



ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ. (ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΟΜΟΥ
ΑΤΤΙΚΗΣ).”



Πτυχιακή εργασία του σπουδαστή: ΒΟΥΤΕΤΑΚΗ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ

Επιβλέπων καθηγητής: ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2014

1215

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στα πλαίσια της ερευνητικής πτυχιακής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Νικολακόπουλο Γρηγόριο για τη βοήθεια του κατά την εκπόνηση της παρούσας μελέτης, όπως επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω και το κ. Παρασκευόπουλο Λεωνίδα για τη βοήθεια του στην εύρεση επιβλέποντος καθηγητή και θέματος πτυχιακής εργασίας.

Επιπλέον θα ήθελα ιδιαίτερα να ευχαριστήσω τα συγγενικά μου πρόσωπα για τη στήριξη τους σε όλη τη πορεία της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης μου και όλες τις εταιρίες ξεχωριστά που συνέβαλαν στην έρευνα ώστε το αποτέλεσμα να είναι όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικό και αληθές γίνεται.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ζούμε πλέον σε έναν κόσμο όπου επικρατεί ο έντονος ανταγωνισμός και όλες οι επιχειρήσεις μάχονται για να κερδίσουν όσο το δυνατόν περισσότερους πελάτες και να αποσπάσουν μεγαλύτερα μερίδια αγοράς. Για να το πετύχουν αυτό προσπαθούν να προσφέρουν όσο το δυνατόν καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες. Βέβαια τα καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες δε νοούνται μόνο πιο ανταγωνιστικά όσον αφορά την τιμή τους αλλά και την σχέση τιμής και ποιότητας, όπως επίσης αφορά τις υπηρεσίες ο τρόπος που αυτές παρέχονται στους πελάτες-καταναλωτές. Όλες οι επιχειρήσεις πλέον ενδιαφέρονται για την μακροπρόθεσμη σχέση με τους πελάτες τους και ο τρόπος με τον οποίο το πετυχαίνουν αυτό είναι η διοίκηση των σχέσεων με τους πελάτες. Ακόμη η ποιότητα των παρερχομένων προϊόντων και υπηρεσιών εξασφαλίζεται μέσω της διασφάλισης της ποιότητας. Ποιες ακριβώς είναι αυτές οι έννοιες, ποια τα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούν και ποια η σχέση μεταξύ τους συγκεκριμένα για το νομό Αττικής, είναι ερωτήματα τα οποία αποτελούν το αντικείμενο της παρούσας εργασίας και θα τα απαντήσουμε στις παρακάτω σελίδες.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες	2
Περίληψη	3
Περιεχόμενα	4
Εισαγωγή	8
Κεφάλαιο 1 ^ο : Διεθνής πραγματικότητα και η ποιότητα	9
1.1 Τι είναι η ολική ποιότητα.....	9
1.2 Βασικές αρχές της ποιότητας.....	9
1.3 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη της ποιότητας.....	11
1.4 Η λειτουργία της Δ.Ο.Π στην επιχείρηση.....	12
1.5 Τεχνικές μέτρησης της ποιότητας	14
1.6 Γενικά για το ISO.....	15
1.7 Ιστορική αναδρομή του ISO	16
1.8 Διάρθρωση – Δομή του ISO	19
1.9 Οι κατηγορίες του ISO.....	20
1.10 Τα πρότυπα της σειράς 9000.....	20
1.10.1 Τι είναι το ISO 9001	21
1.10.2 Η ιστορία του ISO 9001	21
1.10.3 Αντικείμενο του ISO 9001	22
1.10.4 Γενικές απαιτήσεις	22
1.11 Τα πρότυπα της σειράς 14000.....	23
1.11.1 Τι είναι το ISO 14001.....	24
1.11.2 Η ιστορία του ISO 14001	24
1.11.3 Αντικείμενο του ISO 14001	25
1.11.4 Γενικές απαιτήσεις	26
1.12 Ομοιότητες μεταξύ των δύο προτύπων.....	27
1.13 Διαφορές μεταξύ των δύο προτύπων	29

Κεφάλαιο 2 ^ο : Φορείς Διαπίστευσης και Πιστοποίησης και Ελληνική πραγματικότητα	31
2.1 Βασικοί φορείς διαπίστευσης και τυποποίησης στην Ελλάδα.....	31
2.2 Διαδικασία πιστοποίησης	37
2.3 Ελληνικές επιχειρήσεις και πιστοποίηση ISO	42
Κεφάλαιο 3 ^ο : Έρευνα με ερωτηματολόγιο	45
3.1 Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος.....	45
3.2 Ανάπτυξη αποτελεσμάτων έρευνας	46
Κεφάλαιο 4 ^ο : Συμπεράσματα	87
Βιβλιογραφία	89
Παραρτήματα	90

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 2.1 Πλήθος πιστοποιημένων με ISO επιχειρήσεων στην Ελλάδα	44
Πίνακας 3.1 Ηλικίες	46
Πίνακας 3.2 Φύλο.....	48
Πίνακας 3.3 Μορφωτικό επίπεδο	50
Πίνακας 3.4 Εργασιακό επίπεδο.....	52
Πίνακας 3.5 Είδος επιχείρησης	54
Πίνακας 3.6 Τομέας επιχείρησης	56
Πίνακας 3.7 Χρησιμοποιείτε ISO 9001.....	57
Πίνακας 3.8 Χρησιμοποιείτε ISO 14001	59
Πίνακας 3.9 Λόγοι χρήσης ISO 9001-ISO 14001	61
Πίνακας 3.10 Ποσοστό δυσκολίας στην εφαρμογή των προτύπων	63
Πίνακας 3.11 Προσαρμογή προσωπικού στα πρότυπα ISO.....	65

Πίνακας 3.12 Δυσκολίες στην εφαρμογή των προτύπων.....	67
Πίνακας 3.13 Βελτίωση ποιότητας.....	69
Πίνακας 3.14 Μείωση της επιβάρυνσης προς το περιβάλλον.....	71
Πίνακας 3.15 Αύξηση ανταγωνιστικότητας μετά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001-ISO 14001.....	73
Πίνακας 3.16 Βελτίωση ικανοποίησης πελατών.....	74
Πίνακας 3.17 Οφείλεται η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών στα πρότυπα ISO 9001-ISO 14001.....	76
Πίνακας 3.18 Ποιο πρότυπο ωφέλησε περισσότερο η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.....	78
Πίνακας 3.19 Κόστος εφαρμογής.....	80
Πίνακας 3.20 Όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001.....	82
Πίνακας 3.21 Όφελος σχετικά με την κοινωνία από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001.....	84

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.1 Εξέλιξη πιστοποιημένων με ISO επιχειρήσεων στην Ελλάδα.....	43
Διάγραμμα 3.1 Ηλικίες.....	47
Διάγραμμα 3.2 Φύλο.....	59
Διάγραμμα 3.3 Μορφωτικό επίπεδο.....	51
Διάγραμμα 3.4 Εργασιακό επίπεδο.....	53
Διάγραμμα 3.5 Είδος επιχείρησης.....	55
Διάγραμμα 3.6 Τομέας επιχείρησης.....	56

Διάγραμμα 3.7 Χρησιμοποιείτε ISO 9001	58
Διάγραμμα 3.8 Χρησιμοποιείτε ISO 14001	60
Διάγραμμα 3.9 Λόγοι χρήσης ISO 9001-ISO 14001.....	62
Διάγραμμα 3.10 Ποσοστό δυσκολίας στην εφαρμογή των προτύπων	64
Διάγραμμα 3.11 Προσαρμογή προσωπικού στα πρότυπα ISO	66
Διάγραμμα 3.12 Δυσκολίες στην εφαρμογή των προτύπων	68
Διάγραμμα 3.13 Βελτίωση ποιότητας	70
Διάγραμμα 3.14 Μείωση της επιβάρυνσης προς το περιβάλλον	72
Διάγραμμα 3.15 Αύξηση ανταγωνιστικότητας μετά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001-ISO 14001	73
Διάγραμμα 3.16 Βελτίωση ικανοποίησης πελατών.....	75
Διάγραμμα 3.17 Οφείλεται η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών στα πρότυπα ISO 9001-ISO 14001	77
Διάγραμμα 3.18 Ποιο πρότυπο ωφέλησε περισσότερο η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών	79
Διάγραμμα 3.19 Κόστος εφαρμογής	81
Διάγραμμα 3.20 Όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001	83
Διάγραμμα 3.21 Όφελος σχετικά με την κοινωνία από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001	85

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1.1 Ποσοστιαία κλίμακα διεθνών προτύπων ISO.....	19
Σχήμα 2.1 Οργανόγραμμα του Ε.ΣΥ.Δ	33
Σχήμα 2.2 Διαδικασία πιστοποίησης.....	41

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη παρούσα πτυχιακή ερευνητική εργασία μελετήθηκε η διασφάλιση ποιότητας αγαθών και υπηρεσιών, όσο αναφορά την Ελληνική πραγματικότητα (κυρίως το νομό Αττικής) και τα Διεθνή πρότυπα.

Συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια αναφορά στη ποιότητα και στο ISO γενικά, έτσι ώστε να γίνει πιο γνώριμο το συγκεκριμένο θέμα, καθώς και η σχέση του ISO 9001 και 14001.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρονται και αναλύονται οι Φορείς Διαπίστευσης και Πιστοποίησης, καθώς και η Ελληνική πραγματικότητα.

Επίσης στο τρίτο κεφάλαιο έπεται από έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίων και με κάλυψη όλων των κατηγοριών των επιχειρήσεων, διερευνάται η αξιοπιστία του ISO 9001 και ISO 14001.

Τέλος στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται το κεντρικό συμπέρασμα έπειτα από τη σημαντική αυτή έρευνα και την ανάλυση της ποιότητας και ότι αφορά αυτή στα προηγούμενα κεφάλαια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ποιότητα, οι βασικές αρχές της, καθώς και η ιστορική αναδρομή και η εξέλιξη της στον επιχειρηματικό κόσμο. Στη συνέχεια αναφερόμαστε στο I.S.O 9001 και 14001, όσον αφορά τα χαρακτηριστικά τους και τη «δράση» τους. Τέλος γίνεται σύγκριση των δύο προτύπων και αναλύονται τα κοινά και μη χαρακτηριστικά τους.

1.1 Τι είναι η ολική ποιότητα

Η **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας** (Total Quality Management, TQM) είναι μια φιλοσοφία διοίκησης η οποία πρεσβεύει ότι η ποιότητα είναι ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων μελών και όλων των λειτουργιών μέσα στον οργανισμό. Υποστηρίζει ότι η επίτευξη του ελέγχου ποιότητας είναι αυτοσκοπός και αναμένεται από οποιονδήποτε να συμβάλλει στην συνολική βελτίωση της ποιότητας. Η Δ.Ο.Π. μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα σύγχρονο «μοντέλο διοίκησης», που η επιτυχία του εξαρτάται από την αποτελεσματικότερη επίτευξη του άριστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν σε μια επιχείρηση. Για την επιτυχία της εφαρμογής της ΔΟΠ υπάρχουν 3 βασικές συνιστώσες: (συμπεριλαμβανομένου πάντα της επικοινωνίας και της κουλτούρας):

1. ένα τεκμηριωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας
2. τεχνικές και εργαλεία διαχείρισης ποιότητας
3. ομαδική εργασία και άτομα

1.2 Βασικές αρχές της ποιότητας

Ως μια φιλοσοφία διοίκησης η ΔΟΠ περιλαμβάνει οκτώ βασικές αρχές οι οποίες αναφέρονται τόσο στο ρόλο της διοίκησης, όσο και στον συντονισμό και την ολοκλήρωση των λειτουργιών της επιχείρησης.

- Συγκριτική αξιολόγηση (bench marking)

Οι εταιρείες χρησιμοποιούν την συγκριτική αξιολόγηση για να καταλάβουν τον τρόπο λειτουργίας των ανταγωνιστικών εταιρειών με σκοπό να βελτιώσουν τις δικές τους λειτουργίες

- Σχεδιασμός προϊόντων

Αλλαγές στο σχέδιο ενός προϊόντος συνεπάγονται αλλαγές που ενδέχεται να αυξήσουν το ποσοστό παραγωγής ελαττωματικών προϊόντων, ενώ η διατήρηση ενός σχεδίου μπορεί να είναι πιο αποτελεσματική

- Σχεδιασμός διαδικασιών

Η διαδικασία που χρησιμοποιείται για την παράγωγή ενός προϊόντος επηρεάζει την ποιότητα του.

- Διαδικασίες προμηθειών

Η ποιότητα των προϊόντων αλλά και των υπηρεσιών που παρέχουν οι προμηθευτές είναι σε θέση να επηρεάσει την συνολική ποιότητα των τελικών παραγόμενων προϊόντων.

- Υπολογιστικά μέσα επίλυσης προβλημάτων

Το κατά πόσο μπορεί η επιχείρηση να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που εμφανίζονται να επηρεάζουν την συνολική προσπάθεια για επίτευξη ποιότητας.

- Ικανοποίηση των πελατών

Εφόσον οι επιχειρήσεις εξαρτώνται από τους καταναλωτές οφείλουν να αντιλαμβάνονται τις τωρινές αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες του και να ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους. Μια επιχείρηση που κατορθώνει να προσεγγίζει πελατοκεντρικά τις διαδικασίες της επιτυγχάνει και την ποιότητα στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της.

- Ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων

Η συνειδητοποίηση της σπουδαιότητας της παραγωγής ποιοτικών προϊόντων απ' όλους τους εργαζομένους και η ενεργή συμμετοχή του καθενός σε αυτήν την διαδικασία είναι η ουσία της διοίκησης ολικής ποιότητας

- Συνεχής προσπάθεια στην κατεύθυνση βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων
- Βασίζεται σε μια Ιαπωνική φιλοσοφία επονομαζόμενη kaizen, η οποία έχει ως στόχο τη συνεχόμενη αναζήτηση μεθόδων προκειμένου μια εταιρία να είναι πιο αποτελεσματική.

1.3 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη της ποιότητας

Η Δ.Ο.Π. (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας) σαν νέος τρόπος οργάνωσης των επιχειρήσεων, ξεκίνησε να εφαρμόζεται στην πράξη από το 1949, από την Ένωση Ιαπόνων Επιστημόνων οι οποίοι είχαν άμεσο στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Το εν λόγω εγχείρημα επιχειρήθηκε και στις ΗΠΑ, με χρονική υστέρηση 30 περίπου χρόνων και συγκεκριμένα στη δεκαετία του 1980. Λίγο αργότερα άρχισε να εφαρμόζεται και στην Ευρώπη.

Θεωρητικοί της ποιότητας οι οποίοι χάραξαν δρόμους και επηρέασαν την σκέψη της διοίκησης της ποιότητας είναι οι Grosby, Juran, Ishiwaka, και Deming. Οι Juran και Deming θεωρούνται οι πρωτεργάτες της επανάστασης της ποιότητας στην Ιαπωνία. Ο Philip Grosby είναι ευρύτερα γνωστός για την φιλοσοφία του για τα «μηδέν λάθη», δηλαδή κανένα ελαττωματικό προϊόν.

Ο Ishiwaka θεωρείται ο πατέρας των κύκλων ποιότητας και είναι από τους πρώτους που χρησιμοποίησε τον ορό Ποιοτικός Έλεγχος σε ολόκληρη την επιχείρηση. Θεωρεί τον Ολικό Ποιοτικό Έλεγχο σαν μια επανάσταση στην διοικητική σκέψη και προτείνει μια συγκεκριμένη διαδικασία για την διασφάλιση της ποιότητας.

Ο Deming είναι ο άνθρωπος, ο οποίος σύνδεσε το όνομα του με την βιομηχανική και ποιοτική αναγέννηση της Ιαπωνίας. Ορίζει την ποιότητα ως τον αναμενόμενο βαθμό της ομοιομορφίας και αξιοπιστίας με το χαμηλότερο κόστος, προσαρμοσμένο στις ανάγκες της αγοράς.

Η Διοίκηση Ολικής ποιότητας είναι το τρίτο στάδιο στην εξέλιξη της ποιότητας. Στο πρώτο στάδιο των προσπαθειών των επιχειρήσεων να βελτώσουν την ποιότητα χρησιμοποίησαν την **επιθεώρηση** (inspection) και τον **ποιοτικό έλεγχο** (quality control), για να μετρήσουν, εξετάσουν ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ώστε να διαπιστώσουν ή να προλάβουν την παραγωγή ελαττωματικών. Ο ποιοτικός έλεγχος

συνδέθηκε, ειδικότερα, με την ανάπτυξη του Αμερικανικού Συστήματος Βιομηχανικής Ανάπτυξης μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Στα μέσα της δεκαετίας του 1950 κάνει την εμφάνιση του ο όρος Ολικός Ποιοτικός Έλεγχος από τον Feigenbaum, σύμφωνα με τον οποίο η ποιότητα είναι ευθύνη όλων. Την ίδια περίοδο, ο Deming και Juran άρχισαν να διδάσκουν τις αρχές του ποιοτικού ελέγχου στην Ιαπωνία.

Το επόμενο στάδιο στην εξελικτική πορεία της βελτίωσης της ποιότητας είναι η **Διασφάλιση της Ποιότητας**. Δηλαδή, το σύνολο των προγραμματισμένων ενεργειών και διαδικασιών που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληρεί ορισμένες προδιαγραφές. Για να υπάρξει μια κοινή γλώσσα πάνω στο θέμα αυτό δημιουργήθηκαν από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Organization for Standardization, ISO) ειδικές σειρές προτύπων.

Το τελευταίο στάδιο είναι η **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας** (Total Quality Management), η οποία είναι μια διοικητική φιλοσοφία για την βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης ως σύνολο. Διάφορα θεωρητικά μοντέλα αναπτύχθηκαν για την αποτελεσματική εφαρμογή της φιλοσοφίας. Τα πιο διαδεδομένα μοντέλα είναι το Αμερικάνικο Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige National Quality Award, το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας του European Foundation for Quality Management, το μοντέλο του Oakland, το μοντέλο ποιότητας του Deming και του Crosby.

1.4 Η λειτουργία της Δ.Ο.Π στην επιχείρηση

Η λειτουργία της ποιότητας σε ένα οργανισμό είναι μία διαδικασία συγκέντρωσης πληροφοριών από το πλήθος των δεδομένων που είναι διαθέσιμα από κάθε διαδικασία παραγωγής και κάθε παροχή υπηρεσίας.

Η ποιότητα «παίρνει» (extracts) τα πιο σημαντικά και από την ανάλυση των συνόλων των δεδομένων μπορεί να υπολογιστεί η μελλοντική συμπεριφορά της διαδικασίας με σκοπό την ακόμα μεγαλύτερη ικανοποίηση του πελάτη δηλαδή την καλύτερη ποιότητα [Lock, 1994]. Το προϊόν ή η υπηρεσία πλέον δεν είναι το αντικείμενο που χρησιμοποιείται από το χρήστη. Με την έννοια της ποιότητας να το περιβάλλει το

προϊόν ή η υπηρεσία είναι ένα πακέτο από κάποιες διαστάσεις και έτσι πρέπει να αξιολογείται. Η δέσμευση για την επίτευξη της ΔΟΠ δημιουργεί το όραμα τους στόχους και τις στρατηγικές του οργανισμού που τίθενται πλέον σε νέα βάση και προοπτική. Τα επίπεδα αναφοράς (reference) της αποστολής είναι αποτέλεσμα οριοθέτησης στα πλαίσια του ανταγωνισμού (benchmarks). Τα συστατικά της αποστολής μαζί με τα benchmarks συγκλίνουν σε ένα σημαντικό συμπέρασμα: για την επίτευξη οποιoδήποτε στόχου θεμελιώδη σημασία έχει η αναγνώριση των κρίσιμων διαδικασιών. Αυτές είναι ορισμένες επιχειρησιακές και παραγωγικές διαδικασίες οι οποίες εμπεριέχουν κάποιες μεταβλητές, από τις οποίες εξαρτάται η ποιότητα συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών εσωτερικά ή του οργανισμού. Ο κύριος σκοπός των οργανισμών για την ένταξη προγραμμάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας τους. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να είναι πιο παραγωγικές από τον ανταγωνισμό. Να παρέχουν δηλαδή ελκυστικά προϊόντα και/ή υπηρεσίες στους πελάτες. Οι επιχειρήσεις με την ένταξη προγραμμάτων ΔΟΠ γίνονται ικανές στην:

1. Άντληση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη και της παροχής αυτών αμέσως μόλις ζητηθεί με το χαμηλότερο κόστος.
2. Αποτελεσματικότητα της εργασίας με την οποία καθορίζεται το επίπεδο κόστους.
3. Παροχή προϊόντων και οι υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.
4. Καλύτερη λειτουργικότητα του προϊόντος, από τον ανταγωνισμό, λόγω καλύτερης ποιότητας.
5. Συμπόρευση στις τεχνολογικές εξελίξεις καθώς και στις αλλαγές σε κοινωνικό και πολιτικό επίπεδο.
6. Ευελιξία ώστε νέα μοντέλα και θεωρίες να μπορούν να εφαρμοστούν για να προλαμβάνουν τις ανάγκες του πελάτη και τις τεχνολογικές εξελίξεις με μεγάλο βαθμό αξιοπιστίας.
7. Πρόβλεψη των τάσεων και των επιθυμιών του πελάτη.
8. Έγκαιρη παράδοση (delivery) του προϊόντος ή της υπηρεσίας οπότε έτσι οι προσπάθεια ικανοποίησης του πελάτη να είναι πιο ολοκληρωμένη (integrated).

1.5 Τεχνικές μέτρησης της ποιότητας

Οι τεχνικές μέτρησης της ποιότητας βοηθούν τις επιχειρήσεις να εντοπίσουν τα σημεία που δημιουργούνται προβλήματα τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα.

- **Λίστες ελέγχου (Check lists)**

Χρησιμοποιούνται για να μετρηθεί η συχνότητα κάποιων χαρακτηριστικών ενός προϊόντος σε σχέση με την ποιότητα.

- **Ιστογράμματα και Διαγράμματα με μπάρες (Histograms and Bar Charts)**

Τα στοιχεία από τις λίστες ελέγχου μπορούν να παρουσιαστούν υπό μορφή ιστογράμματος που δείχνει την κατανομή της συχνότητας γύρω από μια κεντρική τιμή, ενώ στα διαγράμματα με μπάρες αντί για τιμές υπάρχουν παραλληλόγραμμα ενωμένα με συχνότητες

- **Διαγράμματα Pareto**

Γραφική παράσταση των στοιχείων σε ένα καρτεσιανό σύστημα συντεταγμένων

- **Scatter Diagrams**

Η γραφική παράσταση των δεδομένων δείχνει αν σχετίζονται τα σφάλματα που προκύπτουν με κάποιον παράγοντα

- **Διάγραμμα Αιτίου-Αποτελέσματος (Cause and effect Diagrams)**

Η καταγραφή και εξέταση των διαδικασιών που γίνονται για την παραγωγή ενός προϊόντος μπορεί να δείξει σε ποιο ακριβώς τμήμα υπάρχει το πρόβλημα

- **Γραφήματα (Graphs)**

Γραφική παράσταση των δεδομένων με τη μορφή ευθείας ή πίτας

- **Data snooping**

Είναι ο συνδυασμός των παραπάνω τεχνικών που συμβάλλει στην καλύτερη περιγραφή του προβλήματος.

1.6 Γενικά για το ISO

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (International Organization for Standardization), είναι μια διεθνής οργάνωση δημιουργίας και έκδοσης προτύπων που αποτελείται από αντιπροσώπους των εθνικών οργανισμών τυποποίησης. Ο οργανισμός ιδρύθηκε στις 23 Φεβρουαρίου του 1947 και παράγει τα παγκόσμια βιομηχανικά και εμπορικά πρότυπα, τα επονομαζόμενα πρότυπα ISO.

Ενώ ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ορίζεται από τον ίδιο ως μη κυβερνητική οργάνωση, η ικανότητα του να θέτει πρότυπα τα οποία αργότερα οι κυβερνήσεις αποφασίζουν πως πρέπει να τηρούνται δια νόμων ή συνθηκών, τον καθιστά πιο ισχυρό από άλλες μη κυβερνητικές οργανώσεις και στην πράξη λειτουργεί σαν μια κοινοπραξία με ισχυρούς συνδέσμους με κυβερνήσεις. Μεταξύ αυτών που συμμετέχουν στον ISO, συγκαταλέγονται μεγάλες εταιρίες και τουλάχιστον ένα σωματείο τυποποίησης από κάθε κράτος μέλος.

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης είναι γνωστός ως ISO και αυτή η ονομασία του ισχύει διεθνώς (η αμερικανική προφορά είναι άιζο, η ευρωπαϊκή προφορά είναι αίζο, ενώ οι προφορές άιζο και άι-εσ-όου είναι λανθασμένες. Στα ελληνικά απόλυτα ορθή είναι η προφορά ίσο). Αποτελεί λανθασμένη αντίληψη πως το διεθνές σύντομο όνομα του οργανισμού, ISO, είναι αρκτικόλεξο και προέρχεται από την πλήρη μορφή «International Standards Organization», ή κάτι παρόμοιο. Το ISO δεν είναι αρκτικόλεξο ούτε ακρώνυμο, αλλά είναι ανεξάρτητη συντομομορφή που προέρχεται από την ελληνική λέξη ίσος η οποία έχει δώσει το πρόθεμα ISO- σε πολλές λέξεις άλλων γλωσσών π.χ. αγγλικά: ISOtherm, γαλλικά: ISOtherme, γερμανικά: ISOtherme, ιταλικά: ISOtermo, ισπανικά: ISOtermo. Αυτήν ακριβώς την «δέσμευση ισότητας» που ενυπάρχει στην Τυποποίηση ήθελαν να δείξουν οι 25 ιδρυτικές χώρες του ISO επιλέγοντας αυτό το σύντομο συμβολικό όνομα. Στα αγγλικά το όνομα του οργανισμού είναι «International Organization for Standardization» που στα ελληνικά θα αποδιδόταν, λέξη προς λέξη, ως «Διεθνής Οργανισμός για την Τυποποίηση», ενώ στα γαλλικά το όνομα του οργανισμού είναι: «Organisation Internationale Denormalisation» (στα ελληνικά, επίσημα, αποδίδεται ως «Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης»). Εάν το ISO θεωρούνταν αρκτικόλεξο ή ακρώνυμο, τότε σε κάθε γλώσσα θα υπήρχε διαφορετική μορφή των αρχικών (π.χ. IOS

για τα αγγλικά, OIN για τα γαλλικά, DOT για τα ελληνικά), εντούτοις οι ιδρυτές του καθόρισαν το «ISO» ως την καθολική σύντομη μορφή του ονόματός του.

1.7 Ιστορική αναδρομή του I.S.O

Στο Λονδίνο, το 1946, εξήντα πέντε εκπρόσωποι από είκοσι πέντε χώρες συναντώνται για να συζητήσουν το μέλλον της Διεθνούς Τυποποίησης. Το 1947, το ISO έρχεται επίσημα στην ύπαρξη με εξήντα επτά τεχνικές επιτροπές (ομάδες εμπειρογνομόνων επικεντρώνονται σε ένα συγκεκριμένο θέμα). Το 1949, το ISO κινείται σε γραφεία σε μια μικρή, ιδιωτική κατοικία στη Γενεύη. Στις αρχές της δεκαετίας του 1950, η Κεντρική Γραμματεία έχει 5 μέλη του προσωπικού.

Το 1951, το πρώτο πρότυπο ISO (που ονομάζεται συστάσεις αυτή τη στιγμή), ISO / R 1:1951 Πρότυπο αναφοράς θερμοκρασίας για τις βιομηχανικές μετρήσεις μήκους, δημοσιεύεται. Από τότε, το πρότυπο έχει ενημερωθεί πολλές φορές και τώρα είναι το ISO 1:2002 Γεωμετρικές Προδιαγραφές Προϊόντων (GPS) - Πρότυπο αναφοράς θερμοκρασίας για τη γεωμετρική περιγραφή του προϊόντος. Από τη δημιουργία του ISO δημοσιεύονται μηνιαία πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές επιτροπές της, τα πρότυπα που έχουν δημοσιευθεί και διοικητικές αλλαγές στην οργάνωση και τα μέλη της. Το 1955, τα μέλη του ISO συγκεντρώνονται στη Στοκχόλμη για τη 3^η Γενική Συνέλευση. Στις αρχές του 1955, το ISO έχει 35 μέλη και 68 πρότυπα (που ονομάζεται συστάσεις). Ο Henry StLeger είναι ο Γενικός Γραμματέας.

Το 1960, το ISO δημοσιεύει το πρότυπο ISO 31 σχετικά με τις ποσότητες και τις μονάδες (η οποία έχει πλέον αντικαταστεί από το πρότυπο ISO 80 000). Το ISO 31 βασίζεται στο SI (Systeme International d'unités). Το SI καθορίζει μία μονάδα για κάθε ποσότητα. Ο στόχος του συστήματος SI είναι να φτάσει σε παγκόσμιο επίπεδο ομοιομορφίας σε μονάδες μέτρησης. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1960, το ISO εργάζεται για να συμπεριλάβει περισσότερες αναπτυσσόμενες χώρες στο έργο της διεθνούς τυποποίησης του. Το 1961 ιδρύει τη DEVCO, μια επιτροπή για την ανάπτυξη σε ζητήματα της χώρας, και το 1968 εισάγει τα μέλη ανταπόκρισης. Αυτό επιτρέπει στις αναπτυσσόμενες χώρες να ενημερώνονται για τη Διεθνή Τυποποίηση που λειτουργεί

χωρίς το πλήρες κόστος της συμμετοχής ISO. Τα μέλη ανταπόκρισης εξακολουθούν να είναι μια δημοφιλής επιλογή για πολλές χώρες σήμερα. Στην αρχή του 2012, το ISO είχε 49 μέλη ανταπόκρισης. Το 1968, το ISO δημοσιεύει το πρώτο πρότυπο για εμπορευματοκιβώτια. Το Φορτίο και η συσκευασία είναι ένας από τους τομείς όπου το ISO υπήρξε ιδιαίτερα δραστήριο, αλλάζοντας τον τρόπο που τα εμπορεύματα ταξιδεύουν σε όλο τον κόσμο. Το 1969 ο OlleSturen γίνεται Γενικός Γραμματέας του ISO. Σε μία από τις πρώτες ομιλίες του λέει ότι η Διεθνή Τυποποίηση είναι το τέλος της <<τεχνικής εθνικισμού>>.

Το 1971, το ISO δημιουργεί τις δύο πρώτες τεχνικές επιτροπές στον τομέα του περιβάλλοντος: την ποιότητα του αέρα και την ποιότητα του νερού. Σήμερα, σ' αυτές τις επιτροπές έχουν προστεθεί άλλες ομάδες εμπειρογνομώνων σε θέματα περιβάλλοντος με έμφαση σε πολλά θέματα, συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας του εδάφους, την περιβαλλοντική διαχείριση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1970, ο Γενικός Γραμματέας OlleSturen εστιάζεται στην μετατροπή του ISO σε ένα πραγματικά διεθνή οργανισμό. Ενώ τα μέλη του ISO έρχονται από όλο τον κόσμο, στις αρχές του 1970 λίγοι είναι πλήρως δραστηριοποιημένοι στην ανάπτυξη των Διεθνών Προτύπων. Ο Sturen επισκέπτεται αποτελεσματικά μέλη που οδηγούν σε ενεργό συμμετοχή από χώρες όπως η Αυστραλία, η Ιαπωνία και η Κίνα. Η Κεντρική Γραμματεία αντανάκλα αυτή την διεθνή αίσθηση, με μέσο όρο 25 εθνικότητες να εκπροσωπούνται.

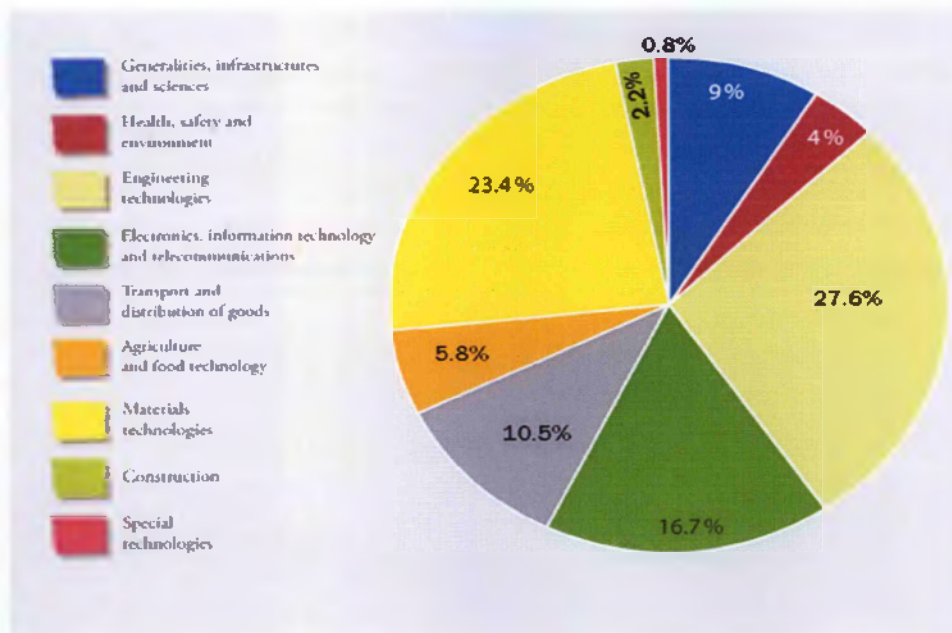
Το 1986, ο Lawrence D. Eicher αναλαμβάνει ως Γενικός Γραμματέας. Το 1987, το ISO δημοσιεύει το πρότυπο της διαχείρισης της πρώτης ποιότητας. Πρότυπα από την οικογένεια του ISO 9000 έχουν πάει για να γίνουν μερικά από τα πιο γνωστά και καλύτερα πρότυπα πώλησης.

Το 1995, ISO λανσάρει το πρώτο δικτυακό του τόπο. Πέντε χρόνια αργότερα, το 2000, το ISO ξεκινά να πουλάει τα πρότυπά του σε απευθείας σύνδεση. Το 1996, το ISO εγκαινιάζει το πρότυπο του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, το ISO 14001. Το πρότυπο παρέχει εργαλεία για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς για να τους βοηθήσει να εντοπίζουν και να ελέγχουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους.

Το 2003, ο Alan Bryden διορίζεται Γενικός Γραμματέας. Κάτω από 5 χρόνια της θητείας του, το ISO επεκτείνει τις εργασίες του για να καλύπτει τις νέες τεχνολογίες, όπως η νανοτεχνολογία και τα βιοκαύσιμα. Ο Bryden υποστηρίζει επίσης ενεργά το έργο του ISO για την κοινωνική ευθύνη, η οποία οδηγεί στην έναρξη του ISO 26000 το 2010. Το 2005, το ISO και η IEC από κοινού τεχνική επιτροπή JTC1 εγκαινιάζει το πρότυπο ISO / IEC 27001, ένα πρότυπο για τη διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών. Καθώς οι επιχειρήσεις γίνονται όλο και πιο εξαρτημένες από την τεχνολογία πληροφοριών, την εξασφάλιση του συστήματος και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων, είναι όλο και πιο σημαντικό. Το ISO 27001:2005 έχει γίνει ένα από τα πιο δημοφιλή πρότυπα του ISO. Το 2007, το ISO κινείται προς τα τρέχουσα γραφεία του στο LaVoieCreuse, στη Γενεύη. Σήμερα η Κεντρική Γραμματεία απασχολεί περίπου 150 άτομα, μια σημαντική αύξηση από το προσωπικό των 5 ατόμων στις αρχές του 1950. Το 2008, το ISO, η ITU και η IEC συνεχάρη με ένα βραβείο Emmy για την εργασία τους στην παραγωγή πρότυπου κωδικοποίησης βίντεο. Το 2009, έχει διοριστεί Γενικός Γραμματέας ο RobSteele. Το ISO παίρνει μια νέα αποστολή για να είναι απλούστερο, ταχύτερο, καλύτερο - να μειώσει το χρόνο ανάπτυξης προτύπων και να εξυπηρετεί.

Το 2010, το ISO 26000, έχει ξεκινήσει ένα διεθνές πρότυπο που παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για την κοινωνική ευθύνη. Η ομάδα εργασίας που ανέπτυξε το ISO 26000 είναι μια από τις μεγαλύτερες και πιο διαφοροποιημένες ομάδες για να αναπτύξουν ένα πρότυπο ISO. Το έγγραφο που προκύπτει είναι πραγματικά πολυμερές. Στην αρχή του 2012, το ISO έχει εκατόν 163 μέλη και έχει συνολικά πάνω από 19.000 πρότυπα.

Σήμερα, τα Διεθνή Πρότυπα ISO καλύπτουν σχεδόν όλες τις πτυχές της τεχνολογίας και των επιχειρήσεων.



Σχήμα 1.1: Ποσοστιαία κλίμακα διεθνών προτύπων ISO

1.8 Διάρθρωση-Δομή του ISO

Μέλος του ISO μπορεί να γίνει το Εθνικό Ίδρυμα Προτυποποίησης κάθε χώρας. Τα υπάρχοντα μέλη ανέρχονται σε 163, η συμμετοχή των οποίων διαφοροποιείται σύμφωνα με την οικονομική κατάσταση κάθε ιδρύματος και διακρίνονται σε Πλήρη Μέλη, Μη-πλήρη μέλη και Συνδρομητές, εκ των οποίων μόνο η πρώτη κατηγορία έχει δικαίωμα ψήφου. Ανά πενταετία τα μέλη διαμορφώνουν το στρατηγικό πλάνο το οποίο πρέπει να ακολουθήσει ο οργανισμός. Πολλά από τα ιδρύματα - μέλη του οργανισμού ανήκουν αποκλειστικά στον ιδιωτικό τομέα, άλλα ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα αλλά καθοδηγούνται από την κυβέρνηση και κάποια άλλα εντάσσονται στο κυβερνητικό πλαίσιο της χώρας τους. Μεμονωμένα άτομα και επιχειρήσεις μπορούν να συμβάλλουν με ποικίλους τρόπους στον ISO χωρίς να θεωρούνται μέλη.

Ο ISO διοικείται από το Συμβούλιο που λαμβάνει χώρα κάθε δύο χρόνια και φροντίζει για την ορθή λειτουργία του οργανισμού. Το έργο του Συμβουλίου υποστηρίζουν και ενισχύουν Μόνιμες και Ειδικές Επιτροπές, καθώς και οι Επιτροπές CASCO, COPOLCO, DEVCO, οι οποίες παρέχουν καθοδήγηση για συγκεκριμένα

ζητήματα. Επιπλέον σε ετήσια συχνότητα συγκαλείται Γενική Συνέλευση για τη διευθέτηση εσωτερικών ζητημάτων και την αξιολόγηση της πορείας του ISO.

1.9 Οι κατηγορίες του ISO

Το κάθε είδος ISO περιλαμβάνεται από 1 ή περισσότερα πρότυπα. Τα παρακάτω είδη είναι τα ένδεκα πιο δημοφιλή καθώς υπάρχει τεράστιος αριθμός ειδών και προτύπων ISO. Το κάθε ένα από αυτά έχει διαφορετική χρήση.

- ISO 9000 (διαχείριση ποιότητας)
- ISO 14000 (διαχείριση περιβάλλοντος)
- ISO 3166 (κωδικοί χώρας)
- ISO 22000 (διαχείριση της ασφάλειας των τροφίμων)
- ISO 26000 (κοινωνική ευθύνη)
- ISO 50001 (διαχείριση ενέργειας)
- ISO 31000 (διαχείριση ρίσκου)
- ISO 4217 (κωδικοί νομισμάτων)
- ISO 639 (κωδικοί των γλωσσών)
- ISO 20121(βιώσιμες εκδηλώσεις)
- ISO 27001 (η ασφάλεια των πληροφοριών)

1.10 Τα πρότυπα της σειράς 9000

Το 9000 οικογένειας ISO εξετάζει διάφορες πτυχές της διαχείρισης της ποιότητας και περιέχει μερικά από τα πιο γνωστά πρότυπα του ISO. Τα πρότυπα παρέχουν καθοδήγηση και τα εργαλεία για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που θέλουν να εξασφαλίσουν ότι τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται με συνέπεια στις απαιτήσεις των πελατών της, και ότι η ποιότητα έχει βελτιωθεί σταθερά.

Τα πρότυπα της οικογένειας ISO 9000 περιλαμβάνουν:

- ISO 9001:2008 - διαχείριση ποιότητας
- ISO 9000:2005 - καλύπτει τις βασικές έννοιες και τη γλώσσα

- ISO 9004:2009 - σύστημα διαχείρισης ποιότητας πιο αποδοτικό – αποτελεσματικό
- ISO 19001:2011- καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους εσωτερικούς/εξωτερικούς ελέγχους των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.

1.10.1 Τι είναι το ISO 9001

Το ISO 9001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διασφάλιση ποιότητας και ποιοτική διαχείριση επιχειρήσεων. Αποτελεί επιχειρησιακό μοντέλο που εφαρμοζόμενο διασφαλίζει την προσδοκώμενη ποιότητα στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει μία επιχείρηση. Εφαρμόζεται πάνω στις διαδικασίες που παράγουν τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει ένας οργανισμός. Παρέχει μέθοδο και συστηματικό έλεγχο των επιχειρησιακών ενεργειών ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση αναγκών και απαιτήσεων του πελάτη. Έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εφαρμόζεται για την παραγωγή οποιουδήποτε προϊόντος ή την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας και σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

1.10.2 Η ιστορία του ISO 9001

Τα πρότυπα ISO 9001 για τη διασφάλιση της ποιότητας και την ποιοτική διαχείριση δημοσιεύθηκαν το 1987 από την Τεχνική Επιτροπή ISO 176. Αυτή η σειρά των προτύπων είχε δραματικές επιπτώσεις, λόγω της εμβέλειας και του ποσοστού αποδοχής τους. Αυτή η σειρά των προτύπων εφαρμόζεται σε όλα τα μεγέθη και τους τύπους της παραγωγής και των εταιρειών παροχής υπηρεσιών και καλύπτουν σχεδόν τα πάντα σε επιχειρηματικές λειτουργίες της εταιρείας με την κύρια εστίαση στις διεργασίες, διαδικασίες και πρακτικές.

Η ιστορία πίσω από αυτή τη σειρά των προτύπων μπορεί να αποδοθεί στις ΗΠΑ κατά τη διάρκεια του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου. Από τις ΗΠΑ, η έννοια της ποιότητας εξαπλώθηκε στην Ευρώπη μέσω του NATO, όπου εξελίχθηκε στη δημοσίευση Διασφάλισης Ποιότητας Allied (AQAP). Η σειρά AQAP εγκρίθηκε από το βρετανικό Υπουργείο Άμυνας για τις βρετανικές Ένοπλες Δυνάμεις. Αυτή η σειρά είχε ένα

κατήφορο αποτέλεσμα όπου οι οργανώσεις άρχισαν να απαιτούν την ποιότητα των προγραμμάτων υγείας από τους προμηθευτές τους. Το πρόβλημα ήταν ότι υπήρχε μεγάλη ποικιλομορφία όσον αφορά τις απαιτήσεις για διαφορετικές οργανώσεις. Το θέμα της πολυμορφίας αντιμετωπίστηκε από το βρετανικό πρότυπο BS 5750 το οποίο βασίζεται στη σειρά AQAP και εισήχθη το 1979. Το πρότυπο BS 5750 θεωρήθηκε τόσο αποτελεσματικό, που εκδόθηκε σχεδόν χωρίς αλλαγή από το ISO του 1987 ως το πρότυπο ISO 9000. Οι πληροφορίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την επιτυχία του προτύπου οδήγησαν στην ευρεία αποδοχή της σειράς ISO 9000.

1.10.3 Αντικείμενο του ISO 9001

Το παρόν διεθνές πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ώστε ένας οργανισμός:

- A) να μπορεί να αποδείξει την ικανότητα του να παρέχει με συνέπεια προϊόντα τα οποία ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και τις εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις και
- B) να επιδιώξει την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος, συμπεριλαμβάνοντας διεργασίες για τη συνεχή βελτίωση του και για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών και τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

1.10.4 Γενικές απαιτήσεις

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει, να τεκμηριώνει, να εφαρμόζει και να διατηρεί ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος διεθνούς προτύπου.

Ο οργανισμός πρέπει:

- A) να προσδιορίζει τις διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και την εφαρμογή τους στον οργανισμό.
- B) να προσδιορίζει την σειρά και την αλληλεπίδραση των άνω διεργασιών.

Γ) να προσδιορίζει τα κριτήρια και τις μεθόδους που χρειάζονται ώστε να διασφαλίζει τόσο για την αποτελεσματική λειτουργία όσο και για τον αποτελεσματικό έλεγχο των διεργασιών που περιλαμβάνονται στο σύστημα διαχείρισης.

Δ) να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων και των πληροφοριών για την υποστήριξη, τη λειτουργία και τη παρακολούθηση των διεργασιών.

Ε) να παρακολουθεί να μετρά, όπου εφαρμόζεται και να αναλύει τις διεργασίες.

ΣΤ) να θέτει σε εφαρμογή τις ενέργειες που είναι απαραίτητες για την επίτευξη των προβλεπόμενων αποτελεσμάτων και για τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών.

Ο οργανισμός πρέπει να διαχειρίζεται τις διεργασίες που εντάσσονται στο σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος διεθνούς προτύπου.

1.11 Τα πρότυπα της σειράς 14000

Η οικογένεια ISO 14000 καλύπτει διάφορες πτυχές της περιβαλλοντικής διαχείρισης. Παρέχει πρακτικά εργαλεία για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που επιθυμούν να εντοπίζουν και να ελέγχουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους και τη συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών τους επιδόσεων. ISO 14001: 2004 και ISO 14004: 2004 εστίαση σε συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Τα άλλα πρότυπα στην οικογένεια εστίαση σε συγκεκριμένες περιβαλλοντικές πτυχές, όπως η ανάλυση του κύκλου ζωής, την επικοινωνία και τον έλεγχο.

Τα πρότυπα της οικογένειας ISO 14000 περιλαμβάνουν:

- ISO 14001 – περιβαλλοντικής διαχείρισης συστημάτων – απαιτήσεις και καθοδήγηση για τη χρήση.
- ISO 14004 – Π.Δ.Σ. - γενικές κατευθυντήριες γραμμές.
- ISO 14006 – Π.Δ.Σ. – οικολογικός σχεδιασμός.
- ISO 14015 – περιβαλλοντική εκτίμηση των τόπων και των οργανώσεων.
- ISO 14020 – σειρά (14020-14025) περιβαλλοντικό σύστημα και δηλώσεις.
- ISO 14030 –post-production (περιβαλλοντική αξιολόγηση).

- ISO 14031 – ανάλυση κύκλου ζωής.
- ISO 14050 – όρους και ορισμούς.
- ISO 14062 – βελτιώσεις και επίτευξη στόχων.
- ISO 14063 – ενημέρωση, οδηγίες, παραδείγματα.
- ISO 14064 – μετρήσεις.
- ISO 19011 – 14000/9000 πρωτόκολλο ελέγχου.

1.11.1 Τι είναι το ISO 14001

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

1.11.2 Η ιστορία του ISO 14001

Πολλοί πιστεύουν ότι οι κινήσεις για την προστασία του περιβάλλοντος προέρχονται από τη δεκαετία του 1960. Ωστόσο, το συναισθήματα για την οικολογία, μπορεί να το δει κανείς στις προσπάθειες διατήρησης που άρχισε στα τέλη του 1800.

Η πρώτη νομοθεσία για την προστασία του περιβάλλοντος στις Ηνωμένες Πολιτείες ως πράξη απορριμμάτων ήταν το 1899. Ωστόσο, τη δεκαετία του 1960 το περιβάλλον έγινε ένα πολιτικό ζήτημα. Η αύξηση στο περιβαλλοντικό ακτιβισμό τη δεκαετία του 1980 δημιούργησε μια μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για τα περιβαλλοντικά ζητήματα. Όλο και περισσότεροι περιβαλλοντικοί κανονισμοί θεσπίστηκαν και οι εταιρείες άρχισαν να χρησιμοποιούν την προσήλωσή τους σε αυτούς τους κανονισμούς ως εργαλεία μάρκετινγκ. Στη Διάσκεψη του Ρίο για το Περιβάλλον το 1992 αντικατοπτρίζεται η αυξημένη παγκόσμια ανησυχία για το περιβάλλον. Οι ανησυχίες αυτές, σε συνδυασμό με τις διαπραγματεύσεις της GATT στην Ουρουγουάη

το 1986, η οποία ζητούσε την άρση των μη δασμολογικών φραγμών στο εμπόριο, ήταν η κινητήρια δύναμη πίσω από το πρότυπο ISO 14000.

Η Τεχνική Επιτροπή ISO 207 είναι υπεύθυνη για την σειρά 14000 προτύπων ISO. Ακριβώς όπως τα πρότυπα ISO 9000 έγιναν με βάση το βρετανικό BS 5750 πρότυπο του 1979, έτσι και τα 14000 ISO έγιναν με βάση το βρετανικό πρότυπο BS 7750 που καθιερώθηκε το 1992. Το πρότυπο αυτό χρησίμευσε επίσης ως βάση για την Οίκο-Διαχείριση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του οικολογικού ελέγχου (EMAS), μια πιο αυστηρή δέσμη προτύπων που επηρεάζεται έντονα από τα υψηλά περιβαλλοντικά πρότυπα των γερμανικών εταιρειών.

Το EMAS διαφέρει από το πρότυπο ISO 14000 στο ότι δίνει έμφαση σε δημόσιες αναφορές του περιβάλλοντος. Πολλοί οργανισμοί ήταν δύσπιστοι όσον αφορά ένα νέο διεθνές πρότυπο ISO 14000. Συγκεκριμένα, οι αμερικανικές εταιρείες που μπορούν να υποβληθούν σε δαπανηρές αστικές διώξεις, ήταν πολύ διστακτικοί να υιοθετήσουν ένα αυστηρό σύνολο των προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Ο φόβος είναι ότι η παραβίαση αυτών των κανόνων θα μπορούσε να οδηγήσει σε δικαστικές διαμάχες. Τα πραγματικά περιβαλλοντικά πρότυπα του ISO 14000 ασχολούνται με το πώς μια εταιρεία διαχειρίζεται το περιβάλλον μέσα σε εγκαταστάσεις που είναι και το άμεσο εξωτερικό περιβάλλον. Ωστόσο, οι κανόνες ισχύουν από την αρχή μέχρι το τέλος για την ανάλυση ολόκληρου του κύκλου ζωής ενός προϊόντος. Αυτά τα πρότυπα δεν επιβάλλουν ένα συγκεκριμένο επίπεδο της ρύπανσης ή την απόδοση, αλλά εστιάζουν στην ευαισθητοποίηση των μεθόδων και διαδικασιών που μπορούν να επηρεάσουν το περιβάλλον.

1.11.3 Αντικείμενο του ISO 14001

Αυτό το διεθνές πρότυπο καθορίζει απαιτήσεις για ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης που επιτρέπει σε έναν οργανισμό να αναπτύξει και να εξυπηρετήσει πολιτική και περιβαλλοντικούς σκοπούς λαμβάνοντας υπόψη νομικές απαιτήσεις και άλλες απαιτήσεις που ο οργανισμός έχει εν υπογραφής αποδεχτεί και δεδομένα σχετικά με τις σημαντικές περιβαλλοντικές του πλευρές. Το πρότυπο εφαρμόζεται για τις περιβαλλοντικές πλευρές τις οποίες ο οργανισμός αναγνωρίζει ως εκείνες που μπορεί να

ελέγξει και ως εκείνες που μπορεί να επηρεάσει. Το πρότυπο δεν ορίζει από μόνο του ειδικά κριτήρια περιβαλλοντικής επίδρασης.

Αυτό το διεθνές πρότυπο εφαρμόζεται σε κάθε οργανισμό ο οποίος επιθυμεί:

A) να καθιερώνει, εφαρμόζει, διατηρεί και βελτιώνει ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

B) να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τη καθιερωμένη περιβαλλοντική πολιτική του.

Γ) να επιδεικνύει τη συμμόρφωση με αυτό το διεθνές πρότυπο με:

1. ίδια δήλωση ή
2. επιβεβαίωση της συμμόρφωσης από ενδιαφερόμενους όπως πελάτες ή
3. επιβεβαίωση από ανεξάρτητο μέρος της ίδιας δήλωσης ή
4. πιστοποίηση/καταχώρηση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης από τρίτο μέρος.

Όλες οι απαιτήσεις αυτού του διεθνούς προτύπου προορίζονται να ενσωματωθούν σε κάθε σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Η έκταση της εφαρμογής εξαρτάται από παράγοντες όπως η περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού, η φύση των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών του, η τοποθεσία και οι συνθήκες υπό τις οποίες λειτουργεί. Αυτό το διεθνές πρότυπο παρέχει επίσης καθοδήγηση για τη χρήση του.

1.11.4 Γενικές απαιτήσεις

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει, τεκμηριώνει, εφαρμόζει, διατηρεί και βελτιώνει διαρκώς ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτού του διεθνούς προτύπου και να καθορίζει τον τρόπο ικανοποίησης αυτών των απαιτήσεων.

Ο οργανισμός πρέπει να καθορίζει και να τεκμηριώνει το πεδίο εφαρμογής του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

1.12 Ομοιότητες μεταξύ των δυο προτύπων

Λόγω της εξάπλωσης των προτύπων συστημάτων διοίκησης και ιδιαίτερα των ISO 9000 και των ISO 14000, έχει αναδυθεί η ανάγκη για ενοποίηση με κάποιο τρόπο αυτών των συστημάτων με στόχο τον περιορισμό του συνολικού κόστους που προκύπτει από την υιοθέτηση του και τη μείωση του πλεονάσματος του εργατικού δυναμικού που απαιτείται για την εφαρμογή του.

Την ίδια στιγμή έχει καταστεί επιτακτική ανάγκη για τις επιχειρήσεις, καθώς και συνεχή βελτίωση της ποιότητας, του περιβάλλοντος και της ασφάλειας.

Έτσι με την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος διοίκησης οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να δημιουργήσουν ένα σύστημα συμβατό με τα περισσότερα κανονιστικά και εθελοντικά πρότυπα και ταυτόχρονα να περιορίσουν τις αποτυχίες, τις αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις και τα εργασιακά ατυχήματα.

Γύρω από το θέμα της ολοκλήρωσης υπάρχει αρκετή φιλολογία. Ωστόσο υπάρχει μια δυσκολία ως προς τη κατανόηση, τις έννοιες της ολοκλήρωσης και ως προς το τρόπο με τον οποίο γίνεται αυτή. Πολύ συχνά η ολοκλήρωση των συστημάτων διοίκησης νοείται σαν συγχώνευση της τεκμηρίωσης των εγγράφων. Σκοπός της ολοκλήρωσης δεν είναι να γίνουν τα συστήματα πιο αποτελεσματικά, αλλά πιο αποδοτικά. Οι ομοιότητες στο περιεχόμενο και στη δομή επιτρέπουν ως ένα σημείο την εφαρμογή των κοινών στοιχείων, το συνδυασμό της τεκμηρίωσης των εγγράφων, την ένωση των ελέγχων και τη διευκόλυνση της διοίκησης. Μια άλλη άποψη για την ολοκλήρωση σχετίζεται με τη προσέγγιση της διοίκησης ολικής ποιότητας. Αυτή η προσέγγιση βασίζεται σε διαλυτικές διαδικασίες και σε ένα σύστημα το οποίο να στοχεύει στη βελτίωση ολοκλήρου του οργανισμού.

Σε γενικές γραμμές η ολοκλήρωση των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας και του περιβάλλοντος, μπορεί να γίνει με δυο τρόπους. Αφενός οι επιχειρήσεις που ήδη εφαρμόζουν ένα από τα δυο συστήματα, μπορούν να εντοπίσουν τις ομοιότητες των δυο και να εντάξουν εύκολα και το άλλο. Και αφετέρου οι οργανισμοί που δεν έχουν υιοθετήσει κάποιο σύστημα διαχείρισης έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν εξαρχής ένα ολοκληρωμένο σύστημα το οποίο θα περιλαμβάνει στοιχεία και των δυο.

Οι επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες με βάση το ISO 9001, μπορούν να αναγνωρίσουν τα κοινά σημεία των δυο προτύπων. Στη πραγματικότητα το ISO 14001 δημιουργήθηκε για να είναι συμβατό με το πρότυπο ISO 9001 ως προς την ορολογία τη προσέγγιση και τη μέθοδο πιστοποίησης. Ωστόσο προς αυτή τη κατεύθυνση στόχευε και η τελευταία αναθεώρηση του ISO 14001 το Νοέμβριο του 2004, δηλαδή προ τη μεγαλύτερη συμβατότητα με τις απαιτήσεις του ISO 9001. Έτσι τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και διαχείρισης του περιβάλλοντος συγκλίνουν ολοένα και περισσότερο, με αποτέλεσμα η ολοκλήρωση είτε από την αρχή είτε στη πορεία να γίνεται ολοένα και πιο εφικτή.

Το πρότυπο ISO 14001 ορίζει 18 απαιτήσεις που πρέπει να εντάξει μια εταιρία στη διαχειριστική της πρακτική αναφορικά με το περιβάλλον για να πιστοποιηθεί. Οι 18 απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001 εντάσσονται σε τέσσερις ενότητες:

- σχεδιασμός
- εφαρμογή
- η πρόληψη και διόρθωση
- ανασκόπηση από τη διοίκηση

Την ίδια λογική ακολουθεί η δομή του νέου προτύπου ISO 9001 με σκοπό τη πλήρη συμβατότητα με το ISO 14001. Το νέο πρότυπο ISO 9001 εντάσσει τις απαιτήσεις του στις ακόλουθες ενότητες:

- ευθύνη διοίκησης
- διαχείριση πόρων
- υλοποίηση παραγωγής
- μετρήσεις, ανάλυση και βελτίωση

Πραγματοποιώντας μια αντιστοίχιση των παραγραφών των δυο προτύπων γίνεται εμφανής η συσχέτιση των απαιτήσεων που καθιστά δυνατή την ολοκλήρωσή τους. Μέσα από το πίνακα που παραθέτουν οι Wilkinson και Dale (2002) στο άρθρο τους διαφαίνονται αρκετά κοινά σημεία που υπάρχουν. Η ομοιότητα γίνεται ορατή μέσα από τις περισσότερες παραγράφους, των προτύπων και ιδιαίτερα μέσα από εκείνες στις οποίες η ορολογία, ακόμη και η διατύπωση που χρησιμοποιείται είναι ίδια. Ενδεικτικά μπορούμε να αντιστοιχίσουμε τη παράγραφο 5.6 «Αναθεώρηση της διοίκησης του ISO 9001» με τη παράγραφο 4.6 «Αναθεώρηση της διοίκησης του ISO 14001», καθώς και τη παράγραφο 5.4 «Προγραμματισμός του ISO 9001» με τη παράγραφο 4.3 «Προγραμματισμός του ISO 14001».

1.13 Διαφορές μεταξύ των δυο προτύπων

Παρόλο που οι ομοιότητες μεταξύ των δυο προτύπων είναι αρκετές αυτό δεν σημαίνει ότι σύστημα διαχείρισης περιβάλλοντος ISO 14001 μπορεί αυτόματα να ολοκληρωθεί με σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001. Και αυτό γιατί τα δύο συστήματα έχουν και ορισμένα στοιχεία τα οποία θεωρούνται μοναδικά στο συγκεκριμένο τομέας που απευθύνονται.

Η πρώτη διαφορά τους εντοπίζεται στη πολιτική και τους στόχους που θέτουν. Το ISO 14001 ασχολείται με το αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων ενός οργανισμού και το κατά ποσό αυτό μορφώνεται με τη νομοθεσία και τις απαιτήσεις των αρχών για το περιβάλλον. Από την άλλη το ISO 9001 έχει περισσότερο διοικητικό ρολό και πρέπει να διασφαλίζει τα προϊόντα που παράγονται συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που έχουν θέσει οι πελάτες.

Μια άλλη σημαντική διαφορά έχει να κάνει με τον αριθμό των ομάδων που ενδιαφέρονται με τα συστήματα. Ενώ στο ISO 9001 τη κυρία ομάδα ενδιαφερομένων αποτελούν οι πελάτες το ISO 14001 υπάρχουν αρκετές ομάδες ακόμη οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη. Οι τοπικές κοινότητες, τα νομοθετικά σώματα, οι εταιρίες ασφαλίσεις και οι ομάδες ακτιβιστών για το περιβάλλον είναι μερικές από τις ομάδες ενδιαφερόντων που τους αφορά η περιβαλλοντική απόδοση. Όλοι αυτοί από τη πλευρά

τους μπορούν να έχουν ορισμένη επίδραση σε μια επιχείρηση που αν δεν είναι ικανοποιημένοι από την επίδραση που έχει αυτή στο περιβάλλον.

Παράλληλα διαφορά αποτελεί και η ύπαρξη ή όχι κυβερνητικών κανονισμών. Ένα μεγάλο μέρος της περιβαλλοντικής διαχείρισης υπόκειται σε έλεγχο από ποικίλες τοπικές ή κεντρικές κυβερνητικές υπηρεσίες, ενώ τέτοιου είδους επίβλεψη δεν εφαρμόζεται στη διαχείριση της ποιότητας.

Ακόμη σε περίπτωση μη συμμόρφωσης σχετικά με την εφαρμογή του ISO 9000 η επιχείρηση δεν αντιμετωπίζει αστικές ή ποινικές κυρώσεις, ενώ τέτοιου είδους κυρώσεις μπορούν να επιβληθούν από δικαστήρια σε αρκετές περιοχές ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Επίσης διαφορά υπάρχει σχετικά με την απαίτηση ειδικών επιστημονικών γνώσεων. Οι περισσότερες απαιτήσεις του ISO 9001 αφορούν τη διοίκηση και ορισμένες διαδικαστικές εργασίες, δίνοντας έμφαση στη συμμόρφωση για το πρότυπο. Από την άλλη μεριά μερικά από τα πιο σημαντικά στοιχεία του προτύπου ISO 14001 σχετίζονται με επιστημονικές και μηχανικές μεθοδολογίες. Για παράδειγμα διαδικασίες όπως ο σχεδιασμός για το περιβάλλον, η ανάλυση του κύκλου ζωής, η πρόληψη της μόλυνσης και η υποκατάσταση υλικών απαιτούν γνώση για τη διαμόρφωση ενός επιστημονικού σχεδίου για το κατά ποσό τα προϊόντα που παράγονται επηρεάζουν και τους φυσικούς πόρους και αποστέλλουν βάρος για το περιβάλλον.

Τέλος διαφορά αποτελεί και η διάρκεια των επιδράσεων των προϊόντων, κι αυτό γιατί οι θετικές επιδράσεις ή οι επιπτώσεις της εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης του περιβάλλοντος γίνονται αντιληπτές μετά από μια πολύ μεγάλη περίοδο εγγύησης των προϊόντων ή των υπηρεσιών της επιχείρησης. Παρ' όλες τις διαφορές όμως τα αρκετά κοινά σημεία και τα οφέλη που αναδύονται ενθαρρύνουν την ολοκλήρωση των δύο συστημάτων. Οι οργανισμοί οι οποίοι είναι πιστοποιημένοι ή πρόκειται να πιστοποιηθούν με βάση το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ISO 9000 μπορούν εύκολα να διακρίνουν τον παραλληλισμό και τις ομοιότητες των δύο προτύπων οι οποίες παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες για ολοκλήρωση και αντίστροφα οι επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες με βάση το σύστημα διαχείρισης του περιβάλλοντος ISO 14000 μπορούν εύκολα να υιοθετήσουν και το ISO 9000.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι βασικοί φορείς διαπίστευσης και τυποποίησης στην Ελλάδα, ο σκοπός ίδρυσης τους, η λειτουργία τους και γενικά στοιχεία για αυτούς. Παράλληλα παρουσιάζεται πλήρης περιγραφή της διαδικασίας πιστοποίησης που ακολουθεί μία επιχείρηση προκειμένου την πιστοποίηση της με Iso. Τέλος, γίνεται αναφορά στις επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί με Iso στην Αττική και στην Ελλάδα.

2.1 Βασικοί φορείς διαπίστευσης και τυποποίησης στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα οι βασικοί φορείς διαπίστευσης και τυποποίησης είναι:

1. Το Εθνικό Σύστημα διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ)
2. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας (Ε.Ι.Μ)
3. Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ)

1. Ε.ΣΥ.Δ

Στην Ελλάδα ο Εθνικός Οργανισμός Διαπίστευσης είναι ο Ε.ΣΥ.Δ. (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης).

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε., με τον διακριτικό τίτλο Ε.ΣΥ.Δ., ιδρύθηκε με τον Ν. 3066/2002 και αποτελεί μετεξέλιξη του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης, που λειτουργούσε στο Υπουργείο Ανάπτυξης από το 1994, με τον ίδιο διακριτικό τίτλο.

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) έχει οριστεί ως ο Εθνικός Οργανισμός Διαπίστευσης της Ελλάδας σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του Άρθρου 4 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 όπου κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν και μόνο εθνικό οργανισμό διαπίστευσης.

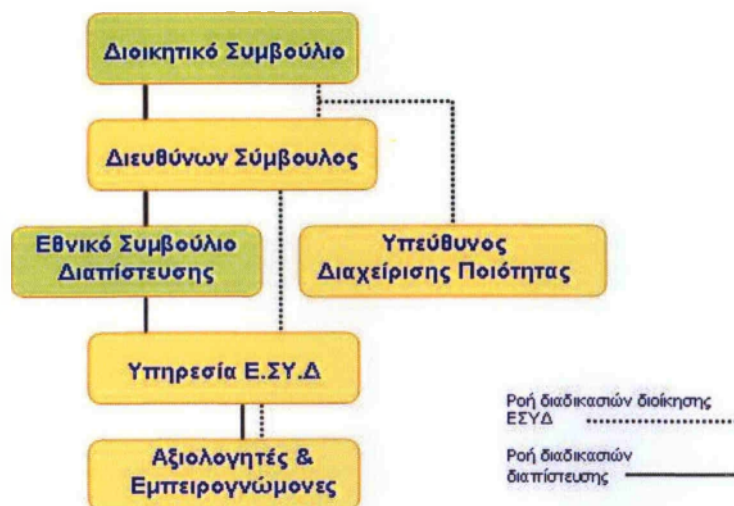
Είναι ανώνυμη εταιρεία ιδιωτικού δικαίου, που λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος, με σκοπό τη διαχείριση του συστήματος διαπίστευσης στη χώρα. Το μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας έχει καταβληθεί από το Ελληνικό Δημόσιο. Ποσοστό μέχρι 40% των μετοχών μπορεί να μεταβιβαστεί σε νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, των οποίων το αντικείμενο σχετίζεται με τα θέματα της ποιότητας. Στα όργανα της εταιρείας (Διοικητικό Συμβούλιο και Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) υπάρχει ισόρροπη εκπροσώπηση υπουργείων, επιστημονικών εταιρειών και επαγγελματικών και κοινωνικών ενώσεων, ώστε να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία στη λειτουργία της.

Η διαπίστευση είναι η επίσημη αναγνώριση από έναν αρμόδιο αναγνωρισμένο φορέα ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας οργανισμός είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες ή λειτουργίες (πχ διαδικασίες πιστοποίησης κατά ISO 9001 εφόσον πρόκειται για φορέα πιστοποίησης, μετρήσεις και δοκιμές εφόσον πρόκειται για εργαστήριο, κλπ).

Για τη χορήγηση πιστοποιητικού διαπίστευσης, γίνεται επιτόπου αξιολόγηση του υποψήφιου φορέα από ομάδα αξιολογών και ενδεχομένως εμπειρογνομόνων, τα μέλη της οποίας διαθέτουν σε βάθος γνώση του αντίστοιχου τεχνικού αντικειμένου, καθώς και εμπειρία στην αξιολόγηση συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας.

Οι αξιολογητές του Ε.ΣΥ.Δ. επιλέγονται και εκπαιδεύονται σύμφωνα με αυστηρά καθορισμένα κριτήρια και διαδικασίες και υπακούουν σε κανόνες σχετικά με την ανεξαρτησία, την ακεραιότητα και την εχεμύθεια που πρέπει να διαθέτουν.

Το οργανόγραμμα του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης



Σχήμα 2.1: Οργανόγραμμα του Ε.Σ.Υ.Δ

Το Ε.Σ.Υ.Δ. παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης σε:

- Εργαστήρια Δοκιμών και Διακριβώσεων
- Κλινικά Εργαστήρια
- Διοργανωτές Διεργαστηριακών Συγκρίσεων
- Φορείς Πιστοποίησης Προϊόντων
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφαλείας των Τροφίμων
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Περιβαλλοντικοί Επαληθευτές (σύμφωνα με τον κανονισμό EMAS)
- Φορείς Πιστοποίησης Προσώπων
- Φορείς Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία
- Φορείς Ελέγχου Προϊόντων, Διεργασιών ή Εγκαταστάσεων
- Κέντρα Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ)
- Φορείς Επαλήθευσης Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου.

Οι ευρωπαϊκοί εθνικοί φορείς διαπίστευσης έχουν συστήσει την "Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση «Europeanco-operationforAccreditation» (EA), η οποία συντονίζει και επιβλέπει τις δραστηριότητές τους. Στο πλαίσιο της EA συνάπτονται Πολυμερείς Συμφωνίες «Multi lateral Agreements-MLAs» Αμοιβαίας Ισότιμης Αναγνώρισης των δραστηριοτήτων των ευρωπαϊκών φορέων διαπίστευσης.

Το Ε.ΣΥ.Δ. είναι ιδρυτικό μέλος της EA. Από τον Μάρτιο 2004 έχει ενταχθεί, ύστερα από διεξοδική αξιολόγηση, στις Συμφωνίες MLA για τα Εργαστήρια Δοκιμών, τα Εργαστήρια Διακριβώσεων, τους Φορείς Ελέγχου και από τον Μάρτιο 2005 για τους Φορείς Πιστοποίησης στο σύνολο των δραστηριοτήτων τους (πιστοποίηση προσώπων, προϊόντων, συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας, συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης), με προφανείς ευνοϊκές επιπτώσεις στην καταξίωση των διαπιστευμένων από το Ε.ΣΥ.Δ. οργανισμών και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της εθνικής οικονομίας, γενικότερα.

Άμεση συνέπεια της ένταξης στις Συμφωνίες MLA είναι ότι οι εθνικοί φορείς διαπίστευσης όλων των ευρωπαϊκών χωρών, οφείλουν να υποστηρίζουν την αποδοχή στη χώρα τους, των εκθέσεων δοκιμών, των βεβαιώσεων και των πιστοποιητικών, που εκδίδουν οι διαπιστευμένοι από το Ε.ΣΥ.Δ. φορείς και εργαστήρια, και να τις αναγνωρίζουν ως ισότιμες προς τις εκθέσεις, τις βεβαιώσεις και τα πιστοποιητικά των εργαστηρίων και φορέων που έχουν διαπιστεύσει οι ίδιοι. Η παραπάνω αναγνώριση επεκτείνεται αυτόματα σε παγκόσμια κλίμακα, με τις διμερείς συμφωνίες που ισχύουν μεταξύ της EA και των φορέων διαπίστευσης των βιομηχανικά αναπτυγμένων χωρών (Η.Π.Α., Καναδάς, Ιαπωνία, Κίνα, Αυστραλία κλπ.).

Το Ε.ΣΥ.Δ. συμμετέχει τακτικά στις Γενικές Συνελεύσεις της EA και στις συνεδριάσεις των Επιτροπών MLA, Εργαστηρίων, Φορέων Πιστοποίησης και Φορέων Ελέγχου. Επίσης το Ε.ΣΥ.Δ. είναι μέλος της Διεθνούς Συνεργασίας Διαπίστευσης Εργαστηρίων (International Laboratory Accreditation Collaboration - ILAC) και συνεργάζεται στενά με την παγκόσμια Υπηρεσία Αντιντόπινγκ (World Antidoping Agency - WADA).

2. E.I.M.

Τεχνικός σύμβουλος του Ελληνικού Κράτους σε θέματα μετρολογίας και μετρήσεων είναι το Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας (E.I.M.). Στα πλαίσια της μετρολογίας εξασφαλίζεται το τεχνικό υπόβαθρο για την επίτευξη της ποιότητας, μέσω των ασφαλών μετρήσεων φυσικών μμεγεθών, ώστε κάθε αντικείμενο (π.χ. προϊόν) να μπορεί να αξιολογηθεί σε σχέση με προκαθορισμένες απαιτήσεις. Εποπτεύεται από τη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας του ΥΠΑΝ και οι βασικοί σκοποί λειτουργίας του είναι:

- Τυποποίηση και ποιότητα στη σύγχρονη κοινωνία ΜΕ-ΤΠΑΠ ΤΕΕ, 2008
- Η υλοποίηση των βασικών και παράγωγων μονάδων μέτρησης του διεθνούς συστήματος (S.I.) με την τήρηση των αντίστοιχων προτύπων.
- Η λειτουργία και η υποστήριξη μετρολογικού συστήματος στη χώρα.
- Η λειτουργία εργαστηρίων διακρίβωσης.
- Η διενέργεια εξειδικευμένων μετρήσεων και δοκιμών για την έγκριση τύπου μετρητικών διατάξεων και συσκευών.
- Η εκπροσώπηση της χώρας σε διεθνείς οργανισμούς.

Το E.I.M. είναι μία από τις εθνικές υποδομές της χώρας με σκοπό και ρόλο την υποστήριξη της βιομηχανίας και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας.

3. ΕΛ.Ο.Τ

Ο Εθνικός Οργανισμός Τυποποίησης στην Ελλάδα είναι ο ΕΛΟΤ Α.Ε. Ο ΕΛΟΤ Α.Ε. τελεί υπό την εποπτεία του Κράτους, εποπτευόμενος από το ΥΠΑΝ ενώ μοναδικός μέτοχος του είναι το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΥΠΟΙΟ).

Σκοπός του Οργανισμού είναι η προαγωγή και η εφαρμογή της Τυποποίησης στην Ελλάδα, καθώς και των συναφών με αυτή δραστηριοτήτων με κάθε πρόσφορο τρόπο και μέθοδο. Στις αρμοδιότητες του ΕΛΟΤ εντάσσεται και η προετοιμασία της ένταξης των Ευρωπαϊκών Προτύπων EN στο εθνικό σύστημα τυποποίησης. Ο ΕΛΟΤ είναι ο εθνικός αντιπρόσωπος στους Διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης ISO και IEC και στους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης CEN, CENELEC και ECISS. Ο

ΕΛΟΤ εκδίδει τα Εθνικά Πρότυπα και μεταφράζει τα διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα στην Ελληνική.

Οι λειτουργίες του ΕΛ.Ο.Τ είναι δύο:

1. Τυποποίηση
2. Πληροφόρηση – Εκπαίδευση

1. Τυποποίηση

Η Τυποποίηση είναι η διαδικασία μέσω της οποίας δημιουργούνται τα Πρότυπα. Πρότυπα εκπονούνται για δραστηριότητες, διεργασίες και προϊόντα. Τα προϊόντα μπορεί να είναι υλικά (π.χ. βιομηχανικά προϊόντα), άυλα (π.χ. υπηρεσίες, λογισμικό) ή συνδυασμός αυτών. Στην Ελλάδα, ο μοναδικός φορέας που είναι υπεύθυνος για την εκπόνηση, έγκριση, έκδοση και διάθεση των Ελληνικών Προτύπων είναι ο ΕΛΟΤ. Η εκπόνηση των Προτύπων γίνεται από Τεχνικές Επιτροπές και Ομάδες Εργασίας του ΕΛΟΤ στις οποίες εκπροσωπούνται οι ενδιαφερόμενοι φορείς του Δημόσιου και του Ιδιωτικού Τομέα, επιδιώκοντας την επίτευξη της μέγιστης δυνατής συναίνεσης μεταξύ τους.

Στο πλαίσιο αυτό, στον ΕΛΟΤ λειτουργούν περισσότερες από 190 Τεχνικές Επιτροπές και Ομάδες Εργασίας, έχοντας ως μέλη τους πλέον των 1100 διακεκριμένων Ελλήνων επιστημόνων. Στον ΕΛΟΤ έχει συσταθεί το Εθνικό Συμβούλιο Τυποποίησης, το οποίο είναι το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο της πολιτείας επί θεμάτων τυποποίησης. Σ' αυτό μετέχουν 15 μέλη, τα οποία εκπροσωπούν υπουργεία, επιστημονικούς και επαγγελματικούς φορείς και τους καταναλωτές.

Η ένταξη και ενεργός συμμετοχή του ΕΛΟΤ στις ευρωπαϊκές και διεθνείς διαδικασίες Τυποποίησης και τους Οργανισμούς που τις διαχειρίζονται (ISO & IEC για τη Διεθνή Τυποποίηση, CEN, CENELEC, ETSI, EOTA για την Ευρωπαϊκή Τυποποίηση) προσδίδουν στα Ελληνικά Πρότυπα το απαραίτητο διεθνές κύρος και αναγνώριση. Επιπλέον, με τη συμμετοχή του ΕΛΟΤ στους Οργανισμούς αυτούς, παρέχεται η δυνατότητα διατύπωσης και στήριξης των ελληνικών θέσεων, ενώ μέσω της υιοθέτησης των Διεθνών και Ευρωπαϊκών Προτύπων ως Ελληνικών, επιτυγχάνεται η απαιτούμενη συμβατότητα και μεταφέρεται πολύτιμη τεχνογνωσία.

2. Πληροφόρηση – Εκπαίδευση

Ο ΕΛΟΤ παρέχει πληροφόρηση είτε ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτύου ή μέσω επικοινωνίας με τις υπηρεσίες του, για θέματα Τυποποίησης, Πιστοποίησης, Δοκιμών, Ποιότητας καθώς και Κοινοτικής νομοθεσίας.

Ο ΕΛΟΤ διοργανώνει εκπαιδευτικά σεμινάρια είτε ανοικτά προς το κοινό ή ενδοεπιχειρησιακά σύμφωνα με απαιτήσεις που καθορίζονται από επιχειρήσεις, φορείς, οργανισμούς κλπ. Η θεματολογία των σεμιναρίων αυτών σχετίζεται με την Τυποποίηση, την Πιστοποίηση, τις Δοκιμές, την Ποιότητα και συναφή με αυτές αντικείμενα.

2.2 Διαδικασία πιστοποίησης

Η διαδικασία της πιστοποίησης μιας εταιρίας διεξάγεται σε δύο φάσεις:

1. Επιθεώρηση Φάση I

Ο αντικειμενικός στόχος της Φάσης I είναι η συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών για να μπορεί να προγραμματιστεί η Φάση II. Η αντίληψη και η κατανόηση του Συστήματος Διαχείρισης και όλων των προγραμμάτων, της πολιτικής των αντικειμενικών στόχων και ειδικά το επίπεδο ετοιμότητας για την επιθεώρηση. Η Φάση I θα διεξάγεται επιτόπου στις εγκαταστάσεις του οργανισμού. Τα αποτελέσματα της επιθεώρησης κατά τη Φάση I θα τεκμηριωθούν και θα κοινοποιηθούν στον οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων και περιοχές που χρήζουν προσοχής και που μπορεί να δηλωθούν ως μη συμμορφώσεις στη Φάση II. Μια έκθεση επιθεώρησης θα κοινοποιηθεί στον οργανισμό η οποία θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο :

1. Αξιολόγηση των συνθηκών του περιβάλλοντος εργασίας του οργανισμού, ασφάλειας και υγιεινής, ασφάλειας τροφίμων, διαχείρισης ενέργειας και άλλων συνθηκών.
2. Αξιολόγηση των σημαντικών πλευρών, διεργασιών, κινδύνων και αντικειμενικών στόχων του Συστήματος Διαχείρισης.
3. Αξιολόγηση της μεθοδολογίας των προκαταρκτικών βημάτων για την ανάλυση επικινδυνότητας και κρισιμότητας των διεργασιών του οργανισμού.

4. Αξιολόγηση της μεθοδολογίας των επιλεγμένων προαπαιτούμενων και λειτουργικών μη προγραμμάτων.
5. Αξιολόγηση της μεθοδολογίας της αιτιολόγησης των αποδεκτών ορίων.
6. Αναφορές σε ποιοτικές, περιβαλλοντολογικές, νομοθετικές απαιτήσεις καθώς και σε συνδεδεμένους κινδύνους ασφάλειας και υγιεινής, ασφάλειας τροφίμων, διαχείρισης ενέργειας και απαιτήσεις της θέσης του οργανισμού στην αλυσίδα παραγωγής ή/και παροχής υπηρεσίας.
7. Αξιολόγηση της διαθεσιμότητας των πόρων.
8. Αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων και της ανασκόπησης από την διοίκηση.

Τα ευρήματα της επιθεώρησης θα τεκμηριωθούν και θα υποβληθούν στον οργανισμό.

Όποιο σημείο του Συστήματος Διαχείρισης το οποίο επιθεωρείται κατά τη Φάση I και θεωρείται ως πλήρως εφαρμοζόμενο και αποτελεσματικό και σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, μπορεί να μην επιθεωρηθεί κατά τη Φάση II. Η έκθεση επιθεώρησης της Φάσης II θα περιέχει ευρήματα τα οποία θα καταδεικνύουν συμμόρφωση κατά την Φάση I της επιθεώρησης.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής με τον οργανισμό θα αποφασίζουν ποιος είναι ο απαιτούμενος χρόνος που πρέπει να μεσολαβήσει για την διεξαγωγή της επιθεώρησης της Φάσης II λαμβάνοντας υπόψη το χρόνο ο οποίος απαιτείται για την επίλυση θεμάτων που έχουν προκύψει κατά τη Φάση I. Ο προγραμματισμός της Φάσης II μπορεί να τροποποιηθεί ανάλογα με τα ευρήματα της Φάσης I. Η Φάση II της επιθεώρησης είναι δυνατόν να διεξαχθεί μετά το πέρας της Φάσης I εφόσον το επιτρέπουν τα ευρήματα της επιθεώρησης κατά τη Φάση I και εφόσον συναινέσουν επιθεωρητής και οργανισμός.

2. Επιθεώρηση Φάση II

Η επιθεώρηση της Φάσης II διεξάγεται επιτόπου στις εγκαταστάσεις του οργανισμού με σκοπό την αξιολόγηση της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης του οργανισμού.

Κάθε μέρος του Συστήματος Διαχείρισης το οποίο έχει επιθεωρηθεί πλήρως κατά την επιθεώρηση της Φάσης I μπορεί να εξαιρεθεί από την επιθεώρηση της Φάσης II. Η έκθεση της επιθεώρησης της Φάσης II, θα περιλαμβάνει όλα τα ευρήματα τα οποία υποστηρίζουν συμμόρφωση στις απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της Φάσης I.

Η ομάδα επιθεώρησης θα συλλέξει αντικειμενικές αποδείξεις ότι το Σύστημα Διαχείρισης συμμορφώνεται στο πρότυπο και στις απαιτήσεις πιστοποίησης.

Η ομάδα επιθεώρησης θα επιθεωρήσει ικανό αριθμό παραδειγμάτων από τις δραστηριότητες του οργανισμού που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης για να λάβει ορθή απόφαση σε σχέση με την εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης.

Η ομάδα επιθεώρησης θα απευθυνθεί σε ικανό αριθμό από το προσωπικό του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένου προσωπικού λειτουργίας και στελεχών, ώστε να εξασφαλίσει ότι το σύστημα εφαρμόζεται και είναι κατανοητό σε όλο τον οργανισμό.

Η ομάδα επιθεώρησης θα αναλύσει τις πληροφορίες από τις δύο φάσεις επιθεώρησης, για να καθορίζει το εύρος της ικανοποίησης ως προς τις απαιτήσεις της πιστοποίησης, και θα αποφασίσει για την πρόταση την οποία θα καταθέσει στον υπεύθυνο πιστοποίησης. Η ομάδα επιθεώρησης δύναται να προτείνει ευκαιρίες βελτίωσης στον οργανισμό χωρίς να προχωρά σε συγκεκριμένες προτάσεις.

Θα επιθεωρηθούν οι διασυνδέσεις μεταξύ απαιτήσεων του προτύπου, με την πολιτική, με τους στόχους για την επίδοση, με νομοθετικές απαιτήσεις, καθώς και με τις επιμέρους υπευθυνότητες και δεξιότητες του προσωπικού, λειτουργίες και διαδικασίες καθώς και δεδομένα από τις επιδόσεις και τις εσωτερικές επιθεωρήσεις για κάθε χρήσιμη διεργασία.

Μετά το πέρας των δύο πρώτων φάσεων επιθεώρησης η διαδικασία πιστοποίησης ολοκληρώνεται με τα ακόλουθα βήματα:

1. Ευρήματα

Τα ευρήματα κατηγοριοποιούνται σε τέσσερα επίπεδα :

i. Συμμόρφωση

- ii. Μη συμμόρφωση δευτερεύουσα/Minor (μη ικανοποίηση μιας απαίτησης χωρίς αντίκτυπο στην ασφάλεια, την ποιότητα, την υγιεινή και την περιβαλλοντική συμπεριφορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας του οργανισμού)
- iii. Μη συμμόρφωση κύρια/Major (μη ικανοποίηση μιας απαίτησης με αντίκτυπο στην ασφάλεια, την ποιότητα, την υγιεινή και την περιβαλλοντική συμπεριφορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας του οργανισμού) ή (μη ικανοποίηση μιας νομοθετικής απαίτησης με αντίκτυπο στην ασφάλεια, την ποιότητα, την υγιεινή και την περιβαλλοντική συμπεριφορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας του οργανισμού)
- iv. Ευκαιρία/Πρόταση βελτίωσης

2. Έκθεση επιθεώρησης

Με το τέλος της επιθεώρησης ο επικεφαλής επιθεωρητής θα ετοιμάσει μία έκθεση επιθεώρησης η οποία θα είναι εμπιστευτική στον επιθεωρημένο οργανισμό και στο ΕΣΥΔ.

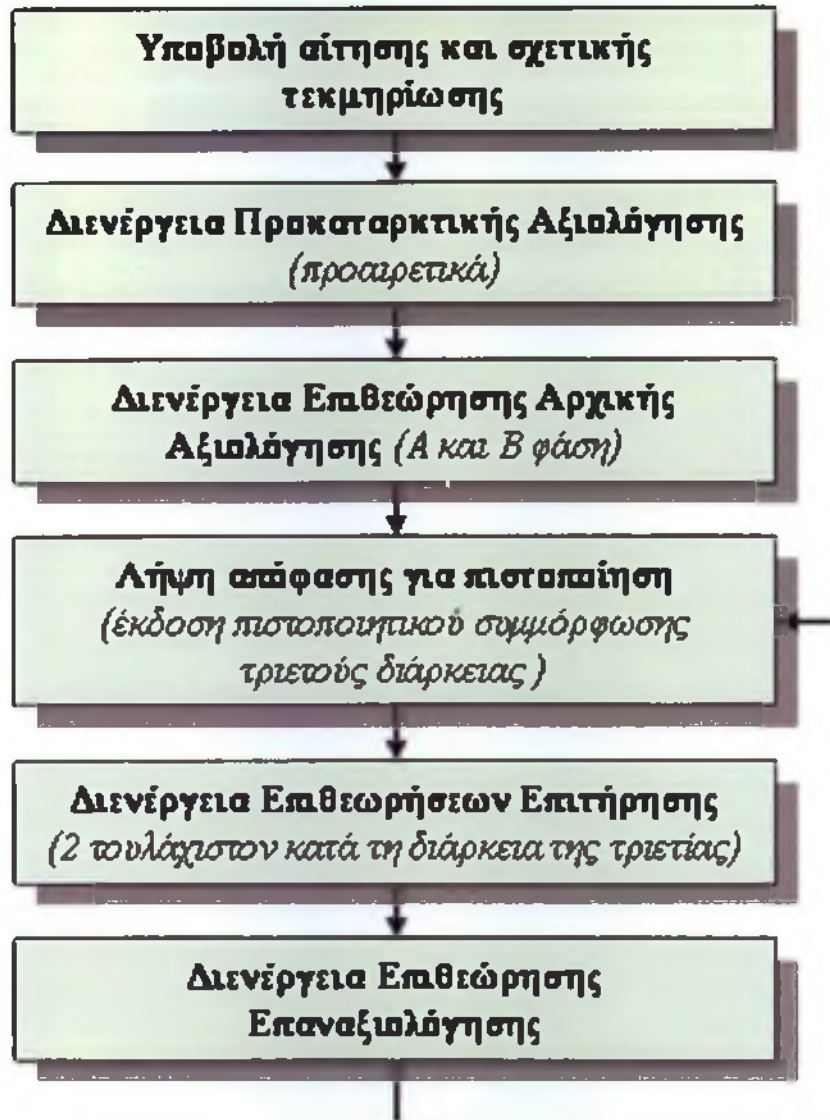
3. Εποπτικές επιθεωρήσεις

Οι εποπτικές επιθεωρήσεις διεξάγονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Φάσης I & Φάσης II σε μία επιθεώρηση και τεκμηριώνονται σε πρόγραμμα επιθεώρησης το οποίο κοινοποιείται στον οργανισμό πριν από την επιθεώρηση.

4. Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διεξάγεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Φάσης I & Φάσης II και μπορεί να διεξαχθεί σε μία φάση. Σε δύο φάσεις θα διεξαχθεί επιθεώρηση επαναπιστοποίησης αν υπάρχουν μεγάλης κλίμακας αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης οι οποίες να δικαιολογούν αυτή την ανάγκη.

Συνοπτικά η διαδικασία πιστοποίησης



Σχήμα 2.2: Διαδικασία Πιστοποίησης

2.3 Ελληνικές επιχειρήσεις και πιστοποίηση ISO

Οι Ελληνικές επιχειρήσεις βρέθηκαν για αρκετά χρόνια πολύ πίσω σε ότι αφορά την εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας. Τα προβλήματα ποιότητας των παραγόμενων από τις Ελληνικές επιχειρήσεις ήταν πολλά και αυξανόμενα ενώ η ηγεσία των επιχειρήσεων έδειχνε σε πολλές περιπτώσεις είτε κακώς ενημερωμένη είτε εντελώς ανενημέρωτη. Ιστορικά οι πρώτες προσπάθειες για τυποποίηση και δημιουργία Ελληνικών προδιαγραφών έγινε το 1970. Οι διάφοροι φορείς και τα επιμελητήρια προσπάθησαν να δημιουργήσουν κάποιες προδιαγραφές χωρίς όμως εντυπωσιακά αποτελέσματα. Ήταν φανερό ότι την περίοδο αυτή υπήρξε σύγχυση μεταξύ τυποποίησης και ποιοτικού ελέγχου. Η εφαρμογή συστημάτων ποιοτικού ελέγχου ήταν προς το παρόν αδύνατη. Η πρώτη προσπάθεια για την παρουσίαση του ενδεδειγμένου τρόπου παραγωγής ποιοτικών προϊόντων έγινε από το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας με αντίστοιχες εκθέσεις υλικών οι οποίες είχαν σαν στόχο την παρότρυνση και αφύπνιση της Ελληνικής Βιομηχανίας.

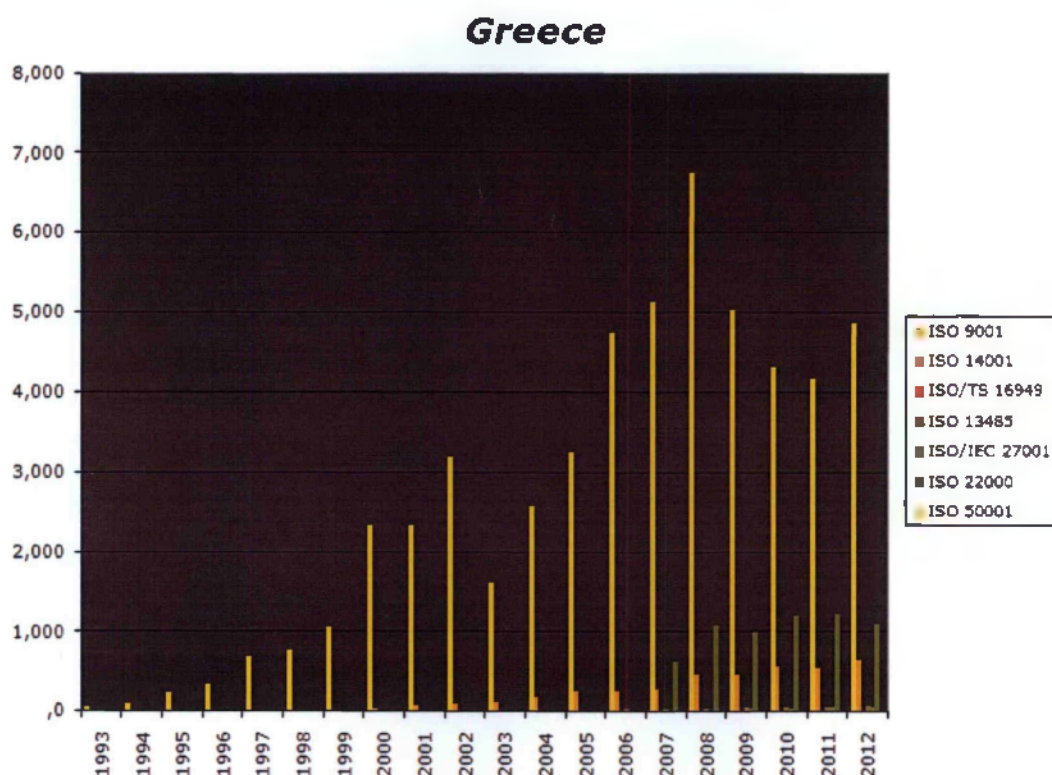
Το 1976 ιδρύεται η Υπηρεσία Πολεμικής Βιομηχανίας (ΥΠΟΒΙ) ως υπεύθυνη κρατική αρχή του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας για τα υλικά των Ενόπλων Δυνάμεων.

Το 1978 ιδρύεται ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.) ο οποίος και αναλαμβάνει το δύσκολο έργο της δημιουργίας των Ελληνικών προδιαγραφών. Αργότερα ο ΕΛΟΤ ασχολείται και με ποιοτικούς ελέγχους και έχει μάλιστα την αρμοδιότητα να δίνει το σήμα του σε προϊόντα της Ελληνικής Βιομηχανίας που κατασκευάζονται με βάση τις προδιαγραφές που έχει εκδώσει. Τα τελευταία χρόνια ο ΕΛΟΤ είναι ο μόνος αναγνωρισμένος από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Ποιότητας (EFQM) Ελληνικός φορέας πιστοποίησης συστημάτων διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000.

Από το 2000 και μετά παρατηρήθηκε μία έντονη αύξηση στις επιχειρήσεις που πιστοποιήθηκαν με το ISO 9001 στην Ελλάδα. Σε ότι αφορά το ISO 14001 η αύξηση των επιχειρήσεων που πιστοποιήθηκαν με αυτό ξεκίνησε από το 2005 και μετά σε πολύ μικρότερα ποσοστά όμως.

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2012 (Iso survey of Certifications) προκύπτουν και τα παρακάτω αποτελέσματα σχετικά με την αύξηση που παρουσιάστηκε στις επιχειρήσεις που πιστοποιήθηκαν με Ισοστην Ελλάδα από το 1993 έως και το 2012 και με το πλήθος των επιχειρήσεων οι οποίες έχουν πιστοποιηθεί με το ISO 9001 και με το ISO 14001.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1



Εξέλιξη πιστοποιημένων με ISO επιχειρήσεων στην Ελλάδα

ΠΗΓΗ : ISO SURVEY OF CERTIFICATIONS 2012

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1

Πλήθος πιστοποιημένων με ISO επιχειρήσεων στην Ελλάδα

Greece	ISO 9001	ISO 14001	ISO/IEC 27001
Agriculture, Fishing and Forestry	12	4	0
Mining and quarrying	16	8	0
Food products, beverage and tobacco	321	48	0
Textiles and textile products	31	1	0
Leather and leather products	5	0	0
Manufacture of wood and wood products	14	0	0
Pulp, paper and paper products	31	7	0
Publishing companies	5	0	0
Printing companies	47	8	2
Manufacture of coke & refined petroleum products	10	7	0
Nuclear fuel	0	0	0
Chemicals, chemical products & fibres	113	27	0
Pharmaceuticals	50	5	0
Rubber and plastic products	100	12	0
Non-metallic mineral products	42	7	0
Concrete, cement, lime, plaster etc.	55	3	0
Basic metal & fabricated metal products	294	37	0
Machinery and equipment	220	17	1
Electrical and optical equipment	330	17	0
Shipbuilding	30	7	0
Aerospace	3	9	0
Other transport equipment	13	2	0
Manufacturing not elsewhere classified	40	5	0
Recycling	7	9	0
Electricity supply	7	19	0
Gas supply	0	0	0
Water supply	2	0	0
Construction	253	41	0
Wholesale&retail trade,repairs of motor vehicles	934	40	0
Hotels and restaurants	81	26	0
Transport, storage and communication	444	50	1
Financial intermediation, real estate, renting	35	4	2
Information technology	158	15	20
Engineering services	166	13	2
Other Services	373	55	11
Public administration	17	5	0
Education	51	3	0
Health and social work	84	0	0
Other social services	49	14	0
TOTAL	4443	525	39

ΠΗΓΗ : ISO SURVEY OF CERTIFICATIONS 2012

Από αυτές τις επιχειρήσεις στην Αττική μόνο οι πιστοποιημένες με ISO 9001 είναι 30, ενώ οι πιστοποιημένες με ISO 14001 επιχειρήσεις είναι 15.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΜΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα στατιστικά αποτελέσματα, από την έρευνα με ερωτηματολόγια, προκειμένου να δοθούν απαντήσεις στα ερωτήματα, σχετικά με την αποτελεσματικότητα των προτύπων ISO, τη δυσκολία στην εφαρμογή τους, τα οφέλη που έχουν οι επιχειρήσεις που τα εφάρμοσαν κ.α. Αρχικά, θα παρουσιαστούν τα δεδομένα για το δείγμα, το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της έρευνας.

3.1 Δημογραφικά Στοιχεία του Δείγματος

Το ερωτηματολόγιο περιείχε αρκετές ερωτήσεις προκειμένου να είναι αντιπροσωπευτικά τα αποτελέσματα σχετικά με το πόσο αποτελεσματικά θεωρούνται τα πρότυπα ISO από τις ήδη πιστοποιημένες με αυτά επιχειρήσεις, τους λόγους για τους οποίους θέλησαν να πιστοποιηθούν, τις δυσκολίες τις οποίες κλίθηκαν να αντιμετωπίσουν κατά την εφαρμογή τους και τα οφέλη που είχαν μετά την εφαρμογή των προγραμμάτων.

Δόθηκε 1 ερωτηματολόγιο σε νοσοκομεία, επιχειρήσεις που ασχολούνται με το εμπόριο, σε υπηρεσίες και σε επιχειρήσεις που ασχολούνται με το δευτερογενή τομέα. Ο λόγος που το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε διαφορετικές κατηγορίες οργανισμών και επιχειρήσεων είναι γιατί στο νομό Αττικής αυξάνονται ολοένα και περισσότερο οι εταιρίες που πιστοποιούνται και πραγματοποιήθηκε η έρευνα για να εξεταστεί ο βαθμός που επηρεάζονται οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις από την πιστοποίηση του ISO 9001 και ISO 14001.

Η ανταπόκριση των επιχειρήσεων και των οργανισμών σχετικά με την έρευνα ήταν ιδιαίτερα θετική. Δεν αντιμετωπίστηκε κανένα απολύτως πρόβλημα στην διεξαγωγή της έρευνας, αντιθέτως ήταν όλοι πολύ πρόθυμοι να βοηθήσουν αλλά και να δώσουν τις απαραίτητες πληροφορίες προκειμένου να επιτευχθεί ένα ικανοποιητικό αποτέλεσμα.

3.2 Ανάπτυξη αποτελεσμάτων έρευνας

Ομάδα Α

Ερώτηση 1 : Ηλικία

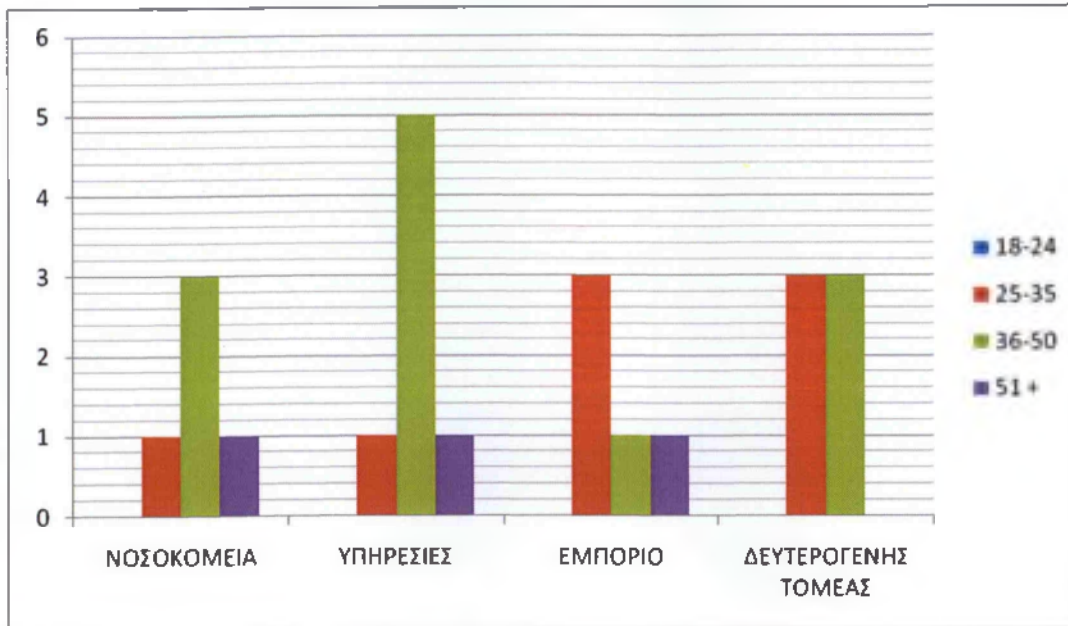
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

Ηλικίες

	18-24	25-35	36-50	51 +
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ		1	3	1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		1	5	1
ΕΜΠΟΡΙΟ		3	1	1
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		3	3	
ΣΥΝΟΛΑ		8	12	3

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1



Ηλικίες

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που κλήθηκαν να απαντήσουν στα ερωτηματολόγια παρατηρούμε ότι οι 8 είναι από 25-35 ετών σε ποσοστό δηλαδή 34,8%, οι 12 είναι από 36-50 ετών δηλαδή σε ποσοστό 52,2% και 3 είναι από 51 ετών και πάνω δηλαδή σε ποσοστό 13%.

Ερώτηση 2 : Φύλο

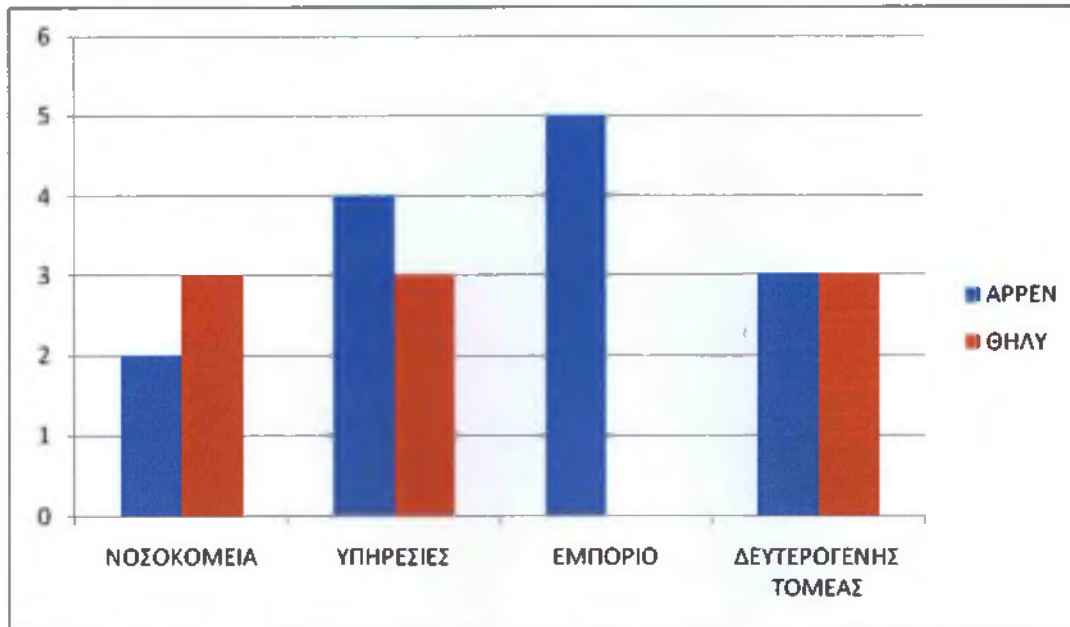
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2

Φύλο

	ΑΡΡΕΝ	ΘΗΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	2	3
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	4	3
ΕΜΠΟΡΙΟ	5	
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	3	3
ΣΥΝΟΛΑ	14	9

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2



Φύλο

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν στις ερωτήσεις οι 14 ήταν άντρες δηλαδή σε ποσοστό 60,87% ενώ 9 ήταν γυναίκες δηλαδή σε ποσοστό 39,13%.

Ερώτηση 3 : Μορφωτικό επίπεδο

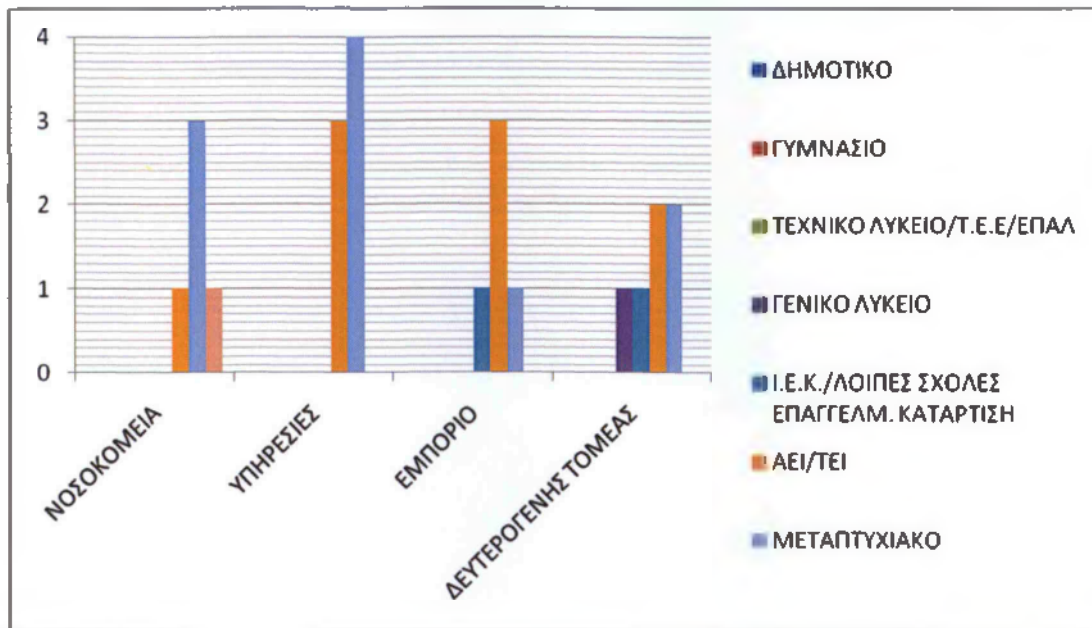
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3

Μορφωτικό επίπεδο

	ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ	Γ.Ε.Κ./ ΛΟΙΠΕΣ ΣΧΟΛΕΣ. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	ΑΕΙ/ΤΕΙ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ
ΣΟΚΟΜΕΙΑ			1	3	1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			3	4	
ΕΜΠΟΡΙΟ		1	3	1	
ΔΕΥΤ. ΤΟΜΕΑΣ	1	1	2	2	
ΣΥΝΟΛΑ	1	2	9	10	

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.3



Μορφωτικό επίπεδο

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν στις ερωτήσεις 1 έχει τελειώσει το Λύκειο δηλαδή σε ποσοστό 4,35%, οι 2 έχουν τελειώσει κάποιο Ι.Ε.Κ. ή κάποια άλλη σχολή επαγγελματικής κατάρτισης δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, οι 9 έχουν τελειώσει κάποιο Α.Ε.Ι. ή Τ.Ε.Ι. δηλαδή σε ποσοστό 39,1%, οι 10 έχουν κάνει το Μεταπτυχιακό τους δηλαδή σε ποσοστό 43,5% και τέλος 1 έχει κάνει το Διδακτορικό του δηλαδή σε ποσοστό 4,35%.

Ερώτηση 4 : Εργασιακό επίπεδο

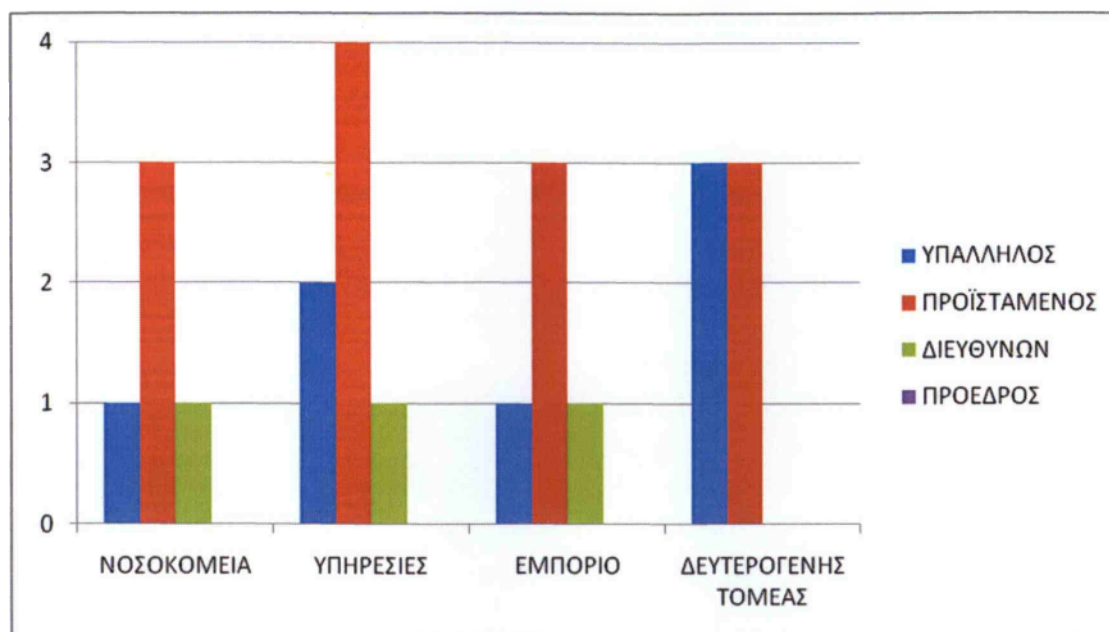
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4

Εργασιακό επίπεδο

	ΥΠΑΛΛΗΛΟ Σ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ Σ	ΔΙΕΥΘΥΝΩ N	ΠΡΟΕΔΡΟ Σ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	1	3	1	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	4	1	
ΕΜΠΟΡΙΟ	1	3	1	
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	3	3		
ΣΥΝΟΛΑ	7	13	3	

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.4



Εργασιακό επίπεδο

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 7 είναι υπάλληλοι δηλαδή σε ποσοστό 30,44%, οι 13 είναι προϊστάμενοι δηλαδή σε ποσοστό 56,52% και οι 3 είναι διευθύνων σύμβουλοι δηλαδή σε ποσοστό 13,04%.

Ομάδα Β

Ερώτηση 1 : Σε τι είδους επιχείρηση εργάζεστε;

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5

Είδος επιχείρησης

	ΣΕ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ;
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ	3
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	4
ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	5
ΙΑΤΡΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	1
ΚΛΙΝΙΚΗ	1
ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	5
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	4
ΣΥΝΟΛΟ	23

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.5



Είδος επιχείρησης

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 3 εργάζονται σε νοσοκομείο δηλαδή σε ποσοστό 13,04%, οι 4 εργάζονται σε τεχνική εταιρία δηλαδή σε ποσοστό 17,39%, οι 5 εργάζονται σε κατασκευαστική εταιρία δηλαδή σε ποσοστό 21,74%, οι 5 εργάζονται σε εταιρία παροχής υπηρεσιών δηλαδή σε ποσοστό 21,74%, 4 εργάζονται σε εμπορική εταιρία δηλαδή σε ποσοστό 17,39%, 1 εργάζεται σε ιατρικό κέντρο δηλαδή σε ποσοστό 4,35% και 1 εργάζεται σε κλινική δηλαδή σε ποσοστό 4,35%.

Ερώτηση 2 : Ιδιωτικός ή δημόσιος τομέας;

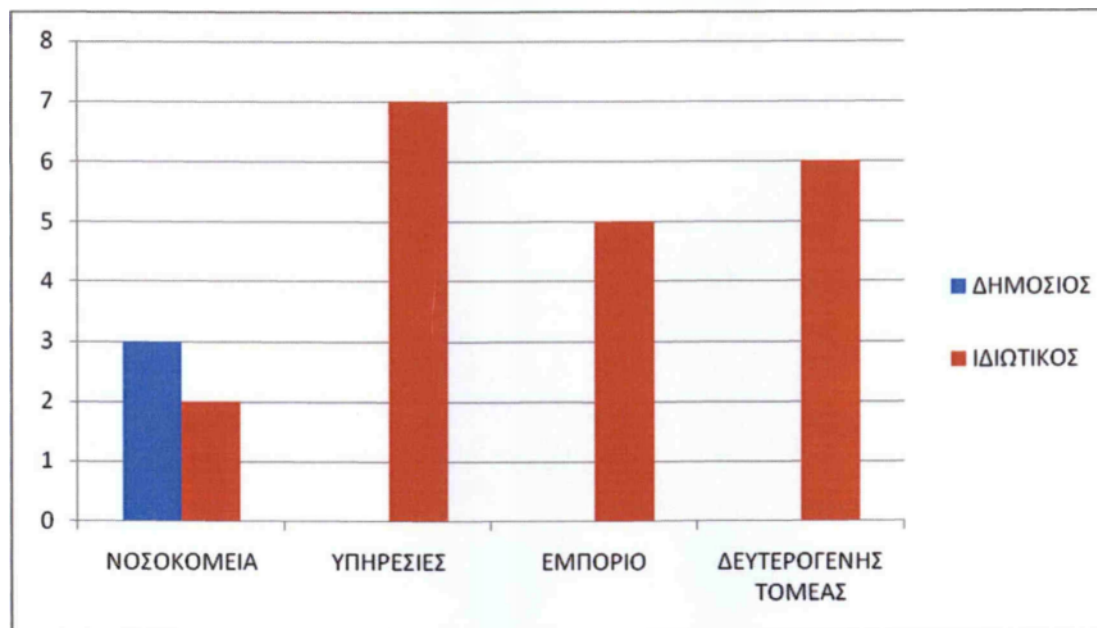
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6

Τομέας επιχείρησης

	ΔΗΜΟΣΙΟΣ	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	3	2
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		7
ΕΜΠΟΡΙΟ		5
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		6
ΣΥΝΟΛΑ	3	20

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.6



Τομέας επιχείρησης

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 3 εργάζονται στο δημόσιο τομέα δηλαδή σε ποσοστό 13,04% ενώ οι υπόλοιποι 20 εργάζονται για τον ιδιωτικό τομέα δηλαδή σε ποσοστό 86,96%.

Ερώτηση 3 : Χρησιμοποιείτε ISO 9001;

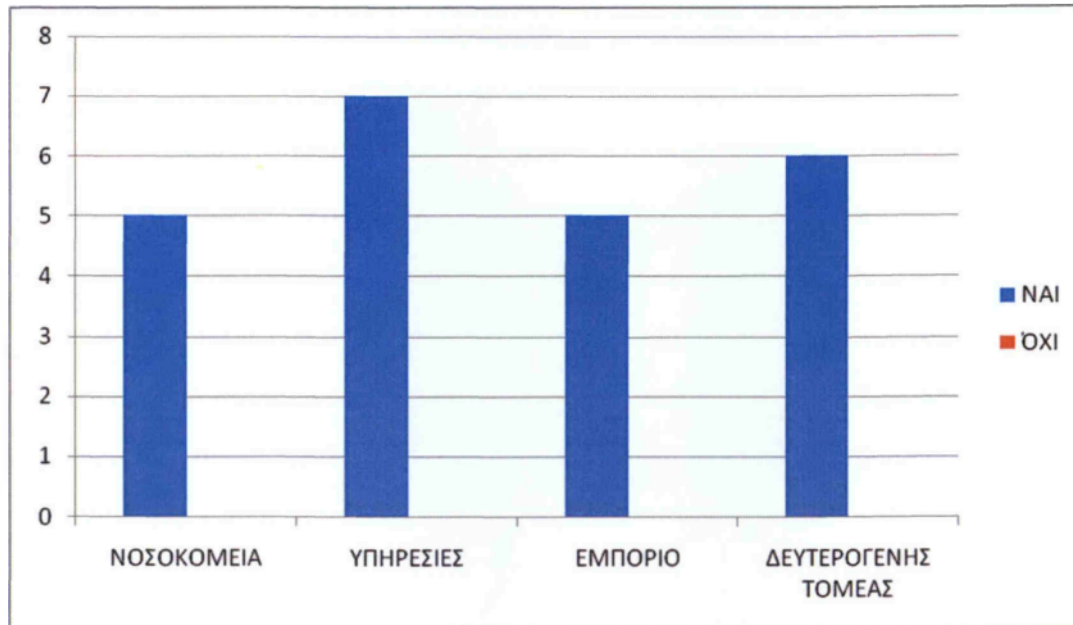
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.7

Χρησιμοποιείτε ISO 9001;

	ΝΑΙ	ΌΧΙ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	5	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	7	
ΕΜΠΟΡΙΟ	5	
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	6	
ΣΥΝΟΛΑ	23	

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.7



Χρησιμοποιείτε ISO 9001;

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν και τα 23 εργάζονται σε επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ISO 9001 δηλαδή σε ποσοστό 100%.

Ερώτηση 4 : Χρησιμοποιείτε ISO 14001;

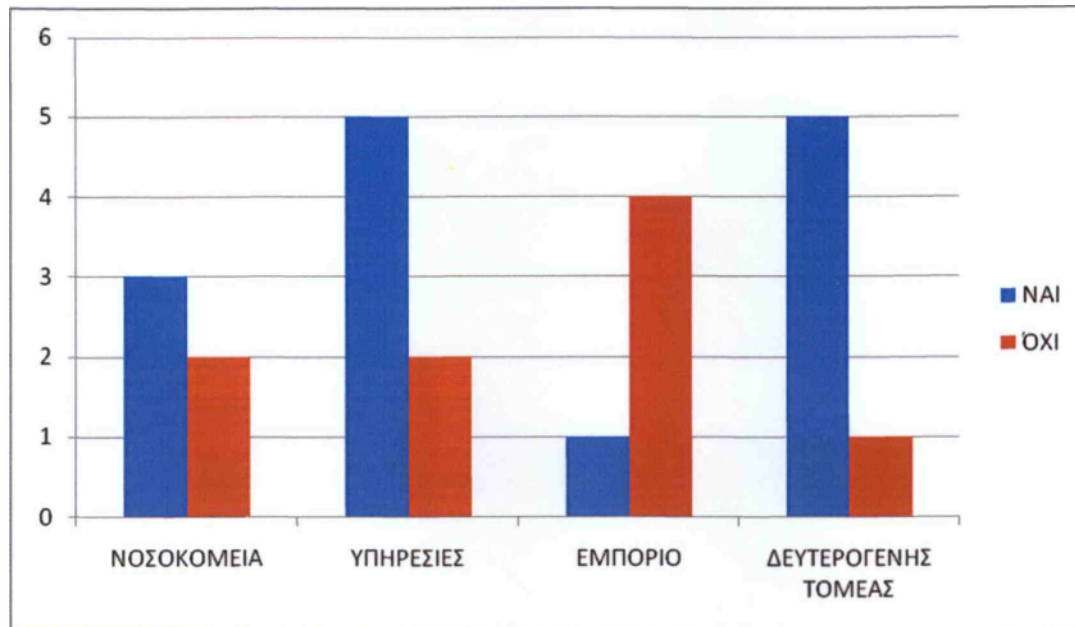
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.8

Χρησιμοποιείτε ISO14001;

	ΝΑΙ	ΌΧΙ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	3	2
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5	2
ΕΜΠΟΡΙΟ	1	4
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	5	1
ΣΥΝΟΛΑ	14	9

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.8



Χρησιμοποιείτε ISO14001;

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν τα 14 εργάζονται σε επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ISO 14001 δηλαδή σε ποσοστό 60,87% ενώ οι 9 εργάζονται σε επιχειρήσεις οι οποίες δεν το χρησιμοποιούν δηλαδή σε ποσοστό 39,13%.

Ερώτηση 5 : Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε το/τα συγκεκριμένο/α ISO;

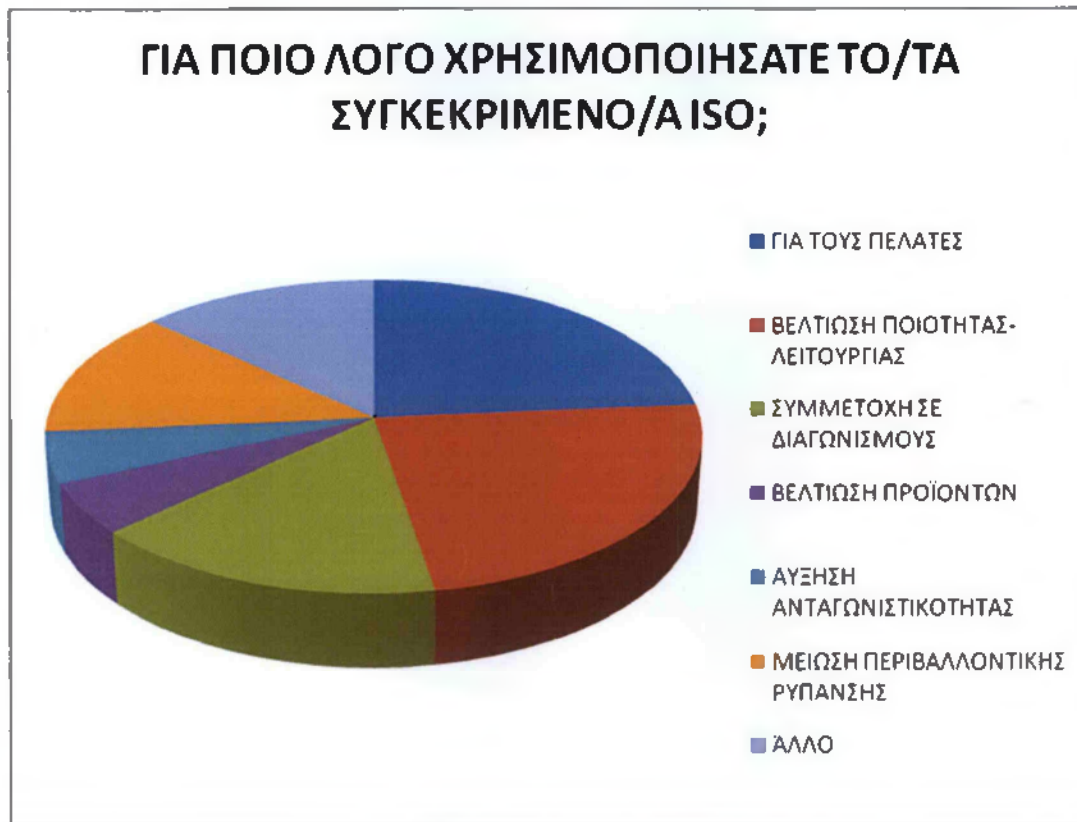
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.9

Λόγοι χρήσης ISO 9001-ISO 14001

	ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΩ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΟ/ΤΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ/Α ISO;
ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	9
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	9
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ	6
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	2
ΑΥΞΗΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	2
ΜΕΙΩΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΡΥΠΑΝΣΗΣ	5
Άλλο	5

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.9



Λόγοι χρήσης ISO 9001-ISO 14001

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν και δεδομένου του ότι ο κάθε ένας δεν έδωσε μόνο ένα λόγο για τον οποίο χρησιμοποιεί η επιχείρηση του τα πρότυπα ISO 9 απάντησαν ότι ο λόγος ήταν οι πελάτες δηλαδή σε ποσοστό 39,13%, 9 ακόμη απάντησαν ότι ο λόγος είναι να βελτιώσουν την ποιότητα ή την λειτουργία της επιχείρησής τους δηλαδή σε ποσοστό 39,13%, 6 απάντησαν ότι ο λόγος ήταν για να μπορεί να συμμετάσχει η επιχείρηση σε διαγωνισμούς δηλαδή σε ποσοστό 26,08%, 2 απάντησαν ότι ο λόγος ήταν να βελτιώσει η επιχείρηση τα προϊόντα της δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 2 ακόμη απάντησαν ότι ο λόγος ήταν για να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 5 απάντησαν ότι ο λόγος ήταν η μείωση της περιβαλλοντικής ρύπανσης

δηλαδή σε ποσοστό 21,74% και τέλος 5 έδωσαν κάποια άλλη απάντηση σε ποσοστό 21,74%.

Ερώτηση 6 : Ήταν εύκολη η διαδικασία εφαρμογής των προτύπων;

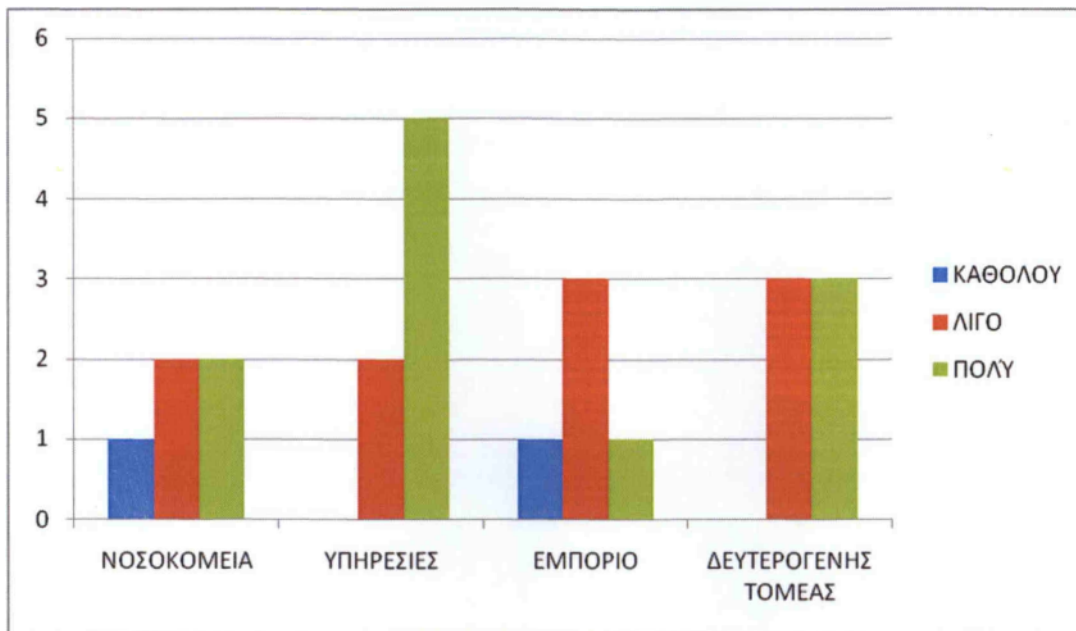
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.10

Ποσοστό δυσκολίας στην εφαρμογή των προτύπων

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	1	2	2
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		2	5
ΕΜΠΟΡΙΟ	1	3	1
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		3	3
ΣΥΝΟΛΑ	2	10	11

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.10



Ποσοστό δυσκολίας στην εφαρμογή των προτύπων

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 2 δεν βρήκαν δυσκολίες κατά την εφαρμογή των προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, οι 10 δυσκολεύτηκαν λίγο κατά την εφαρμογή των προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 43,48% και οι 11 δυσκολεύτηκαν πολύ κατά την εφαρμογή των προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 47,82%.

Ερώτηση 7 : Το προσωπικό της επιχείρησης προσαρμόστηκε εύκολα στο νέο καθεστώς;

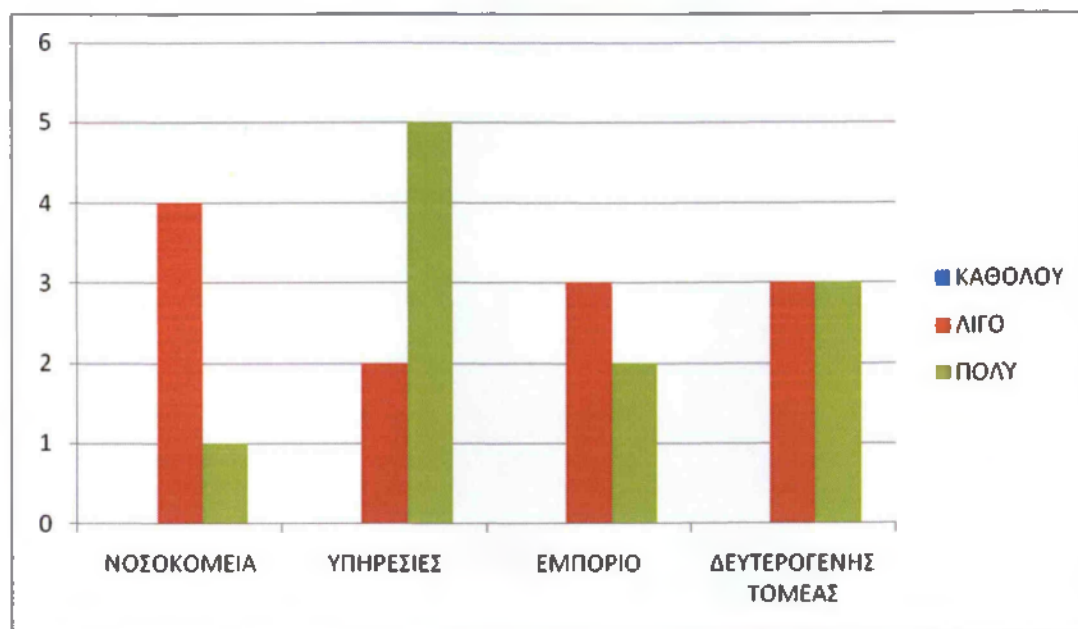
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.11

Προσαρμογή προσωπικού στα πρότυπα ISO

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ		4	1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		2	5
ΕΜΠΟΡΙΟ		3	2
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		3	3
ΣΥΝΟΛΑ		12	11

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.11



Προσαρμογή προσωπικού στα πρότυπα ISO

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 12 εργάζονται σε επιχειρήσεις στις οποίες το προσωπικό αντιμετώπισε λίγες δυσκολίες κατά την εφαρμογή των προτύπων ISO δηλαδή σε ποσοστό 52,17% ενώ οι 11 εργάζονται σε επιχειρήσεις στις οποίες το προσωπικό αντιμετώπισε πολλές δυσκολίες κατά την εφαρμογή των προτύπων ISO δηλαδή σε ποσοστό 47,83%.

Ερώτηση 8 : Τι δυσκολίες παρουσιάστηκαν κατά την εφαρμογή;

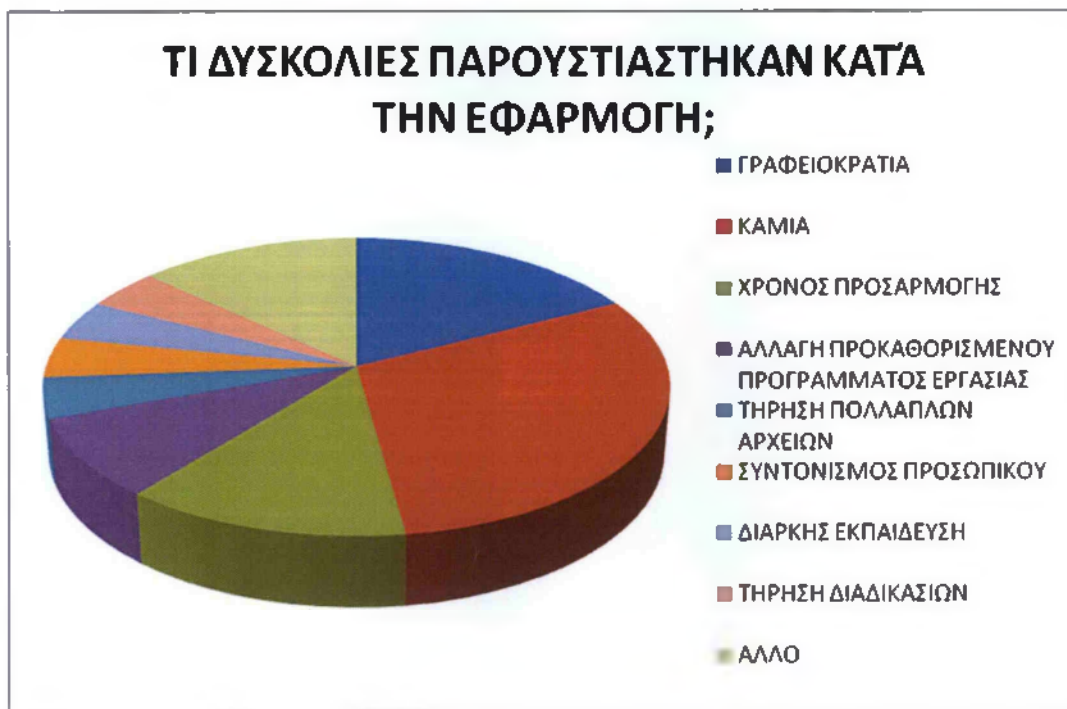
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.12

Δυσκολίες στην εφαρμογή των προτύπων

	ΤΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ;
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	4
ΚΑΜΙΑ	7
ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ	3
ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2
ΤΗΡΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ	1
ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1
ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	1
ΤΗΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	1
ΑΛΛΟ	3
ΣΥΝΟΛΟ	23

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.12



Δυσκολίες στην εφαρμογή των προτύπων

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 4 βρήκαν γραφειοκρατικές δυσκολίες δηλαδή σε ποσοστό 17,35%, οι 7 δεν βρήκαν καμία δυσκολία δηλαδή σε ποσοστό 30,43%, οι 3 βρήκαν δυσκολίες στον χρόνο προσαρμογής δηλαδή σε ποσοστό 13,04%, οι 2 βρήκαν δυσκολίες στην αλλαγή του προκαθορισμένου προγράμματος εργασίας δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 1 απάντησε ότι βρήκε δυσκολίες στην τήρηση πολλαπλών αρχείων δηλαδή σε ποσοστό 4,35%, 1 απάντησε ότι βρήκε δυσκολίες σχετικά με την διαρκή εκπαίδευση δηλαδή σε ποσοστό 4,35%, 1 απάντησε ότι βρήκε δυσκολίες στην τήρηση των διαδικασιών δηλαδή σε ποσοστό 4,35% και τέλος 3 έδωσαν κάποια άλλη απάντηση δηλαδή σε ποσοστό 13,04%.

Ερώτηση 9 : Με την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001, υπήρξε βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων;

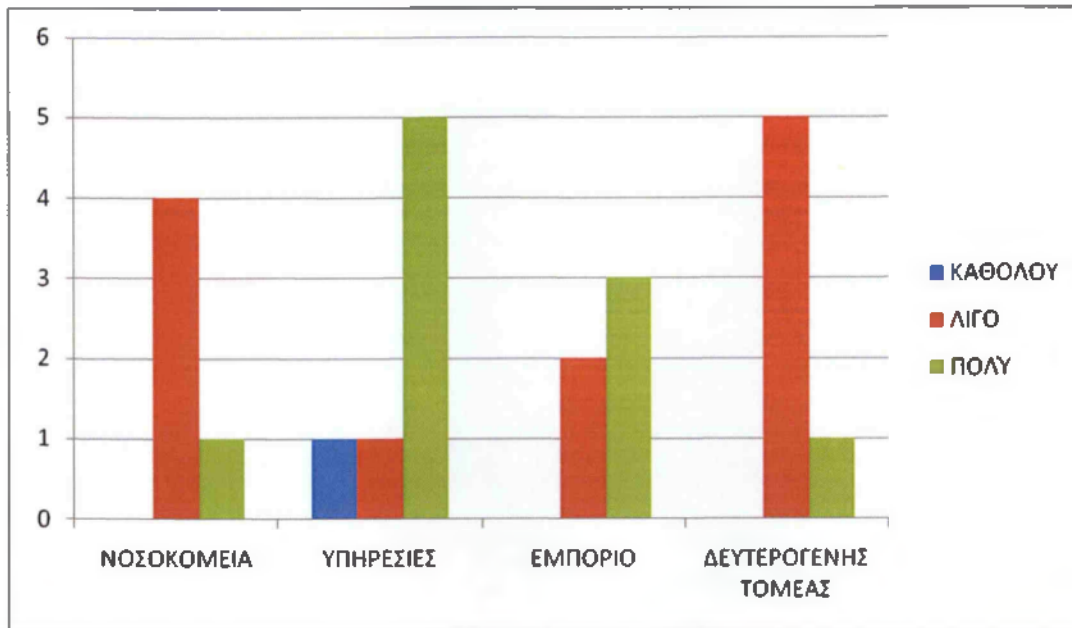
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.13

Βελτίωση ποιότητας προϊόντων μετά την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ		4	1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	1	5
ΕΜΠΟΡΙΟ		2	3
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		5	1
ΣΥΝΟΛΑ	1	12	10

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.13



Βελτίωση ποιότητας προϊόντων μετά την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν ο 1 απάντησε ότι στην επιχείρηση στην οποία εργάζεται δεν βελτιώθηκαν καθόλου τα προϊόντα μετά την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001 δηλαδή σε ποσοστό 4,35%, οι 12 απάντησαν ότι στην επιχείρηση στην οποία εργάζεται βελτιώθηκαν λίγο τα προϊόντα μετά την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001 δηλαδή σε ποσοστό 52,17% και οι 10 απάντησαν ότι στην επιχείρηση στην οποία εργάζονται βελτιώθηκαν πολύ τα προϊόντα μετά την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001 δηλαδή σε ποσοστό 43,48.

Ερώτηση 10 : Με την εφαρμογή του προτύπου ISO 14001, μειώθηκε η επιβάρυνση προς το περιβάλλον;

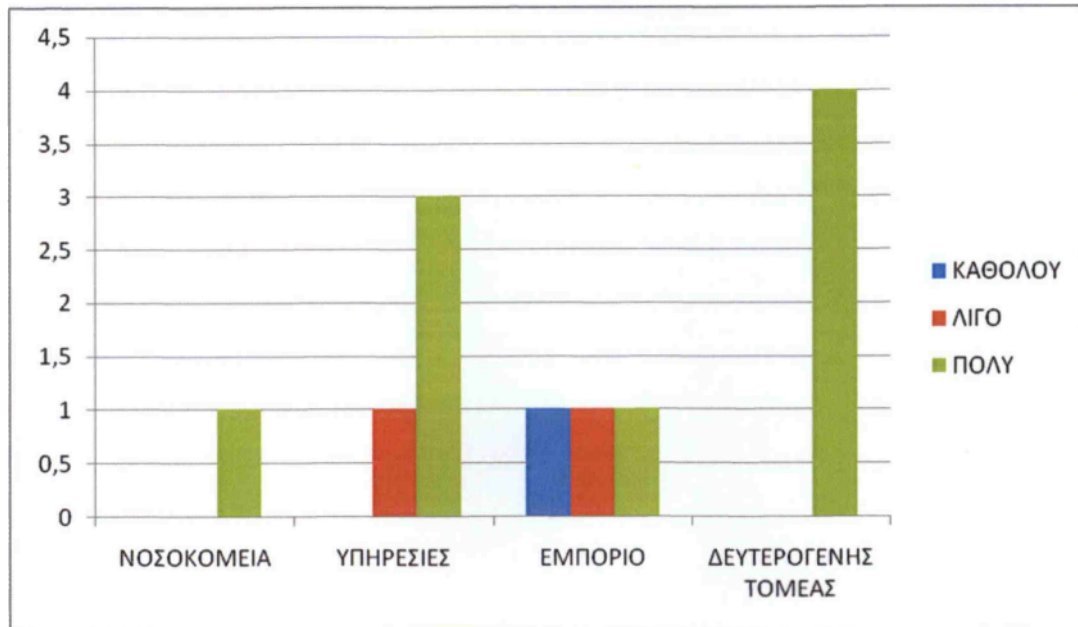
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.14

Μείωση της επιβάρυνσης προς το περιβάλλον

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ			1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		1	3
ΕΜΠΟΡΙΟ	1	1	1
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ			4
ΣΥΝΟΛΑ	1	2	9

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.14



Μείωση της επιβάρυνσης προς το περιβάλλον

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν 1 απάντησε ότι στην επιχείρηση που εργάζεται δεν μειώθηκε η ρύπανση προς το περιβάλλον δηλαδή σε ποσοστό 4,35%, 2 απάντησαν ότι στην επιχείρηση που εργάζονται η ρύπανση προς το περιβάλλον μειώθηκε λίγο δηλαδή σε ποσοστό 8,7% και 9 απάντησαν ότι στην επιχείρηση που εργάζονται η ρύπανση προς το περιβάλλον μειώθηκε πολύ δηλαδή σε ποσοστό 39,13%.

Ερώτηση 11 : Μετά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001 και ISO14001 υπήρξε αύξηση της ανταγωνιστικότητας;

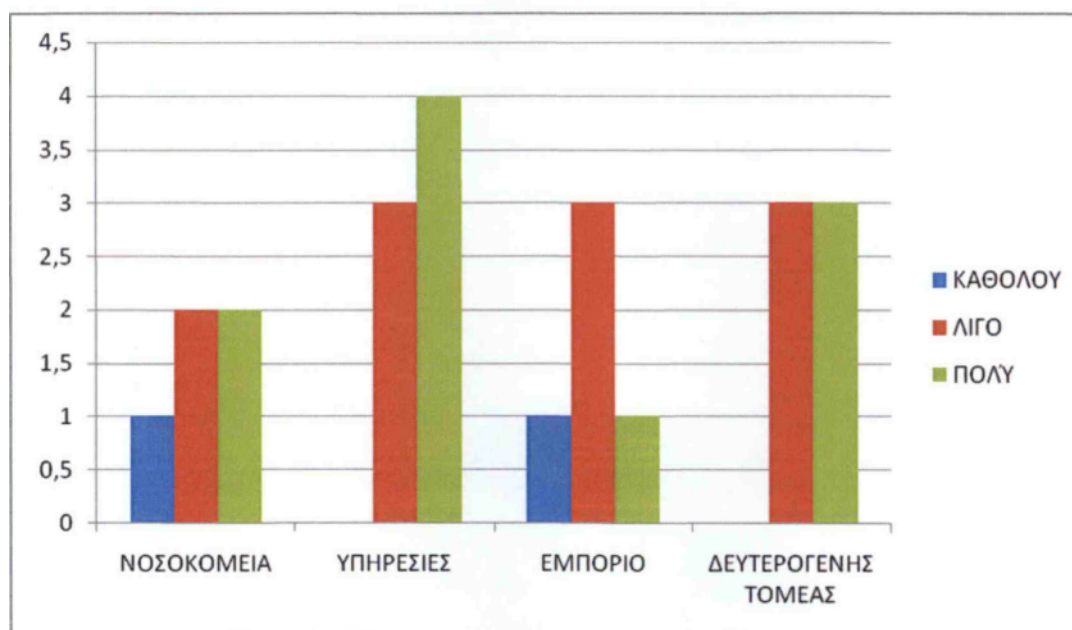
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.15

Αύξηση ανταγωνιστικότητας μετά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001-ISO 14001

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	1	2	2
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		3	4
ΕΜΠΟΡΙΟ	1	3	1
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		3	3
ΣΥΝΟΛΑ	2	11	10

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.15



Αύξηση ανταγωνιστικότητας μετά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001-ISO 14001

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν 2 απάντησαν ότι στην επιχείρηση που εργάζονται δεν αυξήθηκε η ανταγωνιστικότητα δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 11 απάντησαν ότι στην επιχείρηση που εργάζονται αυξήθηκε λίγο η ανταγωνιστικότητα δηλαδή σε ποσοστό 47,82% και 10 απάντησαν ότι στην επιχείρηση που εργάζονται η αυξήθηκε πολύ η ανταγωνιστικότητα δηλαδή σε ποσοστό πολύ δηλαδή σε ποσοστό 43,48%.

Ερώτηση 12 : Υπάρχει βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών;

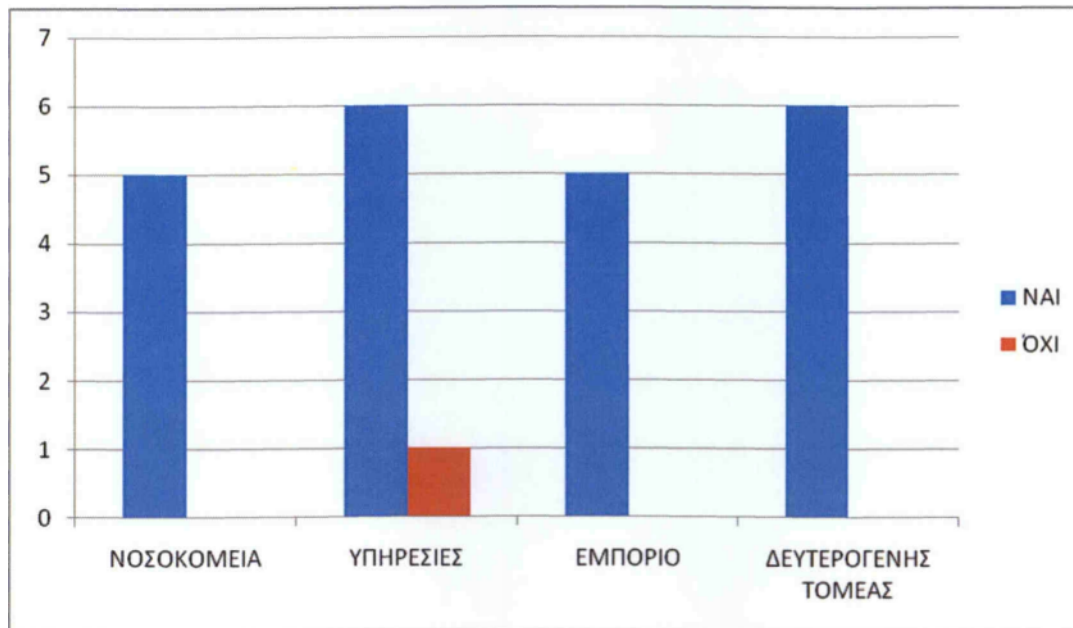
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.16

Βελτίωση ικανοποίησης πελατών

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	5	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	6	1
ΕΜΠΟΡΙΟ	5	
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	6	
ΣΥΝΟΛΑ	22	1

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.16



Βελτίωση ικανοποίησης πελατών

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν 22 απάντησαν ότι στην επιχείρηση που εργάζονται υπάρχει βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών δηλαδή σε ποσοστό 95,65%, ενώ 1 απάντησε ότι στην επιχείρηση που εργάζεται δεν υπάρχει βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών δηλαδή σε ποσοστό 4,35%.

Ερώτηση 13 : Η βελτίωση αυτή πιστεύετε ότι οφείλετε στην εφαρμογή των δύο αυτών προτύπων;

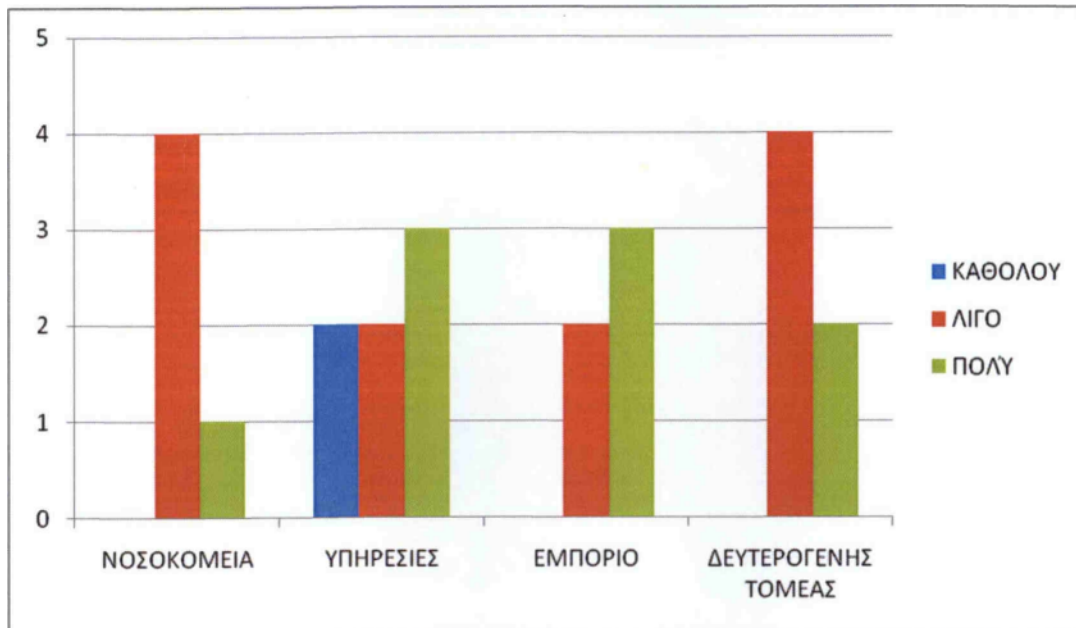
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.17

Οφείλεται η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών στα πρότυπα ISO 9001-ISO 14001;

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ		4	1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	2	2	3
ΕΜΠΟΡΙΟ		2	3
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		4	2
ΣΥΝΟΛΑ	2	12	9

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.17



Οφείλεται η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών στα πρότυπα ISO 9001-ISO 14001;

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν 2 απάντησαν ότι η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών δεν οφείλεται στην εφαρμογή των δύο προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 12 απάντησαν ότι η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών οφείλεται λίγο στην εφαρμογή των δύο προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 52,17% και 9 απάντησαν ότι η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών οφείλεται πολύ στην εφαρμογή των δύο προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 39,13%.

Ερώτηση 14 : Σε ποιο από τα δύο πρότυπα οφείλεται περισσότερο;

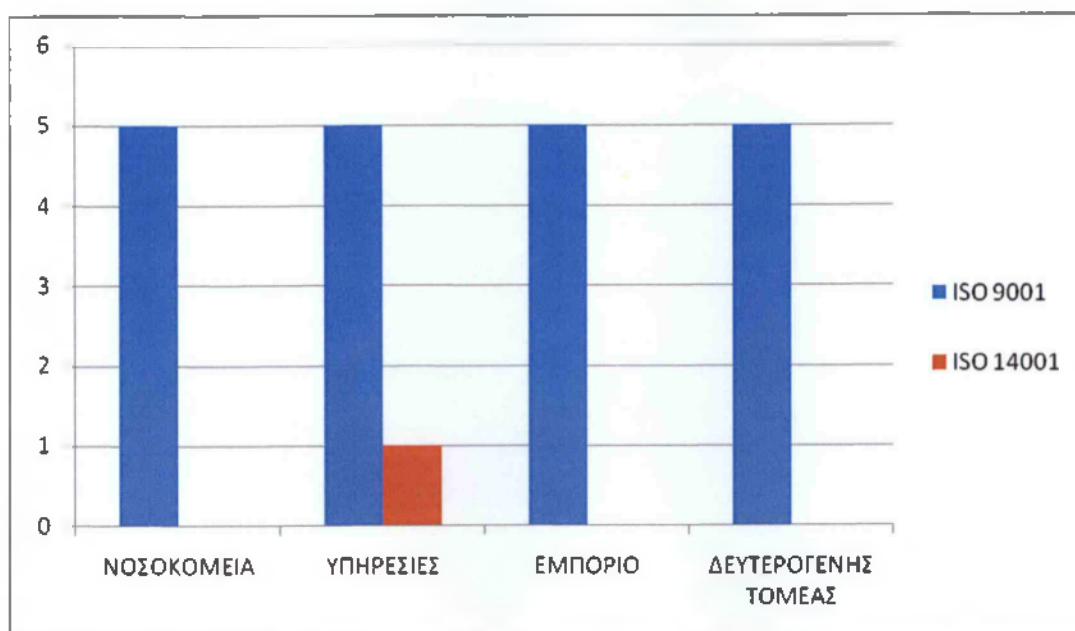
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.18

Ποιο πρότυπο ωφέλησε περισσότερο στη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών

	ISO 9001	ISO 14001
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	5	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5	1
ΕΜΠΟΡΙΟ	5	
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	5	
ΣΥΝΟΛΑ	20	1

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.18



Ποιο πρότυπο ωφέλησε περισσότερο η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 20 στην επιχείρηση που εργάζονται ωφελήθηκαν περισσότερο ως προς την ικανοποίηση των πελατών από το πρότυπο ISO 9001 δηλαδή σε ποσοστό 86,95%, ενώ 1 στην επιχείρηση που εργάζεται ωφελήθηκε περισσότερο ως προς την ικανοποίηση των πελατών από το πρότυπο ISO 14001 δηλαδή σε ποσοστό 4,35%.

Ερώτηση 15 : Το κόστος εφαρμογής ήταν λογικό;

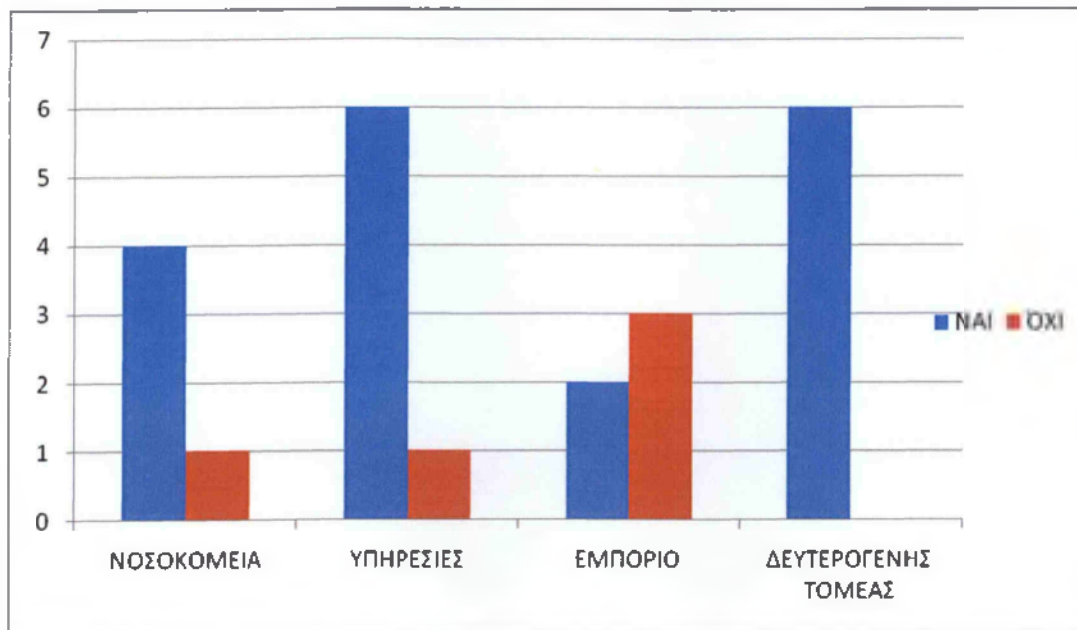
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.19

Κόστος εφαρμογής

	ΝΑΙ	ΌΧΙ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	4	1
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	6	1
ΕΜΠΟΡΙΟ	2	3
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ	6	
ΣΥΝΟΛΑ	18	5

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.19



Κόστος εφαρμογής

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 18 βρήκαν λογικό το κόστος εφαρμογής των προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 78,26% ενώ 5 δεν βρήκαν λογικό το κόστος εφαρμογής των προτύπων δηλαδή σε ποσοστό 21,74%.

Ερώτηση 16 : Υπήρξε όφελος σε σχέση με τα κέρδη της επιχείρησης από την εφαρμογή του προγράμματος;

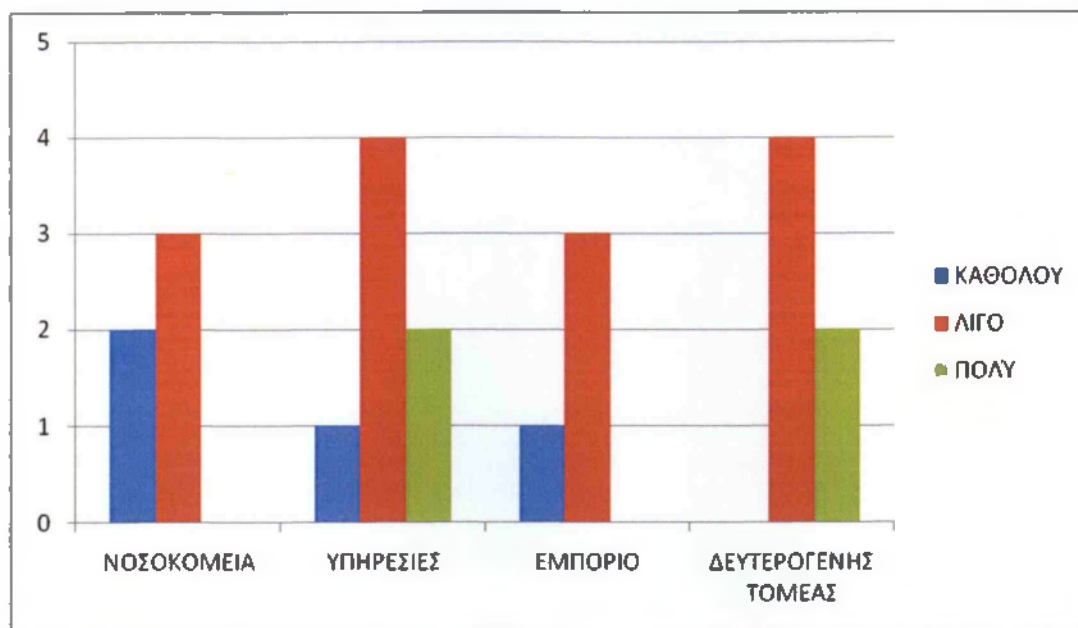
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.20

Όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ	2	3	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	4	2
ΕΜΠΟΡΙΟ	1	3	
ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΤΟΜΕΑΣ		4	2
ΣΥΝΟΛΑ	4	14	4

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.20



Όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 22 άτομα που απάντησαν οι 4 απάντησαν ότι δεν υπήρξε όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων δηλαδή σε ποσοστό 18,18%, οι 14 απάντησαν ότι υπήρξε μικρό όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων δηλαδή σε ποσοστό 63,63% ενώ 4 απάντησαν ότι υπήρξε μεγάλο όφελος σχετικά με τα κέρδη από την εφαρμογή των προγραμμάτων δηλαδή σε ποσοστό 18,18%.

Ερώτηση 17 : Ποιο το όφελος σε σχέση με την κοινωνία μετά την εφαρμογή του προγράμματος;

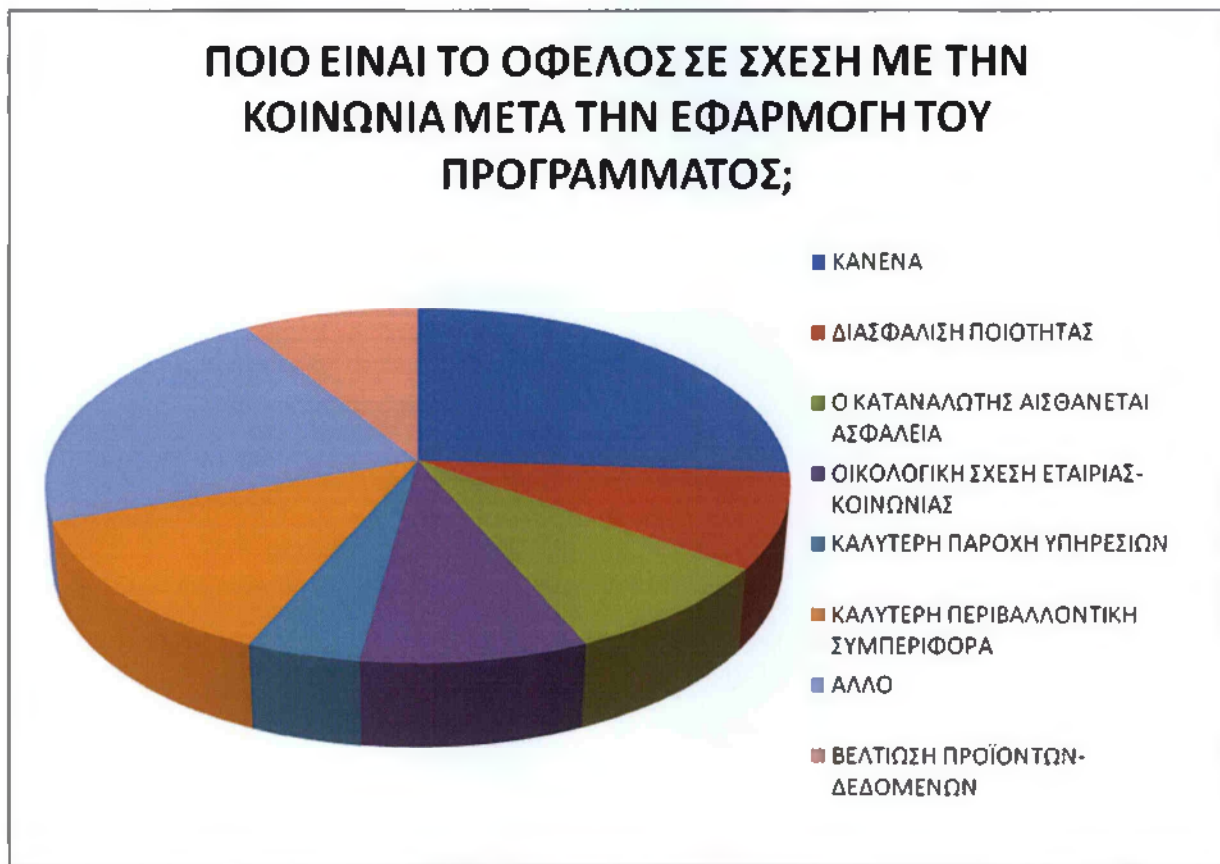
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.21

Όφελος σχετικά με την κοινωνία από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001

	ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΟΦΕΛΟΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ;
ΚΑΝΕΝΑ	6
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	2
Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΑΙΣΘΑΝΕΤΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	2
ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ-ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	2
ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1
ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	3
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ-ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	2
ΆΛΛΟ	5
ΣΥΝΟΛΟ	23

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.21



Όφελος σχετικά με την κοινωνία από την εφαρμογή των προγραμμάτων ISO 9001-ISO 14001

Πηγή: Επεξεργασία δεδομένων της έρευνας

Από τα 23 άτομα που απάντησαν οι 6 απάντησαν ότι δεν υπάρχει κανένα όφελος σχετικά με την κοινωνία δηλαδή σε ποσοστό 26,08%, 2 απάντησαν ότι το όφελος σχετικά με την κοινωνία είναι η διασφάλιση ποιότητας δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 2 απάντησαν ότι το όφελος σχετικά με την κοινωνία είναι ότι ο καταναλωτής αισθάνεται ασφάλεια δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 2 απάντησαν ότι το όφελος σχετικά με την κοινωνία είναι η οικολογική σχέση της εταιρίας με την κοινωνία δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 2 απάντησαν ότι το όφελος σχετικά με την κοινωνία είναι η βελτίωση προϊόντων-δεδομένων δηλαδή σε ποσοστό 8,7%, 1 απάντησε ότι το όφελος σχετικά με την κοινωνία είναι η καλύτερη παροχή υπηρεσιών δηλαδή σε ποσοστό 4,35%, 3 απάντησαν ότι το όφελος σχετικά με την κοινωνία είναι η καλύτερη περιβαλλοντική συμπεριφορά δηλαδή σε ποσοστό 13,04% και τέλος 5 έδωσαν κάποια άλλη απάντηση.

ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα εργασία αναλύσαμε όσο το δυνατόν καλύτερα τους όρους της διαχείρισης των σχέσεων των δυο συγκεκριμένων προτύπων ποιότητας. Πέρα όμως από αυτά προσπαθήσαμε να αναφέρουμε και τις προεκτάσεις που έχει και το κάθε σύστημα στην επιχείρηση καθώς και ποιες κινήσεις μπορεί να κάνει η επιχείρηση ώστε να μεγιστοποιήσει την χρησιμότητα την οποία λαμβάνει από τα δύο αυτά εργαλεία. Ο βασικός σκοπός όμως της εργασίας μας ήταν η σύνδεση της διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες και της πιστοποίησης της ποιότητας. Αν δηλαδή υπάρχει σχέση ανάμεσα σε αυτά τα δύο εργαλεία και πως μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο μέγιστο από το κάθε οργανισμό-επιχείρηση για την επίτευξη των στόχων τους.

Άς πάρουμε όμως τα πράγματα από την αρχή. Όπως αναφέραμε και στο παραπάνω κεφάλαιο μέσω του ερωτηματολογίου, η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες είναι σχετική με την γνώση της επιχείρησης για τους πελάτες της όσο το δυνατόν καλύτερα και πιο αποτελεσματικά και η χρησιμοποίηση αυτής της γνώσης για την προσφορά ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης προς τους πελάτες ώστε να αποκτήσει η εταιρεία μέγιστη ανάπτυξη και κέρδη.

Στις μέρες μας η πλειοψηφία των ιδιωτικών φορέων ενδιαφέρεται για την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας και αυτό διαπιστώθηκε με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Νομό Αττικής.

Παίρνοντας συγκεκριμένο δείγμα από είκοσι τρεις επιχειρήσεις στο συγκεκριμένο νομό διαπιστώθηκε ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν αντιληφθεί την σπουδαιότητα των προτύπων ποιότητας και για αυτό και έχουν συμμορφωθεί με αυτά.

Παρόλα αυτά θα πρέπει να αναφερθεί, ότι ο αριθμός των επιχειρήσεων που δεν χρησιμοποιούν κάποιο από τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας είναι αρκετά σημαντικός καθώς ζούμε σε μια εποχή όπου τα συγκεκριμένα είδη παρερχόμενων υπηρεσιών περνούν περίοδο κρίσης οπότε θα πρέπει άμεσα να συμμορφωθούν με τις σημερινές ανάγκες για άριστη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Βλέπουν την ανταπόκριση των επισκεπτών τους όσον αναφορά τα πρότυπα και το ποσό ασφαλέστεροι νιώθουν.

Άξιο είναι να σημειωθεί ότι η ύπαρξη συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας δεν λειτουργεί σωστά αν όλα τα τμήματα της δεν κατανοήσουν και συμμορφωθούν με τους νέους απαιτούμενους τρόπους εργασίας.

Μέσω όλης αυτής της διαδικασίας ικανοποιείται η ανάγκη του επιχειρηματία να ξεχωρίζει έχοντας ενεργό ρόλο στην θετική διαμόρφωση, αλλά και συμμόρφωση της επιχείρησης με τα συστήματα πιστοποίησης και ποιότητας.

Τα πρότυπα διασφάλισης της ποιότητας είναι διεθνώς αναγνωρίσιμα, βοηθούν στην διείσδυση στις αγορές, έχουν πολύ θετική επίδραση στην ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης δίνοντας τους το πλεονέκτημα σε αντίθεση με άλλες επιχειρήσεις και μειώνουν το ποσοστό κινδύνων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αρβανιτογιάννης, Ιωάννης Σ., ΣΤΑΜΟΥΔΗ Α.Ε., 2002
- Από τον Deming στον Taguchi, 1992, Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, και το Στατιστικό Έλεγχο των Διεργασιών (SPC), του Δρα Ν. Λογοθέτη, Τqm Hellas Interbooks
- Δρ. Α. Σ.. Κυτήρης, 1996, Το Μάνατζμεντ Των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks.
- Ευάγγελος Σ. Χρήστου, 1999, Ερευνά Τουριστικής Αγοράς, Αθήνα, Interbooks.
- Ζ. Γ. Τζωρακολευθεράκης, 1999, Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων Food and Beverage Management, Interbooks.
- Ντόντη Α. 2001, Υπηρεσία Ορόφων House Keeping, Αθήνα, Interbooks.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, 1995, Έρευνα.
- Τ. Καπίκη Πιπεροπούλου, 1998, Υπηρεσία Υποδοχής, Interbooks.
- Χρήστος Σαρμανιώτης, 2005, Μάνατζμεντ, Αθηνά, Εκδοτική Β.Γκιούρδας.
- Συνέντευξη καθηγητή Πάσχου Γεώργιου για τις Ελληνικές επιχειρήσεις.

Από U.R.L:

- ❖ www.wikipedia.com
- ❖ <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2009/PapatsonakiPinelopi.kalaitziEleni/attached-document/patsonaki.pdf>
- ❖ http://www.elot.gr/458_ell_html.aspx
- ❖ <http://www.qmscert.com/certification-procedures/>
- ❖ <http://www.iso.org/iso/home.html>
- ❖ <http://www.esyd.gr/portal/p/esyd/el/esyd.jsp>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ Σ.Δ.Ο

ΤΜΗΜΑ Δ.Ε.Ο

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ Δ.Μ.Υ.Π



Το ερωτηματολόγιο γίνεται για την εκπόνηση πτυχιακής εργασίας με θέμα: << Διασφάλιση ποιότητας αγαθών και υπηρεσιών. Ελληνική πραγματικότητα και διεθνή πρότυπα. Περίπτωση νομού Αττικής >>. Σκοπό έχει το να ερωτηθούν επιχειρήσεις διαφόρων κλάδων σχετικά με την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001 και ISO 14001.

(Το ερωτηματολόγιο θα συμπληρωθεί με βάση την αντικειμενική άποψη του συμπληρώνοντος, ώστε το αποτέλεσμα να είναι όσο το δυνατόν αληθές και αντικειμενικό. Συμπληρώστε με x στο ανάλογο κουτί της επιλογής σας ή συμπληρώστε όπου χρειάζεται ολογράφως).

A. Γενικά στοιχεία

1. Ηλικία

18-24	25-35	36-50	51-...

2. Φύλο

Άρρεν	Θήλυ

3. Μορφωτικό επίπεδο

Δημοτικό	
Γυμνάσιο	
Τεχνικό Λύκειο / Τ.Ε.Ε. / ΕΠΑΛ	
Γενικό Λύκειο	
Ι.Ε.Κ. / Λοιπές Σχολές Επαγγ. Κατάρτ.	
ΑΕΙ / ΤΕΙ	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

4. Εργασιακό επίπεδο

Υπάλληλος	
Προϊστάμενος	
Διευθύνων	
Πρόεδρος	

B. Θεματικές ερωτήσεις

1. Σε τι είδους επιχείρηση εργάζεστε?

2. Ιδιωτικός ή δημόσιος τομέας?

3. Χρησιμοποιείτε ISO 9001?

ΝΑΙ	ΟΧΙ

4. Χρησιμοποιείτε ISO 14001?

ΝΑΙ	ΟΧΙ

5. Για ποιο λόγο χρησιμοποιείτε το ή τα συγκεκριμένα ISO?

--

6. Ήταν εύκολη η διαδικασία εφαρμογής των προτύπων?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

7. Το προσωπικό της επιχείρησης προσαρμόστηκε εύκολα στο νέο καθεστώς?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

8. Τι δυσκολίες παρουσιάστηκαν κατά τη προσαρμογή?

--

9. Με την εφαρμογή του προτύπου ISO 9001, υπήρξε βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

10. Με την εφαρμογή του προτύπου ISO 14001, μειώθηκε η επιβάρυνση προς το περιβάλλον?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

11. Μετά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9001 και ISO 14001, υπήρξε αύξηση της ανταγωνιστικότητας?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

12. Υπάρχει βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών?

ΝΑΙ	ΟΧΙ

13. Η βελτίωση αυτή πιστεύεται ότι οφείλεται στην εφαρμογή των δύο αυτών προτύπων?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

14. Σε ποιο από τα δύο πρότυπα οφείλεται περισσότερο?

ISO 9001	ISO 14001

15. Το κόστος εφαρμογής ήταν λογικό?

ΝΑΙ	ΟΧΙ

16. Υπήρξε όφελος σε σχέση με τα κέρδη της επιχείρησης από την εφαρμογή του προγράμματος?

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ

17. Ποιο το όφελος σε σχέση με την κοινωνία μετά την εφαρμογή του προγράμματος?

--