

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001: 2008 ΣΤΗΝ
PROTESOL**



**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΚΟΝΔΡΑΛΗΣ ΦΩΤΗΣ
ΓΕΩΡΓΟΥΛΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΑΜΠΟΥΡΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ**

ΠΑΤΡΑ 2012

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το παρόν τεύχος αποτελεί την Πτυχιακή Εργασία που εκπονήθηκε στο Τμήμα Μηχανολογίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πάτρας και αναφέρεται στην μεθοδολογία του Σχεδιασμού και εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: 2008 στην εταιρεία Protesol. Είναι γνωστό ότι την τελευταία δεκαετία το σκηνικό στο πεδίο των επιχειρήσεων αλλάζει ταχύτατα με καθοριστικές συνέπειες για τον τρόπο συμπεριφοράς, λειτουργίας και χάραξης στρατηγικής από τις σύγχρονες επιχειρήσεις, οι οποίες πλέον λειτουργούν σε ένα τεχνολογικό, οικονομικό, κοινωνικό και παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον.

Σε αυτό το δυναμικά εξελισσόμενο περιβάλλον, οι επιχειρήσεις αναπροσαρμόζουν τη στρατηγική και τη δομή τους, ενώ παράλληλα επενδύουν σε τεχνολογίες ακμής και νέες πρακτικές, που θα τις βοηθήσουν να μετουσιώσουν τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προσφερόμενη αξία για αυτές

Στην αρχή γίνεται αναφορά σε διάφορους όρους ποιότητας, καθώς επίσης γίνεται και μια ιστορική αναδρομή στην πορεία εξέλιξης των προτύπων με παράθεση διαγραμμάτων της εξελικτικής πορείας τους. Ακόμα αναφέρονται τα πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα καθώς και τα οφέλη του προτύπου που μελετάται. Στη συνέχεια αναφέρεται ο τρόπος που το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρίας καλύπτει κάθε απαίτηση του προτύπου. Στο τέλος κάθε παραγράφου παρατίθενται οι σχετικές διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας.

Ευχαριστούμε θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μας κ. Γεώργιο Καμπουρίδη, Επίκουρο Καθηγητή του Τμήματος Μηχανολογίας, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση που μας προσέφερε για την πραγματοποίηση της Εργασίας.

Κονδραλής Φώτης
Γεωργούλης Δημήτρης
Φεβρουάριος 2012

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ποιότητα στο συνοπτικό λεξικό της Οξφόρδης ορίζεται ως <<Ο βαθμός τελειότητας, το προϊόν, η φύσις πράγματος τινός>>. Στην επιχειρηματική πράξη ο όρος ποιότητα συνδέεται με έννοιες όπως ικανοποίηση πελάτη, χαμηλά ποσοστά αστοχιών των υλικών μας, γενικά αποδεκτό τελικό προϊόν, εξυπηρέτηση πελάτη κ.α.

Αντικειμενικός σκοπός της διαχείρισης της ποιότητας όπως ορίζεται από το EN ISO 9001: 2008 είναι οι Συντονισμένες δραστηριότητες για τη διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού, όσον αφορά την ποιότητα. Η επιτυχής διαχείριση ενός οργανισμού πρέπει να βασίζεται σε αρχές, έτσι ώστε ο οργανισμός να παραμένει ανταγωνιστικός και να ικανοποιεί όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι αρχές αυτές είναι οι ακόλουθες:

- Επιχειρηματική κουλτούρα προσανατολισμένη στον πελάτη,
- Ισχυρή διοίκηση – Ηγεσία
- Ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στην επιδίωξη επίτευξης των στόχων
- Οργανωτική προσέγγιση προσανατολισμένη στη διεργασία,
- Συστημική προσέγγιση των αρχών διοίκησης,
- Συνεχής βελτίωση,
- Προσέγγιση στη λήψη αποφάσεων βάσει γεγονότων,
- Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τον προμηθευτή.

Το σχεδιασμένο παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας της Εταιρείας PROTESOL έχει συνταχθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001: 2008 ώστε να:

- περιγράφει την οργάνωση, τις δραστηριότητες και τον τρόπο λειτουργίας της Εταιρείας
- καθορίζει την Πολιτική Ποιότητας και τους συγκεκριμένους τρόπους με τους οποίους αυτή υλοποιείται
- αναλύει συνοπτικά τον τρόπο αντιμετώπισης και κάλυψης κάθε μιας των απαιτήσεων που καθορίζονται από το πρότυπο ISO 9001: 2008 καθώς και των κανονιστικών-νομοθετικών απαιτήσεων που προκύπτουν από τα έργα που αναλαμβάνει η εταιρεία.
- περιγράφει το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας (Εγχειρίδιο, Διαδικασίες, Οδηγίες κ.ά. έγγραφα)

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας καλύπτει παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας που μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν εμπορία και εφαρμογή των παρακάτω τομέων :

- Υγρομόνωση,
- Θερμομόνωση,
- Ηχομόνωση,
- Επισκευή,
- Ενίσχυση & Προστασία.

Η πιστή τήρηση των αναφερομένων σε αυτό είναι υποχρεωτική για το σύνολο των εργαζομένων, ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου ή θέσης εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	
1	Εισαγωγή.....8
1.1	Η ποιότητα ως ορισμός.....9
1.2	Η σημασία της ποιότητας.....10
1.3	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....10
1.4	Ο οργανισμός ISO.....11
1.5	Τα πρότυπα ISO.....12
1.5.1	Ιστορική αναδρομή των προτύπων.....13
1.5.2	Στατιστική παράθεση και ανάλυση των προτύπων ISO.....15
1.5.3	Ο ρόλος των προτύπων.....17
1.6	Το πρότυπο ISO 9001:2008.....17
1.6.1	Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του ISO 9001:2008.....18
1.6.2	Τα οφέλη του ISO 9001:2008.....18
2	Σκοπός του Εγχειριδίου Ποιότητας.....20
3	Δομή και διαχείριση του Εγχειριδίου Ποιότητας.....20
4	Η Εταιρεία.....21
5	Απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας.....23
5.1	Γενικές απαιτήσεις.....23
5.2	Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση.....26
5.2.1	Γενικότητες.....26
5.2.2	Εγχειρίδιο για την Ποιότητα.....27
5.2.3	Έλεγχος εγγράφων.....28
5.2.4	Έλεγχος αρχείων.....29
6	Ευθύνη της Διοίκησης.....30
6.1	Δέσμευση της Διοίκησης.....30
6.2	Εστίαση στον πελάτη.....30
6.3	Πολιτική για την ποιότητα.....31
6.4	Σχεδιασμός.....32
6.4.1	Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα.....32
6.4.2	Σχεδιασμός του Συστήματος Ποιότητας.....33
6.5	Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία.....33
6.5.1	Ευθύνες και αρμοδιότητες.....33
6.5.2	Εκπρόσωπος της Διοίκησης.....33
6.5.3	Εσωτερική επικοινωνία.....34
6.6	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.....34
6.6.1	Γενικότητες.....34
6.6.2	Εισερχόμενα στην ανασκόπηση.....35
6.6.3	Εξερχόμενα από την ανασκόπηση.....36

7	Διαχείριση πόρων.....	36
7.1	Διάθεση πόρων.....	36
7.2	Ανθρώπινοι πόροι.....	37
7.2.1	Γενικότητες.....	37
7.2.2	Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση.....	37
7.3	Υποδομή.....	37
7.4	Περιβάλλον εργασίας.....	38
8	Υλοποίηση του προϊόντος.....	38
8.1	Σχεδιασμός της υλοποίησης του προϊόντος.....	38
8.2	Διεργασίες σχετιζόμενες με τους πελάτες.....	38
8.2.1	Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν.....	38
8.2.2	Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν.....	39
8.2.3	Επικοινωνία με τους πελάτες.....	39
8.3	Σχεδιασμός και ανάπτυξη.....	40
8.4	Αγορές.....	40
8.4.1	Διεργασία αγορών.....	40
8.4.2	Πληροφορίες αγορών.....	41
8.4.3	Επαλήθευση του προϊόντος που αγοράζεται.....	41
8.5	Παραγωγή.....	41
8.5.1	Έλεγχος της παραγωγής.....	41
8.5.2	Επικύρωση διεργασιών παραγωγής.....	42
8.5.3	Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα.....	43
8.5.4	Ιδιοκτησία πελάτη.....	43
8.5.5	Διατήρηση του προϊόντος.....	43
8.6	Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.....	45
9	Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....	45
9.1	Γενικότητες.....	45
9.2	Παρακολούθηση και μέτρηση.....	45
9.2.1	Ικανοποίηση των πελατών.....	45
9.2.2	Εσωτερική επιθεώρηση.....	46
9.2.3	Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών.....	47
9.2.4	Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος.....	48
9.3	Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος.....	49
9.4	Ανάλυση δεδομένων.....	50
9.5	Βελτίωση.....	51
9.5.1	Διαρκής βελτίωση.....	51
9.5.2	Διορθωτικές ενέργειες.....	51
9.5.3	Προληπτικές ενέργειες.....	52
10	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	53
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	58

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.....	59
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.....	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	62

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η υιοθέτηση των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας είναι μια απόφαση στρατηγικής σημασίας για μία επιχείρηση. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των συστημάτων ποιότητας σε μια επιχείρηση επηρεάζεται από το επιχειρηματικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται, τις αλλαγές σε αυτό το περιβάλλον και την διακινδύνευση που σχετίζεται με αυτό, τις ποικίλες ανάγκες, τους ιδιαίτερους στόχους, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει, τις διεργασίες που εφαρμόζει καθώς και το μέγεθος και την οργανωτική της δομή.

Οι επιχειρήσεις κάθε είδους ενδιαφέρονται ολοένα και περισσότερο να επιτυγχάνουν και επιδεικνύουν μέσα στα πλαίσια των εργασιών τους μια ουσιαστική περιβαλλοντική επίδοση συμβατή με την περιβαλλοντική τους πολιτική και τους στόχους, ελέγχοντας τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων, των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους στο περιβάλλον. Οι επιχειρήσεις ενεργούν με τον τρόπο αυτό στο πλαίσιο της συνεχώς αυστηρότερης νομοθεσίας, της ανάπτυξης οικονομικών πολιτικών και άλλων μέτρων για την ενίσχυση της προστασίας του περιβάλλοντος και της γενικότερης αύξησης της ανησυχίας των ενδιαφερόμενων μερών για τα περιβαλλοντικά θέματα και την βιώσιμη ανάπτυξη. Προτού όμως προβούμε στην παρουσίαση του εν λόγω θέματος, αξίζει να σημειώσουμε πως πριν από εμάς έχουν ασχοληθεί πολλοί Έλληνες και Ξένοι

επιστήμονες με τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας και τα περιβαλλοντικά θέματα. Τα ευρήματά τους έχουν δημοσιευτεί σε βιβλία, σε επιστημονικά άρθρα, καθώς και σε επιστημονικούς διαδικτυακούς τόπους. Η επιχείρηση που επιλέχθηκε ως πεδίο εφαρμογής είναι η PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ. στον Νομό Αχαΐας με έδρα την Πάτρα.

Σκοπός αυτής της ερευνητικής μας προσπάθειας είναι να σχεδιαστεί, να εφαρμοστεί και να αξιολογηθεί το ISO 9001:2008 από μία καλά οργανωμένη επιχείρηση που προσπαθεί να αναπτύξει αυτό το σύστημα. Η μέθοδος συλλογής των δεδομένων βασίζεται στην δευτερογενή έρευνα από επιστημονικά συγγράμματα, επίσημα έγγραφα και πηγές στο διαδίκτυο, ενώ στην πρωτογενή έρευνα με την συμπλήρωση ερωτηματολογίων και την διεξαγωγή συνεντεύξεων.

Σε κάθε μία από τις αριθμημένες παραγράφους των κεφαλαίων 5 έως και 9, και σε πλήρη αντιστοίχιση με την σχετιζόμενη απαίτηση του προτύπου ISO 9001: 2008, αναφέρεται περιληπτικά ο τρόπος που το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας καλύπτει κάθε απαίτηση του προτύπου.

Στο τέλος κάθε παραγράφου του Εγχειριδίου παρατίθεται κατάλογος με τις σχετικές Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας, οι οποίες καλύπτουν όσα αναφέρονται στην συγκεκριμένη παράγραφο. Στο Παράρτημα Γ του παρόντος Εγχειριδίου εμφανίζεται συγκεντρωτικά ο αναλυτικός κατάλογος των Διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας οι οποίες κατανέμονται σε πέντε θεματικές ενότητες.

1.1 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΩΣ ΟΡΙΣΜΟΣ

Η ποιότητα μπορεί δύσκολα να ορισθεί αφού τα άτομα ορίζουν την ποιότητα με διαφορετικά, κάθε φορά, κριτήρια (Galloway 1999). Επίσημοι ορισμοί για την ποιότητα από τα ANSI (American National Standards Institute) και ASQC (American Society for quality Control) αποτελούν: «Ποιότητα είναι η ολότητα των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που σχετίζονται με την ικανότητα – δυνατότητα να ικανοποιούν δεδομένες ανάγκες» και εκφράζεται με διάφορες απόψεις, όπως όλες οι απλές έννοιες, μερικές από τις οποίες είναι:

- Η καταλληλότητα για χρήση.
- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή τις υπηρεσίες που ικανοποιούν ορισμένες προδιαγραφές. Έτσι από αυτές τις δυο απλές έννοιες καταλήγουμε σε μια έννοια για την ποιότητα που εκφράζεται με τον βαθμό στον οποίο ένα συγκεκριμένο προϊόν συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές του σχεδίου του. Μπορούμε να εκφράσουμε αυτή τη σχέση με μαθηματικό τρόπο:

Τεχνικά χαρακτηριστικά + Εξυπηρέτηση = Ποιότητα του προϊόντος

Από αυτή τη σχέση μπορούμε να καταλάβουμε την ευρύτερη έννοια της ποιότητας που μπορεί να εκφραστεί με τις εξής δυο απλές προτάσεις:

- Την ικανοποίηση του πελάτη να πληρώνει πραγματικά αυτό που παίρνει.
- Να γίνεται κάτι σωστά την πρώτη φορά και κάθε φορά

Ας δούμε όμως πως ορίζεται η ποιότητα σύμφωνα με μερικούς από τους σημαντικότερους γκουρού στο πεδίο της Διοίκησης Ποιότητας:

Deming: Ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι ποιοτικό, εφόσον βοηθά τον παραγωγό/ φορέα να έχει μια ικανοποιητική και σταθερή αγορά.

Juran: Η απόδοση του προϊόντος που έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του καταναλωτή και την απουσία ελαττωμάτων αποφεύγοντας τη δυσαρέσκεια του το οποίο συνοψίζεται στο «κατάλληλο για χρήση»

Ishikawa: Σύστημα μεθόδων για την παραγωγή προϊόντων ή παροχή υπηρεσιών που να συνδυάζουν την προσιτή τιμή με την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών.

BS, 7850/ISO8402: Το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έγκειται στην ικανότητα ικανοποίησης δεδομένων ή επιβαλλόμενων αναγκών

Crosby: Συμμόρφωση με απαιτήσεις-Απουσία ελαττωμάτων

Feigenbaum: Το σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών της διαφήμισης, μηχανολογικών, κατασκευαστικών χαρακτηριστικών μέσω των οποίων το προϊόν και η υπηρεσία θα ικανοποιήσουν τις προσδοκίες του πελάτη.

Oakland: Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών μπορεί να ταυτιστεί με την ευχαρίστηση των πελατών.

Heller & Hindle: Η Διοίκηση Ποιότητας προσβλέπει στη συμβολή κάθε επιμέρους στοιχείου ή δραστηριότητας μιας επιχειρηματικής διαδικασίας στο σύνολο. Υιοθέτηση αυτής της προσέγγισης βοηθά στην καλύτερη επιλογή τρόπων και μεθόδων για ικανοποίηση πελατών.

1.2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η κατανόηση του όρου της ποιότητας για μια επιχείρηση ή για έναν οργανισμό δεν βασίζεται στην γνώση κάποιου ή κάποιων από τους ορισμούς που κατά καιρούς έχουν δοθεί σε αυτή, αλλά στην σταδιακή και πλήρη διεύρυνση και αποσαφήνιση του τι κάνει τον πελάτη ευχαριστημένο.

Οι πελάτες ζητούν ποιότητα γιατί:

- Θέλουν να καλύψουν τις ανάγκες τους με αξιόπιστα προϊόντα με αισθητική και δυνατότητα εξυπηρέτησης.
- Θέλουν αξιόπιστες υπηρεσίες με καλή συμπεριφορά.
- Θέλουν να επενδύσουν αποδοτικότερα τα χρήματά τους.

Οπότε η επιχείρηση χρειάζεται να ενδιαφέρεται για την ποιότητα επειδή την επιθυμούν οι πελάτες της, γιατί το μέλλον της εξαρτάται από αυτήν, όπως και η φήμη της.

«Μπορείς να τους ξεγελάσεις όλους μερικές φορές, μπορείς να ξεγελάσεις μερικούς όλες τις φορές αλλά δεν μπορείς να τους ξεγελάσεις όλους όλες τις φορές» (Αβραάμ Λίνκολν - www.grst.gr).

Βέβαια θα μπορούσε να πει κανείς ότι δεν έχει τόσο μεγάλη σημασία η απώλεια ενός πελάτη όταν υπάρχουν χιλιάδες άλλοι ενδεχόμενοι. Όμως οι στατιστικές αναφέρουν ότι ο ευχαριστημένος πελάτης επηρεάζει μόνον άλλους οκτώ (8), ενώ ο δυσαρεστημένος επηρεάζει αρνητικά άλλους (22). Άρα χρειάζονται τρεις ικανοποιημένοι πελάτες για να αντισταθμίσουν απλά τις συνέπειες ενός δυσαρεστημένου. Επιπλέον, έρευνες στις ΗΠΑ δείχνουν ότι το 65% των πελατών απομακρύνονται από μια επιχείρηση για λόγους σχετικούς με την ποιότητα και την εξυπηρέτηση και όχι επειδή βρίσκουν φθηνότερα προϊόντα ή πιο κατάλληλα για τις ανάγκες τους.

Τα υψηλότερα επίπεδα ποιότητας δημιουργούν μεγαλύτερη ικανοποίηση πελατών, ενώ συγχρόνως υποστηρίζουν υψηλότερες τιμές και συχνά μικρότερα κόστη. Έτσι λοιπόν μπορούμε να καταλάβουμε πως συνδέεται η ποιότητα με το κέρδος της επιχείρησης από την πλευρά της γενικότερης θέσης της στην αγορά.

1.3 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο όρος Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) περιλαμβάνει το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από την εκάστοτε επιχείρηση ή οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη για τη δραστηριοποίηση του συνόλου του δυναμικού (έμπυχου και άψυχου) της επιχείρησης ή του οργανισμού με το ελάχιστο δυνατό κόστος. Τα στάδια εξέλιξης στην πορεία με τελική κατάληξη το σύγχρονο Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αποδίδονται διαγραμματικά στο παρακάτω σχήμα:

1. Διάγραμμα: Εξελικτική πορεία του ελέγχου ποιότητας



(Γραφείο διαμεσολάβησης πανεπιστημίου Θεσσαλίας: Οδηγός διαχείρισης ποιότητας, Μάιος 2007)

1.4 Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ISO

Ο ISO (International Organization for Standardization) είναι ο μεγαλύτερος δημιουργός και εκδότης διεθνών προτύπων στον κόσμο και αναλαμβάνει τη θέσπιση των προδιαγραφών, ενώ το ακρωνύμιό του προέρχεται από την ελληνική λέξη ίσος. Ο ISO προήλθε από την ένωση δύο οργανισμών, του ISA (International Federation of the National Standardizing Associations), που δημιουργήθηκε στη Νέα Υόρκη το 1926 και του UNSCC (United Nations Standards Coordinating Committee), που δημιουργήθηκε το 1944. Τον Οκτώβριο του 1946, αντιπρόσωποι 25 χωρών, συναντήθηκαν στο Λονδίνο και αποφάσισαν να δημιουργήσουν ένα νέο διεθνή οργανισμό, τον ISO, του οποίου η επίσημη λειτουργία άρχισε στις 23 Φεβρουαρίου 1947.

Ο ISO αποτελεί ένα δίκτυο από εθνικά ινστιτούτα προτυποποίησης σε 159 χώρες (1 μέλος από κάθε χώρα) με κέντρο συντονισμού τη Γενεύη στην Ελβετία (κεντρική γραμματεία), η οποία συντονίζει το σύστημα - τις ψηφοφορίες, εγκρίσεις και εκδόσεις των προτύπων. Αποτελείται επίσης από τεχνικές επιτροπές, η κάθε μία από τις οποίες είναι υπεύθυνη για καθέναν από τους τομείς εξειδίκευσης.

Ο ISO συνεργάζεται με ένα σύστημα Τεχνικών Επιτροπών, υποεπιτροπές και ομάδες εργασίας, για να αναπτύξει τα διεθνή πρότυπα. Εκτός από τους εθνικούς οργανισμούς προτύπων, επιτρέπει και σε άλλους διεθνείς οργανισμούς που αναπτύσσουν πρότυπα, να συμμετέχουν στην εργασία του, ως μέλη συνδέσμου (Liaison members).

Στον πίνακα 1 παρουσιάζεται η δομή αυτή με αριθμούς για το έτος 2008, σε στοιχεία όπως ο αριθμός των μελών, των μελών συνδέσμου και η κατανομή των τεχνικών επιτροπών στις αντίστοιχες ομάδες. Όπως φαίνεται ο ISO αποτελείται από 157 τεχνικές επιτροπές για τη δημιουργία προτύπων (National standards bodies), από 3183 Τεχνικά μέλη (Technical bodies) και από 625 Μέλη συνδέσμου (Liasons).

Πίνακας 1: Ο οργανισμός ISO σε αριθμούς το έτος 2009.
(Πηγή: ISO in figures 2009 – International organization for standardization)

Αναφερόμενο Μέγεθος	Αριθμοί	Είδος
Μέλη	157	National standards bodies comprising
	106	Member bodies
	40	correspondent members
	11	subscriber members
Δομή Τεχνικών επιτροπών	3183	technical bodies
	208	technical committees
	531	subcommittees
	2378	working groups
	66	ad hoc study groups
Μέλη συνδέσμου (Liasons)	625	International organizations are in liason with ISO technical committees and subcommittees

Σκοπός του ISO είναι να προωθήσει την ανάπτυξη της τυποποίησης και παρόμοιων δραστηριοτήτων ανά τον κόσμο, με στόχο τη διευκόλυνση των διεθνών ανταλλαγών (προϊόντα και υπηρεσίες) και την ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ πνευματικών, επιστημονικών, τεχνολογικών και οικονομικών δραστηριοτήτων. Τα αποτελέσματα των ερευνών και εργασιών του, δημοσιεύονται σαν διεθνή πρότυπα, ενώ ο οργανισμός είναι μια μη κυβερνητική οργάνωση και ουσιαστικά αποτελεί μια γέφυρα μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

1.5 ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ISO

Ένα πρότυπο ISO είναι μια τεκμηριωμένη συμφωνία που παρέχει οδηγίες, προδιαγραφές ή ορισμούς, ώστε να εξασφαλίσει ότι ένα ιδιαίτερο προϊόν, μια υπηρεσία ή μια διαδικασία, ικανοποιούν τον προοριζόμενο σκοπό τους. Το πόσο κοστίζει και πόσο διαρκεί η εφαρμογή των προτύπων δεν είναι καθορισμένο. Κάθε επιχείρηση είναι διαφορετική. Η απάντηση εξαρτάται από το πόσο ανεπτυγμένο είναι το ήδη υπάρχον σύστημα της εταιρίας και η στρατηγική εφαρμογής του προτύπου που θα ακολουθήσει.

Τα Πρότυπα σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να είναι απλά και κατανοητά από το χρήστη. Είναι γενικευμένα ως προς τη φύση τους και ακολουθούν ένα λογικό, εύκολα κατανοητό σχήμα. Παρόλα αυτά, κάθε επιχείρηση είναι μια ξεχωριστή περίπτωση και υπάρχει ευελιξία στον τρόπο εφαρμογής, που εξαρτάται από το επίπεδο ωριμότητας της επιχείρησης ως προς την ιδέα της ποιότητας. Δεν είναι δηλαδή στερεότυπα, στατικά πρότυπα που ακολουθούν με ακρίβεια όλων των ειδών οι επιχειρήσεις. Προσαρμόζονται ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης.

Τα πρότυπα του ISO είναι αριθμημένα, και με συγκεκριμένη μορφή:

" ISO nnnnn : yyyy : τίτλος ", όπου "nnnnn" είναι ο τυποποιημένος αριθμός, "yyyy " είναι το έτος που δημοσιεύεται, και ο " τίτλος " περιγράφει το θέμα.

Ως μη κυβερνητική οργάνωση, ο ISO, δεν έχει νομική αρμοδιότητα να εξαναγκάσει τις επιχειρήσεις να προχωρήσουν στην υλοποίηση των προτύπων. Παρόλο όμως πως πρόκειται για εθελοντικά πρότυπα, οι κυβερνήσεις μεμονωμένα μπορούν να τα θεωρήσουν

ως τεχνική βάση για να τα υιοθετήσουν και να νομοθετήσουν, ειδικότερα όσο αφορά θέματα υγείας, ασφάλειας και περιβάλλοντος.

1.5.1 Ιστορική αναδρομή των προτύπων

Η τυποποίηση ως έννοια αποσκοπεί στην ολική οικονομία υλικών και εργασίας, χωρίς όμως να παραβλέπεται η ασφάλεια και αποτελεί βασική αρχή που διέπει τις φυσικές, βιολογικές και τις κοινωνικές επιστήμες. Μερικά από τα πολυάριθμα παραδείγματα εύρεσης και καθιέρωσης της βέλτιστης λύσης σε θέματα με βασική σημασία για τον πολιτισμό, είναι σύμφωνα με το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας (www.tee.gr):

- **Η γλώσσα επικοινωνίας** ανάμεσα στους ανθρώπους, όπου κάθε άνθρωπος "συμφωνεί" να δίνει την ίδια έννοια στις λέξεις, με αυτή που δίνουν και οι άλλοι άνθρωποι.
- **Το ημερολόγιο** που ρυθμίζει χρονικά τις ανθρώπινες δραστηριότητες και το οποίο καθιερώθηκε στην αρχαία Σουμερία και μέσω του Βαβυλωνιακού και του Ρωμαϊκού κράτους, με βελτιωτικές τροποποιήσεις ισχύει και σήμερα.
- **Το αριθμητικό σύστημα.**

Το αρχαιότερο Ευρωπαϊκό Πρότυπο είναι αυτό με τίτλο " Τεχνική προδιαγραφή κατασκευής Εμπολίων πόλων για την ανέγερση κίωνων ", που έθετε αυστηρές τεχνικές και χημικές προδιαγραφές, ενώ χρονολογείται τον 4ο π.Χ. αιώνα. Ανακαλύφθηκε το 1893 και ήταν γραμμένο σε μια στήλη της Ελευσίνας (μελετήθηκε από τον καθ. Γ. Βαρουφάκη). Σχετικά με τη σύγχρονη Τυποποίηση αυτή άρχισε στις βιομηχανικά αναπτυγμένες χώρες από οργανώσεις μηχανικών. Γρήγορα όμως ο θεσμός διαδόθηκε σε όλες τις σημαντικές χώρες του κόσμου και σήμερα υπάρχουν πάνω από 150 Εθνικοί Οργανισμοί Τυποποίησης σε ισάριθμα κράτη.

Όσο αφορά τον ISO, στα πρώτα χρόνια λειτουργίας του, η συντριπτική πλειοψηφία των προτύπων του, αναφέρονταν σε συγκεκριμένα υλικά, προϊόντα και διαδικασίες. Όμως κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 80, ο ISO εισήλθε σε νέα πεδία έρευνας, τα οποία τελικά είχαν τεράστιο αντίκτυπο στις οργανωτικές πρακτικές και διεθνής συναλλαγές.

Η ιστορία της βιομηχανοποίησης υποδεικνύει πολλά πρότυπα τα οποία σχετίζονταν με την ποιότητα ενώ υπήρχαν αρκετοί κανόνες και πρότυπα ποιότητας από εθνικούς οργανισμούς, εξειδικευμένους στη δημιουργία προτύπων. Όμως, σύμφωνα με το διεθνή οργανισμό πιστοποίησης (www.iso.org), η σταθερή εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας ξεκίνησε από την αμυντική βιομηχανία στη δεκαετία του 1950, εξαιτίας της κρισιμότητας των παραγόμενων προϊόντων. Από τα πιο γνωστά παραδείγματα είναι οι στρατιωτικές δραστηριότητες, όπως οι επιθεωρήσεις στην παραγωγική διαδικασία κατασκευής βολίδων και βομβών τη χρονική περίοδο μεταξύ των 2 παγκοσμίων πολέμων, από ειδικούς του υπουργείου άμυνας στο Ηνωμένο Βασίλειο. Ιστορικά όμως, η διασφάλιση της ποιότητας άρχισε τη δεκαετία του 1960, ύστερα από την ανάγκη για καλύτερες τεχνικές ελέγχων σε πολύπλοκα και υψηλής τεχνολογίας αμυντικά προγράμματα (σειρά προτύπων NATO κτλ.). Ακολούθως, και λόγω της μεγάλης επιτυχίας τους, επεκτάθηκε και στις μη στρατιωτικές βιομηχανίες, ενώ την επόμενη δεκαετία πολλοί μεγάλοι οργανισμοί εκδύσανε τα δικά τους πρότυπα διαχείρισης της ποιότητας. Στα μέσα της ίδιας δεκαετίας, ο Καναδάς δημοσίευσε τη σειρά προτύπων CSA Z 299, ενώ το 1979 η Μεγάλη Βρετανία δημοσίευσε το BS 5750 και η Αμερική το ANSI/ASQC Z-1.15, "Generic Guidelines for quality systems". Ειδικά το πρότυπο BS 5750, που ήταν ένα πρότυπο διασφάλισης της ποιότητας, έτυχε διεθνούς αποδοχής και σε αυτό βασίστηκε μεταγενέστερα η σειρά προτύπων ISO 9000. Η διαχρονική εξέλιξη από τον έλεγχο της ποιότητας, στα πρότυπα και τη διαχείριση ολικής ποιότητας αποτυπώνεται στην εικόνα 1.



Εικόνα 1: Η διαχρονική εξέλιξη από τον έλεγχο της ποιότητας, στα πρότυπα και τη διαχείριση ολικής ποιότητας.

Για να μην απειληθεί η ανάπτυξη των διεθνών συναλλαγών – εμπορίου, από την παρουσία πολλών διαφορετικών προτύπων δημιουργήθηκε το 1979 η ISO technical committee (TC) 176 “Quality Management and quality assurance”. Το πρώτο πρότυπο που δημοσιεύτηκε ήταν το ISO 8402 (το 1986), το οποίο έδωσε συγκεκριμένη ορολογία στη διαχείριση της ποιότητας. Ακολούθησαν το 1987 τα ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 τα οποία περιείχαν τις προδιαγραφές για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας των οργανισμών και το ISO 9004 το οποίο παρείχε κατευθυντήριες οδηγίες. Το πορτοφόλιο του ISO, σε γενικά συστήματα διαχείρισης, επεκτάθηκε πέρα από την ποιότητα τη δεκαετία του 1990. Αν και οι περιβαλλοντικές ανησυχίες προϋπήρχαν στις τεχνικές επιτροπές του ISO (το 1971 είχαν εκδώσει πρότυπα ποιότητας νερού και αέρα), εντούτοις, το πρώτο ουσιαστικό βήμα για την καθιέρωση περιβαλλοντικών προτύπων έγινε τον Ιούνιο του 1992 στο συνέδριο του Ρίο ντε Τζανέιρο, United Nations Conference on Environment and Development (UNCED), γνωστό και ως Earth Summit (Zeng et al. 2005). Σαν αποτέλεσμα των προσπαθειών, το 1993, δημιουργήθηκε η τεχνική επιτροπή ISO/TC 207 Environmental Management. Η επιτροπή αυτή χρησιμοποιώντας σαν οδηγό της, τη σειρά ISO 9000, ανέπτυξε κανόνες οι οποίοι θα επέτρεπαν σε ένα οργανισμό να εντοπίζει και να προλαμβάνει δυσμενείς περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες του.

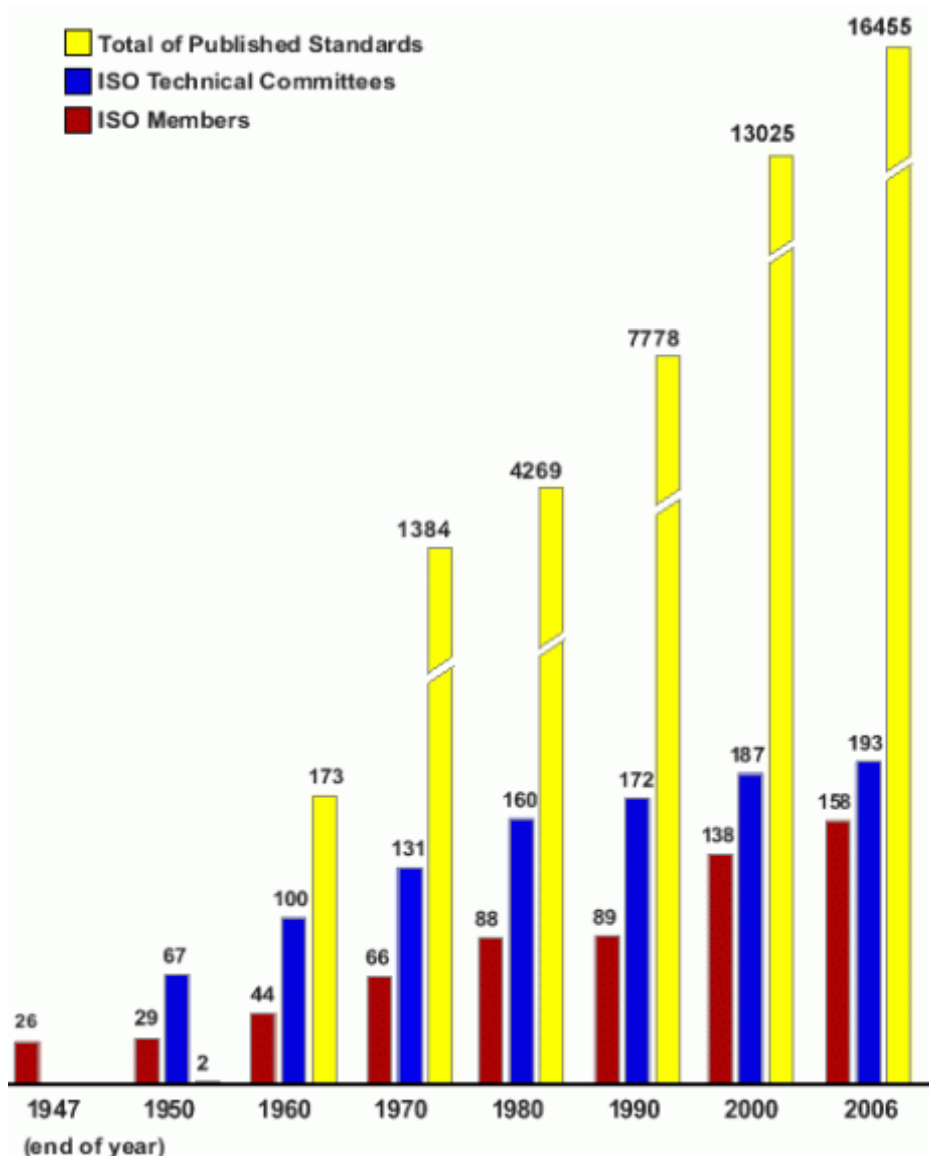
Το πρώτο πρότυπό της ήταν το ISO 14001, Environmental Management systems – Specification with guidance for use που δημοσιεύτηκε / εκδόθηκε το 1996 και αναθεωρήθηκε το 2004 (R. Salomone, 2008).

Την ίδια χρονολογία (1996) εκδίδεται και το πρότυπο BS 8800 που αποτελούσε το πρώτο αξιόλογο πρότυπο Διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας στο χώρο της εργασίας. Εκδόθηκε από το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτυποποίησης (BSI) και αποτελούσε ένα γενικής κατεύθυνσης κείμενο, που όμως δεν επέβαλε με σαφήνεια απαιτήσεις, κάνοντας το έτσι δύσκολο να ελεγχθεί. Παράλληλα και άλλοι οργανισμοί αρχίζουν να εκδίδουν και άλλα πρότυπα όπως το 1998 το SafetyCert από το φορέα πιστοποίησης συστημάτων BVQI (Bureau Veritas Quality International) με αυστηρότερες απαιτήσεις από το BS8800. Όλα αυτά έως ότου 13 φορές συντάσσουν το 1999, το OHSAS 18001, την έκδοση του οποίου ανέλαβε το BSI (Matias & Coelho, 2002). Το πρότυπο αυτό είναι, μετά την αναθεώρηση το 2007, το πλέον αναγνωρισμένο πρότυπο για την υγιεινή και την

ασφάλεια στην εργασία. Τέλος η κοινωνική υπευθυνότητα πρωτοεκδόθηκε το 1997, ως πρότυπο SA 8000, αναθεωρήθηκε το 2001, ενώ σήμερα έχει πάρει την τελική της μορφή, μετά την αναθεώρηση του 2007 (R. Salomone, 2008). Όσο αφορά τον οργανισμό ISO, αυτός αναμένεται να εκδώσει το πρώτο δικό του πρότυπο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με όνομα ISO 26000, το 2010 (www.iso.org).

1.5.2 Στατιστική παράθεση και ανάλυση των προτύπων του ISO

Σήμερα ο ISO έχει δημιουργήσει πάνω από 17.500 διεθνή πρότυπα βασισμένα σε μια ποικιλία θεμάτων, ενώ περίπου 1100 νέα πρότυπα δημοσιεύονται κάθε χρόνο. Το αντικείμενο των προτύπων ποικίλει από παραδοσιακές δραστηριότητες όπως η γεωργία και οι κατασκευές, σε δραστηριότητες όπως ηλεκτρομηχανολογικά, παραγωγή, διανομή, μεταφορές, ιατρικός εξοπλισμός, πληροφοριακά συστήματα, τεχνολογίες και πρότυπα καλών πρακτικών διαχείρισης. Το ιστόγραμμα της εικόνας 2 είναι ενδεικτικό της ραγδαίας εξάπλωσης των προτύπων από την ίδρυση του οργανισμού μέχρι και σήμερα.



Εικόνα 2: Η διαχρονική εξέλιξη της δομής και των προτύπων του οργανισμού ISO

Το έτος 2007 τα μέλη ανήλθαν σε 157, οι τεχνικές επιτροπές στις 208, ενώ τα πρότυπα στα 17765. Όπως φαίνεται και στον πίνακα 3.2 μόνο το έτος 2008 εκδόθηκαν 1230 νέα πρότυπα, ενώ η έκδοση ή αναθεώρηση των προτύπων τις προηγούμενες χρονιές αποτυπώνεται στο ιστόγραμμα της εικόνας 3.4. Από τα πρότυπα αυτά σημαντικό μερίδιο καταλαμβάνουν τα πρότυπα που αφορούν τις Μηχανικές τεχνολογίες και τις τεχνολογίες υλικών με ποσοστά 27% και 24% αντίστοιχα (Πίνακας 3.3). Τα γενικά πρότυπα επιστημών και υποδομών (εδώ περιλαμβάνονται γενικά πρότυπα διοίκησης, διαχείρισης και ποιότητας π.χ ISO 9000) καταλαμβάνουν και αυτά μεγάλο μερίδιο με ποσοστό 9%.

1.5.3 Ο ρόλος των προτύπων

Τα πρότυπα διασφαλίζουν επιθυμητά χαρακτηριστικά προϊόντων και υπηρεσιών, όπως η ποιότητα, η φιλικότητα προς το περιβάλλον, η ασφάλεια, η αποδοτικότητα και τα προσιτά κόστη. Όταν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παράγονται εκπληρούν τις προσδοκίες μας, αγνοούμε το ρόλο των προτύπων στην συνεισφορά του προϊόντος αυτού. Όμως όταν τα πρότυπα απουσιάζουν το παρατηρούμε σύντομα, αφού τα προϊόντα είναι κακής ποιότητας, δεν ταιριάζουν, είναι ασύμβατα με τον εξοπλισμό που ήδη υπάρχει, είναι αναξιόπιστα ή ακόμα και επικίνδυνα. Αντίθετα, όταν τα προϊόντα, τα μηχανήματα, οι συσκευές κτλ λειτουργούν ομαλά και με ασφάλεια, είναι συνήθως επειδή εκπληρούν κάποιες προδιαγραφές. Ουσιαστικά ο ρόλος των προτύπων είναι να:

- Κάνουν την ανάπτυξη, παραγωγή και διανομή των προϊόντων και υπηρεσιών πιο αποδοτικά, ασφαλή και φιλικά προς το περιβάλλον.
- Προωθούν τις συναλλαγές και συνεργασίες μεταξύ των χωρών και να τις κάνουν πιο δίκαιες.
- Παρέχουν στις κυβερνήσεις μια τεχνική βάση για τη θέσπιση νομοθεσίας γύρω από την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον.
- Προωθούν την πρωτοπορία και την ευρηματικότητα.
- Παρέχουν λύσεις σε κοινά προβλήματα.

1.6 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΤΟΥ ISO 9001:2008

Είναι πολλοί που αναρωτιούνται τι είναι το ISO 9001:2008 και για ποιο λόγο πρέπει να εφαρμόζεται στις επιχειρήσεις. Ακριβής ορισμός για το ISO 9001:2008 δεν υπάρχει, ωστόσο η Εταιρεία Συμβούλων Legeartis δίνει τον ακόλουθο ορισμό: «Το ISO 9001:2008 είναι ένα διεθνές πρότυπο για τη Διαχείριση Ποιότητας. Το ISO αποτελεί εργαλείο συστημικής προσέγγισης του συνόλου των λειτουργιών μιας επιχείρησης και μπορεί να εφαρμοσθεί σε οποιαδήποτε εταιρεία ή οργανισμό ανεξαρτήτως μεγέθους και δραστηριότητας».

Το ISO 9001:2008 είναι η πιο πρόσφατη έκδοση ενός προτύπου ποιοτικής διαχείρισης η ύπαρξη του οποίου υφίσταται για πολλά έτη και το οποίο έχει εφαρμοστεί σε περισσότερες από τριακόσιες χιλιάδες (300.000) επιχειρήσεις παγκοσμίως. Το πρότυπο αυτό προσδιορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις για τη διαμόρφωση ενός Συστήματος Ποιοτικής Διαχείρισης σύμφωνα με το οποίο μια επιχείρηση αποτελεί την πλατφόρμα συστημικής προσέγγισης των απαιτήσεων των πελατών. Από τη μία πλευρά είναι γνωστό ότι το πρότυπο έχει διεθνή αναγνωρισιμότητα και από την άλλη αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών σε διεθνές επίπεδο. Ως αποτέλεσμα ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας δημιουργεί πολλά οφέλη από τη δραστηριότητά του.

1.6.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του ISO 9001:2008

Τα πλεονεκτήματα που απορρέουν από την εφαρμογή του αναθεωρημένου ISO 9001:2008 είναι η ευρεία αποδοχή του από το διεθνές καταναλωτικό κοινό, η δυνατότητα εφαρμογής σε όλες τις κατηγορίες προϊόντων / υπηρεσιών, σε όλους τους τομείς και σε όλα τα μεγέθη των οργανισμών και των επιχειρήσεων, η σαφής βελτίωση της οργάνωσης της εκάστοτε επιχείρησης και η συνεχής βελτίωση τόσο με την ίδια την εταιρεία, όσο και στην επικοινωνία με τους πελάτες και τους προμηθευτές της. Επίσης, η συμβατότητα με άλλα συστήματα διαχείρισης (π.χ. ISO 14001 – Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) και η απλή χρήση του ISO, με σαφή διατύπωση, εύκολα μεταφράσιμο και κατανοητό.

Το μοναδικό μειονέκτημα του ISO 9001:2008 είναι η σχετικά γραφειοκρατική φιλοσοφία η οποία επιβαρύνει τις μικρές επιχειρήσεις που έχουν λίγους εργαζομένους και δεν διαθέτουν ξεχωριστές οργανωτικές δομές (π.χ. διοίκηση, τμήμα πωλήσεων, τμήμα προσωπικού, οικονομικό τμήμα, τμήμα παραγωγής κλπ).

1.6.2 Τα Οφέλη του ISO 9001:2008

Τα οφέλη από την σχεδίαση, ανάπτυξη και εφαρμογή του ISO 9001:2008 είναι ποικίλα και πολύ σημαντικά. Για αυτό το λόγο τα οφέλη κατατάσσονται σε βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Στα βραχυπρόθεσμα οφέλη ανήκουν η συλλογή και ο έλεγχος των Κοινοτικών Οδηγιών, της Ισχύουσας Νομοθεσίας κλπ, η ενημέρωση των εργαζομένων για την πολιτική και τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιχείρησης, η ανάπτυξη μιας βάσης δεδομένων στην οποία καταγράφονται καθημερινές διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας, οι μη συμμορφώσεις και τηρούνται τα σχετικά αρχεία καθώς και η διασαφήνιση ρόλων, αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας της επιχείρησης.

Στα μεσοπρόθεσμα οφέλη βρίσκονται η σταδιακή βελτίωση της οργάνωσης της επιχείρησης με έμμεση βελτίωση και τυποποίηση των λειτουργιών και δραστηριοτήτων της, η βελτίωση της επικοινωνίας στα διάφορα επίπεδα της επιχείρησης, η βελτίωση της εφαρμογής της ισχύουσας νομοθεσίας και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας με ταυτόχρονη αύξηση της παραγωγικότητας.

Τέλος στα μακροπρόθεσμα οφέλη ανήκουν η βελτίωση της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων ελέγχου, των διορθωτικών και των προληπτικών ενεργειών, οι καλές σχέσεις εργαζομένου – εργοδότη με ταυτόχρονη αύξηση της εμπιστοσύνης και βελτίωσης της συνεργασίας, η βελτίωση της επίδοσης της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης και η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης (company image) εσωτερικά και εξωτερικά.

Το έγγραφο αυτό	ΕΙΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ και έχει ΑΡΙΘΜΟ
	ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ <input type="checkbox"/>	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΕΓΓΡΑΦΟΥ			
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ	ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΙ
01	1-8-2011	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ	

<p>Σύνταξη :</p> <p>ΚΟΝΔΡΑΛΗΣ ΦΩΤΗΣ ΓΕΩΡΓΟΥΛΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ</p> <p>Ημερομηνία : 1/8/2011</p>	<p>Το έγγραφο αυτό, σε περίπτωση που δεν είναι ελεγχόμενο (βλ. σχετική σήμανση), δεν αναθεωρείται και ενδέχεται να περιέχει παρωχημένα ή ανακριβή στοιχεία, συνεπώς δεν ενδείκνυται η χρήση του.</p>
--	--

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας της Εταιρείας ΣΑΦΡΙΔΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ (PROTESOL) έχει συνταχθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008 ώστε να:

- περιγράφει την οργάνωση, τις δραστηριότητες και τον τρόπο λειτουργίας της Εταιρείας
- καθορίζει την Πολιτική Ποιότητας και τους συγκεκριμένους τρόπους με τους οποίους αυτή υλοποιείται
- αναλύει συνοπτικά τον τρόπο αντιμετώπισης και κάλυψης κάθε μιας των απαιτήσεων που καθορίζονται από το πρότυπο ISO 9001:2008 καθώς και των κανονιστικών-νομοθετικών απαιτήσεων που προκύπτουν από τα έργα που αναλαμβάνει η εταιρεία.
- περιγράφει το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας (Εγχειρίδιο, Διαδικασίες, Οδηγίες κ.ά. έγγραφα)

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας καλύπτει παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας που μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν :

- Υγρομόνωσης,
- Θερμομόνωσης,
- Ηχομόνωσης,
- Επισκευής,
- Ενίσχυσης &
- Προστασίας.

Η πιστή τήρηση των αναφερομένων σε αυτό είναι υποχρεωτική για το σύνολο των εργαζομένων, ανεξαρτήτως ιεραρχικού επιπέδου ή θέσης εργασίας.

3. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σε κάθε μία από τις αριθμημένες παραγράφους των κεφαλαίων 4 έως και 8, και σε πλήρη αντιστοιχία με την σχετιζόμενη απαίτηση του προτύπου ISO 9001:2008, αναφέρεται περιληπτικά ο τρόπος που το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας καλύπτει κάθε απαίτηση του προτύπου.

Στο τέλος κάθε παραγράφου του Εγχειριδίου παρατίθεται κατάλογος με τις σχετικές Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας, οι οποίες καλύπτουν όσα αναφέρονται στην συγκεκριμένη παράγραφο. Στο Παράρτημα Α του παρόντος Εγχειριδίου εμφανίζεται συγκεντρωτικά ο αναλυτικός κατάλογος των Διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας οι οποίες κατανέμονται σε πέντε θεματικές ενότητες.

Η διανομή του παρόντος Εγχειριδίου στους αποδέκτες της Εταιρείας, καθώς και στον Οργανισμό Πιστοποίησης, γίνεται με ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Διανομή του παρόντος εκτός της Εταιρείας είναι δυνατή και γίνεται για λόγους ενημέρωσης. Τα αντίτυπα τα οποία έχουν διανεμηθεί εκτός της Εταιρείας δεν θεωρούνται ελεγχόμενα έγγραφα (Δ 501), και η ενημέρωση των κατόχων τους για μεταγενέστερες τροποποιήσεις δεν είναι υποχρεωτική. Ειδικά το αντίτυπο το οποίο προορίζεται για τον Οργανισμό Πιστοποίησης είναι ελεγχόμενο έγγραφο και η ενημέρωσή του διέπεται από τη σχετική Διαδικασία Δ 501.

4. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Οι κυριότεροι τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται η εταιρία ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ (PROTESOL) είναι οι ακόλουθοι :

ΥΓΡΟΜΟΝΩΣΗΣ

1. Χονδρική εμπορία υγρομονωτικών υλικών
2. Λιανική εμπορία υγρομονωτικών υλικών
3. Εφαρμογή υγρομονώσεων
4. Επισκευή υγρομονώσεων

ΘΕΡΜΟΜΟΝΩΣΗΣ

1. Χονδρική εμπορία θερμομονωτικών υλικών
2. Λιανική εμπορία θερμομονωτικών υλικών
3. Εφαρμογή θερμομονώσεων
4. Επισκευή Θερμομονώσεων

ΗΧΟΜΟΝΩΣΗΣ

1. Χονδρική εμπορία ηχομονωτικών υλικών
2. Λιανική εμπορία ηχομονωτικών υλικών
3. Εφαρμογή ηχομονωτικών
4. Επισκευή ηχομονώσεων

ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Ο Διευθυντής της PROTESOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ, Σαφρίδης Αναστάσιος διαθέτει άδεια ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ Τ.Ε. και πλούσια εμπειρία πάνω σε ζητήματα κατασκευών.

Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, σύμφωνα με τις νομοθετικές – κανονιστικές απαιτήσεις και σε συνάρτηση με τις απαιτήσεις του Πελάτη, αποτελεί το βασικό συστατικό της πολιτικής της εταιρείας.

Η αναγνωρισμένη ποιότητα των υπηρεσιών της εξασφαλίζεται από μια σειρά παραγόντων με κυριότερους:

- το εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό, με πολυετή εμπειρία και συνεχή εκπαίδευση
- τον σύγχρονο εξοπλισμό

Η εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας κατά την παροχή Υπηρεσιών της αποτελεί πολύτιμο εργαλείο για την Εταιρεία, ενισχύοντάς την σε μια σειρά σημείων με κυριότερα:

- την πρόληψη λαθών (αστοχιών) και την ιδιαίτερη έμφαση που δίνεται στη σωστή καταγραφή των απαιτήσεων του πελάτη και στην ιχνηλασιμότητα της τελικής παραγόμενης Υπηρεσίας
- τον έλεγχο των προμηθευτών, του προσωπικού και των υπεργολάβων, που λειτουργούν κάτω από συγκεκριμένες διαδικασίες-οδηγίες και επιθεωρούνται για την πιστή εφαρμογή τους
- τη σταθερότητα των χαρακτηριστικών των παραγόμενων Υπηρεσιών
- την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, με την χρήση στατιστικής επεξεργασίας και ανάλυσης για την αξιολόγηση και την άμεση επέμβαση
- την ενεργό εμπλοκή της Διοίκησης της Εταιρείας κατά τις ανασκοπήσεις, μέσω των οποίων εξασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση.

5. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η Εταιρεία έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα Σύστημα Ποιότητας κατάλληλο για το μέγεθος και τις δραστηριότητές της στο οποίο περιγράφονται, μέσω αντίστοιχων Διαδικασιών, όλες οι διεργασίες που εφαρμόζει κατά τη λειτουργία της. Οι διεργασίες έχουν ταξινομηθεί σε τρεις ομάδες:

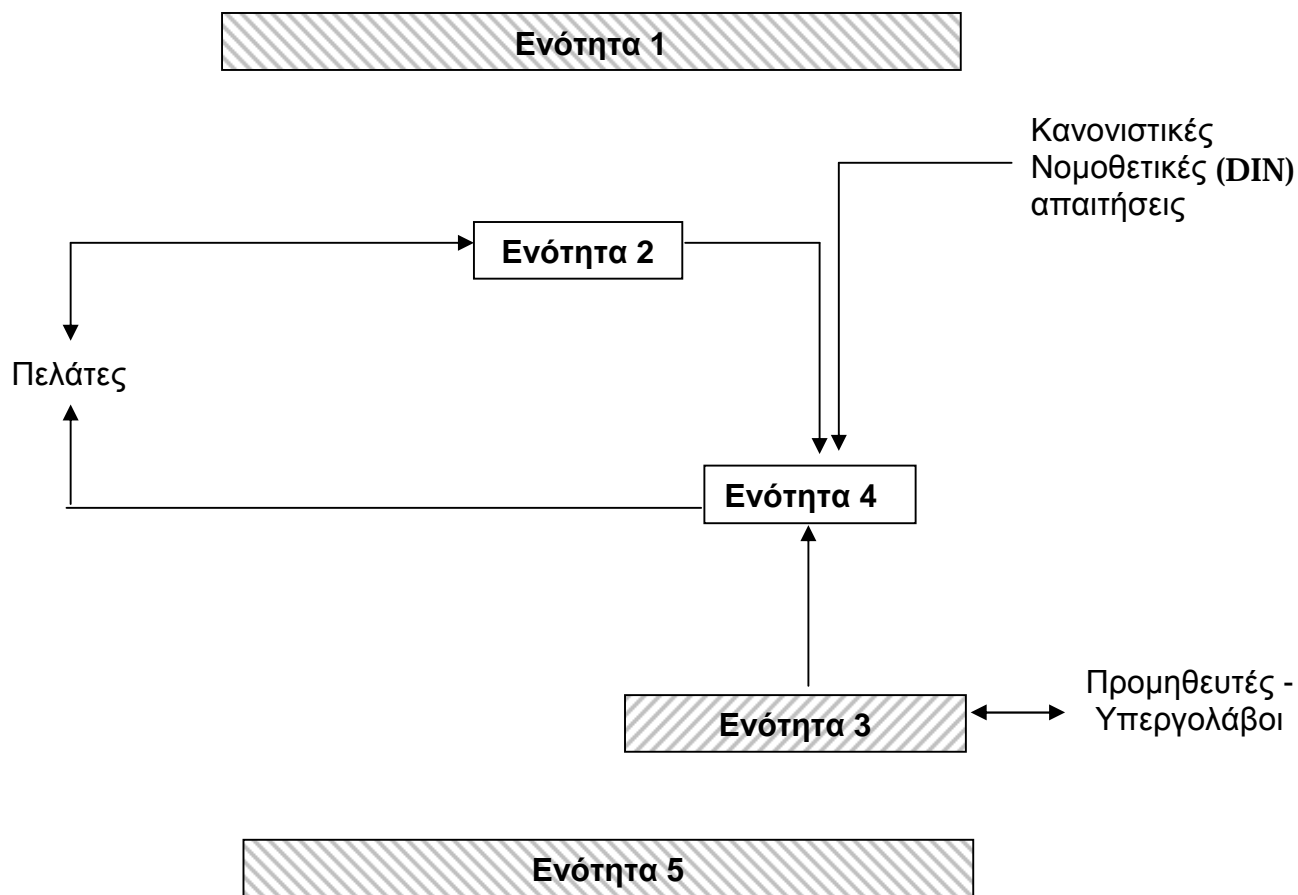
- Κύριες διεργασίες (Κ), που καλύπτουν τις βασικές διεργασίες της Εταιρείας από την εκδήλωση ενδιαφέροντος για έργα, το σχεδιασμό των Υπηρεσιών έως την εκτέλεση και την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών στον πελάτη
- Υποστηρικτικές διεργασίες (Υ), που καλύπτουν θέματα προμηθευτών, υπεργολάβων και εξοπλισμού
- Γενικές διεργασίες (Γ), που αφορούν τη γενική οργάνωση και λειτουργία της Εταιρείας και του Συστήματος Ποιότητας




Οι Διαδικασίες που περιγράφουν τις διεργασίες της Εταιρείας ομαδοποιούνται σε ενότητες με ομοειδές αντικείμενο. Οι ενότητες αυτές είναι οι εξής:

- Ενότητα 1: Διαχείριση Πόρων
- Ενότητα 2: Πελάτες
- Ενότητα 3: Προμηθευτές - Υπεργολάβοι
- Ενότητα 4: Διαχείριση Έργων
- Ενότητα 5: Διαχείριση Συστήματος Ποιότητας

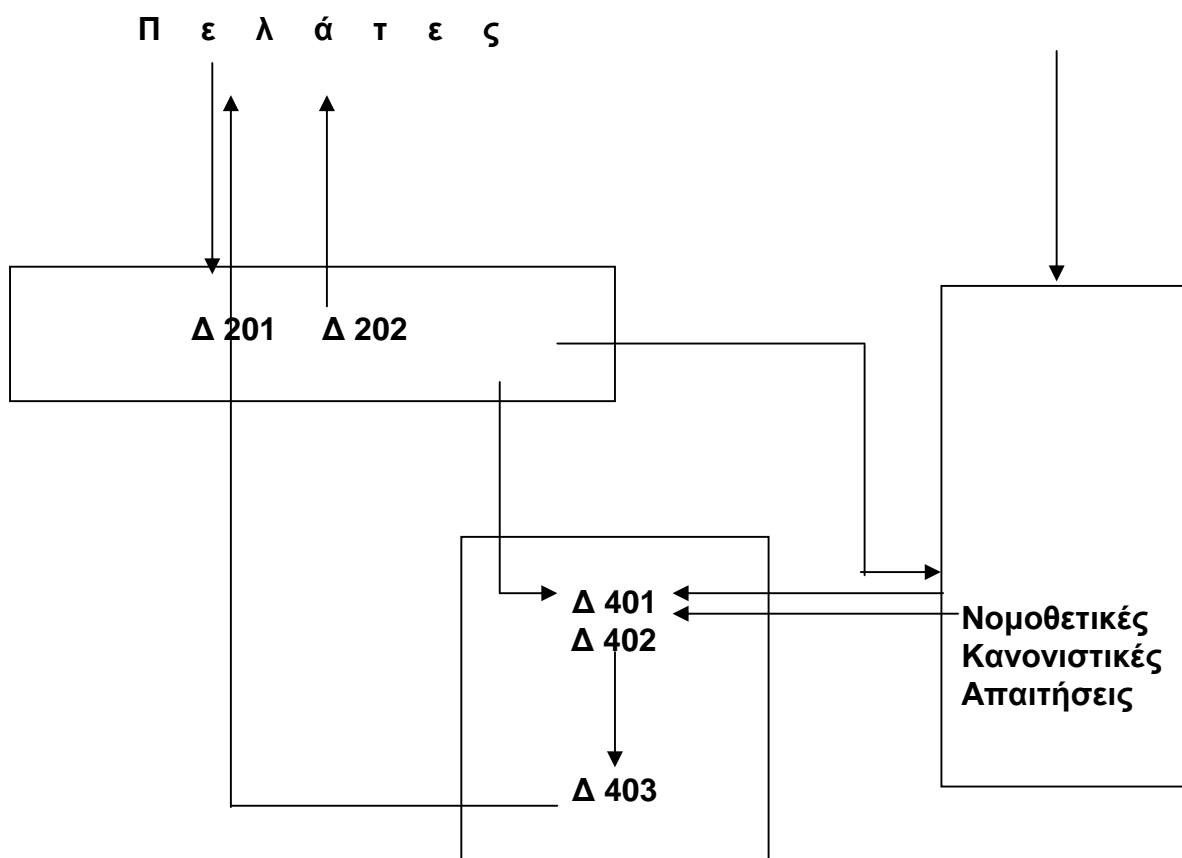
Κατάλογος των Διαδικασιών, οι οποίες αποτελούν τον κορμό του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας, περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Α του παρόντος Εγχειριδίου.

Η διασύνδεση και η αλληλεπίδραση των διεργασιών, όπως αυτή καταγράφεται μέσω των ενοτήτων που αναφέρθηκαν παραπάνω, καθώς και η ταξινόμησή τους σε Κύριες (ενότητες 2, 4), Υποστηρικτικές (ενότητα 3) και Γενικές (ενότητες 1 και 5) περιγράφεται από το επόμενο σχήμα:



-  : Κύριες διεργασίες
-  : Υποστηρικτικές διεργασίες
-  : Γενικές διεργασίες

Ειδικότερα, οι κύριες διεργασίες περιγράφονται σε κατάλληλες Διαδικασίες (Δ 201, Δ202, Δ 401, Δ 402, Δ 403) η διασύνδεση των οποίων απεικονίζεται στο επόμενο σχήμα:



5.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

5.2.1 Γενικότητες

Η Διοίκηση της Εταιρείας έχει καθορίσει την Πολιτική Ποιότητας καθώς και αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα, βάσει των οποίων αναπτύχθηκε το Σύστημα Ποιότητας.

Το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας αναπτύσσεται και εφαρμόζεται σε τρία επίπεδα, για κάθε ένα από τα οποία υπάρχει και η αντίστοιχη έγγραφη τεκμηρίωση:

1ο επίπεδο: Αποτελείται από το Εγχειρίδιο Ποιότητας (το παρόν Εγχειρίδιο), στο οποίο ακολουθείται η δομή του προτύπου ISO 9001:2008 και περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο καλύπτονται οι απαιτήσεις του προτύπου.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί το συνδετικό κρίκο του Συστήματος Ποιότητας με το πρότυπο και παραπέμπει στο επίπεδο 2, όπου τα επί μέρους θέματα αναλύονται σε συγκεκριμένες Διαδικασίες Ποιότητας.

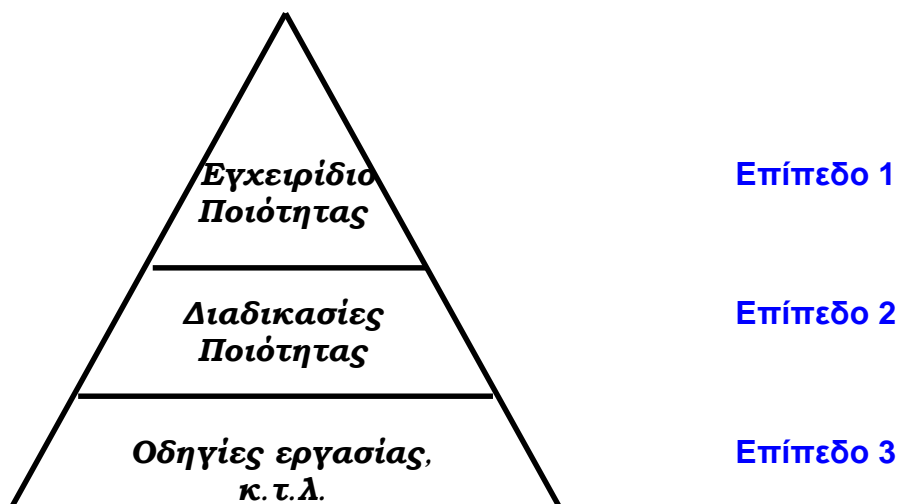
2ο επίπεδο: Περιλαμβάνει τις Διαδικασίες Ποιότητας, οι οποίες περιγράφουν με λεπτομέρειες τις διάφορες λειτουργίες της Εταιρείας και περιλαμβάνουν τα απαιτούμενα Έντυπα. Οι Διαδικασίες Ποιότητας συνοδεύονται και συμπληρώνονται από τις Οδηγίες και τα άλλα έγγραφα του 3ου επιπέδου.

Στις Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας περιγράφονται με σαφήνεια όλες οι δραστηριότητες της Εταιρείας και αποτυπώνονται οι λεπτομέρειες της καθημερινής εφαρμογής τους, ενώ καθορίζονται οι αρμοδιότητες κάθε εργαζόμενου που εμπλέκεται στη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

3ο επίπεδο: Αποτελείται από άλλα έγγραφα που προκύπτουν από τις Διαδικασίες τις οποίες συμπληρώνουν και υποστηρίζουν, όπως είναι οι Οδηγίες, τα Προγράμματα Ποιότητας, οι Περιγραφές Καθηκόντων και άλλα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης (π.χ. πρότυπα, εγχειρίδια κτλ.). Με τα έγγραφα αυτά εξασφαλίζεται η αποτελεσματική σχεδίαση, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας (Διαδικασία Δ 501).

Η σύνταξη, διανομή, επιθεώρηση, αναθεώρηση και η γενικότερη διαχείριση των Διαδικασιών και των Οδηγιών που τις συνοδεύουν πραγματοποιείται με ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας.

Σχηματικά, το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας απεικονίζεται παρακάτω:



Το Σύστημα Ποιότητας παράγει, κατά την λειτουργία της Εταιρείας, κατάλληλα αρχεία, έντυπα ή ηλεκτρονικά, τα οποία περιγράφονται στις Διαδικασίες του Συστήματος (Διαδικασία Δ 503).

Υπάρχουν επίσης τα αρχεία των ελεγχόμενων εγγράφων, τα οποία τηρούνται με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 501 Διαχείριση Εγγράφων

5.2.2 Εγχειρίδιο για την Ποιότητα

Η Εταιρεία έχει συντάξει το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας, το οποίο καλύπτει όλες τις λειτουργίες της Εταιρείας για την παραγωγή των Υπηρεσιών της και στο οποίο αναπτύσσεται συνοπτικά ο τρόπος με τον οποίο καλύπτονται οι απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2008.

Μετά από 10 αναθεωρήσεις επανεκδίδεται το Εγχειρίδιο Ποιότητας. Αρχεία των αναθεωρήσεων του Εγχειριδίου Ποιότητας τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας διατηρεί την διακριτική ευχέρεια να διανέμει μη ελεγχόμενα αντίγραφα σε οργανισμούς ή άτομα. Τα αντίγραφα αυτά θα θεωρούνται ενήμερα μόνο για την ημερομηνία έκδοσης και δεν αναθεωρούνται. Τα αντίγραφα αυτά θα φέρουν την σήμανση "**ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**".

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 501 Έλεγχος Εγγράφων

5.2.3 Έλεγχος εγγράφων

Τα έγγραφα τα οποία έχουν πάγιο χαρακτήρα (ή αναθεωρούνται σε αραιά χρονικά διαστήματα), έχουν κανονιστικό ρόλο και καθοδηγούν το προσωπικό της Εταιρείας στις διάφορες δραστηριότητες που έχουν σχέση με το Σύστημα Ποιότητας, είναι *ελεγχόμενα έγγραφα*. Τα ελεγχόμενα έγγραφα περιγράφουν **ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ** και είναι:

- Το Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Οι Διαδικασίες Ποιότητας
- Οι Οδηγίες
- Τα Προγράμματα Ποιότητας
- Τα Καθηκοντολόγια
- άλλα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης (π.χ. νομοθεσία για τις Υπηρεσίες της Εταιρείας, πρότυπα, εγχειρίδια κτλ.)

Σε κάθε ελεγχόμενο έγγραφο αναγράφεται ο αριθμός του αντιτύπου του και τηρείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας σχετική κατάσταση διακίνησης, ενώ τα πρωτότυπα όλων των ελεγχόμενων εγγράφων (συμπεριλαμβανομένων και των καταργημένων τροποποιήσεων) φυλάσσονται σε αρχείο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί τα ελεγχόμενα έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας και σε ηλεκτρονική μορφή (σε cd), ώστε να αποφεύγεται η απώλεια ή η παραποίηση στοιχείων από αναρμόδια πρόσωπα.

Για τον ευκολότερο χειρισμό όλης της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας από το προσωπικό της Εταιρείας, δημιουργούνται και τηρούνται "Πίνακες Διανομής" (Διαδικασία Δ 501)

Τα ελεγχόμενα έγγραφα (πλην των εντύπων εξωτερικής προέλευσης) συντάσσονται σε έντυπα τυποποιημένης μορφής, στα οποία καθορίζονται και τα πρόσωπα που έχουν την ευθύνη σύνταξης και έγκρισης του περιεχομένου τους. Στα έντυπα αυτά περιέχονται οπωσδήποτε στοιχεία ταυτότητας (ονομασία, κωδικός αριθμός, αριθμός έκδοσης, ημερομηνία ισχύος κτλ.) όπως περιγράφεται στην αντίστοιχη Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας (Δ 501) και η επωνυμία ή το λογότυπο της Εταιρείας.

Τα ελεγχόμενα έγγραφα δεν φωτοαντιγράφονται κατά κανόνα, ενώ είναι δυνατές εξαιρέσεις όπου οι Διαδικασίες Ποιότητας το επιτρέπουν.

Για τη διακίνηση των ελεγχόμενων εγγράφων αρμόδιος είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος και παρακολουθεί τη διανομή τους καθώς και τις ισχύουσες εκδόσεις που πρέπει να βρίσκονται σε όλες τις απαραίτητες θέσεις και τις μη ισχύουσες εκδόσεις που πρέπει να έχουν αποσυρθεί. Επίσης ενημερώνει τους αποδέκτες για τις αναθεωρήσεις τους (Διαδικασία Δ 501).

Τα ελεγχόμενα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης (νομοθεσία για τις Υπηρεσίες της Εταιρείας, πρότυπα, εγχειρίδια κτλ.) σημαίνονται κατάλληλα και διαχειρίζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας όπως τα υπόλοιπα ελεγχόμενα έγγραφα (Διαδικασία Δ 501).

Για θέματα τροποποιήσεων ελεγχόμενων εγγράφων την ευθύνη έχει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος συνεννοείται προηγουμένως με όλους τους εμπλεκόμενους. Τα αναθεωρούμενα έγγραφα επανεκδίδονται ολόκληρα με αλλαγή του αριθμού έκδοσης. Οι παλαιότερες εκδόσεις επιστρέφονται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος τις καταστρέφει. Τηρείται μόνο ένα αντίτυπο για λόγους αρχείου, με καταγεγραμμένους τους κύριους λόγους αναθεώρησης (Διαδικασία Δ 501).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 501 Διαχείριση Εγγράφων

5.2.4 Έλεγχος αρχείων

Το Σύστημα Ποιότητας περιγράφει με λεπτομέρειες τα τηρούμενα αρχεία, στα οποία καταγράφονται όλες οι πληροφορίες από την καθημερινή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας. Τα αρχεία αυτά, τα οποία είναι έντυπα ή ηλεκτρονικά, καταγράφουν **ΤΙ ΕΓΙΝΕ** και περιγράφονται, συμπληρώνονται, υπογράφονται και τηρούνται όπως αναφέρεται στις αντίστοιχες Διαδικασίες του Συστήματος.

Το αρχείο των ελεγχόμενων εγγράφων του Συστήματος Ποιότητας τηρείται με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού
- Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού
- Δ 103 Ασφάλεια & Υγεία
- Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού
- Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες
- Δ 202 Υποβολή Προσφορών
- Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών
- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη
- Δ 501 Διαχείριση Εγγράφων
- Δ 502 Διαχείριση αλληλογραφίας
- Δ 503 Διαχείριση αρχείων
- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση
- Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης
- Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

6.1 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Σταθερή πολιτική της Εταιρείας, που αποτελεί συγχρόνως και τη δέσμευσή της για το μέλλον, είναι να συνεχίσει να ακολουθεί τα υψηλά ποιοτικά πρότυπα που έχει θέσει ώστε να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών της.

Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, η Διοίκηση της Εταιρείας έχει αναπτύξει και θέσει σε εφαρμογή το Σύστημα Ποιότητας και φροντίζει για τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, μέσω:

- της καθιέρωσης κατάλληλης πολιτικής ποιότητας (παράγραφος 6.3)
- της ενημέρωσης του προσωπικού για την ανάγκη ικανοποίησης του πελάτη καθώς και των σχετικών με τις Υπηρεσίες νομικών και τεχνικής φύσεως απαιτήσεων.
- της καθιέρωσης στόχων για την ποιότητα και δεικτών παρακολούθησής τους (Διαδικασία 507).
- της διεξαγωγής ανασκοπήσεων του Συστήματος Ποιότητας από τη Διοίκηση της Εταιρείας (Διαδικασία Δ 505)
- της εξασφάλισης των απαιτούμενων πόρων (ανθρώπινο δυναμικό, εκπαίδευση, οικονομικοί πόροι, εξοπλισμός)

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

6.2 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Η έρευνα αγοράς και η επαφή με τους πελάτες ή τους υποψήφιους πελάτες γίνεται είτε από τον Διευθυντή Ανάπτυξης, από τον Διευθυντή και από τον Τεχνικό Διευθυντή. Η αρχική επαφή πελάτη-Εταιρείας γίνεται είτε με πρωτοβουλία του πελάτη (παλαιοί κυρίως πελάτες) είτε με πρωτοβουλία της Εταιρείας για κάποιο έργο που παρουσιάζει ενδιαφέρον.

Στην περίπτωση εκδήλωσης ενδιαφέροντος από μέρος του πελάτη, συλλέγονται χρήσιμες πληροφορίες για το έργο και τις απαιτήσεις του πελάτη, και εφόσον αξιολογηθούν, ακολουθεί η αποστολή οικονομικής προσφοράς σύμφωνα με την πολιτική της Εταιρείας, όπως περιγράφεται στην αντίστοιχη Διαδικασία (Δ 202).

Για τις προσφορές που καταλήγουν σε συνεργασία με τον πελάτη, υπογράφεται Σύμβαση και στη συνέχεια αρχειοθετούνται από τον Διευθυντή. Οι υπόλοιπες κρατούνται μέχρι να σημειωθεί εξέλιξη.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 202 Ανασκόπηση απαιτήσεων & Υποβολή Προσφορών

6.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Σταθερή πολιτική της Εταιρείας, που αποτελεί συγχρόνως και τη δέσμευσή της για το μέλλον, είναι να συνεχίσει να ακολουθεί τα υψηλά ποιοτικά πρότυπα που έχει θέσει ώστε να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών της.

Για να επιτευχθούν τα ποιοτικά πρότυπα που θέτει η Εταιρεία, οι εργαζόμενοι ενημερώνονται σχετικά ώστε να είναι σε θέση να εφαρμόζουν την Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας (η οποία περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Β).

Η Πολιτική Ποιότητας έχει αναπτυχθεί από τη Διοίκηση της Εταιρείας, περιλαμβάνει δέσμευση για συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας καθώς και για τη διαρκή βελτίωσή του, περιέχει δέσμευση για συμμόρφωση με τη σχετική με τις Υπηρεσίες νομοθεσία και με τις απαιτήσεις των πελατών και παρέχει το πλαίσιο για την καθιέρωση και ανασκόπηση των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.

Η Πολιτική Ποιότητας γνωστοποιείται και επεξηγείται, ώστε να γίνεται κατανοητή σε όλους τους εργαζόμενους και ανασκοπείται ως προς την καταλληλότητά της κατά την ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από τη Διοίκηση της Εταιρείας (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

6.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

6.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα

Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, τους οποίους έχει θέσει η Εταιρεία μέσω της Πολιτικής Ποιότητας, αναφέρονται τόσο στις Υπηρεσίες όσο και στις διεργασίες της Εταιρείας. Συγκεκριμένα:

- οι Υπηρεσίες πρέπει να ικανοποιούν τις προδιαγραφές τους, όπως αυτές έχουν διατυπωθεί από τα σχετικά νομοθετικά και κανονιστικά κείμενα και από τις ειδικές απαιτήσεις των πελατών (Διαδικασίες Δ402 και Δ403) και έχουν σχηματιστεί στο αντίστοιχο Πρόγραμμα Ποιότητας.
- οι διεργασίες πρέπει να παρακολουθούνται και να μετρούνται, με σκοπό να ελέγχονται και να είναι δυνατή η βελτίωσή τους (Διαδικασία Δ507)



Στο Πρόγραμμα Ποιότητας κάθε Υπηρεσίας ή ομάδας ομοειδών Υπηρεσιών περιγράφονται οι λεπτομέρειες για όλες τις δραστηριότητες, καθορίζονται οι υπεύθυνοι και τα έγγραφα αναφοράς (π.χ. Διαδικασίες, Οδηγίες) και ορίζονται τα έντυπα καταγραφής για τις φάσεις ελέγχου των δεδομένων, τις φάσεις προγραμματισμού και παρακολούθησης και τις φάσεις διαχείρισης παραδοτέων (Διαδικασία Δ402).

Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα και οι αντίστοιχοι δείκτες παρακολούθησής τους ανασκοπούνται κατά τις ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας από τη Διοίκηση (Διαδικασία Δ 507).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες
- Δ 202 Υποβολή Προσφορών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

6.4.2 Σχεδιασμός του Συστήματος Ποιότητας

Το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας έχει σχεδιασθεί κατάλληλα ώστε να ικανοποιεί τις απαιτήσεις που τίθενται και αφορούν στον εντοπισμό και εφαρμογή των απαιτούμενων διεργασιών, τη σειρά και τις αλληλεπιδράσεις τους, τη λειτουργία και τον αποτελεσματικό έλεγχο αυτών, την παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και διαρκή βελτίωσή τους και τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων και πληροφοριών.

Το Σύστημα Ποιότητας καθιερώνει επίσης στόχους για την ποιότητα και αντίστοιχους δείκτες παρακολούθησης, οι οποίοι παρακολουθούνται και ανασκοπούνται τακτικά (Διαδικασία Δ 507).

Αλλαγές που μπορεί να επηρεάσουν το Σύστημα Ποιότητας λαμβάνονται υπόψη κατά τις ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

6.5 ΕΥΘΥΝΕΣ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

6.5.1 Ευθύνες και αρμοδιότητες

Η Εταιρεία έχει δημιουργήσει την κατάλληλη για το μέγεθος και τις δραστηριότητες της οργανωτική δομή και έχει συντάξει κατάλληλο οργανόγραμμα. Το οργανόγραμμα περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Γ του παρόντος Έγχειριδίου.

Με το δεδομένο ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ο κυριότερος συντελεστής για την ομαλή και αποδοτική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας, η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στον σαφή καθορισμό των καθηκόντων των στελεχών και του προσωπικού της. Για το σκοπό αυτό, εκτός από τη σύνταξη του οργανογράμματος που αναφέρθηκε παραπάνω, έχει ανατεθεί στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο συντονισμός για τη σύνταξη «Καθηκοντολογίων» των στελεχών της Εταιρείας. Τα «Καθηκοντολόγια» συντάσσονται σε κατάλληλα έντυπα, υπογράφονται και διανέμονται με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

6.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Η Διοίκηση της Εταιρείας, έχει δημιουργήσει κατάλληλη θέση στο οργανόγραμμα και έχει αναθέσει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ιδιαίτερες αρμοδιότητες, που σχετίζονται με το Σύστημα Ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας έχει την ευθύνη συντονισμού των λειτουργιών διαχείρισης της ποιότητας. Συντάσσει στο τέλος κάθε έτους έκθεση σχετικά με την επίδοση του Συστήματος Ποιότητας και με οποιαδήποτε ανάγκη για βελτίωσή του, η οποία υποβάλλεται στη Διοίκηση κατά την ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505). Τα κύρια καθήκοντα του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφονται στο αντίστοιχο «Καθηκοντολόγιο» .

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 506 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

6.5.3 Εσωτερική επικοινωνία

Η εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της Εταιρείας γίνεται με διάφορους τρόπους, αλλά είναι έγγραφη στις περιπτώσεις όπου απαιτείται να γίνει καταχώρηση και αρχειοθέτηση των πληροφοριών (Διαδικασία Δ 502).

Στις συσκέψεις με αντικείμενο σοβαρά θέματα που απασχολούν την Εταιρεία, τηρούνται πρακτικά που αρχειοθετούνται και διανέμονται στους συμμετέχοντες ή και σε άλλα πρόσωπα για λόγους ενημέρωσης καθώς και για την υλοποίηση των ενεργειών που αποφασίσθηκαν (Διαδικασία Δ 502). Επίσης οργανώνονται συσκέψεις σε τακτά χρονικά διαστήματα για την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας στις οποίες συμμετέχει η Διοίκηση και άλλα στελέχη της Εταιρείας (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 502 Διαχείριση αλληλογραφίας

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

6.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

6.6.1 Γενικότητες

Η Διοίκηση της Εταιρείας ανασκοπεί το Σύστημα Ποιότητας στο τέλος κάθε έτους (Ετήσια Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας).

Τα συμπεράσματα, οι αποφάσεις, οι απαιτούμενες ενέργειες και οι αρμόδιοι για την υλοποίησή τους καταγράφονται με τη μορφή πρακτικών σύσκεψης. Αντίγραφα των ανασκοπήσεων διανέμονται στους συμμετέχοντες, καθώς και στους αρμόδιους για την υλοποίηση των προτεινομένων ενεργειών.

Τα πρακτικά των ανασκοπήσεων του Συστήματος Ποιότητας τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (Διαδικασία Δ505), ο οποίος έχει την ευθύνη να επιβεβαιώσει ότι οι αποφάσεις της Διοίκησης υλοποιήθηκαν από τα πρόσωπα που είχαν ορισθεί, καθώς και ότι η υλοποίηση έδωσε τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

6.6.2 Εισερχόμενα στην ανασκόπηση

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, συντάσσει στο τέλος κάθε έτους μια έκθεση, για την ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ505), την οποία υποβάλλει στην Διοίκηση της Εταιρείας.

Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει:

- τα στοιχεία από τη στατιστική επεξεργασία της πορείας των έργων (Διαδικασία Δ 507),
- τα συμπεράσματα από την ετήσια ανασκόπηση των προμηθευτών – υπεργολάβων (Διαδικασία Δ 301), καθώς και από τους ελέγχους πρώτων υλών (Διαδικασία Δ 302),
- ανάλυση των παραπόνων των πελατών (Διαδικασία Δ 201),
- ανάλυση για τις μη-συμμορφώσεις (Διαδικασία Δ 504), που συλλέγονται από τις Αναφορές Μη-Συμμόρφωσης,
- τα συμπεράσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (Διαδικασία Δ 504),
- σχόλια και παρατηρήσεις εκθέσεων από επιθεωρήσεις τρίτων (Διαδικασία Δ 504),
- γενικά σχόλια για τη συνολική απόδοση του Συστήματος Ποιότητας, με βάση τα προηγούμενα, και προτάσεις για τη βελτίωσή του.

Στην έκθεση αυτή ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, επεξεργάζεται και τους Δείκτες Ποιότητας (που περιγράφονται στη Διαδικασία Δ 507).

Η έκθεση υποβάλλεται στον Διευθυντή με σκοπό την ανάλυση των στοιχείων, την εξαγωγή συμπερασμάτων και τη λήψη σχετικών αποφάσεων. Στην σύσκεψη αυτή είναι δυνατό να συμμετέχουν και άλλα στελέχη της Εταιρείας.

Μπορούν να γίνουν και ενδιάμεσες ανασκοπήσεις σε μηνιαία βάση, κατά τις οποίες ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή, ενημερώνεται και παρακολουθεί τα θέματα που έχουν σχέση με:

- την πρόοδο χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του κάθε έργου
- τα παράπονα πελατών,
- την πορεία των οικονομικών στόχων της εταιρείας
- αλλαγές – τροποποιήσεις στην νομοθεσία ή/και στις κανονιστικές απαιτήσεις
- την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρείας, για την οποία καθορίζει προδιαγραφές και παρακολουθεί την εκπλήρωσή τους

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες
- Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών
- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη
- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση
- Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

6.6.3 Εξερχόμενα από την ανασκόπηση

Κατά την ετήσια ανασκόπηση λαμβάνονται αποφάσεις σχετικά με:

- την καταλληλότητα της πολιτικής για την ποιότητα

- την βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας και των διεργασιών του,
- την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών βάσει των απαιτήσεων των πελατών και της σχετικής νομοθεσίας
- τις απαιτήσεις σε μέσα και πόρους (ανθρώπινο δυναμικό, εκπαίδευση, οικονομικοί πόροι, εξοπλισμός)
- την παρακολούθηση και επεξεργασία των δεικτών ποιότητας, την βελτίωση και τροποποίησή τους και τον καθορισμό νέων δεικτών, αν απαιτείται.

Κατά την ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας γίνεται και αναθεώρηση ελεγχόμενων εγγράφων, εφόσον χρειάζεται (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού
- Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού
- Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση
- Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

7.1 ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ

Η Εταιρεία διαθέτει τα μέσα και τους πόρους (ανθρώπινο δυναμικό, εκπαίδευση, οικονομικούς πόρους, εξοπλισμό) που απαιτούνται για τη σωστή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας και την διαρκή βελτίωσή του, καθώς και για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών της. Οι σχετικές αποφάσεις για τα απαιτούμενα μέσα και πόρους λαμβάνονται από τη Διοίκηση κατά την Ετήσια Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505).

Η επιβεβαίωση της σωστής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας γίνεται με τη βοήθεια εσωτερικών επιθεωρήσεων, όπως περιγράφεται σε αντίστοιχη Διαδικασία (Δ 504).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

7.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

7.2.1 Γενικότητες

Η Εταιρεία διαθέτει το απαραίτητο για τη λειτουργία της κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο επιλέγεται, εκπαιδεύεται και αξιολογείται σύμφωνα με τις αντίστοιχες Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας (Δ 101 και Δ 102) και τη γενική πολιτική της Εταιρείας.

Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας εκπαιδεύονται στα αντικείμενα εργασίας τους, είτε από τους λειτουργικούς προϊσταμένους τους στον τόπο της εργασίας τους, είτε με την πραγματοποίηση σεμιναρίων που εκτελούνται εντός ή και εκτός Εταιρείας. Ιδιαίτερη ενημέρωση - εκπαίδευση για τα θέματα του Συστήματος Ποιότητας γίνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Οι ανάγκες εκπαίδευσης εξετάζονται συνήθως σε ετήσια βάση και συντάσσονται τα κατάλληλα προγράμματα εκπαίδευσης (Διαδικασία Δ 101).

Τα στοιχεία των εκπαιδεύσεων τηρούνται με ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας ή /και του Αναπληρωτή του.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού

Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού

7.2.2 Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση

Η επιλογή στελεχών και προσωπικού γίνεται με βάση τις απαιτούμενες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες που θεωρούνται απαραίτητες για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας αλλά και τις προοπτικές εξέλιξης του προσωπικού μέσα στην Εταιρεία, όπως αυτές καθορίζονται από την πολιτική, τη στρατηγική και τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα που θέτει η Εταιρεία.

Στο προσωπικό που προσλαμβάνεται γίνεται ενημέρωση για τα ανατιθέμενα καθήκοντα από τον προϊστάμενό τους, καθώς και εκπαίδευση σε θέματα Συστήματος Ποιότητας από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Για κάθε εργαζόμενο τηρούνται όλα τα σχετικά με την εκπαίδευσή του στοιχεία καθώς και βιογραφικό σημείωμα (Διαδικασία Δ 101), το οποίο ενημερώνεται τακτικά για να συμπεριλάβει τις πλέον πρόσφατες δραστηριότητες.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού

7.3 ΥΠΟΔΟΜΗ

Η Εταιρεία διαθέτει τα απαιτούμενα για την παροχή των προϊόντων της κτίρια, χώρους εργασίας, βοηθητικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμό (σταθερό και κινητό).

Ο εξοπλισμός που διαθέτει η Εταιρεία και χρησιμοποιείται κατά την παραγωγή των Υπηρεσιών της συντηρείται συστηματικά, ώστε να εξασφαλίζεται η αξιόπιστη λειτουργία του. Η συντήρηση του εξοπλισμού μπορεί να είναι προληπτική ή επισκευαστική.

Για τη συντήρηση του εξοπλισμού τηρούνται κατάλληλα αρχεία.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 104 Διαχείριση εξοπλισμού

7.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Εταιρεία μεριμνά για την εξασφάλιση του κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας, ώστε να μην εμποδίζεται από το λόγο αυτό η συμμόρφωση των παραγόμενων Υπηρεσιών με τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί.

Τα θέματα ασφάλειας και υγιεινής καλύπτονται σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, με κύρια ευθύνη του Τεχνικού Ασφαλείας (όπως περιγράφεται στη Διαδικασία Δ 103).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 103 Ασφάλεια & Υγιεινή

8. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Τα Προγράμματα Ποιότητας αποτελούν την πρακτική εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας σε συγκεκριμένες Υπηρεσίες της Εταιρείας. Για κάθε ομάδα Υπηρεσιών της Εταιρείας συντάσσεται ένα Πρόγραμμα Ποιότητας, το οποίο καλύπτει όλες τις διαδοχικές φάσεις του ελέγχου δεδομένων, απαιτήσεων σύμβασης, παρεχομένων από τον Πελάτη και του ελέγχου ποιότητας των Υπηρεσιών. Τα σχετικά θέματα περιγράφονται στην αντίστοιχη Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας (Δ 401).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 401 Προγραμματισμός και Παρακολούθηση Έργων

8.2 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΖΟΜΕΝΕΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

8.2.1 Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν

Την ευθύνη για τη διαχείριση των πελατών έχει ο Διευθυντής και ο Τεχνικός Διευθυντής, ο οποίος επικοινωνούν με τους πελάτες.

Με βάση τις συμφωνίες με τους πελάτες συντάσσονται οι Συμβάσεις.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

Δ 202 Υποβολή Προσφορών

Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων

Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων

Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη

8.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν

Οι συμβάσεις έργων καταγράφονται σε κατάλληλο έντυπο, με βάση το οποίο ανασκοπούνται, καταχωρούνται και προωθούνται προς εκτέλεση (Διαδικασία Δ202).

Ανασκόπηση και πιθανές τροποποιήσεις των Συμβάσεων (π.χ. ως προς τον ακριβή χρόνο εκτέλεσης) γίνονται από τον Διευθυντή και κατά τον προγραμματισμό και παρακολούθηση των έργων (Διαδικασία Δ 202).

Οι Συμβάσεις αρχειοθετούνται, μαζί με τυχόν συνημμένα, από την Γραμματεία με ευθύνη του Τεχνικού Διευθυντή (Διαδικασία Δ 202).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 202 Υποβολή Προσφορών

8.2.3 Επικοινωνία με τους πελάτες

Η Εταιρεία φροντίζει να παίρνει τα κατάλληλα μέτρα, ώστε να μειώσει τις πιθανότητες λανθασμένης ή ελλιπούς εκτέλεσης των συμβατικών απαιτήσεων των έργων που αναλαμβάνει, ενώ ταυτόχρονα βελτιώνει την εικόνα της Εταιρείας προς τα έξω.

Η ενημέρωση των πελατών επιτυγχάνεται με τη βοήθεια κατάλληλου ενημερωτικού υλικού που μπορεί να διαθέτει η Εταιρεία προς τους πελάτες της. Στο ενημερωτικό υλικό παρέχονται διάφορες πληροφορίες χρήσιμες προς τον πελάτη.(π.χ. έργα που έχει εκτελέσει επιτυχώς η εταιρεία, δραστηριότητες της κ.α).

Αρμόδιοι για τις επαφές με τους πελάτες είναι ο Διευθυντής, σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, αλλά όλο το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με πελάτες, έχει λάβει τις απαραίτητες κατευθύνσεις προκειμένου να διατηρεί την καλή εικόνα της Εταιρείας προς τους πελάτες της. Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια, όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό έχει αναλάβει την υποχρέωση να απαντά στα ερωτήματα των πελατών και να παρέχει κάθε είδους τεχνική βοήθεια σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την Εταιρεία.

Στις περιπτώσεις που το προσωπικό δεν μπορεί να παράσχει την υποστήριξη προς τον πελάτη για κάποιο ειδικό θέμα, τότε μεταβιβάζει το μήνυμα προς τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος επιλαμβάνεται και επικοινωνεί με όλα τα αρμόδια στελέχη.

Μετά από κάθε επαφή με πελάτη για λόγους τεχνικής υποστήριξης ο υπεύθυνος που επικοινωνήσε ενημερώνει τον Τεχνικό Διευθυντή ανάλογα, ο οποίος καταγράφει τα αποτελέσματα σε ειδικό έντυπο και το κοινοποιεί στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για ενημέρωση και αξιολόγηση (Διαδικασία Δ 201).

Όσον αφορά τα παράπονα πελατών, αυτά καταγράφονται, αξιολογούνται και αντιμετωπίζονται ανάλογα με τη βαρύτητά τους από τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας (Διαδικασία Δ 201).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

8.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν, χωρίς να περιορίζονται μόνο σε αυτές, τα κατωτέρω :

1. ΥΓΡΟΜΟΝΩΣΗΣ
2. ΘΕΡΜΟΜΟΝΩΣΗΣ
3. ΗΧΟΜΟΝΩΣΗΣ
4. ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Στόχος του σχεδιασμού είναι οι Υπηρεσίες να έχουν :

- Ικανοποίηση των συμβατικών απαιτήσεων

- Τήρηση προγραμμάτων εκπαίδευσης
- Τήρηση χρονοδιαγράμματος
- Υπέρβαση των προσδοκιών του Πελάτη

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού
- Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού
- Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών
- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων

8.4 ΑΓΟΡΕΣ

Οι προμηθευόμενες πρώτες ύλες καθώς και οι παρεχόμενες από υπεργολάβους υπηρεσίες συμμετέχουν ουσιαστικά στην επίτευξη της τελικής ποιότητας των Υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας περιλαμβάνει τις κατάλληλες Διαδικασίες, μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η διαχείριση των προμηθευτών και των υπεργολάβων.

8.4.1 Διεργασία αγορών

Η Εταιρεία έχει περιλάβει στο Σύστημα Ποιότητας της κατάλληλη Διαδικασία (Δ 302) για την αξιολόγηση των εξωτερικών συνεργατών που προμηθεύουν τα υλικά ή υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση των έργων που αναλαμβάνει (π.χ. εταιρείες προμήθευσης μονωτικών υλικών, κλπ). Η αξιολόγηση γίνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Οι πληροφορίες για την αξιολόγηση στηρίζονται στην προηγούμενη συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες ή λαμβάνονται από τους εξωτερικούς συνεργάτες (με τη συμπλήρωση κατάλληλων ερωτηματολογίων). Είναι επίσης δυνατή η επί τόπου επιθεώρηση των εξωτερικών συνεργατών όταν κριθεί ότι υπάρχει σοβαρός λόγος.

Η Εταιρεία τηρεί όλες τις σχετικές πληροφορίες για τους εξωτερικούς συνεργάτες της σε κατάλληλα αρχεία (όπως περιγράφεται στη Διαδικασία Δ 301).

Οι υπεργολάβοι της Εταιρείας (συνεργάτες, συνεργαζόμενες εταιρείες κ.ά.) αξιολογούνται και καταγράφονται με παρόμοιο όπως και οι προμηθευτές τρόπο. Οι λεπτομέρειες περιγράφονται στο Σύστημα Ποιότητας (Διαδικασία Δ 301).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών
- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών

8.4.2 Πληροφορίες αγορών

Για τις πρώτες ύλες ακολουθούνται οι κατάλληλες προδιαγραφές (Διαδικασία Δ 302), με βάση τις οποίες εξετάζονται και γίνονται αποδεκτές, τόσο κατά την αρχική φάση της απόφασης για χρησιμοποίηση όσο και περιοδικά (όπου αυτό απαιτείται).

Όσον αφορά τις ανατιθέμενες σε υπεργολάβους υπηρεσίες, αυτές περιγράφονται με όσες λεπτομέρειες απαιτείται σε συμφωνητικά που υπογράφονται, ανάλογα με την περίπτωση.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών

Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών

8.4.3 Επαλήθευση του προϊόντος που αγοράζεται

Για τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση των Υπηρεσιών καθορίζονται με λεπτομέρειες οι απαιτήσεις και οι προδιαγραφές τους (Διαδικασία Δ302). Κατά τη διαδικασία παραλαβής των υλικών γίνεται επαλήθευση:

- της ποιότητας
- της ποσότητας που παραλαμβάνεται.

Η παραλαβή γίνεται από τον Τεχνικό Διευθυντή σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, με βάση κατάλληλες οδηγίες του Συστήματος Ποιότητας που έχουν συνταχθεί για το σκοπό αυτό (Διαδικασία Δ 302).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών

8.5 ΠΑΡΑΓΩΓΗ

8.5.1 Έλεγχος της παραγωγής

Τα κύρια χαρακτηριστικά των παραγόμενων Υπηρεσιών περιγράφονται σε κατάλληλες Διαδικασίες, ενώ συνοπτικός κατάλογος των ενεργειών που απαιτούνται για την παραγωγή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους υπάρχει στα Προγράμματα Ποιότητας (Διαδικασία Δ 401).

Η διαχείριση των παραδοτέων /δεδομένων προγραμματίζεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας, με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί και την άριστη αξιοποίηση του διατιθέμενου εξοπλισμού (σταθερού και κινητού). Στο Σ.Π. περιγράφονται με λεπτομέρειες τόσο ο προγραμματισμός των εργασιών (Διαδικασία Δ 402) όσο και η διεργασία παραγωγής (Δ 401).

Καθοριστικό ρόλο στις Υπηρεσίες παίζει ο χρησιμοποιούμενος σταθερός και κινητός μηχανολογικός εξοπλισμός. Για το λόγο αυτό ο μηχανολογικός εξοπλισμός της Εταιρείας, παρακολουθείται και ελέγχεται συστηματικά, όπως περιγράφεται σε αντίστοιχη Διαδικασία (Δ 104).

Τα θέματα ασφάλειας και υγιεινής καλύπτονται σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, με ευθύνη του Τεχνικού Ασφαλείας (όπως περιγράφεται στη Διαδικασία Δ 103).

Πέραν της παράδοσης ορθών και ποιοτικών υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των πελατών στα πλαίσια των Συμβάσεων τους, η Εταιρεία φροντίζει και για την ενημέρωση των πελατών της και την παροχή τεχνικής βοήθειας και συμβουλών.

Οι έλεγχοι ποιότητας στις Υπηρεσίες γίνονται σε τρία στάδια:

1. Εισερχόμενα Υλικά:

Κατά την παραλαβή των υλικών που απαιτούνται για την εκτέλεση των έργων γίνονται οι απαιτούμενοι έλεγχοι ποιότητας (Διαδικασία Δ 302).

2. Κατά την διάρκεια της εκτέλεσης:

Λόγω της φύσης των παραγόμενων Υπηρεσιών (σε πολλές φάσεις) είναι δυνατή η διενέργεια εκτεταμένων ελέγχων κατά τις φάσεις της εκτέλεσης ενός έργου. Παρακολούθηση του χρονοδιαγράμματος, απαιτήσεων του πελάτη, απαίτηση εξοπλισμού και ανθρώπινου δυναμικού, παρακολούθηση πορείας του έργου γίνεται σε τακτική βάση και ενημερώνεται η Διοίκηση της εταιρείας (Διαδικασία Δ 401).

3. Μετά την ολοκλήρωση του έργου

Σε συμφωνία με τις κανονιστικές και νομοθετικές ρυθμίσεις αλλά και των συμβατικών απαιτήσεων ο Τεχνικός Διευθυντής σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας φροντίζει για τον έλεγχο και των παραδοτέων. Τα αποτελέσματα αυτά επεξεργάζονται και λαμβάνονται υπόψη στις ανασκοπήσεις από την Διοίκηση και στους Δείκτες Ποιότητας που θέτει η εταιρεία.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

Δ 202 Υποβολή Προσφορών

Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών

Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών

Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων

Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων

Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

8.5.2 Επικύρωση διεργασιών παραγωγής

Κατά την αρχική φάση παροχής των Υπηρεσιών, με την υπογραφή της Σύμβασης γίνεται ανάλυση των απαιτούμενων μέσων και πόρων για αυτές.

Με τον τρόπο αυτό επικυρώνεται ότι:

- η διεργασία παραγωγής είναι κατάλληλη να παράγει Υπηρεσίες προκαθορισμένων προδιαγραφών
- το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο ώστε να χρησιμοποιεί σωστά τον εξοπλισμό.

Επανεπικύρωση της διεργασίας παραγωγής είναι δυνατή στις περιπτώσεις αλλαγών των συνθηκών (π.χ. αλλαγή των απαιτήσεων της Σύμβασης, παρεχομένων από Πελάτες).

8.5.3 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Το Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας προβλέπει μέσω των Διαδικασιών Ποιότητας :

- αναγνώριση της ταυτότητας των υπηρεσιών, δηλαδή ακριβή προσδιορισμό των στοιχείων που καθορίζουν τα χαρακτηριστικά τους
- ιχνηλασιμότητα των υπηρεσιών, δηλαδή δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών για το ιστορικό τους.

Σε κάθε σύμβαση ή προσφορά δίνεται, από τον Διευθυντή Ανάπτυξης, μοναδικός, κωδικός αριθμός, ο οποίος μεταφέρεται σε όλα τα σχετικά έντυπα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, καθώς και σε όλα τα παραδοτέα, προκειμένου να διασφαλίζεται η αναγνώριση και η ιχνηλασιμότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, σε όλα τα στάδια της παροχής τους.

Πέραν του κωδικού της συμβάσεως ή της προσφοράς, σε όλα τα παραδοτέα αναγράφεται η επωνυμία του πελάτη, καθώς και ο τίτλος του έργου, προκειμένου να καθίσταται δυνατή η αντιστοίχιση τους με το υπό υλοποίηση έργο. Για να διασφαλίζεται η ιχνηλασιμότητα των παραδοτέων, στο Πρόγραμμα Ποιότητας καταγράφονται όλες οι ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου, καθώς και τα στελέχη που ευθύνονται για την εκτέλεση και τον έλεγχό τους.

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού
- Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού
- Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού
- Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες
- Δ 202 Υποβολή Προσφορών
- Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών
- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη

8.5.4 Ιδιοκτησία πελάτη

Η παράγραφος αυτή του προτύπου ISO 9001:2008 δεν έχει γενικά εφαρμογή στις δραστηριότητες της Εταιρείας. Παρόλα αυτά μπορούν να δοθούν ειδικές απαιτήσεις από Πελάτες μέσω των συμβάσεων και η διαχείριση αυτών περιγράφεται στην Διαδικασία Δ403.

8.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Η Εταιρεία έχει οργανώσει τις εγκαταστάσεις της και έχει λάβει τα κατάλληλα μέτρα, ώστε να διαχειρίζεται τις Υπηρεσίες της με τον τρόπο που επιβάλλουν τόσο οι Συμβάσεις, αλλά και οι νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις, όσο και τα περιγραφόμενα στο Σύστημα Ποιότητας.

Η προμήθεια των υλικών γίνεται σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στην αντίστοιχη Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας (Δ 302).

Ο χειρισμός των Υπηρεσιών κατά την ανάπτυξή τους όσο και κατά την παράδοση γίνεται σύμφωνα με τα περιγραφόμενα στις Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας (Δ 402 και Δ403).

Για να εξασφαλισθεί η τήρηση των μέτρων αυτών, διενεργούνται δειγματοληπτικοί έλεγχοι από στελέχη της Εταιρείας και καταγράφονται τα αποτελέσματα, ενώ είναι δυνατή η σύνταξη Αναφοράς Μη Συμμόρφωσης (Διαδικασία Δ 504)

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη
- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

8.6 ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ

Εξαίρεση από τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2008.

9. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

9.1 ΓΕΝΙΚΟΤΗΤΕΣ

Η Εταιρεία διεξάγει τους απαιτούμενους ελέγχους, ώστε να επαληθεύσει ότι πληρούνται οι προδιαγραφόμενες για τις υπηρεσίες απαιτήσεις. Οι διενεργούμενοι έλεγχοι και οι καταχωρήσεις σε αρχεία περιγράφονται τόσο στα Προγράμματα Ποιότητας (Διαδικασία Δ 401) όσο και στις αντίστοιχες Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασίες Δ 504 και Δ 505).

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας έχουν στόχο να επαληθεύσουν την τήρηση και αποδοτικότητα του Συστήματος Ποιότητας και να βοηθήσουν στην βελτίωσή του, μέσω διορθωτικών ενεργειών που ενεργοποιούνται όταν διαπιστωθεί οποιαδήποτε απόκλιση ή δυσλειτουργία (Διαδικασία Δ 506). Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις αποτελούν σημαντικό στοιχείο για την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας από τη Διοίκηση, όπου εκτός των άλλων λαμβάνονται αποφάσεις σχετικές με την απόδοση του Συστήματος Ποιότητας καθώς και τη βελτίωσή του (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

9.2 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ

9.2.1 Ικανοποίηση των πελατών

Με στόχο την πλήρη ικανοποίηση των πελατών και την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της, η Εταιρεία διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών της. Τα παράπονα καταγράφονται σε κατάλληλο έντυπο («Παράπονα Πελατών») από τον εκάστοτε παραλήπτη και παραδίδεται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ή/και τον Αναπληρωτή του, οι οποίοι και επιλαμβάνονται προχωρώντας στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες (Διαδικασία Δ 506).

Τα στοιχεία που μεταφέρονται μέσω των παραπόνων των πελατών επεξεργάζονται και αξιολογούνται και τα αποτελέσματα συζητούνται κατά την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας (Διαδικασία Δ 505) με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η εταιρεία διατηρώντας μία αμφίδρομη σχέση με τους πελάτες της, έχει συντάξει ένα Ερωτηματολόγιο Πελατών, με το οποίο ζητείται από τους πελάτες να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών της. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου συγκεντρώνονται και επεξεργάζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ή /και τον Αναπληρωτή του και παρουσιάζονται κατά την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505), ενώ χρησιμοποιούνται και για την εξαγωγή των Δεικτών Ποιότητας (Διαδικασία Δ 507).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

9.2.2 Εσωτερική επιθεώρηση

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας έχουν στόχο να επαληθεύσουν την τήρηση και αποδοτικότητα του Συστήματος Ποιότητας και να βοηθήσουν στην βελτίωσή του, μέσω διορθωτικών ενεργειών που ενεργοποιούνται όταν διαπιστωθεί οποιαδήποτε απόκλιση ή δυσλειτουργία.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, έχει την ευθύνη ελέγχου της σωστής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας. Για τον σκοπό αυτό προετοιμάζει Εσωτερικές Επιθεωρήσεις που αναφέρονται σε όλες τις δραστηριότητες της Εταιρείας (Διαδικασία Δ504).

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις είναι δυνατό να είναι προγραμματισμένες ή όχι (στις περιπτώσεις που θα υπάρξει συγκεκριμένο πρόβλημα).

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις προγραμματίζονται σε ετήσια βάση (στο τέλος του έτους για το επόμενο) και καταγράφονται κατάλληλα, ενώ ενημερώνονται οι υπεύθυνοι των δραστηριοτήτων που θα επιθεωρηθούν.

Κατά την εκτέλεση των επιθεωρήσεων χρησιμοποιούνται κατάλληλα έντυπα για την καταγραφή των αποτελεσμάτων, τα οποία και αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (Διαδικασία Δ 504). Εάν διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις συντάσσονται Αναφορές Μη Συμμόρφωσης και εφαρμόζεται η αντίστοιχη Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 504).

Η παρακολούθηση της πορείας της μη συμμόρφωσης αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας, οι οποίοι και εισηγούνται τις κατάλληλες διορθωτικές - προληπτικές ενέργειες και τηρούν το αντίστοιχο αρχείο (Διαδικασία Δ 506).

Επιθεωρήσεις του Συστήματος Ποιότητας είναι δυνατό να γίνουν και από τους πελάτες της Εταιρείας ή τρίτους που ενεργούν για λογαριασμό τους (Διαδικασία Δ 504).

Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων εξετάζονται, μεταξύ άλλων, στην ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης

9.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Οι διεργασίες που εφαρμόζει κατά τη λειτουργία της η Εταιρεία έχουν ταξινομηθεί σε τρεις ομάδες:

- Κύριες διεργασίες (Κ), που καλύπτουν τις βασικές διεργασίες της Εταιρείας από τη ανάληψη της Σύμβασης, το σχεδιασμό των Υπηρεσιών έως την εκτέλεση και παράδοση των προϊόντων στον πελάτη
- Υποστηρικτικές διεργασίες (Υ), που καλύπτουν θέματα προμηθευτών, υπεργολάβων και εξοπλισμού
- Γενικές διεργασίες (Γ), που αφορούν στη γενική οργάνωση και λειτουργία της Εταιρείας και του Συστήματος Ποιότητας

Για την παρακολούθηση των διεργασιών της και τη μέτρηση των επιδόσεών της η Εταιρεία έχει καθορίσει κατάλληλους δείκτες, μέσω των οποίων ποσοτικοποιεί και μετρά τις επιδόσεις της (Διαδικασία Δ 507).

Οι δείκτες αυτοί αφορούν π.χ:

- Ανταπόκριση στις Συμβάσεις (Κ)
- Παράπονα από πελάτες (Κ)
- Ικανοποίηση πελατών (Κ)
- Μη συμμορφώσεις ανά κύριο προμηθευτή (Υ)
- Μη συμμορφώσεις ανά κύριο υπεργολάβο (Υ)
- Βλάβες εξοπλισμού Εταιρείας (Υ)
- Μη συμμορφώσεις Συστήματος Ποιότητας (Γ)

Οι δείκτες εξετάζονται στις ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505). Κατά την ανασκόπηση, για την ανάλυση και ερμηνεία των παραπάνω δεικτών μέτρησης είναι δυνατό να γίνεται συσχέτιση με οικονομικά μεγέθη και δείκτες που παρακολουθεί η Εταιρεία, όπως κύκλο εργασιών, κύκλο εργασιών ανά εργαζόμενο άτομο κ.ά. Στις ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας μπορεί να καθορίζονται και άλλοι ή να τροποποιούνται οι παραπάνω περιγραφόμενοι δείκτες.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

9.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος

Τα κύρια χαρακτηριστικά των παραγόμενων Υπηρεσιών περιγράφονται στην Σύμβαση που υπογράφεται, στα Συμβατικά Τεύχη, ενώ συνοπτικός κατάλογος των ενεργειών που απαιτούνται για την παραγωγή των Υπηρεσιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους υπάρχει στα Προγράμματα Ποιότητας (Διαδικασία Δ 401).

Οι έλεγχοι ποιότητας στις Υπηρεσίες γίνονται σε τρία στάδια:

Εισερχόμενα Υλικά:

Κατά την παραλαβή των υλικών που απαιτούνται για την παραγωγή των υπηρεσιών γίνονται οι απαιτούμενοι έλεγχοι ποιότητας (Διαδικασία Δ 302).

Κατά την διάρκεια της παραγωγής:

Λόγω της φύσης των παραγόμενων Υπηρεσιών (σε πολλές φάσεις) είναι δυνατή η διενέργεια εκτεταμένων ελέγχων κατά τις φάσεις της παραγωγής. Παρακολούθηση του χρονοδιαγράμματος, απαιτήσεων του πελάτη, απαίτηση εξοπλισμού και ανθρώπινου δυναμικού, παρακολούθηση πορείας του έργου γίνεται σε τακτική βάση και ενημερώνεται η Διοίκηση της εταιρείας (Διαδικασία Δ 401).

Μετά την ολοκλήρωση της παραγωγής

Σε συμφωνία με τις κανονιστικές και νομοθετικές ρυθμίσεις αλλά και τις συμβατικές απαιτήσεις, ο Τεχνικός Διευθυντής σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, φροντίζει για τον έλεγχο και των παραδοτέων. Τα αποτελέσματα αυτά επεξεργάζονται και λαμβάνονται υπόψη στις ανασκοπήσεις από την Διοίκηση και στους Δείκτες Ποιότητας που θέτει η εταιρεία.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ενημερώνεται σε μηνιαία βάση σχετικά με τα αποτελέσματα.

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

Δ 202 Υποβολή Προσφορών

Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση προμηθευτών

Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών

Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων

Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων

- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση
- Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης
- Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

9.3 ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Μη συμμόρφωση θεωρείται οτιδήποτε έχει σχέση με την μη εφαρμογή των Διαδικασιών και Οδηγιών του Συστήματος Ποιότητας από το προσωπικό της Εταιρείας και την μη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών.

Παρά το ότι έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να εφαρμόζεται το Σύστημα Ποιότητας και οι λειτουργίες της Εταιρείας να ακολουθούν τις αντίστοιχες Διαδικασίες Ποιότητας η εμφάνιση προβλημάτων δεν μπορεί να αποκλεισθεί.

Στο Σύστημα Ποιότητας έχουν προβλεφθεί οι ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν στις περιπτώσεις όπου τα προβλήματα είναι σοβαρά (περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, Διαδικασία Δ 504).

Για την καταγραφή των μη συμμορφώσεων χρησιμοποιούνται κατάλληλα Έντυπα («Αναφορές Μη Συμμόρφωσης»), στα οποία περιγράφονται και αναλύονται οι λεπτομέρειες.

Σε όλες τις περιπτώσεις καταβάλλεται προσπάθεια να εντοπιστεί η αιτία που προκάλεσε την μη συμμόρφωση, εντοπίζονται τα πιθανά προβλήματα που έχουν δημιουργηθεί και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή επανάληψης.

Όλες οι Αναφορές Μη Συμμόρφωσης αριθμούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ο οποίος έχει και την γενική ευθύνη για την παρακολούθηση των μη συμμορφώσεων (Διαδικασία Δ 504) και τις ενέργειες που ακολουθούν.

Όταν διαπιστώνεται η ύπαρξη μη συμμορφούμενων πρώτων υλών λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα απομόνωσης και σήμανσης, ενώ οι πιθανές ενέργειες είναι (Διαδικασία Δ302) :

- χρήση με ειδικές οδηγίες και κατάλληλους ελέγχους
- επιστροφή στον προμηθευτή.

Η διαπίστωση ότι έχουν παραχθεί μη συμμορφούμενα προϊόντα είναι δυνατό να γίνει:

- είτε κατά τη διαδικασία εκτέλεσης της Σύμβασης (Διαδικασία Δ 401)
- είτε μετά την παράδοση των προϊόντων σε πελάτη (Διαδικασία Δ 402).

Οι ενέργειες σχετικά με μη συμμορφούμενα υλικά καταγράφονται στις αντίστοιχες Αναφορές Μη Συμμόρφωσης (Διαδικασία Δ 504).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

9.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για να καθορίσει, να μετρήσει και να παρακολουθήσει τις επιδόσεις της σε διάφορα θέματα η Εταιρεία συγκεντρώνει τα απαραίτητα δεδομένα και έχει καθορίσει, για κάθε ομάδα διεργασιών κατάλληλους Δείκτες Ποιότητας (Διαδικασία Δ 507).

Οι δείκτες αυτοί αφορούν π.χ:

- Ανταπόκριση στις Συμβάσεις (Κ)
- Παράπονα από πελάτες (Κ)
- Ικανοποίηση πελατών (Κ)
- Μη συμμορφώσεις ανά κύριο προμηθευτή (Υ)
- Μη συμμορφώσεις ανά κύριο υπεργολάβο (Υ)
- Βλάβες εξοπλισμού Εταιρείας (Υ)
- Μη συμμορφώσεις Συστήματος Ποιότητας (Γ)

Οι δείκτες εξετάζονται στις ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

9.5 ΒΕΛΤΙΩΣΗ

9.5.1 Διαρκής βελτίωση

Η διαρκής βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας από την Εταιρεία επιτυγχάνεται μέσω:

- της πολιτικής ποιότητας (παράγραφος 6.3),
- των στόχων για την ποιότητα (παράγραφος 6.4.1),
- των αποτελεσμάτων από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις που διενεργούνται (παράγραφος 9.2.2),
- των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών (παράγραφοι 9.5.2 και 9.5.3),
- της ανάλυσης των δεδομένων (παράγραφος 9.4) και
- της ανασκόπησης από τη Διοίκηση (παράγραφος 6.6).

9.5.2 Διορθωτικές ενέργειες

Παρά το ότι έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να εφαρμόζεται το Σύστημα Ποιότητας και οι λειτουργίες της Εταιρείας να ακολουθούν τις αντίστοιχες Διαδικασίες, δεν μπορεί να αποκλειστεί η δημιουργία προβλημάτων (μη συμμορφώσεων) κατά την παραγωγή των προϊόντων.

Στις περιπτώσεις όπου θα εμφανιστούν προβλήματα κατά τη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, προβαίνουν στις κατάλληλες διορθωτικές - προληπτικές ενέργειες ώστε όχι μόνο να επιλυθούν τα προβλήματα άμεσα και αποτελεσματικά αλλά και να εξαλειφθούν οι αιτίες που τα προκάλεσαν και να αποφευχθεί η επανάληψή τους.

Οι διορθωτικές - προληπτικές ενέργειες προκύπτουν κατά κανόνα σαν αποτέλεσμα μη συμμορφώσεων.

Στο Σύστημα Ποιότητας της Εταιρείας έχει περιληφθεί η κατάλληλη Διαδικασία (Δ506) για την καταγραφή, το σχολιασμό και την παρακολούθηση των μη συμμορφώσεων οι οποίες μπορεί να εντοπίζονται, εκτός των άλλων, και από παράπονα πελατών. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται η Αναφορά Μη Συμμόρφωσης (ΑΜΣ).

Οι Αναφορές Μη Συμμόρφωσης, που αναφέρθηκαν παραπάνω στην παράγραφο 8.3, σχολιάζονται από τα κατά περίπτωση αρμόδια πρόσωπα, ώστε να αποφασισθούν οι παραπέρα ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές (διορθωτικές - προληπτικές) γνωστοποιούνται στη συνέχεια στους αρμόδιους να τις υλοποιήσουν (Διαδικασία Δ 506).

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας έχει την αρμοδιότητα να επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητα των διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών, καθώς και να γνωστοποιεί τα συμπεράσματα στην ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

Δ 505 Ανασκόπηση Σ.ΔΠ από την Διοίκηση

Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης

9.5.3 Προληπτικές ενέργειες

Σαν αποτέλεσμα μιας μη συμμόρφωσης και σε συνδυασμό με τις άμεσες ενέργειες αποκατάστασης της μη συμμόρφωσης (διορθωτικές ενέργειες), υλοποιούνται και προληπτικές ενέργειες που αποσκοπούν στην αποφυγή επανάληψης της μη συμμόρφωσης (Διαδικασία Δ 506).

Προληπτικές ενέργειες είναι επίσης δυνατό να υλοποιηθούν, ανεξάρτητα από την εμφάνιση μη συμμορφώσεων, με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

Τέτοιες ενέργειες μπορεί να προκύψουν από:

- λεπτομερή εξέταση των τρόπων και μεθόδων εργασίας και ελέγχου
- αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων (Διαδικασία Δ 504),
- ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- ανασκόπηση των αρχείων ποιότητας
- επικοινωνία με πελάτες, παράπονα πελατών (Διαδικασία Δ 201)
- προβλήματα εκπαίδευσης προσωπικού, κ.ά.

Αιτήματα, υποδείξεις ή προτάσεις από εργαζόμενους της Εταιρείας ή και τρίτους που αφορούν καλύτερη οργάνωση και λειτουργία της Εταιρείας, καθώς και βελτίωση της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μπορεί επίσης να θεωρηθούν προληπτικές ενέργειες, εφόσον αποβλέπουν σε ελαχιστοποίηση πιθανών μελλοντικών μη συμμορφώσεων (Διαδικασία Δ 506).

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, έχει την αρμοδιότητα να επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητα των προληπτικών ενεργειών και να γνωστοποιεί τα συμπεράσματα στην Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505).

Σχετικές Διαδικασίες

- Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού
- Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού
- Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

10. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σήμερα, η έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης αποκτά πρωταγωνιστικό ρόλο και η εστίασή της έχει μετατοπιστεί από το διεθνές επίπεδο, στο χώρο δραστηριοποίησης των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν αυξανόμενη πίεση από τους κανονισμούς, την αγορά και τα ενδιαφερόμενα μέρη, για προϊόντα ποιοτικά που ταυτόχρονα θα υποστηρίζουν την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης. Οι διαδικασίες και τα προϊόντα που δεν προωθούν τη βιώσιμη ανάπτυξη, είναι δυνατόν να εντοπιστούν σε όλα τα μέρη της αλυσίδας του προϊόντος και μπορεί να σχετίζονται με την ποιότητα, το περιβάλλον ή την εργασιακή υγεία και ασφάλεια. Για να βρεθούν λύσεις που θα μειώνουν αυτές τις συνέπειες, η βιομηχανία και οι επιχειρήσεις γενικότερα, θα πρέπει να αποκτήσουν μια πιο ολιστική άποψη των διαδικασιών και των προϊόντων παραγωγής (T.H. Jorgensen, 2008).

Έτσι, καθίσταται σαφές ότι τα παραδοσιακά συστήματα διοίκησης αδυνατούν να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις. Οι εταιρείες καλούνται να πιστοποιηθούν και να αναδιοργανωθούν, όχι για να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αλλά απλά για να επιβιώσουν.

Το ερευνητικό θέμα της παρούσας πτυχιακής εργασίας αντιστοιχεί στην σχεδίαση και εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2008 στην επιχείρηση PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ. Στην περίπτωση αυτή μελετήθηκαν οι λειτουργίες του ISO 9001:2008 μέσα στην επιχείρηση.

Η μεθοδολογία έρευνας που χρησιμοποιήθηκε για την συγγραφή αυτής της εργασίας στηρίχθηκε κατά κύριο λόγο στα πρότυπα του ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000, ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008, καθώς επίσης και σε διάφορα επιστημονικά συγγράμματα της ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας, σε σημειώσεις του τμήματος Τυποποίησης και Διακίνησης Προϊόντων και σε ηλεκτρονικές και διαδικτυακές πηγές.

Τα κύρια ευρήματα της παρούσας έρευνας για την εφαρμογή των Συστημάτων

Ποιότητας τόσο στην επιχείρηση που εξετάζουμε όσο και στις υπόλοιπες επιχειρήσεις εν ολίγης είναι:

- η βελτίωση των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν ISO 9001:2000 και οι προτάσεις για την μετάβασή τους στο νέο πρότυπο του ISO,
- η ανάγκη καθιέρωσης στην διοίκηση της PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ μιας πλατφόρμας στήριξης του μηχανισμού των σημαντικών λειτουργιών της Διοίκησης,
- η σχεδίαση για την ποιότητα θέτοντας αντικειμενικούς σκοπούς,
- η ανάγκη ανάθεσης ευθυνών και αρμοδιοτήτων σε κατάλληλα πρόσωπα μέσα στην επιχείρηση,
- η δημιουργία περισσότερων και με πιο αποδοτικά κριτήρια τμημάτων μέσα στην PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ όπως τμήμα οικονομικών, τμήμα παραγωγής και τμήμα προσωπικού,
- η εξασφάλιση επικοινωνίας στην PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ με τα κριτήρια που ορίζονται από το εγχειρίδιο ποιότητας του ISO 9001:2008,
- η σημαντικότητα ύπαρξης του τμήματος ποιότητας και του αντίστοιχου υπεύθυνου σε όλες τις επιχειρήσεις,
- οι προτάσεις για τον τρόπο διαχείρισης και διάθεσης των πόρων τόσο μέσα στην PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ όσο και στις υπόλοιπες επιχειρήσεις,
- οι προτάσεις βελτιστοποίησης για την υποδομή και το περιβάλλον εργασίας της PROTOSOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ,
- η διαπίστωση ότι πρέπει να γίνουν σωστοί χειρισμοί σε θέματα διαχείρισης και ικανοποίησης πελατών και αγοράς προϊόντων ή υλικών.

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν γίνει, τα γενικά συμπεράσματα που προέκυψαν είναι ότι υπάρχει μια μικρή ή καθόλου αύξηση στο κόστος πιστοποίησης με το πρότυπο ISO 9001:2008. Από την άλλη πλευρά όμως, σημειώνεται μια βελτίωση στην ικανοποίηση των πελατών-καταναλωτών, στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών και στην παραγωγικότητα.

Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που θα προκύψουν για την επιχείρηση από την ανάπτυξη, εφαρμογή και πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης της ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο κατά ISO 9001:2008 μπορούν να διακριθούν σε εσωτερικά και εξωτερικά.

Εσωτερικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα

- Ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης σε θέματα ποιότητας, υγιεινής, ανάπτυξης ομαδικότητας και συνεργασίας, ενεργοποίηση για λιγότερα ανθρώπινα λάθη και επαναλήψεις.
- Αποσαφήνιση των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων ανά τμήμα και ειδικότερα με στόχο την βελτίωση της διατμηματικής επικοινωνίας.
- Συστηματοποίηση του τρόπου εργασίας, βάσει προκαθορισμένων οδηγιών και διαδικασιών, που αναβαθμίζουν το περιεχόμενο της εργασίας για το προσωπικό μέσω της εκχώρησης αρμοδιοτήτων και ευθυνών.
- Συνεχείς βελτιώσεις / απλοποιήσεις των διεργασιών μετά από τον εντοπισμό των προβλημάτων και τη λήψη των κατάλληλων διορθωτικών μέτρων.
- Μείωση των ελαττωματικών προϊόντων, επίτευξη σταθερής ποιότητας, μείωση κόστους.
- Σταθερότητα τεχνικών αξιολόγησης προμηθευτών και βελτίωση των εξωτερικών συνεργασιών με στόχο το κοινό όφελος.
- Ανάπτυξη ποιότητας Α' υλών, μείωση του κόστους ελέγχου προμηθειών και εισερχομένων.
- Ενεργή συμμετοχή της Διοίκησης και αναβάθμιση της λειτουργίας της ποιότητας.
- Βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης και της παραγωγικότητας.
- Καθορισμός και παρακολούθηση των επιχειρηματικών στόχων.
- Μείωση του κόστους που οφείλεται σε πρόστιμα από μηνύσεις, καταγγελίες, εγγυήσεις.
- Δημιουργία εμπιστοσύνης για την επίτευξη και διατήρηση του ήδη υπάρχοντος μεριδίου της αγοράς.
- Επίτευξη και διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών για την ικανοποίηση νομοθετικών απαιτήσεων, απαιτήσεων πελατών κ.τ.λ.

Εξωτερικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα

- Συνολική βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.
- Διαφοροποίηση έναντι των ανταγωνιστών.
- Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης και δημιουργία "πιστών" πελατών.
- Απόκτηση ανταγωνιστικής αιχμής για το τμήμα Μάρκετινγκ και επικοινωνίας.
- Ικανοποίηση πελατών οι οποίοι απαιτούν το πιστοποιητικό συμμόρφωσης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας με βάση το πρότυπο.
- Εντοπισμός των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών.
- Βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη.
- Δυνατότητα ανταγωνισμού με μεγαλύτερες επιχειρήσεις ή ξένες επιχειρήσεις του ίδιου τομέα.
- Διατήρηση της φήμης λόγω των παραπάνω.

Λαμβάνοντας τώρα υπόψη και το στοιχείο της διαχρονικότητας των αποτελεσμάτων τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που θα προκύψουν χωρίζονται σε βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα:

Βραχυπρόθεσμα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα

- Μείωση του κόστους με την εξάλειψη των μη συμμορφώσεων και αντίστοιχη αύξηση του κέρδους. Το κόστος σφάλματος έχει προσεγγιστικά υπολογιστεί στο 20-25% των πωλήσεων.
- Η προοπτική αυξημένης συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού και η ανάπτυξη ορθής διατμηματικής επικοινωνίας, θα βοηθήσει στη δημιουργία θετικού ενδοεπιχειρησιακού κλίματος με διάθεση για δημιουργία και καινοτομία.
- Ανάπτυξη συστήματος εργασίας με συγκεκριμένη μεθοδολογία και διαδικασίες που θα εξασφαλίζουν την ορθή λειτουργία του συστήματος.

Μακροπρόθεσμα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα

- Καθιέρωση της φιλοσοφίας Ολικής Ποιότητας που θα αποκτήσει η επιχείρηση.
- Διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό.
- Διεύρυνση του πελατολογίου μέσω της βελτίωσης της εικόνας της επιχείρησης.

Τα μειονεκτήματα και οι δυσκολίες μιας επιχείρησης που πιστοποιείται κατά ISO 9001:2008

Δημιουργούνται όμως και προβλήματα κατά την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001:2008, όπως και κατά την εφαρμογή όλων των συστημάτων ποιότητας. Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που ανακύπτει από την προσπάθεια εφαρμογής ενός συστήματος ποιότητας είναι οι αντιδράσεις των εργαζομένων στις νέες συνθήκες εργασίας και οι προφανείς δυσκολίες στην αλλαγή της νοοτροπίας τους. Η επίλυση του προβλήματος αυτού έγκειται στην καλή θέληση και πρόθεση της διοίκησης να εξηγήσει στους εργαζόμενους ότι οι μεταβολές αυτές είναι για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης ενώ οι ίδιοι θα έχουν να αποκομίσουν σημαντικά οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος. Η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας αποσκοπεί στη βελτίωση και σε καμία περίπτωση δεν αποβλέπει σε μειώσεις προσωπικού ή υποβαθμίσεις στελεχών.

Άλλα προβλήματα που παρατηρούνται είναι:

- Η επιλογή κατάλληλου φορέα πιστοποίησης,
- Η έλλειψη πεπειραμένων εσωτερικών ελεγκτών ποιότητας με αποτέλεσμα η προς πιστοποίηση επιχείρηση να απευθύνεται σε εξωτερικούς ελεγκτές με υψηλό κόστος και ελάχιστες γνώσεις για τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης εσωτερικά,
- Η υπερβολική γραφειοκρατία που απαιτείται έως ότου μια οικονομική μονάδα λάβει το πιστοποιητικό ποιότητας,
- Απαιτεί εκτεταμένες επενδύσεις σε διαρκή προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων στην εφαρμογή τέτοιων συστημάτων,
- Απαιτεί σημαντικές επενδύσεις και κατανάλωση πολλών ανθρωποωρών για την προετοιμασία της πιστοποίησης,
- Τέλος υπάρχει σημαντικό πρόβλημα όσον αφορά την επιλογή του κατάλληλου για τις ανάγκες της επιχείρησης φορέα πιστοποίησης. Σήμερα, υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός τέτοιων φορέων και η κάθε επιχείρηση καλείται να επιλέξει τον καταλληλότερο για τις ειδικές δεδομένες ανάγκες της, τον πιο αξιόπιστο και αυτόν με τη διεθνή αναγνώριση και εμπειρία.

Συνήθως όπως διαπιστώνεται στην πράξη, τα κυριότερα προβλήματα από την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας δεν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της πιστοποίησης, αλλά προκύπτουν στην φάση κυρίως πριν την πιστοποίηση. Εφόσον, ξεπεραστούν τέτοιου είδους προβλήματα τότε δεν υπάρχει κανένα αρνητικό σημείο στην εφαρμογή του συστήματος και αποκαλύπτονται χρόνο με το χρόνο εφαρμογής τα κυριότερα οφέλη για την επιχείρηση.

Τρόποι αντιμετώπισης των μειονεκτημάτων και των δυσκολιών

Οι τρόποι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αντεπεξέλθει η επιχείρηση ή ο οργανισμός στα μειονεκτήματα ή τις δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν είναι οι εξής:

- Ενεργός συμμετοχή και υποστήριξη
- Οργάνωση για Ποιότητα
- Εκπαίδευση- Επιμόρφωση- Ενημέρωση
- Ανάπτυξη της συνήθειας του μετρήματος
- Ευκαιρίες Βελτίωσης
- Συμμετοχή και Αναγνώριση

Η συμβολή της παρούσας πτυχιακής εργασίας εστιάζεται στο γεγονός ότι έδωσε αξία στις δραστηριότητες της διοίκησης της κάθε επιχείρησης που το ζητούσε, βελτιώνοντας διαρκώς την απόδοση μέσω της επικέντρωσης των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζουν, στις βασικές διεργασίες της επιχείρησης ή του οργανισμού και παράλληλα να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των πελατών που αποτελούν τον πυρήνα γύρω από τον οποίο σχεδιάζονται αυτά τα συστήματα.

Ως προτάσεις για μελλοντική έρευνα προτείνεται η δημιουργία ευαισθητοποίησης και παροχής υπηρεσιών στις ελληνικές επιχειρήσεις για την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας που θα βοηθήσουν στην διεκπεραίωση των λειτουργιών με ευκολότερο, αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο. Όσο για την PROTESOL ΣΑΦΡΙΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ προτείνεται μελλοντικά να εξετάσει τις λειτουργίες εφαρμογής του ISO 9001:2008 δίνοντας της βοήθεια για μεγαλύτερη ακρίβεια στις απαιτήσεις του ISO με σωστή διαχείριση πόρων και λειτουργία περισσότερων απαιτήσεων του εγχειριδίου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αυλωνίτης Α. Στ. Στοιχεία ελέγχου και Διασφάλισης Ποιότητας. (2_ έκδ.). Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Καμπουρίδης Γεώργιος. Η Στρατηγική της Ποιότητας και η Ελληνική Μικρομεσαία Επιχείρηση. Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε. (2008). Ελληνικό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας – Απαιτήσεις. Αθήνα: ΕΛΟΤ Α.Ε

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- James L. Lamprecht. ISO 9000 IMPLEMENTATION FOR SMALL BUSINESS. ASQC Quality Press.
- Terry Ehresman. Small Business Success Through TQM: Practical Methods to Improve Your Organization's Performance. ASQC Quality Press.
- Evans, J. R., Lindsay, W. M. (2008), "The Management and Control of Quality", Thomson, South-Western.
- Fay, C. (2000), "Small and Medium-Sized Enterprises and the Environment" Business Imperatives, Hillary R (ed.), Greenleaf, Sheffield
- David L. Goetsch. Quality management: introduction to total quality management for production, processing, and services

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Γενική γραμματεία έρευνας και τεχνολογίας: Συστήματα διαχείρισης ποιότητας, www.grst.gr
- ΕΛΟΤ Α.Ε. Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε. www.elot.gr
- Legeartis S.A. Legeartis – Consulting for change. www.legeartis.gr
- Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος. www.tee.gr
- www.csrhellas.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Πολιτική Ποιότητας

Η PROTESOL ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικής πραγματικότητας και στοχεύοντας στην βελτίωση της οργανωτικής της δομής αποσκοπώντας πάντα στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, αποφάσισε να αναπτύξει και να εγκαταστήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2008.

Η πολιτική της PROTESOL είναι να παράγει Υπηρεσίες Υγρομόνωσης, Θερμομόνωσης, Ηχομόνωσης, Επίσκευή & Ενίσχυση καθώς και εμπορίας υλικών για την πραγματοποίηση των παραπάνω υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών της και να ικανοποιούν υψηλές προδιαγραφές ποιότητας.

Οι προδιαγραφές ποιότητας θα είναι σύμφωνες με τις επιβαλλόμενες από την νομοθεσία ή/και θα τις υπερκαλύπτουν σε περίπτωση που οι υπάρχουσες δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών.

Για την επιτυχία των παραπάνω στόχων μακροπρόθεσμα η Εταιρεία:

- βελτιώνει συνεχώς τις μεθόδους και τις διαδικασίες της
- εκσυγχρονίζει τον παραγωγικό εξοπλισμό της και τον εξοπλισμό ελέγχων
- προσπαθεί για ποιοτική τελειότητα σε ατομικό επίπεδο και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η PROTESOL πιστεύει ότι η επιτυχία μετριέται από την συνεχή ικανοποίηση των πελατών της. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός συμμετέχει όλο το προσωπικό από την Διοίκηση έως τα στελέχη, στην διερεύνηση, πρόληψη μη συμμορφώσεων και βελτίωσης παραγωγικής διεργασίας και του συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας. Η δόμηση σταθερής σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες αποτελεί βασικό σκοπό της επιχείρησης και για την επίτευξή του έχουν αναπτυχθεί μετρήσιμοι δείκτες και στόχοι, οι οποίοι παρακολουθούνται σε συνεχή βάση.

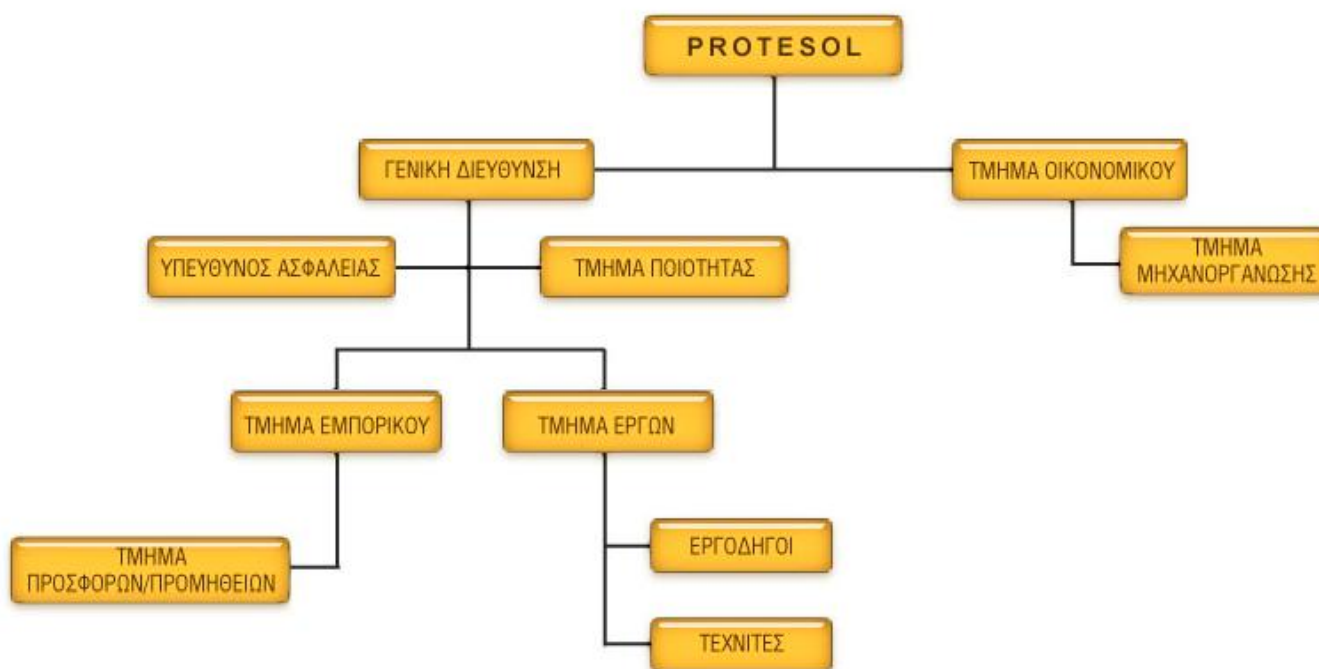
Η πολιτική αυτή της ποιότητας βασίζεται στην εντατική εκπαίδευση με έμφαση στην συμμετοχή του προσωπικού.

Ο σκοπός της PROTESOL είναι να ανταποκρίνεται με τον πιο ικανοποιητικό, αποτελεσματικό και οικονομικό τρόπο στις απαιτήσεις του πελάτη και να του παρέχει την σιγουριά ότι η επιδιωκόμενη ποιότητα επιτυγχάνεται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

(βλ. Σελίδα που ακολουθεί)

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ενότητα 1 Διαχείριση πόρων

- Δ 100 Οργανωτική Δομή
- Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού
- Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού
- Δ 103 Περιβάλλον Εργασίας
- Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού

Ενότητα 2 Πελάτες

- Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες
- Δ 202 Υποβολή Προσφορών

Ενότητα 3 Προμήθειες / Προμηθευτές

- Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση εξωτερικών συνεργατών
- Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών
- Δ 303 Έλεγχος εισερχομένων

Ενότητα 4 Διαχείριση Έργων

- Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων
- Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων
- Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη

Ενότητα 5 Διαχείριση Συστήματος

- Δ 501 Διαχείριση Εγγράφων
- Δ 502 Διαχείριση αλληλογραφίας
- Δ 503 Διαχείριση αρχείων
- Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
- Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση
- Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης
- Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

Δ 100 Οργανωτική Δομή

Το έγγραφο αυτό	ΕΙΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ και έχει ΑΡΙΘΜΟ
	ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ <input type="checkbox"/>	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ	ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΙ
01	1-08-2011	Αρχική Έκδοση	Όλες

Σύνταξη :	Το έγγραφο αυτό, σε περίπτωση που δεν είναι ελεγχόμενο (βλ. σχετική σήμανση), δεν αναθεωρείται και ενδέχεται να περιέχει παρωχημένα ή ανακριβή στοιχεία, συνεπώς δεν ενδείκνυται η χρήση του.	Έγκριση :
Ημερομηνία : 01-08-2011		ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΣΑΦΡΙΔΗΣ
		Ημερομηνία : 01-08-2011

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Διαδικασία αυτή περιγράφει την οργανωτική δομή της Εταιρείας και αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο καθορίζονται και καταγράφονται τα καθήκοντα των στελεχών και του προσωπικού για την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Αντικείμενο της διαδικασίας είναι να περιγράψει το οργανόγραμμα της εταιρείας σε σχέση με τις θέσεις που αναφέρονται σε σ' αυτό και τις αρμοδιότητες /υπευθυνότητες που απορρέουν από αυτές.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ποιότητα: Το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας (στη συγκεκριμένη περίπτωση του έργου), που σχετίζεται με την ικανότητα του να ικανοποιεί προσδιορισμένες ή διαφαινόμενες ανάγκες του πελάτη.

Σύστημα Ποιότητας: Η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και τα μέτρα που λαμβάνονται για την υλοποίηση της διαχείρισης της ποιότητας.

Έλεγχος Ποιότητας: Οι τεχνικές και οι δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για να ικανοποιήσουν απαιτήσεις ποιότητας. Ο έλεγχος ποιότητας αποτελεί μέρος της Διαχείρισης Ποιότητας.

Διαχείριση Ποιότητας: Όλες εκείνες οι προγραμματισμένες και συστηματικές δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για την παροχή επαρκούς εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα ικανοποιήσει δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας.

Επιθεώρηση Ποιότητας : Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση για τον καθορισμό, του αν οι δραστηριότητες ποιότητας και τα σχετικά αποτελέσματα είναι σύμφωνα με τις προγραμματισμένες διευθετήσεις εφαρμόζονται αποτελεσματικά και είναι κατάλληλες για την επίτευξη των στόχων.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Γενική Δομή της Εταιρείας

Η γενική δομή της Εταιρείας απεικονίζεται στο αντίστοιχο οργανόγραμμα.

Την συνολική ευθύνη έχει ο Διευθυντής της Εταιρείας ο οποίος πλαισιώνεται από:

- τον Υπεύθυνο Εμπορικού Τμήματος
- τον Τεχνικό Διευθυντή

- τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος έχει τη συνολική ευθύνη του Συστήματος Ποιότητας.
- τη Γραμματεία, η οποία παρέχει την απαραίτητη γραμματειακή υποστήριξη.
- Το Λογιστήριο (Εξωτερικός Συνεργάτης)

Ο **Διευθυντής της εταιρείας** έχει τη γενική εποπτεία της εφαρμογής, της τήρησης και της βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2008. Καθορίζει, τροποποιεί και εγκρίνει την Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών της.

Διασφαλίζει την επικοινωνία, σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας, ώστε να διευκολύνεται η συνεργασία του προσωπικού, με απώτερο σκοπό την επίτευξη των στόχων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Παρέχει επαρκείς πόρους, συμπεριλαμβανομένου και εκπαιδευμένου προσωπικού, για τη διαχείριση, την εκτέλεση και την επαλήθευση των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και για τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Έχει την ευθύνη της υπογραφής Ιδιωτικών Συμφωνητικών για τα έργα που αναλαμβάνει η εταιρεία είτε σε τεχνικό, είτε σε εμπορικό επίπεδο.

Ο **Τεχνικός Διευθυντής** έχει την γενική εποπτεία των έργων που αναλαμβάνει η εταιρεία για εργασίες υδρομόνωσης, θερμομόνωσης, ηχομόνωσης, επισκευής, ενίσχυσης και προστασίας σκυροδέματος. Επίσης έχει την ευθύνη για την αξιολόγηση (αρχική και περιοδική) των προμηθευτών και υπεργολάβων που συνεργάζεται η εταιρεία. Επίσης είναι υπεύθυνος για την έρευνα αγοράς για όλες τις προμήθειες που πραγματοποιεί η εταιρεία για τις ανάγκες της και για τις ανάγκες των έργων. Η έγκριση προμήθειας των υλικών γίνεται από τον Διευθυντή της εταιρείας.

Ο Τεχνικός Διευθυντής (Τ.Δ) επιβλέπει τα έργα της εταιρείας, θέτοντας στόχους και παρακολουθεί /αξιολογεί την επίτευξή τους.

Έχει επίσης την ευθύνη για την Διαχείριση του εξοπλισμού της εταιρείας.

Ο **Υπεύθυνος Εμπορικού** έχει την ευθύνη συντονισμού του εμπορικού τμήματος της εταιρείας και για θέματα επαφών με Πελάτες, της εκπροσώπησης Οίκων, αντιπροσωπειών, κλπ που έχει αναλάβει η εταιρεία, και την τεχνική υποστήριξη σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή.

Με τον **Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας** συνεργάζεται ο Τεχνικός Διευθυντής, ο Υπεύθυνος Εμπορικού και συνεπικουρεί η Γραμματεία.

Γραμματειακή υποστήριξη των έργων που διαχειρίζεται η εταιρία, αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού, διαχείριση της βιβλιοθήκης και αρχειοθέτησης παρέχει η **Γραμματεία**.

4.2. Διαχείριση Ποιότητας

Λόγω της σημασίας που αποδίδει γενικά η Εταιρεία στα θέματα Διαχείρισης Ποιότητας, ο Υπεύθυνος Ποιότητας έχει αρμοδιότητες που περιγράφονται αναλυτικά στις Διαδικασίες του Συστήματος και συνοψίζονται γενικά στα παρακάτω:

- Συνολική ευθύνη της λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας
- Διαχείριση της τεκμηρίωσης
- Παρακολούθηση των μη συμμορφώσεων και των ενεργειών που ακολουθούν
- Διοργάνωση των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Σύνταξη εκθέσεων ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας
- Την ενημέρωση της Διοίκησης για την εφαρμογή του συστήματος Ποιότητας και την εισήγηση προτάσεων βελτίωσης
- Την εκπροσώπηση της Διοίκησης σε τρίτους για θέματα ποιότητας

4.3. Επιτροπή Ποιότητας

Η Επιτροπή Ποιότητας είναι συλλογικό όργανο που λειτουργεί όταν απαιτείται συλλογική επεξεργασία και λήψη αποφάσεων για θέματα ποιότητας. Η Επιτροπή Ποιότητας αποτελείται από:

- Τον Διευθυντή της εταιρείας
- τον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος έχει και την ευθύνη συντονισμού του έργου της
- τον Τεχνικό Διευθυντή
- τον Υπεύθυνο Εμπορικού

Ανάλογα με το θέμα που συζητείται, με απόφαση του Διευθύνοντα Συμβούλου στην Επιτροπή μπορεί να μετέχουν και άλλα στελέχη της Εταιρείας.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής περιγράφονται αναλυτικά στις Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας και καλύπτουν θέματα όπως:

- ∅ τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την συντήρηση του συστήματος ποιότητας σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου
- ∅ Αξιολόγηση προμηθευτών και υπεργολάβων
- ∅ Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
- ∅ Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας
- ∅ Εξέταση παραπόνων πελατών
- ∅ Προβλήματα μη-συμμορφώσεων υλικών και προϊόντων
- ∅ Διορθωτικές/ προληπτικές ενέργειες

4.4. Καθηκοντολόγιο

Για την καταγραφή των καθηκόντων του προσωπικού χρησιμοποιούνται τα Έντυπα **E-100-1** "Περιγραφή Καθηκόντων". Τα Έντυπα αυτά συμπληρώνονται με μέριμνα του Υπεύθυνου Ποιότητας σε συνεργασία με τον Διευθυντή της εταιρείας από τον οποίο και υπογράφονται. Υπογράφονται επίσης και από τον κάτοχο της συγκεκριμένης θέσης. Τα συμπληρωμένα και υπογεγραμμένα έντυπα διανέμονται σε όλους όσους αφορούν, σύμφωνα με την Διαδικασία Δ 501.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

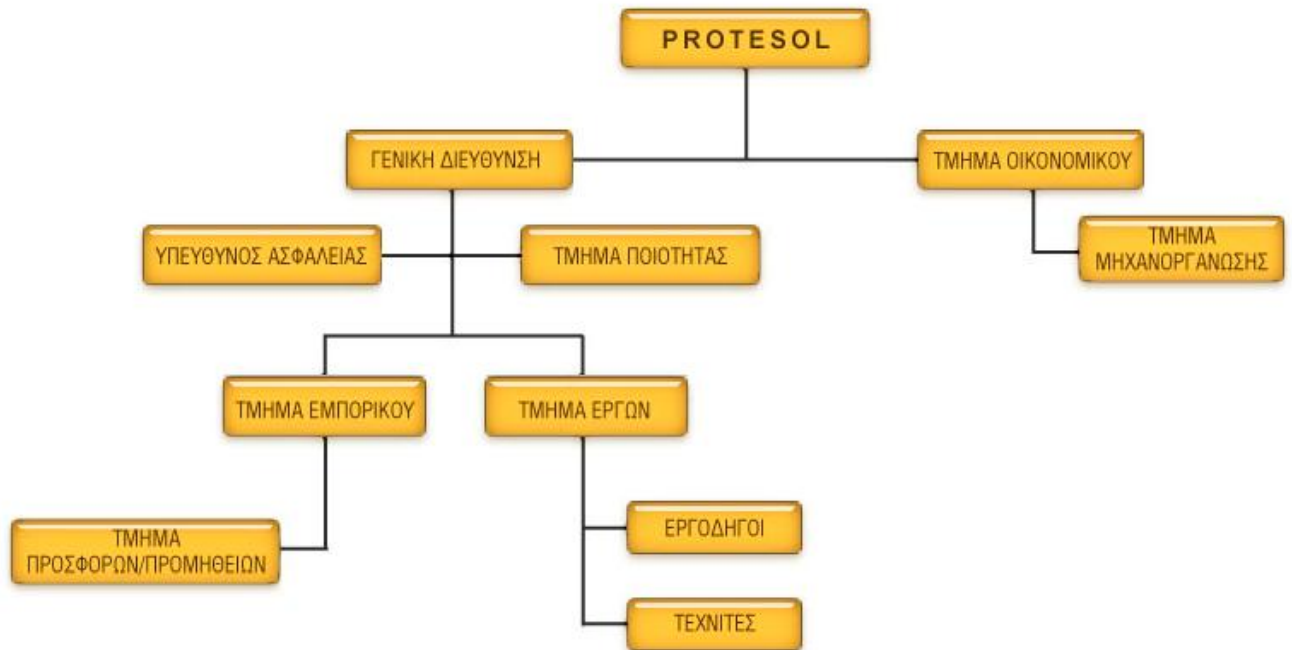
5.1 Έντυπο E-100-1, "Περιγραφή Καθηκόντων"

Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων".

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Οργανόγραμμα

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει



Διαδικασία Δ-100 : Οργανωτική Δομή

ΚΑΘΗΚΟΝΤΟΛΟΓΙΟ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-100-1

Σελίδα 1 από 1

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Αριθμός:

Υπόκειται σε:

Αντικαθίσταται από:

Αντικαθιστά:

Καθήκοντα

Σχετικό έγγραφο
Συστήματος Ποιότητας

Στον κώδικα της θέσης αυτής είναι δυνατόν να ανατίθενται και άλλα καθήκοντα εκτός από τα παραπάνω αναφερόμενα.

Σημανικός κώδικας της θέσης:

Υπογραφή:

Ημερομηνία:

Υπογραφή Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας:

Ημερομηνία:

Υπογραφή Διευθυντή:

Ημερομηνία:

Δ 101 Εκπαίδευση Προσωπικού

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγραφεί η μέθοδος ανασκόπησης και εντοπισμού των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού, ο τρόπος με τον οποίο αυτές καλύπτονται, καθώς και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διενεργηθεισών εκπαιδεύσεων.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά όλα τα άτομα της εταιρείας. Αρμόδιοι για την εφαρμογή της είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας και ο Διευθυντής της Εταιρείας. Επίσης, οι υπεύθυνοι των τμημάτων, οι οποίοι ενημερώνουν τον Υπεύθυνο Ποιότητας για τις ανάγκες εκπαίδευσης των υφισταμένων τους και αξιολογούν την αποτελεσματικότητά της όταν έχει ολοκληρωθεί. Τέλος, όλοι οι συμμετέχοντες σε εκπαίδευση συμπληρώνουν το έντυπο αξιολόγησής της.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Δεν υπάρχουν.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Εντοπισμός αναγκών εκπαίδευσης

4.1.1 Οι εκπαιδευτικές ανάγκες της εταιρείας εντάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Γενική επιμόρφωση, η οποία αποσκοπεί στη βελτίωση του φάσματος των γενικών γνώσεων.

Εξειδικευμένη εκπαίδευση, η οποία στοχεύει στην ενημέρωση και τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, στο κυρίως αντικείμενό τους.

Εκπαίδευση για τη βελτίωση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας, που συνίσταται στην παρακολούθηση των εξελίξεων στον κλάδο (νέος εξοπλισμός, λογισμικό, μέθοδοι, κλπ), καθώς και στη βελτίωση των τεχνικών και των μεθόδων διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.1.2 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας και μετά από συνεννοήσεις με τους υπεύθυνους των τμημάτων, υποβάλλει προτάσεις στον Διευθυντή της εταιρείας σχετικά με τις ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού, για έγκριση, σε ετήσια βάση, κατά την τακτική σύσκεψη ανασκόπησης από τη Διοίκηση (διαδικασία Δ-505).

4.1.3 Οι προτάσεις περιέχουν κατά το δυνατόν, συγκεκριμένα στοιχεία, όπως τον εκπαιδευτικό φορέα, το χρόνο, τον τρόπο και το κόστος της εκπαίδευσης, καθώς και το αναμενόμενο αποτέλεσμα.

4.2 Προγραμματισμός και κάλυψη εκπαιδευτικών αναγκών

4.2.1 Εκπαιδευτικός φορέας μπορεί να είναι η ίδια η εταιρεία ή κάποιος εξωτερικός οργανισμός. Η εκπαίδευση μπορεί να έχει τη μορφή διδασκαλίας, παρουσίασης, πρακτικής άσκησης, επίδειξης ή μελέτης περιπτώσεων (case study).

4.2.2 Μετά την έγκριση των προτάσεων από τον Διευθυντή της εταιρείας, συντάσσεται το ετήσιο πρόγραμμα εκπαίδευσης (έντυπο E-101-1), το οποίο υπογράφεται από τον Διευθυντή της εταιρείας και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3 Υλοποίηση της εκπαίδευσης

4.3.1 Η εκπαίδευση των εργαζομένων υλοποιείται σύμφωνα με το εγκεκριμένο πρόγραμμα.

4.3.2 Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες προσκομίζουν στον Υπεύθυνο Ποιότητας αντίγραφο της σχετικής βεβαίωσης / πιστοποιητικού, εάν τέτοιο τους έχει δοθεί, προκειμένου να αρχειοθετηθεί στο φάκελό τους. Σε διαφορετική περίπτωση, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφει την εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε στο ατομικό αρχείο εκπαίδευσης (έντυπο E-101-2).

4.3.3 Κάθε άτομο που εκπαιδεύεται, συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της εκπαίδευσης (έντυπο E-101-3) και το παραδίδει στον Υπεύθυνο Ποιότητας, εντός ενός μήνα από την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης.

4.3.3 Οι νεοπροσλαμβανόμενοι υπάλληλοι, εντός ενός μήνα από την ημερομηνία πρόσληψης, ενημερώνονται :

- Ø για το Σύστημα Διαχείρισης ποιότητας και την Πολιτική Ποιότητας, από τον Υπεύθυνο Ποιότητας,
- Ø για τα θέματα που άπτονται του αντικειμένου τους, από τον υπεύθυνο του τμήματος στο οποίο θα απασχοληθούν.

Η εκπαίδευση αυτή καταγράφεται στο φάκελο του εργαζομένου (έντυπο E-101-2), και χρησιμεύει στην πρώτη αξιολόγηση του νεοπροσληφθέντος (διαδικασία Δ-102, “Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού”).

4.4 Αξιολόγηση της εκπαίδευσης

4.4.1 Ο ιεραρχικά προϊστάμενος κάθε ατόμου μεριμνά για την εφαρμογή των γνώσεων που αποκτήθηκαν, προς όφελος της εταιρείας.

Η αξιολόγηση της εκπαίδευσης πραγματοποιείται από τους ιεραρχικά προϊστάμενους των ατόμων που συμμετείχαν σε αυτή, και αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης του κάθε ατόμου (διαδικασία Δ-102).

4.4.3 Τα στοιχεία αξιολόγησης της εκπαίδευσης, τα οποία συμπεριλαμβάνονται στο έντυπο E-102-2 "Έντυπο Αξιολόγησης Προσωπικού", υποβάλλονται στον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος τα επεξεργάζεται και τα υποβάλλει στη Διοίκηση, κατά την τακτική σύσκεψη ανασκόπησης (Διαδικασία Δ-505).

4.4.4 Η αξιολόγηση της εκπαίδευσης, σε περίπτωση που αυτή διενεργείται από εξωτερικό φορέα, παρέχει στοιχεία για την ανασκόπηση του φορέα αυτού ως αξιολογημένου συνεργάτη της εταιρείας, σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-301, "Αξιολόγηση και Ανασκόπηση προμηθευτών".

4.5 Τροποποίηση του εγκεκριμένου ετήσιου προγράμματος εκπαίδευσης

4.5.1 Σε περίπτωση που απαιτηθεί η τροποποίηση του ετήσιου προγράμματος εκπαίδευσης που έχει εγκριθεί από τον Διευθυντή της εταιρείας, ακολουθούνται οι παρακάτω ενέργειες, ανάλογα με το είδος της αλλαγής που απαιτείται:

για μετάθεση ημερομηνιών, αλλαγή συμμετεχόντων, εισηγητών, κλπ, οι τροποποιήσεις σημειώνονται στο εγκεκριμένο πρόγραμμα από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος μονογράφει δίπλα στις σημειώσεις του.

Για ακύρωση προγραμματισμένης εκπαίδευσης ή για πρόσθεση νέας, απαιτείται επιπλέον η έγκριση του Διευθυντή.

5. ΕΝΤΥΠΑ - Αρχεία

5.1 Έντυπο E-101-1, "Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης"

5.2 Έντυπο E-101-2, "Αρχείο Εκπαίδευσης Εργαζομένου".

5.3 Έντυπο E-101-3, "Αξιολόγηση Εκπαίδευσης",

5.4. Πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, και λοιπά έγγραφα που αποδεικνύουν την ικανότητα και την εκπαίδευση του προσωπικού

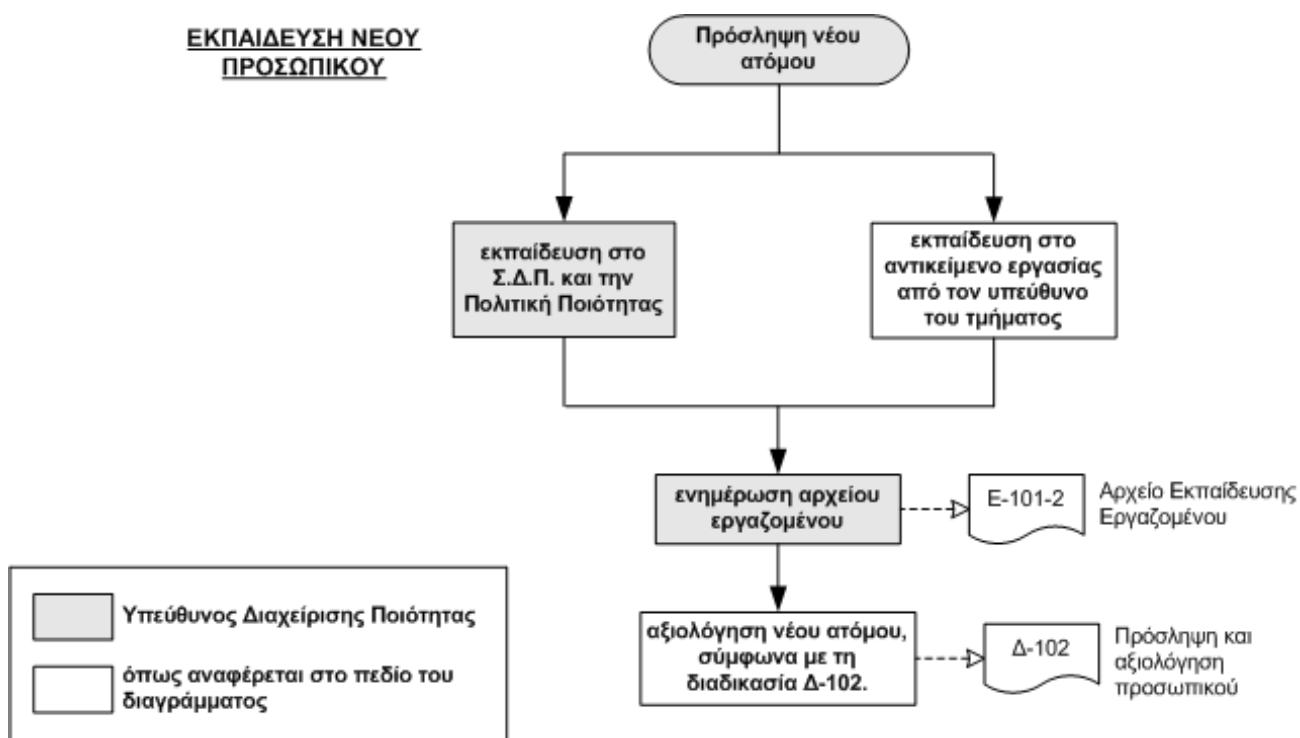
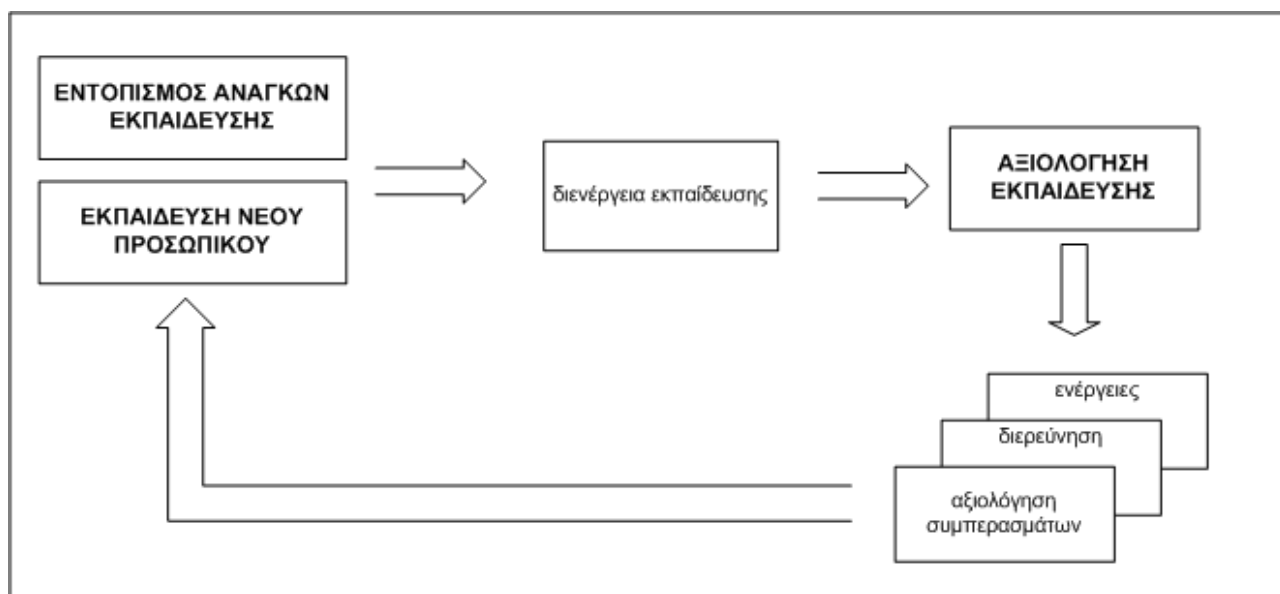
Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων".

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

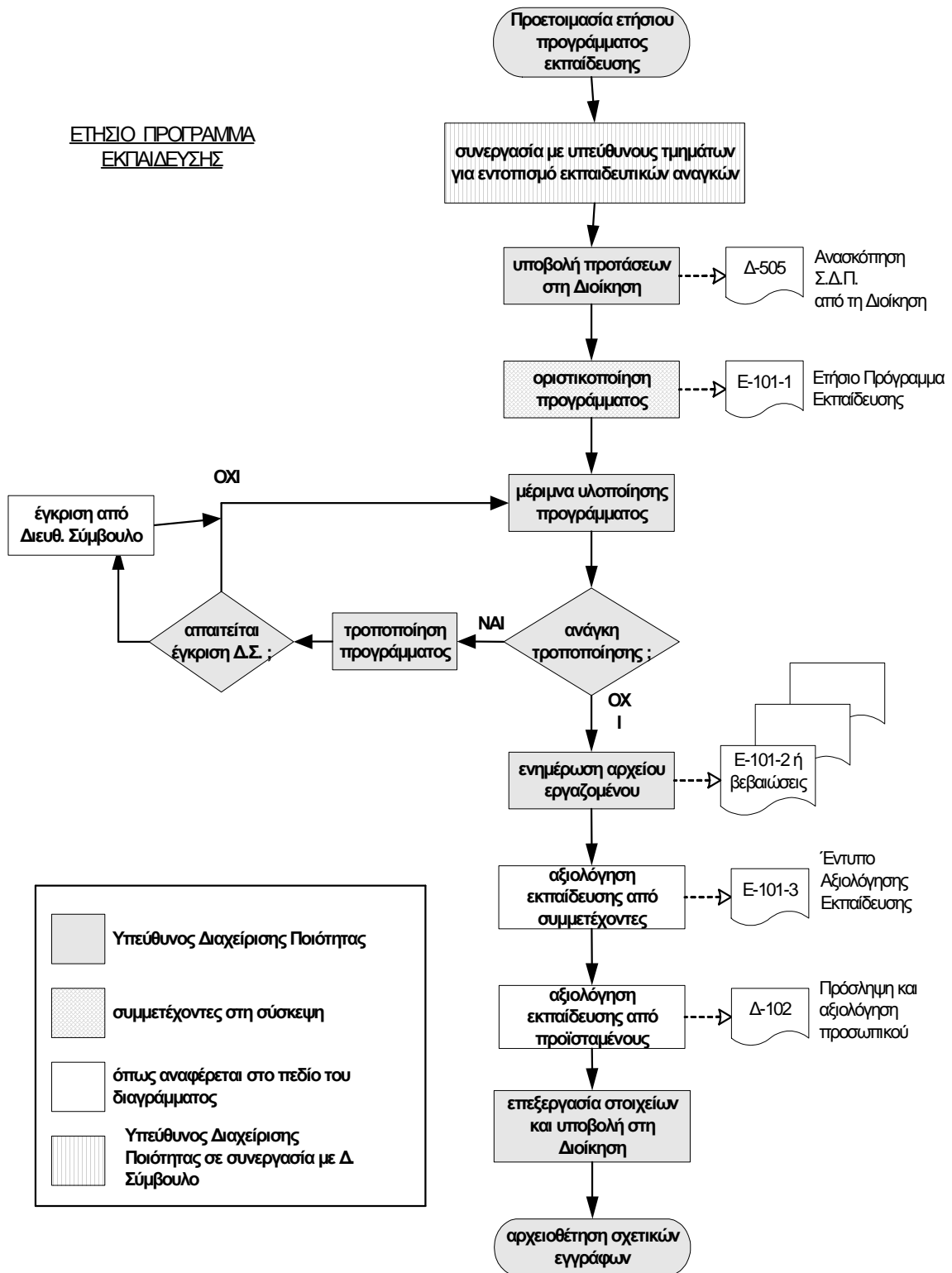
- 6.1 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”,
- 6.2 Διαδικασία Δ-102, “Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες.



**ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**



	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
	συμμετέχοντες στη σύσκεψη
	όπως αναφέρεται στο πεδίο του διαγράμματος
	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με Δ. Σύμβουλο



Διαδικασία Δ-101 : Εκπαίδευση Προσωπικού

ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός εντύπου : Ε-101-1

Σελίδα : 1 από 1

ΕΤΟΣ : _____

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ή ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:



Διαδικασία Δ-101 : Εκπαίδευση Προσωπικού
ΑΡΧΕΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός εντύπου : Ε-101-2

Σελίδα 1 από 1

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ:

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ



Διαδικασία Δ-101 : Εκπαίδευση Προσωπικού
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός εντύπου : E-101-3

Σελίδα 1 από 1

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ :

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ :

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ :

ΘΕΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ :

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ :

Απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις με βαθμολόγηση από 1 έως 5, όπου:

- 1 = καθόλου ικανοποιητικά
- 2 = μέτρια
- 3 = ικανοποιητικά
- 4 = πολύ ικανοποιητικά
- 5 = άριστα

Α/Α	Ενότητα	Ερώτημα	Απάντηση
1.	ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ	1.1 Οι στόχοι της εκπαίδευσης ήταν ξεκάθαροι?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		1.2 Οι στόχοι της εκπαίδευσης εκπληρώθηκαν?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		1.3 Η εκπαίδευση ανταποκρίθηκε στις απαιτήσεις σας?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		1.4 Θεωρείτε ότι βελτιώσατε τις γνώσεις / ικανότητές σας?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
2.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ	2.1 Ο χώρος της εκπαίδευσης ήταν κατάλληλος?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		2.2 Χρησιμοποιήθηκαν τα σωστά εκπαιδευτικά μέσα?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		2.3 Η διάρκεια της εκπαίδευσης ήταν επαρκής?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		2.4 Οι σημειώσεις που δόθηκαν ήταν χρήσιμες?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
3.	ΥΛΗ / ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ	3.1 Η ύλη / θεματολογία ήταν ικανοποιητική?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		3.2 Σας δόθηκαν ιδέες για εφαρμογή στην πράξη?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
4.	ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ	4.1 Ήταν κατάλληλα προετοιμασμένοι για την εκπαίδευση?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		4.2 Είχαν ικανότητες μεταδοτικότητας και σαφήνειας?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
		4.3 Απαντήθηκαν ξεκάθαρα οι ερωτήσεις σας?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

Δ 102 Πρόσληψη και αξιολόγηση προσωπικού

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγραφεί ο τρόπος εντοπισμού των αναγκών σε προσωπικό, ο τρόπος με τον οποίο αυτές καλύπτονται, καθώς και η αξιολόγηση του προσωπικού.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά όλες τις θέσεις εργασίας της εταιρείας. Αρμόδιοι για την εφαρμογή της είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο Διευθυντής Έργων, ο Διευθυντής Ανάπτυξης, ο Διευθυντής Διοικητικής & Οικονομικής Υποστήριξης και ο Διευθύνων Σύμβουλος.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Δεν υπάρχουν.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Πρόσληψη προσωπικού

4.1.1 Για κάθε ανάγκη πρόσληψης νέου προσωπικού, ο υπεύθυνος του ενδιαφερόμενου τμήματος ενημερώνει τον Διευθυντή, προκειμένου να λάβει την προφορική έγκρισή τους για αναζήτηση του κατάλληλου ατόμου.

4.1.2 Η αναζήτηση στελεχών πραγματοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:

- § Αναζήτηση από την αγορά εργασίας
- § Αναζήτηση με δημοσίευση σχετικής αγγελίας

4.1.3 Σε περίπτωση δημοσίευσης αγγελίας, οι σχετικές ενέργειες πραγματοποιούνται με την βοήθεια της Γραμματείας.

4.1.4 Ανεξάρτητα από τον τρόπο αναζήτησης, ζητείται από τον υποψήφιο βιογραφικό σημείωμα, το οποίο εξετάζεται από τον Διευθυντή. Τα σχόλια κάθε στελέχους σημειώνονται στο βιογραφικό σημείωμα. Μετά την πρόσληψη ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, προκειμένου να δημιουργηθεί το αρχείο νέου στελέχους και να προγραμματισθεί η εισαγωγική του εκπαίδευση, σύμφωνα με την διαδικασία Δ-101, "Εκπαίδευση Προσωπικού". Η Γραμματεία τηρεί κατάλογο με όλα τα άτομα που απασχολούνται στην εταιρεία και είναι αρμόδια για την ενημέρωσή του.

4.2 Αξιολόγηση προσωπικού

4.2.1 Η αξιολόγηση του προσωπικού διακρίνεται στις ακόλουθες κατηγορίες:

§ Τη συστηματική αξιολόγηση, η οποία πραγματοποιείται μια φορά τον χρόνο,

§ Την αξιολόγηση νέου προσωπικού, η οποία πραγματοποιείται εντός έξι μηνών από την πρόσληψη.

4.2.2 Τα στελέχη της εταιρείας αξιολογούνται από τον Διευθυντή. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης δίνονται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για να αξιολογήσει τα στοιχεία που απαιτούνται για τους δείκτες ποιότητας της διαδικασίας Δ-507, καθώς και για την αξιολόγηση της εκπαίδευσης που έχει πραγματοποιηθεί, όπως προβλέπεται στην διαδικασία Δ-101.

4.2.3 Η διοίκηση της εταιρείας ενημερώνεται για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του προσωπικού άμεσα από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και κατά την τακτική ανασκόπηση του Σ.Δ.Π, σύμφωνα με την διαδικασία Δ-505.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

5.1 Έντυπο Ε-102-1, "Κατάλογος Προσωπικού",

5.2 Έντυπο Ε-102-2, "Έντυπο Αξιολόγησης Προσωπικού",

5.3 Βιογραφικά σημειώματα


Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων".

7. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Διαδικασία Δ-101, "Εκπαίδευση προσωπικού",

6.2 Διαδικασία Δ-507, "Δείκτες Ποιότητας",

6.3 Διαδικασία Δ-505, "Ανασκόπηση Σ.Δ.Π από τη Διοίκηση".

	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ-102 : ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
	ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
Έκδοση : 01	Κωδικός Εντύπου : Ε-102-2	Σελίδα 1 από 3

Όνοματεπώνυμο	
Ειδικότητα	
Χρονικό διαστήμα αξιολόγησης:	
Είδος Αξιολόγησης:	
Συστηματική Αξιολόγηση <input type="checkbox"/>	Αξιολόγηση νέου στελέχους <input type="checkbox"/>
Υπεύθυνος Τμήματος:	
Διευθυντής	

ΤΜΗΜΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
1. Έργα στα οποία συμμετείχε:
2. Εκπαιδευτικά προγράμματα που παρακολούθησε:
3. Αποτελεσματικότητα εκπαίδευσης που πραγματοποιήθηκε:



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ-102 : ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-102-2

Σελίδα 2 από 3

ΤΜΗΜΑ Β: ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΧΟΛΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ
Επίδοση- Παραγωγικότητα			
Κριτική ικανότητα – Λήψη αποφάσεων			
Σχέσεις - επικοινωνία			
Επαγγελματική Ανάπτυξη			
Προσαρμοστικότητα			
Παρουσία στην εργασία			

ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ:

- Απόδοση ανώτερη από τις απαιτήσεις της θέσης : Βαθμός 4
- Απόδοση σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης : Βαθμός 3
- Απόδοση σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις της θέσης : Βαθμός 2
- Απόδοση κατώτερη από τις ελάχιστες απαιτήσεις της θέσης : Βαθμός 1

Υπογραφή Υπεύθυνου Τμήματος _____

Ημερομηνία: _____

Υπογραφή Διευθυντή Εταιρείας _____

Ημερομηνία: _____



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ-102 : ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-102-2

Σελίδα 3 από 3

ΤΜΗΜΑ Γ: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ

Το στέλεχος παραμένει στην ίδια θέση εργασίας:

Ανάγκη επαναξιολόγησης:

Εξέταση ενδεχόμενης διακοπής της συνεργασίας:

Αλλαγή θέσης εργασίας:

Απαιτείται η ενημέρωση του αξιολογούμενου στελέχους: ΝΑΙ ΟΧΙ

Υπογραφή Υπεύθυνου τμήματος: _____

Ημερομηνία: _____

Υπογραφή Διευθυντή Εταιρείας: _____

Ημερομηνία: _____

Δ 103 Περιβάλλον Εργασίας

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγραφεί ο τρόπος διαχείρισης του εργασιακού περιβάλλοντος, προκειμένου να είναι δυνατή η υλοποίηση των δραστηριοτήτων της εταιρείας και να εξασφαλίζεται η ασφάλεια και η υγεία του προσωπικού.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά στο εργασιακό περιβάλλον της εταιρείας. Αρμόδιοι για την εφαρμογή της είναι ο Τεχνικός Ασφαλείας και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Εργασιακό Περιβάλλον

Το σύνολο των συνθηκών υπό τις οποίες εκτελούνται οι δραστηριότητες της εταιρείας συμπεριλαμβανομένων των φυσικών, κοινωνικών, κλπ παραγόντων.

3.2 Τεχνικός Ασφαλείας

Ο Διευθυντής της εταιρείας, ο οποίος μεριμνά για την εφαρμογή των απαιτήσεων της ισχύουσας νομοθεσίας και προτείνει στην εταιρεία τις ενέργειες που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις αυτές.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Η Εταιρεία τηρεί τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια και την υγιεινή των εργαζομένων, σε συμφωνία και με την σχετική νομοθεσία (Ν. 1568/85, ΠΔ 17/96, ΠΔ 294/98). Αρμόδιος για τα θέματα αυτά είναι ο Τεχνικός Ασφαλείας. Ο ίδιος τηρεί το προβλεπόμενο από τη νομοθεσία Βιβλίο Υποδείξεων, θεωρημένο από την Επιθεώρηση Εργασίας.

Ο Διευθυντής μεριμνά για τη γενική καθαριότητα των χώρων και των εγκαταστάσεων και φροντίζουν για την τήρηση της παρούσας Διαδικασίας. Ιδιαίτερα φροντίζει ώστε:

- κάθε επέμβαση για αποκατάσταση βλάβης να γίνεται από το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό και σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών
- κάθε εργαζόμενος να γνωρίζει επακριβώς το αντικείμενο εργασίας του
- προσωπικό που εκπαιδεύεται, να είναι πάντα υπό την επίβλεψη κάποιου έμπειρου εργαζόμενου
- εργασίες στις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις να πραγματοποιούνται μόνο από ηλεκτρολόγο και από εργαζόμενο υπό την επίβλεψη ηλεκτρολόγου, σύμφωνα με

τις κείμενες διατάξεις και αφού έχει εξασφαλιστεί ότι δε θα υπάρξει τυχαία εκκίνηση κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Ο Τεχνικός Ασφαλείας σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (ο καθένας για τα θέματα αρμοδιότητάς του) επίσης:

- βεβαιώνονται ότι οι εγκαταστάσεις λειτουργούν υπό καθεστώς ασφάλειας και ότι όλα τα συστήματα ασφαλείας λειτουργούν και τα απαραίτητα προστατευτικά καλύμματα είναι στις θέσεις τους
- επιθεωρούν τις εγκαταστάσεις προς εντοπισμό τυχόν βλαβών ή ζημιών σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών

Σε εμφανές σημείο υπάρχει φαρμακείο με όλα τα απαραίτητα για την παροχή πρώτων βοηθειών. Οι περιπτώσεις ατυχημάτων διερευνώνται σχολαστικά και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή επανάληψης. Επίσης, σε εμφανή σημεία των χώρων εργασίας υπάρχει αναρτημένος πίνακας με τηλέφωνα ανάγκης και άλλες χρήσιμες πληροφορίες.

5. ΈΝΤΥΠΑ- ΑΡΧΕΙΑ

5.1 Βιβλίο Υποδείξεων Τεχνικού Ασφαλείας

5.2 Έγγραφα σχετικά με ενέργειες που αφορούν στο χώρο εργασίας

Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-104, “Διαχείριση εξοπλισμού”
- 6.2 Διαδικασία Δ-302, “Προμήθειες Υλικών / Υπηρεσιών”
- 6.3 Διαδικασία Δ-506, “Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες”

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει

Δ 104 Διαχείριση Εξοπλισμού

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγραφεί ο τρόπος με τον οποίο η εταιρεία διαχειρίζεται τον εξοπλισμό της, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Διαδικασία αυτή αφορά στον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται από την εταιρεία για την εύρυθμη λειτουργία της και τη διευκόλυνση της παροχής των υπηρεσιών της, όπως καταγράφεται στο έντυπο E-104-1, “Κατάλογος Εξοπλισμού” . Αρμόδιος για την εφαρμογή της είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο Τεχνικός Διευθυντής και η Γραμματεία. Επίσης, οι όλα τα άτομα που χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό αυτό έχουν την ευθύνη της σωστής χρήσης του και της αναφοράς πιθανών δυσλειτουργιών στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Δεν υπάρχουν.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

- 4.1. Ο εξοπλισμός της εταιρείας, ο οποίος διαχειρίζεται και συντηρείται σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία, καταγράφεται στον Κατάλογο Εξοπλισμού (έντυπο E-104-1) από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο κατάλογος αυτός τηρείται από την Γραμματεία.
- 4.2. Στα έντυπα E-104-1 αναγράφεται το είδος, μια σύντομη περιγραφή και τα στοιχεία ταυτότητας (π.χ. ο αριθμός σειράς).
- 4.3. Για τον εξοπλισμό της εταιρείας χρησιμοποιούνται οι οδηγίες χρήσης και συντήρησης των κατασκευαστών. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν, συντάσσονται Οδηγίες Εργασίας από την εταιρεία, σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-501, “Διαχείριση εγγράφων ΣΔΠ”.
- 4.4. Ο εξοπλισμός της εταιρείας είτε συντηρείται σε τακτά χρονικά διαστήματα, είτε επισκευάζεται σε περιπτώσεις βλαβών, ανάλογα με το είδος του. Για τον εξοπλισμό που απαιτείται συντήρηση σε τακτά διαστήματα, χρησιμοποιείται το έντυπο E-104-2, “Πρόγραμμα Συντήρησης Εξοπλισμού”, το οποίο συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, σε ετήσια βάση.

- 4.5. Για το χρόνο των προληπτικών εργασιών συντήρησης, καθώς και για τις επισκευές του εξοπλισμού, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας συνεργάζεται με το Τεχνικό Διευθυντή, ο οποίος είναι αρμόδιος για όλες τις συνεννοήσεις με τους εξωτερικούς συνεργάτες.
- 4.6. Τόσο για την προληπτική όσο και για τις επισκευές, ως αποδεικτικά της επισκευής χρησιμοποιούνται τα σχετικά έγγραφα του αξιολογημένου εξωτερικού συνεργάτη που την πραγματοποιεί (παραστατικά, δελτία συντήρησης, κλπ). Εάν ο εξωτερικός συνεργάτης δεν εκδίδει σχετικά έγγραφα, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είτε σημειώνει τις εργασίες που έγιναν στο Πρόγραμμα συντήρησης, εάν πρόκειται για προληπτικές ενέργειες, είτε συμπληρώνει το έντυπο E-104-3, "Δελτίο επισκευής εξοπλισμού".
- 4.7. Εάν παραστεί ανάγκη αγοράς νέου εξοπλισμού ή αντικατάστασης υπάρχοντος, ακολουθούνται οι ενέργειες που περιγράφονται στη διαδικασία Δ-302, "Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών".
- 4.8. Όλοι οι χρήστες του εξοπλισμού αναφέρουν τις πιθανές δυσλειτουργίες που εντοπίζουν στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

- 5.1 Έντυπο E-104-1, "Κατάλογος Εξοπλισμού",
- 5.2 Έντυπο E-104-2, "Πρόγραμμα συντήρησης εξοπλισμού",
- 5.3 Έντυπο E-104-3, Δελτίο επισκευής εξοπλισμού",

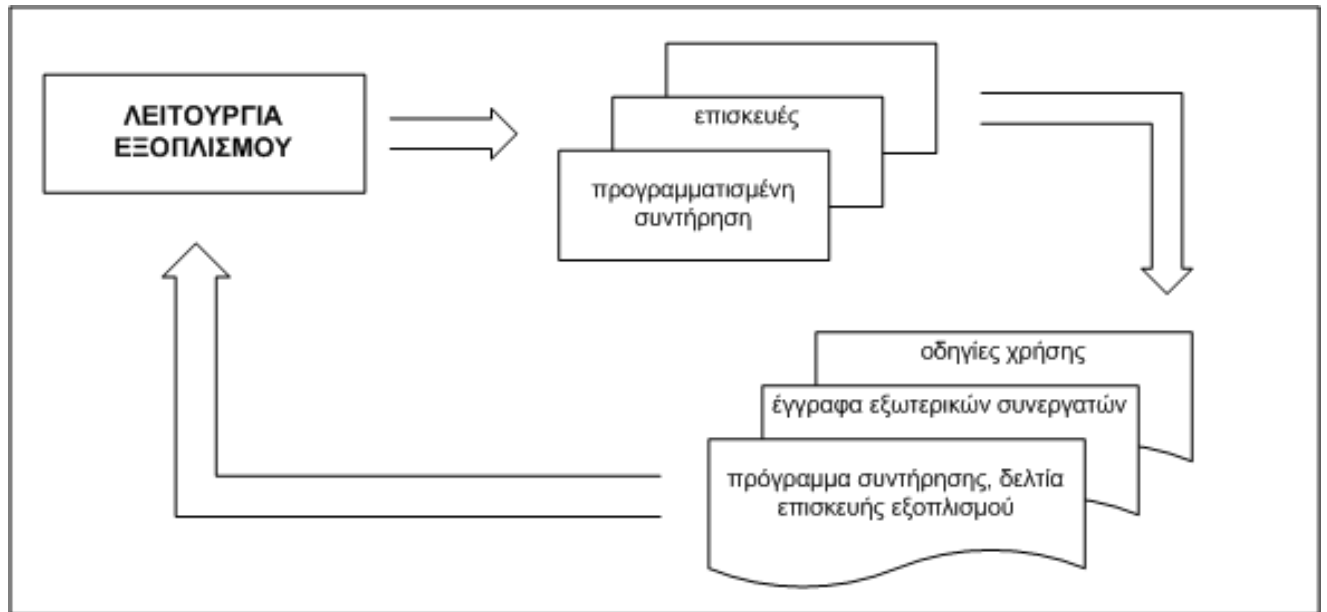
Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων".

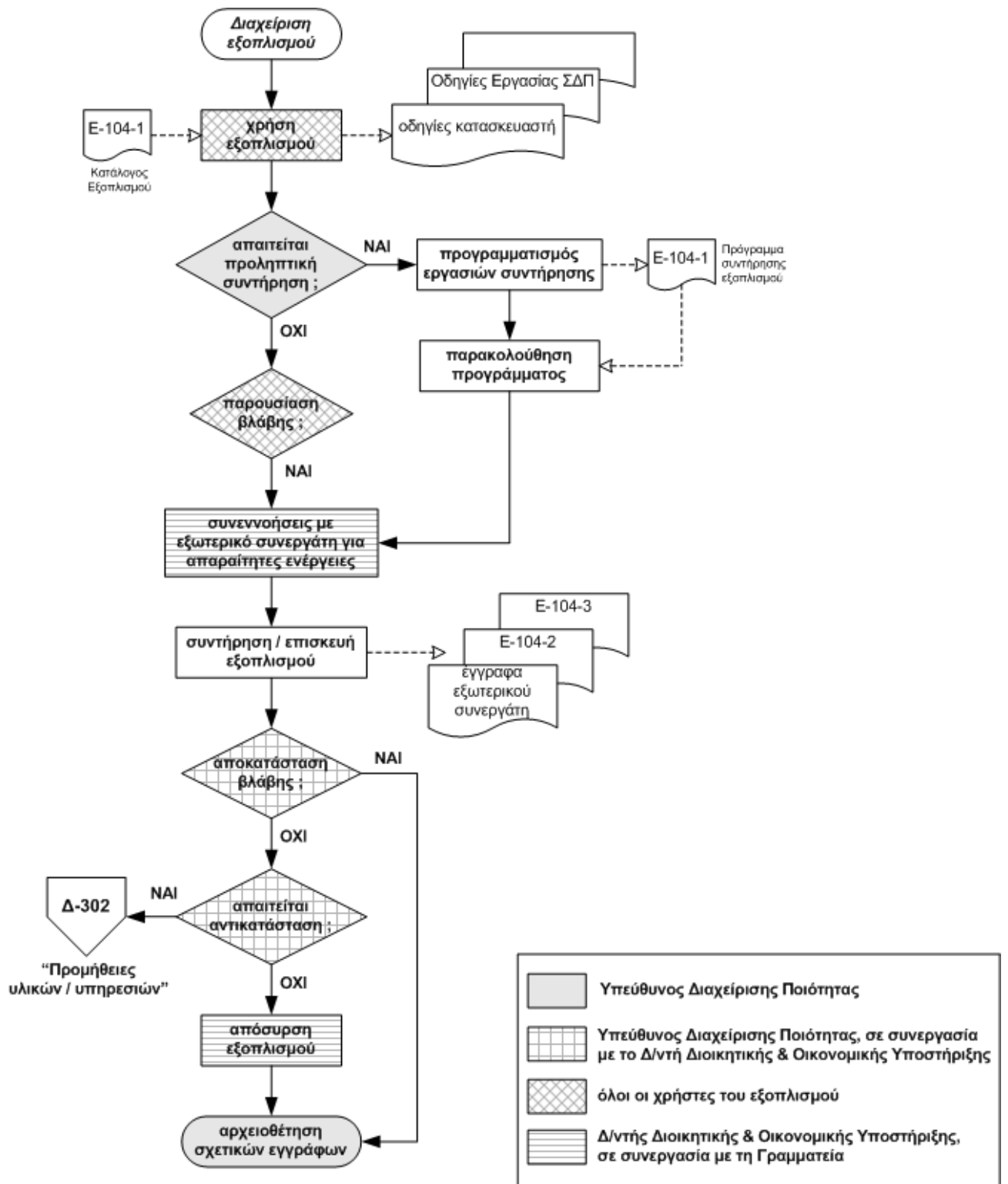
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”,
- 6.2 Διαδικασία Δ-302, “Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών”,
- 6.3 Οδηγίες κατασκευαστών εξοπλισμού.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες.







Διαδικασία Δ-104 : Διαχείριση Εξοπλισμού
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-104-2

Σελίδα 1 από 1

ΕΤΟΣ : _____

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ (περιγραφή, στοιχεία ταυτότητας)	ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ / ΕΡΓΑΣΙΕΣ



Διαδικασία Δ-104 : Διαχείριση Εξοπλισμού

ΔΕΛΤΙΟ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-104-3

Σελίδα 1 από 1

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ :

Είδος :

Στοιχεία ταυτότητας :

ΤΜΗΜΑ Α: Περιγραφή προβλήματος

ΤΜΗΜΑ Β: Εργασίες που πραγματοποιήθηκαν

Εξωτερικός Συντηρητής : _____

Εργασίες :

ΤΜΗΜΑ Γ: Αποτέλεσμα ενεργειών

Εργασίες αποτελεσματικές : ΝΑΙ ΟΧΙ

Παρατηρήσεις :

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Δ 201 Επικοινωνία με Πελάτες

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία συγκεντρώνει και διαχειρίζεται πληροφορίες από τους πελάτες της, σχετικά με τις υπηρεσίες που τους παρέχει, από τον προσδιορισμό των απαιτήσεων τους μέχρι και την οριστική παραλαβή των παραδοτέων, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων για την ικανοποίηση των απαιτήσεων τους, καθώς και των παραπόνων πελατών. Σαν παράπονα θεωρούνται αυτά που αναφέρονται στη μη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών που παρήχθησαν καθώς και ως προς τους χρόνους παράδοσης, την εξυπηρέτηση και τη συμπεριφορά του προσωπικού.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά σε όλα τα άτομα της εταιρείας. Αρμόδιοι για την εφαρμογή της είναι ο Διευθυντής, ο Διευθυντής Εμπορικού, Ο Διευθυντής Έργων και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Ικανοποίηση απαιτήσεων του πελάτη

Η αντίληψη του πελάτη για το βαθμό στον οποίο έχουν ικανοποιηθεί οι απαιτήσεις του.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Ανασκόπηση των απαιτήσεων των πελατών

Η εταιρεία ανασκοπεί τις απαιτήσεις των πελατών της, προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι όλα τα σχετικά στοιχεία είναι σαφώς καθορισμένα, διαφορετικά ζητούνται αποσαφηνίσεις και επιλύονται οι όποιες διαφορές. Με τον τρόπο αυτό, η εταιρεία είναι σε θέση να διαπιστώνει εάν οι υπηρεσίες της μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις του πελάτη, προκειμένου να αποσφραγισθεί η υποβολή ή όχι σχετικής προσφοράς. Η διαδικασία που περιγράφει τις ενέργειες αυτές είναι η Δ-202, "Ανασκόπηση απαιτήσεων & Υποβολή προσφορών".

4.2. Ανασκόπηση συμβάσεων

Κατά την παραλαβή συμβάσεων, η εταιρεία προβαίνει σε ανασκόπηση των όρων που περιλαμβάνονται, προκειμένου να διαπιστωθεί ότι όλα τα στοιχεία είναι σαφή και κατανοητά και δεν υφίστανται διαφορές μεταξύ της προσφοράς και της σύμβασης. Η διαδικασία που περιγράφει τις ενέργειες αυτές είναι η Δ-401, “Προγραμματισμός και Παρακολούθηση Έργων”

4.3 Παρακολούθηση έργων

Σε όλη τη διάρκεια υλοποίησης κάθε έργου, μέσω της παρακολούθησης που γίνεται από την εταιρεία, εξασφαλίζεται η τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων και η ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη. Η διαδικασία που περιγράφει τις ενέργειες αυτές είναι η Δ-401, “Προγραμματισμός και Παρακολούθηση Έργων”

Η αποδοχή του παραδοτέου από τον πελάτη θεωρείται επικύρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρείας.

4.4 Παράπονα πελατών

Τα παράπονα των πελατών γνωστοποιούνται συνήθως στον Υπεύθυνο Έργου που έχει την επαφή με τον πελάτη. Σε περίπτωση επαφής του πελάτη με άλλο πρόσωπο, ο παραλήπτης του αιτήματος το διαβιβάζει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Τα παράπονα που εκφράζονται από τους πελάτες της εταιρείας, αντιμετωπίζονται με δύο διαφορετικούς τρόπους, ανάλογα με το θέμα στο οποίο αφορούν :

- Ø παράπονα που διατυπώνονται για την υλοποίηση συγκεκριμένου έργου,
- Ø παράπονα που αφορούν στη γενική λειτουργία της εταιρείας και την εξυπηρέτηση των πελατών.

Όλα τα παράπονα καταγράφονται στο Έντυπο E-201-1 από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, και γνωστοποιούνται στον Διευθυντή.

Σε περίπτωση που διατυπωθεί παράπονο σχετικά με συγκεκριμένο έργο, το θέμα εξετάζεται από τον Υπεύθυνο του Έργου και το Διευθυντή Έργων. Εφόσον το παράπονο δεν είναι σοβαρό, δεν απαιτεί άμεσες ενέργειες, είναι αβάσιμο ή πηγάζει από άγνοια του πελάτη, δίδεται άμεση απάντηση στον πελάτη από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας χρησιμοποιεί το Έντυπο Παραπόνων Πελατών (Έντυπο E-201-1) για την

καταγραφή του παραπόνου, στο οποίο επισυνάπτει όσα σχετικά έγγραφα υπάρχουν (π.χ. fax, επιστολή, κ.ά.) και το θέτει υπόψη του Διευθυντή. Οι ενέργειες και τα αποτελέσματα καταγράφονται στο Έντυπο E-201-1 από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Όλα τα σχετικά στοιχεία καταγράφονται σε Πρακτικά Σύσκεψης (E-505-1). Εάν από τη διερεύνηση του θέματος προκύψει ανάγκη επανεξέτασης της πορείας υλοποίησης του έργου, τροποποιείται το Πρόγραμμα Παρακολούθησης (E-401-2).

Σε περίπτωση που διατυπωθεί παράπονο σχετικά με τη γενική λειτουργία της εταιρείας, είτε αυτό γίνεται προφορικά είτε γραπτά, χρησιμοποιείται το Αίτημα Διορθωτικών / Προληπτικών Ενεργειών (E-506-1) και ακολουθούνται οι ενέργειες που περιγράφονται στη διαδικασία Δ-506, "Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες".

Η παρακολούθηση των διορθωτικών ενεργειών γίνεται με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας. Μετά την ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας σχολιάζει και καταγράφει τις ενέργειες που έγιναν στο Έντυπο E-201-1. Εάν απαιτηθεί έγγραφη απάντηση προς τον πελάτη αυτή υπογράφεται από τον Διευθυντή.

Εάν κατά την κρίση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας, υπάρχει ανάγκη για λεπτομερή διερεύνηση και αναζήτηση - επεξεργασία στοιχείων ή απαιτείται λήψη γενικότερων αποφάσεων, συντάσσεται Αναφορά Μη Συμμόρφωσης και ακολουθείται η Διαδικασία Δ- 506 προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Τα παράπονα που εκφράζονται γραπτά, είτε από τον ίδιο τον πελάτη, είτε από φορείς που τον εκπροσωπούν, τυγχάνουν αξιολόγησης και έγγραφης απάντησης.

Όλα τα παράπονα, ανεξάρτητα από τη σοβαρότητα τους, αποτελούν δεδομένα (input) της διαδικασίας Δ-507, "Δείκτες Ποιότητας". Μέσα από τις τεχνικές της διαδικασίας αυτής, τα στοιχεία επεξεργάζονται και μετατρέπονται σε δείκτες, κατάλληλους για την πληροφόρηση της Διοίκησης, κατά την τακτική ανασκόπηση του συστήματος (βλ. διαδικασία Δ-505).

4.5 Ικανοποίηση πελατών

Η Εταιρεία διατηρεί μια αμφίδρομη σχέση με τους πελάτες της. Με στόχο την πλήρη ικανοποίηση των πελατών και τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της, η Εταιρεία έχει συντάξει ένα Ερωτηματολόγιο Πελατών (Έντυπο E-201-2) με το οποίο ζητείται από πελάτες να αξιολογήσουν την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει.

Τα ερωτηματολόγια αποστέλλονται στους πελάτες με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας και συλλέγονται από τον ίδιο. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας επεξεργάζεται τα στοιχεία που συγκεντρώνονται μέσω των ερωτηματολογίων, τα αξιολογεί και τα αποτελέσματα συζητούνται κατά την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασία Δ 505).

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί τα Έντυπα E-201-1 & E-201-2 με τα παράπονα πελατών και όλα τα σχετικά στοιχεία και τις συνταχθείσες ΑΜΣ, για 10 έτη.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

- 5.1 Έντυπο E-201-1, "Παράπονα Πελατών"
- 5.2 Έντυπο E-201-2, "Ερωτηματολόγιο Πελατών".
- 5.3. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί τα Έντυπα E-201-1 & E-201-2 με τα παράπονα πελατών και όλα τα σχετικά στοιχεία και τις συνταχθείσες ΑΜΣ, για 10 έτη.

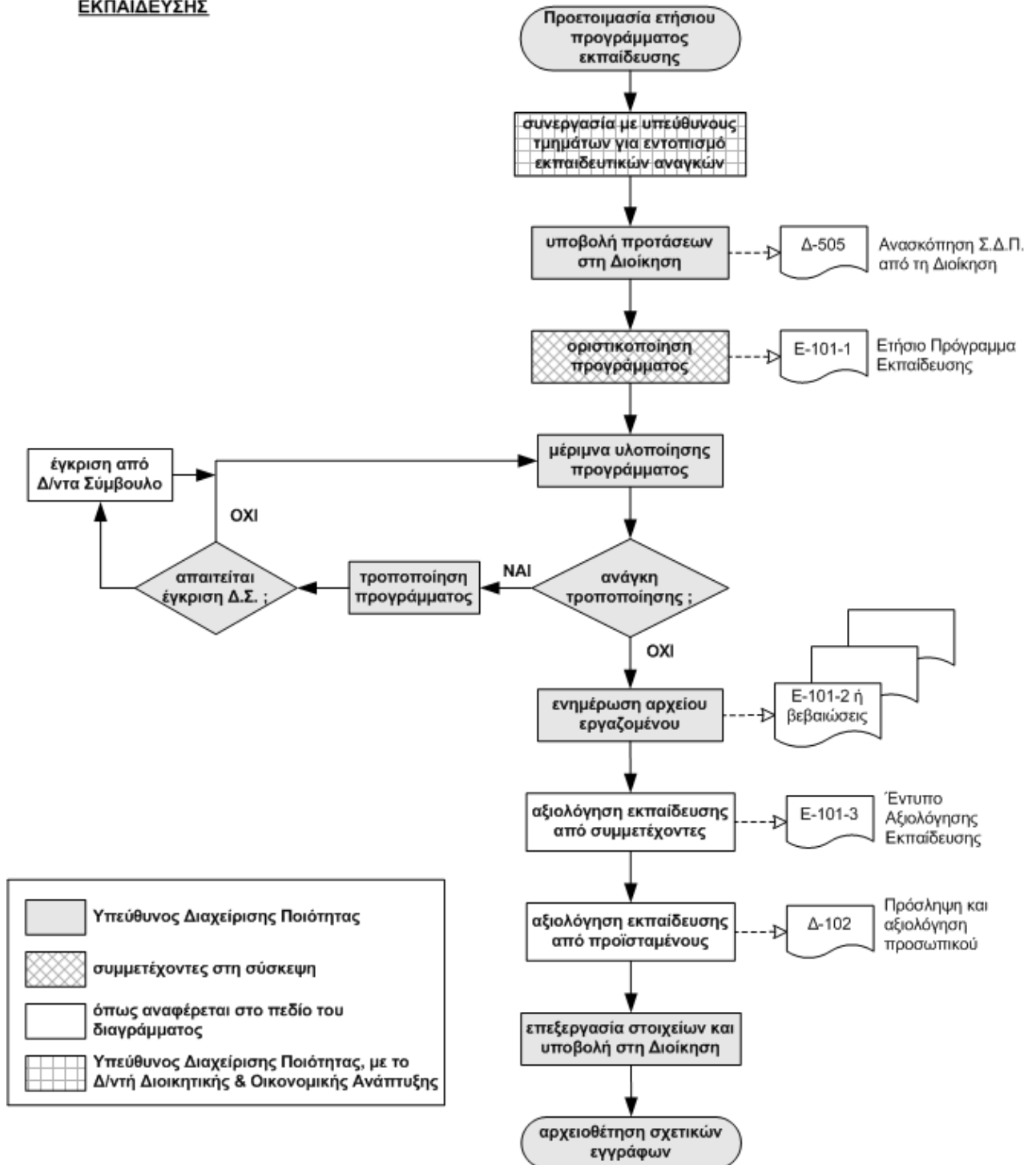
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-202, "Ανασκόπηση απαιτήσεων & Υποβολή προσφορών".
- 6.2 Διαδικασία Δ-401 "Προγραμματισμός και Παρακολούθηση".
- 6.3 Διαδικασία Δ-402 "Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων".
- 6.4 Διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων",
- 6.4 Διαδικασία Δ-505 "Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις Βελτίωσης".
- 6.5 Διαδικασία Δ-506 "Ανασκόπηση Σ.Δ.Π από την Διοίκηση".
- 6.6 Διαδικασία Δ-507, "Δείκτες Ποιότητας".

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθεί στην επόμενη σελίδα

ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ





Διαδικασία Δ-201 : Επικοινωνία με πελάτες

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-201-1

Σελίδα 1 από 1

ΗΜ/ΝΙΑ-ΩΡΑ	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ				ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΥΠΟΓΡΑΦΗ
		ΠΟΙΟΤΗΤΑ	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠ-ΚΟΥ	ΑΛΛΟ		

ΠΡΟΣ:

Στην προσπάθειά μας για βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας μας και έχοντας σαν στόχο την πλήρη ικανοποίηση των πελατών μας, σας παρακαλούμε να συμπληρώσετε το παρόν ερωτηματολόγιο, βαθμολογώντας κάθε ερώτημα από 1 έως 5 (τοποθετώντας ὤ).

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

Για την εταιρεία PROTESOL

Α. ΣΑΦΡΙΔΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Πόσο νομίζετε ότι απασχολεί την εταιρεία μας η ποιότητα και η ικανοποίηση του πελάτη σε μία κλίμακα 1 (όχι ικανοποιημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4 5

2. Ποίος παράγοντας είναι πιο σημαντικός για σας για να αποφασίσετε ποια εταιρεία θα προτιμήσετε;

- Κόστος
- Ποιότητα
- Εξυπηρέτηση
- Παράδοση
- Διαθεσιμότητα προσωπικού και ανταπόκριση

3. Πως θα συγκρίνατε με τον ανταγωνισμό στα παραπάνω χαρακτηριστικά;

- Ασυναγώνιστοι
- Σε υψηλό επίπεδο
- Πιο πάνω από το μέσο όρο
- Ίδιοι προς το καλύτερο
- Ίδιο κόστος, όχι ίδια ποιότητα
- Ίδιοι ακριβώς
- Μέτριοι
- Κάτω του μετρίου
- Όχι ικανοποιητικοί

4. Πόσο ανταποκρινόμαστε στις εκφρασμένες ή μη ανάγκες σας, σε μία κλίμακα 1 (όχι ικανοποιημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος);

1 2 3 4 5

5. Θυμηθείτε την πιο πρόσφατη συνεργασία σας μαζί μας. Πόσο ικανοποιηθήκατε από αυτή, σε μία κλίμακα 1 (όχι ικανοποιημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4 5

6. Πόσο αξιολογείτε ότι τηρούμε τις υποσχέσεις μας, σε μία κλίμακα 1 (όχι ικανοποιημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4 5

7. Θυμηθείτε κάποιο παράπονο σας μαζί μας. Με ποια Διεύθυνση ή ποιο τμήμα ήρθατε σε επαφή;

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

8. Πώς λύθηκε το πρόβλημα;

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

9. Πόσο ικανοποιημένος είστε από την λύση που δόθηκε, σε μία κλίμακα 1 (όχι ικανοποιημένος) έως 5 (πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4 5

10. Τι σας αρέσει πιο πολύ στις υπηρεσίες μας;

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

11. Τι από όσα κάνουμε δεν σας αρέσει καθόλου;

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

12. Που και πόσο θα μπορούσαμε να βελτιωθούμε για να φθάσουμε σε 100% επίπεδο εξυπηρέτησης;

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

Ο ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Όνομα:

Υπογραφή:

Ημερομηνία:

Αν το κρίνετε απαραίτητο χρησιμοποιήστε μια πρόσθετη σελίδα για να διατυπώσετε τις απόψεις - παρατηρήσεις σας.

Δ 301 Αξιολόγηση και ανασκόπηση εξωτερικών συνεργατών

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγραφεί η μέθοδος που ακολουθεί η εταιρεία για την αξιολόγηση και την επιλογή των εξωτερικών συνεργατών της, καθώς και για την ανασκόπηση της πορείας της συνεργασίας της με αυτούς.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά σε όλους τους εξωτερικούς συνεργάτες της εταιρείας. Αρμόδιοι για την εφαρμογή της είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο Υπεύθυνος Έργων και ο Διευθυντής.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Εξωτερικός συνεργάτης

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο :

3.1.1 αναλαμβάνει, υπεργολαβικά, μέρος μιας σύμβασης. Τα αποτελέσματα της εργασίας του εξωτερικού συνεργάτη ενσωματώνονται στα παραδοτέα της εταιρείας και επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των υπηρεσιών που αυτή παρέχει.

3.1.2 παρέχει υπηρεσίες, εκτός των αναφερομένων στην παράγραφο 3.1.1, ή εφοδιάζουν την εταιρεία με αναλώσιμα, λογισμικό, μηχανήματα και λοιπά υλικά.

3.2 Αξιολόγηση εξωτερικού συνεργάτη

Οι προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες, που γίνονται από την εταιρεία, για να διαπιστωθεί η δυνατότητα εκπλήρωσης των απαιτήσεων της εταιρείας από εξωτερικούς συνεργάτες.

3.3 Ανασκόπηση εξωτερικού συνεργάτη

Οι προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες, που γίνονται από την εταιρεία, για να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα της συνεργασίας της με τους εξωτερικούς συνεργάτες.

3.4 Προμηθευτές

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο παρέχει την προμήθεια υλικών – εξοπλισμού για τις ανάγκες του έργου.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Αρχική αξιολόγηση εξωτερικών συνεργατών-προμηθευτών

4.1.1 Η εταιρεία συνεργάζεται με άτομα ή/και άλλες εταιρείες, εφόσον έχει προηγηθεί η αξιολόγηση και επιλογή τους, σύμφωνα με όσα περιγράφονται ακολούθως.

4.1.2 Στην αρχική αξιολόγηση των εξωτερικών συνεργατών-προμηθευτών της εταιρείας συμμετέχουν οι ακόλουθοι :

- ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας,
- ο Υπεύθυνος Έργων.

4.1.3 Για την αρχική αξιολόγηση χρησιμοποιείται το έντυπο **E-301-1**, “Αξιολόγηση / ανασκόπηση εξωτερικού συνεργάτη”, το οποίο περιέχει όλα τα κριτήρια αξιολόγησης που έχει θεσπίσει η εταιρεία. Μετά την ολοκλήρωση των σχετικών ενεργειών, υπογράφεται από όλους τους συμμετέχοντες.

4.1.4 Κατά την αρχική αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη παράγοντες όπως:

- η φύση των προμηθευόμενων υλικών ή το είδος των υπηρεσιών,
- η επίδραση των υλικών / υπηρεσιών στην ποιότητα των υπηρεσιών της εταιρείας,
- η συχνότητα παραλαβής και χρησιμοποίησης των υλικών / υπηρεσιών.

4.1.5 Στο στάδιο της αρχικής αξιολόγησης είναι δυνατό να ζητούνται δείγματα υλικών ή διαφημιστικά φυλλάδια (prospectus). Επίσης, μπορεί να γίνεται επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του εξωτερικού συνεργάτη, καθώς και χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο αποστέλλεται για συμπλήρωση στον εξωτερικό συνεργάτη ή συμπληρώνεται τηλεφωνικά από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Εάν ακολουθηθεί κάποια από τις ενέργειες αυτές, το γεγονός σημειώνεται στο έντυπο E-301-1, ώστε τα αποτελέσματα να ληφθούν υπόψη κατά την αξιολόγηση.

4.1.6 Το ερωτηματολόγιο είναι τυποποιημένο έντυπο της εταιρείας με τον κωδικό **E-301-2**. Σε περίπτωση διενέργειας επιτόπιας επίσκεψης, συμπληρώνεται το έντυπο **E-301-3**, “Έκθεση επιθεώρησης αξιολόγησης εξωτερικού συνεργάτη”. Για το άτομο ή τα άτομα της εταιρείας που θα πραγματοποιήσουν την επιθεώρηση αυτή, η απόφαση λαμβάνεται από κοινού από τα στελέχη που αναφέρονται στην παράγραφο 4.1.2. Το αρχείο με τα εν λόγω έντυπα τηρείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.1.7 Η απόφαση για την επιλογή ή όχι κάθε εξωτερικού συνεργάτη καταγράφεται στο σχετικό πεδίο του εντύπου E-301-1 από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Η αξιολόγηση των προμηθευτών / υπεργολάβων βασίζεται στα ακόλουθα στοιχεία/κριτήρια ποιότητας με τους εξής συντελεστές βαρύτητας επί συνόλου 100 βαθμών:

§ *Σύστημα Ποιότητας- Κατοχή Πιστοποιητικού Διασφάλισης Ποιότητας (βαθμοί 30)*

§ *Ποιότητα προϊόντος/υπηρεσίας (βαθμοί 10)*

§ *Οργάνωση εταιρείας (βαθμοί 10)*

§ *Συστάσεις (βαθμοί 10)*

§ *Ακολουθούμενες Διαδικασίες (βαθμοί 10)*

§ *Πελατολόγιο (βαθμοί 10)*

§ *Χρονική ανταπόκριση (βαθμοί 10)*

§ *Υποστήριξη και εξυπηρέτηση (βαθμοί 10)*

§ *Τιμές και οικονομικοί όροι (βαθμοί 10)*

Για τη βαθμολογία του καθενός από τα παραπάνω κριτήρια υπάρχει συγκεκριμένος αριθμός μονάδων. Προκειμένου ένας εξωτερικός συνεργάτης-προμηθευτής να θεωρείται εγκεκριμένος πρέπει να συγκεντρώνει τουλάχιστον 50 μονάδες .

Η Επιτροπή Ποιότητας της Εταιρείας συγκεντρώνει εσωτερικές πληροφορίες από το προσωπικό της, σχετικά με τη συμπεριφορά των προμηθευτών ή υπεργολάβων και την ποιότητα των υλικών τους τις οποίες χρησιμοποιεί για την αξιολόγησή τους.

4.2 Αρχείο εξωτερικών συνεργατών της εταιρείας

4.2.1 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταρτίζει τον Κατάλογο Εξωτερικών Συνεργατών της εταιρείας (έντυπο E-301-4), βάσει των αποτελεσμάτων της αρχικής αξιολόγησης.

4.2.2 Ο Κατάλογος αυτός τροποποιείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας κάθε φορά που προκύπτουν νέα στοιχεία (πρόσθεση νέων συνεργάτες που επιλέγονται, διαγραφή εκείνων των οποίων η ανασκόπηση -βλπ. παρ. 4.3- είχε αρνητική κατάληξη).

4.2.3 Ο Κατάλογος αυτός υπογράφεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τον Διευθυντή της εταιρείας.

4.3. Ανασκόπηση προμηθευτών - υπεργολάβων

4.3.1 Οι εξωτερικές συνεργασίες της εταιρείας ανασκοποούνται σε ετήσια βάση, βάσει των στοιχείων του προηγούμενου χρόνου. Η ανασκόπηση αυτή πραγματοποιείται κατά την τακτική σύσκεψη ανασκόπησης του Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση (διαδικασία Δ-505).

4.3.2 Τα αποτελέσματα της ανασκόπησης συμπεριλαμβάνονται στα πρακτικά της σύσκεψης αυτής. Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο, λόγω υπαρχόντων στοιχείων που διαφοροποιούν την εικόνα ενός εξωτερικού συνεργάτη, χρησιμοποιείται το έντυπο E-301-1 "Αξιολόγηση / Ανασκόπηση Εξωτερικού Συνεργάτη".

4.3.3 Ανασκόπηση εξωτερικού συνεργάτη μπορεί, επίσης, να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε χρονική στιγμή, εάν, κατά την κρίση των στελεχών της παραγράφου 4.1.2, έχει προκύψει σχετικό θέμα. Και στην περίπτωση αυτή, χρησιμοποιείται το έντυπο E-301-1 "Αξιολόγηση / Ανασκόπηση Εξωτερικού Συνεργάτη".

4.3.4 Αναλόγως των αποτελεσμάτων της ανασκόπησης, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τροποποιεί / ενημερώνει τον Κατάλογο Εξωτερικών Συνεργατών της εταιρείας.

4.4. Περιπτώσεις επείγουσών αναγκών συνεργασίας

4.4.1 Εάν παραστεί ανάγκη άμεσης προμήθειας υλικών ή παροχής υπηρεσιών από συνεργάτη ο οποίος δεν έχει αξιολογηθεί και, κατά συνέπεια, δεν περιλαμβάνεται στον Κατάλογο Εξωτερικών Συνεργατών της εταιρείας, διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις:

- εάν πρόκειται για προμήθεια υλικών / υπηρεσιών που αφορούν στην εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας, απαιτείται η έγκριση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας, ή του Διευθυντή.
- εάν πρόκειται για προμήθεια υλικών / υπηρεσιών που θα ενσωματωθούν στα παραδοτέα της εταιρείας ή για συνεργασία με υπεργολάβους, απαιτείται η έγκριση του Διευθυντή.

4.3.2 Ο νέος συνεργάτης αξιολογείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 4.1, σε χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ολοκλήρωση της παρεχόμενης υπηρεσίας ή την παραλαβή του προμηθευμένου υλικού.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

- 5.1 Έντυπο Ε-301-1, "Αξιολόγηση / Ανασκόπηση Εξωτερικού Συνεργάτη"
- 5.2 Έντυπο Ε-301-2, "Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Εξωτερικού Συνεργάτη"
- 5.3 Έντυπο Ε-301-3, "Έκθεση Επιθεώρησης Αξιολόγησης Εξωτερικού Συνεργάτη"
- 5.4 Έντυπο Ε-301-4, "Κατάλογος Εξωτερικών Συνεργατών"
- 5.5 Έντυπο Ε-301-5, "External Partner's Evaluation Questionnaire"

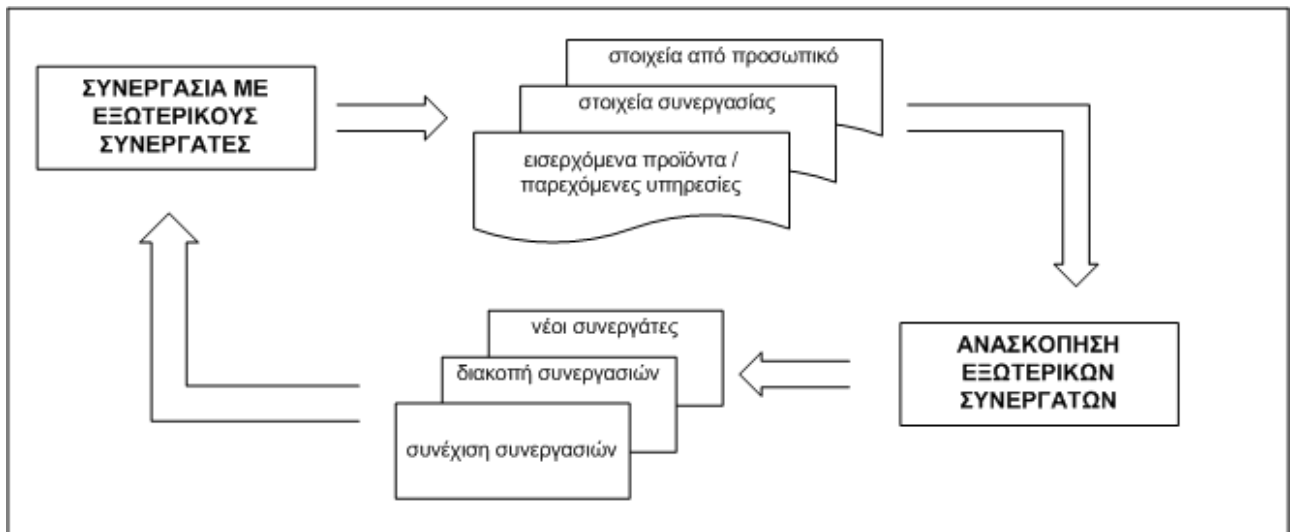
Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων".

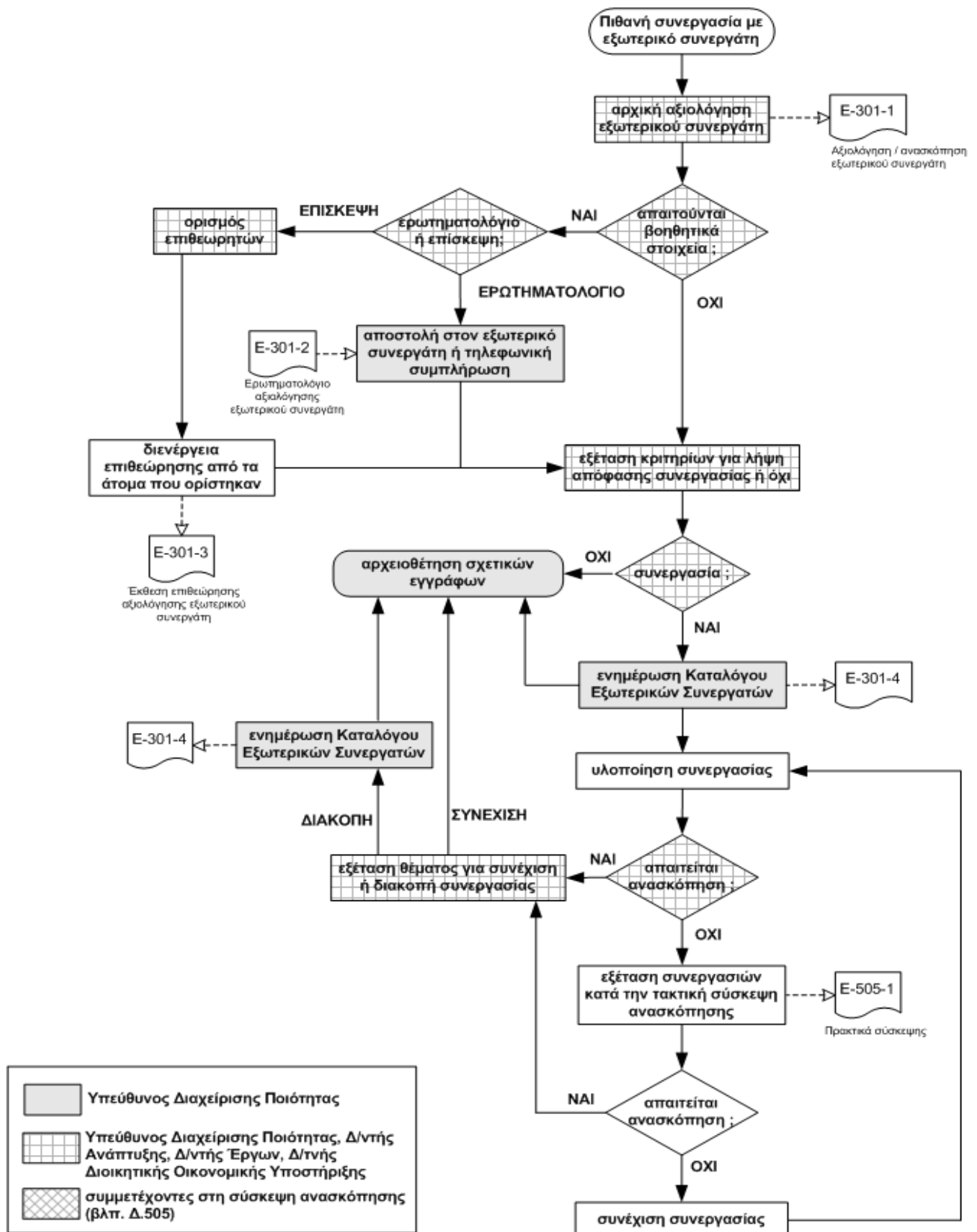
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ


- 6.1 Διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων",
- 6.1 Διαδικασία Δ-505, "Ανασκόπηση Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση".

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες.






	Διαδικασία Δ-301 : Αξιολόγηση & Ανασκόπηση Εξωτερικών Συνεργατών	
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ / ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ	
Έκδοση : 01	Κωδικός Έντυπου : Ε-301-1	Σελίδα 1 από 4

ΤΜΗΜΑ Α': ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ	
Όνοματεπώνυμο :	
Ειδικότητα:	
Έτη προϋπηρεσίας στην ειδικότητα:	
Εκπαίδευση – πτυχίο:	
Ειδική εκπαίδευση:	
ΕΜΠΟΡΙΑ <input type="checkbox"/>	ΜΕΛΕΤΕΣ <input type="checkbox"/>
ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ <input type="checkbox"/>	ΕΛΕΙΧΟΙ <input type="checkbox"/>
Άλλα / παρατηρήσεις :	
.....	
.....	
Διεύθυνση :	Περιοχή :
Τηλ. :	Fax :
E-mail :	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Συστάσεις:		
Πιστολόγια:		
Ποιότητα προϊόντος / υπηρεσίας:		
Χρονική ανταπόκριση:		
Υποστήριξη και εξυπηρέτηση:		
Τιμές και οικονομικοί όροι:		

Βαθμολογία : 5= άριστη, 4= πολύ καλή, 3= καλή, 2= μέτρια, 1= αποδεκτή

ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ (ημερομηνία : __ / __ / ____)		
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ <input type="checkbox"/>	ΑΠΟΡΡΙΨΗ <input type="checkbox"/>	(μέσος όρος βαθμολογίας :)

	Διαδικασία Δ-301 : Αξιολόγηση & Ανασκόπηση Εξωτερικών Συνεργατών ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ / ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ	
Έκδοση : 01	Κωδικός Έντυπου : Ε-301-1	Σελίδα 2 από 4

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Απόδοση (Ποσοτική και Ποιοτική)		
Εντιμότητα - Ήθος		
Ενδιαφέρον για την Εταιρεία		
Πρωτοβουλία – Οργανωτικότητα		
Δυνατότητα Εξέλιξης		

Βαθμολογία : 5= άριστη, 4= πολύ καλή, 3= καλή, 2= μέτρια, 1= αποδεκτή

Εκπαιδευτικές ανάγκες Αξιολογούμενου:
Λόγοι Ανασκόπησης / Διερεύνησης:
Βοηθητικά στοιχεία: Ερωτηματολόγιο <input type="checkbox"/> Επιτόπια Επιθεώρηση <input type="checkbox"/> (επιθεωρητές :) άλλα :

ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ (ημερομηνία : ___ / ___ / ____)	
ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ <input type="checkbox"/>	ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ <input type="checkbox"/>

	Διαδικασία Δ-301 : Αξιολόγηση & Ανασκόπηση Εξωτερικών Συνεργατών ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ / ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ	
Έκδοση : 01	Κωδικός Εντύπου : E-301-1	Σελίδα 3 από 4

ΤΜΗΜΑ Β΄: ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ					
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ					
Επωνυμία :					
ΠΑΡΑΓΩΓΗ	ΕΜΠΟΡΙΑ	ΜΕΛΕΤΕΣ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	ΕΛΕΓΧΟΙ	ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Άλλο / παρατηρήσεις :					
.....					
.....					
Σύνολο μόνιμου προσωπικού :					
Εκπρόσωπος :					
Διεύθυνση :			Περιοχή :		
Τηλ. :		Fax :		E-mail :	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Οργάνωση εταιρείας		
Συστάσεις:		
Πελατολόγιο:		
Σύστημα Ποιότητας:		
Ποιότητα προϊόντος / υπηρεσίας		
Χρονική ανταπόκριση:		
Υποστήριξη και εξυπηρέτηση:		
Τιμές και οικονομικοί όροι:		
Βοηθητικά στοιχεία: Ερωτηματολόγιο <input type="checkbox"/> Επιτόπια Επιθεώρηση <input type="checkbox"/> (επιθεωρητές: _____)		
Άλλα :		
.....		

Βαθμολογία : 5= άριστη, 4= πολύ καλή, 3= καλή, 2= μέτρια, 1= αποδοχή

ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ (ημερομηνία : ___ / ___ / ____)		
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ <input type="checkbox"/>	ΑΠΟΡΡΙΨΗ <input type="checkbox"/>	(μέσος όρος βαθμολογίας :)



ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ

Λόγοι ανασκόπησης / διαμενής :

Βοηθητικά στοιχεία :

Ερωματολόγιο

Επιτόπια Επιθεώρηση

άλλα :
.....
.....

ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ (ημερομηνία : ___ / ___ / ____)

ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ



ΤΜΗΜΑ Α': ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Όνοματεπώνυμο :

Ειδικότητα:

Έτη προϋπηρεσίας στην ειδικότητα:

Εκπαίδευση – πτυχίο:

Ειδική εκπαίδευση:

ΕΜΠΟΡΙΑ ΜΕΛΕΤΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΕΛΕΓΧΟΙ

Άλλα / παρατηρήσεις :

Διεύθυνση :

Παροχή :

Τηλ. :

Fax :

E-mail :

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΟΣΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΥΝΑΨΤΕ ΟΣΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΜΙΖΕΤΕ ΟΤΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΟΥΝ ΤΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΑΣ

1. Ενημερώνετε για το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας της εταιρείας:

2. Επιθυμείτε/ έχετε πραγματοποιήσει την παρακολούθηση αμειβόμενου/ επιμορφωτικού προγράμματος για την βελτίωση των υπηρεσιών σας στην εταιρεία και για το συγκεκριμένο έργο που ασχολείστε; (Εάν ναι, επισυνάψτε τα σχετικά στοιχεία του προγράμματος)


3. Έχουν τροποποιηθεί τα στοιχεία του Βιογραφικού Σημειώματός σας που έχετε υποβάλλει στην εταιρεία; (Εάν ναι, επισυνάψτε το ενημερωμένο Βιογραφικό Σημείωμά σας)

4. Τηρείτε Αρχείο Αλληλογραφίας με την Εταιρεία:

5. Διατυπώστε προτάσεις βελτίωσης του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας της Εταιρείας:

6. Είναι κανονιστικός ο εξοπλισμός που διαθέτετε για την εκτέλεση των καθηκόντων σας:

7. Επισυνάψτε περιγραφή των κυρίων δραστηριοτήτων σας την τελευταία τριετία (αντικείμενο έργου, πλάτης, διάρκεια, προϋπολογισμός και ποσοστό συμμετοχής σας)

	Διαδικασία Δ-301 : Αξιολόγηση & Ανασκόπηση Εξωτερικών Συνεργατών	
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ	
Έκδοση : 01	Κωδικός Εντύπου : Ε-301-2	Σελίδα 2 από 4

ΣΧΟΛΙΑ

Όνομα Εξωτερικού Συνεργάτη:	Ημερομηνία:
Υπογραφή:	



ΤΜΗΜΑ Β΄: ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Επωνυμία :

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΜΠΟΡΙΑ ΜΕΛΕΤΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΕΛΕΓΧΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Άλλα / παρατηρήσεις :

.....

.....

Σύνολο μέλη του προσωπικού :

Εκπρόσωπος :

Διεύθυνση :

Παροχή :

Τηλ. :

Fax :

E-mail :

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΟΣΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΥΝΑΨΤΕ ΟΣΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΝΟΜΙΖΕΤΕ ΟΤΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΟΥΝ ΤΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΑΣ

1. Έχετε Σύστημα / Διαδικασία Ποιότητας:.....
 Παρακαλούμε αναφέρετε το Πρότυπο και τον Οργανισμό Πιστοποίησης, εφόσον έχετε πιστοποιηθεί ή πρόκειται σύντομα να πιστοποιηθείτε:.....

2. Εκδίδετε Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης ή/ και Εκθέσεις Δοκιμών:.....

3. Έχετε κατάλληλο εκπαιδευμένο προσωπικό που διενεργεί έλεγχο ποιότητας:.....

4. Διαθέτετε κατάλληλο και διακριβωμένο εξοπλισμό έλεγχου ποιότητας:.....

5. Τηρείτε αρχαία ελέγχων ποιότητας:.....

6. Χρησιμοποιείτε κατάλληλη σήμανση για τα προϊόντα (π.χ. αριθμός παρτίδας):.....

7. Έχετε γραπτές οδηγίες για την παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση και φόρτωση των προϊόντων:.....

8. Γίνονται κατάλληλες ενέργειες σε περιπτώσεις μη συμμορφώσεων (μη συμφωνία με προδιαγραφή κ.τ.λ.) και ποίες:.....



9. Έχετε διαδικασίες για την αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών;

10. Έχετε σύστημα αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών / υπεργολάβων σας;

11. Επισυνάψτε περιγραφή των κυρίων δραστηριοτήτων σας την τελευταία τριετία (αντικείμενο έργου, πελάτης, διάρκεια, προϋπολογισμός και ποσοστό συμμετοχής σας).....

ΣΧΟΛΙΑ

Εκπρόσωπος Εταιρείας: Ημερομηνία:

Όνομα - Θέση:

Υπογραφή:



Διαδικασία Δ-301 : Αξιολόγηση & Ανασκόπηση Εξωτερικών Συνεργατών
ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-301-3

Σελίδα 1 από 1

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

Επωνυμία :

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΜΠΟΡΙΑ ΜΕΛΕΤΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΕΛΕΓΧΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Άλλα / παρατηρήσεις :
.....
.....
.....

Εκπρόσωπος :

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Σκοπός επιθεώρησης :

Τόπος επιθεώρησης :

Πρόγραμμα επιθεώρησης :

Αποτελέσματα επιθεώρησης :

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ

Όνομα:

Ημερομηνία :

Υπογραφή :



Διαδικασία Δ-301 : Αξιολόγηση & Ανασκόπηση Εξωτερικών Συνεργατών

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-301-4

Σελίδα 1 από 2

**ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1: ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
α. Φυσικά Πρόσωπα**

Επωνυμία	Υλικά / Υπηρεσίες	Σύμβαση	Ημερομηνία εγγραφής	Λόγος / Ημερομηνία διαγραφής

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Διευθυντής
---------------------------------	------------



Procedure D-004, Evaluation & Reviewing of External Partners
EXTERNAL PARTNER'S EVALUATION QUESTIONNAIRE

Revision : 01

Document Code : E-301-5

Page 1 of 2

EXTERNAL PARTNER'S INFORMATION

Name:

PRODUCTION TRADE DESIGN CONSTRUCTION CONTROL TRANSPORTATION

Other / Notes:

Permanent Staff:

Company's Representative:

Address:

City:

Tel :

Fax:

E-mail:

PLEASE FILL IN THE QUESTIONS THAT APPLY TO YOUR COMPANY AND ATTACH THE DOCUMENTS THAT CAN JUSTIFY YOUR ANSWERS

1. Do you have a Quality System/Procedures? _____

Please report the Quality Standard and Certification Body, if you have been certified or are going to be certified soon: _____

2. Do you issue any Non-Conformance Certifications or/ and Testing Reports? _____

3. Do you have any members in your personnel, qualified to perform quality controls? _____

4. Do you have any calibrated equipment, appropriate for quality controls? _____

5. Do you keep quality control files? _____

6. Do you use any marking for your products (e.g. lot number)? _____

7. Do you have documented instructions for the production, packaging, storage and shipment of your products? _____

8. Do you proceed to the appropriate actions in case of non-conformances (non-conformance with standards etc.) and which are they? _____



Procedure D-301-5 Evaluation & Reviewing of External Partners
EXTERNAL PARTNER'S EVALUATION QUESTIONNAIRE

Revision : 01

Document Code : E-301-5

Page : 2 of 2

9. Do you have any procedures in place for the satisfaction of your client's complaints? _____

10. Do you have a system for the evaluation and selection of your suppliers / subcontractors? _____

11. Attach a description of your main activities during the past three years (project scope, client, duration, budget and percentage of your participation). _____

COMMENTS

Large empty rectangular box for providing comments.

Company's Representative:

Date:

Name - Position:

Signature:

Δ 302 Προμήθειες υλικών / υπηρεσιών

1. ΣΚΟΠΟΣ

Με την παρούσα διαδικασία περιγράφεται η μέθοδος της προμήθειας υλικών και υπηρεσιών, ώστε να διασφαλίζεται η υψηλή ποιοτική τους στάθμη, για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών της εταιρείας.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά στα προμηθευόμενα από την εταιρεία υλικά και υπηρεσίες όπως αναφέρονται στην παράγραφο 4.1.1. Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της είναι ο Διευθυντής και η Επιτροπή Ποιότητας .

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Εξωτερικός συνεργάτης

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο :

3.1.1 αναλαμβάνει, υπεργολαβικά, μέρος μιας σύμβασης. Τα αποτελέσματα της εργασίας του εξωτερικού συνεργάτη ενσωματώνονται στα παραδοτέα της εταιρείας και επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των υπηρεσιών που αυτή παρέχει, ή,

3.1.2 παρέχει υπηρεσίες, εκτός των αναφερομένων στην παράγραφο 3.1.1, ή εφοδιάζουν την εταιρεία με αναλώσιμα, λογισμικό, μηχανήματα και λοιπά υλικά.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Γενικά

4.1.1 Οι προμήθειες της εταιρείας υπάγονται, γενικά, στις ακόλουθες κατηγορίες:

- **Πάγια στοιχεία** – έπιπλα, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, περιφερειακά, κλπ.
- **Λογισμικό** – το σύνολο των ηλεκτρονικών προγραμμάτων, που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία για την παρακολούθηση και την επίβλεψη έργων και τη γενικότερη λειτουργία της.
- **Αναλώσιμα** – τα υλικά που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού που χρησιμοποιεί η εταιρεία για τις Υπηρεσίες της.
- **Γενικές υπηρεσίες** – συντήρησης εξοπλισμού και κτιριακών εγκαταστάσεων, συμβούλου ποιότητας κλπ.

- **Τεχνικές υπηρεσίες** – Υγρομόνωση, Θερμομόνωση, Ηχομόνωση, Επισκευή, Ενίσχυση και Προστασία.

4.1.2 Όλες οι προμήθειες υλικών και υπηρεσιών γίνονται από αξιολογημένους εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι έχουν αξιολογηθεί σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-301, “Αξιολόγηση / ανασκόπηση εξωτερικών συνεργατών”.

4.2. Ανάγκη προμήθειας και τεκμηρίωσή της

- 4.2.1 Η ανάγκη για την προμήθεια υλικών / υπηρεσιών μπορεί να εντοπιστεί από οποιοδήποτε άτομο της εταιρείας. Οι σχετικές ανάγκες μπορούν να καταγράφονται σε αιτήσεις προμήθειας υλικών / υπηρεσιών (έντυπο E-302-1).
- 4.2.2 Στον πίνακα που ακολουθεί, αναφέρονται οι αρμόδιοι για την σύνταξη και την έγκριση της κάθε αίτησης, ανά κατηγορία προμήθειας.

Κατηγορία προμήθειας	Σύνταξη αίτησης προμήθειας	Έγκριση αίτησης προμήθειας
Πάγια στοιχεία	Διευθυντής Εμπορικού Διευθυντής Έργων	Διευθυντής
Αναλώσιμα	Οποιοδήποτε άτομο της εταιρείας	Διευθυντής
Γενικές υπηρεσίες	Οποιοδήποτε άτομο της εταιρείας	Διευθυντής
Τεχνικές υπηρεσίες	<i>Διαδικασία Δ-401, “Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων”</i>	

4.3. Χαρακτηριστικά της προμήθειας

4.3.1 Αρμόδιο για την πλήρη περιγραφή των απαιτούμενων υλικών και υπηρεσιών είναι κάθε άτομο που εντοπίζει τη σχετική ανάγκη, με τη βοήθεια του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας, εάν υπάρχουν συγκεκριμένες ποιοτικές απαιτήσεις από την προμήθεια.

4.3.2 Όπου είναι δυνατό, οι προμηθευτές, ιδιαίτερα των υπηρεσιών, συμβάλλονται με την εταιρεία, υπογράφοντας ιδιωτικό συμφωνητικό (μη τυποποιημένης μορφής). Τα ιδιωτικά συμφωνητικά περιλαμβάνουν όλα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά, που πρέπει να ικανοποιούν οι προμήθειες.

4.3.3 Οι αιτήσεις προμηθειών περιλαμβάνουν πλήρη περιγραφή των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών και, εφόσον υπάρχει ανάγκη, επισημαίνουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά τους.

4.4. Έγκριση και παραλαβή της προμήθειας

4.4.1 Υπεύθυνοι για την έγκριση της προμήθειας είναι οι αναφερόμενοι στον πίνακα της παραγράφου 4.2.2.

4.4.2 Τα άτομα της εταιρείας που παραλαμβάνουν υλικά και υπηρεσίες ελέγχονται, υπογράφουν στο σχετικό πεδίο του εντύπου E-302-1.

4.4.3 Ο έλεγχος των υλικών και υπηρεσιών περιγράφεται στη διαδικασία Δ-303, “Έλεγχος Εισερχομένων”.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

5.1 Έντυπο E-302-1, "Αίτηση προμήθειας υλικών / υπηρεσιών".

Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”.

8. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”,

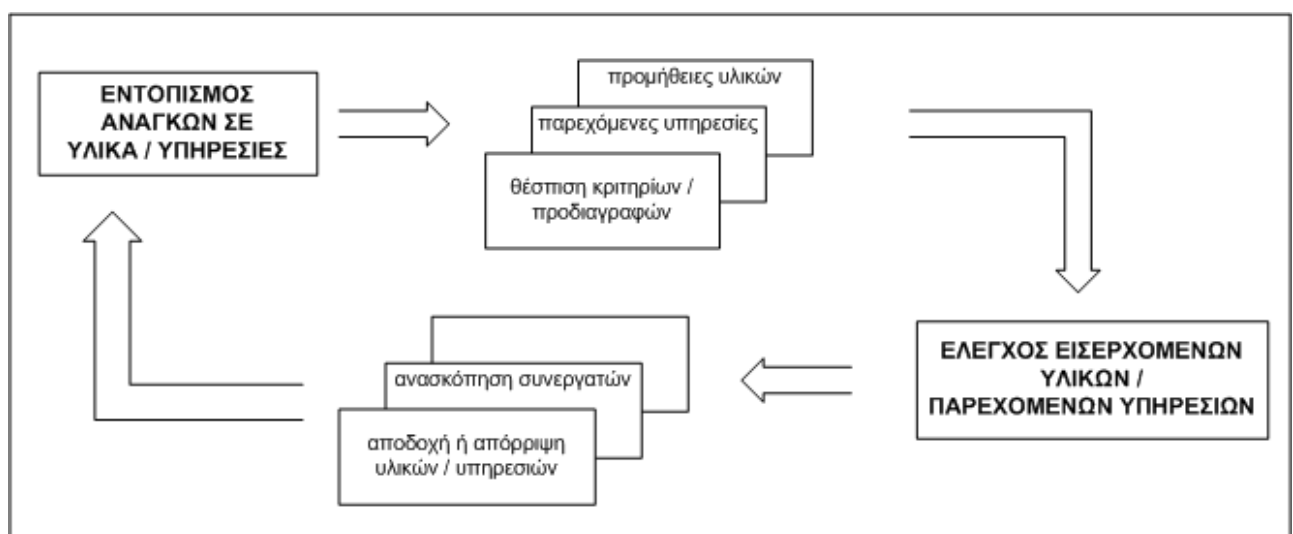
6.2 Διαδικασία Δ-301, “Αξιολόγηση / ανασκόπηση εξωτερικών συνεργατών”,

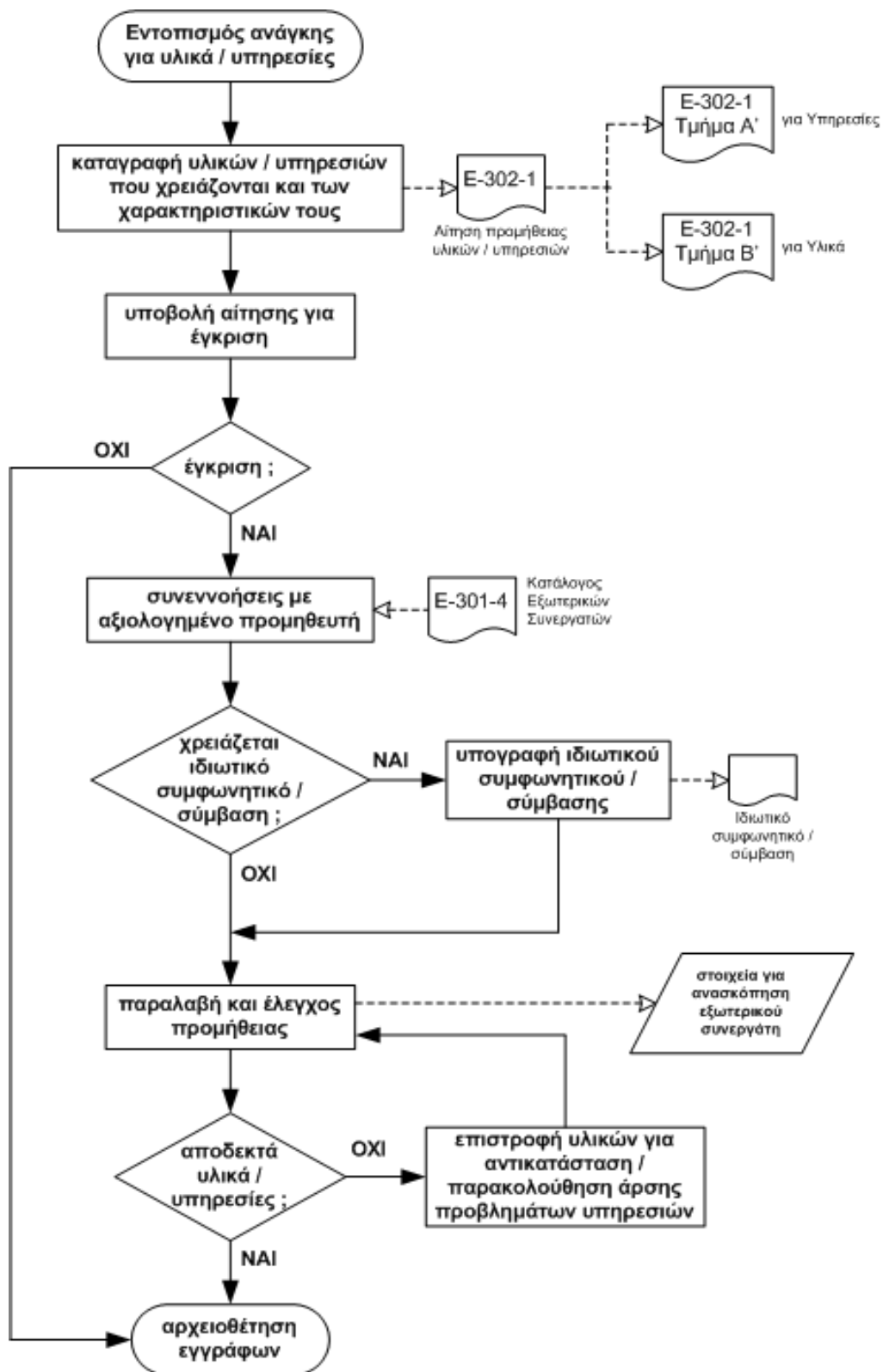
6.3 Διαδικασία Δ-401, “Προγραμματισμός και παρακολούθηση έργων”,

6.4 Διαδικασία Δ-303, “Έλεγχος εισερχομένων”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν.







Διαδικασία Δ-302 : Προμήθειες Υλικών / Υπηρεσιών
ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΥΛΙΚΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-302-1

Σελίδα 1 από 2

ΤΜΗΜΑ Α' : ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ :	ΑΙΤΩΝ :	
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΓΣΕΛΑΣ	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΗΜΕΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΜΕΝΗ ΔΑΠΑΝΗ

ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΟΙΟΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (αρθρών υποβύθιον)

Ο ΑΙΤΩΝ	ΕΠΙ ΚΥΡΙΩΣ		ΕΠΙΦΥΛΑΞΗ
			Οι υπηρεσίες ελέγχθηκαν και παραλήφθηκαν
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ



Διαδικασία Δ-302 : Προμήθειες Υλικών / Υπηρεσιών

ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΥΛΙΚΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-302-1

Σελίδα 2 από 2

ΤΜΗΜΑ Β' : ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΛΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ :	ΑΙΤΩΝ :	
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ :	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΤΕΛΙΑΣ :	ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΗΜΕΡΑ ΠΑΡΑΤΕΛΙΑΣ :

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΟΥΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ

ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ (συμπληρώνεται μόνο για πάγια στοιχεία):

ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ (εφόσον υπάρχουν):

Ο ΑΙΤΩΝ	ΟΙ ΣΥΚΚΙΝΟΥΝΤΕΣ		ΠΑΡΑΡΤΗΣΗ
			Τα υλικά ελέγχονται και παραδίδονται
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

Δ 303 Έλεγχος εισερχομένων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας είναι να περιγράψει τη μεθοδολογία, με την οποία η εταιρεία εκτελεί έλεγχο των εισερχόμενων υλικών και υπηρεσιών και διασφαλίζει την καταλληλότητά τους, πριν από την παραλαβή τους.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά όλα τα εισερχόμενα υλικά και τις υπηρεσίες, πλην των τεχνικών, των οποίων ο έλεγχος γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-401, "Προγραμματισμός και Παρακολούθηση Έργων". Υπεύθυνοι για την τήρησή της είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας και όλα τα στελέχη της εταιρείας που παραλαμβάνουν υλικά / υπηρεσίες.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Έλεγχος εισερχομένων

Η διαπίστωση της συμφωνίας των υλικών και των υπηρεσιών που παραλαμβάνονται από την εταιρεία με τις τεθείσες ποιοτικές απαιτήσεις.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

- 4.1 Η προμήθεια όλων των υλικών και των υπηρεσιών γίνεται από εξωτερικούς συνεργάτες οι οποίοι έχουν αξιολογηθεί, σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-301.
- 4.2 Για όλα τα εισερχόμενα υλικά γίνεται τυπικός έλεγχος (ταυτότητα, ποσότητα, οπτικός έλεγχος, συσκευασία, κλπ.), κατά την είσοδό τους στην εταιρεία. Ο έλεγχος γίνεται από τον παραλήπτη των υλικών.
- 4.3 Για όλες τις υπηρεσίες γίνεται τυπικός έλεγχος (πληρότητα, συνέπεια, έγκαιρη παροχή, κ.λπ.) αφού ολοκληρωθεί η παροχή τους, με βάση τα ιδιωτικά συμφωνητικά, εφόσον υπάρχουν. Ο έλεγχος γίνεται από τον παραλήπτη της υπηρεσίας.
- 4.4 Η υπογραφή του παραλήπτη των υλικών / υπηρεσιών στην αίτηση προμήθειας, στο τιμολόγιο ή το δελτίο αποστολής που συνοδεύει υλικά ή τις υπηρεσίες, υποδηλώνει την έγκριση της παραλαβής, μετά την ολοκλήρωση των ως άνω ελέγχων.
- 4.5 Σε περίπτωση εντοπισμού ποιοτικών προβλημάτων, τα μη αποδεκτά υλικά επιστρέφονται άμεσα στον προμηθευτή. Οι μη αποδεκτές υπηρεσίες δεν παραλαμβάνονται, παρά μόνο αφού ο προμηθευτής άρει όλα τα ελαττώματα.
- 4.6 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας επιβεβαιώνει, σε συνεχή βάση, τα αποτελέσματα των ελέγχων και εκτελεί δικούς του ελέγχους, όταν και όπου κρίνει ότι απαιτούνται.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

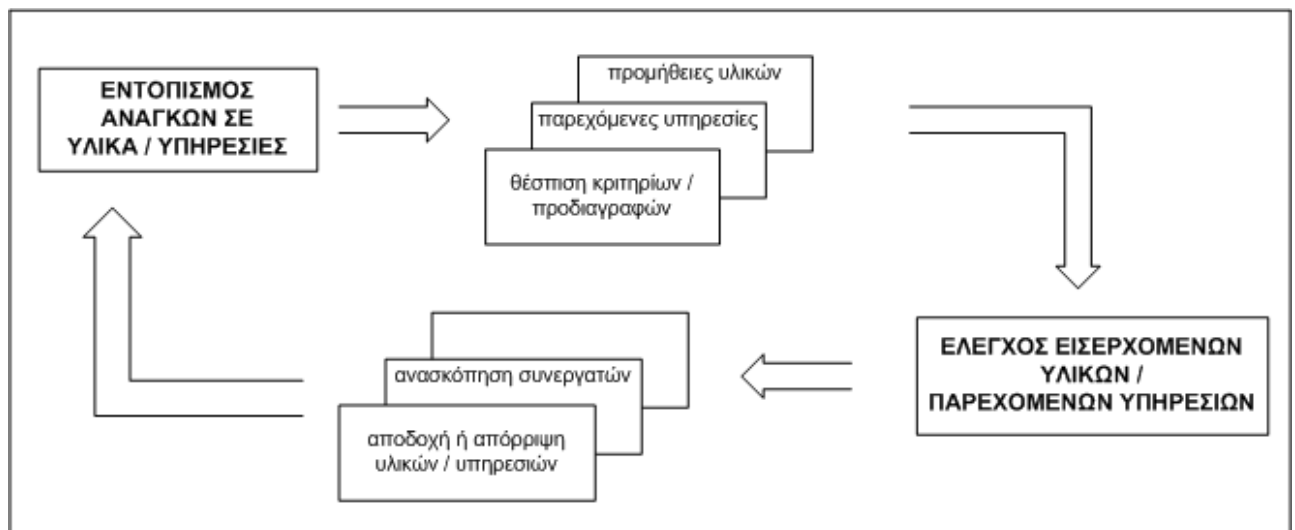
5.1 Δεν υπάρχουν

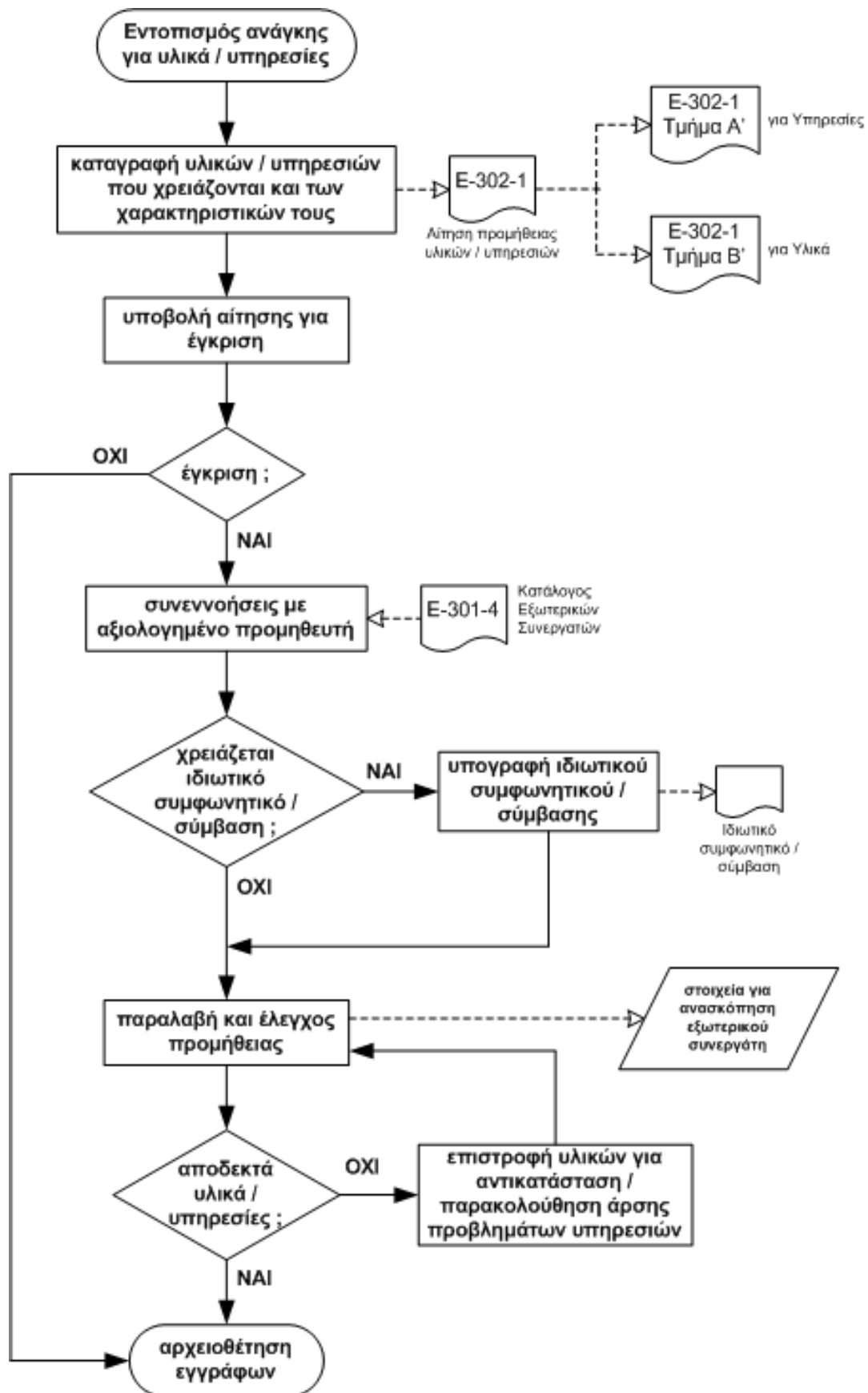
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”,
- 6.2 Διαδικασία Δ-301, “Αξιολόγηση / ανασκόπηση εξωτερικών συνεργατών”,
- 6.3 Διαδικασία Δ-401, “Προγραμματισμός και παρακολούθηση έργων”,
- 6.4 Διαδικασία Δ-302, “Προμήθειες Υλικών / Υπηρεσιών”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν.





Δ 401 Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία διασφαλίζει τον αποτελεσματικό προγραμματισμό και την παρακολούθηση των έργων που ενδιαφέρουν ή/και λαμβάνονται από την εταιρία, από την υπογραφή της σύμβασης, μέχρι την οριστική παραλαβή τους από τον πελάτη.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα έργα που αναλαμβάνει η εταιρεία. Την ευθύνη για την εφαρμογή της έχουν ο Διευθυντής της Εταιρείας, ο Τεχνικός Διευθυντής, ο Υπεύθυνος Σχολής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, και όλοι, εν γένει, οι εργαζόμενοι στην εταιρεία.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Πρόγραμμα Ποιότητας

Έγγραφο, στο οποίο διατυπώνονται οι ειδικές πρακτικές και τα μέσα για τη διασφάλιση της ποιότητας, καθώς και η αλληλουχία των δραστηριοτήτων, που έχουν σχέση με την εκτέλεση της σύμβασης.

3.2 Σύμβαση

Κάθε μορφής τυπικοί ή άτυποι, γραπτοί ή προφορικοί όροι, οι οποίοι καθορίζουν το ακριβές περιεχόμενο των υπηρεσιών που πρόκειται να παρασχεθούν σε υπάρχοντες ή δυνητικούς πελάτες.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Γενικά

4.1.1 Ως συμβάσεις, για τους σκοπούς της εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας, θεωρούνται:

- συμβάσεις με Δημόσιους Οργανισμούς, Υπουργεία, Περιφέρειες και Οργανισμούς Νομαρχιακής και Τοπικής Αυτοδιοίκησης,
- συμβάσεις με επιχειρήσεις του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα
- συμβάσεις με νομικά πρόσωπα του ιδιωτικού ή του δημοσίου δικαίου,
- συμφωνητικά συνεργασίας με άλλες επιχειρήσεις στα πλαίσια συνεργασιών, συμπράξεων, κοινοπραξιών και υπεργολαβιών.
- Συμφωνητικά εκτέλεσης Ιδιωτικών έργων
- Εμπορικές Δραστηριότητες

4.1.2 Κάθε σύμβαση περιλαμβάνει τα ακόλουθα, κατ' ελάχιστον, τα παρακάτω στοιχεία:

- πλήρη στοιχεία του αντισυμβαλλομένου και του εκπροσώπου του,
- χρονική περίοδο ισχύος της σύμβασης,
- αναλυτική περιγραφή των προς παροχή υπηρεσιών,
- όλες τις τμηματικές και καταληκτικές προθεσμίες υποβολής και έγκρισης των παραδοτέων,
- το συμβατικό τίμημα και τον τρόπο καταβολής του,
- άλλες ειδικές απαιτήσεις, εφόσον υπάρχουν.

4.2 Ανασκόπηση και υπογραφή της σύμβασης

4.2.1 Πριν η εταιρεία αναλάβει οποιαδήποτε δέσμευση έναντι του αντισυμβαλλομένου, ο Διευθυντής της Εταιρείας, σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, προβαίνουν σε ανασκόπηση της προς υπογραφή σύμβασης, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι:

- οι απαιτήσεις του αντισυμβαλλομένου έχουν αναλυθεί και κατανοηθεί πλήρως,
- υπάρχει η κατάλληλη τεχνογνωσία και τα απαραίτητα μέσα για την επιτυχή εκτέλεση της σύμβασης,
- οποιεσδήποτε διαφορές μεταξύ της σύμβασης και της προσφοράς (βλ. Δ-202, "Ανασκόπηση απαιτήσεων & υποβολή προσφορών"), έχουν εντοπιστεί και διευθετηθεί.

4.2.2 Κατά την ανασκόπηση της σύμβασης, ο Διευθυντής της εταιρείας, σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, συνοψίζει τα αποτελέσματα της ανασκόπησης και τα βασικά χαρακτηριστικά της σύμβασης στο έντυπο E-401-2 ("Πρόγραμμα παρακολούθησης έργου").

4.2.3 Σε περίπτωση που η σύμβαση κριθεί μη υλοποιήσιμη, ο αντισυμβαλλόμενος ενημερώνεται από τον Διευθυντή της εταιρείας.

4.2.4 Η συμφωνία της εταιρείας επιβεβαιώνεται με την υπογραφή της σύμβασης από τον Διευθυντή της Εταιρείας.

4.3 Φάκελος Έργου

4.3.1 Για κάθε έργο που αναλαμβάνει η εταιρεία, ανοίγεται Φάκελος Έργου, ο οποίος περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα για την υλοποίηση της σύμβασης στοιχεία. Ενδεικτικά, ο Φάκελος του Έργου μπορεί να περιλαμβάνει:

- αντίγραφο της σύμβασης και τυχόν συμπληρωματικών συμβάσεων,
- τα τεύχη δημοπράτησης και τις προδιαγραφές του έργου,
- την αλληλογραφία του έργου,
- τη σύνοψη ανασκόπησης της σύμβασης ,
- το χρονοδιάγραμμα του έργου,
- το οργανόγραμμα του έργου εφόσον απαιτείται
- το Πρόγραμμα Ποιότητας,
- τα τυχόν παραδοτέα από τον πελάτη
- Πιστοποιητικά Υλικών, εγκατάστασης, δοκιμών κλπ (για εμπορικό τμήμα)

4.3.2 Στο Φάκελο Έργου τηρούνται, επίσης, τα πρακτικά των συσκέψεων, που αφορούν στην πρόοδο του έργου, καθώς και αντίγραφα τυχόν συμβάσεων με εξωτερικούς συνεργάτες.

4.3.3 Ο Φάκελος Έργου τηρείται και ενημερώνεται από την Γραμματεία.

4.4. Προγραμματισμός

4.4.1 Στις περισσότερες περιπτώσεις, η σύνθεση της ομάδας έργου, συμπεριλαμβανομένων των εξωτερικών συνεργατών, καθορίζεται, σαφώς, στην τεχνική προσφορά. Εάν, παρά ταύτα, κατά την ανασκόπηση της σύμβασης, κριθεί ότι απαιτείται η συμμετοχή πρόσθετων εξωτερικών συνεργατών, ο Τεχνικός Διευθυντής διασφαλίζει τη συμμετοχή τους, **πριν από την υπογραφή της σύμβασης**.

4.4.2 Επίσης, στη φάση αυτή οριστικοποιείται η ομάδα του έργου, μετά τη σχετική επανεξέταση της διαθεσιμότητας των μελών της. Οι τυχόν αλλαγές γνωστοποιούνται εγγράφως στον πελάτη και ζητείται η έγγραφη έγκρισή του, εφόσον αυτό αποτελεί συμβατική, νομοθετική ή κανονιστική υποχρέωση.

4.4.3 Μετά την υπογραφή της σύμβασης, ο Διευθυντής, σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, καταρτίζουν ένα ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει:

- τα στοιχεία της σύμβασης και του πελάτη,
- τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης του έργου,
- την ομάδα εργασίας,
- τα παραδοτέα στον πελάτη,
- τυχόν παραδοτέα από τον πελάτη, όπως σχέδια, υφιστάμενες μελέτες και λοιπά πληροφοριακά στοιχεία,
- δεδομένα που απαιτούνται για την εκτέλεση του έργου,
- τυχόν υπηρεσίες που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες (υπεργολάβους),
- τις απαιτήσεις σε νέο, εξειδικευμένο εξοπλισμό και τις συνεπαγόμενες ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού,
- τυχόν ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.

4.4.4 Τέλος, ο Τεχνικός Διευθυντής, καταρτίζει το Πρόγραμμα Παρακολούθησης Έργου (E-401-2), βάσει του οποίου γίνεται η παρακολούθηση της εξέλιξης του έργου.

4.4.5 Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων οι υφιστάμενες διαδικασίες και οδηγίες εργασίας, επαρκούν για την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών της εταιρείας. Σε περίπτωση που οι διαδικασίες δεν επαρκούν, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, σε συνεργασία με τον Διευθυντή, εκπονούν τις αναγκαίες πρόσθετες διαδικασίες, στις οποίες γίνεται αναφορά στο Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου (E-401-1) και στη συνέχεια εντάσσονται στο σύνολο των διαδικασιών που εφαρμόζει η εταιρεία.

4.5. Παρακολούθηση της προόδου του έργου

4.5.1 Ο Τεχνικός Διευθυντής, ειδικά για τις υποβρύχιες εργασίες παρακολουθεί την πραγματική πρόοδο του έργου, σε τακτά διαστήματα που ορίζονται στο Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου (E-401-1)

4.5.2 Ο Τεχνικός Διευθυντής επικοινωνεί, σε εβδομαδιαία τουλάχιστον βάση, με τους τυχόν εξωτερικούς συνεργάτες, για να ενημερώνεται για την πρόοδο του έργου, που έχουν αναλάβει.

4.5.3 Με ευθύνη του Διευθυντή, συγκαλούνται τακτικές και, εφόσον χρειάζεται, έκτακτες συσκέψεις, για την ανασκόπηση της προόδου του έργου. Έκτακτες συσκέψεις συγκαλούνται και στις περιπτώσεις εμφάνισης μη συμμορφώσεων με το πρόγραμμα, εφόσον δεν επίκειται τακτική σύσκεψη. Στις συσκέψεις συμμετέχουν, κατ' ελάχιστο, τα ακόλουθα στελέχη:

- ο Διευθυντής της εταιρείας,
- ο Τεχνικός Διευθυντής,
- ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

4.5.4 Στις συσκέψεις για την ανασκόπηση της προόδου του έργου, μπορούν να συμμετέχουν, εάν απαιτείται, κατά την κρίση του Διευθυντή, εξωτερικοί συνεργάτες ή άλλοι συντελεστές του έργου.

4.5.5 Η συχνότητα των συσκέψεων εξαρτάται από την πολυπλοκότητα του κάθε έργου και καθορίζεται, σαφώς, στο Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου (E-401-1).

4.5.6 Τα πρακτικά των συσκέψεων υπογράφονται από τον Διευθυντή και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και καταχωρούνται στο Φάκελο του Έργου. Τα στοιχεία σχετικά με την πορεία υλοποίησης των έργων, την απόδοση των εξωτερικών συνεργατών, την ικανοποίηση και τα παράπονα των πελατών, καθώς και τις συμμορφώσεις που τυχόν προκύπτουν , αποτελούν εισερχόμενα της διαδικασίας Δ-507, "Δείκτες Ποιότητας "

4.5.7 Σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη τροποποίησης του Προγράμματος Παρακολούθησης Έργου (E-401-2), είτε λόγω νέων στοιχείων, είτε λόγω εμφάνισης μη συμμορφώσεων κατά την υλοποίηση, συντάσσεται νέο πρόγραμμα, με τον αντίστοιχο αριθμό έκδοσης, στο οποίο ενσωματώνονται οι αναγκαίες τροποποιήσεις. Το παλαιότερο πρόγραμμα αρχειοθετείται στο Φάκελο του Έργου.

4.5.8 Εάν κατά την ανασκόπηση της προόδου του έργου προκύψει ανάγκη προμήθειας πρόσθετων υπηρεσιών από εξωτερικούς συνεργάτες, τότε ακολουθούνται οι ενέργειες που περιγράφονται στη διαδικασία Δ-202, "Ανασκόπηση απαιτήσεων και υποβολή προσφορών", με ευθύνη του Διευθυντή.

4.5.9 Τα παραδοτέα και οι υπηρεσίες των εξωτερικών συνεργατών της εταιρείας που τυχόν συμμετέχουν στην υλοποίηση του έργου, ελέγχονται από τον Τεχνικό Διευθυντή πριν την παράδοση τους στον πελάτη ή την ενσωμάτωσή τους στα παραδοτέα της εταιρείας.

4.5.10 Η διαχείριση των παραδοτέων και των δεδομένων που σχετίζονται με την υλοποίηση των έργων, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-402, ενώ, στην περίπτωση που παρέχονται

από τον πελάτη δεδομένα για ενσωμάτωση στα παραδοτέα της εταιρείας, αυτά διαχειρίζονται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-403.

5. ΕΝΤΥΠΑ - Αρχεία

- 5.1 Έντυπο Ε-401-1, "Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου",
- 5.2 Έντυπο Ε-401-2, "Πρόγραμμα Παρακολούθησης Έργου",
- 5.3 Πρακτικά συσκέψεων για την παρακολούθηση του έργου (έντυπα Ε-505-1),
- 5.4 Προσφορά, σύμβαση, αλληλογραφία, όλα τα σχετικά με το έργο, έγγραφα.

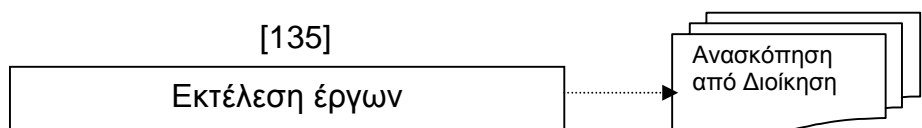
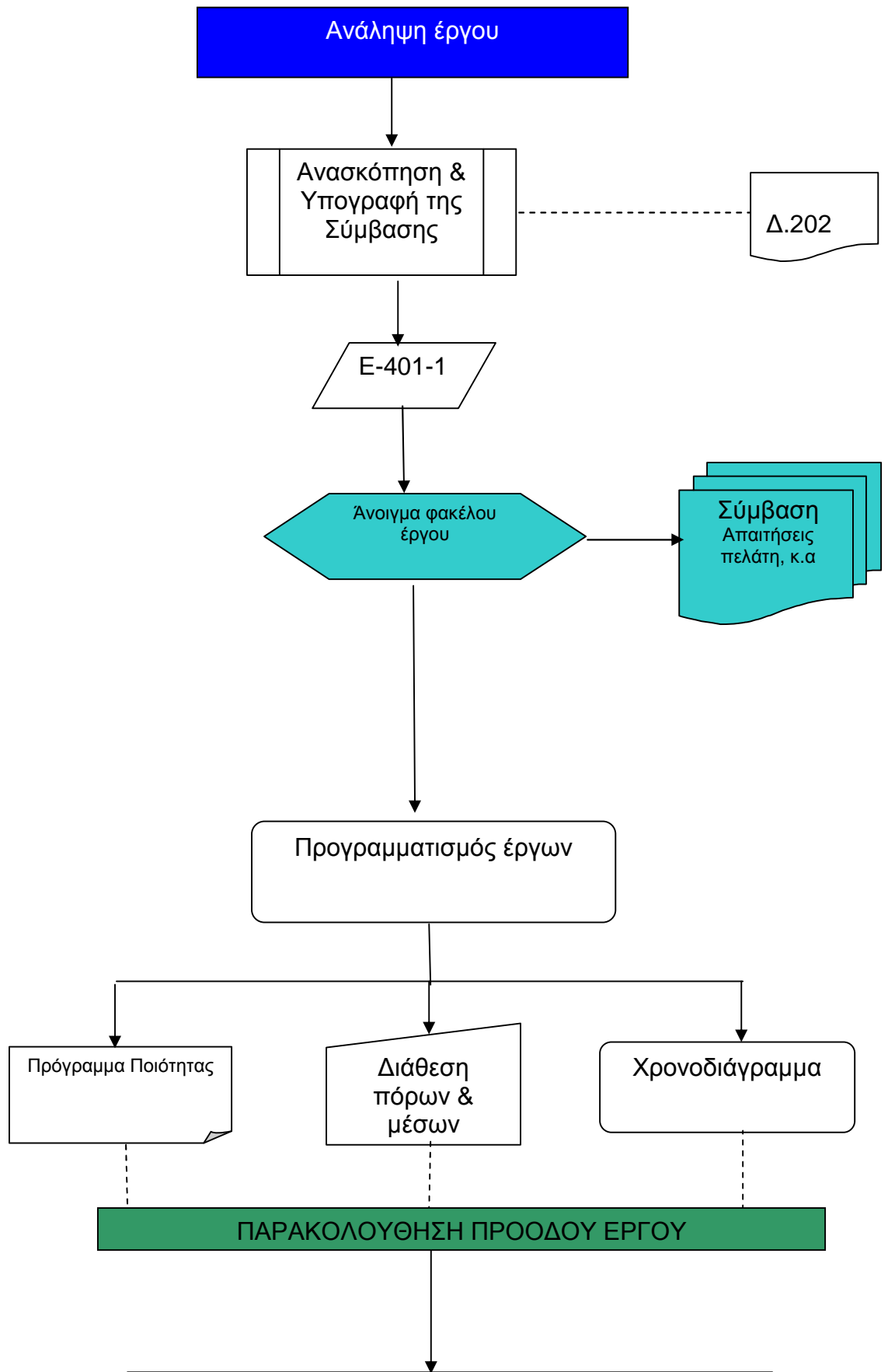
Ο τρόπος και ο χρόνος τήρησης των σχετικών αρχείων καθορίζεται στη διαδικασία Δ 503.

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων",
- 6.2 Διαδικασία Δ-505, "Ανασκόπηση Σ.Δ.Π. από την Διοίκηση",
- 6.3 Διαδικασία Δ-506, "Διορθωτικές /Προληπτικές Ενέργειες"
- 6.4 Διαδικασία Δ-202, "Ανασκόπηση απαιτήσεων & Υποβολή προσφορών"
- 6.5 Διαδικασία Δ-302, "Προμήθειες Υλικών/Υπηρεσιών"
- 6.6 Διαδικασία Δ-402, "Διαχείριση Παραδοτέων/Δεδομένων"
- 6.7 Διαδικασία Δ-403, "Παρεχόμενα από τον πελάτη"
- 6.8 Διαδικασία Δ-404, "Διαχείριση Μη Συμμορφώσεων"

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες.



	Διαδικασία Δ-401 : Διαχείριση Έργων ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΕΡΓΟΥ.....		
Έκδοση : 01	Κωδικός Εντύπου : E-401-1		Σελίδα 1 από 1
Σύνταξη :	Έγκριση : Α. ΣΑΦΡΙΔΗΣ Διευθυντής	Ισχύει από : 1-8-2011	Το αντίστοιχο αυτό ΕΙΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ και έχει ΑΡΙΘΜΟ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ <input type="checkbox"/>

Α/Α	ΦΑΣΗ	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΕΝΤΥΠΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ			ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
					1	2	3	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								

	Διαδικασία Δ-401 : Διαχείριση Έργων	
	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ	
Έκδοση : 01	Κωδικός Εντύπου : Ε-401-2	Σελίδα 1 από 4

Αριθμός έκδοσης προγράμματος:	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΥ:	
ΚΩΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:	
ΔΙΑΤΙΡΟΣΦΟΡΑΣ:	
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ:	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ:
ΠΕΛΑΤΗΣ:	
ΑΡΜΟΔΙΟΣ:	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
ΤΗΛΕΦΩΝΟ:	
FAX:	
E-mail:	

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ	
Όνοματεπώνυμο:	Ειδικότητα

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	
Όνοματεπώνυμο ή Επωνυμία:	Υπηρεσίες που αναθέτονται:



Διαδικασία Δ-401 : Διαχείριση Έργων

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-401-2

Σελίδα 2 από 4

Απαιτήσεις σε νέο εξοπλισμό

--

Απαιτούμενα δεδομένα:

--



Διαδικασία Δ-401 : Διαχείριση Έργων

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-401-2

Σελίδα 3 από 4

Παραδοτέα από τον ΠΕΛΑΤΗ:				
Τίτλος Παραδοτέου	Μορφή παραδοτέου	Εκπρόσωπος Πελάτη	Ημερομηνία Παραλαβής	Έλεγχος
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>

Παραδοτέα εξωτερικών συνεργατών				
Τίτλος Παραδοτέου	Μορφή παραδοτέου	Εκπρόσωπος Εξ/κού Συνεργάτη	Ημερομηνία Παραλαβής	Έλεγχος
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>



Διαδικασία Δ-401 : Διαχείριση Έργων

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-401-2

Σελίδα 4 από 4

Παραδοτέα Έργου				
Τίτλος Παραδοτέου	Μορφή παραδοτέου	Φάση Έργου	Ημερομηνία Παράδοσης	Έλεγχος
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>

Ποιότητες απαιτήσεις έργου
Συχνότητα συσκέψεων ανασκόπησης έργου:
Άλλες απαιτήσεις:

Εγκριση προγράμματος ποιότητας έργου:	
Ο Τεχνικός Διευθυντής	Ο Διευθυντής
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

Ολοκλήρωση του έργου		
Το ανωτέρω έργο ολοκληρώθηκε επιτυχώς και όλα τα παραδοτέα υποβλήθηκαν και εγκρίθηκαν από τον Παιδί		
Ο Τεχνικός Διευθυντής	Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παιδιού	Ο Διευθυντής
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

Δ 402 Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τον τρόπο διαχείρισης των παραδοτέων και δεδομένων της εταιρείας, ώστε να είναι, αφενός, δυνατή η αναγνώριση της ταυτότητας και η ιχνηλασιμότητά τους και, αφετέρου, να διασφαλίζεται η ακεραιότητά τους και η αποφυγή της υποβάθμισής τους.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα έργα που αναλαμβάνει η εταιρεία. Την ευθύνη για την εφαρμογή της έχουν ο Διευθυντής της Εταιρείας, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, και όλα τα στελέχη που εμπλέκονται στα έργα.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1. Αναγνώριση της ταυτότητας

Η δυνατότητα της εταιρείας να γνωρίζει, ανά πάσα στιγμή, σε ποιο έργο ανήκει το κάθε παραδοτέο.

3.2 Ιχνηλασιμότητα

Η δυνατότητα πλήρους ανίχνευσης όλων των στοιχείων που χαρακτηρίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, π.χ. τα άτομα τα οποία συμμετείχαν στα έργα, συνέταξαν και ενέκριναν τα παραδοτέα κ.λπ., εφόσον υπάρχει σχετική απαίτηση.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Γενικά

4.1.1 Η πλήρης αναγνώριση των παραδοτέων είναι δυνατή με το συνδυασμό ενός ή και περισσότερων από τους κατωτέρω κωδικούς ή και εντύπων:

- Ø Επωνυμία πελάτη
- Ø Τίτλος έργου
- Ø Σύμβαση έργου
- Ø Κωδικός σύμβασης και/ή προσφοράς
- Ø Πρόγραμμα Ποιότητας έργου (E-401-1)
- Ø Πρόγραμμα Παρακολούθησης Έργου (E-401-2)

Όλα τα στελέχη της εταιρείας φροντίζουν ώστε τα παραδοτέα να είναι, σε κάθε περίπτωση, πλήρως αναγνωρίσιμα και ιχνηλάσιμα.

4.2 Αναγνώριση – ιχνηλασιμότητα παρεχομένων υπηρεσιών

4.2.1 Σε κάθε σύμβαση ή προσφορά δίνεται μοναδικός, κωδικός αριθμός, ο οποίος μεταφέρεται σε όλα τα σχετικά έντυπα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, καθώς και σε όλα τα παραδοτέα, προκειμένου να διασφαλίζεται η αναγνώριση και η ιχνηλασιμότητα των παρεχομένων υπηρεσιών (τεχνικών, εμπορικών και εκπαιδευτικών), σε όλα τα στάδια της παροχής τους.

4.2.2 Ο αριθμός της προσφοράς είναι τριψήφιος αύξων αριθμός. Ο αριθμός της σύμβασης έχει τη γενική μορφή “Σ xxx”, όπου “xxx” ο τριψήφιος αύξων αριθμός της σύμβασης.

4.2.3 Πέραν του κωδικού της συμβάσεως ή της προσφοράς, σε όλα τα παραδοτέα αναγράφεται η επωνυμία του πελάτη, καθώς και ο τίτλος του έργου, προκειμένου να καθίσταται δυνατή η αντιστοίχιση τους με το υπό υλοποίηση έργο.

Για να διασφαλίζεται η ιχνηλασιμότητα των παραδοτέων, στα έντυπα E-401-1 “Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου”, και E-401-2 “Πρόγραμμα Παρακολούθησης Έργων” καταγράφονται όλες οι ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου, καθώς και τα στελέχη που ευθύνονται για την εκτέλεση και τον έλεγχο τους.

4.3 Διαχείριση παραδοτέων

4.3.1 Σε περίπτωση που παρουσιάζονται παραδοτέα που δεν πληρούν τις απαιτήσεις του έργου, αυτά είτε καταστρέφονται με μέριμνα του υπεύθυνου του έργου, είτε, εάν κρίνεται απαραίτητο να αρχειοθετηθούν, σημαίνονται από τον υπεύθυνο έργου με την ένδειξη “ΑΚΥΡΑ”, προκειμένου να μην χρησιμοποιηθούν περαιτέρω και να μην παραδοθούν στον πελάτη. Κατά την κρίση του Τεχνικού Διευθυντή (για τις τεχνικές υπηρεσίες), το θέμα διερευνάται περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ενδείκνυται η λήψη διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών για αποφυγή επανεμφάνισης του προβλήματος.

Η εταιρεία διατηρεί στο αρχείο της μια πλήρη σειρά από τα παραδοτέα που υποβάλλονται στους πελάτες της. Τα παραδοτέα τοποθετούνται σε αρχείο που επισημαίνεται με τον τίτλο του έργου και τον κωδικό της σύμβασης και φυλάσσεται στη βιβλιοθήκη της εταιρείας, έτσι ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμα στο σύνολο του προσωπικού.

Επίσης, η Γραμματεία τηρεί ένα αντίγραφο των παραδοτέων σε ηλεκτρονική μορφή, όταν αυτό είναι εφικτό. Στα μαγνητικά μέσα αποθήκευσης επικολλώνται αυτοκόλλητες ετικέτες, οι οποίες επισημαίνονται με τον τίτλο του έργου και τον κωδικό της σύμβασης. Τα μέσα αποθήκευσης φυλάσσονται σε χώρους ελεύθερους μαγνητικών πεδίων (μακριά από κινητά τηλέφωνα, μετασχηματιστές, κλπ).

Η συσκευασία των παραδοτέων γίνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Όλες οι σειρές των παραδοτέων αναπαράγονται στον αριθμό των αντιγράφων προβλέπεται από τη σύμβαση, συν ένα για το αρχείο της εταιρείας.

Τα παραδοτέα της εταιρείας υποβάλλονται στη διεύθυνση που καθορίζεται στη σύμβαση. Εάν ο πελάτης είναι φορέας του δημοσίου, τα παραδοτέα υποβάλλονται στο Πρωτόκολλο, όπου πρωτοκολλούνται και σφραγίζονται δεόντως.

Αντίγραφο του αριθμού πρωτοκόλλου σφραγίζεται με την επίσημη σφραγίδα του πελάτη και παραδίδεται, από την εταιρεία ταχυμεταφοράς ή τον υπάλληλο της εταιρείας, στη Γραμματεία (βλπ. διαδικασία Δ-502, “Διαχείριση αλληλογραφίας”) και το παραδίδει στον υπεύθυνο του έργου, ο οποίος το καταχωρεί στο φάκελο του έργου.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

5.1 Έντυπο Ε-402-1, "Περ/εχόμενα Φακέλου Έργου"

5.2 (Έντυπα διαδικασιών Δ-202, Δ-401)

Ο τρόπος και ο χρόνος τήρησης των σχετικών αρχείων καθορίζεται στη διαδικασία Δ 503.

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Διαδικασία Δ-202, "Ανασκόπηση απαιτήσεων & Υποβολή προσφορών",

6.2 Διαδικασία Δ-401, "Προγραμματισμός και παρακολούθηση έργων".

6.3 Οδηγία Εργασίας Ο-402-1, "Διαχείριση Φακέλων/Εργων"

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει.

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Οδηγία αυτή περιγράφει τον τρόπο διαχείρισης των Φακέλων των έργων και τα στοιχεία που περιέχονται σε αυτούς.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η οδηγία εφαρμόζεται σε κάθε έργο που αναλαμβάνει η εταιρεία. Αφορά στον υπεύθυνο κάθε έργου, το Τεχνικό Διευθυντή, Τον Υπεύθυνο Εκπαίδευσης και όλα τα στελέχη που εμπλέκονται στην υλοποίηση των έργων.

3. Ορισμοί

Δεν υπάρχουν.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Διαχείριση ηλεκτρονικών αρχείων έργων

4.1.1 Για κάθε έργο που αναλαμβάνει η εταιρεία δημιουργείται νέος “φάκελος αρχείων” (folder) στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του υπεύθυνου έργου, με ονομασία όσο το δυνατό πλησιέστερη στον τίτλο του έργου. Στο folder αυτό, περιλαμβάνονται, κατ’ελάχιστο, οι ακόλουθοι υπο-φάκελοι (sub-folders) :

∅ Αλληλογραφία

∅ **IN-ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΗ**

∅ **OUT-ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΗ**

∅ Συμβάσεις

∅ Σύμβαση (σ.σ: με πελάτη)

∅ Συμφωνητικά (σ.σ: με εξωτερικούς συνεργάτες - υπεργολάβους)

∅ Τεχνική προσφορά

∅ Οικονομική προσφορά

∅ Διακήρυξη (σ.σ. ή Αίτηση πελάτη)

∅ Προγραμματισμός και Παρακολούθηση Έργου

∅ Τεχνικά στοιχεία

∅ Παραδοτέα

∅ Οικονομικά Στοιχεία

∅ Λογαριασμοί – Πληρωμές

∅ Εσωτερικά Οικονομικά στοιχεία

∅ Εγγυητικές

Η περαιτέρω ανάλυση των sub-folders εξαρτάται από το μέγεθος και το είδος του έργου.

- 4.1.2 Όλα τα στελέχη που εμπλέκονται στην υλοποίηση του έργου, αποθηκεύουν τα δεδομένα και τα υπό ανάπτυξη παραδοτέα στο folder αυτό, προκειμένου να αποφεύγονται προβλήματα σχετικά με τις ισχύουσες εκδόσεις τους.
- 4.1.3 Ο υπεύθυνος έργου έχει την ευθύνη της δημιουργίας εφεδρικού αντίγραφου (backup copy) στην κεντρική μονάδα (server) της εταιρείας, σε εβδομαδιαία βάση.

4.2 Φάκελος Έργου σε έντυπη μορφή

4.2.1 Για κάθε έργο που αναλαμβάνει η εταιρεία, δημιουργείται χωριστός Φάκελος Έργου.

4.2.2 Ο Φάκελος Έργου χωρίζεται στα ακόλουθα τμήματα :

- Ø Λίστα Επαφών
- Ø Αλληλογραφία IN (εισερχόμενα)
- Ø Αλληλογραφία OUT (εξερχόμενα)
- Ø Λογαριασμοί – Πληρωμές
- Ø Εγγυητικές επιστολές
- Ø Προγραμματισμός και Παρακολούθηση Έργου
- Ø Τεχνικά Στοιχεία
- Ø Εσωτερικά Οικονομικά στοιχεία
- Ø Σύμβαση Έργου
- Ø Συμφωνητικά υπεργολάβων
- Ø Τεχνική και Οικονομική Προσφορά
- Ø Διακήρυξη / Αίτηση Πελάτη

4.2.3 Για κάθε έργο δημιουργείται ένας αρχικός φάκελος (MASTER), στην αρχή του οποίου υπάρχει κατάλογος με τα περιεχόμενα της παρ. 4.2. Σε περίπτωση που κάποιο τμήμα δεν τηρείται στο Master Φάκελο αλλά σε χωριστό ντοσιέ, κυρίως λόγω όγκου εγγράφων, αυτό αναφέρεται στον κατάλογο περιεχομένων, προκειμένου να διευκολύνονται οι χρήστες στην αναζήτηση στοιχείων.

5. ΕΝΤΥΠΑ - Αρχεία

5.1 Έντυπο Ε-402-1, “Κατάλογος Περιεχομένων Φακέλου Έργου”.

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Διαδικασία Δ-402, “Διαχείριση Παραδοτέων / Δεδομένων”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει.



Διαδικασία Δ-402 : Διαχείριση Παραδοτέων / Δεδομένων
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΦΑΚΕΛΟΥ ΕΡΓΟΥ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-402-1

Σελίδα 1 από 1

Α/Α	ΤΜΗΜΑ ΦΑΚΕΛΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΘΕΣΗ
1.	ΛΙΣΤΑ ΕΠΑΦΩΝ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
2.	ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΙΝ (εισερχόμενα)	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/> ΧΩΡΙΣΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
3.	ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΟΥΤ (εξερχόμενα)	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/> ΧΩΡΙΣΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
4.	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ - ΠΛΗΡΩΜΕΣ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/> ΧΩΡΙΣΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
5.	ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
6.	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
7.	ΤΕΧΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/> ΧΩΡΙΣΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
8.	ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/> ΧΩΡΙΣΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
9.	ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΟΥ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
10.	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ (ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΩΝ)	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
11.	ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/> ΧΩΡΙΣΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>
12.	ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ / ΑΙΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΑΡΩΝ ΦΑΚΕΛΟΣ <input type="checkbox"/>

Δ 403 Παρεχόμενα από Πελάτη

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι ο καθορισμός του ενδεδειγμένου τρόπου διαχείρισης των στοιχείων και των πληροφοριών που παρέχονται στην εταιρεία από τους πελάτες, έτσι ώστε να ελέγχεται η καταλληλότητά τους, να διασφαλίζεται το απόρρητό τους και να προλαμβάνεται το ενδεχόμενο απώλειας φθοράς ή υποβάθμισής τους.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα αφορά όλα τα παραδιδόμενα από τον πελάτη στοιχεία, που χρησιμοποιούνται ως δεδομένα (inputs) για την εκτέλεση του έργου της εταιρείας. Την ευθύνη για την εφαρμογή της παρούσας έχει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος συνεπικουρείται στο έργο του, εφόσον υπάρχει ανάγκη, από τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Υπεύθυνο κάθε έργου.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Στοιχεία παρεχόμενα από πελάτες (Υποβρύχιες Εργασίες)

Υφιστάμενες μελέτες, σχέδια, φωτογραφίες, κ.λπ., σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, που δίνονται από τον πελάτη στην εταιρεία και χρησιμοποιούνται ως δεδομένα (inputs), για την εκτέλεση του αναληφθέντος από την εταιρεία έργου.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Έλεγχος και καταγραφή παρεχομένων από τον πελάτη πληροφοριών

4.1.1 Όλες οι πληροφορίες που παραδίδονται από τον πελάτη στην εταιρεία, παραλαμβάνονται από την Γραμματεία και στη συνέχεια, καταγράφονται αναλυτικά από τον ορισμένο Υπεύθυνο του Έργου.

4.1.2 Τα έγγραφα και τα λοιπά στοιχεία που παρέχονται από τον πελάτη, ελέγχονται από τον ορισμένο Υπεύθυνο Έργου σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή, και από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο, για να διασφαλίζεται η καταλληλότητά τους προς χρήση.

4.1.3 Εάν, για οποιοδήποτε λόγο, οι παρεχόμενες από τον πελάτη πληροφορίες αποδειχτούν ακατάλληλες προς χρήση, π.χ. ανεπίκαιρα στοιχεία, δυσανάγνωστα ή ελλιπή τεύχη και σχέδια, κ.λπ., ο Υπεύθυνος Έργου ενημερώνει τον Τεχνικό Διευθυντή.

4.1.4 Ο Τεχνικός Διευθυντής ενημερώνει τον Διευθυντή της εταιρείας ο οποίος συντάσσει επιστολή προς τον πελάτη, γνωστοποιώντας του το γεγονός και

ζητώντας του τυχόν συμπληρωματικά στοιχεία. Αντίγραφο της σχετικής επιστολής, μαζί με τον αντίστοιχο αριθμό πρωτοκόλλου, εάν ο πελάτης είναι δημόσιος οργανισμός, φυλάσσεται στο φάκελο του έργου.

4.2 Διαχείριση των παρεχομένων από τον πελάτη πληροφοριών

4.2.1 Αφού καταγράψει όλα τα παρεχόμενα από τον πελάτη στοιχεία, ο Υπεύθυνος Έργου φροντίζει για την αναπαραγωγή τους ή, σε περίπτωση ηλεκτρονικών δεδομένων, για την αντιγραφή τους, εφόσον απαιτείται η επιστροφή των πρωτότυπων στοιχείων στον πελάτη.

4.2.2 Στη συνέχεια, αποστέλλει τα στοιχεία στον πελάτη, συνοδευόμενα από επιστολή, υπογεγραμμένη από τον Διευθυντή, όπου καταγράφονται, αναλυτικά, τα επιστρεφόμενα στοιχεία.

4.2.3 Αντίγραφο της σχετικής επιστολής, μαζί με τον αντίστοιχο αριθμό πρωτοκόλλου ή άλλου αποδεικτικού παραλαβής, φυλάσσεται στο φάκελο του έργου.

4.3 Ενέργειες σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής στοιχείων

4.3.1 Σε περίπτωση απώλειας ή μερικής / ολικής καταστροφής εγγράφων ή ηλεκτρονικών στοιχείων ιδιοκτησίας του πελάτη, ενημερώνεται, άμεσα, ο Διευθυντής, ο οποίος γνωστοποιεί το γεγονός, εγγράφως, στον πελάτη, αιτώντας την εκ νέου αποστολή των εν λόγω στοιχείων.

4.3.2 Ο Διευθυντής, σε συνεργασία με το Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, διερευνούν τα αίτια της μη συμμόρφωσης και αποφασίζουν για τις περαιτέρω ενέργειες.

4.3.3 Εάν κριθεί σκόπιμη η πλήρης περιγραφή του προβλήματος και της αντίστοιχης διορθωτικής ή προληπτικής ενέργειας, ο Διευθυντής, σε συνεργασία με το Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, θέτουν σε εφαρμογή τη διαδικασία Δ-505 “Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες”.

4.4 Διασφάλιση του απορρήτου

- 4.4.1 Σύμφωνα με την επαγγελματική δεοντολογία, οι πληροφορίες που παρέχονται από τον πελάτη, καθώς και όσες τυχόν συλλέγονται κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του έργου, καλύπτονται από το απόρρητο. Για το λόγο αυτό, απαγορεύεται, αυστηρά, στο προσωπικό της εταιρείας να κοινοποιεί τα στοιχεία αυτά σε οποιονδήποτε, χωρίς την έγγραφη συναίνεση του πελάτη.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

Δεν υπάρχουν τυποποιημένα έντυπα. Η τήρηση της παρούσας διαδικασίας πιστοποιείται από την καταγραφή των παρεχομένων από τον πελάτη πληροφοριών, από την αλληλογραφία της εταιρείας με τον πελάτη και/ή, σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής στοιχείων, από τις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες.

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-401, “Προγραμματισμός και παρακολούθηση έργων”,
6.2 Διαδικασία Δ-402, “Διαχείριση παραδοτέων / δεδομένων”

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει

Δ 501 Διαχείριση Εγγράφων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει την ενιαία μεθοδολογία διαχείρισης των εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ώστε να διασφαλίζεται η κυκλοφορία και χρήση των ισχυόντων και μόνο εκδόσεων, όπου απαιτείται.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά στα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και σε εκείνα που αναφέρονται στην παράγραφο 4.1. Αρμόδιος για την εφαρμογή της είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας, ο οποίος έχει τη γενική ευθύνη διαχείρισης των εγγράφων αυτών, ο Διευθυντής της εταιρείας που τα εγκρίνει, καθώς και τα άτομα της εταιρείας που συνεργάζονται για τη σύνταξή τους.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1. Έγγραφο

Κάθε κείμενο, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, το οποίο περιέχει οδηγίες ή άλλα στοιχεία, χρήσιμα για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας της εταιρείας.

3.2. Διαδικασία

Κείμενο που περιγράφει, με χρονική αλληλουχία, τις ενέργειες που πρέπει να εκτελέσει το προσωπικό για την υλοποίηση μιας δραστηριότητας, τις αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων και τα απαραίτητα μέσα. Είναι πιθανό στις διαδικασίες να εμπλέκονται περισσότερα από ένα τμήματα ή/και περισσότερα από ένα άτομα. Για παράδειγμα, μια διαδικασία μπορεί να περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η αξιολόγηση και επιλογή των προμηθευτών της εταιρείας, η παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων, ο έλεγχος των εισερχομένων προϊόντων, κλπ.

3.3. Οδηγία Εργασίας

Κείμενο που αναλύει ένα επιμέρους τμήμα μιας διαδικασίας, σε επίπεδο συγκεκριμένης δράσης τμημάτων ή ατόμων. Για παράδειγμα, μια οδηγία εργασίας μπορεί να περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η καταχώρηση της αλληλογραφίας στη βάση δεδομένων, η προετοιμασία για τη διενέργεια εσωτερικής επιθεώρησης, κλπ.

3.4. Διαχείριση εγγράφων

Οι συστηματικές ενέργειες που διασφαλίζουν ότι τα έγγραφα συντάσσονται, εγκρίνονται, αναθεωρούνται, διανέμονται και τηρούνται από τα αρμόδια άτομα της εταιρείας, έτσι ώστε:

- να μην κυκλοφορούν παρωχημένες εκδόσεις,
- να υπάρχουν τα απαραίτητα έγγραφα, όπου απαιτείται, για την αποτελεσματική λειτουργία της εταιρείας και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1. Γενικά

4.1.1 Τα έγγραφα που χρησιμοποιεί η εταιρεία για τη λειτουργία της και την παροχή των υπηρεσιών της στους πελάτες της είναι τα ακόλουθα :

- Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΕΠ),
- Διαδικασίες Ποιότητας (Δ),
- Οδηγίες Εργασίας (Ο),
- Έντυπα (Ε),
- Σχέδια ή προγράμματα ποιότητας,
- Προσφορές και συμβάσεις,
- Αρχεία ποιότητας,
- Νομοθεσία και κανονιστικές διατάξεις που σχετίζονται με της δραστηριότητες της εταιρείας,
- Πρότυπα,
- Ενημερωτικά και διαφημιστικά έντυπα,
- Εσωτερικά σημειώματα που αναφέρονται, άμεσα ή έμμεσα, σε ποιοτικά ζητήματα,
- Αλληλογραφία με πελάτες, συνεργάτες, κλπ.

4.1.2 Ο παρακάτω πίνακας δίνει, αναλυτικά, τον τρόπο διαχείρισης, για κάθε έγγραφο του συστήματος.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟ	ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΔΙΑΝΟΜΗ
Συμβάσεις	ύ	ύ	ύ	ύ
Εγχειρίδιο Διαχ/σης Ποιότητας (ΕΠ)	ύ	ύ	ύ	ύ
Διαδικασίες Ποιότητας (Δ)	ύ	ύ	ύ	ύ
Οδηγίες Εργασίας (Ο)	ύ	ύ	ύ	ύ
Έντυπα (Ε)	ύ	ύ	ύ	ύ
Σχέδια ή προγράμματα ποιότητας	ύ	ύ	ύ	ύ
Αρχεία ποιότητας	-	ύ	-	ύ
Νομοθεσία & Κανονιστικές Διατάξεις	-	-	ύ	ύ
Πρότυπα	-	-	ύ	ύ
Κανονισμοί	-	-	ύ	ύ
Ενημερωτικά/διαφημιστικά έντυπα	ύ	ύ	ύ	-
Αλληλογραφία /εσωτερικά σημειώματα	-	-	-	ύ

4.2 Κωδικοποίηση και συσχέτιση εγγράφων

4.2.1 Η κωδικοποίηση των εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας γίνεται με ενιαίο τρόπο για λόγους απλότητας και αποφυγής λαθών.

4.2.2 Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, όπως αναφέρεται και στο Εγχειρίδιο Ποιότητας, αποτελείται από πέντε ομάδες διαδικασιών, ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο, οι οποίες ονομάζονται Ενότητες και είναι οι ακόλουθες :

Ενότητα 1 : Διαχείριση πόρων,

Ενότητα 2 : Πελάτες,

Ενότητα 3 : Προμήθειες / Προμηθευτές,

Ενότητα 4 : Διαχείριση Έργων

Ενότητα 5 : Διαχείριση συστήματος.

4.2.3 Η κωδικοποίηση των **διαδικασιών** ακολουθεί τον παρακάτω τύπο:

Δ-αχχ, όπου:

Δ : ο κωδικός που υποδηλώνει ότι πρόκειται για Διαδικασία.

α : ο αριθμός της Ενότητας στην οποία εντάσσεται η συγκεκριμένη Διαδικασία

χχ : διψήφιος αύξοντας αριθμός

4.2.4 Η κωδικοποίηση των οδηγιών εργασίας ακολουθεί τον παρακάτω τύπο:

Ο-αχχ-ψ, όπου:

Ο : ο κωδικός που υποδηλώνει ότι πρόκειται για Οδηγία Εργασίας.

αχχ : ο αριθμός της Διαδικασίας, από την οποία προκύπτει η Οδηγία Εργασίας

ψ : μονοψήφιος αύξοντας αριθμός

4.2.5 Η κωδικοποίηση των εντύπων ακολουθεί τον κατωτέρω γενικό τύπο:

Ε-αχχ-ω, όπου:

Ε : ο κωδικός που υποδηλώνει ότι πρόκειται για έντυπο.

αχχ : ο αριθμός της διαδικασίας, από την οποία προκύπτει το έντυπο

ω : μονοψήφιος αύξοντας αριθμός

4.2.6 Δικαίωμα απόδοσης κωδικών αριθμών έχει μόνο ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3. Τυποποίηση εγγράφων

4.3.1 Η τυποποίηση αφορά στα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, δηλαδή :

- Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΕΠ),
- Διαδικασίες Ποιότητας (Δ),
- Οδηγίες Εργασίας (Ο),
- Έντυπα (Ε).

4.3.2 Οι Διαδικασίες έχουν σε κάθε σελίδα header, της ακόλουθης μορφής :

ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΚΑΙ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	Ενότητα α : _____ (αριθμός και τίτλος ενότητας στην οποία εντάσσεται η Διαδικασία)	
έκδοση : ____	ισχύει από : ____	σελίδα ____ από ____

4.3.3 Οι Οδηγίες Εργασίας έχουν σε κάθε σελίδα header, της ακόλουθης μορφής :

ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΚΑΙ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	Διαδικασία αχχ : _____ (κωδικός και τίτλος Διαδικασίας στην οποία εντάσσεται η Οδηγίας Εργασίας)	
έκδοση : ____	ισχύει από : ____	σελίδα ____ από ____

4.3.4 Τα Έντυπα έχουν σε κάθε σελίδα header, της ακόλουθης μορφής :

ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΚΑΙ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	Διαδικασία αχχ : _____ (κωδικός και τίτλος Διαδικασίας στην οποία εντάσσεται το Έντυπο)	
έκδοση : ____	κωδικός εντύπου : ____	σελίδα ____ από ____

Στην περίπτωση των εντύπων, η αρίθμηση των σελίδων γίνεται με τη συμπλήρωσή τους.

4.3.5 Οι Διαδικασίες και οι Οδηγίες Εργασίας ακολουθούν την εξής δομή :

1.	ΣΚΟΠΟΣ	Περιγράφεται συνοπτικά ο λόγος σύνταξης της διαδικασίας ή της οδηγίας εργασίας, καθώς και τα θέματα που αυτή ρυθμίζει.
2.	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	Καθορίζονται οι δραστηριότητες που υπόκεινται στη διαδικασία ή την οδηγία εργασίας, καθώς και οι αρμόδιοι για την εφαρμογή της.
3.	ΟΡΙΣΜΟΙ	Επεξηγούνται έννοιες που μπορεί να είναι γνωστές στο τμήμα που εφαρμόζει τη διαδικασία ή την οδηγία εργασίας, αλλά άγνωστες σε κάποιον τρίτο, που θα κληθεί να επιθεωρήσει την ορθή εφαρμογή της.
4.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	Καθορίζεται τι ενέργειες πρέπει να γίνουν, πώς πρέπει να γίνουν, πού πρέπει να γίνουν, πότε πρέπει να γίνουν και ποιος (και με τι μέσα) πρέπει να τις εκτελέσει. Κατά την περιγραφή τηρείται χρονική αλληλουχία των βημάτων.
5.	ΕΝΤΥΠΑ – ΑΡΧΕΙΑ	Τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή της διαδικασίας και τα αρχεία που τηρούνται, εφόσον υπάρχουν.
6.	ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ	Άλλα έγγραφα (διαδικασίες, κλπ) τα οποία είναι απαραίτητα ή σκόπιμο να ληφθούν υπόψη για τη συγκεκριμένη εργασία.
7.	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ	Σχηματική απεικόνιση της περιγραφόμενης διαδικασίας ή οδηγίας εργασίας.

4.4. Έκδοση εγγράφων

4.4.1 Το Εγχειρίδιο Ποιότητας, οι Διαδικασίες και τα Έντυπα εκδίδονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος συνεργάζεται, για το σκοπό αυτό, με τα εμπλεκόμενα άτομα της εταιρείας.

4.4.2 Οι Οδηγίες Εργασίας εκδίδονται με μέριμνα του Υπεύθυνου Ποιότητας, από τους αρμόδιους για την εφαρμογή τους.

4.4.3 Υπεύθυνος για την απόδοση κωδικού αριθμού και αριθμού έκδοσης στα έγγραφα αυτά είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

4.5. Έγκριση εγγράφων

4.5.1 Όλα τα έγγραφα του συστήματος εγκρίνονται από τον Διευθυντή.

4.5.2 Όλα τα εγκεκριμένα έγγραφα του συστήματος, εκτός των συμπληρωμένων αρχείων, καταχωρούνται στο Φάκελο Αναφοράς (MASTER FILE). Το σχετικό αρχείο ενημερώνεται και τηρείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Στον ίδιο φάκελο τηρείται και κατάλογος, όπου εμφανίζονται τα ισχύοντα έγγραφα του συστήματος, καθώς και ο τρέχων αριθμός έκδοσης (βλ. έντυπο E-501-1, "Κατάλογος Ελεγχόμενων Εγγράφων").

4.6. Αναθεώρηση εγγράφων

4.6.1 Οποιοδήποτε άτομο της εταιρείας μπορεί να υποβάλλει προτάσεις αναθεώρησης των εγγράφων του συστήματος. Για το σκοπό αυτό, ακολουθούνται οι ενέργειες της Διαδικασίας Δ-506, "Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες".

4.6.2 Η έκδοση και έγκριση των αναθεωρημένων εγγράφων γίνεται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που γίνεται η αρχική έκδοση και έγκριση.

4.6.3 Σε περίπτωση που κριθεί σκόπιμη η τήρηση ενός εγγράφου που έχει αναθεωρηθεί, αυτό φυλάσσεται με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας και σημαίνεται με την ένδειξη ΑΚΥΡΟ, ώστε να αποκλείεται το ενδεχόμενο εκ παραδρομής χρησιμοποίησής του.

4.7. Διανομή και απόσυρση εγγράφων

- 4.7.1 Πριν από τη διανομή των ελεγχόμενων εγγράφων (Εγχειρίδιο, Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας), ο Υπεύθυνος Ποιότητας χρεώνει τα έγγραφα σε συγκεκριμένους παραλήπτες, συμπληρώνοντας το έντυπο Ε-501-2, "Πίνακας Διανομής".
- 4.7.2 Στη συνέχεια, σημειώνει στην πρώτη σελίδα του εγγράφου την ένδειξη "ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ" και το αριθμεί.
- 4.7.3 Για την παραλαβή του νέου εγγράφου, ο παραλήπτης υποχρεούται να επιστρέψει την προηγούμενη έκδοση και να μονογράψει τον Πίνακα Διανομής. Η όλη εργασία γίνεται με ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας.
- 5.7.4 Ο Πίνακας Διανομής φυλάσσεται στο Φάκελο Αναφοράς.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

- 5.1 Έντυπο Ε-501-1, "Κατάλογος Ελεγχόμενων Εγγράφων".
- 5.2 Έντυπο Ε-501-2, "Πίνακας Διανομής Εγγράφων".

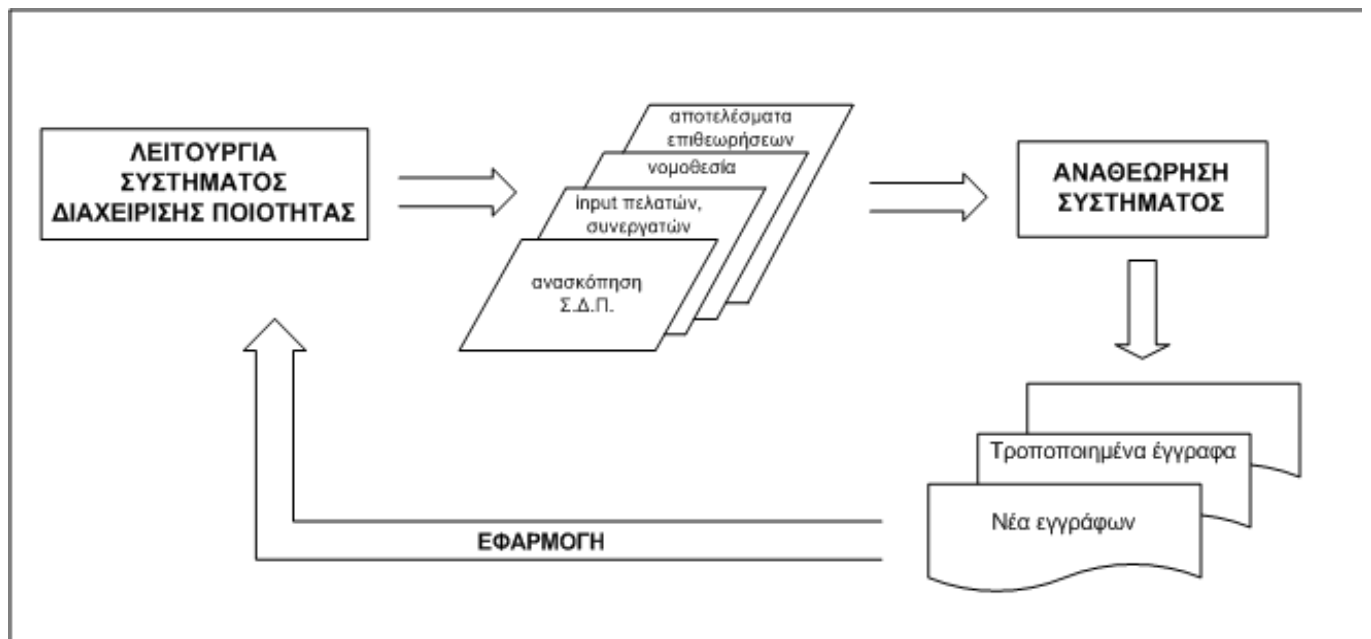
Τα έγγραφα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας, τηρούνται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων".

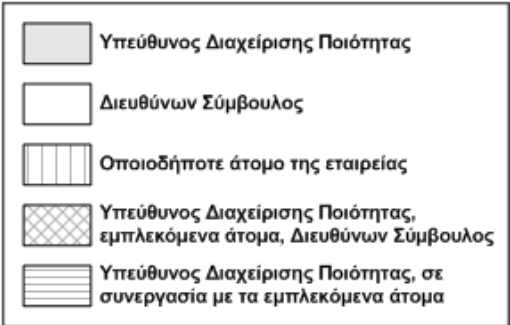
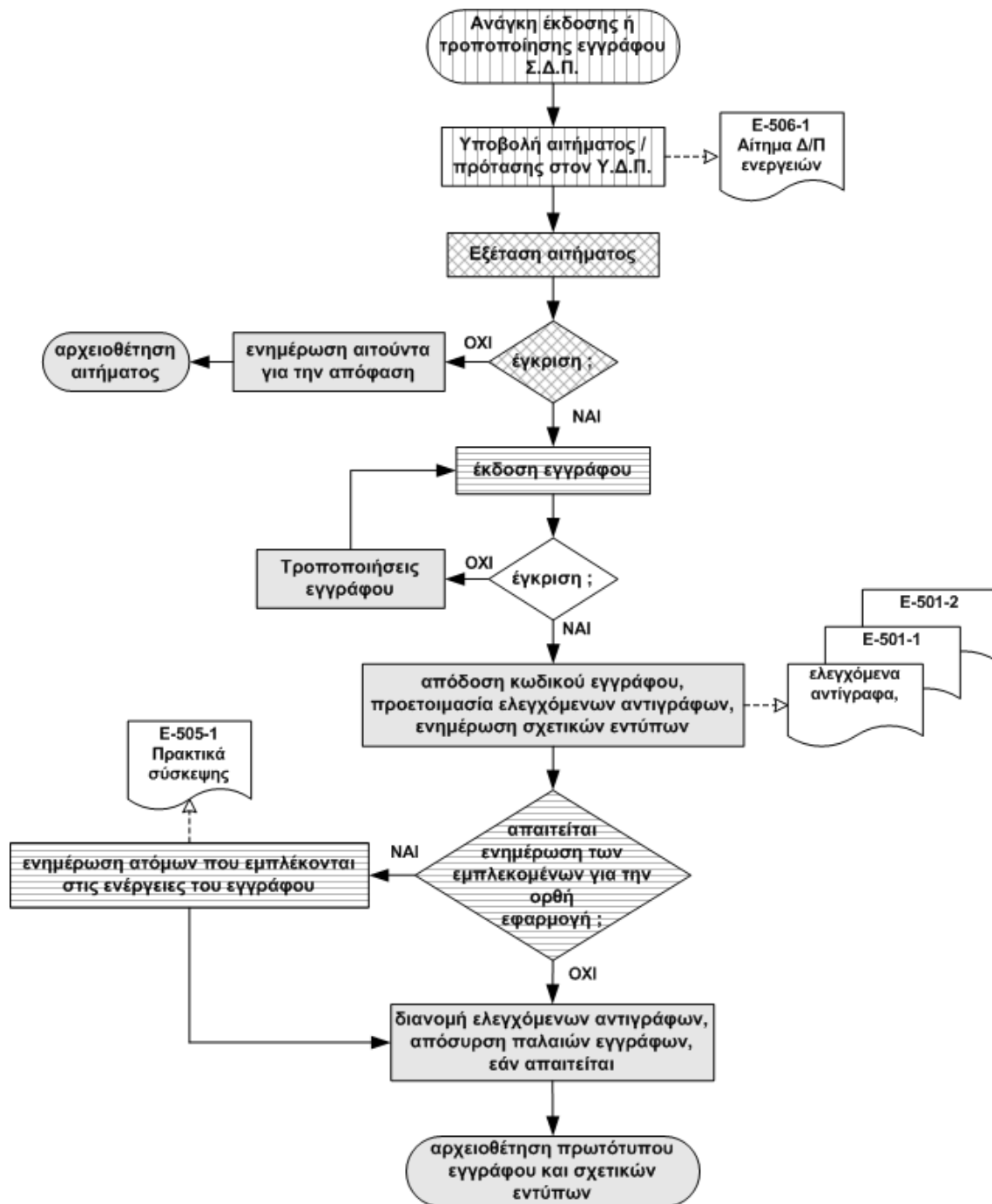
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Εγχειρίδιο Ποιότητας (Ε.Π.),
- 6.2 Διαδικασία Δ-503, "Διαχείριση Αρχείων",
- 6.3 Διαδικασία Δ-506, "Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες".

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες







Διαδικασία Δ-501 : Διαχείριση Εγγράφων
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-501-1

Σελίδα 1 από 1

Κωδικός εγγράφου	Τίτλος Εγγράφου	Αριθμός έκδοσης	Ημερομηνία Ισχύος	Ημερομηνία απόσυρσης

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας :

Ημερομηνία :



Διαδικασία Δ-501 : Διαχείριση Εγγράφων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-501-2

Σελίδα 1 από 1

ΕΓΓΡΑΦΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ	Κωδικός εγγράφου	Τίτλος Εγγράφου	Αριθμός έκδοσης	Ημερομηνία διανομής

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Παιδείας :

Ημερομηνία :

Δ 503 Διαχείριση αρχείων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να διασφαλιστεί ότι τα αρχεία, τα οποία αποδεικνύουν την εφαρμογή του συστήματος, τηρούνται για όσο χρόνο απαιτείται, και είναι διαθέσιμα σε κάθε αρμόδιο, για οποιοδήποτε λόγο τυχόν.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα αναφέρεται στο σύνολο των αρχείων που προκύπτουν από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όπως αυτά αναφέρονται στις επιμέρους διαδικασίες. Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της είναι ο Διευθυντής, ο Υπεύθυνος Σχολής, ο Υπεύθυνος Ποιότητας και η Γραμματεία, καθώς και όσοι υποχρεούνται, με βάση τις διαδικασίες του συστήματος, να τηρούν αρχεία.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Δεν υπάρχουν.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Γενικά

4.1.1 Τα κύρια αρχεία του συστήματος είναι τα κατωτέρω:

- Αρχεία παροχής εκπαίδευσης,
- Αρχεία ελέγχου εγγράφων,
- Αρχεία προμηθειών και προμηθευτών,
- Αρχεία διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- Αρχεία εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων,
- Αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού.
- Αρχεία ανασκόπησης Σ.Δ.Π.
- Αρχεία εξοπλισμού

4.1.2 Είναι ευθύνη όσων τηρούν τα αρχεία, να προστατεύουν την ακρίβεια και πληρότητα των αναγραφόμενων στοιχείων.

4.1.3 Ο τρόπος απόδοσης κωδικών αριθμών, στα αρχεία τα οποία έχουν συγκεκριμένη τυποποίηση, αναλύεται στην διαδικασία Δ-501, "Διαχείριση Εγγράφων ΣΔΠ".

4.1.4 Τυχόν εξωτερικά αρχεία (π.χ. Εκθέσεις Εξωτερικών Επιθεωρήσεων, κλπ), που αφορούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας, τηρούνται με τον ίδιο τρόπο όπως και τα αντίστοιχα εσωτερικά αρχεία, με βάση τις υφιστάμενες διαδικασίες.

4.1.5 Οποιαδήποτε επέμβαση σε τηρούμενα αρχεία εκ των υστέρων (μετά τις αναγραφόμενες σ' αυτά ημερομηνίες) δεν είναι επιτρεπτή, επειδή θεωρείται παραποίηση επίσημων αποδεικτικών εγγράφων της επιχείρησης.

4.1.6 Για τα αρχεία που τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, ισχύουν επιπλέον τα προβλεπόμενα στην **Οδηγία Εργασίας O-503-1**, "Διαχείριση Ηλεκτρονικών Αρχείων".

4.2 Χρόνος και τόπος τήρησης των αρχείων

4.2.1 Ο τρόπος συμπλήρωσης των αρχείων περιγράφεται στις επιμέρους διαδικασίες του συστήματος. Οι υπεύθυνοι για την τήρηση των αρχείων, καθώς και το ελάχιστο χρονικό διάστημα διατήρησής τους, αναφέρονται στον πίνακα της επόμενης σελίδας.

Κωδικός Εντύπου	Περιγραφή/χρήση εντύπου	Αρμόδιος τήρησης	Αρχείο Τήρησης	Χρόνος τήρησης
E-101-1	Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προσωπικού	συνεχής
E-101-2	Αρχείο Εκπαίδευσης Εργαζομένων	Γραμματεία	Προσωπικού	συνεχής
E-101-3	Αξιολόγηση Εκπαίδευσης	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προσωπικού	συνεχής
Δ/Α	Βεβαιώσεις σπουδών, πιστοποιητικά ικανότητας, κλπ.	Υπεύθυνος Ποιότητας, Γραμματεία	Προσωπικού	συνεχής
E-104-1	Κατάλογος Εξοπλισμού	Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με Υπεύθυνο Συντήρησης	Εξοπλισμού	συνεχής
E-104-2	Πρόγραμμα Συντήρησης Εξοπλισμού	Υπεύθυνος Συντήρησης	Εξοπλισμού	συνεχής
E-104-3	Δελτίο Επισκευής Εξοπλισμού	Υπεύθυνος Συντήρησης	Εξοπλισμού	συνεχής
Δ/Α	Δελτία επισκέψεων εξωτερικών συνεργατών, για εργασίες συντήρησης / επισκευής εξοπλισμού	Υπεύθυνος Συντήρησης	Εξοπλισμού	συνεχής
Δ/Α	Παραστατικά ΚΒΣ εξωτερικών συνεργατών, τα οποία αποδεικνύουν την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης / επισκευής εξοπλισμού	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	Λογιστήριο	συνεχής
Δ/Α	Εγχειρίδια, οδηγίες, κλπ. έγγραφα για την ορθή χρήση του εξοπλισμού	Υπεύθυνος Συντήρησης	Εξοπλισμού	συνεχής
E-202-1	Σύνοψη απαιτήσεων πελάτη	Διευθυντής	Μη ανατεθέντων έργων	
Δ/Α	Προδιαγραφές πελάτη, σχετικό υλικό			
Δ/Α	Προσφορές, σχετική αλληλογραφία			
E-202-1	Σύνοψη απαιτήσεων πελάτη	Διευθυντής	Αρχείο κάθε έργου	συνεχής
Δ/Α	Προδιαγραφές πελάτη, σχετικό υλικό			
Δ/Α	Προσφορές, σχετική αλληλογραφία			
E-301-1	Αξιολόγηση / Ανασκόπηση εξωτερικού συνεργάτη	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προμηθευτών	συνεχής
E-301-2	Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης εξωτερικού συνεργάτη	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προμηθευτών	συνεχής
Κωδικός Εντύπου	Περιγραφή/χρήση εντύπου	Αρμόδιος τήρησης	Αρχείο Τήρησης	Χρόνος τήρησης
E-301-3	Έκθεση Επιθεώρησης Αξιολόγησης εξωτερικού συνεργάτη	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προμηθευτών	συνεχής

E-301-4	Κατάλογος Εξωτερικών Συνεργατών	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προμηθευτών	συνεχής
E-301-5	External Partner's Evaluation Questionnaire	Υπεύθυνος Ποιότητας	Προμηθευτών	συνεχής
Δ/Α	έγγραφα προμηθευτών (πιστοποιητικά, διαφημιστικά φυλλάδια, κλπ)	Διευθυντής	Προμηθευτών	συνεχής
E-302-1	Αίτηση προμήθειας υλικών / υπηρεσιών	Γραμματεία	Λογιστήριο	συνεχής
Δ/Α	Παραστατικά ΚΒΣ εξωτερικών συνεργατών, σχετικά με προμήθεια υλικών / υπηρεσιών	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	Λογιστήριο	συνεχής
E-401-1	Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου	Υπεύθυνος Έργων / Γραμματεία	Φάκελος Έργου	συνεχής
E-401-2	Πρόγραμμα Παρακολούθησης Έργου	Υπεύθυνος Έργων / Γραμματεία	Φάκελος Έργου	συνεχής
E-402-1	Περιεχόμενα Φακέλου Έργου	Υπεύθυνος Έργων / Γραμματεία	Φάκελος Έργου	συνεχής
E-501-1	Κατάλογος Ελεγχόμενων Εγγράφων	Υπεύθυνος Ποιότητας	Φάκελος Αναφοράς Σ.Δ.Π. (Master file)	συνεχής
E-501-2	Πίνακας Διανομής Εγγράφων	Υπεύθυνος Ποιότητας	Φάκελος Αναφοράς Σ.Δ.Π. (Master file)	συνεχής
Δ/Α	Εισερχόμενη / εξερχόμενη έντυπη αλληλογραφία	Γραμματεία	Φάκελος έργου ή Αρχείο Γενικής Αλληλογραφίας	συνεχής
E-504-1	Ετήσιο Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων	Υπεύθυνος Ποιότητας	Επιθεωρήσεων Σ.Δ.Π.	συνεχής
E-504-2	Ερωτηματολόγιο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων	Υπεύθυνος Ποιότητας	Επιθεωρήσεων Σ.Δ.Π.	συνεχής
E-504-3	Έκθεση Εσωτερικής Επιθεώρησης	Υπεύθυνος Ποιότητας	Επιθεωρήσεων Σ.Δ.Π.	συνεχής
Δ/Α	Αναφορές επιθεωρήσεων φορέα πιστοποίησης, σχετική αλληλογραφία	Υπεύθυνος Ποιότητας	Επιθεωρήσεων Σ.Δ.Π.	συνεχής
E-505-1	Πρακτικά σύσκεψης	Υπεύθυνος Ποιότητας	Ανασκόπησης Σ.Δ.Π.	συνεχής
E-506-1	Αίτημα διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών	Υπεύθυνος Ποιότητας	Διορθωτικών / Προληπτικών ενεργειών	συνεχής
Κωδικός Εντύπου	Περιγραφή/χρήση εντύπου	Αρμόδιος τήρησης	Αρχείο Τήρησης	Χρόνος τήρησης
E-506-2	Πρόταση βελτίωσης	Υπεύθυνος Ποιότητας	Διορθωτικών / Προληπτικών ενεργειών	συνεχής
E-507-1	Δείκτες Ποιότητας	Υπεύθυνος Ποιότητας	Ανασκόπησης	συνεχής

			Σ.Δ.Π.	
--	--	--	--------	--

5. ΕΝΤΥΠΑ - Αρχεία

Δεν απαιτούνται.

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Οδηγία Εργασίας Ο-503-1, “Διαχείριση Ηλεκτρονικών Αρχείων”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχουν.

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Οδηγία αυτή περιγράφει τον τρόπο διαχείρισης των αρχείων που τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία και η διαθεσιμότητά τους.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αναφέρεται σε όλα τα αρχεία που τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή. Αφορά την Γραμματεία, τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και όλα τα στελέχη της εταιρείας που τηρούν ηλεκτρονικά αρχεία.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Εφεδρικό αντίγραφο (backup copy)

Αντίγραφο, το οποίο μπορεί να υποκαταστήσει ένα αρχείο του συστήματος, όταν το τελευταίο καταστραφεί, υποστεί βλάβη ή για οποιονδήποτε λόγο πάψει να λειτουργεί.

3.2 Ιός (virus)

Κώδικας προγράμματος, γραμμένος έτσι ώστε να αναπαράγεται, φορτώνοντας αντίγραφά του σε άλλα αρχεία του συστήματος, με επιβλαβή, συνήθως αποτελέσματα.

3.3 Υπογραφή ιού (virus signature)

Ένας συνδυασμός δυαδικών ψηφίων (binary digits ή bits), που είναι μοναδικός για κάθε ιό και χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό του. Η σάρωση του κώδικα των προγραμμάτων και των αρχείων, για την εύρεση υπογραφών, είναι η συνηθέστερη τεχνική ανίχνευσης γνωστών ιών.

3.4 Ανίχνευση και προστασία κατά των ιών

Η συστηματική έρευνα για ηλεκτρονικούς ιούς, με χρήση ειδικού λογισμικού, που αποσκοπεί στον εντοπισμό και την απαλοιφή των ιών, καθώς και στην διαγραφή ή την επιδιόρθωση των προσβεβλημένων αρχείων, εφόσον αυτό είναι δυνατόν.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Απαγορεύεται το άνοιγμα οποιουδήποτε αρχείου ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail), εάν δεν είναι γνωστό το περιεχόμενο και η προέλευσή του.

4.2 Για κάθε στέλεχος της εταιρείας, έχει δημιουργηθεί φάκελος στην κεντρική μονάδα της εταιρείας (server), προκειμένου να χρησιμοποιείται για την δημιουργία εφεδρικών αντιγράφων των αρχείων.

4.3 Κάθε υπολογιστής της εταιρείας διαθέτει ειδικό σύστημα ανίχνευσης ιών, που είναι ενεργό στην μνήμη του υπολογιστή. Το σύστημα αυτό ανιχνεύει αυτόματα όλα τα αρχεία που πρόκειται να ανοιχθούν από τον υπολογιστή και ειδοποιεί το χρήστη σε περίπτωση εντοπισμού ιού ή υποψίας ύπαρξης αγνώστου ιού.

- 4.4 Σε περίπτωση εντοπισμού ιών, ο χρήστης προσπαθεί, με χρήση ειδικού λογισμικού, να επιδιορθώσει τα προσβεβλημένα αρχεία. Εάν η επιδιόρθωση των αρχείων είναι αδύνατη, τα σχετικά αρχεία διαγράφονται.
- 4.5 Κάθε μήνα, η Γραμματεία κατεβάζει, από ελεγχόμενες τοποθεσίες του διαδικτύου, ενημερωμένα αρχεία με υπογραφές ιών (virus signatures) και τα εγκαθιστά στο σύστημα μηχανογράφησης της εταιρείας.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

Δεν υπάρχουν

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει

Δ 504 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τις ενέργειες που ακολουθούνται για τον προγραμματισμό και τη διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων και την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων τους, με στόχο την παρακολούθηση και τον έλεγχο της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αναφέρεται σε όλες τις δραστηριότητες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Αφορά άμεσα τον Υπεύθυνο Ποιότητας και τον Διευθυντή.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Επιθεώρηση του συστήματος

Η συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη λήψη αποδεικτικών στοιχείων και η αντικειμενική αξιολόγησή τους, που αποσκοπεί στον προσδιορισμό του βαθμού στον οποίο πληρούνται η πολιτική ποιότητας, οι διαδικασίες και οι απαιτήσεις που έχουν τεθεί.

Όταν διενεργείται από την ίδια την εταιρεία, η επιθεώρηση ονομάζεται εσωτερική, ενώ, στην περίπτωση που διενεργείται από ανεξάρτητο φορέα ή από πελάτες της εταιρείας, ονομάζεται εξωτερική επιθεώρηση.

3.2 Επιθεωρητής

Ατομο που διαθέτει αποδεδειγμένη δυνατότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για τη διεξαγωγή εσωτερικής επιθεώρησης.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Προγραμματισμός των εσωτερικών επιθεωρήσεων

4.1.1 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας καταρτίζει ετήσιο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων (έντυπο E-504-1), λαμβάνοντας, κατ' ελάχιστο, υπόψη:

- τα αποτελέσματα των προηγούμενων εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- τις εκθέσεις των εξωτερικών επιθεωρήσεων,
- τα πρακτικά των συσκέψεων ανασκόπησης από τη διοίκηση,
- τις αιτήσεις διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, κλπ.

4.1.2 Τα ετήσια προγράμματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων εγκρίνονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Οι εργαζόμενοι στην εταιρεία ενημερώνονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας με εσωτερικό σημείωμα.

- 4.1.3 Με βάση τα προγράμματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων, κάθε διαδικασία επιθεωρείται μία, τουλάχιστον, φορά ετησίως.
- 4.1.4 Πέρα από τις προγραμματισμένες ετήσιες επιθεωρήσεις, ο Υπεύθυνος Ποιότητας μπορεί να επιθεωρεί τακτικότερα ορισμένες διαδικασίες, εάν το κρίνει αναγκαίο, με βάση τη φύση, τη σημαντικότητα και το ιστορικό τυχόν μη συμμορφώσεών τους.
- 4.2 Επιλογή εσωτερικών επιθεωρητών
- 4.2.1 Η εταιρεία διαθέτει ομάδα εσωτερικών επιθεωρητών, η οποία έχει εκπαιδευτεί για τη διενέργεια και τη διαχείριση εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- 4.2.2 Οι επιθεωρήσεις διενεργούνται από τα εκπαιδευμένα αυτά στελέχη, τα οποία επιλέγονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Σε κάθε περίπτωση, οι επιθεωρητές είναι ανεξάρτητοι από τις επιθεωρούμενες δραστηριότητες.
- 4.2.3 Σε περίπτωση που απαιτηθεί, μελλοντικά, η ένταξη νέων στελεχών στην ομάδα των επιθεωρητών της εταιρείας, τα στελέχη αυτά εκπαιδεύονται, υποχρεωτικά, στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των εσωτερικών επιθεωρήσεων. Τα σχετικά σεμινάρια μπορούν να διοργανώνονται είτε από εξωτερικούς φορείς, είτε από την ίδια την εταιρεία.
- 4.2.4 Κατά τη κρίση του Υπεύθυνου Ποιότητας, με τη σύμφωνη γνώμη του Διευθύνοντα Συμβούλου, οι εσωτερικές επιθεωρήσεις μπορούν να διεξάγονται και από κατάλληλους εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι έχουν αξιολογηθεί και επιλεγεί σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-301.

- 4.3 Προετοιμασία για την εσωτερική επιθεώρηση
- 4.3.1 Πριν από τη διενέργεια της επιθεώρησης, οι επιθεωρητές διαβάζουν προσεκτικά το πρότυπο ISO 9001, το Εγχειρίδιο Ποιότητας, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας του συστήματος. Επίσης, ενημερώνονται για τα αποτελέσματα των προηγούμενων εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων, καθώς και για τις διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες που εφαρμόζονται ή έχουν ολοκληρωθεί.
- 4.3.2 Τέλος, εφόσον το κρίνουν σκόπιμο και χρήσιμο, μπορούν να καταρτίζουν ερωτηματολόγια, χρησιμοποιώντας το έντυπο E-504-2. Για την προετοιμασία και τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων ισχύει η Οδηγία Εργασίας O-504-1.
- 4.4 Διενέργεια της εσωτερικής επιθεώρησης
- 4.4.1 Οι υπεύθυνοι των τμημάτων που θα επιθεωρηθούν ενημερώνονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, τουλάχιστον μια εβδομάδα πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία επιθεώρησης. Οι υπεύθυνοι των τμημάτων συμφωνούν ή προτείνουν εναλλακτική ημερομηνία επιθεώρησης, εντός των τριών προσεχών εβδομάδων. Στην τελευταία περίπτωση, ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενημερώνει το πρόγραμμα των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- 4.4.2 Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, οι επιθεωρητές αναζητούν στοιχεία, που να αποδεικνύουν ότι οι επιθεωρούμενες διαδικασίες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Στην περίπτωση που χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια, σημειώνουν, στη στήλη “Σχόλια”:
- όλα τα στοιχεία που ελέγχθηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης,
 - όλες τις μη συμμορφώσεις που τυχόν εντοπίστηκαν.
- 4.4.3 Μετά το πέρας της επιθεώρησης ο επιθεωρητής ενημερώνει τους επιθεωρούμενους για τις μη συμμορφώσεις που τυχόν εντοπίστηκαν και συμπληρώνει μια αίτηση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, για κάθε μια από αυτές, σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-506, “Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες”, χρησιμοποιώντας το έντυπο E-506-1. Το έντυπο αυτό υπογράφεται από τον επιθεωρούμενο, ο οποίος, με τον τρόπο αυτό, αποδέχεται τη μη συμμόρφωση και δεσμεύεται για την άρση της.
- 4.4.4 Εντός πέντε ημερών, από τη λήξη της εσωτερικής επιθεώρησης, ο επιθεωρητής συντάσσει Έκθεση Εσωτερικής Επιθεώρησης (έντυπο E-504-3), στην οποία συνοψίζει τα αποτελέσματα της επιθεώρησης. Η Έκθεση της Εσωτερικής Επιθεώρησης, με συνημμένες τις αιτήσεις διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών (E-506-1) και τα σχετικά ερωτηματολόγια (E-504-2), εφόσον υπάρχουν, διαβιβάζεται στον Υπεύθυνο Ποιότητας.

- 4.5 Εφαρμογή και παρακολούθηση των διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών
- 4.5.1 Σε περίπτωση εντοπισμού μη συμμορφώσεων, ο Υπεύθυνος Ποιότητας αποδίδει, με την παραλαβή της Έκθεσης της Εσωτερικής Επιθεώρησης (E-504-3), αύξοντες αριθμούς στις συνημμένες αιτήσεις διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
- 4.5.2 Οι υπεύθυνοι των τμημάτων που επιθεωρήθηκαν, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας, διερευνούν το πρόβλημα, προτείνουν τις κατάλληλες διορθωτικές και/ή προληπτικές ενέργειες και, ταυτόχρονα, προσδιορίζουν την ημερομηνία της πλήρους εφαρμογής τους, συμπληρώνοντας το έντυπο E-506-1.
- 4.5.3 Μέσα σε ένα μήνα από τη λήξη της προθεσμίας που έχει τεθεί στην παρ. 4.5.2, ο Υπεύθυνος Ποιότητας ελέγχει ή επιθεωρεί τις σχετικές διαδικασίες, για να βεβαιωθεί ότι οι συμφωνηθείσες διορθωτικές και/ή προληπτικές ενέργειες εφαρμόζονται αποτελεσματικά. Εάν προκύψουν αντικειμενικά στοιχεία, που αποδεικνύουν την αποτελεσματικότητα των σχετικών ενεργειών, το έντυπο E-506-1 “κλείνει”. Διαφορετικά, συμφωνείται νέα ημερομηνία ελέγχου ή επιθεώρησης και, εάν απαιτείται, η εφαρμογή νέων διορθωτικών και/ή προληπτικών ενεργειών. Στην περίπτωση αυτή, συμπληρώνεται νέα αίτηση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
- 4.6 Ενημέρωση της Διοίκησης
- 4.6.1 Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων υποβάλλονται στη Διοίκηση κατά την τακτική σύσκεψη ανασκόπησης. Κατά την κρίση του Υπεύθυνου Ποιότητας, είναι δυνατό να συγκαλείται έκτακτη σύσκεψη σε περίπτωση εντοπισμού ιδιαίτερα κρίσιμων μη συμμορφώσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία Δ-505.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

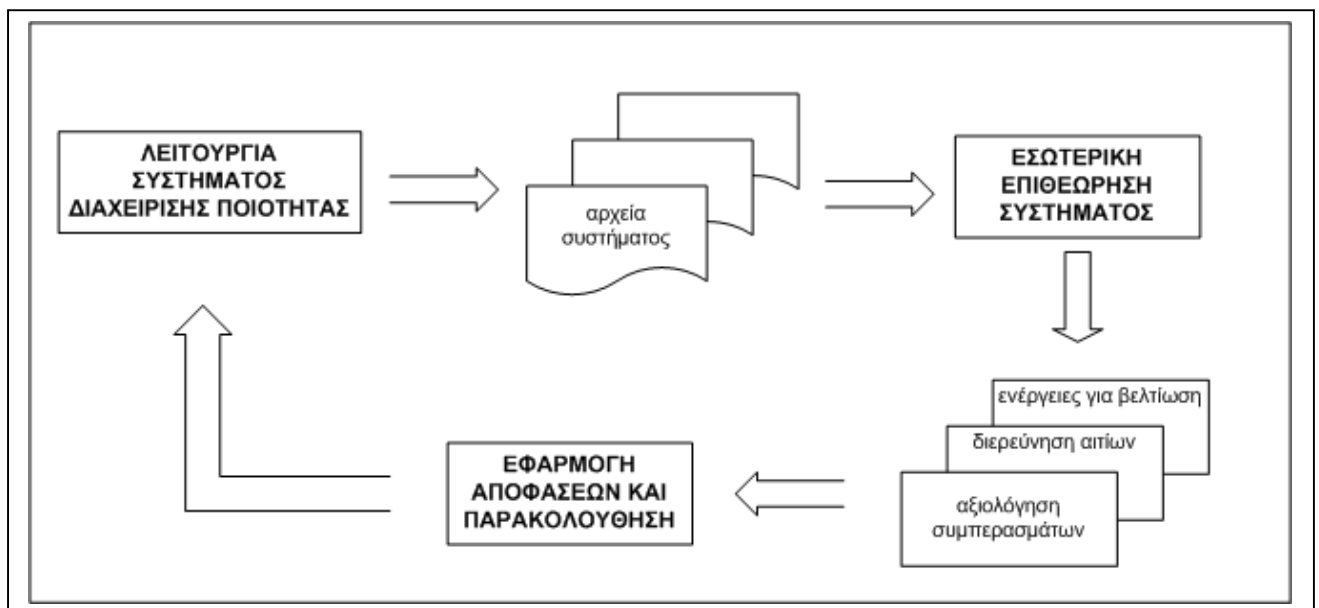
- 5.1 Έντυπο Ε-504-1, “Ετήσιο Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων”,
- 5.2 Έντυπο Ε-504-2, “Ερωτηματολόγιο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων”,
- 5.3 Έντυπο Ε-504-3, “Εκθεση Εσωτερικής Επιθεώρησης”,
- 5.4 Τα αρχεία που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας τηρούνται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”.

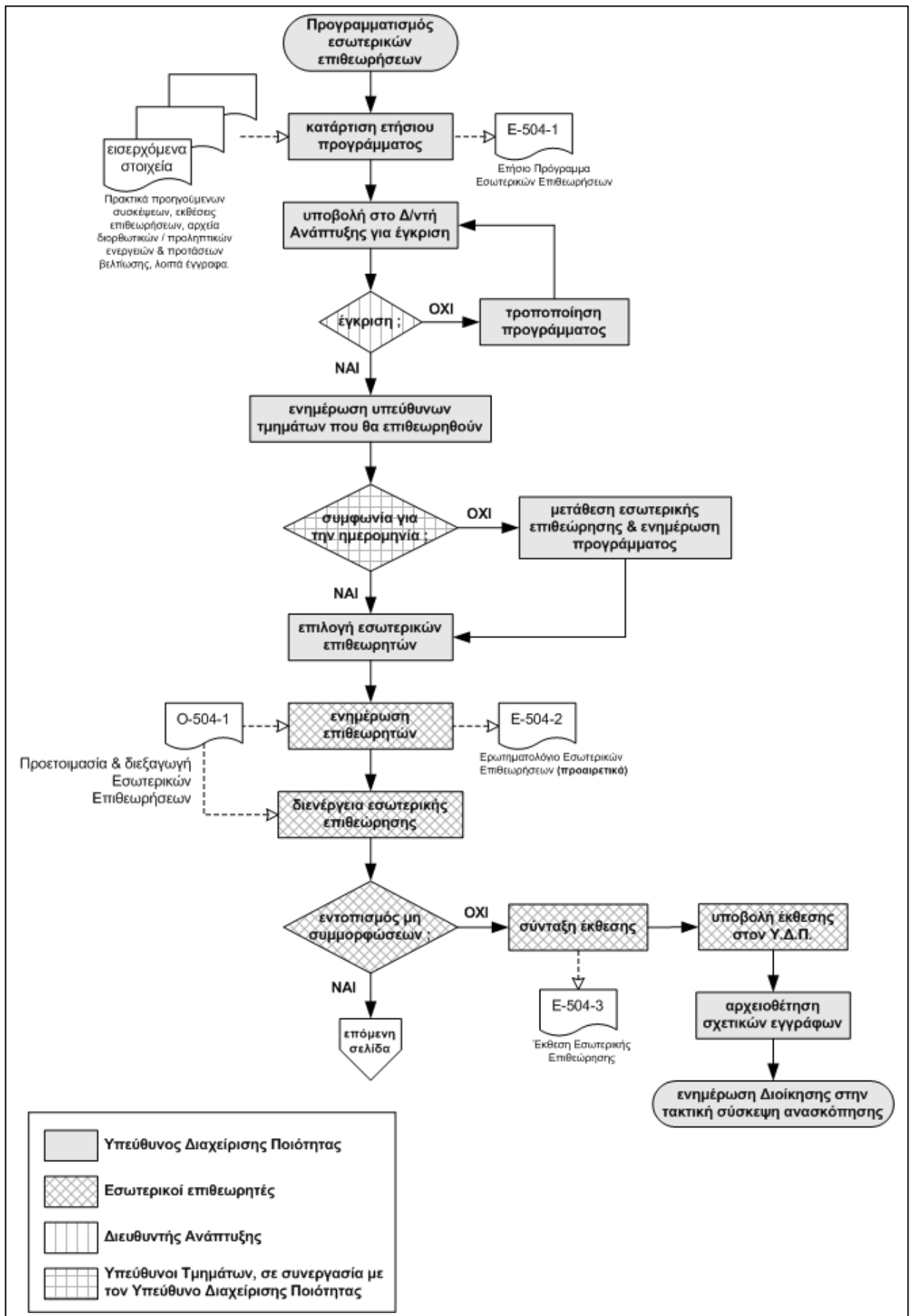
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

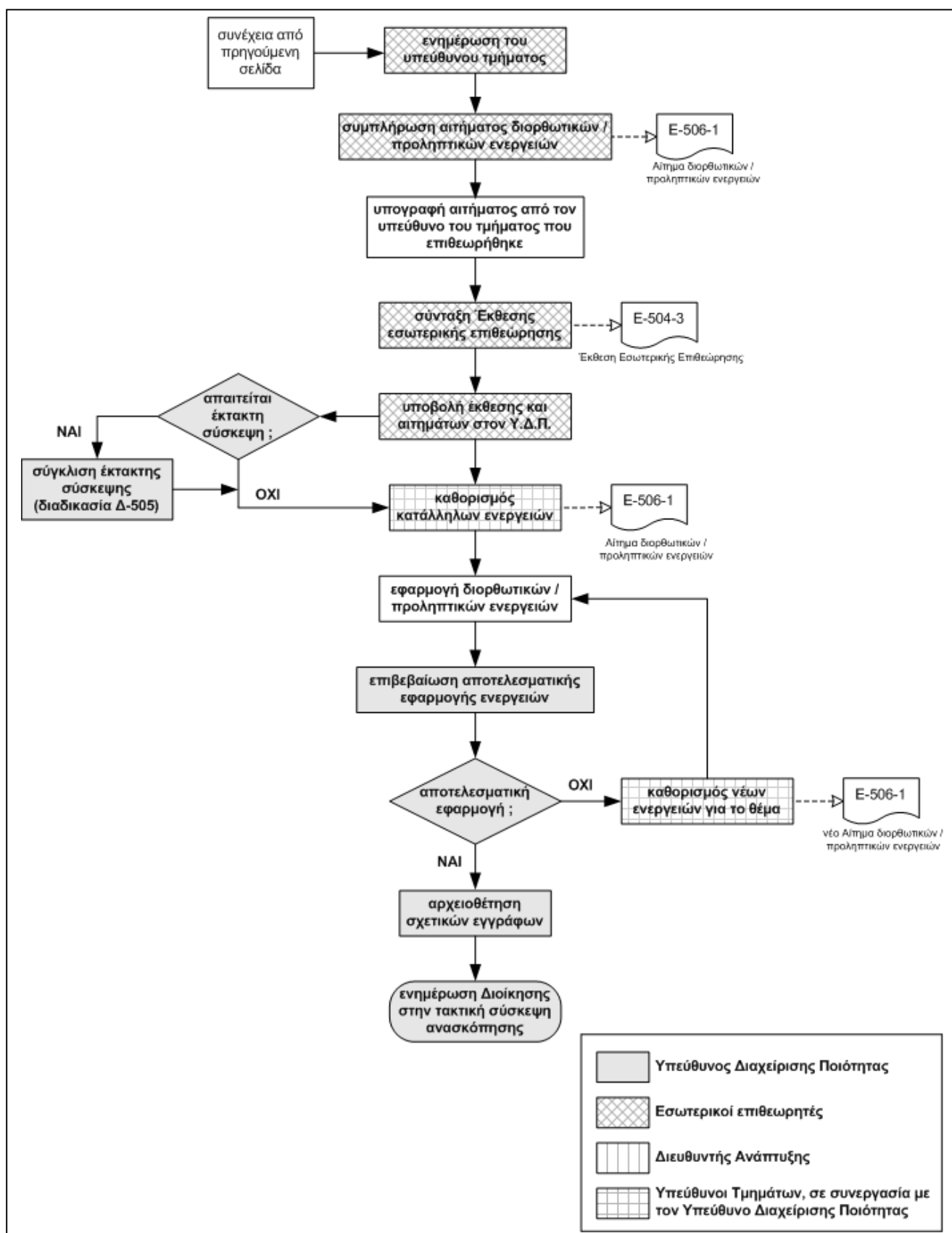
- 6.1 Διαδικασία Δ-506, “Διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες”.
- 6.2 Διαδικασία Δ-505, “Ανασκόπηση Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση”.
- 6.3 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”.
- 6.4 Οδηγία Εργασίας Ο-504-1, “Προετοιμασία και διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες







1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Οδηγία αυτή περιγράφει τα βήματα που απαιτούνται για την προετοιμασία και τη διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων, προκειμένου να χρησιμεύσει ως βοήθημα στους εσωτερικούς επιθεωρητές της εταιρείας, ιδιαίτερα κατά τις πρώτες εσωτερικές επιθεωρήσεις.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αναφέρεται σε όλες τις δραστηριότητες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Αφορά άμεσα τον Υπεύθυνο Ποιότητας και τους εκπαιδευμένους εσωτερικούς επιθεωρητές της εταιρείας.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ισχύουν οι ορισμοί της διαδικασίας Δ-504, "Εσωτερικές Επιθεωρήσεις"

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1.1 Οι εσωτερικοί επιθεωρητές βεβαιώνονται ότι διαθέτουν τα παρακάτω:

- Ερωτηματολόγιο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (έντυπο E-504-2),
- Έκθεση Εσωτερικής Επιθεώρησης (έντυπο E-504-3),
- Έντυπα Διορθωτικών ενεργειών (έντυπα E-506-1),
- Τις Διαδικασίες που θα επιθεωρηθούν,
- Αιτήματα Διορθωτικών ενεργειών που σχετίζονται με τις δραστηριότητες που θα επιθεωρηθούν

4.1.2 Οδηγίες προετοιμασίας

- επιβεβαίωση ότι έχουν την ισχύουσα έκδοση των εγγράφων και των εντύπων που απαιτούνται για την εσωτερική επιθεώρηση.
- ανασκόπηση της Διαδικασίας εσωτερικών επιθεωρήσεων της εταιρείας με την ομάδα επιθεώρησης.
- ανασκόπηση των ευρημάτων των προηγούμενων επιθεωρήσεων και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτήθηκαν.

4.1.3 Οδηγίες διεξαγωγής εσωτερικής επιθεώρησης

- πραγματοποίηση της εσωτερικής επιθεώρησης από τους επιθεωρητές και συμπλήρωση της έκθεσης επιθεώρησης και των τυχόν Αιτημάτων Διορθωτικών / Προληπτικών ενεργειών.

- ανασκόπηση των ευρημάτων, ανασκόπηση των τυχόν Αιτημάτων Διορθωτικών / Προληπτικών ενεργειών.
- παρουσίαση των αποτελεσμάτων και των τυχόν Αιτημάτων Διορθωτικών / Προληπτικών ενεργειών στον υπεύθυνο τμήματος για αποδοχή.
- παράδοση των εγγράφων στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

- 5.1 Έντυπο Ε-504-1, “Ετήσιο Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων”,
- 5.2 Έντυπο Ε-504-2, “Ερωτηματολόγιο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων”,
- 5.3 Έντυπο Ε-504-3, “Εκθεση Εσωτερικής Επιθεώρησης”,

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-504, “Εσωτερικές Επιθεωρήσεις”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Δεν υπάρχει



Διαδικασία Δ-504 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-504-1

Σελίδα 1 από 1

Έτος: 2011

Διαδικασία / Τμήμα	Ιαν	Φεβ	Μαρ	Απρ	Μαί	Ιουν	Ιουλ	Αυγ	Σεπ	Οκτ	Νοε	Δεκ	Αριθμός Μη Συμμορφώσεων

Συντάχθηκε από:	Ημερομηνία: 1-08-2011	Εγκρίθηκε από: ΑΝΑΣΤΑΣΙΟ ΣΑΦΡΙΔΗ	Ημερομηνία: 1-08-2011
-----------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------



Διαδικασία Δ-504 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-504-2

Σελίδα 1 από 1

Διαδικασία / Τμήμα:	Επιθεωρητής:	Ημερομηνία:	Α/Α Επιθεώρησης:	
Α/Α	Ερώτημα	Συμμόρφωση		Σελίδα
		Ναι	Όχι	



Διαδικασία Δ-504 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
ΕΚΘΕΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-504-S

Σελίδα 1 από 1

Διαδικασία / Τμήμα :	Ημερομηνία :	Α/Α Επιθεώρησης :
Επιθεωρητής :	Επιθεωρούμενοι :	
<p>Σύνοψη / Συμπεράσματα :</p> <p>Γενική εφαρμογή διαδικασιών / απαιτήσεων :</p> <p>ικανοποιητική <input type="checkbox"/> Μη ικανοποιητική <input type="checkbox"/></p> <p>Κατανόηση διαδικασιών / απαιτήσεων από τους εμπλεκόμενους :</p> <p>ικανοποιητική <input type="checkbox"/> Μη ικανοποιητική <input type="checkbox"/></p> <p>Επάρκεια διαδικασιών σε σχέση με τις δραστηριότητες :</p> <p>ικανοποιητική <input type="checkbox"/> Μη ικανοποιητική <input type="checkbox"/></p> <p>Σηόλια :</p>		
Αιτήματα διορθωτικών ενεργειών :		
Υπογραφή Επιθεωρητών :	Υπογραφή Υπεύθυνου Ποιότητας :	

Δ 505 Ανασκόπηση ΣΔΠ από την Διοίκηση

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Διαδικασία αυτή αποσκοπεί στην εποπτεία της επάρκειας, εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), καθώς και στην συνεχή βελτίωσή του.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά συνολικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Αφορά άμεσα τον Διευθυντή, τον Υπεύθυνο Σχολής και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Ανασκόπηση από τη διοίκηση

Άσκηση εποπτείας από την ανώτατη διοίκηση, αναφορικά με τη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σε σχέση με την πολιτική και τους τεθέντες στόχους ποιότητας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Συχνότητα συσκέψεων ανασκόπησης

4.1.1 Με μέριμνα του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας, συγκαλείται τακτική σύσκεψη, σε ετήσια βάση, για την ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

4.1.2 Εφόσον κριθεί σκόπιμο, συγκαλούνται έκτακτες συσκέψεις ανασκόπησης, ύστερα από εισήγηση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

4.2 Συμμετέχοντες

4.2.1 Σε κάθε σύσκεψη συμμετέχουν, κατ' ελάχιστον:

- ο Διευθυντής
- ο Τεχνικός Διευθυντής,
- ο Υπεύθυνος Εμπορικού,
- ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

4.2.2 Στη σύσκεψη είναι δυνατό να συμμετάσχει οποιοδήποτε άλλο άτομο της εταιρείας, εάν η παρουσία του κριθεί απαραίτητη από τους αναφερθέντες στην παράγραφο 4.2.1.

4.3 Προετοιμασία για τη σύσκεψη ανασκόπησης

4.3.1 Πριν από τη διενέργεια της σύσκεψης, ο Υπεύθυνος Ποιότητας συλλέγει τα απαραίτητα για την ανασκόπηση του συστήματος στοιχεία, στα οποία, ενδεικτικά, περιλαμβάνονται:

- τα πρακτικά προηγούμενων συσκέψεων ανασκόπησης,
- οι εκθέσεις των εσωτερικών και των εξωτερικών επιθεωρήσεων,
- τα αιτήματα εφαρμογής διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- οι φάκελοι εκπαίδευσης του προσωπικού,
- τα έντυπα αξιολόγησης των προμηθευτών,
- πληροφορίες από τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των παράπονων τους,
- οι προτάσεις βελτίωσης του συστήματος και/ή της λειτουργίας της εταιρείας,
- στατιστικά στοιχεία και δείκτες απόδοσης,
- άλλα έντυπα, που κρίνονται ως απαραίτητα από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3.2 Στη συνέχεια, ο Υπεύθυνος Ποιότητας, σε συνεργασία με τους συμμετέχοντες, καθορίζουν τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, για την καλύτερη οργάνωση της σύσκεψης ανασκόπησης.

4.4 Διενέργεια της σύσκεψης ανασκόπησης

4.4.1 Οι ανασκοπήσεις του συστήματος από τη διοίκηση διενεργούνται το δεύτερο δεκαπενθήμερο του Ιουνίου και το πρώτο δεκαπενθήμερο του Δεκεμβρίου κάθε έτους. Μία, τουλάχιστον, εβδομάδα πριν από τη σύσκεψη, ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενημερώνει με εσωτερικό σημείωμα τους συμμετέχοντες για τα θέματα της ημερήσιας διάταξης.

4.4.2 Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης ανασκόπησης, στην οποία προεδρεύει ο Διευθυντής της εταιρείας, οι συμμετέχοντες προχωρούν με βάση την ημερήσια διάταξη και διερευνούν, μεταξύ άλλων:

- τη συνολική αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, στην επίτευξη της πολιτικής και των στόχων ποιότητας,
- την ανάγκη τροποποίησης της πολιτικής και/ή των στόχων ποιότητας,
- την αναγκαιότητα αναπροσαρμογής του συστήματος, σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο, λόγω της εισαγωγής νέων τεχνολογιών ή της τροποποίησης της πολιτικής και των στόχων ποιότητας,
- τα προβλήματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και, γενικά, με την εφαρμογή του συστήματος,
- την απόδοση των προμηθευτών,
- τις απαιτούμενες ενέργειες, για την περαιτέρω βελτίωση του συστήματος,

- την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας,
- την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, κλπ.

4.4.3 Μετά το πέρας της σύσκεψης ανασκόπησης, ο Υπεύθυνος Ποιότητας φροντίζει για τη σύνταξη των πρακτικών, τα οποία υπογράφονται από όλους τους συμμετέχοντες.

4.4.4 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας και ο Διευθυντής παρακολουθούν, συνεχώς, την αποτελεσματικότητα του συστήματος, με βάση τα παράπονα των πελατών, τις μη συμμορφώσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων, κλπ.

4.5 Διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες – προτάσεις βελτίωσης

4.5.1 Σε περίπτωση που εντοπιστούν προβλήματα, τα οποία έχουν επίπτωση στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών ή στην ορθή εφαρμογή του συστήματος, ο Διευθυντής θέτει σε εφαρμογή τη διαδικασία Δ-506, “Διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες”), για την επιτυχή αντιμετώπιση όλων των προβλημάτων.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

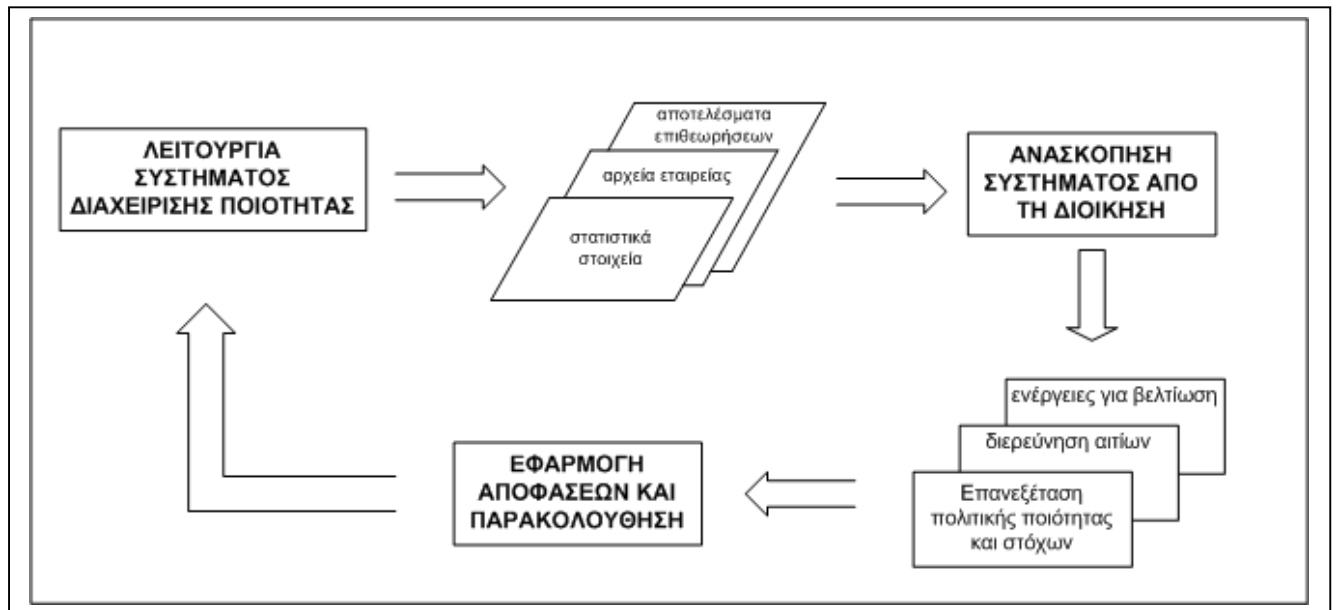
5.1 Έντυπο Ε-505-1, “Πρακτικά σύσκεψης”.

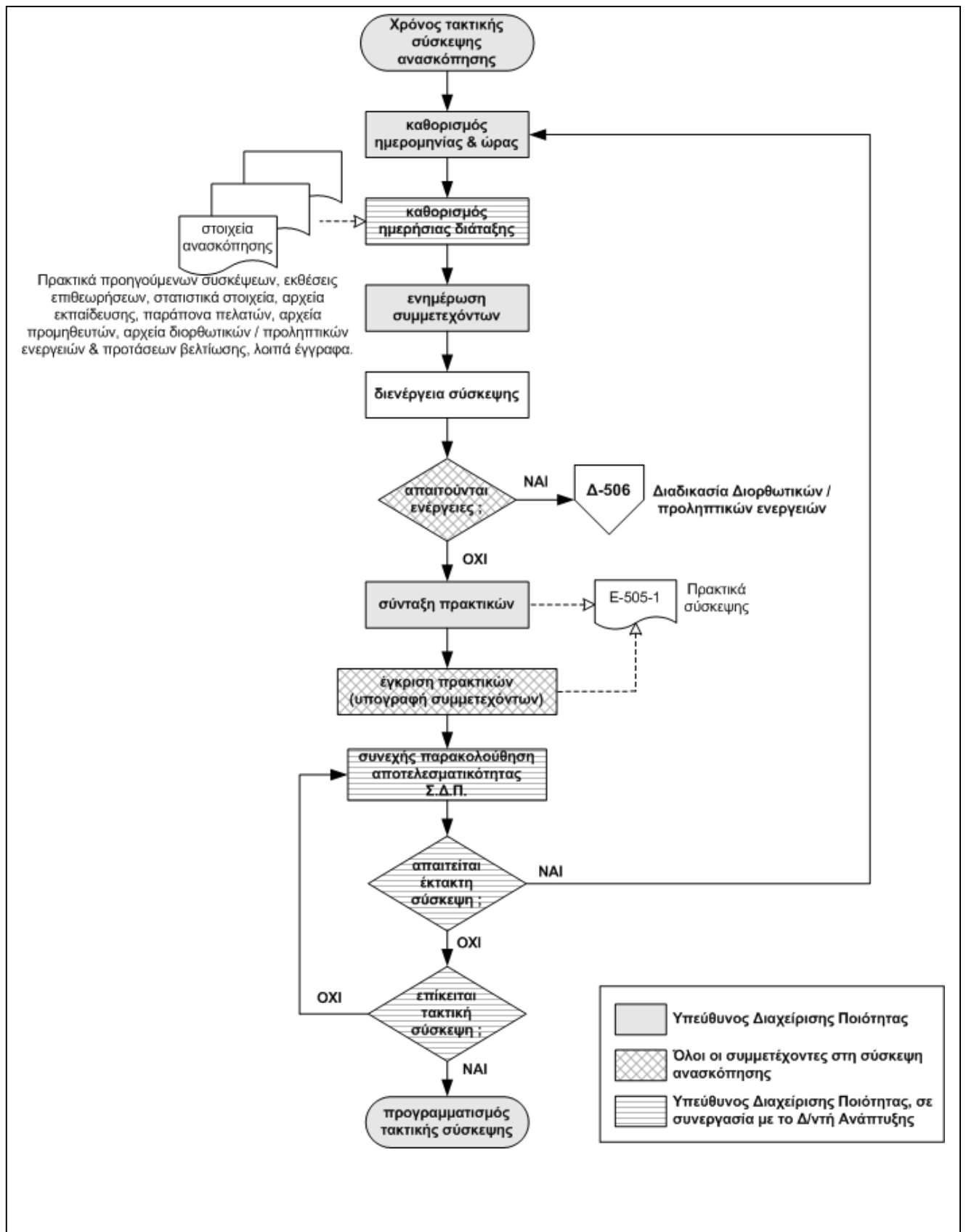
5.2. Τα επεξεργασμένα στατιστικά στοιχεία αρχειοθετούνται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση αρχείων”.

6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Διαδικασία Δ-506, “Διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ







Διαδικασία Δ-505 : Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΣΚΕΨΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-505-1

Σελίδα 1 από 3

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΣΚΕΨΗΣ : _____ **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** _____

Θέμα:	
Ημερομηνία:	
Σύνταξη Πρακτικών από:	
Συνημμένα στα Πρακτικά:	
ΟΝΟΜΑ	ΘΕΣΗ

Έγκριση Πρακτικών προηγούμενης σύσκεψης της	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
Παρατηρήσεις :				

ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΣΚΕΨΗΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ-ΗΜ/ΝΙΑ:
(συνεχίζεται)	



Διαδικασία Δ-505 : Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΣΚΕΨΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-505-1

Σελίδα 2 από 3

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΣΚΕΨΗΣ : _____ **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** _____

ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΣΚΕΨΗΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ-ΗΜ/ΝΙΑ:
(συνέχεια)	
(συνεχίζεται)	



Διαδικασία Δ-505 : Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΣΚΕΨΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-505-1

Σελίδα 3 από 3

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΣΚΕΨΗΣ : _____ **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:** _____

Αποφάσεις:		
Ενέργεια	Υπεύθυνος	Προθεσμία
Κοινοποίηση Πρακτικών στους συμμετέχοντες :		
Συμμετέχοντες		
Επόμενη σύσκεψη :		
	(Ημερομηνία)	(Τόπος)

Δ 506 Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες – Προτάσεις βελτίωσης

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία διαχειρίζεται τις ενέργειες που αποσκοπούν :

- στην αντιμετώπιση μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται,
- στην αποφυγή επανεμφάνισης αυτών των μη συμμορφώσεων στο μέλλον,
- στην πρόληψη δυνητικών προβλημάτων,
- στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Σ.Δ.Π.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας. Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της είναι όλοι οι εργαζόμενοι, οι οποίοι καλούνται να προτείνουν την εφαρμογή προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών, για την αντιμετώπιση προβλημάτων ποιότητας που άπτονται των καθηκόντων τους.

Την ευθύνη της υλοποίησης των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και της παρακολούθησης της αποτελεσματικότητάς τους έχει ο Υπεύθυνος Ποιότητας.

Επισημαίνεται ότι :

- οι έλεγχοι και οι σχετιζόμενες ευθύνες και αρμοδιότητες για το χειρισμό μη συμμορφώσεων κατά την υλοποίηση των υπηρεσιών της εταιρείας, περιγράφονται στη διαδικασία Δ-401, “Προγραμματισμός & παρακολούθηση έργων”.
- ο χειρισμός των παραπόνων των πελατών της εταιρείας περιγράφεται στη διαδικασία Δ-201, “Επικοινωνία με πελάτες”.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Μη Συμμόρφωση

Κάθε απόκλιση από το εγχειρίδιο, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και από το Πρότυπο ISO 9001:2008.

- 3.2 Διορθωτικές ενέργειες**
Ενέργειες που αποσκοπούν στην εξάλειψη του αιτίου μιας εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης.
- 3.3 Προληπτικές ενέργειες**
Ενέργειες που αποσκοπούν στην εξάλειψη του αιτίου μιας δυνητικής μη συμμόρφωσης.
- 3.4 Προτάσεις βελτίωσης**
Προτάσεις που αποσκοπούν στην αύξηση της δυνατότητας ικανοποίησης των απαιτήσεων και επίτευξης των στόχων ποιότητας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Εντοπισμός, καταγραφή και γνωστοποίηση της μη συμμόρφωσης

- 4.1.1 Κάθε απόκλιση από τις προδιαγραμμένες απαιτήσεις, της οποίας η αντιμετώπιση δεν είναι άμεση, απλή, προφανής και γνωστή σε όλο το αρμόδιο προσωπικό, καταγράφεται στο Τμήμα Α του εντύπου E-506-1, "Αίτημα Διορθωτικών / Προληπτικών Ενεργειών".
- 4.1.2 Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες μπορεί να χρειασθούν για την αντιμετώπιση κάθε ανεπιθύμητης εσωτερικής κατάστασης ή για τη διευθέτηση εξωτερικών ζητημάτων.
- 4.1.3 Υπεύθυνα για την καταγραφή και γνωστοποίηση του υφιστάμενου ή δυνητικού προβλήματος είναι όλα τα άτομα που εργάζονται στην εταιρεία. Το πρόβλημα γνωστοποιείται στον Υπεύθυνο Ποιότητας, με κοινοποίηση του αιτήματος διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών (E-506-1).
- 4.1.4 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας αποδίδει αύξοντα αριθμό στην αίτηση, ενημερώνοντας, παράλληλα και, εάν κριθεί σκόπιμο, τον Διευθυντή.

4.2 Καθορισμός και υλοποίηση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών

- 4.2.1 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας, σε συνεργασία και με τη συμμετοχή οποιουδήποτε άλλου θα μπορούσε, κατά την κρίση του, να βοηθήσει, αναλύει και διερευνά το πρόβλημα, ώστε να ευρεθεί η αιτία του (όπου είναι δυνατό) και να επιλεγεί η κατάλληλη διορθωτική και/ή προληπτική ενέργεια.
- 4.2.2 Η προς εφαρμογή διορθωτική και/ή προληπτική ενέργεια και η ημερομηνία υλοποίησής της καταγράφεται στο Τμήμα Β του εντύπου E-506-1 και υπογράφεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και, εάν απαιτείται, από το Διευθυντή.
- 4.2.3 Ο υπεύθυνος του τμήματος στο οποίο εντοπίστηκε η μη συμμόρφωση, μεριμνά για την υλοποίηση της διορθωτικής και/ή προληπτικής ενέργειας, ενώ ο Υπεύθυνος Ποιότητας παρακολουθεί την εφαρμογή της, για να διαπιστώσει την πληρότητα και την αποτελεσματικότητά της, την τήρηση του χρονοδιαγράμματος κλπ.
- 4.2.4 Το πρόβλημα θεωρείται ότι έχει αποκατασταθεί όταν η υλοποίηση των προληπτικών και/ή διορθωτικών ενεργειών έχει ολοκληρωθεί, η εφαρμογή τους έχει αποδειχθεί επιτυχής στην πράξη και έχουν καθοριστεί οι τυχόν μελλοντικές ενέργειες παρακολούθησης.
- 4.2.5 Στην περίπτωση αυτή, ο Υπεύθυνος Ποιότητας και, εφόσον απαιτείται, ο Διευθυντής, υπογράφουν το Τμήμα Γ του εντύπου E-506-1 και το έντυπο “κλείνει”.
- 4.2.6 Σε αντίθετη περίπτωση, συμπληρώνεται νέα αίτηση διορθωτικών και/ή προληπτικών ενεργειών, E-506-1, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

4.3 Προτάσεις βελτίωσης

- 4.3.1 Εκτός των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, η Διοίκηση της εταιρείας ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να κάνουν προτάσεις για τη βελτίωση κάθε δραστηριότητας, ανεξάρτητα αν αυτή αφορά την παραγωγικότητα, την ποιότητα ή την εξυπηρέτηση των πελατών.
- 4.3.2 Τα βήματα για την αξιοποίηση των προτάσεων για βελτίωση σημειώνονται στο έντυπο E-506-2. Πρόταση για βελτίωση μπορεί να προέλθει και από παρατήρηση πελάτη ή άλλου εξωτερικού φορέα.
- 4.3.3 Το έντυπο E-506-2, “Πρόταση βελτίωσης”, υποβάλλεται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

- 4.3.4 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας, εξετάζει την πρόταση, και οποιοδήποτε στέλεχος της εταιρείας μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη αξιολόγησή της. Η απόφαση για την αποδοχή ή όχι της πρότασης σημειώνεται στο έντυπο E-506-2 και γνωστοποιείται στο άτομο που έχει κάνει τη σχετική πρόταση.
- 4.3.5 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας μεριμνά για την εφαρμογή των ενεργειών που αποφασίζονται , καθώς και την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας της αλλαγής που προέκυψε.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

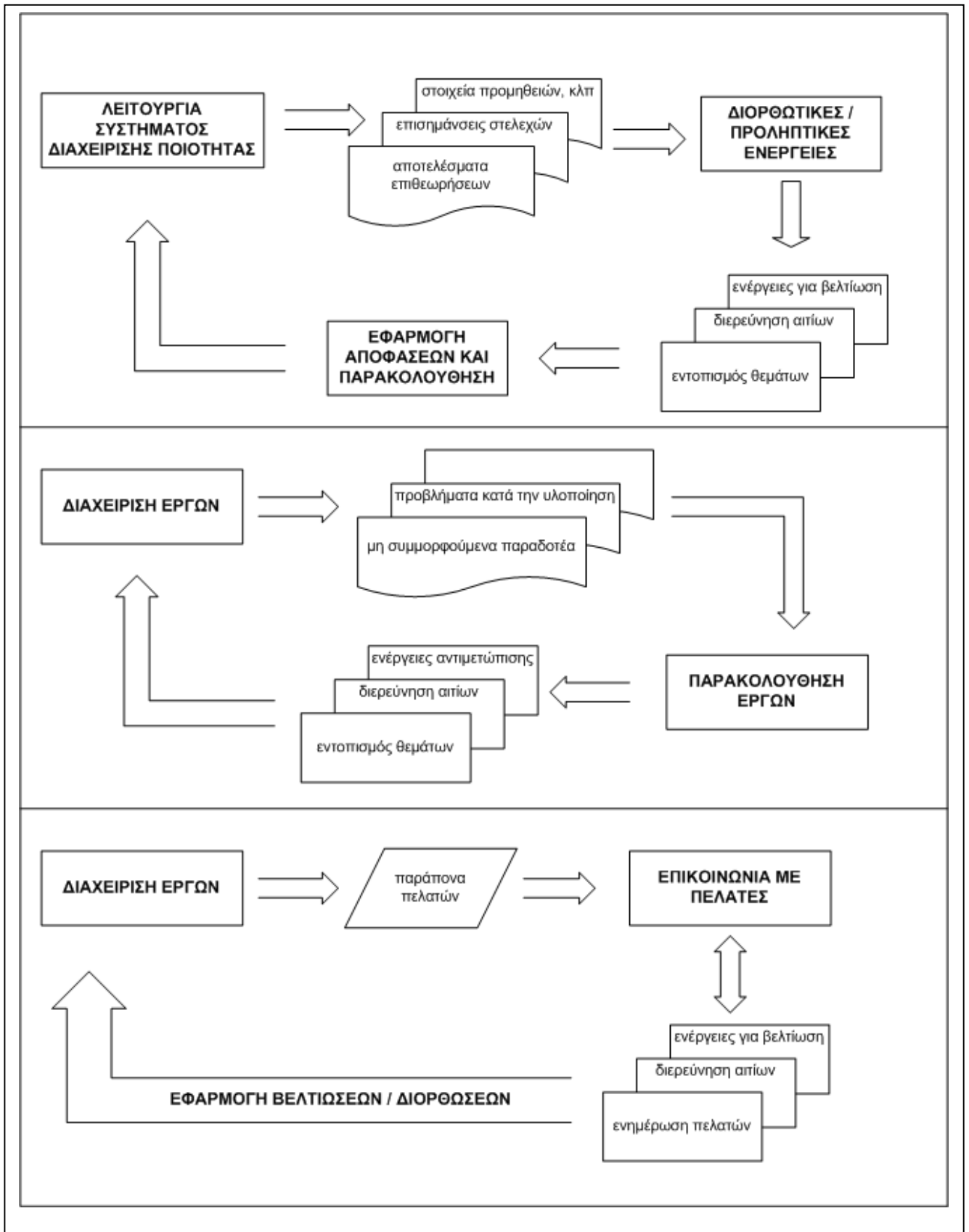
- 5.1 Έντυπο E-506-1, “Αίτημα Διορθωτικών / Προληπτικών Ενεργειών”,
- 5.2 Έντυπο E-506-2, “Πρόταση Βελτίωσης”.
- 5.2. Τα αρχεία που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαδικασίας αυτής, τηρούνται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση αρχείων”.

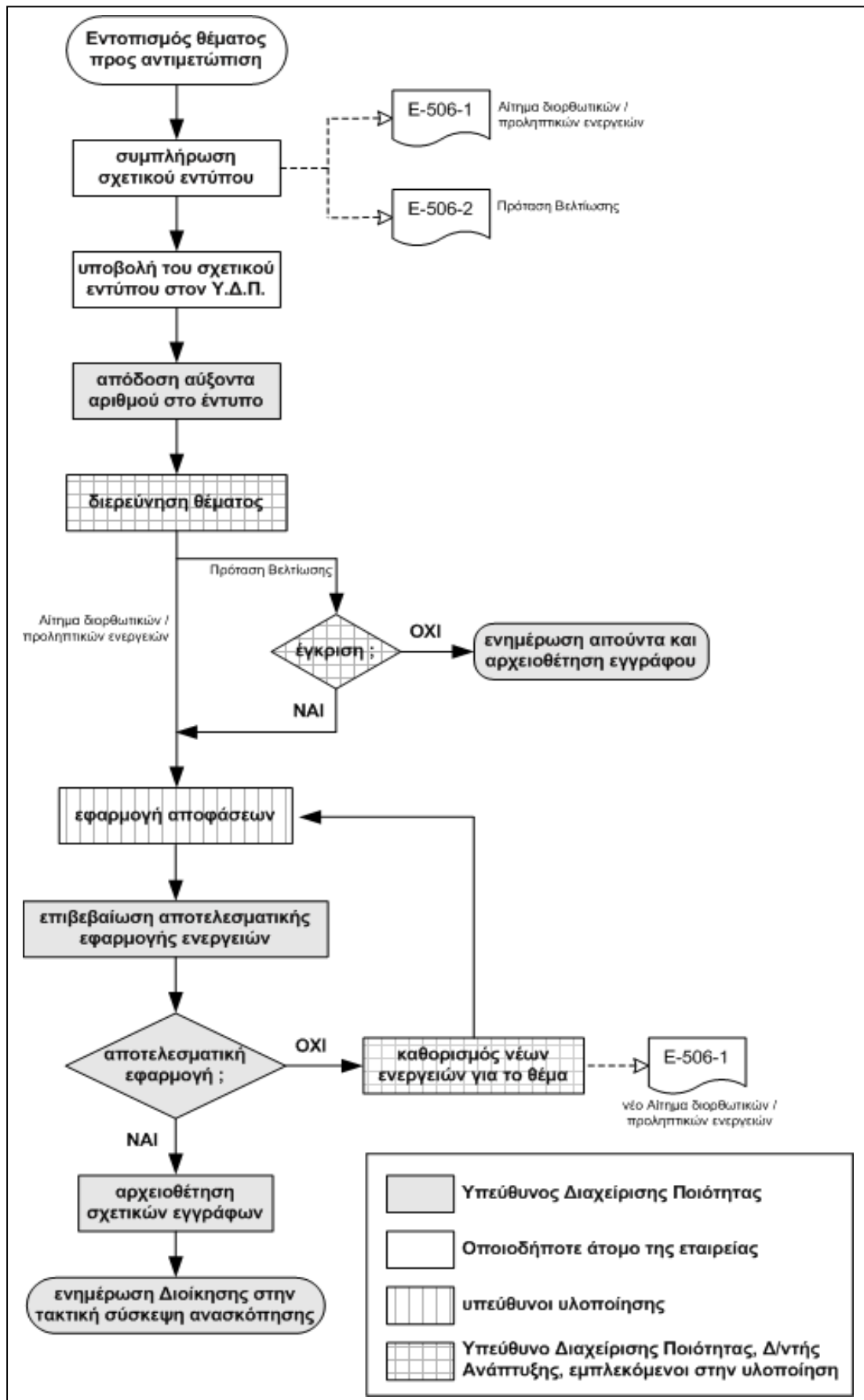
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- 6.1 Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση Αρχείων”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθούν στις επόμενες σελίδες.







Διαδικασία Δ-506 : Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες
ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ / ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-506-1

Σελίδα 1 από 3

Α/Α ΑΙΤΗΣΗΣ (Συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Παιδαγωγό):

Προέλευση:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Εργαζόμενος _____ | <input type="checkbox"/> Εσωτερική Επιθεώρηση Αρ. _____ |
| <input type="checkbox"/> Σύμβαση Ανασκόπησης Αρ. _____ | <input type="checkbox"/> Άλλη _____ |

ΤΜΗΜΑ Α: Συμπληρώνεται από τον αιτούντα

Περιγραφή του υφιστάμενου ή δυνητικού προβλήματος ή της μη συμμόρφωσης / πιθανά αίτια :

Ο αιτών:

Ο Υπεύθυνος Παιδαγωγός :

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:



Διαδικασία Δ-506 : Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες
ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ / ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-506-1

Σελίδα 2 από 3

ΤΜΗΜΑ Β: Συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας

Διενέργεια αιτίων / Προτεινόμενες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες:

Ημερομηνία ολοκλήρωσης:

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας :

Ο Διευθυντής:

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:

Λοιποί συμμετέχοντες:

ΤΜΗΜΑ Γ: Συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας

Οι προβλεπόμενες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες εφαρμόστηκαν αποτελεσματικά:

ΝΑΙ – ΤΕΛΟΣ

ΟΧΙ – ΝΕΑ ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ/ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΡ.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας:

Ο Διευθυντής:

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:



ΠΡΟΤΑΣΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : Ε-506-2

Σελίδα 1 από 2

Α/Α ΠΡΟΤΑΣΗΣ (Συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Παιδείας):

Προέλευση:

- Εργαζόμενος _____ Άλλη _____
 Παιδί/της _____

Περιγραφή πρότασης

Ο προτάων:

Ο Υπεύθυνος Παιδείας:

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:

Αξιολόγηση της πρότασης

Ο Υπεύθυνος Παιδείας:

Ο Διευθυντής:

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:



Διαδικασία Δ-506 : Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες

ΠΡΟΤΑΣΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός Εντύπου : E-506-2

Σελίδα 2 από 2

Λοιποί συμμετέχοντες:

Υλοποίηση (Βήματα)

Ολοκλήρωση: ΝΑΙ ΟΧΙ

Ο προτάγων:

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας:

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:

Δ 507 Δείκτες Ποιότητας

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Διαδικασία αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η εταιρία αξιοποιεί τα συλλεγόμενα στατιστικά στοιχεία, ώστε να μετρά την ποιότητα των υπηρεσιών της και το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της, προκειμένου να προβαίνει στις απαιτούμενες βελτιώσεις.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά όλα τα παραγόμενα από το σύστημα στατιστικά στοιχεία. Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας ο οποίος ενημερώνει τη διοίκηση όποτε κατά τη γνώμη του απαιτείται και οπωσδήποτε σε κάθε σύσκεψη ανασκόπησης του συστήματος (βλ. Διαδικασία Δ-505, “Ανασκόπηση Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση”).

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

3.1 Στατιστικές τεχνικές

Μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων ή μετρήσεων, οι οποίες βασίζονται στις αρχές της στατιστικής και διερευνούν τις τάσεις δειγμάτων και πληθυσμών.

3.2 Δείγμα

Μία ή περισσότερες αντιπροσωπευτικές μονάδες ενός πληθυσμού, οι οποίες επιλέγονται τυχαία. Το μέγεθος του δείγματος εξαρτάται από το μέγεθος του συνολικού πληθυσμού και, σε ορισμένες περιπτώσεις, από το ιστορικό του προμηθευτή. Τυχαίο θεωρείται κάθε δείγμα, στο οποίο κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί.

3.3 Ελάττωμα

Κάθε ασυμφωνία των παρεχόμενων υπηρεσιών, με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

3.4 Δειγματοληψία

Λήψη δείγματος από πληθυσμό υπηρεσιών, για να καθοριστεί η δυνατότητα αποδοχής ή μη του συνόλου του πληθυσμού.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

4.1 Κατάταξη διεργασιών για την παρούσα διαδικασία

4.1.1 Για τους σκοπούς της παρούσας διαδικασίας, οι δραστηριότητες της εταιρείας κατατάσσονται σε δύο ομάδες:

Κύριες δραστηριότητες (Κ): Περιγράφονται από τις Ενότητες Διαδικασιών **2** (Σχέσεις με πελάτες), **3** (Προμήθειες / Προμηθευτές), **4** (Διαχείριση Έργων), που καλύπτουν τις κύριες διεργασίες της εταιρείας, από τη διατύπωση απαιτήσεων από τον πελάτη έως και την ολοκλήρωση του έργου.

Υποστηρικτικές δραστηριότητες (Υ): Περιγράφονται από τις Ενότητες Διαδικασιών **1** (Διαχείριση Πόρων) και **5** (Διαχείριση Συστήματος), οι οποίες θεωρούνται υποστηρικτικές των κύριων διεργασιών.

4.2 Συλλογή στατιστικών στοιχείων

4.2.1 Τα στατιστικά στοιχεία, που ενδιαφέρουν την εταιρεία, είναι τα ακόλουθα:

- Ø Παράπονα πελατών.
- Ø Δείκτες ποιότητας και άλλα στοιχεία που αφορούν στις παρεχόμενες από την επιχείρηση υπηρεσίες.
- Ø Στοιχεία από άλλες συναφείς δραστηριότητες στον Ελληνικό χώρο και διεθνώς.

4.2.2 Προκειμένου να καταστεί δυνατή η συλλογή της πληροφόρησης που απαιτείται για τον υπολογισμό των δεικτών και τη στατιστική ανάλυση, χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα στοιχεία και έντυπα :

- Ø Αρχεία παραπόνων πελατών
- Ø Προγράμματα ποιότητας έργων
- Ø Αρχεία προληπτικών / διορθωτικών ενεργειών
- Ø Αρχεία συμβάσεων
- Ø Στοιχεία βλαβών του εξοπλισμού, κ.λπ.

4.2.3 Θεωρείται απαραίτητη η συλλογή στοιχείων από τις ανωτέρω πηγές, για διάστημα μεγαλύτερο ή ίσο με εξάμηνο, ώστε η επεξεργασία τους να δώσει αξιόπιστη πληροφόρηση για την πορεία των δεικτών.

4.3. Αξιοποίηση των στοιχείων – Δείκτες ποιότητας

4.3.1 Όλα τα στοιχεία, εφόσον υπάρξει ικανοποιητικός αριθμός δεδομένων, θα συγκεντρώνονται, αναλύονται και ταξινομούνται, ώστε να δείχνουν τις τάσεις και να υποδεικνύουν τις ανάγκες για συγκεκριμένες βελτιώσεις και εκπαίδευση.

4.3.2 Οι δείκτες που καθορίζονται για παρακολούθηση περιγράφονται στον έντυπο E-507-1. Στο ίδιο έντυπο, ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή, καταγράφουν τις τιμές των δεικτών, όπως αυτές προκύπτουν από τα στοιχεία.

4.3.3 Πρόσθετοι δείκτες ποιότητας μπορούν να θεσπίζονται από τον Διευθυντή της εταιρείας και τον Υπεύθυνο Ποιότητας, αν αυτό κριθεί σκόπιμο για την αντιπροσώπευση ποιοτικών παραμέτρων ή τη διευκόλυνση της λήψης διορθωτικών / προληπτικών μέτρων.

4.3.4 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για τη συλλογή και την αξιολόγηση των στοιχείων, για την έκδοση των δεικτών ποιότητας, καθώς και για την παρακολούθηση και βελτίωσή τους. Προς το σκοπό αυτό συνεργάζεται και υποστηρίζεται από τον Τεχνικό Διευθυντή και, εφόσον απαιτείται, από τον Διευθυντή της εταιρείας.

4.3.5 Τα στατιστικά στοιχεία γνωστοποιούνται στους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης από τη Διοίκηση. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα απευθείας κοινοποίησης των στατιστικών στοιχείων στο Διευθυντή, αν ζητηθούν ή όποτε κρίνεται αναγκαίο να ληφθούν άμεσα αποφάσεις, με βάση τα στοιχεία αυτά.

4.3.6 Κατά τη σύσκεψη ανασκόπησης, γίνεται ανάλυση των τιμών των δεικτών που προέκυψαν και συμφωνούνται οι τροποποιήσεις των τιμών – στόχων και οι ενέργειες προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης.

5. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

5.1 Έντυπο E-507-1, “Δείκτες Ποιότητας”.

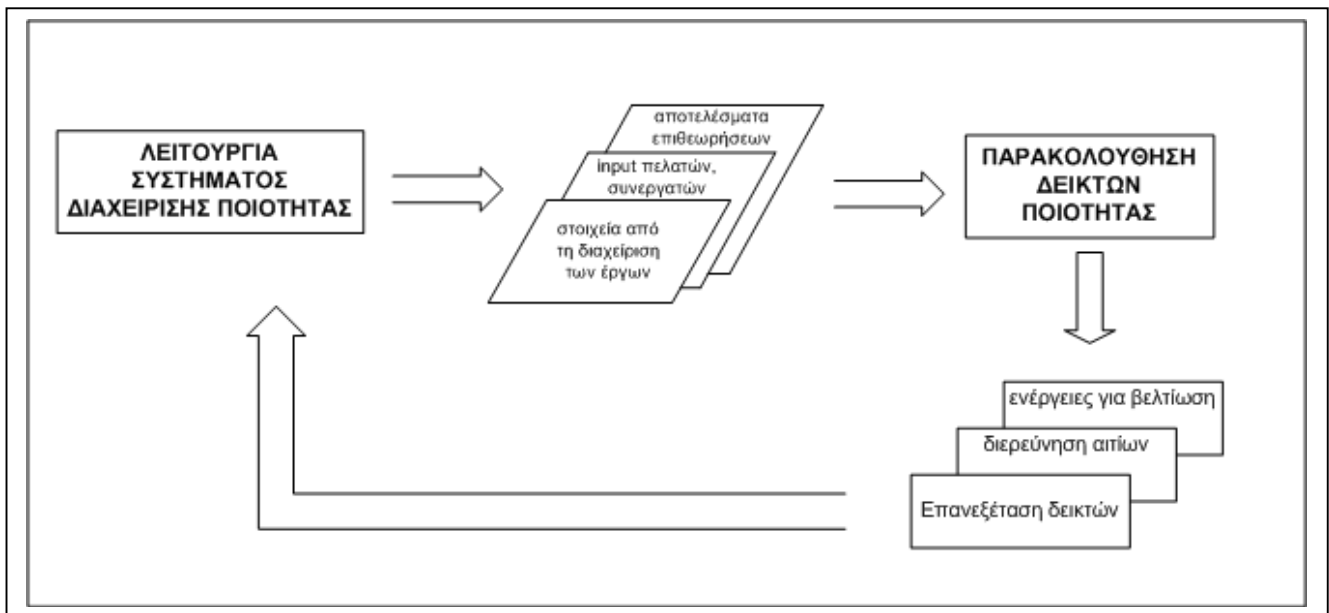
5.2. Τα επεξεργασμένα στατιστικά στοιχεία αρχειοθετούνται σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ-503, “Διαχείριση αρχείων”.

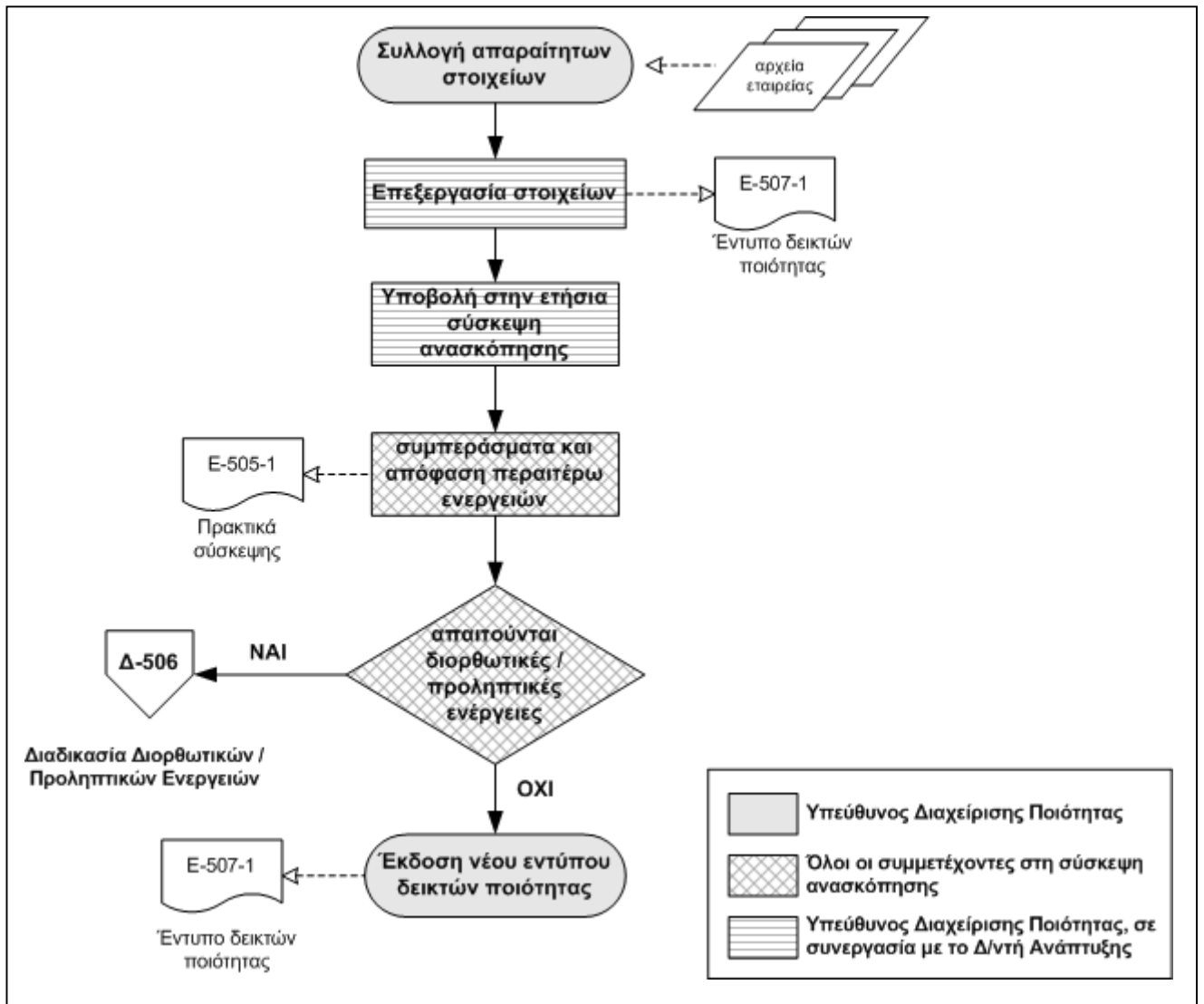
6. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

6.1 Διαδικασία Δ-505, “Ανασκόπηση Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση”.

7. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Ακολουθεί στην επόμενη σελίδα.







Διαδικασία Δ-507 : Δείκτες Ποιότητας
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Έκδοση : 01

Κωδικός εντύπου : E-507-1

Σελίδα 1 από 1

Α/Α	Δείκτης	Περιγραφή	Τιμή - στόχος	Μετρούμενη τιμή

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας :

Ο Διευθυντής της εταιρείας :

Ημερομηνία :

Ημερομηνία :