.

## **ΓΣΕΕ: Ποιότητα μέσω της αναβάθμισης του παραγωγικού δυναμικού**

Την ανταγωνιστικότητα των προϊόντων με βάση την ποιότητα αναγνωρίζουν και οι συνδικαλιστικοί φορείς των εργαζομένων, και εύλογα θεωρούν ότι η συνιστώσα της ανταγωνιστικότητας θα πρέπει να είναι στενά συνδεδεμένη με αναβαθμισμένο παραγωγικό δυναμικό και όχι σε φθηνή και επισφαλή εργασία, ενώ κρίνεται αναγκαίος και ο εκσυγχρονισμός του δημοσίου



τομέα προκειμένου να υπάρχει αρμονική συνεργασία μεταξύ της παραγωγής και της δημόσιας διοίκησης.

Αν όλοι οι φορείς στην Ελλάδα, αναφέρει ο πρόεδρος της ΓΣΕΕ Χρήστος Πολυζωγόπουλος, μπορούν να συμφωνήσουν στον ορισμό της ανταγωνιστικότητας, με πυρήνα την ποιότητα και όχι την ποσότητα, τότε το αποτέλεσμα θα είναι γόνιμο για το μέλλον της ελληνικής κοινωνίας.

Αντίθετα, ο προσανατολισμός σε διαχειριστικές πτυχές της οικονομικής και κοινωνικής λειτουργίας και η εμμονή στον ορισμό της ανταγωνιστικότητας με βάση το εργατικό κόστος, υποβαθμίζει την ποιότητα ως συνιστώσα της αναπτυξιακής στρατηγικής.

## **Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Η *ΠΟΙΟΤΗΤΑ* ήταν και παραμένει πάντα ένα πάρα πολύ ενδιαφέρον θέμα, ένα θέμα για το οποίο όλοι λόγο πολύ κάτι ενδιαφέρον έχουμε να πούμε (πολιτικοί-επιχειρηματίες-εργαζόμενοι/καταναλωτές), είναι ένα θέμα που νομίζουμε ότι το γνωρίζουμε πάρα πολύ καλά και πάνω από όλα- λόγω του γεγονότος ότι ενδιαφέρει τους πάντες, είναι ένα θέμα που πάντα 'πουλάει', ως εκ τούτου είναι ένα θέμα αρκετά παρεξηγημένο.

Ενώ η αναπτυγμένη Δύση διέρχεται την τρίτη βιομηχανική επανάσταση -η οποία χαρακτηρίζεται από το γεγονός ότι αυτό που δημιουργεί τη μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία είναι η γνώση και ότι η συστηματική εφαρμογή της γνώσης χρησιμοποιείται για την προώθηση της ίδιας της γνώσης -εμείς εδώ στην Ελλάδα αρχίζουμε να ανακαλύπτουμε τη φαινομενική αξία της

‘Ποιότητας’, ανακαλύπτοντας και χρησιμοποιώντας με ενθουσιασμό τα εργαλεία της Δεύτερης Βιομηχανικής, αναγνωρίζοντας και αξιοποιώντας επιστημονικά εργαλεία στη διοίκηση της παραγωγής και των επιχειρήσεων γενικότερα όπως π.χ. είναι τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας.

Η Ποιότητα διαδραματίζει ένα πάρα πολύ σοβαρό ρόλο στη ζωή μας, ανεξάρτητα από τον τρόπο που εκφραζόμαστε ή τις λέξεις που χρησιμοποιούνται από ειδικούς ή μη και οι οποίες πολλές φορές μπορεί να μπλέξουν τα πράγματα, όπως είναι η ‘Ολική Ποιότητα’, η Διασφάλιση Ποιότητας’ κ.λ.π.

Η έννοια της Ποιότητας έχει τη δική της πολυσύνθετη οντότητα και αποτελεί μοναδικό στοιχείο της ανάπτυξης κάθε κοινωνίας, καθώς οι διαστάσεις αυτής είναι τόσο κοινωνικές όσο και οικονομικές.

Το επίπεδο πολιτισμού σε κάθε χώρα καθορίζεται από το επίπεδο Ποιότητας σ’ αυτή, ως εκ τούτου η Ποιότητα δεν αποτελεί κάτι καινούργιο ή μία μόδα όπως νομίζουν αρκετοί ότι θα περάσει.

Οι ρίζες της ‘Ποιότητας’ στην Ελλάδα φθάνουν βαθιά στη μακρινή αρχαιότητα και απόδειξη αυτού δεν είναι μόνο τα κείμενα που βρέθηκαν σε μαρμάρινες στήλες, αλλά λαμπρή απόδειξη αποτελεί ο Παρθενώνας και γενικότερα ο ‘Χρυσός Αιώνας του Περικλή’.

Η Ποιότητα δεν είναι δικαίωμα μόνο των εύπορων, ή προνόμιο των μεγάλων επιχειρήσεων, αλλά δικαίωμα και υποχρέωση κάθε πολίτη και κάθε επιχείρησης. Τόσο η επίτευξη, όσο και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας, αποτελεί μία συνεχή πρόκληση και προπάντων δημιουργεί ευθύνες και υποχρεώσεις σε όλους τους συντελεστές ανάπτυξης αυτής, δηλαδή όλους τους

κοινωνικούς εταίρους τόσο στην πολιτεία, όσο και τις επιχειρήσεις και τους ίδιους τους εργαζομένους.

Ευθύνη των εργαζομένων δεν είναι μόνο να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των επιχειρήσεων, στις οποίες εργάζονται αλλά και να διασφαλίζουν με κάθε τρόπο την ασφάλεια των προϊόντων που παράγουν. Ευθύνη όλων εμάς των καταναλωτών είναι να προμηθευόμαστε μόνο ασφαλή προϊόντα να ενημερώνομαστε για το προϊόν που αγοράσαμε ή πρόκειται να αγοράσουμε να ενημερώνομαστε για του νόμους τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες μας καθώς επίσης και να ενημερώνουμε τους προμηθευτές μας ή ακόμη την πολιτεία και τις αρμόδιες αρχές και όργανα αυτής σε περίπτωση εντοπισμού κάποιου προβλήματος.

Ευθύνη των επιχειρήσεων δεν είναι μόνο η παραγωγή και η διάθεση στην αγορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών που επιθυμούν οι πελάτες τους σε ανταγωνιστικές τιμές, αλλά η τεκμηριωμένη εξασφάλιση της ασφάλειας αυτών, η συμμόρφωσή τους με την ισχύουσα νομοθεσία και η συνεχής βελτίωση των χαρακτηριστικών αυτών, λαμβάνοντας υπόψη την εξοικονόμηση ενέργειας, καθώς επίσης την ενημέρωση των πελατών και της πολιτείας σε περίπτωση αστοχιών όχι μόνο δικών τους αλλά πιθανώς ακόμη και των ανταγωνιστών τους.

Τέλος, σημειώνεται η συμφωνία όλων για συντονισμένη προσπάθεια έτσι ώστε να καταστεί η Ποιότητα κυρίαρχη συνιστώσα των ελληνικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό άρχισε σιγά σιγά να παρουσιάζεται να αναλύεται και να παίρνει σάρκα και οστά. η Εθνική Πολιτική για την Ανάπτυξη της Ποιότητας. Η πολιτική αυτή μπορεί να πει

κανείς ότι κινείται σε πέντε βασικούς άξονες οι οποίοι είναι οι ακόλουθοι:

Α. Ολοκλήρωση του νομοθετικού πλαισίου.

Β. Ενίσχυση των υποδομών λειτουργίας της ποιότητας.

Γ. Έλεγχος της αγοράς για την προστασία του καταναλωτή.

Δ. Ενίσχυση και ενδυνάμωση των επιχειρήσεων με στόχο την εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητα και επιβράβευση των επιχειρήσεων που έχουν να δείξουν επιτεύγματα στην Ποιότητα - Βραβεία Ποιότητας.

Ε. Λήψη και εφαρμογή μέτρων σε συγκεκριμένους κλάδους επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ιδιαίτερου εθνικού ενδιαφέροντος όπως π.χ. Ναυτιλία, Τουρισμός, Δημόσια Έργα κ.λ.π.

### **Νομοθετικό Πλαίσιο**

Οι θεσμικές επεμβάσεις αφορούν κυρίως την προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας με την κοινοτική αλλά και τις οδηγίες άλλων οργανισμών στους οποίους συμμετέχει ενεργά και αφορούν, κατά κύριο λόγο, νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή, τον ανταγωνισμό και το εμπόριο γενικότερα , καθώς επίσης την ασφάλεια των προϊόντων , την προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση ενέργειας.

Στον τομέα αυτό έχουν γίνει αρκετές ενέργειες εναρμόνισης της Ελληνικής Νομοθεσίας με τις απαιτήσεις των κοινοτικών οδηγιών ελεύθερης διακίνησης των προϊόντων (CE) , με εξαίρεση των Τροφίμων και των Ποτών (η οποία εκτιμάται ότι σύντομα θα ολοκληρωθεί- Σύστημα HACCP). Η νομοθεσία αυτή

καθορίζει ότι ένα προϊόν για να κυκλοφορεί ελεύθερα στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα θα πρέπει να πληροί τις ελάχιστες απαιτήσεις ασφάλειας που καθορίζονται σε συγκεκριμένες κοινοτικές οδηγίες και να συμμορφώνεται με τα εναρμονισμένα πρότυπα αυτής - σήμανση CE.

Ταυτόχρονα με την ανάπτυξη του προαναφερθέντος νομικού πλαισίου δημιουργήθηκε το πλαίσιο ελέγχου εφαρμογής αυτού (έλεγχος της αγοράς), με την δημιουργία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, της οποίας το έργο είναι τόσο η ενημέρωση και η προστασία των καταναλωτών, όσο και η άσκηση ελέγχων και η επιβολή κυρώσεων σε παραβάτες.

### **Ενίσχυση των υποδομών**

Μέρος της εθνικής πολιτικής για τη λειτουργία της ποιότητας αποτελεί επίσης υλοποίηση έργων υποδομών σε διάφορους απολύτως αναγκαίους τομείς, όπως είναι αυτοί της τυποποίησης, της διαπίστευσης, της μετρολογίας, της πιστοποίησης της ασφάλειας προϊόντων.

Οι κυριότερες ενέργειες ενίσχυσης των υποδομών τεκμηρίωσης και ελέγχου της ποιότητας είναι:

- Η ανάπτυξη του ΕΣΥΔ-Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- Η ανάπτυξη, εγκατάσταση και λειτουργία του ΕΙΜ - Εθνικού Ινστιτούτου Μετρολογίας στο οποίο θα λειτουργήσουν 14 εργοστάσια Μετρολογίας, για την κάλυψη των εθνικών αναγκών διακρίβωσης των οργάνων και συσκευών με τα οποία εκτελούνται οι έλεγχοι ποιότητας από τα εργοστάσια ή και τη βιομηχανία.

- Ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης -ΕΛΟΤ του οποίου κύριο έργο είναι η εναρμόνιση των ελληνικών προτύπων με τα κοινοτικά και η εκτέλεση εργαστηριακών 'Ελέγχων Τύπου' διαφόρων βιομηχανικών προϊόντων.
- Η χρηματοδότηση εκσυγχρονισμού των υπαρχόντων εργαστηρίων , τόσο του δημοσίου όσο και ιδιωτικών φορέων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχων, μετρήσεων και δοκιμών.
- Η χρηματοδότηση ανάπτυξης εξειδικευμένων εργαστηρίων 'Δοκιμών Τύπου' προϊόντων και διαπίστωσης συμμόρφωσης αυτών με τις κοινοτικές Οδηγίες - σήμανση CE.

#### **Ενίσχυση και ενδυνάμωση επιχειρήσεων και οργανισμών σε θέματα ποιότητας**

Στο πλαίσιο βελτίωσης της ανταγωνιστικής θέσης των ελληνικών επιχειρήσεων του ιδιωτικού αλλά ακόμη και του δημοσίου τομέα και γενικότερα τη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της ελληνικής Οικονομίας, αναγνωρίσθηκε η αξία των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας -ISO 9000. Ως εκ τούτου σήμερα λειτουργού αρκετά αναπτυξιακά προγράμματα και θα ανακοινωθούν σύντομα άλλα νέα εθνικά και κοινοτικά προγράμματα, διαμέσου των οποίων είναι εφικτή η επιδότηση των επιχειρήσεων που επιθυμούν να εφαρμόσουν ένα κατάλληλο γι' αυτούς Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και να πιστοποιηθούν από διαπιστευμένο φορέα.

Η Ποιότητα στις δημόσιες επιχειρήσεις αποτελεί ένα πρόσθετο τομέα της εθνικής πολιτικής για την ποιότητα. Στο πλαίσιο δε αυτό ανακοινώθηκε πρόσφατα η πιλοτική ανάπτυξη και

εφαρμογή Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

Οι ενέργειες που αφορούν συγκεκριμένους τομείς της Οικονομίας αναφέρονται σε κλάδους όπως τουρισμός, δημόσια έργα, ναυτιλία, καθώς , επίσης , και εφαρμογή της ποιότητας στις δημόσιες επιχειρήσεις.

### **Ποιότητα και Δημόσια Έργα**

- Απαίτηση του ΥΠΕΧΩΔΕ είναι για κάθε τεχνική εταιρία πτυχίου Η' και άνω να είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 9002.
- Τα τεχνικά γραφεία που συνεργάζονται με τεχνικές εταιρίες πτυχίου Η' και άνω θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα σύμφωνα με το ISO 9001.
- Κάθε τεχνική εταιρία θα πρέπει μαζί με τον τεχνικό φάκελο της προσφοράς να υποβάλει πλήρη Πρόγραμμα Ελέγχου Ποιότητας του έργου.
- Δημιουργία του ΕΣΠΕΛ (Ειδικός Σύμβουλος Ποιοτικού Ελέγχου) , ο οποίος θα αποτελέσει τον φορέα Ποιοτικού Ελέγχου όλων των δημοσίων έργων .

### **Ποιότητα και Ναυτιλία**

Το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, στο πλαίσιο συμμόρφωσης της ελληνικής νομοθεσίας με αυτήν του ΙΜΟ απαιτεί, την εφαρμογή του κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης Πλοίων (ISM Code) σε κάθε πλοίο που φέρει την ελληνική σημαία.

Σημειώνεται ότι η ανάπτυξη και η εφαρμογή του κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης Πλοίων διασφαλίζει την ασφάλεια του πληρώματος, την ασφάλεια των πλόων καθώς και την προστασία του περιβάλλοντος από θαλάσσια ρύπανση.

Η Εφαρμογή των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας - ISO 9000 από κάθε ναυτιλιακή επιχείρηση διαχείρισης πλοίων, θα επηρεάσει άμεσα όλες τις συνεργαζόμενες μ' αυτήν επιχειρήσεις της στεριάς και ως εκ τούτου η εφαρμογή των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας - ISO 9000 θα αποτελέσει έμμεση απαίτηση και για όλο τον χώρο της ναυτιλίας.

### **Ποιότητα και Τουρισμός**

Στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής για την Ποιότητα στον Τουρισμό, αναπτύσσεται μεταξύ των άλλων από την ΕΟΤ, διαδικασία ποιοτικής κατάταξης των ξενοδοχείων με το σύστημα των αστεριών.

Λόγω του γεγονότος ότι η Ποιότητα σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση επηρεάζεται και καθορίζεται από πάρα πολλούς παράγοντες σημειώνεται ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις θα κληθούν σύντομα να αναπτύξουν όχι μόνο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας - ISO 9000 αλλά και Σύστημα HACCP.

### **Αντί Επιλόγου**

Το Υπουργείο Ανάπτυξης, το οποίο έχει αναλάβει, λόγω των δραστηριοτήτων του, την προώθηση των στόχων του Έτους Ποιότητας έχει ανακοινώσει ότι θα υλοποιήσει μέσα στο 1998 σειρά αρκετών εκδηλώσεων κυρίως ενημερωτικού χαρακτήρα.



Ως εκ τούτου , το 1998 εκτιμάται ότι θα είναι μία χρονιά κατά την οποία θα ακουστούν πολλά, μία χρονιά που θα γεμίσει ελπίδα πολλούς και πιθανόν να ικανοποιήσει λίγους, αλλά θα είναι σίγουρα μία χρονιά που ελπίζουμε στο τέλος ότι και οι πιο αισιόδοξοι θα μείνουν και αυτοί ικανοποιημένοι - πιστεύοντας στο λαϊκό γνώμικό είμαστε βέβαιοι ότι 'πες - πες κάτι θα μείνει'.

## **ΜΕ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΧΕΤΑΙ Η ΚΑΤΑΞΙΩΣΗ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΑΓΟΡΕΣ**

Η ΒΙΟΚΑΡΠΕΤ είναι μια εταιρία η οποία πριν από τρία χρόνια πιστοποιήθηκε. Από τότε οι εξαγωγές της βελτιώθηκαν σημαντικά. Όχι πως δεν εξήγε πριν. Αλλά την τελευταία τριετία βλέπει τα εξαγωγικά της νούμερα να αυξάνονται με γεωμετρική πρόοδο. Ευθύνεται γι' αυτό το εντυπωσιακό αποτέλεσμα η πιστοποίηση και σε ποιο βαθμό;

Παρόμοια αποτελέσματα είδαν πολλές άλλες επιχειρήσεις που έλαβαν πιστοποιητικό ποιότητας. Γνώρισαν, δηλαδή την καταξίωση στις διεθνείς αγορές. Το ερώτημα παραμένει πάντα το ίδιο: Είναι η χρονική συγκυρία που βοήθησε τις ελληνικές εξαγωγές, είναι το γνωστό 'εμπορικό δαιμόνιο', του έλληνα, είναι η λήψη πιστοποιητικού ISO ή κάποιοι άλλοι παράγοντες που διαμόρφωσαν αυτήν την εικόνα;

<<Το ISO αποτελεί την έξωθεν καλή μαρτυρία για μια επιχείρηση >>, είπε χαρακτηριστικά ανώτατο στέλεχος μεγάλης μεταλλευτικής βιομηχανίας και συμπλήρωσε:

<< Το πιστοποιητικό ποιότητας δεν ανοίγει από μόνο του δρόμους σε μια εταιρία. Για να το λάβει, πρέπει να πληροί τις

προυποθέσεις ποιότητας εκ των προτέρων. Αυτά τα στοιχεία όμως είναι εμφανή στους πελάτες με ή χωρίς ISO>>.

Το συμπέρασμα από τα παραπάνω λόγια είναι ότι ουσιαστικά ο ίδιος ο πελάτης προλαβαίνει από μόνος του σε μια άτυπη διαδικασία ελέγχου της ποιότητας του προϊόντος που επιθυμεί να αγοράσει. Μια εταιρία εάν δίνει ποιοτικά προϊόντα δημιουργεί καλό όνομα και συνάπτει ουσιαστικές και μακροχρόνιες εμπορικές σχέσεις με τους πελάτες της.

Τα ISO έρχεται να επιβεβαιώσει τις διαδικασίες παραγωγής και το καλό προϊόν. Αντί ο πελάτης να διενεργεί έλεγχο ποιότητας προς τους προμηθευτές του, αναλαμβάνει αυτήν την διαδικασία ο φορέας πιστοποίησης, ο οποίος μάλιστα εγγυάται τη διαχρονική διατήρηση της καλής ποιότητας, μέσα από τους συνεχείς ελέγχους που προβαίνει για να ανανεώσει το πιστοποιητικό.

### **Πότε είναι ορατά τα αποτελέσματα**

Ένα άλλο ερώτημα που απασχολεί τους εξαγωγείς είναι το κατά πόσο τα αποτελέσματα της πιστοποίησης φαίνονται αμέσως. Η πιο κατάλληλη εταιρία να απαντήσει είναι η γνωστή βιομηχανία επίπλων ΔΡΟΜΕΑΣ. Εδρεύει στη ΒΙ.ΠΕ των Σερρών και έχει έντονο εξαγωγικό χαρακτήρα. Όπως λοιπόν μας είπε ο αντιπρόεδρος του Δ.Σ. κ. Αθανάσιος Σειτανίδης, παρότι το ISO αποκτήθηκε πέρυσι το καλοκαίρι, δεν έχει γίνει ακόμη ευρέως γνωστό στους πελάτες του εξωτερικού. Αυτό θα συμβεί μέσα από τη συμμετοχή σε μεγάλες διεθνείς εκθέσεις, όπως η ORGATEC που πραγματοποιείται ανά διετία στην Κολωνία και

αποτελεί τη μεγαλύτερη διεθνή Εκθεση Επίπλων Γραφείου στον κόσμο.

Οι Έλληνες εξαγωγείς πολλές φορές έχουν να αντιμετωπίσουν ή έστω να ανταπεξέλθουν και σε μια άλλη παράμετρο: το κατά πόσο τα εθνικά πρότυπα βάσει των οποίων πιστοποιούνται συμφωνούν με τα πρότυπα άλλων χωρών, ιδιαίτερα όσον αφορά την ευρωπαϊκή αγορά. Αυτήν την επισήμανση κάνει η κ. Δανάη Σούλη, στέλεχος της εταιρίας SOULIS AEBE και υπεύθυνη του εξαγωγικού τμήματος. <<Εμείς φροντίσαμε να πάρουμε το πιστοποιητικό U-Zeichen από τον αντίστοιχο γερμανικό οργανισμό πιστοποίησης που αφορά τις προδιαγραφές των σύγχρονων κτιρίων της Γερμανίας. Αυτό μας έδωσε πολλά πλεονεκτήματα σε ότι αφορά την αγορά της Γερμανίας και θεωρώ ότι αντίστοιχες πιστοποιήσεις θα ανεβάσουν το κύρος μας σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες>>.

Τι προκύπτει από όλα τα παραπάνω; Το πιστοποιητικό ποιότητας δεν δίνει εντυπωσιακά πλεονεκτήματα. Βοηθά όμως εταιρίες που επί πολλά χρόνια έχουν δημιουργήσει καλό όνομα να το ενισχύσουν και να το βελτιώσουν. Το ISO δηλαδή δεν ανοίγει από μόνο του πόρτες στις διεθνείς αγορές. Είναι ένας από τους πολλούς παράγοντες που οδηγούν στην εξαγωγική επιβίωση.

### **Η φιλοσοφία των πιστοποιητικών ποιότητας κατά ISO**

Στον ρυθμό της πιστοποίησης της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών διάγουν τη δράση τους τα τελευταία χρόνια οι ελληνικές επιχειρήσεις, έχοντας

επιδοθεί σε μαραθώνιο απόκτησης πιστοποιητικών ποιότητας και δεν χάνουν ευκαιρία προβολής των εν λόγω πιστοποιητικών . Ποια είναι όμως αυτά τα πιστοποιητικά, γιατί επινοήθηκαν και τι προσφέρουν σε επιχειρηματίες και καταναλωτές; Η ιστορία των πιστοποιητικών ποιότητας αρχίζει αρκετές δεκαετίες πίσω όταν το Αμερικανικό Υπουργείο Αμυνας εκδίδει το Mil-Q-9858, Quality Program Requirements. Το πρότυπο αυτό καλύπτει συμβατικές υποχρεώσεις δημιουργίας προγράμματος ποιότητας σε προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών στις αμερικάνικες ένοπλες δυνάμεις.

Το 1979 το Βρετανικό Ινστιτούτο Τυποποίησης 'British Standards Institution' εκδίδει το BS 5750, Quality Systems, το οποίο αποτελεί το πρώτο εμπορικό πρότυπο για Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας και την περίοδο αυτή αρχίζουν οι πρώτες πιστοποιήσεις του συστήματος ποιότητας εταιριών σύμφωνα με το πρότυπο αυτό.

Το 1987 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης υιοθετεί τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 που αποτελούν τα θεμέλια του συστήματος ποιότητας , καθώς καθορίζουν τα πρότυπα για όλα τα στάδια προϊόντων και υπηρεσιών από την αρχική σύλληψη της ιδέας, την έρευνα αγοράς, τον σχεδιασμό του προϊόντος, την ανάπτυξη του, την παραγωγή, τους ελέγχους, τη διάθεση στην αγορά, την εξυπηρέτηση μετά την πώληση .

Ετσι, λοιπόν, ανάλογα με τη δραστηριότητα της κάθε επιχείρησης προτείνεται και η αντίστοιχη πιστοποίηση κατά ISO. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 καθορίζουν τις γενικές αρχές οργάνωσης μιας επιχείρησης σε συγκεκριμένους τομείς της δραστηριότητάς της. Οι κατευθύνσεις των προτύπων έχουν γενικό χαρακτήρα και ως εκ τούτου με κατάλληλη διάγνωση και

εξειδίκευση, είναι προσαρμόσιμα σε βιομηχανικές επιχειρήσεις, σε κατασκευαστικές, σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών όπως ξενοδοχειακές κ.α.

Τα ISO 9000 χωρίζονται σε πρότυπα - οδηγούς για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να εφαρμόσουν ένα σύστημα ποιότητας, δηλαδή τα πρότυπα της υποσειράς ISO-9004, καθώς και τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται για σκοπούς πιστοποίησης τα ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Το καθένα από αυτά είναι υποσύνολο του άλλου, θεωρώντας ως υπερσύνολο όλων το πρότυπο ISO 9001. Το εν λόγω πρότυπο είναι ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας που περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες από τον σχεδιασμό του προϊόντος ή της υπηρεσίας, στην ανάπτυξη, παραγωγή και εγκατάσταση, καλύπτοντας παράλληλα και το στάδιο της εξυπηρέτησης μετά την πώληση.

Το ISO 9002 σχετίζεται με την παραγωγή, την παράδοση, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση - υποστήριξη του προϊόντος και μετά την πώληση. Έτσι λοιπόν ένας παραγωγός - προμηθευτής ενός προϊόντος που φέρει την πιστοποίηση ISO 9002 θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις του προτύπου που έχουν τελική αναφορά στον καταναλωτή. Το ISO 9003 πιστοποιεί μόνο τον τελικό έλεγχο καθώς και τις δοκιμές του προϊόντος.

### **Πιστοποίηση βάσει δραστηριοτήτων**

Εδώ πρέπει να διασαφηνισθεί ότι η κλιμάκωση που ισχύει στα πρότυπα ISO δεν σημαίνει πως κάποια επιχείρηση η οποία εφαρμόζει ένα σύστημα ποιότητας ISO υστερεί από κάποια άλλη που ακολουθεί ένα άλλο σύστημα.

Η επιλογή της εφαρμογής και της πιστοποίησης του προτύπου γίνεται με βάση τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Έτσι, για παράδειγμα, όταν μία εταιρία παράγει προϊόντα χωρίς να τα σχεδιάζει η ίδια, τότε ακολουθεί το πρότυπο ISO 9002, ενώ η επιχείρηση που κάνει και τον σχεδιασμό των προϊόντων που παράγει επιλέγει την πιστοποίηση κατά ISO 9001.

Πέρα όμως των πιστοποιητικών που αναφέρονται στην εσωτερική λειτουργία των επιχειρήσεων και των προϊόντων που παράγουν, έχουν κάνει την εμφάνισή τους και μια σειρά προτύπων που αναφέρονται στην περιβαλλοντική διαχείριση, ως απόρροια της αυξημένης επιβάρυνσης της περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Στο πεδίο του ανταγωνισμού προστέθηκε στα τέλη της προηγούμενης δεκαετίας ένα νέο στοιχείο, αυτό του περιβάλλοντος και της προστασίας του. Σήμερα είναι πλέον σαφής και αυξανόμενη η απαίτηση εκ μέρους της αγοράς προς τις βιομηχανίες και τις υπηρεσίες να είναι σε θέση να επιδεικνύουν τις περιβαλλοντικές τους ευθύνες.

Ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αναφέρεται στις επιπτώσεις των προϊόντων, υπηρεσιών και διεργασιών στο περιβάλλον.

Σκοπός της πιστοποίησης κατά ISO 14001 είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης να είναι συνυφασμένο με την διασφάλιση της προστασίας του περιβάλλοντος.

Με την εφαρμογή του συστήματος ISO 14001 μπορούν να επιτευχθούν :

- Μείωση των επιπτώσεων της επιχείρησης στο περιβάλλον με πρόληψη μολύνσεων και μείωση αποβλήτων.

- Βελτίωση συμμόρφωσης της επιχείρησης προς τις νομοθετικές απαιτήσεις , συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προυποθέτουν την δημοσιοποίηση περιβαλλοντικών επιδόσεων.
- Ελαχιστοποίηση κινδύνου ρίψης ευθυνών στην επιχείρηση , σχετικά με θέματα περιβάλλοντος .
- Προσδιορισμός δυνατοτήτων για μείωση κόστους και να εντοπισθούν οι τρόποι βελτίωσης περιβαλλοντικών επιδόσεων.
- Προσέλκυση προσωπικού υψηλού επιστημονικού και τεχνικού επιπέδου.
- Προώθηση της επιχείρησης σχετικά με κανονισμούς που επιβραβεύουν πιστοποιημένα συστήματα περιβαλλοντικών επιδόσεων.
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης.

### **Αναγκαία η πιστοποίηση**

Στο σύγχρονο ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον αναγκαία και καθοριστικά κρίνονται τα πιστοποιητικά ποιότητας για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να παραμείνουν με αξιώσεις στον χώρο της ελληνικής και της διεθνοποιημένης αγοράς.

Οι Έλληνες επιχειρηματίες φαίνεται να έχουν συνειδητοποιήσει τη σημασία της πιστοποίησης κατά ISO και το γεγονός αποδεικνύεται από τον κατάλογο των πιστοποιημένων εταιριών που συνεχώς μεγαλώνει.

Οι λόγοι για τους οποίους θεωρείται απαραίτητη η πιστοποίηση είναι:

- ότι οι πελάτες όλο και πιο πολύ το απαιτούν και προτιμούν τις επιχειρήσεις που το έχουν αποκτήσει,
- Τα κριτήρια ISO 9000 διασφαλίζουν την ισχύουσα ποιότητα και προσφέρουν υποδομή για περαιτέρω βελτίωση,
- η απόκτηση του πιστοποιητικού αποτελεί σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, κυρίως για τις επιχειρήσεις με εξαγωγική δραστηριότητα και
- φυσικά, αποτελεί το πρώτο βήμα για τη δημιουργία κουλτούρας Ολικής Ποιότητας, στόχο που πρέπει να έχουν όλες οι ελληνικές επιχειρήσεις.

## **ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

Η έμφαση που δίνουμε στην πολιτική ποιότητας έχει ως αφετηρία πέντε βασικές επισημάνσεις:

1. Στην περίοδο που διανύουμε, η τεχνολογία, η καινοτομία και η ποιότητα παίζουν όλο και πιο αποφασιστικό ρόλο για την ανταγωνιστικότητα, δίπλα στο κόστος εργασίας ή τον παράγοντα κεφάλαιο, που καθόριζαν προγενέστερα αναπτυξιακά πρότυπα. Καινοτομία και ποιότητα στην παραγωγή, στην οργάνωση και στη διάθεση αποτελούν κρίσιμα εργαλεία για να ξεφύγει η χώρα από τον ανταγωνισμό χαμηλού εργατικού κόστους, έναν ανταγωνισμό που ασκεί πίεση στους μισθούς, τα επιχειρησιακά κέρδη, τις επενδύσεις και έτσι στην ανάπτυξη. Η οικονομία και οι επιχειρήσεις μας ή θα πετύχουν να ενισχύσουν τη θέση τους στις νέες μορφές ανταγωνισμού ποιότητας ή θα δέχονται συνεχώς πιέσεις περιορισμού της δραστηριότητάς τους.



2. Η βελτίωση της ποιότητας και η άμεση ή έμμεση βελτίωση της παραγωγικότητας αποκτούν ολοένα και περισσότερο συμπληρωματικό χαρακτήρα. Για την οικονομία μας, η μεγάλη πρόκληση για τη βελτίωση και διατήρηση της ανταγωνιστικότητας είναι αφ' ενός η αύξηση της παραγωγικότητας και αφ' ετέρου η βελτίωση της ικανότητάς της να παράγει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες με υψηλή προστιθέμενη αξία. Παραγωγικότητα και ποιότητα σε μια αγορά που δεν καθορίζεται από το χαμηλό εργατικό κόστος είναι συνδεδεμένες.
3. Τρίτη επισήμανση, η εφαρμογή πολιτικών ποιότητας έχει νόημα όχι μόνο στην περίπτωση των μεγάλων, αλλά και των μικρών επιχειρήσεων. Οι βασικοί επιχειρησιακοί στόχοι στην εφαρμογή προγραμμάτων ποιότητας, όπως η αποτελεσματική λειτουργία, η αξιοπιστία, η μείωση απωλειών και λαθών, αποτελούν αναγκαιότητα για την ισχυροποίηση και ανάπτυξη των επιχειρήσεων, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους.  
Στο σκληρό ανταγωνισμό που αντιμετωπίζει σήμερα κάθε μικρή ή μεγάλη επιχείρηση, στη βιομηχανία, στον αγροτικό τομέα, στον τουρισμό, στα χρηματοπιστωτικά, στις κατασκευές, στις υπηρεσίες, αλλά και σε πολλές μικρές επαγγελματικές δραστηριότητες, η ποιότητα μπορεί να αποτελέσει κρίσιμο στοιχείο της ανταγωνιστικής ικανότητας.
4. Τέταρτη επισήμανση, η ποιότητα δεν αφορά μόνο τους λίγους αλλά όλους. Είναι ισχυρό εργαλείο ανταγωνιστικής ικανότητας όλης της παραγωγής.
5. Το στοιχείο της ποιότητας δεν αφορά μόνο την ιδιωτική επιχείρηση. Αφορά εξίσου και το κράτος ως παραγωγό υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο. Εκπαίδευση, υγεία,

άμυνα, έργα, μεταφορές, υλοποίηση πολιτικών γενικότερα, οφείλουν σήμερα να υπακούουν επίσης στην αυστηρή λογική της ποιότητας. Κριτήριο και εδώ είναι η αποτελεσματικότητα στη χρήση των πόρων, καθώς και η καλύτερη ανταπόκριση στις προσδοκίες του χρήστη, που πλέον αποτελεί βασικό ζητούμενο της οικονομίας και της κοινωνίας. Γίνεται πλέον φανερό ότι η επιτυχία μιας πολιτικής ποιότητας βασίζεται στην ικανότητα που μπορούν να αποκτήσουν τόσο η οικονομία όσο και η κοινωνία μας, να βλέπουν και να κατανοούν έγκαιρα τις τάσεις, να επεξεργάζονται ιδέες, να προσαρμόζονται και να δρουν με συνέχεια και συνέπεια προς την καλύτερη ανταπόκριση στις προσδοκίες του πολίτη ή του χρήστη. Σε ότι αφορά την κυβέρνηση και το κράτος, αφετηρία της πολιτικής μας είναι η ανάγκη να διασφαλίσουμε ευνοϊκό και ορθολογικό περιβάλλον για τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Στις 23 Ιανουαρίου το Υπουργικό Συμβούλιο ενέκρινε τις βασικές γραμμές μιας φιλόδοξης πολιτικής ποιότητας, στοιχεία της οποίας είναι:

- Η καθιέρωση του θεσμού των Εθνικών Βραβείων Ποιότητας.
- Η προώθηση ειδικού προγράμματος για την επιχορήγηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την απόκτηση ISO.
- Η εξειδίκευση της Στρατηγικής και Πολιτικής Ποιότητας για βασικούς τομείς της Οικονομίας και της Δημόσιας Διοίκησης .
- Η καθιέρωση του Νοεμβρίου ως <<Ελληνικού Μήνα Ποιότητας>>, με στόχο να φθάσει το μήνυμα της Ποιότητας στην ίδια την κοινωνία μέσα από ειδικές εκδηλώσεις.

- Η αξιοποίηση των Μέσω Μαζικής Ενημέρωσης για τη διάχυση των εννοιών της Ποιότητας στο ευρύ κοινό.
- Η δημιουργία του Εθνικού Παρατηρητηρίου Ποιότητας. Ο μηχανισμός αυτός αποτελεί το εργαλείο για τη λειτουργία της αλυσίδας <<μετρώ-συμπεραίνω-στοχοθετώ-ενεργώ-ξαναμετρώ-βελτιώνω>>.

Η επιτυχία της ένταξης της χώρας στην ΟΝΕ θα εξαρτηθεί από την επιτυχία στο πεδίο της ανταγωνιστικότητας που θα δώσουν οι επιχειρηματίες, οι βιοτέχνες, οι επαγγελματίες, μαζί με τους εργαζόμενους.

Η επιτυχία θα προσδιοριστεί από το σύνολο των κατάλληλων επιχειρησιακών πολιτικών, που θα επιλεγούν. Αναμφίβολα, πέρα από τους παραδοσιακούς παράγοντες ανταγωνιστικότητας, απαιτούνται επενδύσεις σε άυλους παράγοντες όπως η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, η έρευνα, η καινοτομικότητα και η χρήση σύγχρονων πρακτικών διοίκησης και οργάνωσης. Σ' αυτή τη διαδικασία, ο εργαζόμενος, είτε ως στέλεχος είτε ως ανειδίκευτος, πρέπει να βρίσκεται στο επίκεντρο της προσπάθειας. Η ικανότητά μας να προσαρμόσουμε τις επιλογές και τις στρατηγικές μας στο νέο περιβάλλον, αντί απλώς να υποστούμε παθητικά τις επιπτώσεις του, θα καθορίσει μελλοντικά το χάρτη των ωφελειών και του κόστους της οικονομίας μας.

## **ΕΛΟΤ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Όλο και περισσότεροι πελάτες των διαφόρων επιχειρήσεων σήμερα, είτε ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα είτε ανήκουν στον

δημόσιο τομέα, ζητούν από αυτές ή τις παροτρύνουν να εφαρμόσουν Σύστημα Ποιότητας και ακολούθως να αποκτήσουν και το σχετικό πιστοποιητικό. Η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας σε μία επιχείρηση ενισχύει την ανταγωνιστικότητά της, βοηθά τον επιχειρηματία να ανταπεξέλθει στις αυξημένες απαιτήσεις της ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς αλλά και της Διεθνούς ενώ κατ' επέκταση η πιστοποίηση του συστήματος Ποιότητας καταρρίπτει τους φραγμούς της ελεύθερης διακίνησης προϊόντων καθώς και τη διείσδυση των διαφόρων ξένων προϊόντων τα οποία πολλές φορές προκαλούν δυσφορία στους καταναλωτές και χρήστες τους λόγω της 'αμφίβολης' προσφερόμενης ποιότητας.

Αναμφισβήτητα έχει αναγνωρισθεί πια ότι η εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας αποτελεί ουσιώδη προϋπόθεση για την επιβίωση και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών και σημαντικό παράγοντα για την εμπορική επιτυχία οποιασδήποτε παραγωγικής προσπάθειας. Η δε πιστοποίηση αυτών παρέχει αντικειμενικές και ανεξάρτητες αποδείξεις σε οποιονδήποτε πελάτη της αποτελεσματικότητάς του και της παρεχόμενης ποιότητας είτε των προϊόντων είτε των υπηρεσιών.

## **1. ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΕΙΡΑΣ ΕΛΟΤ EN ISO 9000- ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Η ορολογία η οποία έχει σχέση με την διασφάλιση ποιότητας αναφέρεται αναλυτικά στο πρότυπο ΕΛΟΤ EN 8402. Γενικά όμως μπορούμε να πούμε ότι:

‘ποιότητα’, σημαίνει να ικανοποιεί κανείς τις απαιτήσεις του πελάτη του.

‘διασφάλιση ποιότητας’ είναι ο συνδυασμός όλων των ευθυνών, διαδικασιών και μέσων που διαθέτει η επιχείρηση αφενός για να ικανοποιήσει τους στόχους της αφετέρου για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πελατών της.

‘σύστημα Ποιότητας’ είναι όλες οι οργανωτικές διαδικασίες, διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για διαχείριση της ποιότητας, όλα αυτά δηλαδή που τελικά οδηγούν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των αγοραστών.

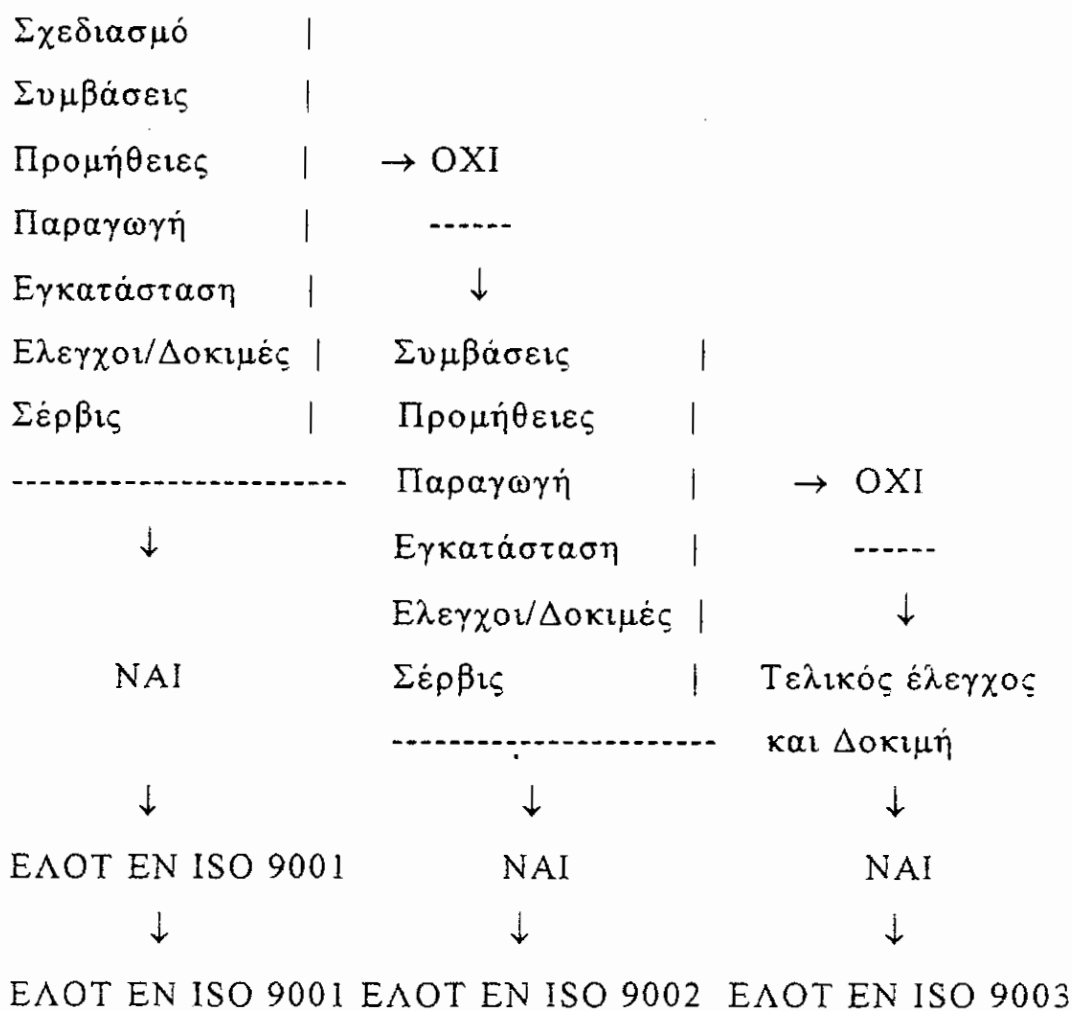
Τα κριτήρια για τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας περιγράφονται στην σειρά προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9000. Στην σειρά αυτή των προτύπων υπάρχουν τα τρία πρότυπα πιστοποίησης ΕΛΟΤ EN ISO 9001, ΕΛΟΤ EN ISO 9002, ΕΛΟΤ EN ISO 9003, καθώς επίσης και πρότυπα (σειρά ΕΛΟΤ EN ISO 9004) τα οποία περιέχουν οδηγίες και παρέχουν βοήθεια τόσο στην κατανόηση των εννοιών που σχετίζονται με ένα σύστημα ποιότητας για την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας αλλά και για την βελτίωσή του. Δεν καθορίζουν όμως κριτήρια για την ποιότητα των προϊόντων .

Η επιλογή του προτύπου με βάση το οποίο θα πιστοποιήσει κάποια επιχείρηση το Σύστημα Ποιότητάς της εξαρτάται από τον τύπο του προϊόντος βασικά και την εμπλοκή της επιχείρησης στις διάφορες δραστηριότητες που αφορούν το προϊόν, δηλαδή στον σχεδιασμό , την παραγωγή του, τους ελέγχους κ.λ.π.

Αν μια επιχείρηση σχεδιάζει ένα προϊόν (ή μια υπηρεσία) , το παράγει , το ελέγχει , το διαθέτει στην αγορά και προσφέρει τεχνική υποστήριξη ή προσφέρει δραστηριότητες άλλες μετά την πώληση , τότε επιλέγει το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001. Αν το

παράγει, το ελέγχει, το διαθέτει και προσφέρει σέρβις επιλέγει το ΕΛΟΤ EN ISO 9002 ενώ αν απλώς εκτελεί ελέγχους και δοκιμές στο τελικό προϊόν επιλέγει το ΕΛΟΤ EN ISO 9003.

**Ποιες από τις παρακάτω δραστηριότητες καλύπτει το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησής σας;**



'Υπόδειγμα για την διασφάλιση ποιότητας στο σχεδιασμό/ ανάπτυξη παραγωγή, εγκατάσταση και ε-	'Υπόδειγμα για την διασφάλιση ποιότητας στη παραγωγή, εγκατάσταση και ε-	'Υπόδειγμα για την διασφάλιση ποιότητας στον τελικό έλεγχο και δοκιμή.
και ε-	ξυπηρέτηση μετά	

ξυπηρέτηση μετά την πώληση.  
την πώληση.

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **0.1 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ISO**

Με το Νόμο 372/76 'Περί συστάσεως και λειτουργίας του ΕΛΟΤ', ανατίθεται στον ΕΛΟΤ και η ανάπτυξη δραστηριοτήτων πιστοποίησης. Με βάση την Απόφαση του Υπουργού ΒΕΤ Αρ. 8316/1114/18-4-1989, ο ΕΛΟΤ εφαρμόζει διαδικασίες και συστήματα πιστοποίησης. Στο πλαίσιο των διαδικασιών αυτών απονέμει σήματα συμμόρφωσης (ποιότητας), και χορηγεί πιστοποιητικά συμμόρφωσης (ποιότητας) που υποδηλώνουν τη συμμόρφωση προϊόντων, υλικών, υπηρεσιών, διεργασιών και συστημάτων ποιότητας με τις απαιτήσεις Εθνικών, Ευρωπαϊκών και Διεθνών Προτύπων, Προδιαγραφών (π.χ. Βιομηχανικών, Στρατιωτικών), Συστάσεων (π.χ. Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών ή Διεθνούς Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών) ή άλλων κανονιστικών εγγράφων (π.χ. Κοινοτική ή Εθνική Νομοθεσία).

### **0.2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ISO**

Η Διεθνής και η Ευρωπαϊκή σειρά Προτύπων για Συστήματα Ποιότητας και τα αντίστοιχα Πρότυπα του ΕΛΟΤ καθώς και η Διαδικασία Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας του ΕΛΟΤ, *δεν έχουν ως σκοπό την τυποποίηση των*

*Συστημάτων Ποιότητας των επιχειρήσεων, αλλά κατά κύριο λόγο την εναρμόνιση των απαιτήσεων για Συστήματα Ποιότητας.*

*Οι απαιτήσεις αυτές μπορούν και πρέπει να ικανοποιούνται από Συστήματα Ποιότητας σχεδιασμένα και εφαρμοσμένα, διαφορετικά πιθανόν, αλλά με τρόπο ώστε κάθε Σύστημα Ποιότητας να προσαρμόζεται στη διάρθρωση και τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης. Οσον αφορά στις Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης και Πιστοποίησης του κάθε Συστήματος, η Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ λαμβάνει αυστηρά υπόψη τα παραπάνω και δίνει μεγάλη προσοχή στην πραγματική εφαρμογή και λειτουργία του κάθε Συστήματος για κάθε περίπτωση χωριστά.*

Ο παρών Κανονισμός αφορά στην αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας επιχειρήσεων, χωρίς να γίνεται διάκριση ανάλογα με τα συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο ορισμένα σημεία ή απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού, πιθανόν να μην έχουν εφαρμογή σε κάποια συγκεκριμένη επιχείρηση. Το θέμα αυτό θα συζητείται εκτενέστερα κατά τις προπαρασκευαστικές συνομιλίες με τον ενδιαφερόμενο.

*Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας σημαίνει ότι η πιστοποιηθείσα επιχείρηση έχει τεκμηριώσει, έχει εφαρμόσει και τηρεί ένα Σύστημα Ποιότητας, το οποίο αποτελεί ένα μέσο διασφάλισης του γεγονότος ότι τα παραγόμενα προϊόντα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι σταθερής ποιότητας σε σχέση με τις προδιαγεγραμμένες γι' αυτά απαιτήσεις.*

*Όμως, το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας δεν αναφέρεται κατ' ουδένα τρόπο στην*



*αξιολόγηση και πιστοποίηση των παραγομένων προϊόντων και παρεχομένων υπηρεσιών. Επομένως τα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας δεν είναι Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης (Ποιότητας) Προϊόντων και δεν πρέπει να συγχέονται με αυτά ούτε να χρησιμοποιούνται ως τέτοια.*

## **ΟΡΟΙ**

Όλοι οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο και έχουν σχέση με την Ποιότητα, είναι σύμφωνοι με τα Πρότυπα ISO 8402/ ΕΛΟΤ ISO 8402 και ΕΛΟΤ EN 45020 'Γενικοί Οροι και Ορισμοί τους για την Τυποποίηση και τις Συναφείς Δραστηριότητες'.

### **0.3. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ (ΕΛΟΤ και ISO)**

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

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

Στα πλαίσια του παρόντος Κανονισμού και σύμφωνα με την ορθή πρακτική των διαδικασιών Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας, ο ΕΛΟΤ συνεργάζεται με τις

ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις με αντικείμενο αποκλειστικά την ορθή ερμηνεία των Προτύπων Ποιότητας και την ορθή εφαρμογή των Διαδικασιών Πιστοποίησης .

Ολες οι επιχειρήσεις οι οποίες έρχονται σε επαφή με τον ΕΛΟΤ , στα πλαίσια της διαδικασίας που περιγράφεται στον παρόντα

Κανονισμό, αντιμετωπίζονται ισότιμα.

## **1. ANTIKEIMENO ISO.**

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας πραγματεύεται το πεδίο εφαρμογής, τη συνολική διαχείριση και τη χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας (ΠΣΣΠ) σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου EN 45012 και τις αντίστοιχες κατευθυντήριες οδηγίες της ΕΑC.

Το ΠΣΣΠ αναφέρεται στην αξιολόγηση και πιστοποίηση της συμμόρφωσης του Συστήματος Ποιότητας μίας επιχείρησης σύμφωνα με τις απαιτήσεις που περιλαμβάνονται σε ένα από τα τρία (3) Πρότυπα της σειράς ΕΛΟΤ EN ISO 9000, τα οποία χρησιμοποιούνται για σκοπούς πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας, καθώς και στον παρόντα Κανονισμό.

### **Πρότυπα ISO**

**ΕΛΟΤ EN ISO 9001:** Συστήματα Ποιότητας-Υπόδειγμα για την Ποιότητα στον Σχεδιασμό/Ανάπτυξη, Παραγωγή, Εγκατά-σταση, και Εξυπηρέτηση.

**ΕΛΟΤ EN ISO 9002:** Συστήματα Ποιότητας - Υπόδειγμα για την Ποιότητα στην Παραγωγή, Εγκατάσταση και Εξυπηρέτηση.

**ΕΛΟΤ EN ISO 9003:** Συστήματα Ποιότητας-Υπόδειγμα για την Ποιότητα στον Τελικό Έλεγχο και Δοκιμή.

Τα ανωτέρω Πρότυπα είναι ταυτόσημα με τα αντίστοιχα Πρότυπα της σειράς ISO 9000 και EN ISO 9000.

*Οι περιπτώσεις εφαρμογής ενός εκάστου εκ των ανωτέρω Προτύπων αναφέρονται στις αντίστοιχες παραγράφους 'Αντικείμενο και Πεδίο Εφαρμογής' των Προτύπων αυτών.*

*Ειδικότερα στις περιπτώσεις όπου σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στις ανωτέρω αναφερθείσες παραγράφους υφίστανται για συγκεκριμένο Σύστημα Ποιότητας οι συνθήκες εφαρμογής του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001, η επιχείρηση δεν έχει τη δυνατότητα εναλλακτικής ή διακριτικής εφαρμογής του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9002. Κατ' αντιστοιχία με το προηγούμενο ισχύει το αυτό και για τις περιπτώσεις εφαρμογής του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9002 σε σχέση με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9003.*

*Η χορήγηση του ΠΣΣΠ απαιτεί την αξιολόγηση και επιθεώρηση του Συστήματος Ποιότητας μίας επιχείρησης, χωρίς αυτό να αποτελεί πιστοποίηση των προϊόντων, των διαδικασιών ή των μεθόδων παραγωγής και ελέγχου της επιχείρησης.*

Η συμμόρφωση του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης με ένα εκ των ανωτέρω Προτύπων βεβαιώνεται με το ΠΣΣΠ.

Ο παρών Κανονισμός ισχύει επίσης και στις περιπτώσεις όπου ο ενδιαφερόμενος θα ζητήσει από τον ΕΛΟΤ με αίτησή του την αξιολόγηση και πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης σύμφωνα με άλλα Πρότυπα Ποιότητας ή κανονιστικά κείμενα. Η αξιολόγηση και πιστοποίηση των συστημάτων αυτών ακολουθεί τις διαδικασίες του παρόντος Γενικού Κανονισμού, χρησιμοποιώντας ως κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο Πρότυπο ή κανονιστικό κείμενο.

## **2. ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΜΠΕ)**

Εχει θεσπισθεί στον ΕΛΟΤ, Μητρώο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων (ΜΠΕ), με αντικείμενο τη δημοσιοποίηση της χορήγησης και την παρακολούθηση της διατήρησης του ΠΣΣΠ.

Το ΜΠΕ περιλαμβάνει το όνομα της επιχείρησης, την κατηγορία ή το είδος των προϊόντων και / ή υπηρεσιών που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής του Πιστοποιητικού, το Πρότυπο σύμφωνα με το οποίο έγινε η αξιολόγηση και πιστοποίηση, αναφορά στον κατάλογο τομέων της ΕΑC καθώς και άλλες πληροφορίες οι οποίες κατά περίπτωση μπορεί να απαιτούνται .

## **3. ISO ΚΑΙ ΣΗΜΑ IQNET**

3.1 Εχει θεσπισθεί στον ΕΛΟΤ, το Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας με αντικείμενο τη

βεβαίωση της καταχώρησης της επιχείρησης στο ΜΠΕ και το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στον παρόντα κανονισμό.

3.2 Ο λογότυπος του ISO σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο κατωτέρω:-----

3.3 Ο λογότυπος του ISO πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από τον αριθμό καταχώρησης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης στο ΜΠΕ, τα στοιχεία του Προτύπου με βάση το οποίο έχει γίνει η αξιολόγηση και πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας και την ένδειξη ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σύμφωνα με το ακόλουθο σχήμα:

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΛΟΤ EN ISO 900X / ISO 900X - Αρ.....

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

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

3.4. Το ISO είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ, ο λογότυπος του οποίου έχει κατοχυρωθεί με δήλωση στο

Υπουργείο. Εμπορίου, μπορεί δε να κατοχυρωθεί και σε άλλες χώρες για τη διασφάλιση της προστασίας του. Το ISO αφορά αποκλειστικά την επιχείρηση στην οποία έχει χορηγηθεί και δεν επιτρέπεται η μεταβίβασή του καθ' οιονδήποτε τρόπο.

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

3.6. Ο ΕΛΟΤ, ως μέλος του Διεθνούς Δικτύου Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας παρέχει στις πιστοποιημένες από αυτόν, επιχειρήσεις την δυνατότητα της χρησιμοποίησης του Σήματος IQNet. Το σήμα IQNet έχει ως αντικείμενο τη βεβαίωση της πιστοποίησης της επιχείρησης από Οργανισμό Πιστοποίησης μέλος του IQNet, με σκοπό την ευρύτερη και ευχερέστερη αναγνώριση και αποδοχή της πιστοποίησης αυτής. Ο λογότυπος του Σήματος IQNet σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο ακόλουθος:

Η χρησιμοποίηση του Σήματος IQNet είναι προαιρετική. Όταν χρησιμοποιείται τούτο γίνεται αποκλειστικά και μόνον σε συνδυασμό με το ΕΣΣ/ΣΠ. Σε καμία περίπτωση δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί αυτοτελώς, ανεξάρτητα ή διαχωρισμένο από το ΕΣΣ/ΣΠ σε τρόπο που να δημιουργεί αντίστοιχη παραπλανητική εντύπωση. Η χρήση του πιστοποιητικού του IQNet επίσης διέπεται από τους ίδιους όρους δηλαδή αποκλειστικά και μόνο σε συνδυασμό με το ΠΣΣΠ.

3.7. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι διαδικασίες πιστοποίησης που περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό υλοποιούνται με βάση τις διατάξεις Κανονιστικών Εγγράφων, η τοποθέτηση, χρήση και λοιπές απαιτήσεις για τα αντίστοιχα σήματα ή σημάνσεις (π.χ. σήμανση CE).

#### 4. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΚΥΡΙΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ

Από έρευνες που έχουν γίνει σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές Επίπεδο έχουν εντοπιστεί οι κύριες αιτίες που δημιουργούν προβλήματα ποιότητας σε επιχειρήσεις:

- ανθρώπινος παράγοντας πχ μη εκπαιδευμένο προσωπικό
- 'κακές' μέθοδοι ελέγχου
- έλλειψη προδιαγραφών ή λανθασμένες προδιαγραφές ή μη εφαρμογή προδιαγραφών, όταν αυτές υπάρχουν υπό μορφή προτύπων
- έλλειψη μεθοδολογίας ελέγχου των παραγωγικών διεργασιών
- κακός προγραμματισμός εκ μέρους της επιχείρησης
- μη σωστή αναγνώριση των αναγκών των πελατών.

Τα κύρια αυτά προβλήματα τα οποία συνήθως εντοπίζονται στις δραστηριότητες πριν την παραγωγή ως κύρια συνέπεια έχουν την αύξηση του κόστους σε μια επιχείρηση.

Άλλες συνέπειες είναι η απώλεια πελατών, η κακή φήμη κ.λ.π. Το γεγονός ότι οι δραστηριότητες πριν την παραγωγή είναι τόσο σημαντικές καθιστούν την έννοια 'κάντο σωστά την πρώτη φορά' να επηρεάζει σε πολύ μεγάλο ποσοστό το 'κόστος της ποιότητας'.

#### 5. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Παροχή εμπιστοσύνης στον ιδιοκτήτη της επιχείρησης για την καλή λειτουργία της

- Παροχή εμπιστοσύνης στους πελάτες για την ικανότητα παραγωγής /παροχής σταθερής ποιότητας προϊόντων / υπηρεσιών, έγκαιρα και σύμφωνα με τις επιθυμητές προδιαγραφές
- Ανοίγουν νέες αγορές για την επιχείρηση / μεγαλώνει το μερίδιο αγοράς / διαβατήριο για εξαγωγές / παροχή αποδείξεων για συμμόρφωση με κοινοτικές οδηγίες που απαιτούν πιστοποίηση συστημάτων ποιότητας
- Λιγότερα σκάρτα/απώλειες
- Έγκαιρος εντοπισμός όλων των πιθανών πηγών λαθών
- Εργαλείο Μάρκετινγκ / Δημοσίων Σχέσεων / Προβολής της επιχείρησης
- Βελτίωση Διεργασιών / Διαδικασιών / Εργαλείο διαχείρισης για την βελτίωση της ίδιας της επιχείρησης
- Αύξηση κέρδους λόγω αποτελεσματικότητας που παρέχει / λόγω μειωμένων ελέγχων από πελάτες
- Μείωση ασφαλιστικών / ευθύνη λόγω ελαττωματικών προϊόντων
- Συμμετοχή σε συμβάσεις / διαγωνισμούς όπου απαιτούνται πιστοποιητικά Συστημάτων Ποιότητας
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας

## 6. ΣΤΑΔΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι περισσότερες επιχειρήσεις διαθέτουν στοιχειώδη βασική οργανωτική δομή, σε αρκετές υπάρχουν προδιαγραφές και οδηγίες εργασίας, πράγματα τα οποία αποτελούν την βάση για το



‘κτίσιμο’ του Συστήματος Ποιότητας. Αρκετές λίγο πολύ εφαρμόζουν αυτά τα οποία προδιαγράφουν τα πρότυπα πιστοποίησης, απλά δεν τα έχουν γραμμένα σε διαδικασίες και οδηγίες και δεν καταγράφουν τα αποτελέσματα των ελέγχων που κάνουν.

Οι κυριότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν είναι η ύπαρξη ελάχιστων διαθέσιμων μέσων, η δυσκολία κατανόησης και εφαρμογής των απαιτήσεων των προτύπων πιστοποίησης καθώς και το κόστος εγκατάστασης και συνεχούς τήρησης του Συστήματος Ποιότητας.

Αν αναλογιστεί κανείς όμως τα πλεονεκτήματα που έχει από την σωστή και αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας, οι δυσκολίες αυτές αντιμετωπίζονται και παραγκωνίζονται εύκολα, αρκεί να υπάρχει θέληση.

Η βάση είναι η αλλαγή της γενικότερης φιλοσοφίας σε μια επιχείρηση : ‘κάντο σωστό την πρώτη φορά’ που σημαίνει να επικεντρώσει κανείς την προσοχή του στην ικανότητα και τον έλεγχο των διαφόρων δραστηριοτήτων που εφαρμόζει ώστε να ικανοποιήσει τον πελάτη του παρά στην ποιότητα του τελικού προϊόντος.

Τα στάδια εφαρμογής είναι:

α) να δεσμευθεί η διοίκηση και να αποφασίσει για την εφαρμογή του Συστήματος . Και λέγοντας δέσμευση δεν εννοούμε απλώς την γραπτή δέσμευσή της με την υπογραφή της Πολιτικής Ποιότητας αλλά και την έμπρακτη συμμετοχή της με την παροχή όλων εκείνων των μέσων που απαιτούνται για διασφάλιση ποιότητας και αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας.

β) αποφασίζει κανείς ποιο είναι το πρότυπο πιστοποίησης και αρχίζει να καταγράφει τις διαδικασίες που ήδη εφαρμόζει, να τις αξιολογεί για να δει κατά πόσο ικανοποιούν τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης και να εφαρμόζει τυχόν αλλαγές που απαιτούνται ώστε να εξασφαλιστεί ότι το καταγεγραμμένο σύστημα ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα αλλά συγχρόνως ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου.

γ) μετά αρχίζει η εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας, η συνεχής παρακολούθησή του, ο έλεγχος της αποτελεσματικότητάς του, η εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών δηλαδή αλλαγών και διορθώσεων όπου αυτές απαιτούνται.

δ) τέλος έρχεται η διαδικασία της πιστοποίησης, η διαβεβαίωση δηλαδή από ένα τρίτο ανεξάρτητο μέρος, ότι το Σύστημα Ποιότητας που έχει εφαρμόσει η επιχείρηση ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης και χορηγείται στην επιχείρηση το Πιστοποιητικό Συστήματος Ποιότητας.

Η όλη διαδικασία της καταγραφής του Συστήματος Ποιότητας, της εφαρμογής του και του ελέγχου της αποτελεσματικότητάς του μπορεί να πραγματοποιηθεί από την ίδια επιχείρηση ή με την βοήθεια συμβούλων. Τότε όμως πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η επιλογή του συμβούλου.

Θα πρέπει να διερευνηθεί η αγορά των συμβούλων ώστε να επιλέγει κάποιος ο οποίος έχει την εμπειρία που απαιτείται για να βοηθήσει την επιχείρηση. Το Σύστημα Ποιότητας βοηθά την επιχείρηση και είναι αποτελεσματικό αν έχει αναπτυχθεί με βάση την λειτουργία της επιχείρησης. Τα Συστήματα Ποιότητας δεν μεταφέρονται από μια επιχείρηση σε άλλη ούτε ένα Σύστημα 'έτοιμο πακέτο' είναι αποτελεσματικό αν δεν προσαρμοσθεί στις ανάγκες της επιχείρησης.

Ο σωστός σύμβουλος θα αφιερώσει χρόνο να κατανοήσει τις λειτουργίες της επιχείρησης, να καταγράψει αυτά τα οποία πρέπει να κάνει εκείνος και αυτά που πρέπει να κάνει ή να του παρέχει η επιχείρηση, από κοινού με την επιχείρηση. Απαιτείται η συνδρομή της επιχείρησης αλλιώς η τεκμηρίωση που θα παραδοθεί εκ μέρους του συμβούλου στην επιχείρηση στην καλύτερη περίπτωση θα είναι η ερμηνεία του σχετικά με τον τρόπο που δουλεύει η επιχείρηση. Στην χειρότερη περίπτωση θα είναι αντίγραφα διαδικασιών/οδηγιών άλλης επιχείρησης, τα οποία δεν θα έχουν καμία σχέση με την συγκεκριμένη επιχείρηση.

Ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για την σωστή και επιτυχημένη εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας είναι η ευαισθητοποίηση του προσωπικού, η κινητοποίησή του καθώς και η συνεχής εκπαίδευσή του και η συνεχής στήριξη της διοίκησης.

Το Σύστημα Ποιότητας ουσιαστικά βασίζεται στο προσωπικό που διαχειρίζεται τις διάφορες διαδικασίες και δραστηριότητες και του οποίου η παρακίνηση για περισσότερη συμμετοχή και πρωτοβουλίες, μπορεί να οδηγήσει σε προτάσεις εκ μέρους της για σημαντικές βελτιώσεις.

Η αίσθηση επίσης ότι η Διοίκηση είναι πάντα δίπλα στο προσωπικό, έχει δεσμευθεί και παρέχει κάθε μέσο για βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας είναι ιδιαίτερα σημαντική.

## 7. Ο ΕΛΟΤ ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- Είναι ο Εθνικός Φορέας Πιστοποίησης
- Είναι ο μοναδικός, εγκατεστημένος στην Ελλάδα φορέας, ο οποίος έχει διαπιστευτεί σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 45012.
- Συμμετέχει σε όλες τις Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Επιτροπές Τυποποίησης και Πιστοποίησης
- Καλύπτει όλους τους τομείς της βιομηχανίας
- Διαθέτει επιθεωρητές με κατάλληλη εκπαίδευση και εμπειρία σε θέματα διασφάλισης ποιότητας, οι οποίοι έχουν επιλεγεί και αξιολογηθεί με βάση τις απαιτήσεις των προτύπων της σειράς ISO 10011
- Έχει χορηγήσει πιστοποιητικά Συστημάτων Ποιότητας στις μεγαλύτερες βιομηχανίες ανά βιομηχανικό κλάδο π.χ. SIEMENS, BP, ΑΛΚΑΤΕΛ κ.λ.π.
- Δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Είναι ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα
- Χορηγεί πιστοποιητικά τα οποία είναι ισότιμα με εκείνα που χορηγούν οι φορείς, μέλη του IQNet
- Παρέχει βοήθεια προς τις επιχειρήσεις για να σταθούν και να βελτιώσουν την θέση τους στην Εθνική, Ευρωπαϊκή και Διεθνή αγορά και να επιδείξουν την ικανότητά τους καθώς επίσης και την συμμόρφωσή τους προς απαιτήσεις εθνικές, ευρωπαϊκές και διεθνείς.
- Τεκμηριώνει την ικανότητα παραγωγής προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών σταθερής ποιότητας με το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας

## 7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΛΟΤ

Όταν μια επιχείρηση θεωρήσει ότι έχει εφαρμόσει με αποτελεσματικό τρόπο το Σύστημα Ποιότητας καταθέτει στον ΕΛΟΤ αίτηση για επιθεώρηση του Συστήματος Ποιότητας. Μαζί με την αίτηση καταθέτει και το Εγχειρίδιο Ποιότητας.

Υπάρχει η δυνατότητα πραγματοποίησης προπαρασκευαστικών συναντήσεων για να δοθούν τυχόν διευκρινίσεις και στα δύο μέρη (ΕΛΟΤ- επιχείρηση) καθώς επίσης και προκαταρκτικών επισκέψεων αξιολόγησης, ώστε να εντοπιστούν τυχόν σημεία απόκλισης από τις απαιτήσεις του επιλεγθέντος προτύπου πιστοποίησης, πριν την αρχική αξιολόγηση του Συστήματος Ποιότητας μίας επιχείρησης.

Επόμενο βήμα είναι ο καθορισμός των ημερομηνιών επιθεώρησης, που πραγματοποιείται πάντα σε συνεννόηση με την επιχείρηση, η οποία δηλώνει τυχόν επιθυμητές ημερομηνίες.

Η επιθεώρηση διενεργείται από ομάδα επιθεωρητών του ΕΛΟΤ, η οποία ελέγχει τις συνολικές διαδικασίες, από τον σχεδιασμό του προϊόντος (αν πραγματοποιείται ) και τον έλεγχο των α' υλών μέχρι την διάθεση στην αγορά και την εξυπηρέτηση που παρέχει κανείς μετά την πώληση (σέρβις).

Αν δεν υπάρχουν σημαντικά προβλήματα χορηγείται το Πιστοποιητικό. Αν υπάρχουν η επιχείρηση προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες οι οποίες πρέπει να επαληθευθούν από τον ΕΛΟΤ , είτε με την πραγματοποίηση ειδικής επιθεώρησης είτε με την κατάθεση αποδεικτικών στοιχείων στην Διεύθυνση Πιστοποίησης για έλεγχο από την ομάδα επιθεώρησης.

Το Πιστοποιητικό ισχύει για τρία χρόνια. Κατά την διάρκεια των τριών χρόνων διενεργούνται επιθεωρήσεις επιτήρησης, για

να επαληθεύεται το γεγονός ότι το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης.

Αν κατά την διάρκεια των επιθεωρήσεων αυτών παρουσιάζονται κύρια προβλήματα (κύριες μη συμμορφώσεις), τα οποία δεν αντιμετωπίζει με αποτελεσματικό τρόπο-η-επιχείρηση-μπορεί να συμβεί και ανάκληση δηλαδή αφαίρεση του πιστοποιητικού.

Ο ΕΛΟΤ είναι μέρος του IQNet , του Διεθνούς Δικτύου των Φορέων Πιστοποίησης, οι οποίοι χορηγούν Πιστοποιητικά Συστημάτων Ποιότητας. Όλα τα μέλη του IQNet έχουν υπογράψει μεταξύ τους συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης που σημαίνει ότι αν μια επιχείρηση έχει Πιστοποιητικό Συστήματος Ποιότητας από τον ΕΛΟΤ, το πιστοποιητικό αυτό αναγνωρίζεται και είναι αποδεκτό από όλα τα μέλη του IQNet ως ιστότιμο.

Δεν χρειάζεται δηλαδή να περάσει μια επιχείρηση ξανά από επιθεώρηση.

Μέλη δε του IQNet είναι οι εθνικοί φορείς πιστοποίησης των περισσότερων Ευρωπαϊκών χωρών π.χ. BSI (Αγγλία), SQS (Ελβετία), AFAQ (Γαλλία), κ.λ.π. καθώς επίσης και φορείς πιστοποίησης εκτός Ευρώπης όπως SAA (Αυστραλία), SII (Ισραήλ) κ.λ.π.

## 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΣΣΠ)

### 4.1. ΓΕΝΙΚΑ

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

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

Κατά τα ανωτέρω στάδια εφαρμόζονται οι αρχές , οι οποίες περιγράφονται στα Πρότυπα ISO 10011-Μέρος 1,2, και 3.

Η επιχείρηση οφείλει κατά τις επιθεωρήσεις να γνωστοποιεί στον ΕΛΟΤ τις απαιτήσεις, οι οποίες καθορίζονται από την νομοθεσία (Εθνική και Κοινοτική), στις οποίες υπάγονται τα παραγόμενα απ' αυτήν προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι επιθεωρητές του ΕΛΟΤ θα ελέγχουν εάν οι απαιτήσεις αυτές έχουν δεόντως ενσωματωθεί στο Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης και θα επαληθευτούν εάν οι Άρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες έχουν διενεργήσει τους ελέγχους που προβλέπονται από την ισχύουσα κατά περίπτωση νομοθεσία, στην περίπτωση που αυτό συνεπάγεται χορήγηση εγκρίσεων και αδειών . Επίσης

οι επιθεωρητές θα έχουν πρόσβαση στα αρχεία ελέγχου που έχουν διεξαχθεί από τις Αρμόδιες Αρχές ή άλλους Φορείς Πιστοποίησης.

#### 4.2. ΑΙΤΗΣΗ

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

Κάθε αίτηση που υποβάλλεται και κάθε Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας που χορηγείται με βάση αυτή, αφορά μόνο σε μια μονάδα παραγωγής ή έναν τομέα δραστηριότητας της επιχείρησης, σύμφωνα με τον Πίνακα Τομέων Πιστοποίησης της ΕΑC. Χωριστή αίτηση πρέπει να υποβληθεί για άλλες μονάδες παραγωγής ή δραστηριότητες της επιχείρησης ή για επέκταση σε νέους τομείς, σύμφωνα με τον κατάλογο τομέων πιστοποίησης της ΕΑC για τις οποίες θα απονεμηθεί και χωριστό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

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

Μαζί με το ειδικό αιτήσεων ο ενδιαφερόμενος παραλαμβάνει από τον ΕΛΟΤ τον παρόντα Γενικό Κανονισμό και το Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης της επιχείρησής του, το



οποίο πρέπει να συμπληρώσει αυτοαξιολογώντας το Σύστημα Ποιότητάς του.

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις των αντίστοιχων Προτύπων για Συστήματα Ποιότητας. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να χρησιμοποιήσει ως οδηγό επιλογής του κατάλληλου Προτύπου για το Σύστημα Ποιότητας που πρέπει να χρησιμοποιήσει στην επιχείρησή του, το Πρότυπο ISO 9000/ΕΛΟΤ EN ISO 9000.

Για να αρχίσουν οι προπαρασκευαστικές συνομιλίες καθώς επίσης και ο κύκλος των επιθεωρήσεων, πρέπει να θέσει ο ενδιαφερόμενος στην διάθεση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ τα έγγραφα/έντυπα της Επιχείρησης που αφορούν στο Σύστημα Ποιότητας (Εγχειρίδιο Ποιότητας, Διαδικασίες Ποιότητας κ.λ.π.).

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

Η συγκεκριμένη επιχείρηση πρέπει να δηλώνει στον ΕΛΟΤ εάν είναι θυγατρική άλλης επιχείρησης ή έχει οιοδήποτε είδους σχέση με άλλες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα δε αν οι σχέσεις αυτές επηρεάζουν τη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας της για να ληφθεί υπόψη το γεγονός αυτό κατά την αξιολόγηση.

*Ο ενδιαφερόμενος υποχρεώνεται επίσης να ορίσει τον εκπρόσωπο της Διοίκησης για τα θέματα Ποιότητας καθώς και τον αναπληρωτή του, ο οποίος θα έχει την αρμοδιότητα για τη διενέργεια επαφών με την Ομάδα Επιθεώρησης. Ο εκπρόσωπος αυτός πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της παρ. 4.1.2.3. των Προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9001/9002/9003.*

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

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

Προς τούτο, ειδικότερα δε στις περιπτώσεις όπου υπάρχουν κρίσιμες απαιτήσεις και ειδικές διεργασίες, η γενική αντίληψη και οι γενικές γνώσεις της Ομάδας Επιθεώρησης είτε διατίθενται από τα μέλη της είτε συμπληρώνονται με κατάλληλη ενημέρωση ή εξειδικευμένη εκπαίδευση των μελών της ή με την παρουσία εξειδικευμένων επιστημόνων, οι οποίοι κατά την επιθεώρηση δεν διαδραματίζουν εκτελεστικό ρόλο, αλλά τεχνικά συμβουλευτικό προς την Ομάδα Επιθεώρησης και οι οποίοι εγκρίνονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτούνται επιστήμονες εξειδικευμένοι στην τεχνολογία και εφαρμογή των συγκεκριμένων προϊόντων ή / και υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση, οι οποίοι δεν διατίθενται μεταξύ των Επιθεωρητών του ΕΛΟΤ, αυτοί μπορούν να προέρχονται από Δημόσιες Υπηρεσίες, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, ... Εκπαιδευτικά ... Ιδρύματα, Τεχνολογικά/Ερευνητικά Κέντρα, Επιχειρήσεις κ.λ.π. Στην περίπτωση κατά την οποία δεν είναι δυνατόν να εξευρεθούν κατάλληλα πρόσωπα σύμφωνα με την προηγούμενη περιγραφή η προς πιστοποίηση επιχείρηση ενημερώνεται αναλόγως.

Τα ίδια κριτήρια εφαρμόζονται και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο ΕΛΟΤ εξετάζει την επέκταση ή την αναστολή των δραστηριοτήτων του στους διάφορους τομείς.

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

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

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

**Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ επανακαθορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης.**

**ΑΡΧΙΚΕΣ ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ-ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

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

**ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ / ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ / ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

Τα της διενέργειας της αξιολόγησης και πιστοποίησης ρυθμίζονται κατόπιν συνεργασίας της ΔΙΠ με τον ενδιαφερόμενο. Μετά από συνεννόηση, μπορούν να αρχίσουν οι Προπαρασκευαστικές Συναντήσεις μεταξύ ΔΙΠ/ΕΛΟΤ ή του Συντονιστή Επιθεώρησης και του ενδιαφερόμενου. Οι προπαρασκευαστικές αυτές συναντήσεις μπορεί να γίνουν σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας πριν από την Επιθεώρηση Αξιολόγησης και έχουν ως σκοπό τον καθορισμό των λεπτομερειών της διενέργειας της Επιθεώρησης Αξιολόγησης και ειδικότερα του προγράμματος αυτής. Στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η συνάντηση στα γραφεία του ΕΛΟΤ, ο

Συντονιστής επικοινωνεί τηλεφωνικώς ή γραπτώς με την επιχείρηση.

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

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

Εάν κατά την διάρκεια της ανασκόπησης της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης εντοπιστούν κύριες μη συμμορφώσεις ως προς τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης και του παρόντος Κανονισμού, η επιχείρηση ενημερώνεται γραπτά ώστε να προβεί στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες, γεγονός που αποτελεί προϋπόθεση για την διενέργεια της επιθεώρησης αξιολόγησης. Οι διορθωτικές ενέργειες πρέπει να κοινοποιούνται εγκαίρως και γραπτώς στην ΔΙΠ/ΕΛΟΤ.

## **ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

Ο Συντονιστής Επιθεώρησης βασιζόμενος στο Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης, στην μελέτη της τεκμηρίωσης που έχει τεθεί

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

Για να διενεργηθεί η επιθεώρηση αξιολόγησης απαιτείται η πλήρης εφαρμογή του προς πιστοποίηση Συστήματος Ποιότητας και η ύπαρξη αντίστοιχων αρχείων ποιότητας, για διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων (4) μηνών. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διενέργεια, εκ μέρους της επιχείρησης μιας ολοκληρωμένης Εσωτερικής Επιθεώρησης του Συστήματος Ποιότητάς της και Ανασκόπησης του από την Διοίκηση.

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

Συμπερασματικά εξετάζονται:

α. - η συμμόρφωση της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας με τις απαιτήσεις του Προτύπου βάσει του οποίου θα διενεργηθεί η αξιολόγηση, και τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού,

β. - η εφαρμογή της τεκμηρίωσης αυτής,

γ. - η καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας αναφορικά με τους στόχους και την Πολιτική Ποιότητας της επιχείρησης,

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

1. Κύρια μη συμμόρφωση: η παντελής έλλειψη ή η πλημμελής καταγραφή μιας απαιτητής από τον αντίστοιχο Πρότυπο διαδικασίας ή η μη εφαρμογή μιας τέτοιας διαδικασίας ή η μη τήρηση των απαιτήσεων του παρόντος Κανονισμού.
2. Απλή μη συμμόρφωση: μεμονωμένη παρατηρηθείσα απόκλιση στην τεκμηρίωση ή εφαρμογή μιας διαδικασίας του Συστήματος Ποιότητας σε σχέση με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου Προτύπου.

*Σημαντικός αριθμός απλών μη συμμορφώσεων που συστηματικά εστιάζονται σε μια συγκεκριμένη διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας, συνιστά κύρια μη συμμόρφωση.*

*Ο ΕΛΟΤ δεν προβαίνει στη χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας μέχρι τη διαπίστωση, μέσω αξιολόγησης, της αποτελεσματικής άρσης όλων των κυρίων μη συμμορφώσεων και τη δέσμευση της επιχείρησης για την άρση των απλών μη συμμορφώσεων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, μετά την παρέλευση του οποίου είναι δυνατόν να απαιτηθεί από τον ΕΛΟΤ αξιολόγηση των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν. Η ολοκλήρωση των ανωτέρω πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί το αργότερο σε τρεις (3) μήνες μετά τη διενέργεια της επιθεώρησης αξιολόγησης.*

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

διακοπεί αμέσως η επιθεώρηση και να υπάρξει μείωση του κόστους της. Στην περίπτωση αυτή η επιθεώρηση, με εκατέρωθεν συμφωνία, μπορεί να συνεχισθεί είτε ως Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης ή μπορεί να διακοπεί τελείως για να δοθεί στην επιχείρηση ο χρόνος' που θα επιτρέψει την διόρθωση των μη συμμορφώσεων / προβλημάτων που έχουν εντοπισθεί.

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

## **ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ**

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης μπορούν να είναι από μία έως και τέσσερις κατ' έτος . Η συχνότητα διενέργειας των καθορίζεται από την Δ/νση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, λαμβάνοντας υπ' όψη κυρίως τα ευρήματα προηγούμενων επιθεωρήσεων του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης και την απαιτούμενη παρακολούθηση της εφαρμογής τους.

Ο σκοπός των επιθεωρήσεων αυτών είναι να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή εφαρμογή των διαδικασιών του Συστήματος



Ποιότητας της επιχείρησης και η ικανοποίηση των απαιτήσεων του ΕΛΟΤ όπως αυτές περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό και στην υπογραφείσα μεταξύ ΕΛΟΤ και επιχείρησης, σύμβαση.

Σε κάθε επιθεώρηση επιτήρησης, ελέγχονται οπωσδήποτε τα ακόλουθα σημεία:

- εφαρμογή και αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών που προκύπτουν από προηγούμενες επιθεωρήσεις του ΕΛΟΤ
- οι εσωτερικές επιθεωρήσεις
- αποτελέσματα των ανασκοπήσεων από την Διοίκηση
- τα παράπονα των πελατών
- αρχεία μη συμμορφώσεων και διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών
- οποιεσδήποτε αλλαγές στην οργανωτική δομή, το αντικείμενο και τις δραστηριότητες της επιχείρησης
- η χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας
- οποιασδήποτε ληφθέντα νέα μέτρα
- όλα τα σημεία που δεν επιθεωρήθηκαν σε προηγούμενη επιθεώρηση επιτήρησης.

## **ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

Πριν από το τέλος της περιόδου ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας και εφ' όσον έχει ζητηθεί η ανανέωσή του διενεργείται πάντοτε μια Επαναληπτική Επιθεώρηση Αξιολόγησης. Πριν από την Επαναληπτική επιθεώρηση αξιολόγησης χρειάζεται να γίνει μια προπαρασκευαστική συνάντηση με τους εκπροσώπους της

επιχείρησης για να σχεδιασθεί το νέο πρόγραμμα αξιολόγησης. Η Επαναληπτική Επιθεώρηση αξιολόγησης διενεργείται σύμφωνα με τις αρχές που ορίζονται στην παράγραφο 4.6 του παρόντος κανονισμού, ενώ απέχει τη θέση και της αντίστοιχης χρονικά Επιθεώρησης Επιτήρησης .

## **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ**

Οι Ειδικές Επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- α) Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά την διάρκεια της επιθεώρησης αξιολόγησης.
- β) Όταν το Σύστημα Ποιότητας δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχετικού Προτύπου και του παρόντος Κανονισμού και είναι απαραίτητη η διενέργεια επαναξιολόγησης του.
- γ) Εάν μετά τη χορήγηση του Πιστοποιητικού ή της ανανέωσής του γίνουν σημαντικές τροποποιήσεις στο Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης ή εάν ζητήσει η επιχείρηση με αίτησή της, την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης ή αλλαγή της στάθμης προτύπου.
- δ) Εάν υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του σχετικού Προτύπου και του παρόντος Κανονισμού .
- ε) Όταν αυτό απαιτηθεί στα πλαίσια διμερών ή πολυμερών συμφωνιών με άλλους οργανισμούς πιστοποίησης ή ζητηθεί από οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, μετά από αίτησή τους και συμφωνία προς τούτο της επιχείρησης.

## 5. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΣΣΠ)

### 5.1. ΓΕΝΙΚΑ

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

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

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

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

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

## **5.2. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ ΠΣΣΠ ΤΟΥ ΕΛΟΤ**

5.2.1. Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ αποφασίζεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ μετά από εισήγηση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, εάν η Εκθεση Επιθεώρησης Αξιολόγησης δείχνει ότι το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης συμμορφώνεται πλήρως με τα καθορισμένα Πρότυπα και τον παρόντα Κανονισμό και έχει υπάρξει διευθέτηση για τις διαπιστωθείσες μη συμμορφώσεις σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Παρ. 4.6.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης δύναται αιτιολογημένα επίσης να αποφασίζει:

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

Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης γνωστοποιείται γραπτώς στον ενδιαφερόμενο.

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

- Τα Πρότυπα σύμφωνα με τα οποία έγινε η αξιολόγηση και πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας,
- Το γεγονός ότι το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας δεν υποκαθιστά καθ'οιονδήποτε τρόπο το Σήμα ή το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης των προϊόντων,
- Το γεγονός ότι η χρήση του ΕΣΣ/ΣΠ περιορίζεται αποκλειστικά στην επιχείρηση στην οποία χορηγήθηκε το ΠΣΣΠ και στις διαδικασίες / μονάδες, παραγωγής και τομείς δραστηριότητας που αυτό καλύπτει. Η χορήγηση του δικαιώματος χρήσης του ανωτέρω Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας, δεν υποκαθιστά σε καμία περίπτωση την ευθύνη που έχει η επιχείρηση απέναντι στον νόμο για τα προϊόντα και/ή τις υπηρεσίες που παράγει και παρέχει.

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

## **ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ**

Όλα τα έγγραφα τα οποία παραδίδονται ή διατίθενται από τον ΕΛΟΤ στην προς πιστοποίηση επιχείρηση και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης π.χ. Κανονισμοί, Ερωτηματο-

λόγιο Αυτοαξιολόγησης, Έκθεση Επιθεώρησης και οποιοδήποτε άλλο σχετικό έγγραφο, αποτελούν ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ. Η επιχείρηση δεσμεύεται ότι δεν θα τα αναπαραγάγει και δεν θα τα διαθέσει σε τρίτους χωρίς την γραπτή έγκριση του ΕΛΟΤ.

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

Η χορήγηση του ΠΣΣΠ συνεπάγεται για την επιχείρηση την υποχρέωση, να πληροφορεί άμεσα την Διεύθυνση Πιστοποίησης, σε περιπτώσεις μεταβολών κυρίων στοιχείων του Συστήματος Ποιότητας, όπως η αλλαγή της δομής του, η επέκταση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, η αλλαγή της τοποθεσίας εγκατάστασής της ή η αλλαγή του εκπροσώπου της για θέματα ποιότητας. Η πληροφόρηση αυτή θα πρέπει να υποβάλλεται στον ΕΛΟΤ γραπτώς εντός είκοσι (20) ημερών από την εφαρμογή της μεταβολής. Σε αντίθετη περίπτωση ο ΕΛΟΤ μπορεί να λαμβάνει τα προβλεπόμενα μέτρα.

*Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις υποχρεούνται να διατηρούν και να θέτουν στην διάθεση του ΕΛΟΤ κατά τις επιθεωρήσεις αρχείο με τα παράπονα τα οποία τους απευθύνονται αναφορικά με το Σύστημα Ποιότητας το οποίο εφαρμόζουν και τις*

*αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποιήσαν. Η μη τήρηση του ως ανωτέρω περιγραφόμενου αρχείου καταγράφεται ως μη συμμόρφωση από την ομάδα επιθεώρησης του ΕΛΟΤ στην σχετική έκθεση.*

## **ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ISO ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ IQNet**

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

- Το ISO πρέπει να είναι σύμφωνο με το καθορισμένο στην παράγραφο 3 του παρόντος. Μπορεί να χρησιμοποιείται μόνον απο την πιστοποιημένη επιχείρηση σε όλα τα έγγραφα/έντυπα, θέσεις και διαφημιστικό υλικό υπό την προϋπόθεση ότι δεν δημιουργεί παραπλάνηση. Η προηγούμενη χρησιμοποίηση πρέπει να σχετίζεται κατά σαφή τρόπο με την διακριτική ονομασία της επιχείρησης, ενώ πρέπει να αφορά αποκλειστικά στο πεδίο εφαρμογής του αντίστοιχου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας καθώς και στην επιχείρηση, την τοποθεσία, τις δραστηριότητες της και το τμήμα της στα οποία αναφέρεται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.
- Το ISO δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να συσχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα ούτε με την πρωτογενή συσκευασία τους, κατά τρόπο που να δίνει την εντύπωση ότι τα ίδια τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα.

Επί των προϊόντων και/ή της πρωτογενούς συσκευασίας τους, στην παραγωγή των οποίων εφαρμόζεται πιστοποιημένο

Σύστημα Ποιότητας , είναι δυνατή η χρησιμοποίηση αποκλειστικά και μόνον της έκφρασης :

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

- Επιχείρηση δεσμεύεται να διακόψει τη χρήση του ISO εάν ο ΕΛΟΤ το απαιτήσει αιτιολογημένα ή λήξει ο χρόνος ισχύος του αντίστοιχου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας.

## 7. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ISO

Ο κάτοχος του ISO του ΕΛΟΤ μπορεί να το χρησιμοποιήσει χωρίς κανένα περιορισμό για επαγγελματικούς σκοπούς, ειδικότερα σε περιπτώσεις προσφορών, επιβεβαίωσης παραγγελιών, συμφωνιών και κυρίως σε περιπτώσεις που θέλει να πετύχει την απλοποίηση, την μείωση ή την πλήρη αποφυγή της επιθεώρησής του από τους πελάτες του. Επίσης μπορεί να το χρησιμοποιήσει για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει την συμμόρφωση του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησής του με ένα από τα Πρότυπα της Παρ. 1 του παρόντος Κανονισμού.

## 8. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ISO

### 8.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας υποχρεούται:



-να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης,

-να δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης του, μόνο για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες / μονάδες παραγωγής και το Πρότυπο εκ των ΕΛΟΤ EN ISO 9001/ ΕΛΟΤ EN ISO 9002/ ΕΛΟΤ EN ISO 9003 για το οποίο του έχει χορηγηθεί.

*Η δήλωση ότι ένα Σύστημα Ποιότητας έχει πιστοποιηθεί με βάση το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9000/ISO 9000 θεωρείται παραπλανητική .*

-να διακόψει εντός μίας το πολύ εβδομάδας κάθε χρήση, διαφήμιση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας , καθώς και αναφορά σ' αυτό εάν ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο . Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επιστραφούν στον ΕΛΟΤ τα αντίστοιχα πιστοποιητικά ΕΛΟΤ και IQNET και να ενημερωθεί γραπτώς ο ΕΛΟΤ για την απόσυρση όλων των σχετικών αναφορών στο ΠΣΣΠ και στο Πιστοποιητικό του IQNet.

-να ειδοποιεί αμέσως του ΕΛΟΤ εάν το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης δεν ικανοποιεί περαιτέρω τις απαιτήσεις των Προτύπων βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί,

-να μην επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Ποιότητας που ήταν σε εφαρμογή κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης χωρίς την γραπτή ενημέρωση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ,

-να αναγνωρίσει τα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ που έχουν χορηγηθεί σε άλλες επιχειρήσεις , ως απόδειξη της ύπαρξης και της εφαρμογής Συστήματος Ποιότητας το οποίο συμμορφώνεται προς τις αντίστοιχες απαιτήσεις των Προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO

9001/ΕΛΟΤ EN ISO 9002/ΕΛΟΤ EN ISO 9003 ΚΑΙ του παρόντος κανονισμού. Δεν είναι όμως υποχρεωμένος να παραιτηθεί του δικαιώματος επαλήθευσης των ανωτέρω, με ίδια μέσα , αν έχει ισχυρούς λόγους να πιστεύει ότι τούτο είναι αναγκαίο. Εξαιρούνται από την παραπάνω υποχρέωση, επιθεωρήσεις που αφορούν στη συμμόρφωση προς απαιτήσεις προτύπων άλλων από τη σειρά ΕΛΟΤ EN ISO 9001/ΕΛΟΤ EN ISO 9003 καθώς και επιθεωρήσεις οι οποίες σχετίζονται με πιστοποίηση προϊόντος.

## **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΟΤ**

Ο ενδιαφερόμενος αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληροφορεί τους επιθεωρητές του ΕΛΟΤ με ακρίβεια και με βάση τα πραγματικά γεγονότα σε ότι αφορά και ενδιαφέρει την επιχείρησή του και το οποίο μπορεί να έχει κάποια σημασία για την αξιολόγηση του συστήματος ποιότητας. Ο ενδιαφερόμενος πρέπει να διευκολύνει την διαδικασία της αξιολόγησης λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρευρίσκονται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ο εκπρόσωπός της και το υπεύθυνο προσωπικό .

### **9. 1. ΙΣΧΥΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ISO**

Η διάρκεια ισχύος του ISO είναι τρία έτη. Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί και πιστοποιητικό μικρότερης χρονικής ισχύος εάν το ζητήσει ο ενδιαφερόμενος γραπτώς με την αίτησή του, και για συγκεκριμένους λόγους, ή μετά από απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

*Εξι μήνες πριν από την λήξη της ισχύος του ISO η επιχείρηση πρέπει να γνωστοποιήσει, με αίτησή της στον ΕΛΟΤ, την πρόθεσή της να ανανεώσει ή να διακόψει τη χρήση του.*

## 9.2. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ISO

Ο ΕΛΟΤ διενεργεί περιοδικά επιθεωρήσεις επιτήρησης στην επιχείρηση με σκοπό την εξασφάλιση του γεγονότος ότι το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης εξακολουθεί να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης και του παρόντος Κανονισμού.

Η επιχείρηση υποχρεούται να αποδέχεται τις ημερομηνίες διεξαγωγής επιθεωρήσεων επιτήρησης που καθορίζονται από τον ΕΛΟΤ εκτός αν συντρέχουν πολύ σοβαροί λόγοι . Οι επιθεωρήσεις μπορεί να πραγματοποιούνται και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση εφόσον συντρέχουν ειδικοί λόγοι .

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

*Κατά τις Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, τις Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης και τις Ειδικές Επιθεωρήσεις, οι παρατηρηθείσες μη συμμορφώσεις πρέπει να αίρονται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα καθοριζόμενο από τον ΕΛΟΤ. Μετά την παρέλευση του ανωτέρω διαστήματος η μη άρση των κυρίων μη συμμορφώσεων αποτελεί αιτία, για την ενεργοποίηση της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στην παρ. 13 του παρόντος Κανονισμού.*

## **10. ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Ο ΕΛΟΤ διατηρεί όλα τα δικαιώματα που απορρέουν από το ΜΠΕ και το ΕΣΣ/ΣΠ και αναλαμβάνει την ευθύνη για την ορθή εφαρμογή του παρόντος Γενικού Κανονισμού Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας και των αποφάσεων που λαμβάνονται στα πλαίσια αυτού.

Τα Όργανα διαχείρισης του Συστήματος Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας είναι το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΛΟΤ και το Συμβούλιο Πιστοποίησης κατά αρμοδιότητα όπως αναφέρονται στην Απόφαση του Υπουργού ΒΕΤ αρ. 8316/1114/18-4-1989.

## **11. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ISO ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ iQNet**

Ο ΕΛΟΤ υποχρεούται στα πλαίσια των δυνατοτήτων του, να προβάλλει και να δημοσιοποιεί το ISO και το Σήμα IQNet στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Οι συλλογικές ενέργειες πρόβολής και δημοσιότητας των Συστημάτων Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ αποφασίζονται και υλοποιούνται από τον ΕΛΟΤ, σε συνεργασία με το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

## **12. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ISO - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ IQNet**

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

- όταν διαπιστωθεί ότι το Σύστημα Ποιότητας μιας επιχείρησης δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων προτύπων πιστοποίησης ή άλλων κανονιστικών εγγράφων τα οποία χρησιμοποιήθηκαν σαν βάση για την χορήγηση του ΠΣΣΠ, όπως περιγράφεται στο άρθρο 6 της Απόφασης του Υπουργού ΒΕΤ 8316/1114/18-4-89
- σε αντικανονική χρήση του ΠΣΣΠ και του αντίστοιχου πιστοποιητικού IQNet ή του Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας και του σήματος IQNet σύμφωνα με τα περιγραφόμενα στο άρθρο 8 της Απόφασης του Υπουργού ΒΕΤ 8316/1114/18-4-89.

### 13. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ

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

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

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

Τέλος ο ΕΛΟΤ υποχρεούται να πληροφορεί τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις για τις αλλαγές που υφίστανται τα Πρότυπα με

βάση τα οποία χορηγήθηκε το ΠΣΣΠ στη συγκεκριμένη επιχείρηση, ώστε να προγραμματίζονται και οι επερχόμενες αλλαγές στο Σύστημα Ποιότητας ή να αποποιείται η επιχείρηση το ΠΣΣΠ.

## **14. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ**

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

Ο ενδιαφερόμενος αναγνωρίζει ότι το περιεχόμενο όλων των εντύπων που του δίδονται από τον ΕΛΟΤ και την Διεύθυνση Πιστοποίησης παραμένει ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ. Η καθ' οιονδήποτε τρόπο αναπαραγωγή, διανομή ή δανεισμός των εντύπων αυτών απαγορεύεται και η ευθύνη βαρύνει τον ενδιαφερόμενο.

## **15. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

### **15.1. ΓΕΝΙΚΑ**

Για το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας καταβάλλεται στον ΕΛΟΤ ετησίως αμοιβή ίση προς το απαιτούμενο Συνολικό Κόστος. Το Συνολικό Κόστος

αποτελείται από το Αρχικό Κόστος , το Ετήσιο Κόστος και το Κόστος Επιθεωρήσεων.

Το Αρχικό Κόστος αποτελείται από τα αντίστοιχα επιμέρους απόλυτα ποσά της παρ. 1 του Παραρτήματος 1 και συνυπολογίζεται στην διαμόρφωση του Συνολικού Κόστους μόνον στις χρονικές περιόδους στις οποίες διενεργούνται Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης.

Το Ετήσιο Κόστος αποτελείται από τα αντίστοιχα επί μέρους απόλυτα ποσά της παρ. 2 του Παραρτήματος 1.

Το Κόστος Επιθεωρήσεων ισούται με το συνολικό κόστος των Προκαταρκτικών Επισκέψεων Αξιολόγησης, Επιθεώρησης Αξιολόγησης, Επιθεωρήσεων Επιτήρησης, Επαναληπτικών Επιθεωρήσεων Αξιολόγησης και Ειδικών Επιθεωρήσεων.

Τα κόστη όλων των σταδίων για την χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του ΕΛΟΤ φαίνονται στο Παράρτημα 1 του παρόντος .

Κάθε ημερολογιακό έτος οι οικονομικοί όροι οι οποίοι περιγράφονται στην παρούσα παράγραφο του παρόντος Κανονισμού είναι δυνατόν να αναπροσαρμόζονται με Αποφάσεις του Δ.Σ. του ΕΛΟΤ.

## **ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ**

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

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

## ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ISO

### α) Αρχική χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας

Το αρχικό κόστος καταβάλλεται στον ΕΛΟΤ μαζί με την αίτηση για την αξιολόγηση και πιστοποίηση της επιχείρησης. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης και πριν από την υπογραφή της συμβάσεως μεταξύ του ΕΛΟΤ και της επιχείρησης και την χορήγηση του αντιστοίχου Πιστοποιητικού καταβάλλονται στον ΕΛΟΤ:

- το Κόστος Επιθεωρήσεων που έχουν ήδη διενεργηθεί (Προκαταρκτικές Επισκέψεις Αξιολόγησης, Επιθεώρηση Αξιολόγησης και Ειδικές Επιθεωρήσεις).
- Το Ετήσιο Κόστος του έτους υπογραφής της σύμβασης.
- Το Κόστος Επιθεωρήσεων οι οποίες προγραμματίζονται ότι θα διενεργηθούν κατά την διάρκεια του έτους της υπογραφής της σύμβασης (Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, Ειδικές Επιθεωρήσεις).

### β) Ανανέωση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας

Μετά την ολοκλήρωση της Επαναληπτικής Επιθεώρησης Αξιολόγησης και πριν από την υπογραφή της συμβάσεως μεταξύ του ΕΛΟΤ και της επιχείρησης για την ανανέωση του αντίστοιχου Πιστοποιητικού, καταβάλλονται στον ΕΛΟΤ:

- Το Κόστος Επιθεωρήσεων που έχουν διενεργηθεί
- Το Ετήσιο Κόστος του έτους υπογραφής της σύμβασης ανανέωσης του Πιστοποιητικού εάν τούτο δεν έχει ήδη καταβληθεί ως Ετήσιο Κόστος του τελευταίου έτους ισχύος της σύμβασης της αρχικής χορήγησης του Πιστοποιητικού.



■ Το Κόστος Επιθεωρήσεων οι οποίες προγραμματίζονται ότι θα διενεργηθούν κατά την διάρκεια του έτους της υπογραφής της σύμβασης ανανέωσης του Πιστοποιητικού .

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

Κατά τα έτη της διάρκειας ισχύος της σύμβασης καταβάλλονται εντός του πρώτου τριμήνου εκάστου έτους:

-Το Ετήσιο Κόστος του τρέχοντος έτους

-Το Κόστος Επιθεωρήσεων , οι οποίες προγραμματίζονται ότι θα διενεργηθούν κατά το τρέχον έτος .

Το αρχικό κόστος δεν επιστρέφεται ανεξάρτητα από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και την χορήγηση ή μη του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας .

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

## **16. ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ-ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ**

Ο ΕΛΟΤ μπορεί να υπογραφεί συμφωνίες συνεργασίας ή αμοιβαίας αναγνώρισης με Οργανισμούς ή Φορείς οι οποίοι λειτουργούν σε συμμόρφωση με το Πρότυπο EN 45012 και τις αντίστοιχες κατευθυντήριες Οδηγίες ΕΑC , Συστήματα αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας. Στην περίπτωση κατά την οποία οι ανωτέρω Οργανισμοί δεν είναι διαπιστευμένοι , ο ΕΛΟΤ είναι υπεύθυνος για την αξιολόγησή

τους σύμφωνα με το Πρότυπο EN 45012. Ο ΕΛΟΤ υποχρεούται να μην κοινοποιεί στους Οργανισμούς αυτούς έγγραφα σχετικά με επιχειρήσεις που έχουν κάνει αίτηση ή τους έχει χορηγηθεί το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας, χωρίς την προηγούμενη συμφωνία της επιχείρησης.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, σε μέρος του ή στο σύνολό του, μόνο κατόπιν αποφάσεως του Συμβουλίου Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

Τυχόν αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται γραπτώς στις επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγηθεί Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής της επιχείρησης στις καινούργιες απαιτήσεις. Σε περιπτώσεις διαφωνίας με τις παραπάνω αναφερόμενες αλλαγές, η επιχείρηση μπορεί να διακόψει την χρήση του ΠΣΣΠ.

## **Η ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Η ΑΝΑΓΚΗ και η σημασία ενός 'καθαρού' και προστατευόμενου περιβάλλοντος είναι πλέον συνείδηση αλλά και απαίτηση του σύγχρονου κόσμου που διαπιστώνει, και πολύ περισσότερο υφίσταται καθημερινά τις επιπτώσεις της έως σήμερα αλόγιστης εκμετάλλευσης του. Οι προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση συνεχώς αυξάνονται με κύριο στόχο να καλύψουν όσο το δυνατό ευρύτερο φάσμα των δραστηριοτήτων εκείνων που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα το περιβάλλον και συμβάλλουν λιγότερο ή περισσότερο στην μελλοντική διαμόρφωσή του. Μοιραία λοιπόν η ανάπτυξη διαδραματίζει ένα δύσκολο και πολλές φορές επίσημο ρόλο καθώς ερμηνεύεται

λανθασμένα και εφαρμόζεται αποστασιοποιημένη από το φυσικό και πραγματικό πλαίσιο της. Η ανάλυση και διεύρυνση της αρχικής αυτής σύλληψης είχε αποτέλεσμα την εισαγωγή μιας νέας ομάδας πιστοποιητικών ποιότητας της ISO 14000 που αφορά την προστασία του περιβάλλοντος και τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης. Το μοντέλο --ISO-- 14000 --που-- ουσιαστικά αφορά τη διαχείριση του περιβάλλοντος προορίζεται να χρησιμεύσει σαν εργαλείο προκειμένου οι οργανισμοί, οι βιομηχανίες ή οι εταιρίες να γνωρίζουν αφενός τις επιδράσεις που τα προϊόντα και οι υπηρεσίες τους ασκούν στο περιβάλλον και αφετέρου να επιδιώκουν και να επιτυγχάνουν τη συνεχή βελτίωσή του.

## **ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ**

Με δύο ταχύτητες 'τρέχει' η υπόθεση της ποιότητας στον τομέα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών . Ετσι, ενώ από τη μία πλευρά οι μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου έχουν πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση ενσωμάτωσης συστημάτων ποιότητας στις εσωτερικές τους λειτουργίες από την άλλη παρατηρείται σοβαρή καθυστέρηση όσον αφορά την εφαρμογή αντίστοιχων συστημάτων από τις μικρού και μεσαίου μεγέθους εταιρίες πληροφορικής.

Μιλώντας στην ειδική έκδοση της εξπρές ο Πρόεδρος της Επιτροπής Πιστοποίησης του ΣΕΠΕ κ. Γιώργος Ζαμπέτας , υποστηρίζει ότι η διαφοροποίηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην αδυναμία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων του κλάδου να καλύψουν το κόστος των αναγκαίων επενδύσεων ποιότητας.

Στη συνέντευξη που ακολουθεί ο κ. Ζαμπέτας αναφέρεται διεξοδικά στα κέρδη που προκύπτουν , στα προβλήματα που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν όσες επιχειρήσεις ξεκινήσουν τις διαδικασίες εγκατάστασης συστήματος ποιότητας αλλά και στην προσπάθεια που καταβάλλει ο ΣΕΠΕ για τη διάδοση της ιδέας της ποιότητας μεταξύ των εταιριών του κλάδου .

Συγκεκριμένα, τα όσα μας είπε ο κ. Ζαμπέτας έχουν ως ακολούθως:

*- Πόσο σημαντική είναι η πιστοποίηση ποιότητας στον τομέα της νέας τεχνολογίας ; Ως χώρα υστερούμε έναντι των ευρωπαϊών εταιριών μας όσον αφορά τη διάχυση της ποιότητας στις εταιρίες παραγωγής και εμπορίας προϊόντων σύγχρονης τεχνολογίας ;*

Ο τομέας της νέας τεχνολογίας είναι μια βιομηχανία με χαρακτηριστικά πολύ διαφορετικά από την παραδοσιακή. Είναι σαφές ότι για την ανάπτυξή του, χρειάζεται περισσότερο από ότι παλαιότερα η ύπαρξη ανθρώπινης ευφυίας και λιγότερο η ύπαρξη επενδύσεων σε μηχανήματα, αντίθετα μάλιστα από ότι συνέβαινε στην παραδοσιακή βαριά βιομηχανία. Το χαρακτηριστικό αυτό κάνει τον τομέα της νέας τεχνολογίας να είναι ένα προνομιακό πεδίο για την ανάπτυξη εγχώριας βιομηχανίας εντελώς ανταγωνιστικής στις μεγάλες διεθνείς αγορές. Ομως για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και την άνοδο της εμπιστοσύνης της αγοράς σε αυτήν την βιομηχανία είναι εντελώς απαραίτητη τόσο η διάχυση της ποιότητας στις εταιρίες παραγωγής και εμπορίας προϊόντων και υπηρεσιών σύγχρονης τεχνολογίας, όσο και η πιστοποίηση των συστημάτων ποιότητας.

## ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΚΑΙ ISO

Τη βεβαιότητα ότι μονόδρομος για τις ελληνικές επιχειρήσεις προκειμένου να αναπτύξουν την εξαγωγική τους δραστηριότητα είναι η δημιουργία επωνυμίας εκφράζει ο Πρόεδρος του ΟΠΕ κ. Ιωάννης Τζεν.

Αναλυτικά η δήλωση που έκανε στην <Εξπρές> ο κ. Τζεν έχει ως εξής:

<Ο έλεγχος της ποιότητας των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών που επιβεβαιώνει την ποιοτική καταλληλότητα ενός προϊόντος, αποτελεί το διαβατήριο του τελευταίου για μια παρουσία - κυκλοφορία του στον διεθνή χώρο.

### Η ποιότητα διοικείται

Συνεπώς η διασφάλιση της ποιότητας με πρότυπο το ISO που απαιτεί καθορισμένες προδιαγραφές του ευρύτερου συστήματος ποιότητας αποδεικνύει ότι η ολική ποιότητα διοικείται και δεν ελέγχεται απλώς.

Με τη νέα φιλοσοφία που διέπει σήμερα το εξαγωγικό μας εμπόριο, δηλαδή την προώθηση των προϊόντων μας με εθνική ταυτότητα δημιουργώντας ταυτόχρονα επωνυμία είναι αυτονόητο, ότι χωρίς την εξασφάλιση της πιστοποίησης ISO δεν θα μπορεί το <επώνυμο αυτό ελληνικό προϊόν> να έχει τη θέση που του πρέπει στις διεθνείς αγορές.

Οι Έλληνες επιχειρηματίες-εξαγωγείς οφείλουν να εφαρμόσουν τις αρχές της Ολικής Ποιότητας, που όχι μόνο θα τους εξασφαλίσουν την ποιοτική ανωτερότητα των παραγομένων και προς εξαγωγή προϊόντων τους, αλλά τους δώσουν επίσης την

ευχέρεια να συμπίεσουν τα κόστη τους, αφού βασική αρχή της ολικής ποιότητας είναι η εξεύρεση των μεθόδων - τρόπων για τον περιορισμό των απωλειών από ελαστικές δαπάνες. Οι δαπάνες αυτές προστιθέμενες στο συνολικό κόστος παραγωγής του προϊόντος θα αποτελούσαν ανασταλτικό παράγοντα για την ανταγωνιστική κατάσταση αυτού.

## **ΣΧΕΣΗ MRP II ΚΑΙ ISO 9000**

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Εκτός από το κείμενο των προτύπων ISO 9001 και ISO 9002 ISO 9003 υπάρχει και μία σειρά οδηγιών των ISO που αφορούν κατευθύνσεις για την εγκατάσταση αποδοτικών Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας. Μία από αυτές τις οδηγίες είναι και το ISO 9004: Quality management and Quality System elements Guidelines.

Μεταξύ των άλλων στις κατευθύνσεις που δίνει αναφέρονται:

<<Για να είναι μια εταιρία επιτυχημένη πρέπει να παράγει προϊόντα ή υπηρεσίες που :

- α) Ικανοποιούν καλώς προσδιορισμένες ανάγκες , χρήση ή σκοπούς
- β) Ικανοποιεί τις προσδοκίες των πελατών
- γ) Είναι σε συμφωνία με τα υπάρχοντα standards προδιαγραφές εθνικά διεθνή
- δ) Εφαρμόζει τις με τον οποίο συμβάλλει σημαντικά το MRP II στην ικανοποίηση αυτών των δύο παραγόντων ας αναλύσουμε τον τρόπο λειτουργίας του Συστήματος MRP II.

## Γενική Περιγραφή Συστήματος MRP II

Το MRP II διαδέχτηκε το MPR. Μέσω του MPR ήταν εφικτός ο προγραμματισμός αγοράς των υλικών και ο έλεγχος της διαθεσιμότητας τους για την παραγωγή των παρτίδων που έχουν προγραμματισθεί .

Μέσω του Συστήματος MRP II οι δυνατότητες είναι μεγαλύτερες. Συνοπτικά μπορούμε να αναφέρουμε τις παρακάτω βασικές δραστηριότητες:

- Προγραμματισμό της παραγωγής
- Capacity Planning έλεγχο διαθέσιμων μηχανοωρών και ανθρωποωρών για να διαπιστωθεί αν υπάρχει η δυνατότητα να παραχθούν οι προγραμματισθείσες ποσότητες στην συγκεκριμένη χρονική στιγμή.
- Προγραμματισμό και παρακολούθηση των αγορών Α και Β υλών και υλικών συσκευασίας.
- Έλεγχο παραγωγικότητας δηλαδή έλεγχο απόδοσης μηχανοωρών, ανθρωποωρών και φύρας υλικών.
- Κοστολόγηση των παραγόμενων προϊόντων
- Υποστήριξη της λειτουργίας της αποθήκης ώστε η ενημέρωση της να είναι ακριβής.
- Λειτουργία συστήματος <First in First out των αποθηκών .
- Ενημέρωση για τα υπάρχοντα ημιέτοιμα στις διάφορες φάσεις της παραγωγικής διαδικασίας
- Προγραμματισμό συντήρησης μηχανημάτων

Με την λειτουργία του παραπάνω συστήματος αναμένεται ουσιαστική μείωση αποθεμάτων Α και Β υλών καθώς και εξάλειψη περιπτώσεων ελλείψεων ετοιμών προϊόντων ανά μήνα.

Το σύστημα MRP II συγκρίνει τις προβλέψεις με τα αποθέματα ετοιμών και προτείνει τις απαιτούμενες για παραγωγή ποσότητες ανά μήνα.

Με την λειτουργία του Capacity Planning ελέγχεται αν η παραγωγή των προϊόντων αυτών είναι εφικτή και η Διοίκηση της επιχείρησης αν απαιτηθεί, προβαίνει σε συμπληρωματικές ενέργειες. Αν δεν είναι με κανένα τρόπο εφικτή γίνεται αναθεώρηση του προγράμματος σε συνεργασία με τις πωλήσεις.

Μετά την οριστικοποίηση των προβλέψεων πωλήσεων 12μήνου γίνεται πρόβλεψη για το πρώτο τρίμηνο και αφού ληφθούν υπόψη τα αποθέματα ετοιμών, γίνεται πρόγραμμα παραγωγής κυλιόμενου τριμήνου.

Κατόπιν το Πρόγραμμα ελέγχεται για την δυνατότητα υλοποίησης, αν χρειάζεται γίνονται διορθωτικές παρεμβάσεις και τέλος οριστικοποιείται.

Με την οριστικοποίηση του προγράμματος παραγωγής το Σύστημα κατ αρχήν:

- Υπολογίζει τα απαραίτητα υλικά για την εκτέλεση της παραγωγής
- Συγκρίνει με τα αποθέματα της αποθήκης υλικών
- Εκδίδει πρόταση αγορών με βάση τον χρόνο παράδοσης των συγκεκριμένων προμηθευτών
- Μετά την οριστικοποίηση της πρότασης το σύστημα εκδίδει εντολές αγορών και μετά την εκτέλεση των αγορών κάνει καταχώρηση και ενημέρωση της αποθήκης υλικών.

Κατόπιν:

- Εκδίδει συγκεντρωτική κατάσταση υλικών για την διευκόλυνση της διακίνησης από την αποθήκη υλικών.



- Με την εξαγωγή των υλικών από την αποθήκη Α' υλών το σύστημα κάνει καταχώρηση των ποσοτήτων και ενημέρωση της αποθήκης.

Συγχρόνως το Σύστημα:

- Εκδίδει τα έγγραφα παραγωγής για κάθε παρτίδα προϊόντος που περιλαμβάνουν:

Εντολή παραγωγής

Κατάσταση Μηχανοωρών-Ανθρωποωρών ανά φάση παραγωγής

Οδηγίες παραγωγής

Εντυπα παραγωγής

Αν λείπουν υλικά για την πραγματοποίηση μιάς εντολής παραγωγής το σύστημα προειδοποιεί για την έλλειψη. Με την άφιξη των υλικών το σύστημα έχει ενημερωθεί και ειδοποιεί για την δυνατότητα παραγωγής.

- Καταχωρεί με απλούστατο τρόπο το πέρας της κάθε φάσης παραγωγής ώστε να γνωρίζουμε ανά πάσα στιγμή ποιά φάση της κάθε παρτίδας έχει ολοκληρωθεί.

- Καταγράφει, καταχωρεί και ενημερώνει τις αποδόσεις υλικών , μηχανών και ανθρώπων. Στη συνέχεια το σύστημα μας δίνει μία μεγάλη δυνατότητα αναφόρων, όπως:

Εκδοση κοστολογίου προϊόντος

Εκδοση αναφοράς απόδοσης

Ενημέρωση αποθήκης ετοιμών

Παράλληλα με τα παραπάνω το Σύστημα εκδίδει εντολές εργασιών συντήρησης, σύμφωνα με τα στοιχεία των μηχανών με τα οποία έχει τροφοδοτηθεί.

## ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ISO

Η χρήση των προτύπων της σειράς ISO 9000 για σκοπούς πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας τα τελευταία χρόνια έχει οδηγήσει την απαίτηση για πιστοποίηση σε παράγοντα ρυθμιστικό της προτίμησης των επιχειρήσεων από τους πελάτες τους.

Η ελληνική αλλά και η διεθνής εμπειρία συγκλίνουν στο γεγονός ότι υπάρχουν κίνδυνοι εκφυλισμού και φθοράς της αξιοπιστίας των πιστοποιητικών Συστημάτων Ποιότητας, οι οποίοι αν δεν επισημανθούν θα οδηγήσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα σε ανεπανόρθωτη τρώση του κύρους της διαδικασίας πιστοποίησης.

Το απάνθισμα των αποτελεσμάτων έρευνας, την οποία διενήργησε κατ' εντολήν της Ευρωπαϊκής Ένωσης η εταιρεία Bekaert Stanwick Consultants μεταξύ 3.000 περίπου πιστοποιημένων επιχειρήσεων και 110 οργανισμών πιστοποίησης αναφορικά με το καθεστώς της εφαρμογής και πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας στην Ε.Ε. συμπυκνώνεται στα ακόλουθα <ανοικτά> για το μέλλον ερωτήματα:

- Θα υπάρξει σημαντική διαφορά μεταξύ των επιδόσεων πιστοποιημένων προμηθευτών και μη πιστοποιημένων προμηθευτών;
- Θα υπάρξουν πειστικά χειροπιαστά ωφελήματα για τις επιχειρήσεις, τα οποία να αποδίδονται στα πιστοποιημένα Συστήματα Ποιότητας;

Η εμπειρία του ΕΛΟΤ στην εφαρμογή και πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας στη χώρα μας προσφέρεται για την διατύπωση ορισμένων εκτιμήσεων, καθ' όσον υπάρχουν

ενδείξεις, τουλάχιστον έως ένα βαθμό για το ότι οι απαντήσεις στα ανωτέρω ερωτήματα μπορεί να είναι αρνητικές, εφόσον δεν ληφθούν εγκαίρως τα προσήκοντα μέτρα.

Επομένως, η διατύπωση αυτή των εκτιμήσεων έχει σκοπό πρωτίστως τη διερεύνηση των πηγών των προβλημάτων καθ' όσον ανάμεσα στη θεραπεία και τη διάγνωση υπάρχει σχέση ουσιώδης.

Βασιζόμενος στις γραφικές απεικονίσεις ορισμένων δεδομένων είναι δυνατόν να επισημανθούν τα ακόλουθα:

α) Από καθαρώς μαθηματική σκοπιά τα αριθμητικά δεδομένα, τα οποία σχετίζονται με τον αριθμό των πιστοποιημένων επιχειρήσεων και τους ετήσιους ρυθμούς αύξησης αυτών, παρουσιάζουν μετά την <έκρηξη> των πρώτων ετών σταθεροποίηση, η οποία κάτω από ορισμένες δυσμενείς συνθήκες μπορεί να οδηγήσει σε ασυμπτωματική τάση με χρονικό ορίζοντα την επόμενη πενταετία.

β) Αναφορικός με την κατανομή ανά Πρότυπο επιβεβαιώνεται η διεθνώς επικρατούσα σχέση του 1:2 μεταξύ των Προτύπων ISO 9001: ISO 9002 και η περίπου μηδενική συμμετοχή του Προτύπου ISO 9003.

γ) Αναφορικός με την κατανομή ανά κλάδο, την πρωτοκαθεδρία κατέχουν οι τομείς: τροφίμων, εξοπλισμών, μετάλλων, πλαστικών, χημικών ενώ παρατηρείται υστέρηση σε ενδιαφέροντες για τη χώρα μας κλάδους, όπως σκυροδέματος, κατασκευών, εμπορίου, ξενοδοχείων, οικονομικών δραστηριοτήτων, υπηρεσιών μηχανικού.

Είναι ιδιαιτέρως ενθαρρυντικές οι περιπτώσεις ορισμένων Δημοσίων Οργανισμών τμήματα των οποίων άρχισαν να πιστοποιούνται.

δ) Αναφορικός με τη γεωγραφική κατανομή επιβεβαιώνεται το <υδροκεφαλισμός> των Αθηνών και μερικώς της Θεσσαλονίκης, ο δυναμισμός της Θεσσαλίας, η υστέρηση της Πελοποννήσου, της Κρήτης και της Θράκης, η πολύ χαμηλή συμμετοχή των Νήσων και η ταχέως συνεισφέρουσα αγορά της Κύπρου.

ε) Αναφορικός με τον <αντίκτυπο> στις επιχειρήσεις των πιστοποιημένων από τον ΕΛΟΤ Συστημάτων Ποιότητας των προμηθευτών τους, υπάρχει σημαντική σύγκλιση προς την κατεύθυνση της αποδοχής της μείωσης των διενεργουμένων προς τους προμηθευτές ελέγχους και αξιόλογο ποσοστό προς την κατεύθυνση της πλήρους αναστολής τους.

στ) Αναφορικός με την κατανομή ανά μέγεθος επιχείρησης, εκτιμάται ότι το 23% περίπου των πιστοποιημένων επιχειρήσεων, είναι μεγέθους μεταξύ 50 και 100 ατόμων, ενώ καταγράφεται ποσοστό 14% για επιχειρήσεις μέχρι 20 άτομα.

*ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ*

*ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΜΕ ISO 9000*

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
1	COW CHEMICALS HELLAS S.A. 19500 Θορικό Λαύριο	Παραγωγή και Εμπορία πολυστερίνης (STYRON), διογκώσιμης πολυστερίνης και θερμομονωτικών πλακών από εξηλασμένη πολυστερίνη	18	Ι. ΜΠΟΥΤΑΡΗΣ και ΥΙΟΣ ΑΕ Στενήμαχος Ηρακλίας Νάουσα	Παραγωγή εφεισλωμένων σίτων (οινοποίηση και εμφιάλωση)
2	ZENECA HELLAS A.E. Λεωφ. Συγγρού 231 17121 Αθήνα	Εισαγωγή, ανασυσκευασία, αποθήκευση, εμπορία, διανομή και εξαγωγές χημικών προϊόντων	19	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΛΕΓΚΡΑΝ ΑΒΕΕ* 22ο χλμ. Αθηνών-Λαμίας Αγ. Στέφανος	Παραγωγή και εμπορία ηλεκτρολογικού υλικού
3	Α.Γ. ΠΕΤΖΕΤΑΚΙΣ Α.Ε. Θεοφίλης και Χανδρή 1 18346 Μοσχάτο	Παραγωγή, Αποθήκευση, Εμπορία και Διανομή Ευκαμπτών Πλαστικών Σωλήνων από PVC και εξαρτήματα αυτών	20	ΚΑΛΩΔΙΑ ΒΟΛΟΥ Βιομηχανική περιοχή Βόλου 38500 Βόλος	Παραγωγή και εμπορία καλωδίων ισχύος τηλεφωνικών, οπτικών ινών
4	LANDIS ΚΑΙ GYR HELLAS A.E. 78ο Εθν. Οδού Αθηνών-Κορίνθου 20100 Κορίνθος	Παραγωγή και εμπορία μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας και εμπορία συσκευών και συστημάτων έλεγχου, αυτοματισμού και τηλεχειρισμού δικτύων παραχής ενέργειας και κτηριακών εγκαταστάσεων	21	INTRAMET ΑΕ 5ο χλμ. Λαρίσης-Τυρνάβου 41500 Γιαννούλη Λάρισα	Κατασκευή και επιφανειακή επεξεργασία (γαλβάνισμα) ιστών (για γραμμές μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και τηλεπικοινωνίες), Ικτριωμάτων Υποσταθμών Ηλεκτρικής Ενέργειας και Μεταλλικών Δομημάτων
5	BP GREECE Ltd Λεωφ. Δημοκρατίας 200 18863 Πέραμα	Παραγωγή και Εμπορία λιπαντικών και εμπορία συναφών προϊόντων	22	WARNER-LAMBERT ΑΕ 78ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών-Κορίνθου	Παραγωγή λαχρωσδών προϊόντων
6	ΣΗΜΕΝΣ ΤΗΛΕ-ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ Α.Ε. Γεωργ. Σχολής 89 Τ.Θ. 10279 54110 Θεσ/Νίκη	Παραγωγή και Τεχνική υποστήριξη τηλεπικοινωνιακού υλικού	23	ANKO Α.Ε. 30ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών-Λαμίας	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή εγκατάσταση και εμπροσποση ηλεκτρονικού και τηλεπικοινωνιακού υλικού
7	MOLNLYCKE ΕΛΛΑΣ Α.Ε. 48ο χλμ. Εθν. Οδού 1 19011 Αυλώνα	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία ειδών σταμικής υγιεινής	24	ΣΗΜΕΝΣ ΑΕ Ιωνίας 110 Χαμόμυλος Αττικής	Μελέτες, κατασκευές, εγκαταστάσεις και συντήρηση ηλεκτροτεχνικών έργων
8	ΑΛΚΑΤΕΛ ΚΑΛΩΔΙΑ ΕΛΛΑΣ ΑΒΕ Αγ. Μαρίνα Σπυλίδος Λαμία	Σχεδιασμός, παραγωγή, εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη ηλεκτρικών καλωδίων	25	CSC Interoperability Systems International SA Υψητού 104 16674 Γλυφάδα	Ανάπτυξη σχεδίου και παραγωγή λογισμικού μηχανικού εξοπλισμού
9	ΕCON ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ ΑΒΕ* Τ.Θ. 60 19003 Μαρκόπουλο	Συναρμολόγηση και έλεγχος τυπωμένων ηλεκτρονικών κυκλωμάτων	26	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ ΑΕ Τεμένης 29 25100 Αίγινα	Εμφιάλωση νερού
10	ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ 32002 Αγ. Νικόλαος Βοιωτίας	Παραγωγή άνωθεν εξογόμενης αλουμινίας από εργολογικό νάτριο	27	ΒΙΑΝΕΣ ΑΕ 12ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών-Λαμίας μεταμόρφωση Αττικής	Σχεδιασμός, παραγωγή και συσκευασία φαρμακευτικών προϊόντων
11	Μ και Σ ΧΟΥΡΔΑΚΗΣ Α.Ε. Βικα. Πρωτόνη Κορωπίου Τ.Θ. 117 19400 Κορωπί Αττικής	Παραγωγή τυπωμένων κυκλωμάτων	28	ΒΙΑΝΕΣ ΑΕ 15ο χλμ. Λεωφ. Αθηνών-Ραφίνας Παλλήνη Αττικής	Παραγωγή και συσκευασία φαρμακευτικών προϊόντων
12	ΒΙΒΕΧΡΩΜ Α.Ε. 19200 Ελευσίνα Αττική	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία οικιακών χρωστών (πλαστικά-θερμικοχρώματα) βιομηχανικών χρωστών, μελανιών και λακκών μεταλλοτεχνίας, σπρέι θεραπείων και λακκών επιρροπίας και διαλυτικών	29	ΒΙΑΝΕΣ ΑΕ 15ο χλμ. Λεωφ. Αθηνών-Ραφίνας Παλλήνη Αττικής	Παραγωγή και συσκευασία φαρμακευτικών προϊόντων
13	ΠΕΤ ΠΛΑΣΤΙΚΑ και ΕΙΔΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΑΒΕΕ Τ.Θ. 32-32009 Σχηματάρι	Παραγωγή ανωψυκτικών και χυμούχων προϊόντων	30	FRIGO-GRASS ΑΒΕΕ 25200 Κάτω Δροία	Παραγωγή επαγγελματικών ψυκτικών θαλάμων
14	ΠΕΤ ΠΛΑΣΤΙΚΑ και ΕΙΔΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΑΒΕΕ Τ.Θ. 32 320 09 Σχηματάρι	Παραγωγή προπλασμάτων φιαλών, βάσεων φιαλών και φιαλών PET	31	ΚΑΝ ΝΤΡΙΝΚΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕ 27ο χλμ. Εθν. Οδού Αντιόχεια-Μεσολόγη	Εγκυπωση ανωψυκτικών χυμών
15	Μ.Ι. ΜΑΙΛΛΗΣ ΑΕ Οινόματα Βοιωτίας 32011 Βοιωτία	Παραγωγή μεταλλικού και πλαστικού τσερκιού περιέσεως	32	Γ.Μ. Μ.Α.Ε. ΛΑΡΚΟ 35012 Λάρδινα	Παραγωγή οδόπλοκαίου
16	ΧΑΛΥΒΔΟΦΥΛΛΩΝ ΑΕ Θηδών 210 182 33 Αγ. Ι. Ρέντης	Παραγωγή βαρελιών	33	IBM ΕΛΛΑΣ ΑΕ Λεωφ. Κηφισίας 284 15232 Χαλάνδρι	Διανοή Υπηρεσιών (Ανάπτυξη λογισμικού, Υπηρεσίες Εγκατάστασης, Υποστήριξης και Συντήρησης λογισμικού, Υποστήριξη εξοπλισμού, εμπεδοποίηση πελατών, Εκπαίδευση πελατών, Κέντρο Υπολογιστή και Διαχείρισης Πληροφοριών, Υπηρεσίες Δικτύων, Καλωδιακό Σύστημα και Τυπρά Προσθηδίων
17	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ ΑΕ 15ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών-Λαμίας	Παραγωγή, εμφιάλωση και εμπορία ανωψυκτικών			

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΟΤΗΣ 9000**

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
34	ΑΛΕΞ. ΚΙΚΙΖΑΣ ΑΕΒΕ ΤΡΟΦΙΜΩΝ (ΠΕΛΑΡΓΟΣ) Γαστούνη 27300 Ηλεία	Παραγωγή και συσκευασία προϊόντων νταμάτος	49	Α.Γ. ΠΕΤΖΕΤΑΚΙΣ ΑΕ* Ελαιώνας Θηβών	Παραγωγή πλαστικών σωλήνων PVC α. Πίεσεως β. Υπανάμων γ. Μικρού βάρους μεγάλων διαμέτρων δ. Μικρού βάρους αποχετευσης ε. Εξασπής
35	ΒΑΘΥΠΕΤΡΟΥ ΑΕ ΒΙ.Π.Ε. Ηρακλείου 71110 Ηράκλειο Κρήτης	Παραγωγή, εμφιάλωση αναψυκτικών και εμπορία αναψυκτικών και εμφιαλωμένου νερού	50	ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΒΕΕ Άγιος Νικόλαος 32003 Βοιωτία	Παραγωγή κραμάτων αλουμινίου από το πήμα του μετάλλου υπο μορφών ποταγγίων προϊόντων
36	ΜΑC ΒΕΤΟΝ ΕΛΛΑΣ ΑΕ Βιομηχανική Ζώνη	Παραγωγή και εμπορία χημικών προϊόντων για χρήση σε έργο	51	ΠΕΤ. ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΑΒΕΕ* Βιομηχ. περιοχή Βόλου 38001 Βόλος	Παραγωγή πλαστικών φιαλών και προπλασμάτων
37	ALGOSYSTEMS SA Λεωφ. Συγγρού 25 11743 Αθήνα	Διακρίβωση οργάνων και συσκευών ελέγχου	52	ΤΕΛΕΡΕΕ ΑΕ Βιομηχανική περιοχή Βόλου 38001 Βόλος	Παραγωγή μειγμάτων χυμών
38	ΣΕΜΚΑ ΕΠΕ Μαρκόνι 3 Αγιάλεια	Επισκευές οχημάτων	53	ΤΕΟΚΑΡ ΑΕ* Βιομηχ. περιοχή Βόλου 38001 Βόλος	Παραγωγή επιβατηγών και φορτηγών αυτοκινήτων
39	ΑΛΕΞ. ΚΙΚΙΖΑΣ ΑΕΒΕ ΤΡΟΦΙΜΩΝ (ΜΕΛΙΣΣΑ) 5ο χλμ. Εθν. Οδού Λάρισας - Φαρσάλων 41110 Λάρισα	Παραγωγή σιμιγδαλιού και ζυμαρικών προϊόντων	54	ΚΑΝ ΝΤΡΙΝΚΣ ΑΕ Βιομηχ. περιοχή Βόλου 38001 Βόλος	Παραγωγή και εκκλιση αναψυκτικών χυμών
40	Δ. ΝΟΜΙΚΟΣ ΑΒΕΚ 32001 Αλιάρτας Βοιωτίας	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία προϊόντων ντουστάς	55	ΠΕΤ ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΑΒΕΕ Βιομηχ. περιοχή Βόλου 38001 Βόλος	Παραγωγή και εκκλιση χυμών και αναψυκτικών
41	ΜΟΝΥΑΛ ΑΕ* Οινόφυτα - Βοιωτίας	Παραγωγή μονωτικών υλικών	56	ΒΙΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΩΝ Α Ε Λεωφ. Αθηνών - Πειραιώς 54 18547 Ν. Φόληρο	Παραγωγή και εμπορία γαστρονομικών και γαστροκιβωτίων
42	HEWLETT PACKARD ΕΛΛΑΣ Α. Κηφισίας 62 15125 Μαρούσι	Πωλήσεις και marketing προσωπικών υπολογιστών και περιφερειακών, διαχείριση και εκτέλεση παραγγελιών και υποστήριξη συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών και προϊόντων προσωπικών υπολογιστών - Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε ζήτημα πληροφορικής, διαχείριση έργων πληροφορικής, εκπαίδευση σε προϊόντα Hewlett - Packard	57	ΒΑΛΚΑΝ ΕΞΠΟΡΤ ΑΕ Τ.Θ. 10310 54110 Θεσ/νίκη	Παραγωγή και εμπορία υαλοσφαιρών (Νοβερβη 2000)
43	ΝΙΚΠΟ ΑΕ Αγ. Άννης 53 17778 Ταύρος	Παραγωγή πλαστικών κιβωτίων (αγορτικών, αναψυκτικών), πλαστικών καρεκλών	58	RESEARCH INTERNATIONAL HELLAS SA Χαλκηδόνος 8-12 11527 Αθήνα	Έρευνες αγοράς
44	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΝ ΑΕ 17ο χλμ. οδού Θεσ/νίκης Παλυγγούρου 57001 Θεσ/νίκη	Παραγωγή και εμφιάλωση αναψυκτικών και χυμών και εμπορία αναψυκτικών χυμών και εμφιαλωμένου νερού	59	ALUCANCO ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΛΟΥΜΙΝΕΝΙΩΝ ΚΟΥΤΙΩΝ ΑΕ ΒΙ. ΠΕ Πατρών Αγ. Στέφανος	Παραγωγή κουτιών από αλουμινίου για αναψυκτικά και μπieres
45	ΕΣΚΑΕΦ ΕΛΛΑΣ ΑΕ Λεωφ. Αθηνών 46 - 10210 Αθήνα	Εμπορία ρουλεμάν και συνασών ειδών - Ανασυσκευασία και εμπορία γρασού	60	NCR (CYPRUS) LTD.	Υπηρεσίες υποστήριξης μετά την πώληση
46	ΜΑΤΕΛ ELECTRONICS ΑΕ 55ο χλμ. Ωραιόκαστρου Θεσσαλονίκη	Παραγωγή κεραιών και ενισχυτών τηλεοράσεων, παιών, μεικτών και διακλαστών	61	OPTILENS Ερ. Στουρού 1 Τ.Θ. 1498 65110 Καβάλο	Παραγωγή οφθαλμικών κουστέλλων
47	Χ και Α ΒΑΣΣΑΡΑΣ ΑΒΕ 57018 Μελισσοχώρι Θεσσαλονίκη	Σχεδιασμός και παραγωγή ηλεκτρικών ρούχων μέδωσ και παραγωγή ηλεκτρικών υφασμάτων	62	ΡΕΤΕΚΟ ΕΠΕ Μεσογείων 259 15451 Αθήνα	Παραγωγή ηλεκτρονικών χειριστήριων για τη λειτουργία κλιματιστικών συσκευών
48	ICL HELLAS ΑΕ Κορίνθους 3-5 11743 Αθήνα	Πωλήσεις, εγκατάσταση και συντήρηση συστημάτων πληροφορικής Σχεδιασμός ολοκληρωμένων λύσεων και προσαρμογών στις απαιτήσεις του πελάτη	63	ΚΡΗΤΙΚΑ ΜΑΡΜΑΡΑ ΕΠΕ Άκαδημίας 34 Μπαλί, Ρεθύμνου	Παραγωγή προϊόντων μαρμάρου
			64	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ ΑΕ Γρανιτών 7 26223 Πάτρας	Παραγωγή και εμφιάλωση αναψυκτικών

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
65	TEAB AE CRETA MARIS HOTEL Λιμνή Χερσονήσου 70014 Κρήτη	Λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας CRETA MARIS HOTEL	81	OLI ROSE ABEE Συγγρού 37 - Θεσ/νίκη	Σχεδιασμός, παραγωγή και πώληση ετοιμών ενδυμάτων
66	ΧΑΡΤΟΠΟΙΙΑ ΘΡΑΚΗΣ	Παραγωγή, επεξεργασία και εμπορία ακατέργαστων και τελικών προϊόντων χάρτου (tissue)	82	OLYMPIC FILTER AEBE* ΒΙΠΕ Κομοτηνής	Παραγωγή φίλτρων αέρος, ελαίου και πετρελαίου για μηχανές εσωτερικής καύσεως
67	ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΛΕΥΚΟΛΙΘΟΙ AMBNEE Μιχαλακοπούλου 45 11528 Αθήνα	Εξόρυξη, εμπλουτισμός, επεξεργασία λευκόλιθου και προϊόντων αυτού	83	ΕΒΡΟΦΑΡΜΑ ΑΒΕΕ 1ο χλμ. Διδυμστείχου Ορεστιάδος 68300 Διδυμστείχο	Παραγωγή, έλεγχος και διανομή τυποποιημένου γάλακτος και γαλακτοκομικών προϊόντων
68	ΛΕΟΝΑΡΔΟΣ ΑΕ Βιλανιώτη 24 14564 Ν. Κηφισιά	Γραφικές τέχνες - κυκλοφοία	84	ΕΒΕΤΑΜ ΑΕ Α' Βιομηχ. Περιοχή Βόλου	Εργ. δομικών: μηχανικών, μη κατασκευαστικών ελεγχών, δοχείων πίεσης, μεταλλογραφίας, Laser και χημικών αναλύσεων
69	ΒΕΛΚ ΑΕ Εθνική Λευκίμης 49100 Κέακυρο	Ειδική λειανση ανοξυκτικών και εμπορία ανοξυκτικών, γυμνών και εμφολωμένου νερού	85	SOLE AE Γ. Παπανδρόου 19 14452 Μεταμόρφωση	Παραγωγή πλίσκων συλλεκτών και πλίσκων συστημάτων
70	ΛΕΥΚΟΣΙΔΗΡΟΥΡΓΙΑ ΚΡΗΤΗΣ ΑΕΒΕ ΒΙΠΕ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ Οδός 1 Ηράκλειο Κρήτης	Κατασκευή λευκοσιδηρών δοχείων	86	MICREL ΕΠΕ* Ιθόκης 4 - Παλλήνη	Σχεδιασμός και κατασκευή ιατρικών οντλίων εγχύσεως φουοκευτικών ουσιών
71	ΕΛΒΙΓΥΛ ΑΒΕΕ Μητροπόλεως 19 54624 Θεσ/νίκη	Τελική επιθεώρηση και δοκιμές σε κορδόνια τηλεφωνικών συσκευών, καλωδιώσεις και συνδέσμους καλωδίων και καλώδια χρωπλής τάσης με μόνωση από PVC	87	MOSTRO ΕΠΕ 17ο χλμ. Λεωφ Μαραθώνος - Παλλήνη	Κατασκευή και συναρμολόγηση φουσκωτών, πολυεστερικών μερών για φουσκωτό σκάφη και σχετικών πνευστών κατασκευών
72	ΕΚΟ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΙΥΛΙΣΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΧΗΜΙΚΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΑΒΕΕ Ιωνία Τ.Θ. 100 44 54110 Θεσ/νίκη	Παραγωγή διύλιση και εμπορία οργανικών διαλυτών	88	CANARD DORE AE Ανδρούσα Μεσσηνίας	Εκτροφή, πάχυνση, σφόνδη πηλίων, τεμαχισμός, μεταποίηση κρέατος (πηλίων) - φασόα κκοο
73	Ν. ΔΑΣΤΕΡΙΔΗΣ ΑΒΕΕ 1ο χλμ. Εθν. Οδού Αλεξ/Λεωφ Φερρών	Παραγωγή ηλεκτρικών φωτιστών στοιχείων οχημάτων	89	ΑΦΟΙ ΜΟΥΡΑΤΗ ΑΒΕΕ CENTURY CONTROL ΒΙΠΕΘ ΣΙΝΔΟΥ Θεσσαλονίκη	Παραγωγή ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού υλικού (μετασχηματιστές ρεύματος για φωτιστικά, ροοστάτες, παίζες και διακόπτες ρεύματος)
74	ΑΦΟΙ ΠΑΛΑΤΙΑΝΑ PALAPLAST Βιομ. περιοχή Θεσ/νίκης Σίνδος 75	Παραγωγή εξοπλισμών υδρεύσεως	90	GRANTEX AE Τέρμο Ορφείας Αιγάλεω	Παραγωγή διακόφρεων θερμωπι
75	ΤΖΗΡΟΣ ΑΕΒΕ Θεοισαν 1 Ν. Σελείο	Παραγωγή ετοιμών ενδυμάτων και εσωρουχών	91	Δ. ΤΟΥΜΑΖΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ Κηφισίας 4 Λευκωσία	Υπηρεσίες μελετών και συμβουλευτικής στους κλάδους της αρχιτεκτονικής και μηχανικής
76	ΕΛΒΙΩΜ ΕΠΕ Σολομίνιος 4-6 11855 Ρουφ-Αθήνα	Παραγωγή εξοπλισμών υδρεύσεως και θέρμανσης	92	ΡΟΔΙΑΚΗ ΠΟΤΟΠΟΙΙΑ ΑΕ Μαρσά Ρόδου	Ειδική λειανση και εμπορία ανοξυκτικών, χυμών και νερού
77	ΦΙΛΟΣΜΑΛΤ ΑΒΕΑΕ (ΚΛΑΔΟΣ ΦΙΛΟΓΚΑΣ) 26ο χλμ. ΠΕΟ Αθηνών Θηβών, Μόνδρο-Αττικής	Παραγωγή οικιακών συσκευών υδροκρυσταλλεύματος και μεκτών (υγραερίου/ρεύματος)	93	ALCHIMICA Χ. ΚΡΙΜΙΖΗΣ και ΣΙΑ Οουζομύλων 13 Αιγάλεω	Παραγωγή και διάθεση χημικών προϊόντων
78	INTRASOFT AE Αδριανείου 2 - 11525 Αθήνα	Ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής	94	SANITAS - SANITAS AE Παλλήνης 29 Ν. Κηφισιά	Παραγωγή και εμπορία προϊόντων αλουμινοχαρτου πλαστικών μεμβρανών, χάρτου και συνθετών ζιτών συσκευασίας τσοφίμων για οικιακή και επαγγελματική χρήση
79	ΚΡΥΣΤΑΛ ΑΕ Νέα Σάντα - Κιλκίς	Κατασκευή καταψυκτών και ψυγείων βιτρινών	95	ΑΕΓ ΕΛΛΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ Ασκληπιά 16	Σχεδιασμός και παραγωγή και εγκατάσταση Μ/Σ διανομής, ισχύος, έπρου τύπου ΑΜ/Σ και ειδικών Μ/Σ
80	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΖΥΓΙΣΗ και ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕ Αρκαδίας 41 - 11527 Αθήνα	Σχεδιασμός, παραγωγή, εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη συστημάτων βιομηχανικής ζύγισης και αυτοματισμών και τμημάτων αυτών	96	ΑΕΓ ΕΛΛΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ ΑΕ Ασκληπιά 16 Κρουσνέρι Αττικής	Σχεδιασμός, κατασκευή, εγκατάσταση εξυπηρέτηση ηλεκτροκικών και ηλεκτρονι- κών κατασκευών και συστημάτων
			97	ΑΦΟΙ Δ. ΤΣΙΜΗ ΑΕ Πειραιώς 53 Μοσχάτο	Εκτυλώσεις σε υλικά συσκευασίας



**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
98	ΚΑΡΙΝΑ ΑΒΕΕ Νέα Σάντα 61100 Κιλκίς	Παραγωγή πλαστικών σωλήνων πίεσεως και υφασμάτων από U-PVC	113	ΚΑΝΤΟΡ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΕ Βοσ. Σοφίας 4 106 61 Αθήνα	Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών
99	ΒΑΡΒΑΡΕΣΟΣ ΑΕ ΝΗΜΑΤΟΥΡΓΙΑΣ Αρ. Κοκκίνου 8 59200 Νάουσα	Παραγωγή βαμβακερών νημάτων πενιέ-καρντέ και συμμικτών νημάτων	114	ΒΙΝΤΑΤΑ ΑΕ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Γωνία Σωκράτους και Εθν. Οδού 413 36 Λάρισα	Σχεδιασμός, παραγωγή, εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής
100	ΒΑΡΒΑΡΕΣΟΣ ΤΕΧΤΙΛ ΑΕ	Παραγωγή βαμβακερών νημάτων	115	ΒΙΟΚΑΡΠΕΤ ΑΕ 50 χλμ. Λάρισσας-Αθηνών	Παραγωγή μηχανοποίητων ταπιτών, κουβερτών, φλασκών
101	ΧΡΩΤΕΚ ΑΕ 190 χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών-Κορινθού 19300 Ασπρόπυργος	Παραγωγή και εμπορία χρωμάτων και βερνικιών	116	LEVER HELLAS ΑΕΒΕ Λεγόκη 22 182 33 Αγ. Γ. Ρέντης	Παραγωγή και εξυπηρέτηση μετά την πώληση απορρυπαντικών και καλλυντικών
102	ΕΚΟ - ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΥΛΙΣΤΗΡΙΑ και ΧΗΜΙΚΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ Ιωνία Τ.Θ. 10044 54110 Θεσ/νίκη	Παραγωγή, διακίνηση πολυβινυλοχλωριδίου (PVC)	117	DORAL ΑΒΕΕ Λεωφ. Καλοχωρίου Τ.Θ. 35 570 09 Καλοχώρι Θεσσαλονίκη	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, εμπορία, τοποθέτηση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση ποτών και παραθύρων αλουμινίου
103	ΘΕΡΜΟΕΛΛΑΣ ΑΒΕΕ 400 χλμ. ΠΕΟ Αθηνών-Κορινθού 19100 Μέγαρα	Παραγωγή πλαστικών συστημάτων (πλαστικού συλλέκτη-θερμοδοχείου)	118	ΑΘΗΝΑΪΚΗ ΧΑΡΤΟΠΟΙΙΑ ΑΕ Χαρτεργατών 1 118 55 Βοτανικός Αθήνα	Παραγωγή χαρτού, χαρτών γραφής, εκτυπώσεων, συσκευασίας, lussues
104	ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΩΜΩΝ Ακτή Μισαύλη 23 18535 Πειραιάς	Επιθεωρήσεις και καταστάσεις υπαρχόντων ή νεοκατασκευαζομένων πλοίων επιθεωρήσεις κατ' εξουσιοδότηση κυβερνήσεων, τεχνικές μελέτες, υπολογισμοί και εκτιμήσεις	119	ΦΑΡΜΑΛΕΞ ΑΕΒΕ 180 χλμ. Λεωφ. Αθηνών-Μαραθώνος 190 07	Παραγωγή, συσκευασία και διακίνηση φαρμάκων
105	ΛΑΜΑΠΛΑΣΤ Δ. ΛΑΓΟΣ Α. ΜΑΝΔΑΛΤΣΗΣ ΑΕ 60 χλμ. ΕΠΟ Οροκιάστρου	Παραγωγή και πώληση πλαστικών εξαρτημάτων, επίπλων και καλοσυλιών	120	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΒΑΜΒΑΚΟΖ ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑΣ Κωνσταντινουπόλεως 176 542 49 Θεσ/νίκη	Δοκιμές και έλεγχος ποιότητας σε προϊόντα κλωστοϋφαντουργίας
106	HELLAFOAM ΑΒΕΕ Ορφείας 164 11855 Ρούφ	Παρασκευή και διάθεση σ' υλών για την παραγωγή αφρώδους πολυουρεθάνης	121	Δ. ΝΟΜΙΚΟΣ ΑΒΕΚ Πενσινία Δομοκού 350 10 Φθιώτιδας	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία προϊόντων ντουλάς
107	HR GUIDE HELLAS ΑΕΒΑ Ασκληπείου 26 10679 Αθήνα	Διοίκηση υδροαεριωμένων αερίων	122	COMPACT-ΣΥΝΘΕΤΙΚΑ ΚΟΥΦΩΜΑΤΑ 100 χλμ. Εθν. οδού Λάρισσας-Θεσσαλονίκης 410 01	Κατασκευή, εγκατάσταση και εμπορία συνθετικών κουφωμάτων
108	ΕΣΑΚΟ ΑΕ 80 χλμ. Ε.Ο. Λάρισσας-Θεσ/νίκης	Παραγωγή προϊόντων διέλασης αλουμινίου διαμόρφωση φύλλων αλουμινίου και χάλυβα	123	ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΕΒΕ Κηφισού 92 Αγ. Γ. Ρέντης 182 23 Πειραιάς	Παραγωγή και εμπορία υλικών συσκευασίας
109	ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΛΩΔΙΩΝ ΑΦΟΙ ΟΡΦΑΝΙΔΗ ΑΕΒΕ Αντιγόνης 197 Λόφος Σκουζέ	Παραγωγή και εμπορία καλωδίων και συρμάτων ενεργειακών χαμηλής τάσης, τηλεφωνικών-ηλεκτρονικών και μεταφοράς δεδομένων	124	TUDOR ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΒΕ Πλαστήρα 3 Μεταμόρφωση Αττικής 144 52	Εμπορία και παραγωγή ηλεκτρικών συσσωρευτών νικελίου οξέος
110	DUCT HELLAS ΑΒΕΕ Σωκράτους 303 Αυλών/Αττικής	Σχεδιασμός, κατασκευή και εγκατάσταση αεραγωγών εξερευνητικού-κλιματισμού και σχεδών καλωδίων	125	PANAFON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΕ Μεσογείων 2-Πύργος Αθηνών 115 27	Σχεδιασμός, εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση δικτύου κυψελοειδούς κινητής τηλεφωνίας (GSM). Ανάπτυξη, παροχή, πωλόληση και υποστήριξη των υπηρεσιών μετά τη σύνδεση των συνδρομητών στο δίκτυο
111	MIRASOL ΑΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ και ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Αγ. Νικόλαος 72100 Κρήτη	Λειτουργία του ξενοδοχείου CANDIA PARK VILLAGE	126	ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ ΑΒΕΕ Τ.Θ. 1093-711 10 Ηράκλειο Κρήτης	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εξυπηρέτηση μετά την πώληση πλαστικών σωλήνων άδρευσης, ύδρευσης, μεταφοράς φυσικού αερίου και προστασίας τηλεπικοινωνιακού υλικού
112	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΓ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΡΗΤΗΣ ΑΕ Αγ. Νικόλαος 721 00 Κρήτη	Λειτουργία του ξενοδοχείου MINOS BEACH			

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
127	A. ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΣ ΑΕ 28ης Οκτωβρίου 162, 546 28 Θεσσαλονίκη	Εκπλώσεις σε εύκαμπτα υλικά ουσκευασίας	140	CARBONICA Α.Ε. Μεσσηνίου Νομού Φλωρίνης	Παραγωγή υγρού CO <sub>2</sub> και έλξης πάγου
128	JOHNSON ΚΑΙ JOHNSON HELLAS ΑΕΒΕ Μάντρα Αττικής 196 00	Παραγωγή καλλυντικών και ειδών σπουτικής υγιεινής	141	CARBONICA Α.Ε. Μεσσηνίου Νομού Φλωρίνης	Διανομή υδροποιημένου CO <sub>2</sub>
129	INTERLABCO Α.Ε. ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ Λ. Βουλιαγμένης 159, 172 37 Αθήνα	Για τις διαδικασίες λεπουργίας εργαστηρίου χημικών και μικροβιολογικών αναλύσεων	142	ΚΥΛΙΝΔΡΟΜΥΛΟΣ ΛΟΥΛΗ Α.Ε. Α' ΒΙ. ΠΕ. Βόλου 385 00 Βόλος	Άλεση δημητριακών, παραγωγή αλεύρου, σιμιγδαλιών
130	ΚΕΝΑΣ LTD Τσαερίου 28, Στρόβολος Κύπρος	Παραγωγή και εμπορία εξεργημάτων μεταλλικών κατασκευών, συρμάτινων πλεγμάτων, συνδέτρων, συρραπτήρων και αγκίστρων, καθώς και γαλβανισμένου μεταλλικών αντικειμένων	143	ΔΟΥΡΟΣ Α.Ε. Μαραγκαπούλου 80 263 31 Πάτρα	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία υποκαμίων και μπλουζών και εμπορία ειδών ανδρικής ένδυσης
131	ACE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΙΣΧΥΟΣ ΕΠΕ Πιπίνου 5 και Δ. Γρίβα 173 42 Αγ. Δημήτριος Αττική	Παραγωγή και εμπορία συστημάτων εδίολεπτου τροφοδοσίας, στεθεροποιητών τάσεως και μετατροπών ρεύματος	144	ΒΑΦΕΙΑ - ΦΙΝΙΡΙΣΤΗΡΙΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. ΒΙ. ΠΕ. Σίνου 570 22 Θεσσαλονίκη	Λεύκανση, βαφή, τύπωση και φινιρίσμο πλεκτών υφασμάτων, διακίνηση επεξεργασθέντων υφασμάτων
132	ΚΑΡΤΟΝΠΑΚ ΑΕ ΒΙΠΕΘ - Σινδος Θεσ/νίκη	Παραγωγή χαρτονιού, χαρτοκιβωπίων, χαρτόσκακων και χάρτινων τσαντών	145	ΛΑΡΙΠΛΑΣΤ ΑΦΟΙ ΤΣΕΡΕΠΑ ΑΕΒΕ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ 6ο χλμ. Λαρίσης - Αθηνών	Παραγωγή και εμπορία πλαστικών ειδών μιας χρήσης (τυπωμένων ή μη τυπωμένων κυπελοειδών, πωσιμων, πιστών, μαχαίροποιουσων, κουταλιών) και εμπορία πλαστικών κουταλιών
133	ΚΑΡΤΟΝΠΑΚ ΑΕ Βόλος - Γλυφάδα Αρχ. Κόρινθος	Παραγωγή χαρτονιού και χαρτοκιβωπίων	146	Β.Μ.Τ.Ε. Α.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ Β' Βιομ. Περιοχή Βόλου 381 10 Βόλος	Παραγωγή και εμπορία προϊόντων χυτοχάλυβα και χυτοσίδηρου
134	ΦΙΛΙΠΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΕΑΕΒΕ Ασπιδος 2 Παρ. Αμαρουσίου 151 25 Κωλέττη 25 Δ και Λεωφ. Δημοκρατίας Υποκ/μα Θεσ/νίκης	Εμπορία και τεχνική υποστήριξη λαμπών, μπασσιών, φωτιστικών σωμάτων, λαμπών αυτοκινήτων, σιμωσής, ηλεκτρονικών συστημάτων ελέγχου και ενσωστών	147	ASSODIVERS ΕΠΕ Χαρ. Τρικοπης 34, 185 36 Πειραιάς	Υποβύθιες εφορίες επιθεώρησης, συντήρηση, επισκευές πλοίων και τεχνικών έργων, διαχείριση κατασκευής θαλασσιών και υποβυθίων τεχνικών έργων
135	Π.Γ. ΝΙΚΑΣ ΑΒΕ 22ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών - Λαμίας 145 65 Αγ. Στέφανος Αττικής	Παραγωγή και εμπορία προϊόντων αλλαγτοπαιας	148	P. IOANNIDES PLASTICS LTD Βιομηχανική Περιοχή Τ.Κ. 225 6302 Λάρνακα Κύπρος	Παραγωγή και εμπορία πλαστικών δοχείων συσκευασίας τροφίμων
136	ΔΕΛΤΑ ΠΡΟΤΥΠΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ ΑΕ (ΜΟΝΑΔΑ ΠΑΟΥΡΤΗΣ) 23ο χλμ. Εθνικής Οδού Αθηνών-Λαμίας 145 65 Αγ. Στέφανος-Αττική	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση/διανομή γαλακτοκομικών προϊόντων παστερικής, επεξεργασμένων με βάση το γάλα, κρεμών και ρυζόγαλων	149	DHL International Hellas S.A. Αλμυρού 44 - 174 55 Αλιμος	Διεθνείς ταχυμεταφορές εγγράφων, δουλών και φορτίων
137	ΕΣΧΑ ΑΒΕΕ ΠΑΡΑΛΙΑ ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ 193 00 Ασπρόπυργος	Παραγωγή και εμπορία ασφαλικών μεμβρανών, ασφαλικών προϊόντων οδοποιίας, υλικών σφραγίσεως ασμών, συνδετικών και ασφαλικών επαλειπτικών υλικών στεγνώσεως και προστασίας. Εμπορία σπινταριστών στεγανωτικών προϊόντων και ολικών συστημάτων στεγνώσεως και προστασίας με συνθετικές μεμβράνες	150	EMANOYHA N. KAZHS ABEE	Παραγωγή και εμπορία χυτών σπείρο χυτοσίδηρου/σπείροχαλκο και κρέματα αυτών (αντλίες-λέβητες-φρέζες)
138	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ LTD Μόρκου Δράκου 21 Παλλομαριώποσα Λευκωσία (Κύπρος)	Εκκαθάριση επιταγών, εκκαθάριση πληρωμών εξωτερικού, Υπηρεσία Ανοικτής Γραμμής, Κεντρική Υπηρεσία Πληροφοριών Πελατών	151	GENOREST MATTRESS Co Ltd Παγκρατίου 7, ΒΙΠΕ Στρόβολου-ΤΚ 1307 Λευκωσία Κύπρος	Παραγωγή και διανομή στρωματων
139	CHRISTIS DAIRY LTD ΒΙ. ΠΕ. ΛΕΜΕΣΟΥ-ΚΥΠΡΟΣ	Παραγωγή, παράδοση και διανομή γάλακτος και γαλακτοκομικών προϊόντων	152	ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. Αρτέμιδος Β, 151 10 Αμαρουσίου	Ανάπτυξη, παραγωγή και τεχνική υποστήριξη λογισμικού
			153	FULGOR ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΚΑΛΩΔΙΩΝ Α.Ε. Ζουσαάκι Κόρινθος	Σχεδιασμός, παραγωγή και εγκατάσταση καλωδίων οπτικών ίνών (χερσαίων και υποβυθιων) και παραγωγή ηλεκτρικών καλωδίων ενέργειας και τηλεπικοινωνιών
			154	M. και A. KARATZH A.E. Δράσης Χερσονήσου 711 10 Κρήτη	Λειτουργία ξενοδοχείου NANA BEACH
			155	ΘΡ Ζούπεργκαζ Α.Ε.Γ.Ε.Β.Α. Κηφισίας 258 152 32 Χαλάνδρι	Μεταφορά, αποθήκευση, διακίνηση και εμπορία χύμα υγραερίου, εγκαταστάσεις Κολοχωρίου Θεσ/νίκης

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
156	HELLENIC CATERING A.E. Οδός 1- ΒΙ.ΠΕ.Θ. Σίνδος 574 00 Θεσσαλονίκη	Παρασκευή και συσκευασία κατεψυγμένων κρεοτοσκευασμάτων, στοίμων φωνητών και σοσολών-σαλάτων	172	COURVA A.E.B.E. Λεωφ. Θρακομακεδόνων 74, 136 71 Αχρσοί	Παραγωγή και εμπόριο οριζόντιων επιφανειών εργασίας και κατακόρυφων (πόγκοι και πόρτες κουζίνας από μορισσινίδα και laminate)
157	«BYZANTINE» ΑΦΟΙ Γ. ΙΣΑΑΚΙΔΗ Α.Ε. 7ο χλμ. Θεσσαλονίκης-Λαγκαδά	Παραγωγή και εμπόριο ετοιμών ενδύματων	173	ΓΕΝΕΡ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΡΓΟΛΗΠΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Αρχαλαίου 26, 116 35 Αθήνα	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, λιμενικών, ενεργειακών/βιομηχανικών, υδραυλικών, ηλεκτρομηχανικών, ηλεκτρονικών, ηλεκτρονικών έργων και έργων οδοποιίας
158	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΕΛ.ΑΝ.ΕΤ.) Βαλαωρίτου 4, 106 71 Αθήνα	Έφορευση και διαχείριση κοινοτικών προγραμμάτων	174	ΤΕΧΝΙΚΗ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕ Σολωμού 20 Άνω Κολαυάκι 174 56 Άλιμος	Μελέτες και κατασκευές τεχνικών έργων
159	AIR LIQUIDE HELLAS A.E.B.A. Ασκληπίου 26, 106 79 Αθήνα	Παραγωγή υδρογονοειδών αερίων και διανομή αερίου αζώτου μέσω αγωγού -Εργαστσία Τανάγρας	175	HYUNDAI HELLAS A.E.E. 25ο χλμ. Αθηνών-Κορινθού 196 00 Μόντρα	Κέντρο Διανομής Αυτοκινήτων και Ανταλλακτικών HYUNDAI και Κέντρο Εκπαίδευσης Συνεργατών επισήμου δικτύου
160	BP Σούπεργκαζ ΑΕΓΕΒΑ Λ. Κηφισίας 268 152 32 Αθήνα	Μεταφορά, αποθήκευση, διανομή και εμπόριο χύμα υγραερίου-Εγκατάσταση Ασηροπύλωνα	176	ΔΙΕΚΑΤ Α.Τ.Ε. Μιχαλοκοπούλου 45 115 28 Ιλίσια	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, λιμενικών, ενεργειακών/βιομηχανικών υδραυλικών, ηλεκτρομηχανολογικών έργων και έργων οδοποιίας
161	TEAB A.E. SILVA MARIS HOTEL Λιμνή Χερσονήσου 700 14 Ηράκλειο	Λειτουργία ξενοδοχείου Silva Maris	177	ΤΡΙΚΟΛΑΝ ΓΑΛΛΟΕΛΛΗΝΙΚΗ Α.Ε. Αγ. Νικολάου 52, 592 00 Νάουσε	Παραγωγή ηλεκτών ενδύματων
162	TEAB A.E. BELLA MARIS HOTEL 700 14 Αντισσός, Λιμνή Χερσονήσου	Λειτουργία ξενοδοχείου Bella Maris	178	MOOITIS CONCRETE WORKS LTD Γιάσου 72Α Ρ.Ο. Βοχ 5068, 3820 Λεμεσός	Σχεδιασμός, παραγωγή, υστρωσμός και ποσόδεση ετοιμού σκυροδέματος
163	DETERGENTA DEVELOPMENTS LTD T.K. 1037, Λευκωσία 1500, Κύπρος	Παραγωγή και συσκευασία καθαριστικών υγρών	179	ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ ΑΒΕΕ Τ.Θ. 1093 - 711 10 Ηράκλειο Κρήτης	Σχεδιασμός, παραγωγή και εξυπηρέτηση μετά την πώληση πλαστικών φύλλων
164	VASSILIKO CEMENT WORKS LTD T.K. 2281 Λευκωσία 1519 Κύπρος	Παραγωγή και διάθεση φαιού και λευκού τσιμεντού και παραγωγή και διάθεση κλίνκερ	180	ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ ΑΒΕΕ T.Θ. 1093 - 711 10 Ηράκλειο Κρήτης	Σχεδιασμός παραγωγή και εξυπηρέτηση μετά την πώληση Masterbatches
165	Σ. ΝΕΝΔΟΣ ΑΕ ΑΡΤΟΠΟΙΑ SELECT ΒΙ.ΠΕ.Θ. Σίνδος 570 22 Θεσσαλονίκη	Παραγωγή, εμπόριο και διανομή αρτοποιημάτων	181	LOGICOM Ltd Κατωτών 10 Τ.Θ. 3472 - Λευκωσία Κύπρος	Συναρμολόγηση και εμπόριο ηλεκτρονικών υπολογιστικών συστημάτων και εξοπλισμάτων
166	ΑΛΜΑΣΟ ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ Α.Ε. 25ο χλμ. Π.Ε.Θ. Θεσ/νίκης-Κιλκίς	Σχεδιασμός και παραγωγή προφίλ αλουμινίου (όπως, ανοδιωμένα, ηλεκτροστατικά βαμμένα)	182	PREMIER CHEMICAL Co Ltd Ολύμπου 4, Λάτσια, 2234 Λευκωσία	Παραγωγή και συσκευασία φυτοφαρμάκων
167	Ε.Ι. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΑΕ Πέτρου Ράλλη 26, 118 10 Αθήνα	Παραγωγή και συσκευασία αρτοποιημάτων (φρυγανιές, κοτόνια)	183	Ι.Μ.ΚΥΡΙΑΚΙΔΗΣ ΑΕ Γορτυπού και Αχέρωνος 1 153 43 Αγ. Παρασκευή	Εμπόριο, διανομή και τεχνική υποστήριξη διαγνωστικών αντιδραστησίων και οργάνων
168	ΜΥΛΟΙ ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΑΕ Ακτή Ποσειδώνος 26 185 31 Πειραιάς	Παραγωγή και διάθεση προϊόντων άλεσης σιτηρών	184	ΣΤΟΠ ΕΠΕ Αγ. Δημητρίου 29, Δραπετσώνα 186 48 Πειραιάς	Κατασκευή γονιών εργασίας, πυροσβεστών γεννητών, στολών εγγύστατης προσεγγίσης πυροσβεστών, σπορτίων χυτσίσιου, πυροσβεστών κουβερτών, εμπόριο και τεχνική υποστήριξη μέσω στοιμικής προσεγγίσης
169	ΕΡΙΚΣΟΝ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΑΕ Ζέηπου 33, 166 75 Γλυφάδα	Πώληση, εγκατάσταση και συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων, υποστήριξη κινητών τηλεφωνικών συσκευιών και εγκατάσταση, υποστήριξη, συντήρηση δικτύων κινητής τηλεφωνίας	185	ΕΛΒΑΝ Α.Β.Ε.Ε. 20ο χλμ. Λεωφ. Λαυρίου- Παιανία Αττική 190 02	Σχεδιασμός, κατασκευή και πώληση σφαιρών καλωδίων και συστημάτων σπριτς
170	ΠΕΤΡΟΣ ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε. Ιερά Οδός 96-102	Συναρμολόγηση, εμπόριο, υποστήριξη μετά την πώληση ηλεκτροπαραγωγών ζευγών	186	Β. ΛΥΡΙΤΗΣ και ΥΙΟΙ Ο.Ε. 25ο χλμ. Αθηνών Κορινθού- Μόντρα Αττικής 196 00	Κατασκευή και εγκατάσταση μεταλλικών θυρών και ρολών για βιομηχανικούς και κλειστούς χώρους
171	ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΧΑΡΤΟΥ ΜΕΛ Α.Ε. Λεωφόρος Νίκης 3 545 24 Θεσσαλονίκη	Παραγωγή και εμπόριο χαρτονιού			

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

Α/Α	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	Α/Α	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
187	FORMULA Π. και Δ. ΑΓΓΕΛΙΚΑΚΗΣ Ο.Ε. Αχιλλέως 8, 104 36 Αθήνα	Γάμωση, αναγώμωση πυροσβεστήρων, εμπορία εξοπλισμού πυρασφάλειας	203	ΓΙΟΥΝΑΪΤΕΤ ΠΛΑΣΤΙΚΣ (ΛΟΡΔΟΣ) ΑΤΔ Οδός Επιμηθέως, Βιομηχανική Περιοχή Ύψωνα, Λεμεσός Κύπρος	Παραγωγή, εμπορία και διανομή: α) πλαστικών σωλήνων, εξαρτημάτων και προφίλ από PVC και CPVC β) πλαστικών σωλήνων από πολυαιθυλένιο χαμηλής - μέσης - υψηλής πυκνότητας γ) εξαρτημάτων στο πολυπροπυλένιο
188	FORMULA ΤΕΧΝΙΚΗ-ΗΛΙΑΣ ΑΓΓΕΛΙΚΑΣ και ΣΙΑ ΟΕ Αχιλλέως 8, 104 36 Αθήνα	Σχεδιασμός και εγκατάσταση πυρασφάλειας	204	ΠΕΛΕΤΙΚΟ ΑΤΔ Οδός Κάμμου, Βιομ. Περιοχή Στροβόλου-Λευκωσία	Παραγωγή, συσκευασία, εμπορία και διανομή χρωμάτων, βερνικιών, συγκολλητικών υλών και υδατοαπορριπτικών επιχρισμάτων
189	ΕΒΙΟΠ ΤΕΜΠΟ Α.Ε. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ 340 02 Βασιλικό Ευβοίας	Ανάπτυξη, σχεδιασμός, παραγωγή, έλεγχο, διάθεση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση ηλεκτρολογικού υλικού εγκαταστάσεων	205	SUPERLUBE LTD	Παραγωγή και συσκευασία υγρών λιπαντικών
190	KSB - ΤΕΣΜΑ Α.Ε.Τ.Ε. Ρωμανού Μετώδου 3, 151 25 Μαρούσι	Εμπορία, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση για αντλίες και υδραυλικά εξαρτήματα	206	ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΔΟΜΗ Χαρ. Τρικούπη 17 106 78 Αθήνα	Παροχή επαγγελματικής κατάρτισης
191	ΜΕΤΑΛΛΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΡΚΑΔΙΑΣ Χ. ΡΟΚΑΣ ΑΒΕΕ Βιομηχανική περιοχή Τριπόλεως	Κατασκευή και εγκατάσταση σύνθετων μεταλλικών κατασκευών και βιομηχανικών έργων	207	Ε. ΦΡΑΠΑΣ και ΣΙΑ Ο.Ε. «ΧΡΩΧΗΜ» Ιωλία, Θεσσαλονίκη	Σχεδιασμός, παραγωγή, εμπορία υπεραλευκωτικών και εμπορία χρωμάτων κλωστοϋφαντουργίας
192	ΕΠΙΛΕΚΤΟΣ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.Β.Ε. 706 χλμ. Π.Ε.Ο. Φαρσάλων Λάρισα 403 00	Παραγωγή βαμβακερών νημάτων πενιέ-καρντέ	208	ΔΡΟΜΕΑΣ ΑΒΕΕΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΕΠΙΠΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΒΙ.ΠΕ. Σερρών 621 21, Σέρρες	Παραγωγή επίπλων γραφείου και διαχωριστικών τοιχωμάτων
193	ΑΦΟΙ ΧΑΪΤΟΓΛΟΥ Α.Β.Ε.Ε. Καλοχώρι Θεσ/κίας Τ.Κ. 570 09	Παραγωγή και εμπορία χαλβά, τεχνίου και σπασμιού	209	RICOMEX Α.Ε. Α. Τατοίου 1 465 29 Αχαρνά Αττικής	Παραγωγή «bioxcs» σφωδούς εύκαμπτης πολυουρεθάνης
194	PITTAS DAIRY INDUSTRIES LTD Τ.Θ. 1600 Λευκωσία Κύπρος	Παραγωγή, συσκευασία και εμπορία χαλλουπιού και ψεφας	210	ΑΛΕΞ ΠΑΚ Α.Ε. Πειραιώς 183 118 53 Αθήνα	Εμπορία, διάθεση και υποστήριξη μετά την πώληση μηχανημάτων και υλικών συσκευασίας
195	ΚΥΛΙΝΔΡΟΜΥΛΟΙ ΚΡΗΤΗΣ Α.Ε. Εθνάρχου Βενιζέλου 40, Χανιά Κρήτης	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία ελεύσων	211	ΒΙΟΠΛΑΝ Α.Ε. 50 χλμ. Εθν. Οδού Λάρισα - Αθήνας, 410 01 Λάρισα	Κατασκευή και εμπορία προσωπών, ποτών και παραβύθων αλουμινίου
196	FASO-PLAST ΑΒΕΕ Θέση Διο Πεύκα Ασπρόπυργος-Αττική	Παραγωγή πλαστικών σωλήνων (U-PVC)	212	ΕΛΣΑ Α.Ε. Θησών 200 Αγ. Ι. Ρέντη	Παραγωγή και εμπορία λευκοσιδητών συστημάτων
197	Σ.Η.Α. ΜΕΤΑΞΑ ΑΒΕΕ Ανδρέα Μετσοΐ 5, 145 64 Κ. Κηφισιά	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγή ομοιογενευσιτών ποτών	213	ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. ΗΛΕΚΤΡΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Αρτέμιδος 8 151-10 Μαρούσι	Μελέτες διασυστοποίησης, εγκατάσταση/θέση σε λεπτομερία, τεχνική υποστήριξη λεπτομερίας και εμπορία τηλεπικοινωνιακού υλικού
198	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΥΠΕΡΑΚΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ, ΛΕΜΕΣΟΥ Γωνία Γλάδωνος και Αναξαγόρα, Λεμεσός	Τραπεζικές υπηρεσίες σε μη υμνητικές κατοίκους Κύπρου και σε αλλοδαπές επιχειρήσεις/ή και ιδιώτες	214	CARBONICA ΑΕ Ασκληπιάδου 26, 105 79 Αθήνα	Επιμόρφωση και διανομή CO <sub>2</sub> συσκευασία και διανομή έπασυ πετρω
199	ΑΛΟΥΜΑΝ ΑΒΕΕ Οινόφυτο Βοιωτίας	Παραγωγή δίσκων, ροδελών και δίσκων αλουμινίου	215	FORMULA Χ. ΚΑΡΡΑΣ Ο.Ε. Α. Βούλιαγμένης 54, 164 52 Αργυρούπολη	Κατασκευή πυροσβεστικού εξοπλισμού (πυροσβεστήρες-φωλετες)-Αναγώμωγο πυροσβεστήρων - Εμπορία εξοπλισμού πυρασφάλειας
200	ΕΡΕΤΒΟ Α.Ε. Φιλήμωνος 15 115 21 Αθήνα	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, ενεργειακών, ηλεκτρομηχανολογικών έργων και έργων προαγωγής και οδοποιίας	216	ΔΟΜΟΚΑΤ Α.Ε. Σ. Βενιζέλου 7 152 32 Χαλάνδρι	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, ενεργειακών/βιομηχανικών, ηλεκτρομηχανολογικών έργων και έργων οδοποιίας
201	MORRIS Α.Ε. 511 00 Νέο Σάντα Κιλίκης	Παραγωγή, εμπορία και εξυπηρέτηση μετά την πώληση αλμυρικών πιστών, βραστήρων και καφετιερών και εμπορία ηλεκτροικών οικιακών συσκευών και ανταλλακτικά αυτών	217	ΑΝΚΕΡ ΑΒΕΕ Ηρώων Πολυτεχνείου 80 157 72 Ζωγράφος	Παραγωγή και εμπορία αυτοκόλλητων επικετων τυπωμένων η μη βιομηχανικής και γενικής χρήσης
202	ΑΣΚΟ Α.Ε. Φιλελλήνων 5, Καβάλο Σταυρός Αμυδαλεώνα	Σχεδιασμός, παραγωγή και εξυπηρέτηση μετά την πώληση μεταλλικών προϊόντων και βιομηχανικών οργάνων από κοίτη και ανοξείδωτο χάλυβα	218	ΛΑΪΚΟΝ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΩΝ ΑΤΔ	Σχεδιασμός, παραγωγή, συσκευασία

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
	Ινπάρχου Κοιμακλή .1513 Λακωνσία	και διανομή καφέ	230	ΣΕΛΜΑΝ Α.Ε. ΕΛΛΗΝΟΕΛΒΕΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΞΥΛΟΥ ΑΕ Βασιλικό Χαλκίδας 340 02 Εύβοια	Παραγωγή, αποθήκευση, συσκευασία και διάθεση ημιετοιμών προϊόντων επιπλοποιίας από μοριοσανίδα η κόντρα πλοκέ με γεωμετρική διαμόρφωση των κατά μήκος ακμών τους και επιφάνειες επικαλυμμένες με διακοσμητικές επιστρώσεις γασπίων επιποσιμένων με αμινοπλαστικές ρητίνες
219	ΛΑΪΚΟΝ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΟΝ ΑΤΔ Ινπάρχου Κοιμακλή .1513 Λακωνσία	Παραγωγή, συσκευασία και διανομή μπισκότων και τσιπς	231	ΒΙΟΤΕΡ ΑΕ Ευτυχίδου 45 116 34 Αθήνα	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, λιμενικών, υδραυλικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών ενεργειακών έργων και έργων οδοποιίας
220	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ ΖΕΝΙΟΣ ΑΤΔ Γωνία Αχαρνών και Άργους, Α' Βιομηχανία Περιοχή Ύψωνα Λεμεσός	Παραγωγή, εμπορία και διανομή α) πωμάτων ασφαλείας φιαλών και β) λιθογραφημένων μεταλλικών φύλλων	232	ΓΕΩΓΝΑΛΥΣΗ ΑΕ Βουλγαράκη 33 542 49 Θεσσαλονίκη	Εκπόνηση μελετών τοπογραφίας και οδοποιίας, εφαρμογές GIS, προϊόντα ψηφιακής φωτογραμμετρίας, έργα εθνικού κτηματολογίου και παροχή υπηρεσιών σαρώσεων και ψηφιοποιήσεων
221	ΑΜΠΕΛΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ και ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΠΕ Τεχνολογικό Πάρκο Θεσ/νίκης 570.01 Θεσσαλονίκης	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και εφαρμογή ανολογικών και εδοφολογικών αναλύσεων, μελετών και συμβουλευτικών υπηρεσιών σε αμπελοοικονομικό θέματα	233	ΚΟΡΩΝΙΣ Α.Ε. Ριζοειρού 3 .152 33 Χαλάνδρι	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, Βιομ./ενεργειακών έργων και έργων οδοποιίας
222	ΒΕΡΝΙΚΟΣ ΚΟΤΤΕΡΑ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ Α.Ε. Λεωφ. Ποσειδώνος 11, Άλιμος	Σχεδιασμός και παροχή υπηρεσιών ναυλώσεων και πωλήσεις σκαφών αναψυχής	234	ΕΔΡΑΣΗ - Χ. ΨΑΛΛΙΔΑΣ ΑΤΕ 5ο χλμ. Λεωφ. Παιανίας-Μαρκόπουλου 194 00 Κορωπί	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, λιμενικών, υδραυλικών, Βιομηχ./ενεργειακών έργων, έργων οδοποιίας, γεωτρήσεων και προσίνου και ειδικών γεωτεχνικών έργων
223	ΙΚΤΙΝΟΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΑΡΜΑΡΩΝ-ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Λυκόβρυση 7, 144 52 Μεταμόρφωση Αττικής	Παραγωγή και εμπόρια προϊόντων μαρμάρου	235	Γ.Π. ΖΑΧΑΡΙΑΔΗΣ ΕΠΕ Ευρώτα 6 3500 Λεμεσός, Κύπρος	Οικοδομικά έργα και έργο Πολιτικού μηχανικού και μεταλλικές κατασκευές
224	ΜΕΤΡΟ ΑΤΕ Κοικουβάγια-Θήβα	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων και έργων οδοποιίας	236	ΝΙΚΑΣ ΣΠΑΡΤΗ ΑΕ 4ο χλμ. Σπάτης-Γιουβείου 231 00 Λακωνία	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπόρια αλλαντικών, κρασοσκευασμάτων και πίπας
225	ΕΤΕΜ ΑΕ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΑΦΡΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ Ηρώων Πολυτεχνείου 1, 196 00 Μανούλα Αττικής	Παραγωγή προφίλ αλουμινίου και σύνθετων πάνελ αλουμινίου	237	ΚΟΚΚΑΛΗΣ ΑΕΒΕ Λ. Αθηνών 220 104 42 Αθήνα	Εμπόρια ανταλλακτικών για μηχανήματα οδοποιίας και για μηχανές θαλάσσης
226	Κ.Ι. ΣΑΡΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Στρατ. 17, 19, 152 37 Ευόσμη	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων και έργων οδοποιίας	238	ΚΟΜΒΟΣ Α.Ε. Οδός Λούτσας, Βιομηχανική Ζώνη 196 00 Μανούλα Αττικής	Αποθήκευση, λιμενική μετακίνηση και συνσκευασία προϊόντων, πωλήσεις προϊόντων επί αυτοκινήτου. Logistics
227	ΓΕΚΑΤ ΑΤΕ Βοσ. Παύλου 19 154 52 Ψυχικό	Κατασκευές και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων και έργων οδοποιίας	239	ΦΙΝΟΜΠΕΤΟΝ Α.Ε. Νεάργου 18 731 34 Χανιά Κρήτης	Παραγωγή και διάθεση ετοιμού σκυροδέματος
228	ΑΜΠΕΡ ΑΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ Σ. Βενιζέλου 49-51 141 23 Αθήνα	Ανάπτυξη συστημάτων βιομηχανικού αυτοματισμού, λογισμικού τηλεελέγχου-τηλεχειρισμού, σχεδιασμού και κατασκευή προγραμματιζόμενων ελεγκτών και άλλων σχετικών εφαρμογών πληροφορικής	240	Μ. και Α. ΚΑΡΑΤΖΗ Α.Ε. Μελιδοχώρι-Μονοφαστίου 2 Ν. Ηρακλείου Κρήτης	Παραγωγή και εμπόρια ελαστικών δικτύων συσκευασίας κρασών και αλλαντικών
229	ΝΠΤΖΙΤΑΛ ΕΚΟΠΙΜΕΝΤ ΕΛΛΑΣ ΑΕ Λεωφ. Κηφισίας 32, 151 25 Μαρούσι	Σχεδιασμός και υλοποίηση ολοκληρωμένων λύσεων δικτύων συστημάτων, πώληση συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών και παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης υποστήριξης και συντήρησης ολοκληρωμένων λύσεων δικτύων συστημάτων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών	241	ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΒΕΕ Α' Δημοκράτους 455 188 63 Πάρισμα	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εξυπηρέτηση τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών (SW/HW)
			242	ΜΠΑΛΛΗΣ ΧΗΜΙΚΑ ΑΕΒΕ Ιωνία, 570 08 Θεσσαλονίκη	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπόρια χημικοτεχνικών προϊόντων για την κλωστοϋφαντουργία
			243	ΦΑΡΟΣ ΕΠΕ Θεμ. Σοφούλη 29 154 51 Αθήνα	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και εγκατάσταση συστημάτων ποιότητας
			244	ΑΛΟΥΜΑΝ ΑΒΕΕ 192 00 Μανούλα Αττικής	Παραγωγή αλληναριών και φιαλών αλουμινίου

Ο πίνακας βασίζεται σε στοιχεία που αντλήθηκαν από την ηλεκτρονική διεύθυνση του ΕΛΟΤ (<http://elot.gr>) υπό ημερομηνία 29/1/98. Οι εταιρίες με σφραγιστικό δεν διαθέτουν πιστοποίηση από ΕΛΟΤ διότι ήδη έχει διακοπεί.

*ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΑ  
SPOT ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ISO*

## **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΙΑ ΕΨΙΛΟΝ ΓΙΑ ΤΟ ISO 9000**

**1) Το ISO 9000 αποτελεί 'όπλο εγγύηση' για μια επιχείρηση. Εσείς πως σκεφτήκατε να χορηγήσετε το ISO 9000 στην επιχείρησή σας; Πως ξεκινήσατε;**

Ο ανταγωνισμός που υπάρχει στην ελληνική αλλά και διεθνή αγορά είναι μεγάλος και κρίνεται απαραίτητο, για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να παραμείνουν με αξιώσεις στον χώρο αυτό, η πιστοποίηση των προϊόντων.

**2) Γιατί σκεφτήκατε να χρησιμοποιήσετε αυτό το σύστημα ποιότητας;**

Ανάλογα με τη δραστηριότητα κάθε επιχείρηση προτείνεται και η αντίστοιχη πιστοποίηση κατά ISO. Το γεγονός ότι τα πρότυπα αυτά του ISO προσφέρουν καλύτερη οργάνωση καθώς και ισχύ στην επιχείρηση αποτέλεσαν τους κύριους λόγους να χρησιμοποιήσουμε αυτό το σύστημα ποιότητας.

**3) Ποιοι παράγοντες σας επηρέασαν;**

Οι παράγοντες που μας επηρέασαν είναι ότι η πιστοποίηση με ISO προσφέρει περισσότερη ισχύ στην επιχείρηση, διασφαλίζει καλύτερη ποιότητα, οι πελάτες προτιμούν τις επιχειρήσεις που το έχουν αποκτήσει και επίσης ότι έτσι υπάρχει μεγαλύτερος ανταγωνισμός.

**4) Τι πιστεύετε ότι σας προσφέρει;**

- α) Σήμα ποιότητας
- β) Εμπιστοσύνη προς τους πελάτες στο όνομα της εταιρίας
- γ) MARKETING ΤΩΩ (ΜΕΣΩ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ)
- δ) Διαθέτει καταγεγραμμένο το (KNOW HOW) ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ.

**5) Ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή του;**

**ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

- 1) Καταγεγραμμένες όλες οι διαδικασίες της εταιρείας
- 2) Υπαρξη κωδικοποιημένων εντύπων
- 3) Δυνατότητα ελέγχου τήρησης διαδικασιών
- 4) Εργαλείο Διοίκησης μέσα από τον έλεγχο τήρησης διαδικασιών
- 5) Δυνατότητα συνεχούς βελτίωσης του συστήματος
- 6) Εύρεση αδυναμιών στις διαδικασίες και διόρθωσή τους
- 7) Βελτίωση ποιότητας προϊόντων-υπηρεσιών
- 8) Μείωση κόστους χαμένης ποιότητας
- 9) Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην Αγορά

**ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ**

- 1) Χάσιμο χρόνου όταν το σύστημα είναι γραφειοκρατικό
- 2) Δυσκολία στην Εφαρμογή
- 3) Δυσκολία αποδοχής από τον κόσμο



**6) Βλέπετε κάποια διαφορά με την εφαρμογή του ISO 9000 σε σύγκριση με την μη εφαρμογή του;**

Ναι σίγουρα υπάρχει διαφορά και μάλιστα μεγάλη διαφορά. Υπάρχει ποιότητα στην παραγωγή και στην οργάνωση . Η επιχείρηση έχει γίνει περισσότερο ανταγωνιστική και η πελατεία της έχει αυξηθεί . Γενικά η επιχείρηση λειτουργεί πολύ πιο καλύτερη από ότι πριν.

**7)Υπάρχει ανταγωνισμός για το ποιοτικό άψογο προϊόν;**

Ναι υπάρχει ανταγωνισμός γιατί όλοι προτιμούν την ποιότητα . Στόχος κάθε επιχείρησης είναι η ποιότητα και μάλιστα η ολική ποιότητα . Έτσι ενισχύεται η θέση του ποιοτικά άψογου προϊόντος στον διεθνή ανταγωνισμό.

**8) Ποια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των κατόχων του ISO 9000;**

Οι υποχρεώσεις είναι να τηρούνται οι διαδικασίες του προτύπου. Τα δικαιώματα είναι η διαφήμιση και η προβολή.

**9) Ποιο πρότυπο ISO διαθέτει η επιχείρησή σας;**

Διαθέτει το ISO 9002.

**10) Εσείς πως εκπαιδεύετε το προσωπικό σας;**

α) Με σεμινάρια

β) ON THE JOB TRAINING (ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ)

11) Σε ποιους τομείς εφαρμόζεται το ISO και γιατί;

- α) Στην ΠΑΡΑΓΩΓΗ
- β) Στην ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
- γ) Στην ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ

12) Πως προβάλλεται στα προϊόντα;

Δεν προβάλλεται

13) Οι πελάτες γενικά πιστεύετε ότι προτιμούν τις επιχειρήσεις που το έχουν αποκτήσει;

Ναι τις προτιμούν.

14) Υπάρχει διαφορά στον τρόπο των συναλλαγών σας με τους πελάτες-προμηθευτές σας μετά την εφαρμογή του ISO;

ΝΑΙ υπάρχει διαφορά. Οι προμηθευτές γίνονται βάση προδιαγραφών της εταιρείας.

15) Πιστεύετε ότι ικανοποιούνται οι προσδοκίες των πελατών σας ;

Ναι και αυτό το βλέπουμε από την αύξηση της πελατείας μας μετά την πιστοποίηση του ISO 9000.

16) Υπάρχει γρήγορη εξυπηρέτηση της πελατείας σας καθώς και αύξησή της ;

ΝΑΙ σίγουρα υπάρχει αύξηση της πελατείας γιατί η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη. Ακόμη ΝΑΙ υπάρχει εμπιστοσύνη που οφείλεται στην καλή συνεργασία των εργαζομένων προς τους πελάτες και μεταξύ τους.

17) Υπάρχει δίκτυο διανομής των προϊόντων στην ευρωπαϊκή αγορά;

ΟΧΙ

18) Υπάρχουν παραρτήματα ή υποκαταστήματα;

Δέκα (10) Εργοστάσια σε όλη την ΕΛΛΑΔΑ.

19) Κατά πόσο τα εθνικά πρότυπα βάση των οποίων πιστοποιούνται συμφωνούν με τα πρότυπα άλλων χωρών ιδιαίτερα όσον αφορά την Ευρωπαϊκή αγορά;

Δεν υπάρχει Εθνικό Πρότυπο αλλά ΕΛΟΤ ISO 9002.

20) Γίνονται εξαγωγές και πως επηρεάζονται;

ΟΧΙ δεν γίνονται εξαγωγές.

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΚΑΝ-ΝΤΡΙΝΚΣ ΕΛΛΑΣ  
Α.Ε. ΓΙΑ ΤΟ ISO 9000**

**1) Το ISO 9000 αποτελεί 'εγγύηση όπλο' για μια επιχείρηση .  
Εσείς πως σκεφτήκατε να χορηγήσετε το ISO στην  
επιχείρησή σας ; Πως ξεκινήσατε;**

Ηταν μια πολιτική της μητρικής Εταιρείας της 3E η οποία πήρε τα μηνύματα από το εξωτερικό. Ηταν η πρώτη εταιρία αναψυκτικών - χυμών στην Ελλάδα που υιοθέτησε αυτό το σύστημα. Σήμερα όλα τα εργοστάσια της 3E στην Ελλάδα έχουν πιστοποιημένο σύστημα.

**2) Γιατί σκεφτήκατε να χρησιμοποιήσετε αυτό το σύστημα ποιότητας;**

Ηταν το πλέον αξιόπιστο σύστημα, με ισχύ στην αγορά.

**3) Ποιοι παράγοντες σας επηρέασαν;**

Η όλο και περισσότερη ευαισθητοποίηση σε θέματα ποιότητας.

**4) Τι πιστεύετε ότι σας προσφέρει;**

Πέρα από το πρεστίς που προσφέρει σε μία εταιρεία τα προϊόντα στην αγορά που συνοδεύονται από μία επίσημη πιστοποίηση έχουν καλύτερη και μεγαλύτερη αξιοπιστία.

**5) Οι απαιτήσεις σας ικανοποιούνται από τα συστήματα ποιότητας;**

Τα συστήματα ποιότητας προσαρμόζονται ανάλογα με τις απαιτήσεις της κάθε εταιρείας.

**6) Ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή του;**

Εχει βοηθήσει πάρα πολύ στην βελτίωση της ποιότητας .  
Βασικό του μειονέκτημα είναι η γραφειοκρατία που το χαρακτηρίζει.

**7) Βλέπετε κάποια διαφορά με την εφαρμογή του ISO 9000 σε σύγκριση με την μη εφαρμογή του;**

Φυσικά υπάρχει διαφορά, σε θέματα που αφορούν την ποιότητα και μάλιστα σημαντική.

**8) Υπάρχει ενίσχυση και βελτίωση της φήμης μιας εταιρίας με συνέπεια την εμπιστοσύνη των πελατών και την αύξηση των πωλήσεων;**

Βεβαίως και υπάρχει βελτίωση της φήμης μιας Εταιρίας . Η έγγραφη πιστοποίηση κάποιου επίσημου φορέα ότι εφαρμόζονται οι διαδικασίες που έχουν θεσπισθεί, ανεβάζει την εμπιστοσύνη των πελατών.

**9) Υπάρχει ανταγωνισμός για τα ποιοτικά άψογο προϊόν;**

Μέχρι πριν λίγο καιρό αυτό που υπήρχε στην αγορά ήταν το φθηνό προϊόν. Σήμερα όλοι στρέφονται στην ποιότητα του προϊόντος. Κατά συνέπεια επιδίωξη όλων είναι το ποιοτικά άψογο προϊόν.

**10) Ποιο πρότυπο ISO 9000 διαθέτει η επιχείρησή σας;**

Το εργοστάσιο μας διαθέτει το ISO 9002.

**11) Διαθέτει η επιχείρησή σας, σωστό εξοπλισμό;**

Βασική προϋπόθεση για να πιστοποιηθεί το σύστημα είναι η ύπαρξη και η εφαρμογή του σωστού εξοπλισμού και των σωστών μεθόδων.

Υπάρχει εξειδίκευση στην χρήση μηχανημάτων (H/Y κ.λ.π.);

Πέρα από την εμπειρία, γίνονται συνεχώς σεμινάρια.

**12) Υπάρχει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό;**

Το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και συνεχώς βελτιώνεται.

**13) Τι πιστεύετε ότι το προσωπικό θα πρέπει να κατέχει γνώσεις υψηλού επιστημονικού και τεχνικού επιπέδου για την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης;**

Δεν αρκούν μόνο οι υψηλές γνώσεις για να πάει μία επιχείρηση καλά. Χρειάζονται και άλλα πράγματα όπως το να μπορεί τις γνώσεις να τις 'παντρέψει' με την παραγωγή, να υπάρχει ευελιξία να παίρνονται γρήγορες και σωστές αποφάσεις.

**14) Εσείς πως εκπαιδεύετε το προσωπικό σας;.....**

Γίνονται συνεχώς σεμινάρια και στο χώρο του εργοστασίου από δικά μας στελέχη αλλά και εκτός εργοστασίου από εξειδικευμένο προσωπικό.

**15) Σε ποιους τομείς εφαρμόζεται το ISO και γιατί;**

Το ISO 9000 εφαρμόζεται στην έρευνα, στην παραγωγή και στις πωλήσεις.

**16) Οι πελάτες, γενικά, πιστεύετε ότι προτιμούν τις επιχειρήσεις που το έχουν αποκτήσει;**

Οι πελάτες όταν έχουν να επιλέξουν ανάμεσα σε ένα προϊόν που είναι πιστοποιημένο κατά ISO και ένα ίδιας φύσης προϊόν που δεν έχει πιστοποίηση κατά ISO και ένα ίδιας φύσης προϊόν που δεν έχει πιστοποίηση κατά ISO θα επιλέξουν το πρώτο.

**17) Υπάρχει διαφορά στον τρόπο των συναλλαγών σας με τους πελάτες-προμηθευτές σας μετά την εφαρμογή του ISO;**

Υπάρχει διαφορά στις συναλλαγές μας με τους προμηθευτές και μετά την εφαρμογή του ISO. Οι προμήθειές μας γίνονται

μέσα από συμφωνηθείσες προδιαγραφές και ελέγχεται σχολαστικά η τήρηση αυτών των προδιαγραφών. Επίσης κάποιο νέο υλικό που δεν είχε χρησιμοποιηθεί πιο πριν μπαίνει πλέον στην εταιρεία μέσα από κάποιες συγκεκριμένες διαδικασίες. Ακόμα προβλέπεται από το Σύστημα αξιολόγηση των προμηθευτών και απόρριψη αυτών που δεν πληρούν τις ανάγκες του συστήματος.

**18) Πιστεύετε ότι ικανοποιούνται οι προσδοκίες των πελατών σας μετά την πιστοποίηση;**

Όσον αφορά εμάς, πάντα στόχος μας ήταν η ικανοποίηση των πελατών μας, κάτι που γινόταν και πριν την πιστοποίηση. Τώρα ανάμεσα σε εμάς και τον πελάτη έρχεται και ένας επίσημος φορέας να ελέγξει και να πιστοποιήσει ότι τα προϊόντα μας πληρούν τις προϋποθέσεις που ο πελάτης έχει θεσπίσει.

**19) Πως γίνεται η διαδικασία της πληροφόρησης;**

Είμαστε σε συνεχή επικοινωνία με τον ΕΛΟΤ και πάντα μαθαίνουμε αρκετά γρήγορα τις οποιοσδήποτε αλλαγές που γίνονται. Επίσης στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας μας υπάρχει ειδικό τμήμα που ασχολείται με το ISO.

**20) Κατά πόσο τα εθνικά πρότυπα, βάση των οποίων πιστοποιούνται, συμφωνούν με τα πρότυπα άλλων χωρών, ιδιαίτερα όσον αφορά την ευρωπαϊκή αγορά;**

Τα πρότυπα σε όλη την Ευρώπη είναι τα ίδια. Πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι το ΕΛΟΤ μπορεί να πιστοποιήσει σύστημα σε όλη



την Ευρώπη, όπως και στην Ελλάδα υπάρχουν εταιρείες πιστοποιημένες από οργανισμούς άλλων χωρών.

**21) Πόση διάρκεια έχει το ISO και ποιες οι συνθήκες ισχύος;**

Το ISO 9002 που εμείς διαθέτουμε ελέγχετε για την σωστή εφαρμογή του κάθε χρόνο, ενώ η επαναπιστοποίηση γίνεται κάθε 3 χρόνια.

**22) Υπάρχει περίπτωση ανάκλησης και πως γίνεται;**

Υπάρχει περίπτωση ανάκλησης και γίνεται μετά από έναν αριθμό παρατηρήσεων (κύριες-απλές) . Επίσης δημοσιεύεται στις εφημερίδες ή ανάκληση πιστοποιητικού.

**23) Γίνονται επιθεωρήσεις; Αν ναι κάθε πότε;**

Πέρα από τους ελέγχους του ΕΛΟΤ προβλέπεται από το σύστημα εσωτερικές επιθεωρήσεις που γίνονται είτε από στελέχη του εργοστασίου είτε από εξωτερικό επιθεωρητή (Κεντρικά Γραφεία - Εταιρείες).

**24) Ο προϋπολογισμός του κόστους της διαδικασίας αξιολόγησης και πιστοποίησης (ανάλυσης κόστους, τρόπος πληρωμής κ.τ.λ.)**

Το οικονομικό κομμάτι είναι αρκετά υψηλό. Πέρα απο τις εργατωρες που χάνονται για την επιμόρφωση των εργαζομένων η διακρίβωση των οργάνων με πρότυπα είναι πολυέξοδη και

συνεχώς αυξάνεται λόγω της συνεχής χρήσης νέων οργάνων. Επίσης η διαδικασία του ελέγχου ή της πιστοποίησης από τον ΕΛΟΤ έχει το σχετικό κόστος. Ακόμα οι απαιτήσεις μιας από τους προμηθευτές μας τους έχει οδηγήσει σε πιστοποίηση κατά ISO που εμάς μας διασφαλίζει μεν όσον αφορά τις προδιαγραφές που ζητάμε, αλλά έχει το σχετικό κόστος που μέρος του εισπράτουμε κι εμείς.

**ΚΑΝΝΙΡΙΝΚΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε**

27ο χλμ. Εθν. οδού Αντίριο-Μεσολόγ.

Τηλ: 0631-39487

FAX: 0631-39723

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Α. Τζιτζιού

**ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

ΕΛΟΤ EN ISO 9002

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Παραγωγή και εγκυτάωση αναπνευστικών και χυμών

**ΑΡ. ΠΙΣΤ. ΚΟΥ**

02.03.01/144

**ΗΜΕΡ/ΜΑ ΧΡΗΣΗΣ**

27-6-94

27-6-97

**ΣΧΟΛΙΑ**

1-2

\*\*\*

**ΚΑΝΝΙΡΙΝΚΣ Α.Ε**

380 00 ΒΙΓΓΕ, Βόλου

Τηλ. 0421-95373

FAX: 0421-95366

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Ι Γιαννακοσιάν

**ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

ΕΛΟΤ EN ISO 9002

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Παραγωγή και εγκυτάωση αναπνευστικών χυμών

**ΑΡ. ΠΙΣΤ. ΚΟΥ**

02.03.01/144.01

**ΗΜΕΡ/ΜΑ ΧΡΗΣΗΣ**

20-1-95

19-1-98

**ΣΧΟΛΙΑ**

1-2

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΜΠΛΟΑΣΕΩΣ Α.Ε**

7ο χλμ. Ε.Ο. Πατρών-Κορίνθου

GR-262 23 Πάτρα

Τηλ: 061-992357-992335

FAX: 061-993501

**ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Μ. Παπανδρεάδης

**ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

ΕΛΟΤ EN ISO 9002

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Παραγωγή και εμφιάλωση αναψυκτικών

**ΑΡ. Π.Ε.ΚΟΥ**

02.03.01/099.03

**ΗΜΕΡΑ ΝΑ ΧΡΗΤΗΣΕΙ**

15-5-95

**ΣΧΟΛΙΑ**

1

## ΑΙΤΗΣΗ

Για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστήματος Ποιότητας

Προς τον Εθνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΑΟΤ)

Αχαρνών 313, 111 45 Αθήνα, Τηλ: 2280001 Fax 2022345

1. Πληροφοριακά στοιχεία σχετικά με τον αιτούντα  
Όνοματεπώνυμο αιτούντος: .....

Διεύθυνση .....

Τηλέφωνο ..... FAX ..... Telex .....

2. Στοιχεία της επιχείρησης

2.1. Επωνυμία της επιχείρησης (στην ελληνική):  
.....

2.2. Επωνυμία της επιχείρησης (στην αγγλική):  
.....

2.3. Διεύθυνση της επιχείρησης (στην ελληνική): .....

Τηλέφωνο ..... FAX ..... Telex .....

2.4. Διεύθυνση της επιχείρησης (στην αγγλική): .....

Τηλέφωνα ..... Fax ..... Telex .....

2.5. Διεύθυνση μονάδος παραγωγής/δραστηριότητας προς πιστοποίηση (στην ελληνική):  
.....

Τηλέφωνο ..... FAX ..... Telex .....

2.6. Διεύθυνση μονάδος παραγωγής/δραστηριότητας προς πιστοποίηση (στην αγγλική):  
.....

Τηλέφωνο ..... FAX ..... Telex .....

2.7. Υπεύθυνος του Συστήματος Ποιότητας

Όνοματεπώνυμο: .....

Όνοματεπώνυμο Αναπληρωτή: .....

Διεύθυνση: .....

Τηλέφωνο ..... FAX ..... Telex .....

2.8. Εξουσιοδοτημένος εκπροσώπος για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης:

Όνοματεπώνυμο: .....

Θέση: .....

Διεύθυνση: .....

Τηλέφωνο ..... FAX ..... Telex .....

2.9. Αριθμός Φορολογικού Μητρώου ..... Εφορία .....

3. Στοιχεία αναφορικά με την αξιολόγηση και πιστοποίηση

3.1. Κύρια δραστηριότητα/προϊόν ή προϊόντα/διεργασίες/υπηρεσίες της επιχείρησης για τα οποία ζητείται η αξιολόγηση και πιστοποίηση (στην ελληνική):

.....  
.....  
.....

3.2. Κύρια δραστηριότητα/προϊόν ή προϊόντα/διεργασίες/υπηρεσίες της επιχείρησης για τα οποία ζητείται η αξιολόγηση και πιστοποίηση (στην αγγλική):

.....  
.....  
.....

3.3. Πρότυπο Αναφοράς (ΕΛΟΤ EN ISO 9001, ΕΛΟΤ EN ISO 9002, ΕΛΟΤ EN ISO 9003):

.....

3.4. Πιστοποίηση από άλλους φορείς:

.....  
.....

3.5. Υπάρχουσα τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας:

.....  
.....  
.....  
.....

3.6. Καθορισμός τομέα πιστοποίησης σύμφωνα με το ακόλουθο Παράρτημα Ι (αριθμός και ολογράφως):

.....  
.....  
.....  
.....

Δηλώνω ότι η επιχείρηση:

α) θα συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας του ΕΛΟΤ, του οποίου και έλαβα γνώση

β) θα καταβάλει όλα τα έξοδα που σχετίζονται με την ανωτέρω διαδικασία πιστοποίησης.

Αθήνα, .....

.....  
(ονοματεπώνυμο υπογράφοντος)

.....  
(υπογραφή)

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ISO 9000**

**1) Το ISO αποτελεί εγγύηση για μια επιχείρηση. Εσείς πως σκεφθήκατε να χορηγήσετε το ISO 9000 στην επιχείρησή σας; Πως ξεκινήσατε;**

Οποσδήποτε αποτελεί εγγύηση για μια επιχείρηση η κατοχή του ISO. Ο κυριότερος λόγος που υποχρεωθήκαμε να προχωρήσουμε προς την κατεύθυνση του ISO , ήταν ο έντονος ανταγωνισμός οι απαιτήσεις της αγοράς και οι ανάγκες των συναλλασομένων, καθώς επίσης και η καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών . Ανατέθηκε από την Διοίκηση της εταιρείας το θέμα σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία η οποία ασχολήθηκε αποκλειστικά σε έρευνες αγοράς καθώς και μελέτες γύρω από την διασφάλιση ποιότητας. Η συγκεκριμένη υπηρεσία έκανε τις απαραίτητες ενέργειες μέσω του ΕΛΟΤ έτσι ώστε να πιστοποιηθεί η εταιρεία με πιστοποιητικό διασφάλισης ποιότητας (ISO).

**2) Γιατί σκεφθήκατε να χρησιμοποιήσετε αυτό το σύστημα ποιότητας;**

Απλά γιατί πιστεύουμε σαν εταιρεία ότι θα μας βοηθούσε να αντιμετωπίσουμε πιο σωστά και πιο υπεύθυνα τα προβλήματα γύρω από το αντικείμενό μας, δηλαδή τον κόσμο των ασφαλειών.

### **3) Ποιοι παράγοντες σας επηρέασαν;**

Ο κυριότερος παράγοντας είναι η υποχρέωσή μας να προσφέρουμε καλύτερο παραγόμενο έργο στην πελατεία μας, έτσι ώστε να μην υπάρχουν παράπονα.

### **4) Τι πιστεύετε ότι σας προσφέρει η κατοχή του ISO;**

Η κατοχή του ISO μας προσφέρει, αποτελεσματικότητα - γρήγορη εξυπηρέτηση - καλύτερη οργάνωση - χαμηλό κόστος από την στιγμή που οι ζημιές της εταιρείας λειτουργούν έτσι ώστε τα επίπεδα ευθύνης να αποφασίζουν χωρίς καθυστερήσεις, συγκρούσεις και αμφισβητήσεις.

### **5) Ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή του;**

Τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του ISO στην εταιρεία μας είναι πολλά: καλύτερη οργάνωση της εταιρείας, παροχή σταθερής ποιότητας υπηρεσιών προς τους πελάτες, μικρότερο κόστος, βελτίωση διεργασιών της εταιρείας, αύξηση κέρδων, μείωση λαθών από εργαζόμενους και τέλος πιο ανταγωνιστικά προϊόντα έναντι των άλλων εταιριών. Το μόνο μειονέκτημα από την εφαρμογή του ISO 9000, είναι τα προβλήματα που προκύπτουν στο αρχικό στάδιο εφαρμογής του.



**6) Βλέπετε κάποια διαφορά, με την εφαρμογή του ISO 9000, σε σύγκριση με την μη εφαρμογή του;**

Υπάρχει διαφορά με την εφαρμογή του ISO 9000, διότι η εταιρεία λειτουργεί σε πολύ καλό επίπεδο σήμερα, από ότι πριν.

**7) Υπάρχει ενίσχυση και βελτίωση της φήμης μιας εταιρείας, με συνέπεια την εμπιστοσύνη των πελατών και την αύξηση των πωλήσεων;**

Αναμφίβολα η κατοχή του ISO προσφέρει φήμη σε μια εταιρεία και η εξασφάλιση πελατείας είναι ένα βασικό στοιχείο που επιβάλλει στις εταιρείες την κατοχή του ISO .

**8) Ποια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις της εταιρείας σας, από την κατοχή του ISO 9000;**

Η εταιρεία δικαιούται να χρησιμοποιεί χωρίς περιορισμό για επαγγελματικούς σκοπούς καθώς επίσης για σκοπούς προβολής. Επίσης η εταιρεία πρέπει να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο ISO. Ακόμη πρέπει να δηλώνει ότι κατέχει και προβάλλει το ISO χωρίς να κάνει παραποίηση.

**9) Ποιο πρότυπο ISO διαθέτει η επιχείρησή σας;**

Η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ κατέχει το ISO 9001.

**10) Διαθέτει η εταιρεία σας σωστό εξοπλισμό;**

Φυσικά η εταιρεία διαθέτει εξοπλισμό έτσι ώστε να εξυπηρετεί άριστα την πελατεία. Ο εξοπλισμός αυτός εξυπηρετεί μηχανογραφικά και ηλεκτρονικά με σύνδεση Η/Υ όλες τις μονάδες παραγωγής σε όλα τα καταστήματα σε όλη την Ελλάδα

**11) Υπάρχει εξειδίκευση στην χρήση μηχανημάτων (Η/Υ κ.λ.π.);**

Είναι παγια τακτική της εταιρείας να εξειδικεύσει το προσωπικό στην χρήση νέων συστημάτων έτσι ώστε να αποδίδει το προσωπικό το μεγαλύτερο δυνατό. Υπάρχει συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση σε νέα συστήματα και εφαρμογές .

**12) Υπάρχει ενημέρωση του προσωπικού της εταιρείας γύρω από τις Δημόσιες σχέσεις;**

Φυσικά υπάρχει ενημέρωση του προσωπικού της εταιρείας όσον αφορά το θέμα των δημοσίων σχέσεων . Η ενημέρωση αυτή αφορά στο επίπεδο στελεχών.

**13) Υπάρχει στην εταιρεία σας εκπαιδευμένο προσωπικό;**

Η εταιρεία προσδοκεί πάντα στην άρτια εκπαίδευση του προσωπικού της .

**14) Πιστεύεται ότι το προσωπικό θα πρέπει να κατέχει γνώσεις υψηλού επιστημονικού και τεχνικού επιπέδου για την αποτελεσματικότητα της εταιρείας;**

Φυσικά οι γνώσεις είναι απαραίτητες για το προσωπικό μιας εταιρείας. Ειδικότερα, ορισμένα εξειδικευμένα τμήματα απαιτούν την συνεχή εκπαίδευση και γνώση στα νέα δεδομένα .

**15) Σαν εταιρεία πως εκπαιδεύεται το προσωπικό σας;**

Η Εταιρεία διαθέτει σχολή εκπαίδευσης στην Αθήνα που εκπαιδεύονται κατά Group σε θέματα πώλησης εφαρμογής συστημάτων αλλά και τεχνικής φύσεως.

**16) Πως προβάλλεται στην πελατεία σας η κατοχή του ISO 9000;**

Η καλύτερη διαφήμιση για την κατοχή του ISO είναι ο τρόπος που συμπεριφέρονται οι υπάλληλοί μας στους πελάτες.

**17) Υπάρχει διαφορά στον τρόπο των συναλλαγών σας με τους πελάτες-προμηθευτές σας μετά την εφαρμογή του ISO 9000;**

ΝΑΙ , υπάρχει μεγάλη διαφορά στον τρόπο συναλλαγών της εταιρείας μετά την εφαρμογή του ISO 9000.

**18) Πιστεύεται ότι ικανοποιούνται οι προσδοκίες των πελατών σας μετά την πιστοποίηση;**

Αναμφίβολα υπάρχει ικανοποίηση των πελατών μας και αυτό το συμπεραίνουμε από την αύξηση του κύκλου εργασιών μας.

**19) Υπάρχει στην εταιρεία εμπιστοσύνη , αξιοπιστία, εχεμύθεια;**

ΝΑΙ, υπάρχει εμπιστοσύνη και αξιοπιστία μεταξύ των εργαζομένων με στόχο την καλύτερη συνεργασία για την επίτευξη του καλύτερου αποτελέσματος.

**20) Πως γίνεται η διαδικασία της πληροφόρησης;**

Η διαδικασία γίνεται με όλα τα μέσα (ηλεκτρονικός - έντυπος τύπος, επίσκεψη πελατών σε χώρους δουλειάς της εταιρείας).

**20) Υπάρχουν υποκαταστήματα ή παραρτήματα της εταιρείας;**

ΝΑΙ, υπάρχει το κεντρικό κατάστημα στην ΑΘΗΝΑ και στην επαρχία, υποκαταστήματα και πρακτορεία πωλήσεων.

**21) Γίνονται επιθεωρήσεις στην εταιρεία σας από την Κεντρική Διοίκηση;**

Φυσικά γίνεται έλεγχος από την Κεντρική Διοίκηση της Εταιρείας. Έλεγχος εσωτερικός , διαχειριστικός , λειτουργικός.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

■ ΕΛΟΤ - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

■ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ HELLENEWS

■ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΟΥ

■ ΕΟΜΜΕΧ - ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ

■ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΕΞΠΡΕΣ

■ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ QUALITY INTERNATIONAL



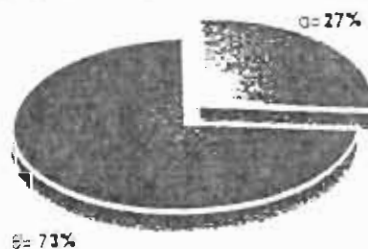
**ΠΙΝΑΚΑΣ 1**  
**Κατάλογος κοινοποιημένων ή αναγνωρισμένων φορέων**

Επωνυμία	Διεύθυνση	Τηλέφωνο	Fax	Αριθμός Κρατών Ε.Ε. (Κ.Ο.) 1 Αριθμός Αναγνώ. (Α.Ο.)
BUREAU	Ακτή Κονδύλη 26	4221.555	4221415	ΑΦ1
VERITAS	185 45 Πειραιας			
C3T AE	ΒΙΠΕ Κλάης	0341/71947	0341/71987	ΑΦ2
LLOYD'S Ret. Of	Ακτή Μισούλη 87	4291.051	4291050	ΚΦΑ 38, ΑΦ6
Sh. Ind. Serv. AE	18538 Πειραιας			
MOODY TOTTTRUP	Λ. Μεσσηνίων 387	6534.294	6534294	ΚΦ656
HELLAS AE	15343 Αγία Παρασκευή			
TUV AUSTRIA	Κηφισίας 180	6746.139	6744364	ΑΦ5
	154 51 Ν. Ψυχικό			
TUV BAYERN	Εθν. Αντιστάσεως 84Α	6755.943	6755517	ΑΦ3
	152 31 Χαλάνδρι			
TUV HELLAS AE	Ε. Γιαβαστ 41	6540.195	6528025	ΚΦ654
	153 41 Αγία Παρασκευή			
EBETAM AE	ΒΙΠΕ Βόλος	0421/95360	0421/95364	ΚΦ437
EKEBYL	Σμύρνης 13-15	9615.242	9615464	ΚΦ653
	165 62 Τεργιθέα			
ΕΛΚΕΡΗΥ AE	Ιεροσολύμων 6	8655.111	8677175	ΑΦ4
	11262 Αθήνα			
ΕΛΟΤ	Αχαρνών 313	2280.001	2283721	ΚΦ365
	111 45 Αθήνα			
ΕΛΚΕΔΕ	Θησεως 7Α	9247.266	9247269	ΚΦ619
	176 76 Καλλιθέα			
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ	Ακτή Μισούλη 23	4221.900	4221913	ΚΦ618
ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ AE	185 35 Πειραιας			
ΕΜΠ. ΕΡΤ	Πατισίων 42	7723.683	7723683	ΚΦ617
ΑΤΜΩΜΩΝ & ΛΕΒΗΤΩΝ	106 82 Αθήνα			
ΛΑΒΟΡ AE	Εθ. Αντιστάσεως 24	8033.377	8033375	ΑΦ5
	153 44 Παλλήνη			
ΥΠ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ	Γλυπεία Καννύας	3837.438	3842542	ΚΦ652
ΔΙΝΣΗ ΜΕΤΡΟΛΟΓΙΑΣ	101 81 Αθήνα			
ΚΔΕΠ	Λεονταρίου 5	6659.171	6040986	ΑΦ7
	153 44 Κανίτι			

ΑΦ: Αναγνωρισμένος Φορέας ΚΦ: Κοινοποιημένος Φορέας ΚΦΑ: Κοινοποιημένος Φορέας της αλλοδαπής  
 Πίνακας Υπ. Αναπτυξής  
 Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας - Διεύθυνση Πρωτογενή Ποιότητας

Σε πρόσφατη έρευνα ρωτήθηκαν επιχειρηματίες για το κατά πόσο θεωρούν αξιόπιστα τα πιστοποιητικά ISO. Οι απαντήσεις επικεντρώθηκαν σε δύο ζητήματα:  
 α) Εάν ανέστειλαν τους ελεγχους ποιότητας που διενεργούν προς τους προμηθευτές τους  
 β) Εάν μείωσαν τους ελεγχους ποιότητας προς τους προμηθευτές τους

Οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν:



**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ**  
**MANAGEMENT ΤΟΥ**  
**ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

ΧΩΡΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Αργεντινή	1
Αυστραλία	11
Αυστρία	11
Βραζιλία	2
Βρετανία	61
Γαλλία	3
Γερμανία	35
Δανία	31
ΗΠΑ	1
Ισπανία	4
Ινδία	1
Ιρλανδία	3
Κορέα	19
Νορβηγία	3
Ολλανδία	74
Σουηδία	2
Ταϊβαν	2
Τουρκία	3
Φινλανδία	10

## Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΕ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ

ΧΩΡΑ	ΙΑΝ. '93	ΣΕΠΤ. '93	ΙΟΥΝ. '94	ΜΑΡ. '95	ΔΕΚ. '95
Αριθμός πιστοποιητικών	27.816	46.571	70.364	95.226	127.389
Αύξηση		18.755	23.793	24.862	32.163
Αριθμός χωρών	48	60	76	89	99

## Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ (%)

ΧΩΡΑ	ΙΑΝ. '93	ΣΕΠΤ. '93	ΙΟΥΝ. '94	ΜΑΡ. '95	ΔΕΚ. '95
Αριθμός πιστοποιητικών	27.816	46.571	70.364	95.226	127.389
Μ. Βρετανία	66,8	60,3	52,3	46,3	41,3
Υπόλοιπη Ευρώπη	16,2	20,8	26,4	29,2	31,4
Βόρεια Αμερική	4,3	5,6	6,9	7,6	8
Αυστραλία/Ν. Ζηλανδία	6,7	6,8	6,6	6,8	8,3
Απω Ανατολή	2,4	3,4	4,4	6,3	7,2
Υπόλοιπες χώρες	3,6	3,1	3,4	3,8	3,8

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΥΠΟ

%	ΣΥΝΟΛΟ	ΙΑΠΩΝΙΑ	ΗΠΑ	ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ-ΓΕΡΜΑΝΙΑ-ΕΛΒΕΤΙΑ
ISO 9001	33,10	47,00	39,00	65,20
ISO 9002	66,00	53,00	60,20	34,10
ISO 9003	0,90	0,00	0,80	0,70

### ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Τα αποτελέσματα της έρευνας για τα πιστοποιητικά συμμορφωσής προς ένα πρότυπο management του περιβάλλοντος έχουν συγκεντρωθεί στον πίνακα 5. Συνολικά έχουν χορηγηθεί 257 πιστοποιητικά, εκ των οποίων τα 74 στην Ολλανδία που είναι στην πρώτη θέση με δεύτερη τη Μ. Βρετανία και τρίτη τη Γερμανία. Η κατανομή των προτύπων, που χρησιμοποιήθηκαν για τις πιστοποιήσεις αυτές, έχει ως εξής:

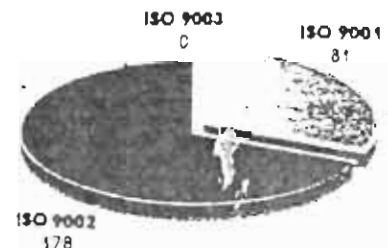
ISO 14001	16
BS 7750	104
EMAS	7
Ιρλανδικό πρότυπο 310	3

Δεν προσδιορίστηκε το πρότυπο σε 127 πιστοποιήσεις.

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 1997

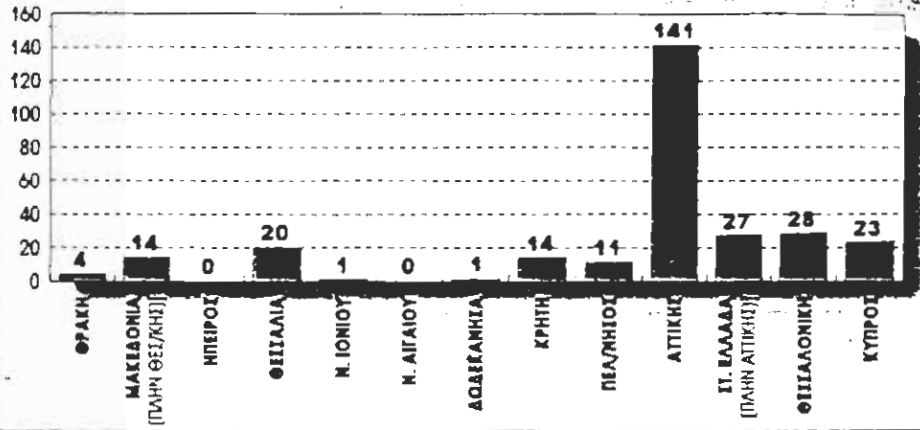
## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΠΡΟΤΥΠΟ

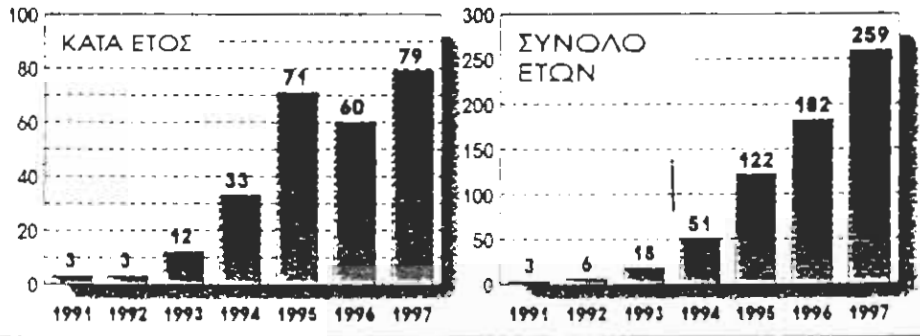




## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

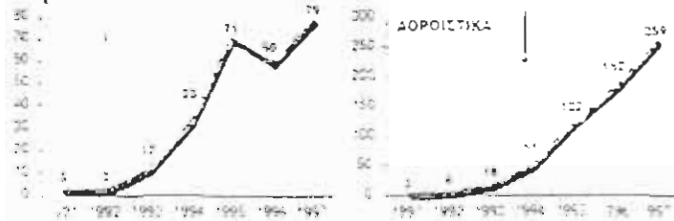


## ΟΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ ΤΗ ΔΕΚΑΕΤΙΑ ΤΟΥ '90



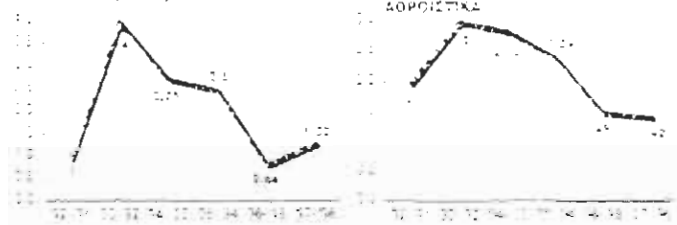
### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

Αριθμός πιστοποιημένων επιχειρήσεων ανά έτος



### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

Ετησιοι ρυθμοί αύξησης

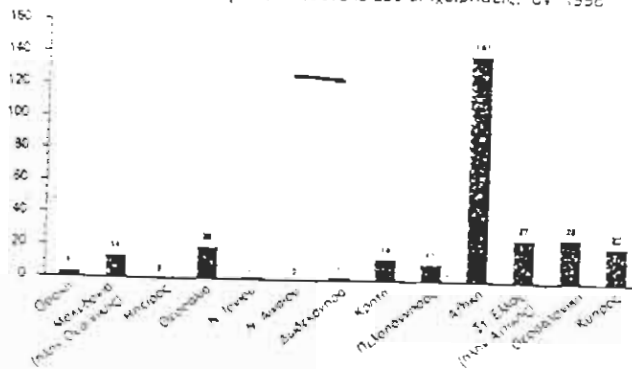


### Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ (%)

ΧΩΡΑ	ΙΑΝ. 93	ΣΕΠΤ. 93	ΙΟΥΝ. 94	ΜΑΡ. 95	ΔΕΚ. 95
Αυστρία	101	200	434	667	1.133
Βέλγιο	180	464	870	1.226	1.718
Βρετανία	18.577	28.096	36.823	44.107	52.591
Βουλγαρία				1	3
Γαλλία	1.049	1.586	3.359	4.277	.535
Γερμανία	790	1.534	3.470	5.875	10.236
Γιβραλτάρ			2	3	4
Γιουγκοσλαβία	1	1	1		
Δανία	326	608	916	1.183	1.314
Ελλάδα	18	46	90	162	248
Ελβετία	410	569	945	1.520	2.065
Εσθονία			1	1	1
Ιρλανδία	100	893	1.132	1.410	1.617
Ισλανδία	2	3	4	4	12
Ισπανία	43	320	586	942	1.492
Ιταλία	188	864	2.008	3.146	4.814
Κροατία			2	8	22
Κύπρος		1	5	5	7
Λιθουανία					2
Λιχτενστάιν			14	14	19
Λουξεμβούργο	4	10	21	40	46
Μάλτα		1	3	7	12
Μονακό	1	1	2	5	5
Νορβηγία	91	172	400	679	890
Ουκρανία		1	4	7	8
Ολλανδία	716	1.502	2.718	4.199	5.284
Ουγγαρία	3	23	58	125	309
Πολωνία	1	1	16	41	130
Πορτογαλία	48	85	181	257	389
Πρωην Γιουνκ. Δημ. Μακεδονίας					1
Ρουμανία			6	15	42
Ρωσία		5	8	15	22
Σλοβακία		5	11	27	59
Σλοβενία	3	16	43	62	99
Σουηδία	229	365	618	871	1.095
Τσεχία		18	47	101	180
Φινλανδία	185	324	495	646	772
Σύνολο Ευρώπης	23.066	33.714	55.294	71.647	92.176
Χώρες Ευρώπης	23	29	34	34	38

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ  
ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

**Κατανομή ανά περιοχή (σύνολο 259 επιχειρήσεις, Ιούν. 1998)**

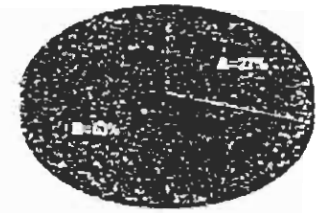


**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ  
ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

**Πιστοποίηση ΕΛΟΤ-Προμηθευτές**

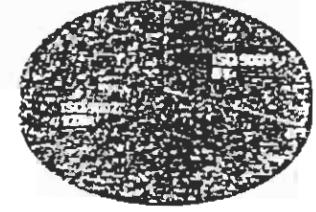
ΕΡΕΥΝΗΣΗ: Επ' αφορμή της διαδικασίας αξιολόγησης των Προμηθευτών Ο.Σ. οι ενδιαφερόμενοι προμηθευτές Ο.Σ. οι οποίοι εδρασηύσαν Σύστημα Ποιότητας πιστοποιημένο από τον ΕΛΟΤ σύμφωνα με το Κατάλληλο Πρότυπο εκ των ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 9001: 2002 ή 9002 ή 9003 ή 9004 ή 9005 ή 9008 ή 9009 ή 9011 ή 9012 ή 9013 ή 9014 ή 9015 ή 9016 ή 9017 ή 9018 ή 9019 ή 9020 ή 9021 ή 9022 ή 9023 ή 9024 ή 9025 ή 9026 ή 9027 ή 9028 ή 9029 ή 9030 ή 9031 ή 9032 ή 9033 ή 9034 ή 9035 ή 9036 ή 9037 ή 9038 ή 9039 ή 9040 ή 9041 ή 9042 ή 9043 ή 9044 ή 9045 ή 9046 ή 9047 ή 9048 ή 9049 ή 9050 ή 9051 ή 9052 ή 9053 ή 9054 ή 9055 ή 9056 ή 9057 ή 9058 ή 9059 ή 9060 ή 9061 ή 9062 ή 9063 ή 9064 ή 9065 ή 9066 ή 9067 ή 9068 ή 9069 ή 9070 ή 9071 ή 9072 ή 9073 ή 9074 ή 9075 ή 9076 ή 9077 ή 9078 ή 9079 ή 9080 ή 9081 ή 9082 ή 9083 ή 9084 ή 9085 ή 9086 ή 9087 ή 9088 ή 9089 ή 9090 ή 9091 ή 9092 ή 9093 ή 9094 ή 9095 ή 9096 ή 9097 ή 9098 ή 9099 ή 9100 ή 9101 ή 9102 ή 9103 ή 9104 ή 9105 ή 9106 ή 9107 ή 9108 ή 9109 ή 9110 ή 9111 ή 9112 ή 9113 ή 9114 ή 9115 ή 9116 ή 9117 ή 9118 ή 9119 ή 9120 ή 9121 ή 9122 ή 9123 ή 9124 ή 9125 ή 9126 ή 9127 ή 9128 ή 9129 ή 9130 ή 9131 ή 9132 ή 9133 ή 9134 ή 9135 ή 9136 ή 9137 ή 9138 ή 9139 ή 9140 ή 9141 ή 9142 ή 9143 ή 9144 ή 9145 ή 9146 ή 9147 ή 9148 ή 9149 ή 9150 ή 9151 ή 9152 ή 9153 ή 9154 ή 9155 ή 9156 ή 9157 ή 9158 ή 9159 ή 9160 ή 9161 ή 9162 ή 9163 ή 9164 ή 9165 ή 9166 ή 9167 ή 9168 ή 9169 ή 9170 ή 9171 ή 9172 ή 9173 ή 9174 ή 9175 ή 9176 ή 9177 ή 9178 ή 9179 ή 9180 ή 9181 ή 9182 ή 9183 ή 9184 ή 9185 ή 9186 ή 9187 ή 9188 ή 9189 ή 9190 ή 9191 ή 9192 ή 9193 ή 9194 ή 9195 ή 9196 ή 9197 ή 9198 ή 9199 ή 9200 ή 9201 ή 9202 ή 9203 ή 9204 ή 9205 ή 9206 ή 9207 ή 9208 ή 9209 ή 9210 ή 9211 ή 9212 ή 9213 ή 9214 ή 9215 ή 9216 ή 9217 ή 9218 ή 9219 ή 9220 ή 9221 ή 9222 ή 9223 ή 9224 ή 9225 ή 9226 ή 9227 ή 9228 ή 9229 ή 9230 ή 9231 ή 9232 ή 9233 ή 9234 ή 9235 ή 9236 ή 9237 ή 9238 ή 9239 ή 9240 ή 9241 ή 9242 ή 9243 ή 9244 ή 9245 ή 9246 ή 9247 ή 9248 ή 9249 ή 9250 ή 9251 ή 9252 ή 9253 ή 9254 ή 9255 ή 9256 ή 9257 ή 9258 ή 9259 ή 9260 ή 9261 ή 9262 ή 9263 ή 9264 ή 9265 ή 9266 ή 9267 ή 9268 ή 9269 ή 9270 ή 9271 ή 9272 ή 9273 ή 9274 ή 9275 ή 9276 ή 9277 ή 9278 ή 9279 ή 9280 ή 9281 ή 9282 ή 9283 ή 9284 ή 9285 ή 9286 ή 9287 ή 9288 ή 9289 ή 9290 ή 9291 ή 9292 ή 9293 ή 9294 ή 9295 ή 9296 ή 9297 ή 9298 ή 9299 ή 9300 ή 9301 ή 9302 ή 9303 ή 9304 ή 9305 ή 9306 ή 9307 ή 9308 ή 9309 ή 9310 ή 9311 ή 9312 ή 9313 ή 9314 ή 9315 ή 9316 ή 9317 ή 9318 ή 9319 ή 9320 ή 9321 ή 9322 ή 9323 ή 9324 ή 9325 ή 9326 ή 9327 ή 9328 ή 9329 ή 9330 ή 9331 ή 9332 ή 9333 ή 9334 ή 9335 ή 9336 ή 9337 ή 9338 ή 9339 ή 9340 ή 9341 ή 9342 ή 9343 ή 9344 ή 9345 ή 9346 ή 9347 ή 9348 ή 9349 ή 9350 ή 9351 ή 9352 ή 9353 ή 9354 ή 9355 ή 9356 ή 9357 ή 9358 ή 9359 ή 9360 ή 9361 ή 9362 ή 9363 ή 9364 ή 9365 ή 9366 ή 9367 ή 9368 ή 9369 ή 9370 ή 9371 ή 9372 ή 9373 ή 9374 ή 9375 ή 9376 ή 9377 ή 9378 ή 9379 ή 9380 ή 9381 ή 9382 ή 9383 ή 9384 ή 9385 ή 9386 ή 9387 ή 9388 ή 9389 ή 9390 ή 9391 ή 9392 ή 9393 ή 9394 ή 9395 ή 9396 ή 9397 ή 9398 ή 9399 ή 9400 ή 9401 ή 9402 ή 9403 ή 9404 ή 9405 ή 9406 ή 9407 ή 9408 ή 9409 ή 9410 ή 9411 ή 9412 ή 9413 ή 9414 ή 9415 ή 9416 ή 9417 ή 9418 ή 9419 ή 9420 ή 9421 ή 9422 ή 9423 ή 9424 ή 9425 ή 9426 ή 9427 ή 9428 ή 9429 ή 9430 ή 9431 ή 9432 ή 9433 ή 9434 ή 9435 ή 9436 ή 9437 ή 9438 ή 9439 ή 9440 ή 9441 ή 9442 ή 9443 ή 9444 ή 9445 ή 9446 ή 9447 ή 9448 ή 9449 ή 9450 ή 9451 ή 9452 ή 9453 ή 9454 ή 9455 ή 9456 ή 9457 ή 9458 ή 9459 ή 9460 ή 9461 ή 9462 ή 9463 ή 9464 ή 9465 ή 9466 ή 9467 ή 9468 ή 9469 ή 9470 ή 9471 ή 9472 ή 9473 ή 9474 ή 9475 ή 9476 ή 9477 ή 9478 ή 9479 ή 9480 ή 9481 ή 9482 ή 9483 ή 9484 ή 9485 ή 9486 ή 9487 ή 9488 ή 9489 ή 9490 ή 9491 ή 9492 ή 9493 ή 9494 ή 9495 ή 9496 ή 9497 ή 9498 ή 9499 ή 9500 ή 9501 ή 9502 ή 9503 ή 9504 ή 9505 ή 9506 ή 9507 ή 9508 ή 9509 ή 9510 ή 9511 ή 9512 ή 9513 ή 9514 ή 9515 ή 9516 ή 9517 ή 9518 ή 9519 ή 9520 ή 9521 ή 9522 ή 9523 ή 9524 ή 9525 ή 9526 ή 9527 ή 9528 ή 9529 ή 9530 ή 9531 ή 9532 ή 9533 ή 9534 ή 9535 ή 9536 ή 9537 ή 9538 ή 9539 ή 9540 ή 9541 ή 9542 ή 9543 ή 9544 ή 9545 ή 9546 ή 9547 ή 9548 ή 9549 ή 9550 ή 9551 ή 9552 ή 9553 ή 9554 ή 9555 ή 9556 ή 9557 ή 9558 ή 9559 ή 9560 ή 9561 ή 9562 ή 9563 ή 9564 ή 9565 ή 9566 ή 9567 ή 9568 ή 9569 ή 9570 ή 9571 ή 9572 ή 9573 ή 9574 ή 9575 ή 9576 ή 9577 ή 9578 ή 9579 ή 9580 ή 9581 ή 9582 ή 9583 ή 9584 ή 9585 ή 9586 ή 9587 ή 9588 ή 9589 ή 9590 ή 9591 ή 9592 ή 9593 ή 9594 ή 9595 ή 9596 ή 9597 ή 9598 ή 9599 ή 9600 ή 9601 ή 9602 ή 9603 ή 9604 ή 9605 ή 9606 ή 9607 ή 9608 ή 9609 ή 9610 ή 9611 ή 9612 ή 9613 ή 9614 ή 9615 ή 9616 ή 9617 ή 9618 ή 9619 ή 9620 ή 9621 ή 9622 ή 9623 ή 9624 ή 9625 ή 9626 ή 9627 ή 9628 ή 9629 ή 9630 ή 9631 ή 9632 ή 9633 ή 9634 ή 9635 ή 9636 ή 9637 ή 9638 ή 9639 ή 9640 ή 9641 ή 9642 ή 9643 ή 9644 ή 9645 ή 9646 ή 9647 ή 9648 ή 9649 ή 9650 ή 9651 ή 9652 ή 9653 ή 9654 ή 9655 ή 9656 ή 9657 ή 9658 ή 9659 ή 9660 ή 9661 ή 9662 ή 9663 ή 9664 ή 9665 ή 9666 ή 9667 ή 9668 ή 9669 ή 9670 ή 9671 ή 9672 ή 9673 ή 9674 ή 9675 ή 9676 ή 9677 ή 9678 ή 9679 ή 9680 ή 9681 ή 9682 ή 9683 ή 9684 ή 9685 ή 9686 ή 9687 ή 9688 ή 9689 ή 9690 ή 9691 ή 9692 ή 9693 ή 9694 ή 9695 ή 9696 ή 9697 ή 9698 ή 9699 ή 9700 ή 9701 ή 9702 ή 9703 ή 9704 ή 9705 ή 9706 ή 9707 ή 9708 ή 9709 ή 9710 ή 9711 ή 9712 ή 9713 ή 9714 ή 9715 ή 9716 ή 9717 ή 9718 ή 9719 ή 9720 ή 9721 ή 9722 ή 9723 ή 9724 ή 9725 ή 9726 ή 9727 ή 9728 ή 9729 ή 9730 ή 9731 ή 9732 ή 9733 ή 9734 ή 9735 ή 9736 ή 9737 ή 9738 ή 9739 ή 9740 ή 9741 ή 9742 ή 9743 ή 9744 ή 9745 ή 9746 ή 9747 ή 9748 ή 9749 ή 9750 ή 9751 ή 9752 ή 9753 ή 9754 ή 9755 ή 9756 ή 9757 ή 9758 ή 9759 ή 9760 ή 9761 ή 9762 ή 9763 ή 9764 ή 9765 ή 9766 ή 9767 ή 9768 ή 9769 ή 9770 ή 9771 ή 9772 ή 9773 ή 9774 ή 9775 ή 9776 ή 9777 ή 9778 ή 9779 ή 9780 ή 9781 ή 9782 ή 9783 ή 9784 ή 9785 ή 9786 ή 9787 ή 9788 ή 9789 ή 9790 ή 9791 ή 9792 ή 9793 ή 9794 ή 9795 ή 9796 ή 9797 ή 9798 ή 9799 ή 9800 ή 9801 ή 9802 ή 9803 ή 9804 ή 9805 ή 9806 ή 9807 ή 9808 ή 9809 ή 9810 ή 9811 ή 9812 ή 9813 ή 9814 ή 9815 ή 9816 ή 9817 ή 9818 ή 9819 ή 9820 ή 9821 ή 9822 ή 9823 ή 9824 ή 9825 ή 9826 ή 9827 ή 9828 ή 9829 ή 9830 ή 9831 ή 9832 ή 9833 ή 9834 ή 9835 ή 9836 ή 9837 ή 9838 ή 9839 ή 9840 ή 9841 ή 9842 ή 9843 ή 9844 ή 9845 ή 9846 ή 9847 ή 9848 ή 9849 ή 9850 ή 9851 ή 9852 ή 9853 ή 9854 ή 9855 ή 9856 ή 9857 ή 9858 ή 9859 ή 9860 ή 9861 ή 9862 ή 9863 ή 9864 ή 9865 ή 9866 ή 9867 ή 9868 ή 9869 ή 9870 ή 9871 ή 9872 ή 9873 ή 9874 ή 9875 ή 9876 ή 9877 ή 9878 ή 9879 ή 9880 ή 9881 ή 9882 ή 9883 ή 9884 ή 9885 ή 9886 ή 9887 ή 9888 ή 9889 ή 9890 ή 9891 ή 9892 ή 9893 ή 9894 ή 9895 ή 9896 ή 9897 ή 9898 ή 9899 ή 9900 ή 9901 ή 9902 ή 9903 ή 9904 ή 9905 ή 9906 ή 9907 ή 9908 ή 9909 ή 9910 ή 9911 ή 9912 ή 9913 ή 9914 ή 9915 ή 9916 ή 9917 ή 9918 ή 9919 ή 9920 ή 9921 ή 9922 ή 9923 ή 9924 ή 9925 ή 9926 ή 9927 ή 9928 ή 9929 ή 9930 ή 9931 ή 9932 ή 9933 ή 9934 ή 9935 ή 9936 ή 9937 ή 9938 ή 9939 ή 9940 ή 9941 ή 9942 ή 9943 ή 9944 ή 9945 ή 9946 ή 9947 ή 9948 ή 9949 ή 9950 ή 9951 ή 9952 ή 9953 ή 9954 ή 9955 ή 9956 ή 9957 ή 9958 ή 9959 ή 9960 ή 9961 ή 9962 ή 9963 ή 9964 ή 9965 ή 9966 ή 9967 ή 9968 ή 9969 ή 9970 ή 9971 ή 9972 ή 9973 ή 9974 ή 9975 ή 9976 ή 9977 ή 9978 ή 9979 ή 9980 ή 9981 ή 9982 ή 9983 ή 9984 ή 9985 ή 9986 ή 9987 ή 9988 ή 9989 ή 9990 ή 9991 ή 9992 ή 9993 ή 9994 ή 9995 ή 9996 ή 9997 ή 9998 ή 9999 ή 10000

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ:** Α: Ανάπτυξη επιθεμάτων Σύστημα Ποιότητας τις οποίες διενεργείτε στους προμηθευτές σας  
Β: Μέγιστο ποσοστό πιστοποίησης των επιχειρημάτων Σύστημα Ποιότητας τις οποίες διενεργείτε στους προμηθευτές σας



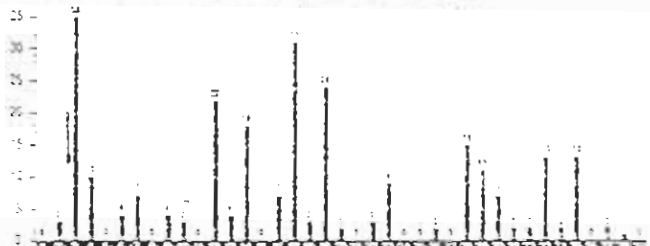
**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ  
ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

**Κατανομή ανά πρότυπο**



**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ  
ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

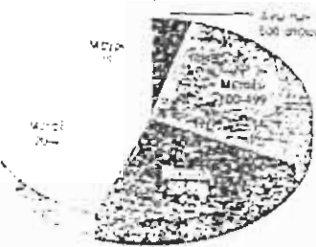
**Κατανομή ανά κλάδο (σύνολο 255 επιχειρήσεις, Ιανουάριος 1998)**



1. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 2. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 3. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 4. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 5. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 6. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 7. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 8. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 9. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 10. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 11. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 12. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 13. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 14. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 15. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 16. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 17. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 18. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 19. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 20. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 21. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 22. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 23. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 24. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 25. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 26. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 27. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 28. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 29. Αεροπλάνο, αεροπλάνο, 30. Αεροπλάνο, αεροπλάνο

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ  
ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000**

**Κατανομή ανά μέγεθος  
επιχείρησης - προσωπικό**



# ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΑ

Η ΚΑΡΤΟΝΠΑΚ Α.Ε.

Η μεγαλύτερη εταιρία παραγωγής καρτοκιβωτίων, καρτοσακκών και καρτονιών τσαντών στην Ελλάδα, συνεχίζει δυναμικά τις προσπάθειες συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων της και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών της, με την πιστοποίηση των Συστημάτων Ποιότητας που εφαρμόζουν τα εργοστάσια παραγωγής της εταιρίας στη Θεσσαλονίκη και την Κορίνθο κατά ISO 9002 από τον ΕΛΟΤ.

Η εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας από τον Μάιο του 1995 στα εργοστάσια της εταιρίας, αναδείχθηκε από επενδύσεις σε εγκαταστάσεις και σε ανθρώπινο δυναμικό και αποτελεί ένα ακόμα θετικό βήμα της ΚΑΡΤΟΝΠΑΚ στην συνεχή προσπάθεια για ακόμα καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.



ISO 9002

**ΕΛΟΤ**

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΕΛΟΤ EN ISO 9002  
ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Αριθμ./No 02.07 01/229  
ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Αριθμ./No 02.07 01/228 01



**cartonpack s.a.**

ΧΑΡΤΟΚΙΒΩΤΙΑ - ΧΑΡΤΟΣΑΚΚΟ - ΧΑΡΤΙΝΕΣ ΤΣΑΝΤΕΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ Τηλ. 021 796010 - 796025 - 796027-29 Τ.Τ. 412112 FAX 031 796029  
ΚΟΡΙΝΘΟΣ Τηλ. 0741 27160 - 25015 Τ.Τ. 232123 FAX 0741/24568  
ΑΘΗΝΑ Τηλ. 01 9568191 - 4 9568286 - 8 Τ.Τ. 216985 FAX 01 9568210

Συμβούλος Σχεδίασμού και Υποστήριξης ΚΑΝΟΝ Συμβούλοι Επιτήρησης



# alexiou

## ΖΥΓΙΣΤΙΚΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ

- Συστήματα Αυτόματης Ζύγισης.
- Ειδικές Κατασκευές Ζύγισης.
- Βιομηχανικά Συστήματα Ζύγισης.



- Δίνουμε λύσεις Ποιότητας σε κάθε Βιομηχανικό Ζυγιστικό πρόβλημα.

**ΑΛΕΞΙΟΥ Α.Β.Ε.Ε.**

250 χλμ. Εθνικής Οδού Αθηνών - Κορίνθου, Τ.Κ. 196 00 Μάνδρα Αττικής

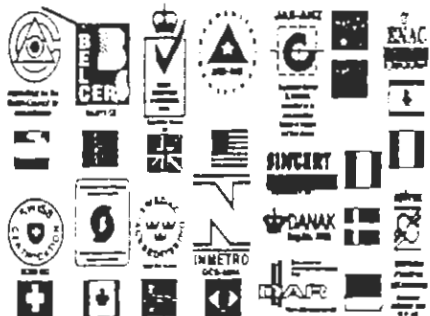
Τηλ.: (01) 55.57.208-9, Fax: (01) 55.56.125, Telex: 222.489

e-mail: alexi@mail.acci.gr



Bureau Veritas Quality International

Ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης  
Συνέταιρός σας στην Ποιότητα



ISO 9000  
ISO14001  
QS 9000  
AS 9000  
SA 8000

ΠΑΝΩ ΑΠΟ 15000  
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ  
ΕΤΑΙΡΙΕΣ  
ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ.

ΓΙΑΤΙ ΜΑΣ ΕΠΙΛΕΓΟΥΝ ...

- ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ
- ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ
- ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ
- ΕΜΠΕΙΡΙΑ
- ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Bureau Veritas Quality International (BVQI)

✉ Ακτή Κονδύλη 26-28  
185 45 ΠΕΙΡΑΙΑΣ  
(01)4220942-54  
☎ (01)4221595  
e-mail: bv1-lpr@otenet.gr

# ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Με σειρά από σύγχρονες υπηρεσίες και δοκιμασμένα συστήματα ακολουθούμε τα καλύτερα πρακτικά ποιοτικού ελέγχου κοσμοπολίτικα της επαιτούμενης Αγοράς διεκδικώντας την ανταγωνιστικότητα.

- ISO 9000
- HACCP
- ISO 14000, EMAS
- EN 45001 - 13
- EN 46001 - 2
- ΣΗΜΑΝΣΗ CE
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΔΟΚΙΜΩΝ

## ΑΤΟΥ ΤΩΝ ΙΣΧΥΡΩΝ.

Η BVQI SA με 100την ιστορία παροχής στην αγορά της Ευρώπης τα καλύτερα συστήματα και υπηρεσίες σε περισσότερα από 50 κράτη με δική μας βάση δεδομένων με τον καλύτερο και ασφαλέστερο τρόπο. Επικοινωνήστε μαζί μας για υπηρεσίες, συστήματα, προγράμματα, τεχνική βοήθεια, τεχνικά εργαλεία, τεχνικά και επικοινωνιακά συστήματα, κ.λπ.



Κάντε την ποιότητα  
αντικείμενο προσόντος.



## GRoup 'Y' Consulting EHE

Σύμβουλοι Επιχειρήσεων με εμπειρία στην παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στους τομείς:

- Βραβεία Ποιότητας
- Διασφάλιση Ποιότητας ISO 9000
- Ανάλυσης Επικινδυνότητας HACCP
- Διαχείρισης Περιβάλλοντος ISO 14000
- Απόκτησης CE σημάτων
- Ενταξης σε προγράμματα επενδύσεων - Business plan

που θα καταστήσουν την επιχείρησή σας περισσότερο ανταγωνιστική και προσανατολισμένη στην εξυπηρέτηση & ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών της, επωφελοόμενοι από τις εθνικές ή ευρωπαϊκές επιδοτήσεις.

Ελ. Βενιζέλου 30 • 546 24 Θεσσαλονίκη • τηλ. 260-960 fax: 270-551

# ISO 9000 - TQM

## 55

# ISO 14000

# EN 45000

Πιστοποιημένοι  
&  
Ευχαριστημένοι  
Πελάτες  
και συνεχίζουμε...

# Q-PLAN

ΣΙΣΙΝΗ 14-16 115 28 ΑΘΗΝΑ

ΤΗΛ: 7219290, 7257615 ΦΑΞ: 7212509 E-mail: qplanltd@otenet.gr



## TQM HELLAS

ΟΙ ΕΜΠΕΙΡΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΣΑΣ ΓΙΑ ΜΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΕ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- ISO 9000 - Διαχείριση ποιότητας
- ISO 14001 - Διαχείριση περιβάλλοντος
- EN 45001 και EN 45011 - Διαπιστευση εργαστηριων δοκιμών και διακρίβωσης
- Στρατηγικό μάντζεμντ της ποιότητας, SQM
- Μάντζεμντ ολικής ποιότητας, TQM
- Στατιστικές μέθοδοι και εργαλεία διαχείρισης και βελτίωσης ποιότητας, SPC, Taguchi, κλπ.
- Ευρωπαϊκό μοντέλο EFQM
- Ανασχεδιασμός διεργασιών, Reengineering
- Εκπαιδευση - διαπίστευση αξιολογητών συστημάτων ποιότητας
- Διασφάλιση ποιότητας σε διεργασίες παραγωγής προϊόντων λογισμικού και διεργασίες διακρίβωσης και δοκιμών σε εργαστήρια
- Έρευνες, μελέτες, εκπαιδευτικά προγράμματα

Οι 32 πιστοποιημένοι πελάτες μας και οι 35 προς πιστοποίηση από άλλους σχεδόν τρεις κλάδους παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, αποτελούν εγγύηση για τις υπηρεσίες μας.

**TQM HELLAS Ltd.**

Εδρα: Μακ Μίλλαν 1, 111 44, Ανω Πατήσια, Αθήνα  
Τηλ.: 2029426 - 7, 2236406 - 7 Fax: 2029427  
E-mail: tqmstv@hol.gr



Για τη μεταφορά ( και όχι μόνο... )  
των εμπορευμάτων σας

## MEDTAINER A.E.

- ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
- ΟΔΙΚΕΣ
- ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ (CONTAINERS)
- ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ
- ΟΜΑΔΙΚΑ & ΠΛΗΡΗ ΦΟΡΤΙΑ
- ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΕΙΣ, ΔΙΑΝΟΜΕΣ
- LOGISTICS
- ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ - ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΟΙ

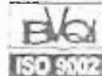
Προσφέρουμε υψηλής ποιότητας  
μεταφορά των εμπορευμάτων σας  
με ελεγχόμενο κόστος.

**MEDTAINER A.E.**

ΓΟΥΝΑΡΗ 2, Τ.Κ. : 185 31 ΠΕΙΡΑΙΑΣ

ΤΗΛ: 42.23.778-3 41.16.806-7, 42.23.655-7

ΤΕΛ: 211198 ΝΙΟΦ ΓΡ. • FAX: (01) 42.20.813 - 41.16.810



# ΔΡΟΜΕΑΣ

ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



ISO 9001  
EADT

Ο ΔΡΟΜΕΑΣ από το 1977 χρησιμοποιεί εταιρίες επίπλων γραφείου & διασφαλίζει υψηλή τεχνολογική ποιότητα ISO 9002 σύμφωνα με το ISO 9002 που κινείται πάντα μακριά μακριά από την μοναδική δυνατότητα του Δ. ΔΡΟΜΕΑΣ παράγει πιστοποιημένα και σε εγκαταστάσεις υψηλής τεχνολογίας έπιπλα γραφείου και διαχωριστικά χώρων με ξεχωριστό design και ασύγκριτη ποιότητα.



ΕΠΙΠΛΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ  
**ΔΡΟΜΕΑΣ**

*Υψηλών Επιδόσεων*

ΕΠΙΣΤΑΣΙΟ: 8/15 ΣΕΡΡΩΝ ΤΗΛ: (0211) 7822.78047 FAX: (0211) 78095  
ΕΚΦΡΕΣΣΕΣ ΑΘΗΝΩΝ: 64 ΜΕΤΕΩΡΩΝ 13-15 ΤΗΛ: 01138220637 3829610 FAX: (011) 3820338 ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 455 ΑΓΙΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΗΛ: (011) 8003227  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Η ΕΡΜΑΤΙΑ ΣΤΕ ΤΗΛ: (011) 311801 311860 FAX: (011) 311875 ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ 1 & ΔΟΞΙΑΚΑΡΗΣΟΥ ΓΩΝΙΑ ΤΗΛ: (011) 561677 565578  
ΕΣΤΙΟΤΗΤΗΜΕΝΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ: ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ - ΑΡΤΑ - ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑ - ΗΡΑΚΛΕΙΟ - ΚΑΒΑΛΑ - ΚΑΡΔΙΤΣΑ - ΚΕΡΚΥΡΑ - ΛΑΜΙΑ - ΛΑΡΙΣΑ - ΠΑΤΡΑ - ΡΕΘΥΜΝΟ - ΡΟΣΣΟΙ - ΣΠΑΡΤΗ - ΧΑΛΚΙΔΑ - ΧΑΝΙΑ



**KARINA** ABEΕ

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΣΟΛΗΝΩΝ & ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

Εδρα - Εργοστάσιο: Νέα Σελία - 54500 Κοζάνη

Τηλ. 0341 64212 64264 FAX: 0341 64247

Γραφείο Θεσσαλονίκης: Κηφισός 29 - 54655 Θεσσαλονίκη

Τηλ. 031 315959 FAX: 031 315758

Ταχ. Διανοή: KARINA a3 e.e. T.B. 10798 541 0 Σερβική





# Η Ποιότητα στα Πηρωτικά Υαικά

Η Κ. Ζαφρανάς ΑΕ είναι η πρώτη, και έως τώρα, η μόνη ελληνική εταιρία στην Ελλάδα της που έχει πιστοποιημένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

Η προσήλωση για την ικανοποίηση των αναγκών

των πελατών της δεν σταματάει εδώ.

Η εταιρία μας προσπαθεί διαρκώς να βελτιώσει την ποιότητα των υαικών της αναζητώντας νέες, καθαρότερες πρώτες ύλες, ανθεκτικότερες και αποτελεσματικότερες παραγωγικές διαδικασίες.

## Κ. Ζαφρανάς ΑΕ

Πηρωτικά υαικά από Ανθρακικό ασβέστιο, Δοιομίτη και Ταΐκ  
Αντιμάχου 3, Ιαfoια 115 28 Αθήνα  
Τηλ.: 7247145, 7291879 • Fax: 7248476, e-mail zafranas@hol.gr  
www.zafranas.com.





# Γεύση από θάλασσα, ποιότητα από παράδοση.



Εδώ και 47  
χρόνια διατηρούμε μία από  
τις πρώτες θέσεις στον κλάδο  
των ιχθυηρών. Σήμερα δημιουργούμε  
τις προϋποθέσεις για την "Καλλονή"  
του εικοστού πρώτου αιώνα: Με νέες  
εγκαταστάσεις, νέες συσκευασίες,  
νέο προσωπικό.

Η "Καλλονή" είναι η πρώτη  
ελληνική εταιρεία του κλάδου

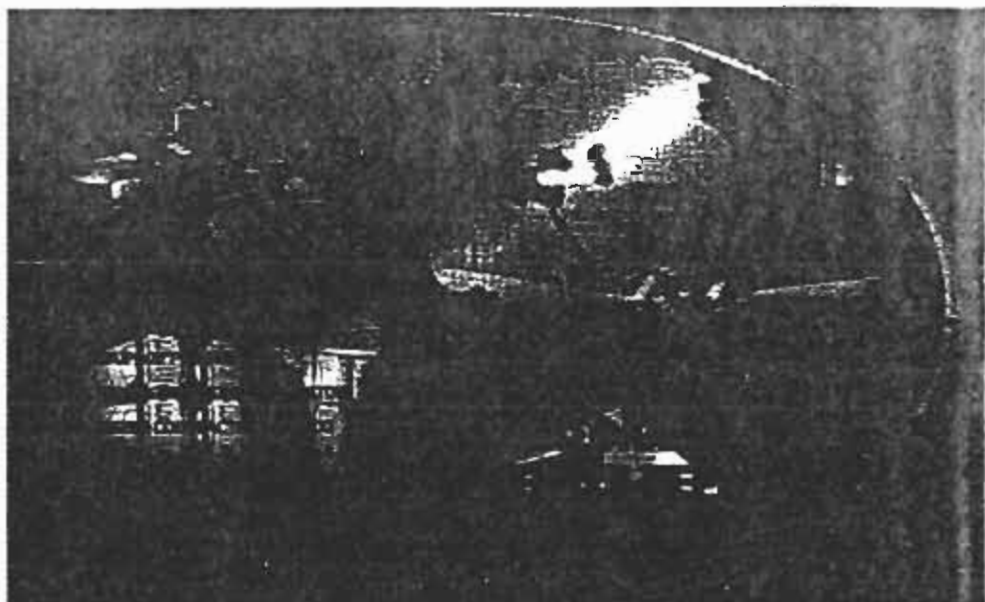
που πήρε  
το διεθνές πιστοποιητικό  
διασφάλισης ποιότητας ISO 9002.  
Χωρίς τυμπανοκρουσίες και τηρώ-  
ντας ...σιγή ιχθύος, η "Καλλονή"  
κατακτά κάθε μέρα και περισσότε-  
ρους καταναλωτές με την εξαιρετική  
ποιότητα των προϊόντων της.  
Αυτήν την ποιότητα, που από  
παράδοση κρατάμε τόσο ψηλά...



ΑΛΙΠΑΣΤΑ • ΦΙΛΕΤΑ ΨΑΡΙΩΝ • ΚΑΠΝΙΣΤΑ • ΕΛΙΕΣ

ΑΦΟΙ ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΙ Α.Ε. ΕΔΡΑ: Πλ. Καραϊσκάκη Σπηλιότρου 34, 652 01 Καφέλα Τηλ: 053.222.241, 835.441, 233.000 Fax: 051.024.093  
ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΑ: Κωμοθέα Έσσης, 671 00 Τηλ: 0541.09.991-2 Fax: 0541.78.422

# Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΥΠΟΘΕΣΗ ΜΑΣ



INFOFORM Π. ΑΥΓΕΙΣ  
LEVER/ALGIDA  
LPC ΕΛΛΑΣ  
MINERVA PHARMACEUTICAL  
MOTOR OIL ΕΛΛΑΣ  
OMEGA ΣΤΑΣΙΝΟΠΟΥΛΟΥ  
OMEGA ΝΑΥΠΟΛΟΥ ΣΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ  
ΠΡΩΣΙΑ  
PEOPLE ΑΣΟΥΜΒΟΥ  
EBLTERS ΕΛΛΑΣ  
ELIKER  
X.E.E.E  
WELL ΕΛΛΑΣ  
SCHNEIDER ELECTRIC  
SINGULAR  
TELACO  
ΤΕΧΝΙΚΑ ΠΛΑΣΤΙΚΑ  
TOSCH ΕΛΛΑΣ  
UNI-ΦΑΡΜΑ  
ΥΠΟΤΕΣΙΣ

## ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ THIRD PARTY CERTIFICATION

ISO 9000, CE, EN 45000

ISO 14000, HACCP

BS 2000, BS 5500

ASME, API, EN 286-2/7-2/8



**BUREAU  
VERITAS**

ΕΓΓΕΚΡΙΜΕΝΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΑΠΟ ΥΒΕΤ

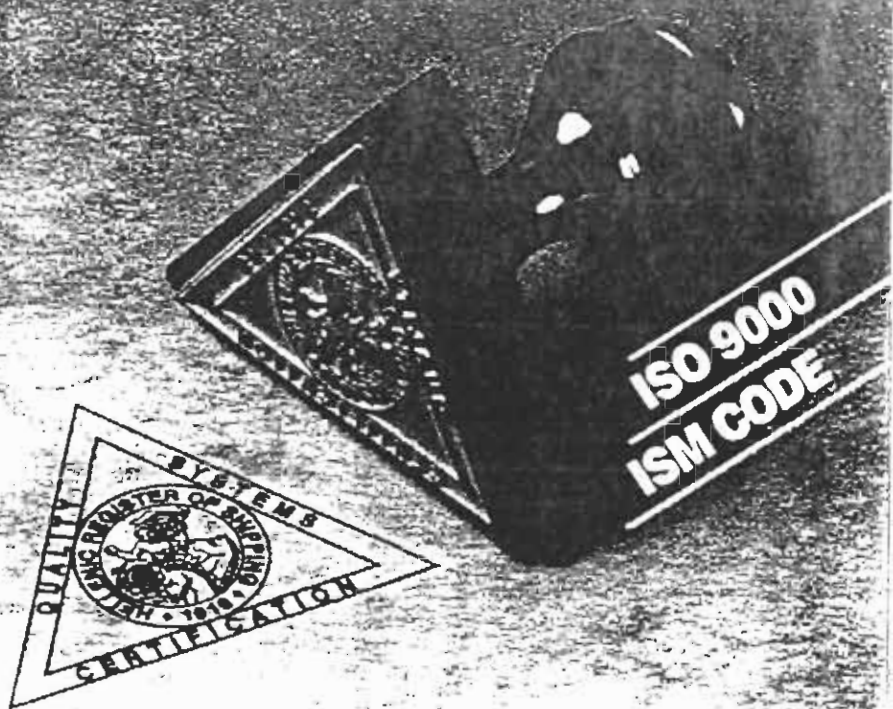
- ✓ Δοχεία πίεσης
- ✓ Μεταλλικές Σκαλωσιές
- ✓ Ανυψωτικά



Ακτή Κονδύλη 26-28, 185 45 Πειραιάς. Τηλ.: (01) 4220942. FAX: (01) 4221595.

[www.bureauveritas.com](http://www.bureauveritas.com). [qiand@bureauveritas.com](mailto:qiand@bureauveritas.com)

When tradition meets the future,  
HRS offers...



## HELLENIC REGISTER OF SHIPPING

HEAD OFFICE: 25 AKTI MIAOULI • 185 35 PIRAEUS • GREECE  
TEL: 422 1900-9 • FAX: 422 1913 422 1914  
TELEX: 211564 241149 HRS GR

# ISO 9002

## Η ΠΡΟΣΗΛΩΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ!

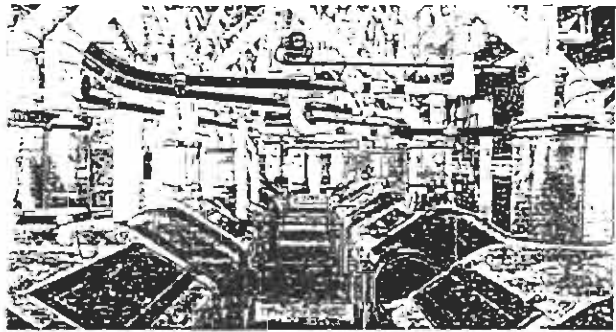
Η ΑΛΕΞ. ΚΙΚΙΖΑΣ είναι η πρώτη Εταιρεία τόσο στον κλάδο των Ζυμαρικών όσο και των Τοματικών προϊόντων που κατακτά το Πιστοποιητικό Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9002/ΕΛ.Σ.Τ. EN 29002.

Η μονάδα παραγωγής των Ζυμαρικών προϊόντων ΜΕΛΙΣΣΑ, PRIMO GUSTO και ΝΤΕΒΕΤΑ

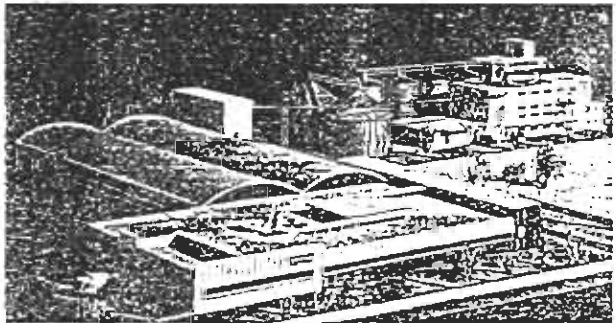
αποτελεί μια από τις πιο σύγχρονες στον κλάδο. Επιπλέον είναι η μοναδική που διαθέτει ιδιόκτητο μύλο άλεσης σιμιθδαλίου γενναίο που εξασφαλίζει τον πλήρη έλεγχο της τελικής ποιότητας των προϊόντων της. Ο αριστος εξοπλισμός και η διαρκής προσπάθεια των ανθρώπων της εταιρείας στην ποιότητα της έδωσε ηγετική θέση στην αγορά των Ζυμαρικών.

Εξάλλου η μονάδα παραγωγής των Τοματικών προϊόντων ΡΥΜΜΑΡΟ και ΠΕΛΑΡΓΟΣ είναι επίσης η πρώτη στον κλάδο που πιστοποιείται κατά ISO 9002. Άλλωστε το προϊόν ΡΥΜΜΑΡΟ από την πρώτη στιγμή που κυκλοφορεί στην αγορά κερδίζει την πρώτη θέση στην προτίτηση των καταναλωτών.

Η κατακτάση του Πιστοποιητικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9002 αποτελεί για τους ανθρώπους της ΑΛΕΞ. ΚΙΚΙΖΑΣ αναγνώριση, αλλά ταυτόχρονα και ενθάρρυνση για την αδιάκοπη προσπάθεια τους στην ποιότητα.



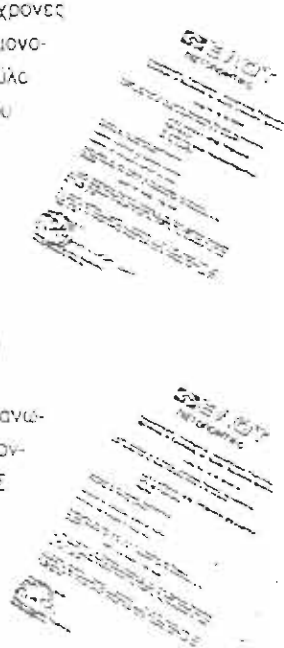
Κωλινόουλλας, ΛΑΡΙΣΑ, 35.000 τόνων



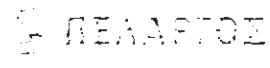
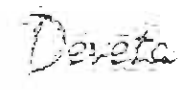
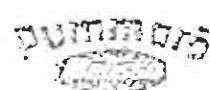
Μοκρινόουλλας, ΛΑΡΙΣΑ, 30.000 τόνων



Βιουλχάνια τομάτας, ΓΑΣΤΟΥΧΗ, 30.000 τόνων



## ΑΛΕΞ. ΚΙΚΙΖΑΣ ΛΕΒΕ ΤΡΟΦΙΜΩΝ



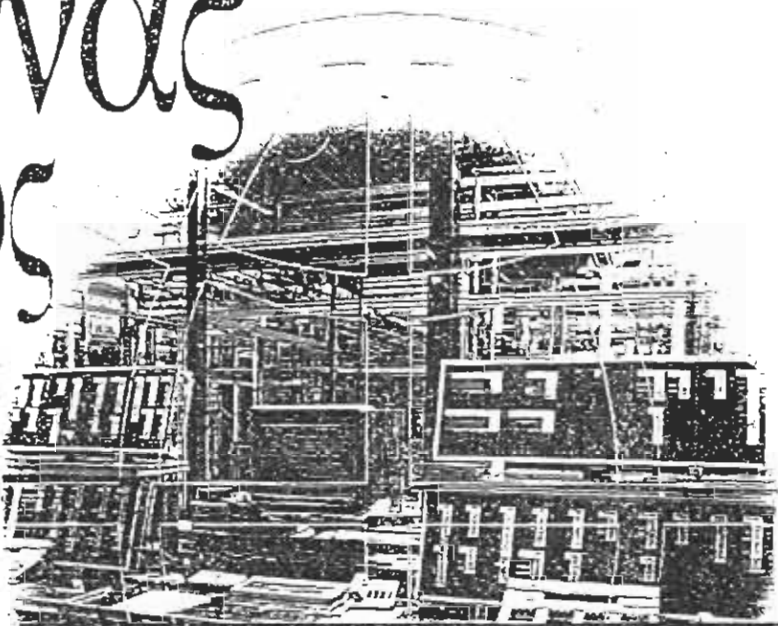
Πρώτη στην παστερίωση και  
υπερψύξη του γάλακτος,  
πρώτη στην εισαγωγή

# ΔΕΛΤΑ ένας ολοκλητός

της συσκευασίας FRESH BOX,  
πρώτη στη δημιουργία της  
αγοράς φυσικών χυμών με  
περιορισμένη διάρκεια ζωής,  
πρώτη στην αυτοματοποίηση  
100% της παραγωγής γάλακτος,  
πρώτη στην εναρμόνιση με τις  
ποιοτικές προδιαγραφές της

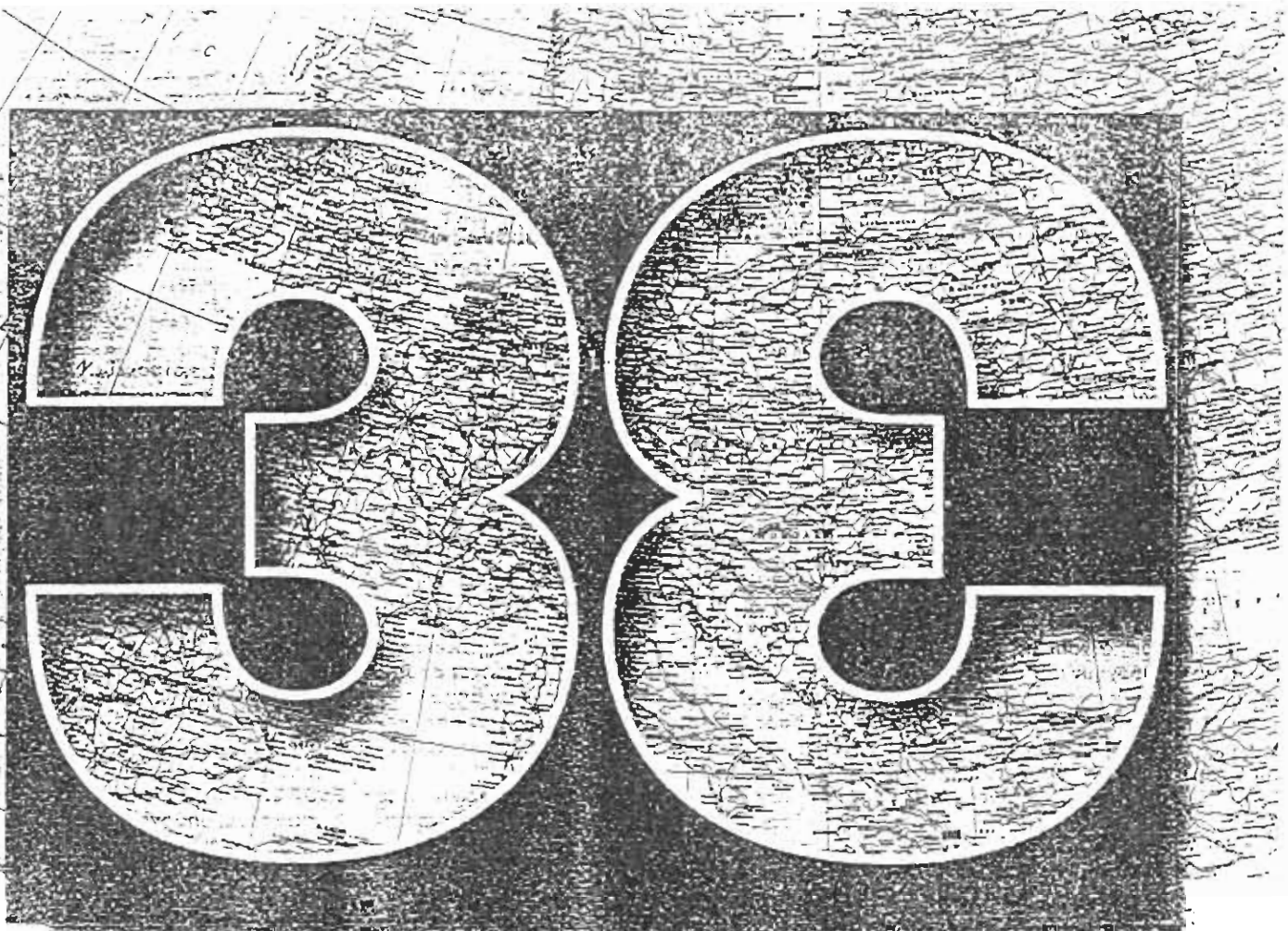
## ΚΟΣΜΟΣ

Ευρωπαϊκής Ένωσης, πρώτη με το  
ζωγόνο γάλακτι και με πρώτη  
Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης  
του, πρώτη με την παρουσία  
πρωτων που ικανοποιούν τις  
απαιτήσεις γεύσης του  
καταναλωτή. Αυτά δίνουν τον  
κόσμο ποιότητας, εξέλιξης και  
πρωτοπόρας της ΔΕΛΤΑ. Έρευνα  
με πάθος για το καλύτερο,  
ευαίσθητο στις ανάγκες και  
επιθυμίες του καταναλωτή,  
σέβασμος προς το κοινωνικό  
συνόλο, αυτά είναι το όραμα  
των ανθρώπων της ΔΕΛΤΑ. Ένα  
όραμα που γίνεται  
πραγματικότητα μετά από  
σκληρή δουλειά μιας δεκαετίας  
και δεν θα μπορούσε να είναι  
διαφορετικά για τον κόσμο της  
ΔΕΛΤΑ.  
Γιατί ένα είναι το όραμα και  
ένα είναι η ΔΕΛΤΑ.



ΕΡΕΥΝΑ ΜΕ ΠΑΘΟΣ ΓΙΑ ΑΚΟΜΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ





# Ανάπτυξη

Η στρατηγική ανάκληση της 3E είναι αποτέλεσμα μιας μακροχρόνιας προσπάθειας που κυρίως στόχος είχε το στέλεχος προς τον καταναλωτή και τις σύγχρονες οικονομικές συνθήκες. Ειδικά η στιγμή που το επενδυτικό ενδιαφέρον της εταιρείας κατευόχε στο Εθνικό σύνταγμα. Με το ίδιο τόνος αρκεί όμως και με νέους στόχους η 3E συνεχίζει την προσπάθειά της για ανάπτυξη ανοίγοντας νέους ορίζοντες.



**Ανοίγει  
Ορίζοντες**

# Free of Earth

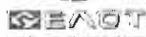
Η DUB ESCAPE LAND συμπυκνώνει την προσιτότητα της πολιτικής για την αγορά έρδης της δραστήριας μηχανοργάνωσης συναλλαγματικών ισοτιμιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που έχει σαν αποτέλεσμα την υιοθέτηση του εθνικού μας νομισματός κατά 12,6% την 13/2/98. Δεν θα ανετηρηθεί το πρόβλημα της για την ααίλδν "ΑΝΟΙΞΗ-ΚΑΙΟΚΑΙΡΟ 1998", συμπόλλωντας έτσι στην σταθεροποίηση της ελληνικής οικονομίας, προς όφελος των καταναλωτών.



ISO  
DUB ESCAPE LAND  
DUB ESCAPE LAND  
DUB ESCAPE LAND

BOULIQUES DUB ESCAPE LAND : ΑΘΗΝΑ, ΤΣΑΚΥΛΑΟΦ 10, ΚΟΛΟΝΑΚΙ, ΤΗΛ.: 3605495 - ΑΦΟΙ ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΙ, ΑΙΟΛΟΥ 99, Δ ΣΤΑΔΙΟΥ, ΤΗΛ.: 3245811 - ΠΕΙΡΑΙΑΣ, ΑΦΟΙ ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΙ, ΗΡΩΩΝ ΤΡΟΧΗ, ΤΗΛ.: 4119811 - ΠΑΤΡΑ, ΜΑΙΖΩΝΟΣ 97, ΤΗΛ.: (061) 278745 - ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, ΑΦΟΙ ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΙ, ΤΙΜΙΣΚΗ 18, ΤΗΛ.: (051) 269871 - ΦΟΡΑΣ, ΤΙΜΙΣΚΗ 48 - 50, ΤΗΛ.: (051) 270876 - ΚΑΜΑΝΙΑ, ΑΠΟΛΟΝΙΑΣ 1, ΤΗΛ.: (0721) 84746 - ΑΤΤΙΝΙΟ, ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΥ & ΠΛΑΤΕΙΑ ΕΙΡΗΝΗΣ, ΤΗΛ.: (0641) 54880 - ΚΕΦΑΛΛΟΝΙΑ, ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΟΝ, ΑΙΟΛΙΤΣΙΟΥ 28, ΤΗΛ.: (0671) 22079 ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΕΝΑ ΚΑΤΑΧΗΜΑΤΑ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η  
ΑΝΑΠΤΥΞΗ  
ΣΤΗ ΘΡΑΚΗ  
ΕΧΕΙ  
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



diana

ΧΑΡΤΟΠΟΙΑ ΘΡΑΚΗΣ Α.Ε.

ΓΡΑΦΕΙΑ: ΛΕΩΡΟΦ. 35, ΠΕΡΙΣΣΟΣ - ΑΘΗΝΑ, ΤΗΛ: 2186022, FAX: 2186022  
ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ: ΜΑΥΤΑΝΑ ΕΛΛΗΝΣ, ΤΗΛ: (0541) 94 002 Τ.Λ.Χ. 454 274 ΖΙΤΑ GR, FAX: (0541) 94165





# ΕΛΟΤ

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ Α.Ε.



Ο Εθνικός  
Οργανισμός  
Τυποποίησης  
και Πιστοποίησης

Μοναδικό Μέλος  
από την Ελλάδα  
του Διεθνούς  
Δικτύου Ποιότητας  
ΙΟNet



Ο ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ  
ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΟΣ  
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΟΥ ΕΧΕΙ  
ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΘΕΙ  
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ  
ΕΛΟΤ EN 45017