

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ**



Τ Ε Ι Κ Α Λ Α Μ Α Τ Α Σ  
Τ Μ Η Μ Α  
Ε Κ Δ Ο Ξ Ε Ω Ν Α Β Ι Β Λ Ι Ο Γ Ρ Α Φ Ι Κ Η Σ

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**«Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & Η ΣΥΜΒΟΛΗ  
ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΣΤΗΝ  
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ»**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:**

**ΤΣΑΚΑΛΟΓΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ**

**ΠΑΛΙΑΤΣΑ ΔΙΟΝΥΣΙΑ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:**

**ΓΙΑΝΝΑΚΕΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2004**

Αφιερωμένο στον αγαπημένο μου μπαμπά Κωνσταντίνο

Αναστασία

Αφιερωμένο στη γιαγιά μου Λαμπρινή

Διονυσία

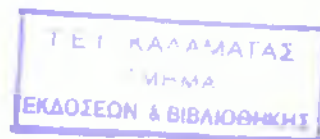
## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστούμε θερμά τον κύριο Τριδήμα Παναγιώτη, ο οποίος μας διέθεσε το χρόνο του και μας μετέδωσε τις γνώσεις του, όσον αφορά τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές και το διαδίκτυο. Επίσης, τον ευχαριστούμε για τη βοήθειά του σε σχέση με τη συγκέντρωση του υλικού.

Ευχαριστούμε θερμά την κυρία Τσακάλογλου Λιλή για την βοήθειά της στην μετάφραση κειμένων από την Ισπανική γλώσσα στην Ελληνική.

Ευχαριστούμε πολύ τον κύριο Γιαννακέα Νικόλαο για την άψογη συνεργασία του ως εισηγητή.

## ΕΠΩΝΥΜΕΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ



Πολλές ευρωπαϊκές εταιρείες έχουν συμπεριλάβει την ποιότητα στο στρατηγικό σχεδιασμό τους.

Είναι καθήκον των διευθυντών να προσδιορίζουν τη στρατηγική ποιότητας και να αναπτύσσουν προγράμματα ποιοτικής βελτίωσης μέσα στις εταιρείες τους.

Μόνο το ανώτατο διοικητικό επίπεδο της εταιρείας μπορεί να ηγηθεί των προσπάθειών για να τη στρέψει προς την κατεύθυνση της πλήρους ικανοποίησης του πελάτη.

C.J. Van der Klugt  
Πρόεδρος της Philips και τ. πρόεδρος του EFQM

Η μελλοντική επιτυχία βασίζεται στην εισαγωγή της ποιότητας σε όλες τις δραστηριότητες του Management και στο να επιτύχουμε ή να ξεπεράσουμε τους ποιοτικούς στόχους των καλύτερων εταιρειών του κόσμου.

Το Management ποιότητας και η ίδρυση κατάλληλου Ευρωπαϊκού Οργανισμού θα βοηθήσουν την Ευρώπη να αντέξει την παγκόσμια πρόκληση του ανταγωνισμού.

I.D.T Vallance  
Πρόεδρος της British Telecom

Οι κυβερνήσεις μπορούν να καθοδηγήσουν τις αποφάσεις των επιχειρήσεων μέσα από πολλά επίπεδα κοινωνικής πολιτικής. Τα πιο σπουδαία είναι, τη στιγμή αυτή, η ανανέωση της οργάνωσής μας και των κοινωνικών υπηρεσιών. Στους τομείς αυτούς υπάρχουν μεγάλα προβλήματα σε πολλές χώρες. Δημόσιες υπηρεσίες χαμηλής ποιότητας μειώνουν την ποιότητα των προϊόντων της βιομηχανίας και έτσι επιβραδύνουν την όλη διαδικασία της βιομηχανικής αναδιοργάνωσης και ανανέωσης.

C. De Benedetti  
Πρόεδρος Olivetti

Σήμερα, ο manager δεν μπορεί να είναι πια αυτός που οργανώνει, συντονίζει, σχεδιάζει και ελέγχει μόνο πόρους. Στο κέντρο της δραστηριότητάς του προστίθενται τώρα τομείς που εκφράζονται με λέξεις πιο ρευστές, όπως χρόνος, ευκαιρία, σύγκριση, ποιότητα,

Στέλιος Αργυρός  
Πρόεδρος Ε.Ε. του ΣΕΒ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΠΩΝΥΜΕΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ .....</b>	<b>4</b>
<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....</b>	<b>5</b>
<b>ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....</b>	<b>10</b>
<b>ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....</b>	<b>11</b>
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>12</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ.....</b>	<b>14</b>
<b>ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ .....</b>	<b>14</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>14</b>
1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	16
1.2 ΕΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (1998) .....	18
1.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	20
1.3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....	22
1.3.2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	23
1.4 ΟΙ ΟΧΤΩ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ .....	23
1.4.1 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.....	24
1.4.2 ΗΓΕΣΙΑ .....	24
1.4.3 ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ.....	25
1.4.4 ΔΙΕΡΓΑΣΙΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ .....	26
1.4.5 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ .....	26
1.4.6 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ .....	27
1.4.7 ΣΤΟΙΧΕΙΟΘΕΤΗΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ.....	28
1.4.8 ΣΧΕΣΕΙΣ ΑΜΟΙΒΑΙΟΥ ΟΦΕΛΟΥΣ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ-ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ.....	28
1.5 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	29
1.6 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....	30
1.6.1 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	31
1.7 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	33
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....</b>	<b>34</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ .....</b>	<b>35</b>

<b>ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ( ISO )</b> .....	<b>35</b>
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	35
2.1 ΠΟΙΟΙ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΥΝ ΚΑΙ ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΟΥ ISO .....	37
2.2 ΠΩΣ Ο ISO ΩΦΕΛΕΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ .....	38
2.3 ΠΩΣ Ο ISO ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΠΟΙΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΟΥΝ .....	39
2.4 ΠΩΣ ΡΥΘΜΙΖΕΤΑΙ ΚΑΙ ΠΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ISO 40	
2.5 ΕΙΝΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΟΥ ISO ; .....	41
2.6 ΤΙ ΘΑ ΓΙΝΟΤΑΝ ΑΝ ΔΕΝ ΥΠΗΡΧΑΝ ΠΡΟΤΥΠΑ .....	42
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ .....	42
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ</b> .....	<b>44</b>
<b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> .....	<b>44</b>
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	44
3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	45
3.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000.....	46
3.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2000 .....	48
3.4 ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ISO 9001:2000 .....	49
3.4.1 ΓΕΝΙΚΑ .....	49
3.4.2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΜΟΝΤΕΛΟΥ.....	50
3.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ .....	50
3.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 9001 .....	51
3.7 ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	52
3.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	53
3.9 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 9001 .....	55
3.10 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	56
3.11 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	57
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	58
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ</b> .....	<b>59</b>
<b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> .....	<b>59</b>
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	59

4.1	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	60
4.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14000.....	61
4.2.1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 14001.....	64
4.2.2	ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	65
4.2.3	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	66
4.3	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΚ 761/2001 ( EMAS ).....	67
4.3.1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ EMAS.....	68
4.3.2	ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ EMAS.....	68
4.3.3	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ EMAS.....	69
4.4	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	69
4.5	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 14001 ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΟ EMAS.....	70
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	72
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ.....</b>	<b>74</b>
	<b>ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP.....</b>	<b>74</b>
	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	74
5.1	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	75
5.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ HACCP.....	75
5.3	ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ HACCP.....	78
5.4	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ HACCP.....	80
5.5	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP.....	82
5.6	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ HACCP.....	83
5.7	ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP.....	84
5.8	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ HACCP.....	85
5.9	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP.....	86
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	87
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ.....</b>	<b>88</b>
	<b>ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....</b>	<b>88</b>
	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	88
6.1	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ISO 9001: 1994 ΚΑΙ ISO 9001: 2000.....	89
6.2	ΟΜΟΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001 ΚΑΙ ISO 14001 90.....	
6.3	ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001 ΚΑΙ ISO 14001.....	91



6.4	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ISO 14001 ΚΑΙ EMAS .....	91
6.5	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ EMAS ΕΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΗΔΗ ISO 14001 .....	93
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	94
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ .....</b>	<b>95</b>
	<b>ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....</b>	<b>95</b>
	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	95
7.1	ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ( ΕΛΟΤ ) .....	96
	7.1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	96
	7.1.2 ΕΛΟΤ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	97
	7.1.3 Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ .....	99
7.2	ΤΥΝ HELLAS .....	100
	7.2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	100
	7.2.2 ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΤΥΝ HELLAS .....	101
	7.2.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΤΥΝ HELLAS.....	102
7.3	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ LETRINA.....	103
	7.3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	103
	7.3.2 ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ LETRINA .....	104
7.4	ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	104
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	105
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΟΟ .....</b>	<b>106</b>
	<b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>106</b>
	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	106
8.1	ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΜΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΜΜΕ .....	107
8.2	ΚΟΣΤΗ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ.....	107
8.3	ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ.....	108
8.4	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΤΙΣ ΜΜΕ.....	108
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	109
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑΤΟ .....</b>	<b>110</b>
	<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....</b>	<b>110</b>
	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	110
9.1	ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	111
9.2	ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	111
9.3	ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ .....	112
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	113



---

<b>ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ .....</b>	<b>114</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>116</b>
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	116
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	116
ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ.....	117
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	117
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	<b>118</b>

**ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ****ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ**

ΣΔΠ:	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας
ΣΠΔ:	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
Ε.Φ.Ε.Τ:	Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων
ΕΛΚΕΠ:	Ελληνικό Κέντρο Ποιότητας
ΕΛΟΤ:	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΣΥΔ:	Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης
ΜΜΕ:	Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

**ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ**

ISO:	International Standardisation Organisation
IEC:	International Electrotechnical Commission (Διεθνής Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή)
TC:	Technical Committees ( Τεχνικές Επιτροπές )
BSI:	British Standards Institute
EMAS:	Environmental / Eco Management and Audit Scheme (Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης & Ελέγχου)
HACCP:	Hazard Analysis Critical Control Points (Ανάλυση Κινδύνου Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου)
CCP:	Critical Control Points

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Αγαπητοί αναγνώστες,

Ο πρόλογος αυτός αναφέρετε στις δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε κατά τη διάρκεια της συγγραφής της πτυχιακής εργασίας, προκειμένου να συγκεντρωθεί το κατάλληλο υλικό για τη δημιουργία μιας πλήρης και κατατοπιστικής εργασίας σχετικά με την εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας και τη συμβολή τους στην παραγωγή προϊόντων – υπηρεσιών ποιότητας και στη βελτίωση του περιβάλλοντος.

Το πρώτο εμπόδιο που κληθήκαμε να αντιμετωπίσουμε στην διάρκεια της έρευνάς μας ήταν η έλλειψη πλήρους συνεργασίας από την πλευρά κάποιων αρμόδιων και η έμμεση εμφάνιση της δυσαρέσκειά τους να μας αφιερώσουν λίγο χρόνο για να μας δώσουν κάποιες πληροφορίες. Το σημαντικό αυτό εμπόδιο έκανε δυσκολότερη την εργασία μας.

Ένα άλλο σημαντικό εμπόδιο ήταν ότι η περισσότερη σχετική βιβλιογραφία ήταν σε ξένες γλώσσες κάτι που μας οδήγησε στο μονοπάτι της μετάφρασης και έκανε την εργασία μας χρονοβόρα.

Επίσης, κάποιες σημαντικές βιβλιοθήκες, από τις οποίες συλλέγαμε το υλικό μας, είχαν συγκεκριμένο ωράριο, κάτι που μας πίεζε χρονικά, ενώ κάποιες άλλες δεν επέτρεπαν το δανεισμό βιβλίων, κάτι που δημιουργούσε αργοπορία.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι ένα σύνολο πληροφοριών δεν συμπεριλήφθηκε στην εργασία, παρά το γεγονός ότι ήταν εξίσου σημαντικές προκειμένου να μην ξεφύγουμε από τα βασικά όρια μιας πτυχιακής εργασίας.

Γενικά, με όλα τα αρνητικά και θετικά στοιχεία που συναντήσαμε ολοκληρώσαμε την έρευνα, συνειδητοποιώντας ότι η εκπόνηση μιας αξιόλογης εργασίας είναι δύσκολη! Ας ελπίσουμε ότι θα αποκομίσετε χρήσιμες πληροφορίες από την ανάγνωσή της.

## ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Προτού να σας εισάγουμε στην εργασία μας θεωρούμε απαραίτητο να αναφέρουμε τα κριτήρια επιλογής του συγκεκριμένου θέματος, δηλαδή για την εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας και τη συμβολή τους στην παραγωγή προϊόντων – υπηρεσιών ποιότητας και στη βελτίωση του περιβάλλοντος. Πρώτα απ' όλα βρήκαμε το θέμα ενδιαφέρον και αυτό μας παρακίνησε να ασχοληθούμε με την έρευνα. Είχαμε την τύχη να συναντήσουμε για πρώτη φορά το αντικείμενο κατά τη διάρκεια των σπουδών μας. Επίσης, το θέμα της εργασίας είναι κάτι που απασχολεί και ενδιαφέρει την κοινωνία σήμερα και το ίδιο θα συμβαίνει και στο μέλλον. Τέλος, το θέμα που επεξεργαστήκαμε αυτούσιο δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας από άλλους συμφοιτητές μας.

Μπορούμε να πούμε ότι η εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας έχει πολλαπλά οφέλη για όλους τους ανθρώπους και για το περιβάλλον και μπορούμε να αποκομίσουμε πολλά καλά. Πάνω σε αυτό το πιστεύω θα στηριχτούμε για να απαντήσουμε σημαντικά ερωτήματα, τα οποία απασχολούν τους ανθρώπους, είτε άμεσα γιατί είναι το αντικείμενο απασχόλησής τους, είτε έμμεσα για διάφορους προσωπικούς λόγους.

Τα βασικά ερωτήματα στα οποία θα σταθούμε είναι: ποιοι λόγοι επέβαλαν την εμφάνιση τέτοιων συστημάτων, ποία είναι αυτά τα συστήματα, πως εφαρμόζονται αυτά τα συστήματα, από ποίους ελέγχονται τα συστήματα και ποία είναι τα αποτελέσματα εφαρμογής τέτοιων συστημάτων. Προσπαθώντας να απαντήσουμε σε αυτά τα ερωτήματα επιλέξαμε το αντίστοιχο υλικό για να σας το παραθέσουμε και καταλήξαμε στη δημιουργία εννέα κεφαλαίων και κάποιων σημαντικών παραρτημάτων.

Στο πρώτο κεφάλαιο υπάρχει μια αναφορά σε βασικές έννοιες και ορισμούς για να εξοικειωθούμε λίγο με τα θέματα που θα αναλύσουμε πιο διεξοδικά σε επόμενα κεφάλαια. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης. Θα αποτελούσε παράληψη εάν δεν τον αναφέραμε, αφού αυτός ο οργανισμός είναι που προωθεί τα συστήματα διαχείρισης. Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφονται τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας, στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφονται τα συστήματα

περιβαλλοντικής διαχείρισης, ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο περιγράφεται το σύστημα για την υγιεινή των τροφίμων και των ποτών. Το έκτο κεφάλαιο καλύπτει την συσχέτιση, αλλά και την διαφοροποίηση των συστημάτων μεταξύ τους. Ακολουθώντας το έβδομο κεφάλαιο αναφέρει τους αρμόδιους οργανισμούς που ελέγχουν τα συστήματα διαχείρισης. Στο όγδοο κεφάλαιο γίνεται λόγος για τα συστήματα διαχείρισης και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες αποτελούν ειδική περίπτωση. Το ένατο κεφάλαιο είναι «αφιερωμένο» στα αποτελέσματα που δημιουργούνται με την εφαρμογή τέτοιων συστημάτων.

Και έτσι έφτασε η ώρα για την ανάλυση...

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

### ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι σαφές ότι οι καταναλωτές επιζητούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται να πληρούν ποιοτικές προϋποθέσεις. Αναφερόμενοι στις ποιοτικές προϋποθέσεις εννοούμε ότι τόσο τα προϊόντα όσο και η παροχή υπηρεσιών πρέπει να οδηγούν στη βέλτιστη ικανοποίηση των καταναλωτών.

Η ολοένα αυξανόμενη ποιοτική αναζήτηση των καταναλωτών οδήγησε τις επιχειρήσεις να ασχοληθούν περισσότερο και με μεγαλύτερο ενδιαφέρον με την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρουν. Αυτή η διαδικασία άλλαξε την προϋπάρχουσα κατάσταση, όπου οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν γνώριζαν ή τουλάχιστον δεν είχαν ασχοληθεί με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και προϊόντων τους. Κάτι τέτοιο είχε σαν αποτέλεσμα να μην έχουν σκεφτεί να προχωρήσουν σε διαδικασίες πιστοποίησης της ποιότητάς τους από τους αρμόδιους φορείς.

Αληθεύει ότι οι αλλαγές στην ελληνική πραγματικότητα καθυστέρησαν, ωστόσο τα τελευταία χρόνια η κατάσταση βελτιώνεται και περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις δίνουν έμφαση στην ποιότητα, προκειμένου να λάβουν πιστοποιητικά ποιότητας. Γεγονός που τους δεσμεύει για συνεχή διατήρηση και βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Άλλωστε, η εξειδίκευση πλέον έχει περάσει και στην πιστοποίηση. Η πιο γνωστή "οικογένεια" προτύπων, η ISO διαθέτει μια σειρά προτύπων πιστοποίησης που αφορούν ξεχωριστές δράσεις και ενδεχόμενους κλάδους της βιομηχανίας ή των υπηρεσιών με αποτέλεσμα τα πρότυπα πιστοποίησης ανά κλάδο να αποτελούν πλέον ένα είδος "ταυτότητας" για τις επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί.

Όμως προτού περάσουμε στην ανάλυση των προτύπων πιστοποίησης είναι σκόπιμο να παρουσιάσουμε μια ιστορική αναδρομή και να αναλυθούν

κάποιες βασικές έννοιες, όπως για παράδειγμα τι είναι τελικά τα συστήματα διαχείρισης, γιατί από αυτά απορρέουν τα πρότυπα πιστοποίησης.



## 1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Εδώ θα παρουσιάσουμε συνοπτικά τις προσπάθειες που έγιναν στο παρελθόν με στόχο τον καλύτερο και αποδοτικότερο έλεγχο της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων. Η παρουσίαση στηρίζεται στη χρονολογική σειρά εξέλιξης των τεχνικών ποιοτικού ελέγχου. Κατά την περίοδο πριν τη Βιομηχανική Επανάσταση, η βιομηχανική παραγωγή εφαρμοζόταν αποκλειστικά σε ανεξάρτητες ομάδες τεχνιτών, που ήταν υπεύθυνοι τόσο για την παραγωγή όσο και για μια πρωτόγονη μορφή ποιοτικού ελέγχου. Η ευθύνη για την ποιότητα ανήκε στους ελεγκτές της παραγωγής.

Με την είσοδο του 20<sup>ου</sup> αιώνα άρχισε να εμφανίζεται μια ομαδοποίηση τεχνιτών ή εργατών που είχαν παρόμοια καθήκοντα και η επίβλεψη των ομάδων ανατέθηκε σε εργοδηγούς οι οποίοι ήταν υπεύθυνοι για την ποιότητα των προϊόντων.

Η έναρξη της Βιομηχανικής Επανάστασης είχε σαν επακόλουθο την δημιουργία μεγάλων βιομηχανικών συγκροτημάτων, με μεγάλο αριθμό ομάδων παραγωγής, για τον έλεγχο των οποίων ήταν υπεύθυνοι οι λεγόμενοι επιθεωρητές παραγωγής. Αυτοί είχαν υποχρέωση να αναφέρονται στους αντίστοιχους εργοδηγούς.

Η τεχνολογική πρόοδος και η ανάπτυξη νέων υλικών και μεθόδων παραγωγής έκανε δύσκολο τον έλεγχο από τους εργοδηγούς και έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη σύστασης ενός νέου σώματος ελέγχου, τους πλήρως απασχολούμενος εργοδηγούς επιθεωρήσεως. Αυτή είναι και η πρώτη προσπάθεια ανεξαρτητοποίησης της επιθεώρησης από την παραγωγή.

Βέβαια κανείς δεν μπορεί να μιλήσει ακόμη για σύστημα ποιοτικού ελέγχου, αφού ο έλεγχος που γίνεται βασίζεται στην απλή επιθεώρηση και στο δόγμα « Αποδοχή – Απόρριψη ». Η πρωταρχική μορφή ελέγχου της ποιότητας, η επιθεώρηση, δεν ήταν τίποτε περισσότερο από την απλή σύγκριση των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών με τις δεδομένες πρωτογενείς μορφές προδιαγραφών.

Μετά ήρθε ο Δεύτερος Παγκόσμιος Πόλεμος, ο οποίος εκτίναξε στα ύψη τη βιομηχανική παραγωγή πολεμικού υλικού και παράλληλα έκανε

εμφανή την αδυναμία της μεγάλης πλειοψηφίας των βιομηχανιών να ελέγξουν την ποιότητα. Έτσι ύστερα από σχετική έρευνα και μελέτη έκανε την εμφάνισή του στη βιομηχανική παραγωγή η πρώτη μορφή Ποιοτικού Ελέγχου. Αυτό είναι το πρώτο σχετικά οργανωμένο σύστημα ποιότητας που εμφανίστηκε στη δεκαετία του 1950.

Στη συνέχεια η ανάπτυξη της στατιστικής επιστήμης έδωσε ένα πολύ σημαντικό εργαλείο στο υπάρχον σύστημα ποιοτικού ελέγχου, βοηθώντας σημαντικά τόσο στον έλεγχο του κόστους παραγωγής όσο και στο αποδεκτό επίπεδο ποιότητας των τελικών προϊόντων.

Με το σύστημα αυτό και την κατάλληλη στελέχωση οι βιομηχανίες μπορούσαν να εγγυηθούν στους πελάτες τους ότι τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που παρήγαγαν ήταν μέσα στις ανοχές που προέβλεπαν οι σχετικές προδιαγραφές. Ο έλεγχος ποιότητας, όπως εμφανίστηκε και εφαρμόστηκε και εφαρμόζεται ακόμα και σήμερα σε ορισμένες βιομηχανίες είναι το σύνολο των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών που επιβεβαιώνουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών. Με αυτόν, δηλαδή, γίνεται η επιθεώρηση του προϊόντος μετά την παραγωγή και οι αντίστοιχες επανορθώσεις ή διορθωτικές ενέργειες σε περίπτωση που διαπιστωθούν αστοχίες από το αρχικό σχέδιο προδιαγραφής.

Η αδυναμία του ποιοτικού ελέγχου που έγκειται στο γεγονός ότι εντοπίζει ελαττώματα κατασκευής ή σχεδιασμού μετά την κατασκευή του προϊόντος, τότε δηλαδή που το κόστος κατασκευής έχει ήδη καταβληθεί και η επανόρθωση είναι δύσκολη, καθώς και οι απαιτήσεις των πελατών που άρχισαν να αυξάνονται οδήγησαν σε πρώτη φάση τους μεγάλους οργανισμούς στην υιοθέτηση και εγκαθίδρυση Συστημάτων Διασφάλισης της Ποιότητας. Αυτά έχουν την ικανότητα να εξασφαλίζουν ότι η παραγωγή είναι ποιοτική και συνεπώς ο πελάτης θα παραλάβει ακριβώς το προϊόν που προδιαγράφεται στις σχετικές συμβάσεις. Διασφάλιση Ποιότητας είναι το σύνολο των προγραμματισθέντων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές.

Πρωτοπόρος στα συστήματα της διασφάλισης της ποιότητας ήταν ο στρατιωτικός και αργότερα ο διαστημικός τομέας. Οι Η.Π.Α υιοθέτησαν τη στρατιωτική προδιαγραφή MIL – Q – 9858 δεσμεύοντας όλες τις βιομηχανίες

– προμηθευτές του Αμερικανικού στρατού. Το NATO υποχρέωσε τα Υπουργεία Εθνικής Άμυνας των χωρών μελών του, να υιοθετήσουν τη διασφάλιση ποιότητας στα υλικά τους που προορίζονταν για τον εξοπλισμό της συμμαχίας. Το 1987 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ( ISO – International Standardisation Organisation ), εξέδωσε τα πρότυπα που σχετίζονταν με τη Διασφάλιση της Ποιότητας, δηλαδή τη σειρά ISO 9000.

Από όσα αναφέρθηκαν παραπάνω παρατηρούμε ότι κανένα από τα συστήματα που περιγράφηκαν δεν υπόσχεται ποιοτικά προϊόντα με ταυτόχρονη μείωση του κόστους, πλήρη αξιοποίηση και ανάπτυξη προσωπικού, εφαρμογή καινοτομιών, συνεχή βελτίωση και πλήρη συμμετοχή στην προσπάθεια όλων των επιπέδων των εργαζομένων. Τα στοιχεία που λείπουν από τα παραπάνω συστήματα αποτελούν το βασικό κορμό του Συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που είναι το πιο σύγχρονο, ευέλικτο και αποτελεσματικό σύστημα ποιότητας, σύμφωνα με τους ειδικούς. Η έννοια της Ολικής Ποιότητας προϋποθέτει τη συμμετοχή όλου του προσωπικού του οργανισμού, με στόχο τη διατήρηση και βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από τον οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού του οργανισμού με το μικρότερο δυνατό κόστος.

## 1.2 ΕΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (1998)

Θα αποτελούσε παράληψη αν δεν αναφερόμασταν στο 1998 που ανακηρύχθηκε ' έτος ποιότητας ' . Αυτό έγινε με σκοπό την ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και συμμετοχή σε έναν ευρύτερο διάλογο όλων των φορέων που έχουν σχέση με τα θέματα ποιότητας που επιδρούν και επηρεάζουν τις δραστηριότητές τους. Το έτος ποιότητας αποτέλεσε για το Υπουργείο Ανάπτυξης την αρχή ενός σχεδιασμού:

- για την ανάπτυξη και ανάδειξη της έννοιας της ποιότητας, με βασικό στόχο την προώθηση της συμβολή της
- για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας και ειδικότερα στους τομείς αρμοδιότητας του Υπουργείου ανάπτυξης
- για τη βιομηχανία, έρευνα και τεχνολογία, ενέργεια, εμπόριο, τουρισμό και καταναλωτές
- για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών
- για τη διαμόρφωση, ανάπτυξη και διάχυση της κουλτούρας της ποιότητας στην κοινωνία μας.

Κατά τη διάρκεια του έτους ποιότητας έγιναν οι παρακάτω δραστηριότητες:

- η οργανωτική επιτροπή που δημιουργήθηκε στο Υπουργείο Ανάπτυξης, επεξεργάστηκε τους βασικούς άξονες ενός προγράμματος γενικών και ειδικών προτάσεων και εκδηλώσεων
- έγινε προβολή του έτους ποιότητας με στόχο την ευαισθητοποίηση των εταιριών στην ποιότητα, ως βασική παράμετρο ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας, αλλά και της αναβάθμισης της ποιότητας της ζωής των πολιτών γενικότερα
- έγινε έκδοση της ' βίβλου ' για την ποιότητα στην Ελλάδα και σχετικών εντύπων με γενικά και ειδικά θέματα, που απευθύνονταν στους πολίτες και σε ομάδες επαγγελματιών
- είχαμε τη δημιουργία του εθνικού συμβουλίου ποιότητας
- έγινε αναβάθμιση του θεσμού των ελληνικών βραβείων ποιότητας για τις επιχειρήσεις, κατά τα πρότυπα των ευρωπαϊκών βραβείων ποιότητας
- καθιερώθηκε η ' εβδομάδα ποιότητας ' για τη χώρα μας, η οποία περιλάμβανε εκδηλώσεις που ανανέωναν το μήνυμα της ποιότητας και ανάλογα με τις στρατηγικές και επιλογές είχε και συγκεκριμένο μήνυμα

Βλέπουμε ότι το έτος ποιότητας συνέβαλε σημαντικά στο να διαδοθεί το μήνυμα της ποιότητας.

### 1.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

«Ένα σύστημα ποιότητας, που ουσιαστικά πρόκειται για σύστημα διαχείρισης, περιγράφει την οργανωτική δομή, τις ευθύνες, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τους πόρους που απαιτούνται για την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας. Ο σκοπός του συστήματος είναι να ικανοποιήσει και να ξεπεράσει τις προσδοκίες των πελατών, σε σχέση με τις ανάγκες τους»<sup>1</sup>.

Είναι απαραίτητο να αναφερθούν κάποιες έννοιες για την καλύτερη κατανόηση του θέματος. *Διαχείριση Ποιότητας* είναι οι δραστηριότητες που πηγάζουν από την ανώτατη διοίκηση και αφορούν τη γενικότερη κατεύθυνση και τον έλεγχο του οργανισμού. Αυτό δεν είναι μόνο αρμοδιότητα του υπεύθυνου ποιότητας, αλλά ευθύνη όλων των επιπέδων της διοίκησης. Σαν ορισμό της Διαχείρισης της Ποιότητας μπορούμε να πούμε ότι είναι «Συντονισμένες δραστηριότητες για την διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού, όσον αφορά την ποιότητα».

Προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή η Διαχείριση της Ποιότητας, πρέπει να υπάρχει ένα επίσημο σύστημα που να καθορίζει με λεπτομέρειες «τι γίνεται, ποιος το κάνει και πώς το κάνει». Το σύστημα που τίθεται σε εφαρμογή για την επίτευξη της Διαχείρισης της Ποιότητας προσδιορίζεται ως: «Σύστημα Διαχείρισης για την διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα».

Ένα αποτελεσματικό σύστημα ποιότητας πρέπει να περιλαμβάνει ελέγχους, ώστε να διασφαλίζει ότι όλες οι δραστηριότητες, από την αρχική εκδήλωση ενδιαφέροντος του πελάτη και την έκδοση μιας προσφοράς μέχρι και την παράδοση του τελικού προϊόντος, είναι κατάλληλες και επαρκείς για να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την ποιότητα και την εκπλήρωση καθορισμένων σκοπών.

Θα ήταν παράληψη αν δεν αναφερόμασταν στην έννοια της Διασφάλισης της Ποιότητας. *Διασφάλιση της Ποιότητας* είναι η δραστηριότητα που χρησιμοποιείται από τον οργανισμό, ώστε να παρέχει εμπιστοσύνη ότι

<sup>1</sup> Σελ 6, EUCAT, Επιθεώρηση, αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ως προς ISO 9001:2000.



εκπληρώνονται οι απαιτήσεις. Ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στοχεύει στην παροχή εμπιστοσύνης έναντι της πρόληψης ελαττωμάτων, παρά του εντοπισμού ελαττωμάτων. Σαν ορισμό της Διασφάλισης της Ποιότητας μπορούμε να πούμε ότι είναι «Το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας το οποίο εστιάζεται στην παροχή εμπιστοσύνης ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για την ποιότητα».

Είναι γεγονός ότι σήμερα εξετάζεται και η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και η ποιότητα των διαδικασιών που παράγουν αυτά τα αποτελέσματα. Τα πρώτα συστήματα ποιότητας ανέπτυξαν διαδικασίες που στηρίζονταν σε διεθνή πρότυπα. Το πρότυπο είναι μια τεχνική, η οποία υποδεικνύει συγκεκριμένα κριτήρια που επιβεβαιώνουν ότι τα υλικά, τα προϊόντα και οι διαδικασίες είναι κατάλληλα για χρήση. Τα πρότυπα προσδιορίζουν το πώς τα συστήματα διαχείρισης πρέπει να κατασκευάζονται και να λειτουργούν.

Με λίγα λόγια τα πρότυπα περιγράφουν λεπτομερώς τις προδιαγραφές που πρέπει να έχει το σύστημα διαχείρισης. Δηλαδή, περιγράφουν μεθόδους που εξασφαλίζουν την ποιότητα των διαδικασιών και εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο τα συστήματα πρέπει να λειτουργούν.

Στις μέρες μας τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας έχουν ευρεία εφαρμογή. Πρόκειται για συστήματα τα οποία υιοθετούνται από:

- Μεταποιητικές Επιχειρήσεις ( Βιομηχανίες, Βιοτεχνίες κτλ. )
- Εταιρίες Παροχής Υπηρεσιών ( Εταιρίες Συμβούλων, Νοσοκομεία, Ναυτιλιακές Επιχειρήσεις κτλ. )
- Τουριστικές Επιχειρήσεις ( Ξενοδοχεία )
- Εμπορικές Επιχειρήσεις
- Δημόσιες Υπηρεσίες

Στον τομέα των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας το πιο δημοφιλές πρότυπο είναι το ISO 9000.

### 1.3.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Όπως όλες οι έννοιες, έτσι και η ποιότητα εκφράζεται με διάφορες απόψεις. Ένας ευρύτατα αποδεκτός ορισμός της ποιότητας είναι ο παρακάτω:

*«Ποιότητα είναι το να ανταποκρίνεσαι ή ακόμα και να ξεπερνάς τις προσδοκίες του πελάτη»*

Ένας άλλος ορισμός είναι:

*«Το σύνολο των χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, που αναφέρονται στην δυνατότητά τους να ικανοποιούν μια εκφρασμένη ή συναγόμενη ανάγκη του πελάτη»*

Με απλά λόγια η καταλληλότητα του προϊόντος για τον σκοπό για τον οποίο προορίζεται. Ένας απλούστερος ορισμός της ποιότητας είναι:

*«Ποιότητα είναι κάθε δραστηριότητα που έχει σαν αποτέλεσμα την ικανοποίηση του πελάτη».*

Επίσης:

*«Ποιότητα είναι ένας τρόπος διοίκησης του οργανισμού, που επηρεάζει κάθε δραστηριότητα και κάθε διαδικασία»*

Είναι γεγονός ότι η ποιότητα είναι υποκειμενική, αφού αυτό που για κάποιον είναι ποιοτικό μπορεί για κάποιον άλλο να μην είναι. Ωστόσο, μπορούμε να συνοψίσουμε κάποια χαρακτηριστικά. Έτσι, ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι τα προαναφερθέντα και επίσης είναι:

- Ο πιο σύγχρονος, ενδεδειγμένος, ευέλικτος και αποτελεσματικός τρόπος διοίκησης μιας επιχείρησης
- Καταλληλότητα για χρήση



- Το να κάνεις κάτι σωστά την πρώτη φορά και κάθε φορά
- Το να πληρώνεις για αυτό που πραγματικά παίρνεις

### 1.3.2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι πολύ σημαντική, τόσο για την επιχείρηση, όσο και για τους πελάτες της.

Για την επιχείρηση αποτελεί και καθαρό κέρδος και ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Μια επιχείρηση που ακολουθεί τα “βήματα” της ποιότητας, όταν κάτι γίνεται σωστά με την πρώτη φορά, τότε μειώνονται οι περιττοί έλεγχοι, οι καθυστερήσεις, οι παρεξηγήσεις και το ανθυγιεινό εργασιακό περιβάλλον. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, τόσο για την διοίκηση που στοχεύει στην αύξηση, όσο και για τους εργαζόμενους της επιχείρησης που θέλουν ικανοποίηση από την εργασία τους, σεβασμό από τους πελάτες, εργασιακή ασφάλεια και εργασία με προοπτικές.

Για τον πελάτη που επενδύει ένα μέρος των χρημάτων του σε ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, η ποιότητα είναι πολύ σημαντικός παράγοντας. Οι πελάτες σε οποιοδήποτε βιοτικό επίπεδο, μιλώντας υπό κανονικές συνθήκες, και αν βρίσκονται θέλουν πάντα να κάνουν σωστή τοποθέτηση των χρημάτων τους και να απολαμβάνουν υψηλού επιπέδου και αξιόπιστες υπηρεσίες. Γενικά, θέλει ο κάθε καταναλωτής, να του προσφέρονται αυτά που ζητά. Δηλαδή, τα χαρακτηριστικά που ζητά ο καθένας για τους δικούς του λόγους.

### 1.4 ΟΙ ΟΧΤΩ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πρόκειται για οκτώ περιεκτικούς και θεμελιώδεις κανόνες στους οποίους πιστεύει η Διοίκηση μιας εταιρείας που θέλει να εφαρμόσει ένα σύστημα ποιότητας και οι οποίοι στοχεύουν στη μακρόχρονη και συνεχή βελτίωση των

επιδόσεών της, επικεντρώνοντας την προσοχή στους πελάτες και συγχρόνως καλύπτοντας τις ανάγκες των άλλων ενδιαφερομένων μερών.

#### 1.4.1 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Η εταιρεία στηρίζεται στους πελάτες της και για το λόγο αυτό πρέπει να κατανοεί τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες τους, να ικανοποιεί τις απαιτήσεις τους και να προσπαθεί να υπερβεί τις προσδοκίες τους.

Εφαρμόζοντας την αρχή επικέντρωσης στον πελάτη, η εταιρεία:

- Κατανοεί το σύνολο των αναγκών και προσδοκιών του πελάτη.
- Κοινοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών στο προσωπικό.
- Εξασφαλίζει μια ισορροπημένη προσέγγιση μεταξύ των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών και των άλλων ενδιαφερομένων μερών (διοίκηση, ανθρώπινο δυναμικό, προμηθευτές, εξωτερικοί συνεργάτες).
- Μετρά την ικανοποίηση του πελάτη και αξιοποιεί τα αποτελέσματα των μετρήσεων.

#### 1.4.2 ΗΓΕΣΙΑ

Η Διοίκηση της εταιρείας εξασφαλίζει αρμονία, κοινή κατεύθυνση και το κατάλληλο περιβάλλον, μέσα στο οποίο όλα τα άτομα μπορούν να συμμετάσχουν πλήρως στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών της.

Η εφαρμογή της αρχής της ηγεσίας οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες :

- Υποδειγματική καθοδήγηση και έγκαιρη δράση.
- Κατανόηση και ανταπόκριση στις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος.

- Αντιμετώπιση των αναγκών όλων των εμπλεκομένων, συμπεριλαμβανομένων των πελατών, εργαζομένων, προμηθευτών-υπεργολάβων και της κοινωνίας γενικότερα.
- Δημιουργία ενός ξεκάθαρα οράματος για το μέλλον της εταιρείας.
- Έμπνευση, ενθάρρυνση και αναγνώριση της συνεισφοράς των εργαζομένων.
- Καθορισμό προκλητικών αντικειμενικών σκοπών και στόχων.
- Εφαρμογή στρατηγικής για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων αυτών.

### 1.4.3 ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ

Τα άτομα σε όλα τα επίπεδα είναι η πεμπτουσία της εταιρείας και η πλήρης συμμετοχή τους επιτρέπει να αξιοποιούνται οι ικανότητές τους προς όφελός της.

Η εφαρμογή της αρχής της εμπλοκής ατόμων οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες από το προσωπικό:

- Αποδοχή δικαιοδοσίας και υπευθυνότητας στην επίλυση προβλημάτων.
- Ενεργή συμμετοχή στην αναζήτηση ευκαιριών για βελτίωση.
- Καινοτομία και δημιουργικότητα στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων.
- Ικανοποίηση από την εργασία τους, ενθουσιασμό και υπερηφάνεια που αποτελούν τμήμα της εταιρείας.

#### 1.4.4 ΔΙΕΡΓΑΣΙΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

**Ένα επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο αποδοτικά όταν οι σχετικοί πόροι και δραστηριότητες διαχειρίζονται ως μία διεργασία.**

Κάθε δραστηριότητα η οποία λαμβάνει εισερχόμενα και τα μετατρέπει σε εξερχόμενα θεωρείται ως διεργασία. Η συστηματική αναγνώριση και διαχείριση των διεργασιών που εκτελούνται στην εταιρεία και η αλληλεπίδρασή μεταξύ αυτών των διεργασιών αναφέρεται ως διεργασιοκεντρική προσέγγιση.

Η εφαρμογή της αρχής της διεργασιοκεντρικής προσέγγισης οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες :

- Καθορισμό διεργασίας για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.
- Αναγνώριση και μέτρηση των εισερχομένων και των εξερχόμενων της διεργασίας.
- Αποτίμηση πιθανών ρίσκων, συνεπειών και επιδράσεων των διεργασιών στους πελάτες, προμηθευτές και τους άλλους εμπλεκόμενους στη διεργασία.
- Καθορισμό υπευθυνοτήτων, αρμοδιοτήτων και εξουσιοδοτήσεων για τη διαχείριση των διεργασιών.

#### 1.4.5 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

**Ο προσδιορισμός, η κατανόηση και διαχείριση ενός συνόλου αλληλένδετων διεργασιών ως ένα σύστημα, συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της εταιρείας κατά την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων της.**

Η εφαρμογή της αρχής της προσέγγισης Συστήματος στη Διαχείριση οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες:

- Καθορισμό του Συστήματος μέσω της αναγνώρισης ή ανάπτυξης της διεργασίας που επηρεάζει ένα δεδομένο αντικειμενικό σκοπό.
- Δομή του Συστήματος κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτευχθεί ο αντικειμενικός σκοπός με τον πιο αποδοτικό τρόπο.
- Κατανόηση των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των διεργασιών του Συστήματος.
- Συνεχή βελτίωση του Συστήματος μέσα από μέτρηση και αξιολόγηση.
- Καθορισμό-περιορισμό χρήσης πόρων από κάθε δράση.

#### 1.4.6 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

**Η συνεχής βελτίωση της συνολικής επίδοσης της εταιρείας αποτελεί ένα μόνιμο αντικειμενικό σκοπό της.**

Η εφαρμογή της αρχής της συνεχούς βελτίωσης οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες :

- Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών, διεργασιών και συστημάτων αποτελεί κοινό στόχο για όλο το προσωπικό της εταιρείας.
- Εφαρμογή των βασικών αρχών βελτίωσης για τη σταδιακή βελτίωση με μικρά βήματα ή τη στρατηγική-ριζοσπαστική βελτίωση.
- Χρήση τακτικών αξιολόγησης έναντι καθιερωμένων κριτηρίων υπεροχής (μελέτη ανταγωνισμού), για την αναγνώριση περιοχών πιθανής βελτίωσης.
- Προώθηση προληπτικών ενεργειών.
- Παροχή κατάλληλης επιμόρφωσης και εκπαίδευσης προσωπικού, σε μεθόδους και εργαλεία συνεχούς βελτίωσης.
- Καθιέρωση μετρήσεων και στόχων για την καθοδήγηση και την παρακολούθηση βελτιώσεων.

#### **1.4.7 ΣΤΟΙΧΕΙΟΘΕΤΗΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ**

**Οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στη λογική ή στη διαισθητική ανάλυση των δεδομένων.**

Η εφαρμογή της αρχής της στοιχειοθετημένης προσέγγισης στη λήψη απόφασης οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες :

- Λήψη μετρήσεων και συλλογή δεδομένων και πληροφοριών σχετικών με τους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους της εταιρείας.
- Εξασφάλιση ότι τα δεδομένα και οι πληροφορίες είναι επαρκώς ακριβή, αξιόπιστα και προσιτά.
- Ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών με τη χρήση αξιόπιστων μεθόδων.
- Κατανόηση της αξίας των κατάλληλων στατιστικών τεχνικών.
- Λήψη αποφάσεων και δράσεων βασιζόμενων στα αποτελέσματα της λογικής ανάλυσης σε ισορροπία με την εμπειρία και τη διαισθηση.

#### **1.4.8 ΣΧΕΣΕΙΣ ΑΜΟΙΒΑΙΟΥ ΟΦΕΛΟΥΣ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ-ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ**

**Υπάρχει αλληλεξάρτηση ανάμεσα στην εταιρεία και στους προμηθευτές-εξωτερικούς συνεργάτες. Η καλλιέργεια σχέσεων αμοιβαίου οφέλους βοηθά και τα δύο μέρη να αυξήσουν την ικανότητά τους να προσθέτουν αξία στην επιχείρηση.**

Η εφαρμογή της αρχής των σχέσεων αμοιβαίου οφέλους οδηγεί στις παρακάτω ενέργειες :

- Αναγνώριση και επιλογή των σημαντικών προμηθευτών-εξωτερικών συνεργατών.



- Επίτευξη ξεκάθαρης και ανοικτής επικοινωνίας.
- Έναρξη από κοινού ανάπτυξης και βελτίωσης προϊόντων, υλικών και διεργασιών.
- Δημιουργία σχέσεων οι οποίες εξισορροπούν τις βραχυπρόθεσμες απολαβές με μια μακροπρόθεσμη θεώρηση συνεργασίας.
- Από κοινού καθορισμός ξεκάθαρης εικόνας των αναγκών του πελάτη.
- Ανταλλαγή πληροφοριών και μελλοντικών σχεδίων.
- Αναγνώριση των βελτιώσεων και επιτευγμάτων του προμηθευτή-εξωτερικού συνεργάτη.

### 1.5 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Γνωρίζοντας πλέον τι είναι ένα σύστημα διαχείρισης μπορούμε να αναφερθούμε στα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

«Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι το μέρος του συνολικού συστήματος διαχείρισης, το οποίο περιλαμβάνει οργανωτική δομή, δραστηριότητες σχεδιασμού, ευθύνες, πρακτικές, διαδικασίες, διεργασίες και μέσα για ανάπτυξη, εφαρμογή, επίτευξη, ανασκόπηση και διατήρηση της περιβαλλοντικής πολιτικής. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι ένα μέρος του ολικού συστήματος ποιότητας»<sup>2</sup>

Τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αποτελούν στις μέρες μας τη νέα βάση στην οποία θα στηριχθεί η πρόοδος των επιχειρήσεων, αφού αυτή η βάση θα προσφέρει ένα καινούριο και ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, την Περιβαλλοντική Συνείδηση.

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι οι προτροπές για την προστασία του περιβάλλοντος και για μια ορθολογικότερη περιβαλλοντική διαχείριση, είναι σήμερα πειστικές και από μεμονωμένες ομάδες και από φορείς διεθνούς εμβέλειας και από κυβερνήσεις.

Για αυτόν το λόγο οι βιομηχανίες, οι κατεχοχόν ρυπογόνες πηγές του περιβάλλοντος, πρέπει να είναι σε θέση να αποδεικνύουν ότι διαθέτουν

<sup>2</sup> Σελ 3, EUCAT, Επιθεώρηση αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ως προς ΕΛΟΤ EN ISO 14001:1996



περιβαλλοντική συνείδηση και αυτή βρίσκει εφαρμογή σε όλες τις διαδικασίες που ακολουθούν. Έτσι οι βιομηχανίες προσπαθούν να αποκτήσουν ένα νομοθετικό πλήρες Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και στη συνέχεια να το πιστοποιήσουν.

Στον τομέα της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης τα πιο δημοφιλή πρότυπα είναι το i) ISO 14000 και το ii) EMAS.

## 1.6 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Πιστοποίηση είναι η διαδικασία με την οποία ένα τρίτο μέρος παρέχει γραπτή διαβεβαίωση ότι ένα προϊόν, μια διεργασία ή μια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

Με τη διαδικασία της πιστοποίησης βεβαιώνεται ότι ένα προϊόν έχει κατασκευασθεί και πληροί τις απαιτήσεις ενός προτύπου. Η διαπίστωση της συμμόρφωσης μπορεί να είναι προαιρετική ή υποχρεωτική. Είναι προαιρετική όταν δεν υπάρχει νομοθεσία που να επιβάλλει την εφαρμογή ενός προτύπου και υποχρεωτική όταν επιβάλλεται από νομικές διατάξεις.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι υπάρχουν δυο κατηγορίες πιστοποίησης.

A) Πιστοποίηση ενός προϊόντος ότι συμμορφώνεται σε πρότυπα. Σ' αυτήν την περίπτωση το προϊόν υποβάλλεται σε μια σειρά δοκιμών, σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα, σε ένα αναγνωρισμένο εργαστήριο. Από το αποτέλεσμα αυτών των δοκιμών κρίνεται η συμμόρφωσή του ως προς τις απαιτήσεις του προτύπου. Αν υπάρχει συμμόρφωση, τότε χορηγείται πιστοποιητικό συμμόρφωσης του προϊόντος ως προς το συγκεκριμένο πρότυπο. Μετά από αυτό το προϊόν μπορεί να έχει σήμανση που αποδεικνύει τη συμμόρφωσή του ( π.χ σήμα ΕΛΟΤ, TUV ).

B) Πιστοποίηση ως προς την ποιότητα. Σ' αυτήν την περίπτωση εάν ένας κατασκευαστής θέλει να πιστοποιήσει ότι ένα προϊόν του ή μια παραγωγική διαδικασία του χαρακτηρίζεται από σταθερή ποιότητα και ποιότητα που

επαναλαμβάνεται καταφεύγει στην πιστοποίηση της σειράς ΕΛΟΤ EN ISO 9000.

### 1.6.1 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας δεν γίνεται από τον ίδιο που σχεδιάζει και εφαρμόζει το σύστημα για ευνόητους λόγους. Για αυτό τον σκοπό έχουν ιδρυθεί και λειτουργούν οι Φορείς Πιστοποίησης. Τα στάδια για την πιστοποίηση είναι τέσσερα, αλλά όταν μιλάμε για μια εταιρεία η οποία ακόμα δεν έχει υιοθετήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πρέπει να προηγηθούν πέντε στάδια. Εδώ θα παρουσιάσουμε όλα τα στάδια συνολικά. Δηλαδή θα παρουσιάσουμε και τα βήματα που απαιτούνται για την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας και τα βήματα που απαιτούνται για την πιστοποίηση του συστήματος.

- 1) **Απόφαση και δέσμευση της ανώτατης διοίκησης:** Για την προετοιμασία της πιστοποίησης ο βασικός παράγοντας επιτυχίας είναι η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης για την στήριξη ολόκληρης της προσπάθειας. Για να γίνει αυτό θα πρέπει εκείνοι που διοικούν την εταιρεία να καταλάβουν τη σημασία της πιστοποίησης και γιατί κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο για την εταιρεία. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με εκπαίδευση των ανωτέρων για αυτό το θέμα από έμπειρο σύμβουλο πιστοποίησης.
- 2) **Επιλογή εκπροσώπου της διοίκησης και συντονιστικής ομάδας:** Σε αυτό το στάδιο η διοίκηση πρέπει να δημιουργήσει μια ομάδα με υποδομή η οποία θα αποτελείται από ένα μόνιμο εκπρόσωπο της και μια συντονιστική επιτροπή με μέλη που θα προέρχονται από όλα τα τμήματα της εταιρείας. Ο εκπρόσωπος της διοίκησης θα είναι υπεύθυνος για το συντονισμό της όλης προσπάθειας μέχρι την τελική πιστοποίηση και επίσης θα αποτελεί το σύνδεσμο της συντονιστικής επιτροπής με την ανώτατη διοίκηση. Η συντονιστική επιτροπή θα απαρτίζεται από έμπειρα

στελέχη, ανώτερους υπαλλήλους και μετά τη δημιουργία της θα εκπαιδευθεί σε θέματα ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας.

- 3) **Τεκμηρίωση του συστήματος – Αρχική σύνταξη εγχειριδίου ποιότητας:** Με τη βοήθεια των εσωτερικών ανασκοπήσεων μπορούν να αναγνωριστούν οι περιοχές που χρειάζονται βελτίωση ή τεκμηρίωση. Οι διορθωτικές ενέργειες και οι προσπάθειες για η δημιουργία εγγράφου συστήματος ποιότητας είναι χρονοβόρες.
- 4) **Τεκμηρίωση και εφαρμογή των διαδικασιών:** Οι προσπάθειες τεκμηρίωσης θα αρχίσουν να αποδίδουν καθώς προσαρμόζεται και σταθεροποιείται το σύστημα ποιότητας. Κατά την περίοδο αυτή η εργασία για την τεκμηρίωση και την εφαρμογή βελτιωμένων διαδικασιών συνεχίζεται η εσωτερική επιθεώρηση και ανασκόπηση για να τελειοποιηθεί το εγχειρίδιο ποιότητας. Επίσης, σε αυτήν τη φάση πρέπει να γίνεται και διοικητική επιθεώρηση.
- 5) **Εσωτερική επιθεώρηση και ανασκόπηση του συστήματος:** Η εσωτερική επιθεώρηση είναι μια παρακολούθηση της πορείας της προετοιμασίας για την πιστοποίηση. Για αυτήν την παρακολούθηση πρέπει να καθορίζεται ένα αρχικό σημείο, ένα σημείο εκκίνησης και μετά από αυτό θα παρακολουθείται η πρόοδος της εταιρείας. Η αρχική ανασκόπηση περιλαμβάνει τη διαγνωστική μελέτη. Δηλαδή, την παρουσίαση της πλήρους και αληθινής κατάστασης του συστήματος ποιότητας της εταιρείας και την σύγκριση των χαρακτηριστικών του με τις απαιτήσεις του προτύπου που έχει επιλεγεί.
- 6) **Επιλογή φορέα πιστοποίησης:** Για την επιλογή του φορέα πιστοποίησης η επιχείρηση θα χρησιμοποιήσει κάποια κριτήρια, όπως η διεθνής αναγνώριση και αξιοπιστία, η εμπειρία, τα προσόντα και οι ικανότητες των στελεχών του, η εξειδίκευση σε συγκεκριμένους τομείς. Μετά την επιλογή πρέπει να γίνει και η πρώτη συνάντηση.
- 7) **Προ – αξιολόγηση:** Η προ – αξιολόγηση είναι η τελευταία δοκιμή πριν την επίσημη τελική αξιολόγηση. Είναι προαιρετική, αλλά πολλές επιχειρήσεις τη θεωρούν πολύτιμη για τον εντοπισμό αδυναμιών ή λαθών που δεν εξαλείφθηκαν μέχρι αυτό το στάδιο. Αν τυχόν βρεθούν ελλείψεις θα πρέπει να γίνουν διορθωτικές ενέργειες πριν την τελική αξιολόγηση.

- 8) **Τελική αξιολόγηση:** Η αξιολόγηση πιστοποίησης γίνεται από τον επιλεγμένο φορέα αρκετούς μήνες μετά τη χρονική στιγμή κατά την οποία το σύστημα τεκμηριώθηκε και εφαρμόστηκε. Το γεγονός αυτό επιτρέπει στο φορέα αξιολόγησης να βρει αντικειμενικές αποδείξεις για το αν οι διαδικασίες που εφαρμόζει η επιχείρηση συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του πρότυπου που επιλέχθηκε.
- 9) **Πιστοποίηση:** Αν το αποτέλεσμα της αξιολόγησης είναι θετικό, η επιχείρηση θα λάβει το σχετικό πιστοποιητικό σε ένα ή δύο μήνες. Αν βρεθούν μικρές ελλείψεις δίνεται στην επιχείρηση χρόνος για να κάνει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες. Αν βρεθούν σημαντικές ελλείψεις η διαδικασία διακόπτεται και ζητείται μερική ή ολική ανασκόπηση πριν την επανάληψη της διαδικασίας. Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να συνεχίσει τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, τις ανασκοπήσεις και τις διορθωτικές ενέργειες.

## 1.7 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Είναι αποδεδειγμένο ότι μια επιχείρηση που ενσωματώνει ένα σύστημα ποιότητας κερδίζει κάποια πράγματα, δηλαδή, έχει κάποια οφέλη. Αυτά τα οφέλη μπορεί να διαφέρουν από το αν μιλάμε για Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ή για Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αλλά σίγουρα υπάρχουν κάποια κοινά πλεονεκτήματα.

Ενδεικτικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι καταρχήν με αυτά τα συστήματα η επιχείρηση καταφέρνει να εξασφαλίσει την πελατοκεντρική, στρατηγική και συστηματική προσέγγιση στη διοίκηση των επιχειρήσεων. Δεύτερον, στοχεύει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος ή υπηρεσίας και οδηγείται σε καλύτερα αποτελέσματα. Τέλος, έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Με αυτόν τον τρόπο μειώνει το κόστος, ενισχύει το καλό όνομα της και μπορεί να εξασφαλίσει μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Μετά από την ανάλυση κάποιων βασικών εννοιών, όπως ποιότητα, συστήματα διαχείρισης ποιότητας, συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, πιστοποίηση, αλλά και την παρουσίαση της ανάγκης για ποιότητα, η οποία προέρχεται από το 'θέλω' και το 'απαιτώ' των καταναλωτών, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι σημερινές αγορές είναι περισσότερο ανταγωνιστικές και οι εταιρείες πρέπει να εκμεταλλευθούν κάθε ευκαιρία για να βελτιώσουν τη θέση τους.

Αυτό μπορούν να το επιτύχουν με την εφαρμογή ενός διεθνώς αναγνωρισμένου συστήματος ποιότητας. Κάτι τέτοιο θα οδηγήσει τους πελάτες στο να εμπιστευθούν περισσότερο τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της κάθε εταιρείας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ( ISO )

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης, είναι η ομοσπονδία των εθνικών οργανισμών τυποποίησης 90 χωρών, όπου κάθε χώρα εκπροσωπείται από έναν οργανισμό. Πρόκειται για μη κυβερνητικό οργανισμό, που ιδρύθηκε το 1947 και εδρεύει στη Γενεύη ( Ελβετία ). Το κύριο αποτέλεσμα των εργασιών του οργανισμού ISO, αφορά τις διεθνείς συμφωνίες που εκδίδονται ως διεθνή πρότυπα. Ο κάθε εθνικός οργανισμός που είναι μέλος του ISO, πληρώνει κάποια συνδρομή, ώστε να συνεισφέρει στην οικονομική υποστήριξη των δραστηριοτήτων του. Το αντικείμενο του ISO είναι να προωθηθεί η ανάπτυξη της τυποποίησης και των σχετικών παγκόσμιων δραστηριοτήτων με σκοπό τη διευκόλυνση της διεθνούς ανταλλαγής των αγαθών και των υπηρεσιών και την ανάπτυξη της συνεργασίας σε διάφορους τομείς, όπως στον επιστημονικό, στον τεχνολογικό, στον οικονομικό τομέα.

Ο ISO αποτελείται από περίπου 180 Τεχνικές Επιτροπές. Η κάθε τεχνική Επιτροπή είναι αρμόδια για έναν από πολλούς τομείς. Η Διεθνής Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή ( IEC, International Electrotechnical Commission ), η οποία είναι συγγενής οργανισμός του ISO και εδρεύει επίσης στη Γενεύη, ασχολείται με ηλεκτροτεχνικά πρότυπα, και αφήνει στον οργανισμό ISO όλα τα πρότυπα που αφορούν τα προϊόντα και τη διαχείριση. Στη διεθνή σκηνή, ο οργανισμός ISO έχει αντίστοιχη θέση με εκείνη της επιτροπής CEN της Ευρώπης. Η επιτροπή CEN, είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης. Αντιπροσωπεύει όλους τους Ευρωπαϊκούς Εθνικούς Οργανισμούς προτύπων και καθοδηγεί την Ευρώπη σε θέματα τυποποίησης. Οι εθνικοί οργανισμοί προτύπων όλων των Ευρωπαϊκών χωρών, είναι τόσο μέλη της CEN όσο και του ISO. Επίσης, περισσότερες από 70 μη Ευρωπαϊκές χώρες είναι μέλη του ISO. Οι διεθνείς εμπορικές συμφωνίες, εξαρτώνται από την εναρμόνιση των προτύπων που εκδίδονται από αυτούς τους οργανισμούς μέσω του ISO.



Μέσω της CEN και των ευρωπαϊκών μελών της, έχουν καταργηθεί οι «Τεχνικοί φραγμοί» και έχει δημιουργηθεί μια ενιαία Ευρωπαϊκή αγορά.

Η διεθνής τυποποίηση άρχισε στον ηλεκτροτεχνικό τομέα. Η διεθνής ηλεκτροτεχνική επιτροπή (International Electrotechnical Commission), καθιερώθηκε το 1906. Οι δραστηριότητές της τερματίσθηκαν το 1942.

Όλη η σημαντική εργασία της ανάπτυξης προτύπων του ISO, διεκπεραιώνεται από τεχνικές επιτροπές, γνωστές ως «TCs»<sup>3</sup>. Η ανάπτυξη κάθε σημαντικού καινούργιου προτύπου, ανατίθεται σε έναν από τους επιμέρους εθνικούς οργανισμούς προτύπων του ISO. Μέχρι σήμερα ο ISO έχει δημοσιεύσει περισσότερα από 13.700 διεθνή πρότυπα.

---

<sup>3</sup> TCs (Technical Committees): Ο ISO αποτελείται από Τεχνικές Επιτροπές οι οποίες αναλαμβάνουν την διεκπεραίωση των προτύπων που προτείνονται και ψηφίζονται. Ανάλογα με το αντικείμενο του προτύπου υπάρχει και η αντίστοιχη επιτροπή.



## 2.1 ΠΟΙΟΙ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΥΝ ΚΑΙ ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΟΥ ISO

Τα πρότυπα του ISO αναπτύσσονται από τις Τεχνικές Επιτροπές στις οποίες περιλαμβάνονται εμπειρογνώμονες από τους βιομηχανικούς, τεχνικούς και επιχειρησιακούς τομείς που έχουν ζητήσει πρότυπα. Αυτοί οι εμπειρογνώμονες μπορούν να ενωθούν με άλλους οι οποίοι έχουν τη σχετική γνώση, όπως οι αντιπρόσωποι των κυβερνητικών αντιπροσωπειών, εργαστήρια δοκιμής, ενώσεις καταναλωτών, οικολόγοι και διάφοροι άλλοι. Οι εμπειρογνώμονες συμμετέχουν ως εθνικές αντιπροσωπείες, που επιλέγονται από το εθνικό ίδρυμα μελών του ISO για την ενδιαφερόμενη χώρα. Αυτές οι αντιπροσωπείες πρέπει να αντιπροσωπεύουν όχι μόνο τις απόψεις των οργανώσεων στις οποίες οι συμμετέχοντες τους εργάζονται, αλλά και άλλων συμμετεχόντων. Σύμφωνα με τους κανόνες του ISO, το ίδρυμα μελών πρέπει να λάβει υπόψη της τις απόψεις της σειράς των συμβαλλόμενων ενδιαφερόμενων μερών για τα πρότυπα υπό ανάπτυξη και να παρουσιάσει μια παγιωμένη, εθνική θέση συναίνεσης στην Τεχνική Επιτροπή.

Οι εθνικές αντιπροσωπείες των εμπειρογνομώνων της Τεχνικής Επιτροπής συναντιούνται για να συζητήσουν μέχρι να καταλήξουν σε ένα σχέδιο συμφωνίας. Αυτά μετά κυκλοφορούν ως διεθνή πρότυπα σχεδίων για να σχολιασθούν και να ψηφιστούν. Πολλά μέλη έχουν τις δημόσιες διαδικασίες επανεξέτασης για τα πρότυπα σχεδίων και είναι και διαθέσιμα και στα συμβαλλόμενα μέρη και στο ευρύ κοινό. Τα μέλη του ISO λαμβάνουν υπόψη τους οποιαδήποτε πληροφόρηση για την διατύπωση της θέσης τους στα πρότυπα σχεδίων. Εάν η ψηφοφορία είναι υπέρ, το έγγραφο, με τις ενδεχόμενες τροποποιήσεις, κυκλοφορεί στα μέλη του ISO ως τελικά διεθνή πρότυπα σχεδίων. Εάν και αυτή η ψηφοφορία είναι θετική, τότε το έγγραφο δημοσιεύεται ως διεθνή πρότυπο.

«Κάθε εργάσιμη ημέρα του έτους, ένας μέσος όρος ένδεκα συνεδριάσεων του ISO πραγματοποιείται κάπου στον κόσμο. Μεταξύ των συνεδριάσεων, οι εμπειρογνώμονες συνεχίζουν το έργο ανάπτυξης των προτύπων με την αλληλογραφία. Σήμερα οι επαφές τους γίνονται με τα

ηλεκτρονικά μέσα και μερικοί τεχνικοί οργανισμοί έχουν πάει ήδη εξ' ολοκλήρου στην ηλεκτρονική εργασία, η οποία επιταχύνει την ανάπτυξη των προτύπων και μειώνει τις δαπάνες ταξιδιού»<sup>4</sup>.

## 2.2 ΠΩΣ Ο ISO ΩΦΕΛΕΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Τα πρότυπα του ISO δημιουργήθηκαν από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πελατών και το σίγουρο είναι ότι μας ωφελεί όλους.

Για τις επιχειρήσεις, η διαδεδομένη θέσπιση διεθνών προτύπων σημαίνει ότι οι προμηθευτές μπορούν να βασίσουν την ανάπτυξη των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στις προδιαγραφές που έχουν την ευρεία αποδοχή στους τομείς τους. Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τα διεθνή πρότυπα είναι όλο και περισσότερο ελεύθερες να ανταγωνιστούν σε περισσότερες αγορές σε όλο τον κόσμο.

Για τους πελάτες, η παγκόσμια συμβατότητα της τεχνολογίας που επιτυγχάνεται όταν βασίζονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες στα διεθνή πρότυπα, που τους φέρνει όλο και μεγαλύτερη επιλογή προσφορών, ωφελούνται από τα αποτελέσματα του ανταγωνισμού μεταξύ των προμηθευτών.

Για τις κυβερνήσεις, τα διεθνή πρότυπα παρέχουν τις τεχνολογικές και επιστημονικές βάσεις που υποστηρίζουν την υγεία, την ασφάλεια και την περιβαλλοντική νομοθεσία.

Για τους ανώτερους εμπορικούς υπαλλήλους, που ασχολούνται με τις περιφερειακές και παγκόσμιες αγορές, τα διεθνή πρότυπα δημιουργούν ένα πεδίο δραστηριότητας ίσων ευκαιριών για όλους τους ανταγωνιστές σε εκείνες τις αγορές. Η ύπαρξη των διαφόρων εθνικών ή περιφερειακών προτύπων μπορεί να δημιουργήσει τεχνικά εμπόδια στο εμπόριο, ακόμα και όταν υπάρχει πολιτική συμφωνία για να απομακρύνει τις περιοριστικές εισαγωγές. Τα διεθνή πρότυπα είναι τα τεχνικά μέσα με τα οποία οι πολιτικές εμπορικές συμφωνίες μπορούν να τεθούν σε εφαρμογή.

<sup>4</sup> Από ιστοσελίδα: [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

Για τις αναπτυσσόμενες χώρες, τα διεθνή πρότυπα που αντιπροσωπεύουν μια διεθνή συναίνεση στην κατάσταση προόδου αποτελούν μια σημαντική πηγή τεχνολογικής τεχνογνωσίας. Με τον καθορισμό των χαρακτηριστικών ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες πρόκειται να συναντηθούν στις αγορές εξαγωγών, τα διεθνή πρότυπα δίνουν στις αναπτυσσόμενες χώρες μια βάση για τις σωστές αποφάσεις κατά την επένδυση των πύργων τους.

Για τους καταναλωτές, η ' συμμόρφωση ' των προϊόντων και των υπηρεσιών στα διεθνή πρότυπα παρέχει τη διαβεβαίωση για την ποιότητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία τους.

Για τον καθένα, τα διεθνή πρότυπα μπορούν να συμβάλλουν στην ποιότητα ζωής γενικά με την εξασφάλιση ότι η μεταφορά, τα μηχανήματα και τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε είναι ασφαλείς.

Για τον πλανήτη που κατοικούμε, διεθνή πρότυπα στην ποιότητα του αέρα, του ύδατος και του χρώματος, αλλά και στις εκπομπές των αερίων και η ακτινοβολία, μπορεί να συμβάλει στις προσπάθειες να συντηρήσει το περιβάλλον.

### **2.3 ΠΩΣ Ο ISO ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΠΟΙΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΟΥΝ**

Λειτουργώντας μέσω του συστήματος ISO κάποιοι τομείς που βρίσκονται στην ανάπτυξη ή διανύουν την πορεία τους βλέπουν ότι υπάρχει η ανάγκη για πρότυπα. Αυτό γίνεται αισθητό από έναν τομέα της βιομηχανίας ή επιχειρήσεων και διαβιβάζουν την απαίτηση σε έναν από τους εθνικούς αντιπροσώπους του ISO. Ο τελευταίος προτείνει το νέο θέμα εργασίας στον ISO συνολικά. Εάν γίνει αποδεκτό, το θέμα εργασίας ορίζεται στην υπάρχουσα Τεχνική Επιτροπή. Οι προτάσεις μπορούν επίσης να υποβληθούν για να συστήσουν τις νέες Τεχνικές Επιτροπές και να καλύψουν τα νέα πεδία της τεχνολογικής δραστηριότητας. Για να χρησιμοποιηθούν οι πόροι καλύτερα ο ISO προωθεί μόνο την ανάπτυξη των νέων προτύπων για τα οποία υπάρχει σαφώς μια απαίτηση της αγοράς.

Οι Τεχνικές Επιτροπές του ISO είναι ειδικευμένες και συγκεκριμένες. Επιπλέον, ο ISO έχει τρεις επιτροπές ανάπτυξης γενικής πολιτικής. Η εργασία τους είναι να παράσχουν τις στρατηγικές οδηγίες για το έργο ανάπτυξης των προτύπων. Πρόκειται για την CASCO η οποία ασχολείται με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, για την COPOLCO η οποία ασχολείται με την καταναλωτική πολιτική και για την DEVCO η οποία ασχολείται με θέματα αναπτυσσόμενων χωρών. Αυτές οι επιτροπές βοηθούν να εξασφαλίσουν ότι η συγκεκριμένη τεχνική εργασία ευθυγραμμίζεται με τα ευρύτερα ενδιαφέροντα της ομάδας της αγοράς και αυτών που συμμετέχουν.

## **2.4 ΠΩΣ ΡΥΘΜΙΖΕΤΑΙ ΚΑΙ ΠΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ISO**

Όλες οι στρατηγικές αποφάσεις αναφέρονται στα μέλη του ISO τα οποία συναντιούνται για μια ετήσια γενική συνέλευση. Οι προτάσεις που τίθενται στα μέλη αναπτύσσονται από το Συμβούλιο του ISO, το οποίο μοιάζει με το διοικητικό συμβούλιο μιας επιχειρησιακής οργάνωσης. Το Συμβούλιο του ISO συναντιέται τρεις φορές το χρόνο. Οι διαδικασίες ρυθμίζονται από έναν γενικό γραμματέα, ο οποίος είναι μόνιμος διορισμός. Ο Γενικός γραμματέας υποβάλλει έκθεση σε έναν Πρόεδρο, ο οποίος εκλέγεται κάθε φορά για δύο έτη. Ο γενικός γραμματέας είναι βασισμένος στην κεντρική γραμματεία του ISO στη Γενεύη (Ελβετία) και αποτελείται από ένα προσωπικό που παρέχει τη διοικητική και τεχνική υποστήριξη στα μέλη του ISO, συντονίζει το πρόγραμμα ανάπτυξης των προτύπων και δημοσιεύει την παραγωγή.

Οι εθνικοί αντιπρόσωποι του ISO πληρώνουν τις συνδρομές που συναντούν το λειτουργικό κόστος της κεντρικής γραμματείας του ISO. Η συνδρομή που πληρώνεται από κάθε μέλος είναι ανάλογη με τους αριθμούς ακαθάριστων εθνικών προϊόντων και εμπορίου της χώρας. Μια άλλη πηγή εισοδήματος είναι η πώληση των προτύπων. Ωστόσο, οι διαδικασίες της κεντρικής γραμματείας του ISO αντιπροσωπεύουν μόνο περίπου το ένα πέμπτο του κόστους της λειτουργίας του συστήματος. Οι κύριες δαπάνες

επιβαρύνουν τους οργανισμούς μελών που διαχειρίζονται τα αναπτυξιακά έργα των συγκεκριμένων προτύπων και τις επιχειρησιακές οργανώσεις. Αυτές οι οργανώσεις επιχορηγούν την τεχνική εργασία με την πληρωμή των δαπανών ταξιδιού των εμπειρογνομόνων και την άδειά τους για να εργαστούν τον επόμενο χρόνο στις αναθέσεις του ISO.

## **2.5 ΕΙΝΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΟΥ ISO ;**

Το ίδρυμα μελών του ISO έχει το δικαίωμα να συμμετέχει στην ανάπτυξη οποιωνδήποτε προτύπων που θεωρεί σημαντικά για την οικονομία της χώρας του. Οι δραστηριότητες του ISO πραγματοποιούνται σε ένα δημοκρατικό πλαίσιο, όπου κάθε χώρα είναι σε μια ίση θέση για να επηρεάσει την κατεύθυνση της εργασίας του ISO στο στρατηγικό επίπεδο και στο τεχνικό περιεχόμενο των μεμονωμένων προτύπων της.

Τα πρότυπα ISO είναι εθελοντικά. Σαν μη κυβερνητική οργάνωση, ο ISO δεν έχει καμία νομική αρχή για να επιβάλλει την εφαρμογή τους. Ένα ορισμένο ποσοστό των προτύπων του ISO, κυρίως αυτά που αφορούν την υγεία, την ασφάλεια ή το περιβάλλον, έχει υιοθετηθεί σε μερικές χώρες ως τμήμα του ρυθμιστικού πλαισίου τους ή αναφέρεται στη νομοθεσία, η οποία χρησιμεύει ως τεχνική βάση. Τέτοιες υιοθετήσεις είναι κυρίαρχες αποφάσεις από τις ρυθμιστικές αρχές ή τις κυβερνήσεις των ενδιαφερόμενων χωρών, αλλά ο ίδιος ο ISO δεν ρυθμίζει, ούτε νομοθετεί. Ωστόσο, αν και τα πρότυπα ISO είναι εθελοντικά, μπορούν να γίνουν μια απαίτηση της αγοράς, όπως έχει συμβεί στην περίπτωση των συστημάτων ποιοτικής διαχείρισης του ISO 9000.

«Αν και τα πρότυπα ISO είναι εθελοντικά, το γεγονός ότι αναπτύσσονται ως συνέπεια της ζήτησης στην αγορά και είναι βασισμένα στη συμφωνία μεταξύ των ενδιαφερόμενων συμβαλλόμενων μελών, εξασφαλίζουν διαδεδομένη δυνατότητα εφαρμογής των προτύπων. Η συναίνεση, όπως και η τεχνολογία, εξελίσσεται και ο ISO λαμβάνει υπόψη την εξελισσόμενη τεχνολογία και τα διάφορα ενδιαφέροντα και έτσι απαιτεί μια αναθεώρηση των προτύπων του τουλάχιστον κάθε πέντε έτη για να αποφασιστεί αν πρέπει να



διατηρηθούν, να ενημερωθούν ή να αποσυρθούν. Με αυτόν τον τρόπο, τα πρότυπα του ISO διατηρούν μια κατάσταση προόδου»<sup>5</sup>

## 2.6 ΤΙ ΘΑ ΓΙΝΟΤΑΝ ΑΝ ΔΕΝ ΥΠΗΡΧΑΝ ΠΡΟΤΥΠΑ

Τα πρότυπα συμβάλουν σημαντικά στην ποιότητα της ζωής μας και αν δεν υπήρχαν θα ήταν κάτι που θα το παρατηρούσαμε! Για παράδειγμα, ως αγοραστές ή χρήστες των προϊόντων καταλαβαίνουμε πότε είναι κακής ποιότητας, πότε δεν ταιριάζουν με αυτά που ζητάμε, πότε είναι αναξιόπιστα και πότε είναι επικίνδυνα. Είναι όμως αλήθεια ότι δεν ήμαστε οι περισσότεροι αρκετά πληροφορημένοι με το ρόλο που παίζουν τα πρότυπα στη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας, στην ασφάλεια, στην αξιοπιστία και στην αποτελεσματικότητα. Γενικά, τα πρότυπα του ISO έχουν οικονομικό και κοινωνικό αντίκτυπο.

Τα διεθνή πρότυπα που αναπτύσσει ο ISO είναι πολύ χρήσιμα. Είναι χρήσιμα στις βιομηχανικές και επιχειρησιακές οργανώσεις όλων των τύπων, στις κυβερνήσεις και στους ρυθμιστικούς οργανισμούς. Τα πρότυπα συμβάλλουν στην παραγωγή της ανάπτυξης, της κατασκευής και της παροχής των προϊόντων και των υπηρεσιών για να είναι αυτές οι παροχές αποδοτικότερες, ασφαλέστερες και καθαρότερες. Επίσης, κάνουν το εμπόριο μεταξύ των χωρών ευκολότερο και δικαιότερο. Και ακόμα ένα σημαντικό στοιχείο είναι ότι παρέχουν στις κυβερνήσεις μια βάση για την υγεία, την ασφάλεια και την περιβαλλοντική νομοθεσία.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Με την αναφορά μας στον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης ( ISO ) βλέπουμε ότι επιτελεί ένα σημαντικό έργο. Και τα οφέλη από αυτό το έργο είναι σημαντικά και χρήσιμα και για τον δημόσιο και για τον ιδιωτικό τομέα, αλλά και για τους ανθρώπους συνολικά, ως καταναλωτές και τελικούς

<sup>5</sup> Από ιστοσελίδα: [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

χρήστες. Είναι φανερό ότι τα πρότυπα του ISO χρησιμεύουν στο να προστατεύουν τους καταναλωτές και χρήστες των προϊόντων και των υπηρεσιών και επίσης στο να καταστήσουν τις ζωές τους απλούστερες...



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πρώτη αντίδραση στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ήταν δυσaréσκεια, κυρίως στην βιομηχανία, γιατί κάποιοι πίστεψαν πως πρόκειται για γραφειοκρατικά συστήματα που αναπτύχθηκαν για να προσφέρουν εργασία σε συμβούλους, επιθεωρητές και υπεύθυνους ποιότητας. Η πλειοψηφία ωστόσο πιστεύει πως ένα καλό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας όταν εφαρμόζεται και χρησιμοποιείται σαν «επιχειρησιακό εργαλείο» θα ωφελήσει τον οργανισμό από την άποψη της ποιότητας του προϊόντος, της ικανοποίησης του πελάτη, της εσωτερικής επίδοσης και σαν αποτέλεσμα της αύξησης του κέρδους του οργανισμού.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πρέπει να θεωρηθεί σαν ένα Επιχειρησιακό Σύστημα. Σκοπός του είναι να καθορίσει την καλύτερη πρακτική μέσα στον οργανισμό. Κάτι τέτοιο θα οδηγήσει στην εκπλήρωση των απαιτήσεων του πελάτη καθώς και στην διαρκή βελτίωση της αποδοτικότητας του οργανισμού.

Πολύ σύντομα η αρνητική στάση ξεπεράστηκε και τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 βρήκαν ευρεία εφαρμογή σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, γιατί επιτέλους οι καταναλωτές θα μπορούν να απολαμβάνουν προϊόντα με μεγαλύτερη ποιότητα. Εδώ είναι απαραίτητο να αναφερθεί ότι η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας δεν υπόσχεται βελτίωση της ποιότητας αν και μπορεί κάτι τέτοιο να πραγματοποιηθεί. Με λίγα λόγια με τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας κάνουμε λόγο για σταθερότητα της ποιότητας και αξιοπιστία των προϊόντων και των υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις.

### 3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας εμφανίστηκαν για πρώτη φορά με την μορφή τεκμηριωμένων προτύπων μετά τον δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο.

Το 1962 η NASA δημιούργησε ένα πρότυπο το NPC 200 – 2, στο οποίο καθορίζονταν τα πρότυπα ποιότητας για τους εργολάβους προγραμμάτων διαστημικής τεχνολογίας. Αυτό οδήγησε στη σύνταξη του Αμερικάνικου προτύπου MIL – Q – 9858 το οποίο δημοσιεύτηκε το 1963. Με βάση αυτό το πρότυπο, το Βρετανικό Υπουργείο Άμυνας συνέταξε το δικό της πρότυπο DEF – Stan 05 – 08, το 1970. Μεγαλύτερη ανάπτυξη των προτύπων πραγματοποιήθηκε από το NATO και το 1984 δημοσιεύτηκε η σειρά AQAP 1, AQAP 4, AQAP 9.

Το 1972 το British Standards Institute ( BSI ) δημοσίευσε το BS 4891

« Οδηγός Διασφάλισης Ποιότητας ». Ταυτόχρονα αναπτύχθηκαν και εφαρμόστηκαν διάφορα άλλα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας. Όλα αυτά τα διάφορα πρότυπα ανάγκασαν την βρετανική κυβέρνηση να συστήσει την επιτροπή Warner με σκοπό να εξετάσει την ανάπτυξη ενός Εθνικού Προτύπου Συστήματος Ποιότητας. Η αναφορά της επιτροπής Warner δημοσιεύτηκε το 1977. Με αυτήν την εργασία εκδόθηκε το πρότυπο BS 5750 το 1979, που αποτελεί ουσιαστικά τον προπομπό των σημερινών προτύπων της σειράς ISO 9000. Με το πρότυπο BS 5750 εκδόθηκαν για πρώτη φορά πρότυπα διασφάλισης ποιότητας για πολιτικό και όχι για αμυντικό τομέα.

Αργότερα, το 1987, το BS 5750 υιοθετήθηκε από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης ( ISO ) και δημοσιεύτηκε σε διεθνές επίπεδο ως σειρά ISO 9000. Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο η σειρά αυτή ονομάστηκε αρχικά EN 29000 και υιοθετήθηκε από τον ΕΛΟΤ ως ΕΛΟΤ EN 29000. Η διαρκής βελτίωση του προτύπου συνεχίστηκε και το 1994 επανεκδόθηκε ως ISO 9000/1994. Στην Ελλάδα αυτά τα πρότυπα αναγνωρίζονται ως σειρά προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9000. Το πρόγραμμα της αναβάθμισης και βελτίωσης των προτύπων

συνεχίστηκε από τον ISO και σήμερα έχουμε διαθέσιμη την αναθεωρημένη σειρά των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9000 / 2000.

Η έκδοση του 2000 αποτελεί τη δεύτερη φάση της διαδικασίας αναθεώρησης των προτύπων της σειράς ISO 9000. Η πρώτη φάση ήταν η αναθεώρηση του 1994.

### 3.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

Μέχρι πρόσφατα η σειρά ISO 9000 ήταν μια σειρά πέντε διεθνών προτύπων όσον αφορά τη διοίκηση της ποιότητας, τα συστήματα ποιότητας και τη διασφάλιση ποιότητας. Αυτά τα πρότυπα είχαν να κάνουν με τη δομή, τις διαδικασίες, τις απαιτήσεις και τα στοιχεία των συστημάτων διοίκησης και διασφάλισης της ποιότητας. Θα αναφερθούμε περιληπτικά στα πέντε διεθνή πρότυπα που υπήρχαν, τα οποία ήταν:

**ISO 9000:** Αυτό το πρότυπο περιείχε μια γενική εισαγωγή, ένα πακέτο ορισμών, τον ορισμό της συμβασιακής και μη συμβασιακής κατάστασης, τους τύπους των άλλων προτύπων, την αξιολόγηση πριν από το συμβόλαιο, οδηγίες για την δημιουργία και επανεξέταση των συμβολαίων και μια αναφορική λίστα των στοιχείων του συστήματος ποιότητας. Επίσης, περιείχε τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για το πώς μπορεί να τεθεί σε λειτουργία ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Ακόμη, έδινε να κατανοηθούν οι όροι που έπρεπε να πληρούνται για την χρήση των μοντέλων ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003.

**ISO 9001:** Αυτό το μοντέλο το χρησιμοποιούσαν όταν απαιτούταν συμμόρφωση του προμηθευτή σε δεδομένες απαιτήσεις σε όλο τον κύκλο παραγωγής. Δηλαδή, από το σχεδιασμό μέχρι την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Ακόμα αυτό το μοντέλο περιείχε τις πλήρεις απαιτήσεις όλων των άλλων μοντέλων στην πιο αυστηρή τους μορφή.

**ISO 9002:** Αυτό το μοντέλο το χρησιμοποιούσαν όταν οι απαιτήσεις που αφορούσαν τα προϊόντα εκφράζονταν σε σχέση με ένα ήδη κατασκευασμένο σχέδιο ή προδιαγραφή. Απαιτούσε να παρουσιάζονται οι ικανότητες του προμηθευτή μόνο σε ότι αφορούσε την παραγωγή και την εγκατάσταση. Επίσης, όλα τα στοιχεία συστήματος που εμφανίζονταν στο ISO 9004 υπήρχαν και εδώ, αλλά σε λιγότερο αυστηρή μορφή.

**ISO 9003:** Αυτό το μοντέλο το εφαρμόζαν σε περιπτώσεις όπου μπορούσαν να παρουσιαστούν ικανοποιητικά οι ικανότητες του προμηθευτή στην επιθεώρηση και τον έλεγχο του τελικού προϊόντος. Ακόμα, αυτό το πρότυπο αφορούσε τις διαδικασίες που γινόντουσαν στα εργαστήρια ποιοτικού ελέγχου των εταιριών.

**ISO 9004:** Αυτό το μοντέλο αποτελούνταν από ένα πακέτο με 90 στοιχεία συστήματος ποιότητας τα οποία έπρεπε να τα λαμβάνουν υπ' όψη στο σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας. Γενικά, το ISO 9004 περιείχε καταλόγους με στοιχεία που συνέθεταν το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας με αναφορά:

- στις ευθύνες διοίκησης
- στο μάρκετινγκ
- στη σχεδίαση
- στις προμήθειες
- στην παραγωγή
- στις διαδικασίες μέτρησης
- στον έλεγχο των υλικών
- στη χρήση στατιστικών μεθόδων
- στην ασφάλεια των χώρων και του εξοπλισμού
- στην τεκμηρίωση των διαδικασιών για την παραγωγή προϊόντων και την εξυπηρέτηση των πελατών

Όμως στις 15 Δεκεμβρίου του 2003 τα παραπάνω μοντέλα συστημάτων ποιότητας του 1994 καταργήθηκαν και πλέον ισχύει μόνο το ISO 9001:2000

### 3.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2000

Το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000 αποτελεί ένα μοντέλο συστήματος διαχείρισης της ποιότητας βάσει του οποίου ένας οργανισμός μπορεί να πιστοποιηθεί. Στο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 καθορίζονται οι απαιτήσεις για ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Το πρότυπο ISO 9004:2000 παρέχει οδηγίες για ένα ευρύ πεδίο αντικειμενικών σκοπών ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, ώστε να βελτιωθεί συνολικά η επίδοση του οργανισμού. Αυτό το πρότυπο δεν είναι οδηγός εφαρμογής του ISO 9001 και δεν προορίζεται για πιστοποίηση. Το ISO 9004 πάει πιο μακριά από το ISO 9001. Πηγαίνει προς την ανάπτυξη ενός ευρύτερου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σχεδιασμένο να απευθύνεται στις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών. Το ISO 9004 περιλαμβάνει επιπλέον και ένα πρότυπο αυτοαξιολόγησης.

Το Σύστημα Διαχείρισης ποιότητας ως προς ISO 9001 μπορεί να εφαρμοστεί κυρίως:

- σε οργανισμούς που επιδιώκουν την απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων
- σε οργανισμούς που θέλουν να εξασφαλίσουν την αξιοπιστία των προμηθευτών τους, ώστε αυτοί να ανταποκρίνονται άμεσα, έγκαιρα και αποδοτικά στις απαιτήσεις τους
- από τους χρήστες προϊόντων, ως μοντέλο για την αξιολόγηση της ποιότητας των προϊόντων που προμηθεύονται
- από εκείνους οι οποίοι ανήκουν ή όχι στον οργανισμό και αξιολογούν την ικανότητα του οργανισμού να ικανοποιεί απαιτήσεις πελατών,

απαιτήσεις τεχνικής φύσης, καθώς και απαιτήσεις που θέτει ο ίδιος ο οργανισμός

- σε οργανισμούς που παρέχουν συμβουλές, εκπαίδευση ή αναπτύσσουν συναφή πρότυπα

«Γενικά, όταν μιλάμε για το πρότυπο διαχείρισης ποιότητας εννοούμε το ISO 9001. Ο κύριος αντικειμενικός σκοπός των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας είναι η πρόληψη και όχι απλά ο εντοπισμός των προβλημάτων ποιότητας και η συνεχής βελτίωση»<sup>6</sup>

### 3.4 ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ISO 9001:2000

#### 3.4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Το γενικό μοντέλο ενός ΣΔΠ βασισμένο σε διεργασίες και οι διασυνδέσεις των διεργασιών απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα. Για κάθε κύρια διεργασία θεωρούμε ότι εφαρμόζεται η μεθοδολογία PDCA (Plan-Do-Check-Act), ως ακολούθως:

**Σχεδιάζω:** καθιερώνω τους αντικειμενικούς σκοπούς και τις διεργασίες που είναι απαραίτητες για να παραχθούν αποτελέσματα σε συμφωνία με τις απαιτήσεις των πελατών και τις πολιτικές του Οργανισμού

**Εκτελώ:** θέτω σε εφαρμογή τις διαδικασίες

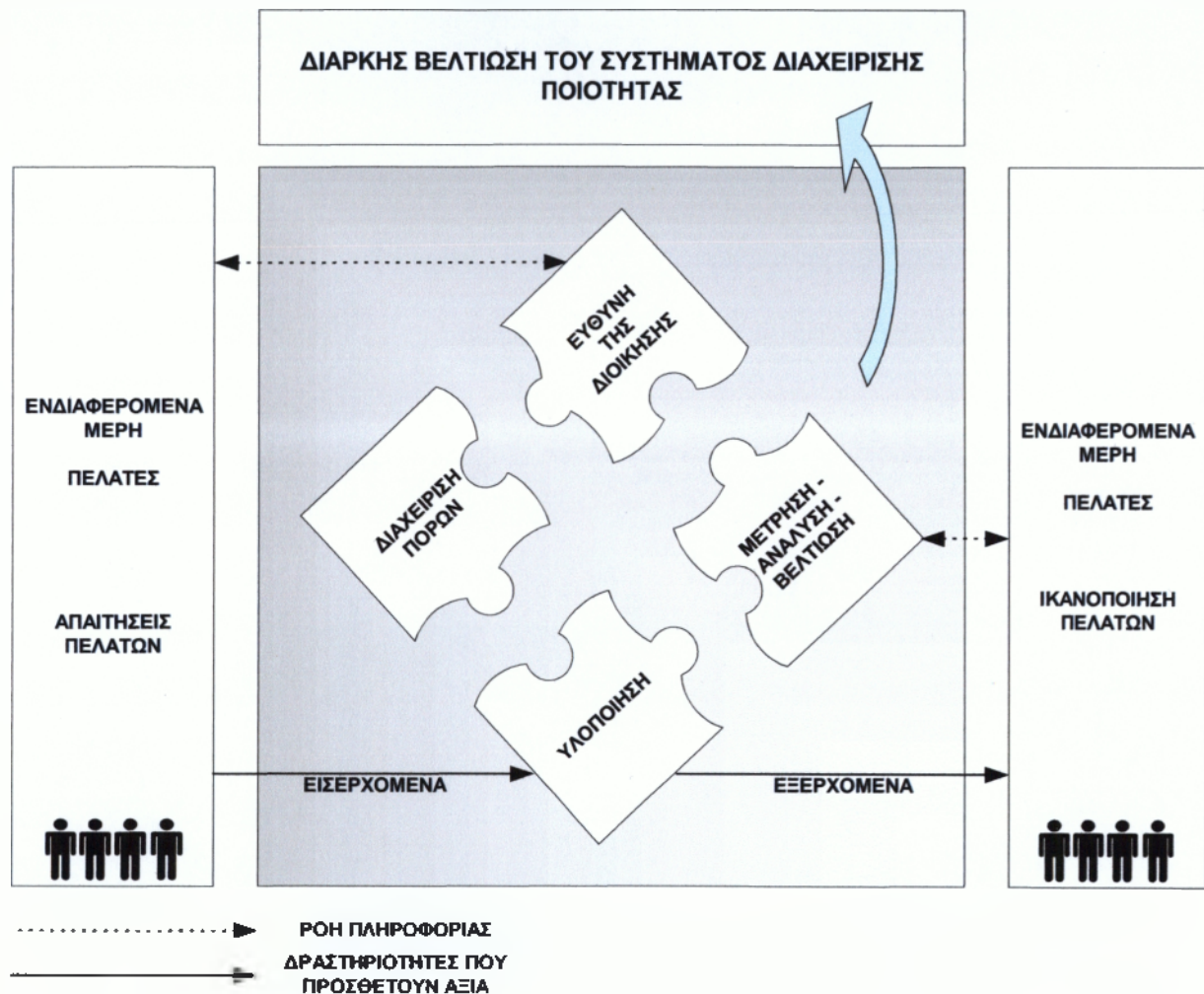
**Ελέγχω:** παρακολουθώ και μετρώ τις διεργασίες και το προϊόν ως προς τις πολιτικές, αντικειμενικούς σκοπούς και τις απαιτήσεις για το προϊόν και εκθέτω αποτελέσματα

<sup>6</sup> Σελ 27, EUCAT, Επιθεώρηση, αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας



Ενεργώ: αναλαμβάνω δράσεις για τη διαρκή βελτίωση της επίδοσης των διεργασιών

### 3.4.2 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΜΟΝΤΕΛΟΥ



### 3.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ

Όπως αναφέραμε μέχρι πρότινος ίσχυε το πρότυπο ISO 9001: 1994 το οποίο καταργήθηκε και τώρα ισχύει το ISO 9001: 2000. Εύλογα θα μπορούσε να αναρωτηθεί κάποιος ποίο είναι το όφελος από αυτήν την αναθεώρηση.

«Σε αυτό το σημείο έχουμε να πούμε ότι το αναθεωρημένο πρότυπο έχει κάποια πλεονεκτήματα που είναι τα παρακάτω:

- ο μπορεί να εφαρμοστεί για κάθε κατηγορία προϊόντος, σε κάθε κλάδο και σε κάθε μεγέθους οργανισμό
- ο είναι απλό στη χρήση, ξεκάθαρο στη γλώσσα, εύκολο στη μεταγλώττιση και στην κατανόηση
- ο έχει σημαντική μείωση στην ποσότητα της τεκμηρίωσης που απαιτείται
- ο υπάρχει σύνδεση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας με τις διεργασίες του οργανισμού
- ο υπάρχει μια τάση προς την βελτίωση των διεργασιών του οργανισμού
- ο υπάρχει μεγαλύτερη επικέντρωση στη συνεχή βελτίωση και στην ικανοποίηση του πελάτη
- ο υπάρχει συμβατότητα με άλλα συστήματα διαχείρισης, όπως το ISO 14001». <sup>7</sup>

### 3.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 9001

Ο κάθε οργανισμός που θα αποφασίσει να υιοθετήσει ένα πρότυπο, στην περίπτωση μας το ISO 9001, θα πρέπει να καθορίσει τις απαραίτητες απαιτήσεις για την ικανότητα του προσωπικού, να προχωρήσει στην παροχή εκπαίδευσης ή άλλης κατάλληλης ενέργειας, να γνωστοποιήσει στο προσωπικό της πληροφορίες σχετικά με τη θέση και την αρμοδιότητα τους και να διατηρεί αρχεία εκπαίδευσης, επιμόρφωσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας του προσωπικού.

Γενικά, θα πρέπει να υπάρχει μια πολιτική παροχής εκπαίδευσης για το προσωπικό. Αυτή η πολιτική θα περιλαμβάνει τα καθήκοντα που επηρεάζουν την ποιότητα. Η εκπαίδευση πρέπει να παρέχεται και στο υπάρχον και στο νέο προσωπικό και στο προσωπικό το οποίο μεταφέρθηκε από άλλα τμήματα της εταιρίας. Για αυτό το προσωπικό θα πρέπει να υπάρχει εκπαίδευση για την σωστή εκπαίδευση των καθηκόντων τους, γιατί υπάρχει περίπτωση ο εξοπλισμός να είναι διαφορετικός από τμήμα σε τμήμα.

<sup>7</sup> Σελ 35, EUCAT, Επιθεώρηση, αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας

Υπάρχει περίπτωση να χρειαστούν και ατομικές εκπαιδεύσεις, οι οποίες θα πρέπει να εκτιμηθούν στον ετήσιο απολογισμό ή στους συγκεκριμένους στόχους από τις επιμέρους διευθύνσεις ή από μέρος της ατομικής εξέλιξης των εργαζομένων. Η ατομική εξέλιξη καθορίζεται από την εκπαιδευτική πολιτική της εταιρίας.

Για τα συγκεκριμένα καθήκοντα που προσδιορίζουν οι διαδικασίες, οι οδηγίες εργασίας και τα σχετικά έγγραφα, θα πρέπει να καθιερωθούν προγράμματα που θα παρέχουν την κατάλληλη εκπαίδευση.

Στο νέο προσωπικό πέρα από την προβλεπόμενη εκπαίδευση θα πρέπει να προσφέρεται και μια εισαγωγική εκπαίδευση, η οποία θα έχει να κάνει με την ενημέρωση για το Σύστημα Ποιότητας γενικότερα.

Είναι απαραίτητο τα συστήματα εκπαίδευσης να εξασφαλίζουν την επικοινωνία μεταξύ του τμήματος προσωπικού και των υπεύθυνων της εκπαίδευσης. Τα αρχεία εκπαίδευσης θα πρέπει να φυλάσσονται έτσι ώστε να είναι γνωστή και να ενημερώνεται η ατομική εκπαίδευση του κάθε εργαζομένου.

### 3.7 ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κάθε επιχείρηση πριν από την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης, είτε μιλάμε για σύστημα ποιότητας, είτε μιλάμε για σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, πρέπει να γνωρίζει όλες τις δαπάνες, τις απαιτήσεις και τα προβλήματα που έχουν σχέση με την υιοθέτηση ενός τέτοιου συστήματος.

Σε γενικές γραμμές τα κόστη είναι τα εξής:

- **Εφαρμογή και συντήρηση του συστήματος διαχείρισης ( σύστημα ποιότητας, σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης ).** Σε αυτό το κόστος συμπεριλαμβάνεται και το κόστος του προσωπικού κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού, εφαρμογή, πιστοποίηση και παρακολούθηση ενός τέτοιου συστήματος.

- **Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.** Οι περισσότερες επιχειρήσεις για την ανάπτυξη ενός συστήματος ποιότητας απευθύνονται σε ειδικούς συμβούλους. Αυτό γίνεται είτε λόγω της έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού, είτε λόγω της προσπάθειας μείωσης του χρόνου απασχόλησης του προσωπικού της επιχείρησης
- **Πιστοποίηση.** Για την πιστοποίηση πραγματοποιείται διαδικασία ελέγχου από αρμόδιους φορείς, η οποία επαναλαμβάνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Το κόστος πιστοποίησης εξαρτάται από την χρονική διάρκεια του ελέγχου και από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε επιχείρησης.

### **3.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Σε πολλούς επιχειρηματίες και στελέχη επιχειρήσεων είναι εύλογα τα ερωτήματα: ποια είναι τα στάδια εφαρμογής ενός συστήματος ISO 9001: 2000, τι πρέπει να εφαρμόσει μια επιχείρηση, ώστε να πιστοποιηθεί, τι επιβάλλει το πρότυπο ISO 9001: 2000, τι πρέπει να κάνει μια επιχείρηση για να διατηρήσει την πιστοποίηση.

Για την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας θα πρέπει κατ' αρχήν να προσδιοριστεί με ποιες φάσεις παραγωγής, διακίνησης και διάθεσης η επιχείρηση παράγει και πουλάει τα προϊόντα της ή τις υπηρεσίες της στους πελάτες της. Οι φάσεις αυτές είναι διάφορες, όπως η προμήθεια προϊόντων ή εμπορευμάτων, ο σχεδιασμός των προϊόντων, η παραγωγή, οι ποιοτικοί έλεγχοι, οι ρυθμίσεις των συσκευών μετρήσεων και ελέγχου. Άλλες φάσεις είναι η εκπαίδευση του προσωπικού, η διάθεση του κατάλληλου εξοπλισμού, ο προσδιορισμός των στόχων της επιχείρησης και διάφορες άλλες.

Αναλυτικά τα βήματα που απαιτούνται για την εφαρμογή του συστήματος είναι:

- 1) Η διασφάλιση ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που παρέχονται από την επιχείρηση είναι σύμφωνες με τις υπάρχουσες υποχρεωτικές διατάξεις ή τα υπάρχοντα πρότυπα που τα αφορούν. Αυτή η υποχρέωση αφορά και τις παραγωγικές επιχειρήσεις και τις εμπορικές επιχειρήσεις.
- 2) Οι επιχειρήσεις πρέπει να ελέγχουν τα προϊόντα τους ή σε δικό τους εργαστήριο ή σε ανεξάρτητο εργαστήριο μετρήσεων και δοκιμών, αφού έχει σταλεί δείγμα, ή με πιστοποιητικά του προμηθευτή που αποδεικνύουν ότι τα προϊόντα του καλύπτουν τα υπάρχοντα πρότυπα ή να ελέγχουν την παραγωγική ικανότητα του προμηθευτή της. Βέβαια, βασική προϋπόθεση για τους ελέγχους που αναφέραμε είναι οι επιχειρήσεις να γνωρίζουν ποια πρότυπα υπάρχουν για τα προϊόντα τους και ποια χαρακτηριστικά των προτύπων τους πρέπει να ελέγξουν.
- 3) Πρέπει να προσδιοριστεί με ποιες διεργασίες παράγουν ή διακινούν τα προϊόντα τους ή τις υπηρεσίες τους προς τους πελάτες της. Αλλά πρέπει να προσδιοριστούν και όλες οι διεργασίες που πραγματοποιούνται μέσα στην επιχείρηση, όπως η εκπαίδευση του προσωπικού της, ο προσδιορισμός των στόχων και άλλα.
- 4) Πρέπει να καταλάβουν οι επιχειρήσεις την αλληλεπίδραση που έχουν οι διάφορες διεργασίες τους. Δηλαδή, ποια εξερχόμενα της μιας διεργασίας είναι εισερχόμενα για μια άλλη διεργασία.
- 5) Οι επιχειρήσεις πρέπει να προσδιορίζουν τις μεθόδους και τα κριτήρια για τον έλεγχο των διεργασιών και να ελέγχουν αν υπάρχει η απαραίτητη τεκμηρίωση. Δηλαδή, αν υπάρχουν οι οδηγίες εργασίας, αποδείξεις ότι έγιναν έλεγχοι κτλ. Με αυτόν τον τρόπο οι επιχειρήσεις διασφαλίζουν ότι όλες οι διεργασίες τους πραγματοποιούνται και ελέγχονται αποτελεσματικά.
- 6) Οι επιχειρήσεις πρέπει να μετράνε και να βελτιώνουν συνεχώς τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προϊόντων τους και την αποτελεσματικότητα των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.
- 7) Πρέπει να παρακολουθούν με συγκεκριμένη μεθοδολογία, όπως είναι τα ερωτηματολόγια, οι συνεντεύξεις, έρευνες αγοράς. Κάτι τέτοιο γίνεται για να είναι οι πελάτες τους πιο ευχαριστημένοι.



Με τα παραπάνω βήματα μπορεί μια επιχείρηση να απευθυνθεί σε έναν οργανισμό πιστοποίησης για να διαπιστωθεί ότι το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του προτύπου.

### 3.9 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 9001

Από την στιγμή που ένας οργανισμός έχει φτάσει στο τελικό στάδιο της εφαρμογής του προτύπου πρέπει να έρθει μια ειδική ομάδα επιθεώρησης για να αξιολογήσει τον οργανισμό και να τον πιστοποιήσει. Η αξιολόγηση σαφώς θα πρέπει να γίνεται από έναν ανεξάρτητο αναγνωρισμένο υπεύθυνο αξιολογητή. Η πιστοποίηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ισχύει μόνο αν η αξιολόγηση γίνει μέσω ενός αναγνωρισμένου φορέα που χρησιμοποιεί πιστοποιημένους αξιολογητές με τα απαραίτητα προσόντα για να αναγνωρίζουν τα κριτήρια όπως καθορίζονται από την σειρά προτύπων ISO 9000. Άγραφη αρχή για την αξιολόγηση είναι ότι αν ξαφνικά αντικατασταθεί όλο το προσωπικό της εταιρίας τα καινούρια άτομα θα μπορούν να συνεχίσουν να παράγουν το προϊόν ή να παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες όπως πριν.

Έχουν αναγνωριστεί δέκα βήματα στον δρόμο προς την πιστοποίηση από την δημιουργία μιας ομάδας ως τη λήψη του πιστοποιητικού. Τα βήματα είναι τα παρακάτω:

- 1) Συγκρότηση ομάδας εργασίας
- 2) Αξιολόγηση παρούσας κατάστασης σε σχέση με τα αντίστοιχα πρότυπα ISO
- 3) Προσδιορισμός του τι θα πρέπει να γίνει.
- 4) Δημιουργία προγράμματος δράσης
- 5) Καθορισμός και εφαρμογή νέων διαδικασιών
- 6) Σύνταξη εγχειριδίου ποιότητας
- 7) Συνάντηση με επιτροπή αξιολόγησης
- 8) Υποβολή εγχειριδίου ποιότητας για έγκριση
- 9) Επίσκεψη αξιολογητών



### 10) Πιστοποίηση και καταχώρηση στο μητρώο

Η όλη διαδικασία τυπικά απαιτεί διάστημα από έξι έως δεκαοχτώ μήνες.

## 3.10 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το εγχειρίδιο διαχείρισης της ποιότητας είναι η «καρδιά» του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Αυτό είναι που καθορίζει την γενική πολιτική ποιότητας και τις διαδικασίες που ακολουθούνται από την επιχείρηση. Το εγχειρίδιο ποιότητας είναι στην ουσία το έγγραφο που απεικονίζει τις προθέσεις της επιχείρησης. Οι εταιρίες ακολουθούν το εγχειρίδιο πολιτικής ποιότητας.

Η νέα έκδοση του ISO 9001: 2000 περιλαμβάνει μια ομάδα από υποχρεωτικές απαιτήσεις οι οποίες θα πρέπει να συμπεριληφθούν στο εγχειρίδιο ποιότητας.

Αυτές οι απαιτήσεις είναι οι παρακάτω:

- πρέπει να ορίζεται ο σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, ο οποίος θα περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες και τις επεξηγήσεις για οποιοσδήποτε εξαιρέσεις
- τεκμηριωμένες διαδικασίες ή αναφορές σε αυτές
- περιγραφή της σειράς και της αλληλοεπίδρασης των διεργασιών στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας

Στο νέο πρότυπο υπάρχει μείωση στις απαιτήσεις για τεκμηριωμένες διαδικασίες. Γι' αυτόν το λόγο η επιθεώρηση πρέπει να δίνει έμφαση στις αποδείξεις συμμόρφωσης παρά στην ύπαρξη τεκμηρίωσης. Ο οργανισμός πρέπει να σχεδιάζει την συμμόρφωση του προϊόντος ως προς τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, καθώς και την ικανοποίηση του πελάτη.

### 3.11 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Εύλογο είναι να αναρωτηθεί κάποιος ποίο είναι το πλεονέκτημα από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από την στιγμή που είναι εθελοντικά συστήματα και δημιουργούν κόστη. Η αλήθεια είναι ότι υπάρχουν οφέλη.

Καταρχήν, με την εφαρμογή τέτοιων συστημάτων υπάρχει ορθή και τεκμηριωμένη εσωτερική οργάνωση της εταιρίας. Αυτό σημαίνει ότι ο καθένας θα ξέρει ακριβώς ποιος είναι ο ρόλος του και ποια τα καθήκοντά του στην εταιρία. Αυτό πραγματοποιείται με τη χρησιμοποίηση οργανογραμμάτων και περιγραφών θέσεων εργασίας που δίνονται στο προσωπικό.

Δεύτερον, υπάρχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη και ικανοποίηση των πελατών. Αυτό συμβαίνει, γιατί ένας από τους βασικούς στόχους εφαρμογής ενός Συστήματος Ποιότητας είναι η αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πελατών.

Τρίτον, υπάρχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά. Μια επιχείρηση εφαρμόζοντας ένα πιστοποιημένο σύστημα ποιότητας αποκτά συγκριτικό πλεονέκτημα στην αγορά έναντι άλλων επιχειρήσεων που δεν εφαρμόζουν ένα τέτοιο σύστημα, λόγω μάρκετινγκ.

Τέταρτον, υπάρχει μειωμένο λειτουργικό κόστος. Με τη σωστή εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος μπορεί μια επιχείρηση να μειώσει το λειτουργικό κόστος. Αυτό μπορεί να γίνει με την μείωση της φύρας, με την εξοικονόμηση των α' υλών και με την συστηματική εφαρμογή.

Πέμπτον, με την υιοθέτηση τέτοιων συστημάτων οι πελάτες θα κάνουν λιγότερες επιθεωρήσεις. Σε πολλές περιπτώσεις μεγάλοι πελάτες, συνεργάτες για να συνάψουν κάποια σύμβαση πρώτα επιθεωρούν την επιχείρηση για να δουν τον τρόπο λειτουργίας της και να σιγουρευτούν ότι η εταιρεία μπορεί να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις τις σύμφωνα με τις συμβάσεις που πρόκειται να υπογραφούν.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Διανύουμε μια εποχή όπου οι απαιτήσεις ολοένα αυξάνονται. Έτσι το αγοραστικό κοινό ζητάει, απαιτεί τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να προέρχονται από εταιρίες πιστοποιημένες με ISO. Αυτό συμβαίνει, γιατί έχουν περισσότερη εμπιστοσύνη σε πιστοποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες.

Ακόμα πολλές επιχειρήσεις απαιτούν από τους προμηθευτές τους να έχουν ISO, αλλά και εκείνοι που τους δίνουν τις πρώτες ύλες να είναι πιστοποιημένες με ISO.

Με λίγα λόγια το ISO είναι μια αναγκαιότητα. Αυτή η αναγκαιότητα δίνει προβάδισμα στις επιχειρήσεις και διασφαλίζει το μέλλον τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι αξιοσημείωτο ότι μετά την «πράσινη» Επανάσταση, οι καταναλωτές επιθυμούν, αλλά και απαιτούν προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον. Τέτοια προϊόντα πρέπει να παραχθούν με διεργασίες που παράγουν την ελάχιστη δυνατή ποσότητα αποβλήτων, απαιτούν την ελάχιστη ποσότητα ενέργειας και έχουν αμελητέα επίδραση στο περιβάλλον. Έχει έρθει η εποχή στην οποία το προϊόν δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ποιοτικό με την ευρύτερη έννοια, εάν δεν πληροί συγκεκριμένες περιβαλλοντικές απαιτήσεις.

Εξαιτίας αυτής της κατάστασης όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αναλαμβάνουν την ευθύνη για τα προϊόντα που παράγουν και πιο συγκεκριμένα για τον τρόπο που λειτουργούν και τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρηματικές τους δραστηριότητες επηρεάζουν τον περιβάλλον. Η πίεση που ασκείται από την παγκόσμια κοινή γνώμη, έχει αναγκάσει τις επιχειρήσεις να γίνονται όλο και περισσότερο ευαισθητοποιημένες σε θέματα περιβάλλοντος.

Για να γίνει αυτό συνέβαλε η εισαγωγή κάποιων προτύπων, όπως το ISO 14000 και το EMAS, που αναφέρονται στην προστασία του περιβάλλοντος. Κάθε βιομηχανική διαδικασία, αλλά και κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα μέσω της χρησιμοποίησης των πρώτων υλών, της κατανάλωσης ενέργειας και των αποβλήτων που παράγει, προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Τα τελευταία χρόνια η συνειδητοποίηση αυτών των επιπτώσεων έχει αυξηθεί με αποτέλεσμα ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις να ενσωματώνουν την προστασία του περιβάλλοντος στην πολιτική της εταιρείας. Ταυτόχρονα, εφαρμόζεται αυστηρότερη νομοθεσία για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των επιχειρήσεων.

#### 4.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Το ενδιαφέρον των εθνικών πολιτικών για το περιβάλλον ξεκίνησε το 1960, ενώ με την πάροδο του χρόνου οι προβληματισμοί αυτοί έγιναν εντονότεροι με αποκορύφωση τις δεκαετίες του 1980 και 1990. Τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο υιοθετήθηκε μια σειρά μέτρων για την προστασία και διαχείριση του περιβάλλοντος. Για πολλά χρόνια η εφαρμογή αυτών των μέτρων δεν είχε αποτέλεσμα και ακόμα οι πολιτικές για οικονομική ανάπτυξη σπάνια λάμβαναν υπόψη το περιβαλλοντικό κόστος. Από την δεκαετία του 1990, η συνεχής υποβάθμιση του περιβάλλοντος σε συνδυασμό με την μη αποτελεσματικότητα των μέτρων οδήγησε στην ανάπτυξη νέων εργαλείων που βασίζονται στην εθελοντική συμμετοχή.

Ο οργανισμός Strategic Advisory Group on the Environment (SAGE) ιδρύθηκε από τον οργανισμό ISO, το 1991, για την παροχή συμβουλών στον τομέα των διεθνών προτύπων που αφορούν το περιβάλλον. Ο SAGE επένδυσε δύο χρόνια στην αξιολόγηση του εγγράφου BS 7750<sup>6</sup> (British Standards Institution – BSI), με τίτλο 'Environmental Management Systems' και άλλα πρότυπα διαχείρισης περιβάλλοντος. Ο SAGE έδωσε τις προτάσεις του στο Συμβούλιο Τεχνικής Διαχείρισης ( Technical Management Board – TMB ) του οργανισμού ISO. Το TMB δημιούργησε την Τεχνική Επιτροπή 207 ( Technical Committee – TC ). Η πρώτη ολομέλεια της TC 207 έγινε στο Τορόντο του Καναδά. Το Συμβούλιο Προτύπων του Καναδά ( Standards Council of Canada – SCC ), σε αυτή τη συνεδρίαση ανέλαβε τη γραμματεία της TC 207 με ευθύνη της ανάπτυξης της σειράς ISO 14000.

Το πρότυπο ISO 14001 εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 1996. Σε αυτό καθορίζονται οι απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιεί ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, ώστε να επιβεβαιώνεται η ικανότητα της

<sup>6</sup> Πρόκειται για το πρώτο περιβαλλοντικό πρότυπο με παγκόσμια χρήση. Το BS 7750 ήταν ένα πρότυπο του British Standards Institute (BSI), η τελική έκδοση του οποίου έγινε το 1994. Είναι το πρότυπο με βάση το οποίο δημιουργήθηκαν και τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά πρότυπα

επιχείρησης να συμμορφώνεται τώρα, αλλά και στο μέλλον, με τις νομικές και πολιτικές της υποχρεώσεις απέναντι στο περιβάλλον.

Όσον αφορά το EMAS το 1990 διαμορφώθηκε σχέδιο πρότασης ενός «Ευρωπαϊκού Κανονισμού για Περιβαλλοντικό Έλεγχο» στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο μετά από επεξεργασία οδήγησε στη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1836/93 για την «εκούσια συμμετοχή των επιχειρήσεων του βιομηχανικού τομέα σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου» ( Environmental Management & Audit Scheme)

#### 4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14000

Το ISO 14000 αποτελεί μια νέα προσέγγιση στην προστασία του περιβάλλοντος. Ουσιαστικά, ζητείται από κάθε βιομηχανία και όχι μόνο, να εκτιμήσει τις περιβαλλοντικές της απόψεις και θέσεις, να καθιερώσει τους δικούς της αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους, να δεσμευτεί για πιο επαρκείς και έγκυρες διαδικασίες για συνεχή βελτίωση και να εισάγει όλους τους υπαλλήλους και το διευθυντικό προσωπικό σε ένα σύστημα διαρκούς εκπαίδευσης με σκοπό τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού ή της επιχείρησης. Αυτό το υπόδειγμα βασίζεται κατά κύριο λόγο στην ευαισθητοποίηση και στην επιθυμία να προστατευθεί το περιβάλλον.

Το ISO 14001 είναι αυτό που καθιέρωσε τις βασικές αρχές και τις ρυθμίσεις των προϋποθέσεων για την υπεύθυνη και σταθερή εφαρμογή των περιβαλλοντικών υποχρεώσεων και για την ορθή διαχείριση του συστήματος. Έχει αποδειχθεί ότι η απλή υπακοή και η συμμόρφωση με τις νομοθετικές ρυθμίσεις δεν είναι αρκετή, ώστε να αποτραπεί η ρύπανση, η μόλυνση του περιβάλλοντος. Αφού έγινε εμφανές από την καθημερινή πρακτική ότι ένας απλός συμβιβασμός με τους κανόνες που ισχύουν απέχει από το να θεωρηθεί ως ολοκληρωμένη λύση που θα εγγυούταν την προστασία του περιβάλλοντος προέκυψε η ανάγκη δημιουργίας ενός προληπτικού συστήματος. Στο ISO 14001, που αποτελεί το πιο ολοκληρωμένο άρθρο της σειράς ISO 14000, αναπτύσσονται προληπτικές στρατηγικές περιβαλλοντικής προστασίας.



Τι ακριβώς όμως είναι το ISO 14001 με απλά λόγια; Το ISO 14001 είναι ένα προαιρετικό διεθνές πρότυπο, το οποίο αναπτύχθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Προτύπων ISO. Το πρότυπο ISO ορίζει τις απαιτήσεις για την εγκατάσταση συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι το ISO 14001 εφαρμόζεται σε όλους τους τύπους και τα μεγέθη των εταιρειών οι οποίες επιθυμούν να:

- εφαρμόσουν, διατηρήσουν και βελτιώσουν ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- διασφαλίσουν τη συμμόρφωση των εταιρειών τους με τη δηλωθείσα περιβαλλοντική πολιτική
- αποδείξουν αυτή τη συμμόρφωσή τους σε άλλους
- πιστοποιήσουν το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης από εξωτερικό οργανισμό
- πραγματοποιήσουν αυτοπροσδιορισμό και αυτοδήλωση συμμόρφωσης προς αυτό το Διεθνές Πρότυπο.

Για να μην δημιουργηθεί κάποια σύγχυση διαβάζοντας ISO 14000 και ISO 14001 πρέπει να αναφέρουμε ότι η σειρά ISO 14000 αποτελείται από έναν αριθμό προτύπων τα οποία είναι τα παρακάτω:

- ISO 14001:1996:** Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Προδιαγραφές με καθοδήγηση για τη χρήση τους.
- ISO 14004:1996:** Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Γενικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά για αρχές, συστήματα και τεχνικές υποστήριξης.
- ISO 14020 :2000:** Περιβαλλοντικές Ετικέτες και Δηλώσεις.
- ISO 14040:1997:** Περιβαλλοντική Διαχείριση. Αξιολόγηση του Κύκλου Ζωής. Αρχές και πλαίσιο.
- ISO 14041:1998:** Αξιολόγηση του Κύκλου Ζωής – Inventory Ανάλυση Κύκλου Ζωής.
- ISO 14050:2002:** Λεξιλόγιο για Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- ISO Οδηγία 64:** Περιβαλλοντικές Πλευρές σε Πρότυπα Προϊόντων.
- ISO 14015: 2001:** Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Χώρων

- ISO 14021: 1999:** Περιβαλλοντικές Ετικέτες και Δηλώσεις – Περιβαλλοντική Σήμανση – Αυτό Δήλωση – Περιβαλλοντικά Αξιώματα – Όροι και Προϋποθέσεις.
- ISO 14024:1999:** Περιβαλλοντικές Ετικέτες και Δηλώσεις – Περιβαλλοντική Σήμανση ΕΙΔΟΣ I – Αρχές καθοδήγησης και Διαδικασίες.
- ISO 14025:2000:** Περιβαλλοντικές Ετικέτες και Δηλώσεις - Περιβαλλοντική Σήμανση ΕΙΔΟΣ III – Αρχές καθοδήγησης και Διαδικασίες.
- ISO 14040:1997:** Περιβαλλοντική Διαχείριση. Αξιολόγηση του Κύκλου Ζωής. Αρχές και πλαίσιο.
- ISO 14031: 1999:** Τυπική Περιβαλλοντική Επίδοση.
- ISO 14042:2000:** Αξιολόγηση Κύκλου Ζωής – Αξιολόγηση Επιπτώσεων.
- ISO 14043:2000:** Αξιολόγηση Κύκλου Ζωής- Ερμηνεία
- ISO 19011 (προσχέδιο):** Οδηγίες για την επιθεώρηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Ουσιαστικά όταν μιλάμε για το πρότυπο ISO 14000 εννοούμε το πρότυπο ISO 14001.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ως προς ISO 14001 μπορεί να εφαρμοστεί στους παρακάτω οργανισμούς:

- Σε έναν ολόκληρο οργανισμό, πολυεθνική εταιρεία συμπεριλαμβανομένου των διοικητικών γραφείων και των πολυάριθμων υποκαταστημάτων.
- Σε μια επιχειρηματική μονάδα μέσα σ' έναν οργανισμό, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει διάφορα παραρτήματα σε μια ή περισσότερες χώρες.
- Σε μια μικρή ή μεσαίου μεγέθους επιχείρηση.
- Σε έναν κυβερνητικό οργανισμό, συμπεριλαμβανομένου όλων των δραστηριοτήτων μέσα στον οργανισμό.
- Σε μια απλή λειτουργία μέσα σ' έναν οργανισμό, όπως π.χ. βιολογικός καθαρισμός.
- Σε μια συγκεκριμένη κατασκευαστική λειτουργία μέσα σ' έναν οργανισμό.

Γενικά όταν μιλάμε για το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης εννοούμε το ISO 14001.

#### 4.2.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 14001

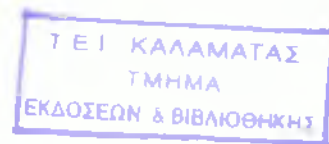
Ο κάθε οργανισμός που θα αποφασίσει να υιοθετήσει ένα πρότυπο, στην περίπτωση μας το ISO 14001, θα πρέπει να αναγνωρίσει τις εκπαιδευτικές ανάγκες και να απαιτήσει από όλο το προσωπικό να αποκτήσει την κατάλληλη εκπαίδευση. Και αυτό γιατί η εργασία του προσωπικού μπορεί να έχει σημαντική επίδραση στο περιβάλλον. Πέρα από την αναγνώριση της εκπαίδευσης και την απαίτηση ο οργανισμός θα πρέπει να καθιερώσει και να διατηρήσει τις διαδικασίες για την αναγνώριση και την πλήρωση των εκπαιδευτικών αναγκών. Επίσης, η διεύθυνση θα πρέπει να προσδιορίσει το βαθμό της πείρας που απαιτείται και της εκπαίδευσης για να διασφαλιστεί η ικανοποιητική επίδοση των εργαζομένων και ειδικά αυτών που ασχολούνται με τις περιβαλλοντικές λειτουργίες.

Οι σκοποί της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης είναι να:

- εξασφαλίσει ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με την περιβαλλοντική πολιτική και το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- εξασφαλίσει την δέσμευση για την εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού και τη συνεργασία για τη λειτουργία του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης
- εξασφαλίσει ότι όλο το προσωπικό είναι γνώστης των νομικών υποχρεώσεων που συνδέονται με τις δραστηριότητές του και ως προς τον εαυτό του και ως προς τον εργοδότη του
- αυξήσει την ευαισθητοποίηση του προσωπικού για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που συνδέονται με τις εξειδικευμένες δραστηριότητές του, να βελτιώσει την περιβαλλοντική επίδοση και να ενθαρρύνει μια υπεύθυνη στάση ως προς την περιβαλλοντική προστασία και την ανάπτυξη εργασιακών πρακτικών, οι οποίες μειώνουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις

- βελτιώσει την επικοινωνία των περιβαλλοντικών θεμάτων εντός του οργανισμού.

Η περιβαλλοντική εκπαίδευση μέσα σ' έναν οργανισμό συνήθως εφαρμόζεται στο μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού. Μπορεί όμως κάποιοι διευθυντές και εργαζόμενοι να χρειαστούν μεγαλύτερο επίπεδο εκπαίδευσης σε εξειδικευμένες περιοχές



#### **4.2.2 ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

Όπως έχουμε ξανά αναφέρει κάθε επιχείρηση πριν από την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης, είτε μιλάμε για σύστημα ποιότητας, είτε μιλάμε για σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, πρέπει να γνωρίζει όλες τις δαπάνες, τις απαιτήσεις και τα προβλήματα που έχουν σχέση με την υιοθέτηση ενός τέτοιου συστήματος. Τα κόστη για ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι παρόμοια με αυτά για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

- Εφαρμογή και συντήρηση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Σε ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης υπάρχουν κάποια επιπρόσθετα κόστη, όπως είναι κάποιες επενδύσεις που αφορούν την παραγωγή, τη δημιουργία ή βελτίωση μονάδων επεξεργασίας αποβλήτων και διάφορα άλλα.
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών
- Επαλήθευση ΣΠΔ.

#### 4.2.3 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Όπως δημιουργούνται πλεονεκτήματα με την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας έτσι δημιουργούνται και με την εφαρμογή συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Πρώτον η επιχείρηση μπορεί να πραγματοποιήσει μείωση κόστους. Εδώ μιλάμε για μείωση του κόστους παραγωγής και του κόστους επεξεργασίας των αποβλήτων. Αυτή η μείωση οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως:

- εξοικονόμηση πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας
- μείωση κατανάλωσης ενέργειας και νερού
- μείωση όγκου των παραγόμενων αποβλήτων σε αέρα, νερό και έδαφος
- μείωση προστίμων και ασφαλίσεων
- μείωση απαιτήσεων σε παρακολούθηση, επιθεώρηση και μετρήσεις
- μείωση κόστους κεφαλαίου και αποφυγή έκτακτου κόστους για την αποκατάσταση ατυχημάτων

Δεύτερον, η επιχείρηση μπορεί να πραγματοποιήσει αύξηση των πωλήσεων και απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η εφαρμογή ενός ΣΠΔ μπορεί να βοηθήσει την βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης προς τους καταναλωτές, προς το κράτος, τους επενδυτικούς οργανισμούς και την τοπική κοινωνία.

Τρίτον, η επιχείρηση μπορεί να μεταδώσει στο ανθρώπινο δυναμικό την ανάγκη για αναβάθμιση, ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση. Αυτό μπορεί να γίνει με την εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, με τη δημιουργία πνεύματος συνεργασίας για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί και ακόμα πρόσληψη νέου προσωπικού.

Τέταρτον, μπορεί η επιχείρηση να βελτιώσει την οργάνωση και τη λειτουργία της επιχείρησης. Αυτά επηρεάζονται από την οργανωτική δομή της επιχείρησης, με την οποία γίνονται οι δραστηριότητές της.

#### 4.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΚ 761/2001 ( EMAS )

Ο κανονισμός 1836/93 έχει υποχρεωτική εφαρμογή για τα κράτη μέλη από τον Απρίλιο του 1995 και αφορά την εκούσια συμμετοχή των επιχειρήσεων του βιομηχανικού τομέα σε Κοινοτικό Σχήμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου. Αυτός ο κανονισμός αναθεωρήθηκε το 2001 (ΕΚ 761/2001). Στόχος του Κοινοτικού Σχήματος είναι η προώθηση της συνεχούς βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεων των δραστηριοτήτων των βιομηχανικών επιχειρήσεων μέσω:

- της κατάρτισης και εφαρμογής από τις επιχειρήσεις προγράμματος περιβαλλοντικής πολιτικής και συστήματος διαχείρισης για όλους τους χώρους στους οποίους ασκούν τις δραστηριότητές τους,
- της συστηματικής αντικειμενικής και περιοδικής αξιολόγησης των περιβαλλοντικών τους επιπτώσεων,
- της ενημέρωσης του κοινού ως προς τις περιβαλλοντικές επιδόσεις των βιομηχανικών επιχειρήσεων.

Τι ακριβώς όμως είναι το EMAS με απλά λόγια;

<<Το EMAS είναι ένα δημόσιο, ευρωπαϊκής έκτασης σήμα ποιότητας για εθελοντική περιβαλλοντική διαχείριση και επικοινωνία. Είναι ένα σύστημα σύγχρονης διαχείρισης περιβάλλοντος, διαφάνειας και συμμετοχής. «EMAS» σημαίνει οικολογική διαχείριση και οικολογικός έλεγχος.

Το EMAS συμφωνεί απολύτως με το διεθνές πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001, αλλά προχωρά ακόμα περισσότερο>><sup>9</sup>

<sup>9</sup> Από ιστοσελίδα: [www.inem.org](http://www.inem.org)



### 4.3.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ EMAS

Ο κάθε οργανισμός που θα αποφασίσει να υιοθετήσει ένα πρότυπο, στην περίπτωση μας το EMAS, θα πρέπει να αναγνωρίσει την ανάγκη συνεχούς ενημέρωσης και κατάρτισης του προσωπικού σε περιβαλλοντικά θέματα. Βασική ενημέρωση και κατάρτιση θα πρέπει να παρέχεται σε όλους τους εργαζομένους.

Οι εργαζόμενοι που εμπλέκονται πιο άμεσα στην περιβαλλοντική διαχείριση του οργανισμού, θα πρέπει να αναβαθμίσουν σημαντικά τα προσόντα τους. Το έργο της αναβάθμισης μπορεί να επεκταθεί, μεταξύ άλλων, στο EMAS, στις περιβαλλοντικές πολιτικές, τις ορθές πρακτικές και τα θέματα επικοινωνίας.

### 4.3.2 ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ EMAS

Τα κόστη για την εφαρμογή του EMAS χωρίζονται σε εξωτερικές δαπάνες και εσωτερικές δαπάνες. Οι εξωτερικές δαπάνες αφορούν τις δαπάνες για τον εξωτερικό ελεγκτή, τα δίδακτρα εγγραφής και την πρόσθετη εξωτερική υποστήριξη αν και όπου υπάρχει. Η εξωτερική υποστήριξη έχει να κάνει με την εφαρμογή του σχεδίου, με τον έλεγχο και την κατάρτιση των περιβαλλοντικών διευθυντών και διάφορα άλλα. Οι ελεγκτές είναι ιδιωτικοί σύμβουλοι και χρεώνουν για τη γνωμοδότηση.

Οι εσωτερικές δαπάνες έχουν να κάνουν με τους εσωτερικούς πόρους που απαιτούνται για να εφαρμοστεί το σχέδιο. Ανάλογα με το μέγεθος της οργάνωσης, τον αριθμό περιοχών, την προηγούμενη εμπειρία με τα συστήματα διαχείρισης, την πολυπλοκότητα των περιβαλλοντικών επιδράσεων και την χρονική έκταση για να εφαρμοστεί το EMAS είναι και οι δαπάνες.

Μόλις εφαρμοστεί το EMAS η συντήρηση κοστίζει λιγότερο, γιατί πολλές δραστηριότητες που απαιτούνται για την πρώτη εγγραφή δεν απαιτούνται πλέον. Όπως για παράδειγμα η εγκατάσταση των συστημάτων μέτρησης και διαχείρισης στοιχείων και η κατανομή των αρμοδιοτήτων.

### **4.3.3 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ EMAS**

Τα πλεονεκτήματα δεν θα μπορούσαν να λείψουν και από την εφαρμογή του EMAS.

Πρώτον, με το EMAS η επιχείρηση μπορεί να εξοικονομήσει δαπάνες. Αυτό γίνεται με την σωστή οργάνωση και την σωστή χρήση των πρώτων υλών, της συσκευασίας, των μεταφορών, του νερού και της ενέργειας.

Δεύτερον, με το EMAS μια επιχείρηση αποκτάει μεγαλύτερη αξία. Αυτή η αξία εξαρτάται από την περιβαλλοντική εικόνα της εταιρίας, την ικανότητα για την περιβαλλοντική διαχείριση και ένα καλό αρχείο πρακτικής.

Τρίτον, όπως και στο ISO 14000 έτσι και εδώ η εταιρία μπορεί να έχει μείωση στα δαπανών στα οικονομικά και στις ασφαλίσεις. Όταν μια εταιρία εφαρμόζει περιβαλλοντικό πρόγραμμα και πολιτική πρόληψης κινδύνου μπορεί να μειώσει τις ευθύνες τις, για παράδειγμα στην περίπτωση ενός περιβαλλοντικού ατυχήματος.

Τέταρτον, το EMAS εκσυγχρονίζει τη διαχείριση της εταιρίας. Ένα ΣΠΔ επιτρέπει να γίνεται έλεγχος πιο αποδοτικά στα επίκαιρα, τα σχετικά δεδομένα και την επίδοση της εταιρίας. Γενικά, συγκεντρώνει όλες τις χρήσιμες πληροφορίες για τους ενδιαφερόμενους μέσα και έξω από την εταιρία

## **4.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Η επιτυχής εγκατάσταση ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης απαιτεί τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων του οργανισμού. Τα στάδια υλοποίησης ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου είναι τα παρακάτω:

1. Η διαμόρφωση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής της επιχείρησης, η οποία θα προβλέπει συμμόρφωση με όλες τις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις που αφορούν το περιβάλλον και συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων.

2. Η πραγματοποίηση Περιβαλλοντικής Ανάλυσης του χώρου δραστηριοτήτων και των συνιστωσών προστασίας του περιβάλλοντος (απόβλητα, θόρυβος, ενέργεια, πρώτες ύλες, νερό, ατυχήματα, κ.α).
3. Η υιοθέτηση Περιβαλλοντικών Στόχων και Προγράμματος, με συγκεκριμένα μέτρα βελτίωσης της προστασίας περιβάλλοντος και σχετικό χρονοδιάγραμμα.
4. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που καθορίζει τους υπεύθυνους, τις διαδικασίες και τους πόρους για την υλοποίηση του περιβαλλοντικού προγράμματος.
5. Η διενέργεια Περιβαλλοντικών Ελέγχων αυτοτελώς ή μέσω τρίτων στο χώρο δραστηριοτήτων, ώστε να υπάρχει διαρκής ενημέρωση για την πρόοδο του προγράμματος.
6. Η σύνταξη Περιβαλλοντικής Δήλωσης για κάθε ελεγχόμενο χώρο δραστηριοτήτων, η οποία θα είναι σαφής και περιεκτική και θα περιγράφει την πρόοδο με απλό τρόπο, ώστε να είναι κατανοητή από το ευρύ κοινό.
7. Η φροντίδα για την πιστοποίηση της πολιτικής, του προγράμματος, του συστήματος διαχείρισης, της ανάλυσης, των ελέγχων και την επικύρωση της δήλωσης από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή περιβάλλοντος.

#### **4.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ISO 14001 ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΟ EMAS**

Από την στιγμή που ένας οργανισμός έχει φτάσει στο τελικό στάδιο της εφαρμογής του προτύπου πρέπει να έρθει μια ειδική ομάδα επιθεώρησης για να αξιολογήσει τον οργανισμό και να τον πιστοποιήσει. Η εργασία της αξιολόγησης μπορεί να χωριστεί σε δυο βασικά στάδια. Το πρώτο στάδιο έχει να κάνει με την ανασκόπηση των εγγράφων και το δεύτερο στάδιο έχει να κάνει με την επί τόπου επιθεώρηση.

Σκοπός του πρώτου σταδίου, της ανασκόπησης των εγγράφων, είναι να διαπιστωθεί κατά πόσο ο οργανισμός έχει αναγνωρίσει τις διεργασίες του

και τις έχει περιγράψει κατάλληλα στο σύστημα διαχείρισης. Ουσιαστικά η ανασκόπηση εγγράφων ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ως προς τις απαιτήσεις του ISO 14001 απαιτεί να αποδείξουμε εάν το τεκμηριωμένο σύστημα, σε οποιαδήποτε μορφή έχει επιλέξει ο οργανισμός, καλύπτει τους αντικειμενικούς σκοπούς τους και παρέχει το πλαίσιο που απαιτείται για μέτρηση και σύγκριση των διεργασιών και του προϊόντος, έναντι των προκαθορισμένων κριτηρίων. Με την επιθεώρηση θα πρέπει να επιβεβαιωθεί το αντικείμενο λειτουργίας του οργανισμού και να εξασφαλιστεί ότι το πεδίο εφαρμογής και οι αντικειμενικοί σκοποί ποιότητας του οργανισμού περιγράφονται ξεκάθαρα ή αναφέρονται στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Επίσης, κάθε είδους εξαίρεση θα πρέπει να έχει αναγνωριστεί και να είναι αποδεκτή κατά την επιθεώρηση.

Όσον αφορά την επί τόπου επιθεώρηση πραγματοποιείται σε τέσσερα στάδια.

- **Εναρκτήρια σύσκεψη:** Η έναρξη των επιθεωρήσεων γίνεται μέσω επίσημης εναρκτήριας σύσκεψης με στελέχη της Διοίκησης του προμηθευτή. Η σύσκεψη αυτή πραγματοποιείται για να καθοριστούν οι γενικοί κανόνες της διαδικασίας επιθεώρησης και για τη διευθέτηση εκκρεμοτήτων.
- **Διενέργεια της επιθεώρησης:** Ο επικεφαλής επιθεωρητής συντονίζει τη διαδικασία επιθεώρησης και διευθύνει τους υπόλοιπους επιθεωρητές, παρέχοντά τους βοήθεια και συμβουλές όπου χρειάζεται. Ο στόχος της επιθεώρησης είναι μέσα από ερωτήσεις και συζητήσεις να διαπιστωθεί κατά πόσο το σύστημα συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προκαθορισμένου προτύπου.
- **Καταγραφή των ευρημάτων της επιθεώρησης:** Κατά την διάρκεια αυτού του σταδίου ο επιθεωρητής θα πρέπει να κρατά σημειώσεις για όλα τα πράγματα που παρατηρεί. Σε αυτήν τη φάση ο επιθεωρητής παρατηρεί αν υπάρχουν ελλείψεις, μη συμμορφώσεις, λάθη. Αυτά είναι πολύ σημαντικά στοιχεία, γιατί οι τελικές αποφάσεις του επιθεωρητή βασίζονται σε αυτά τα ευρήματα και ουσιαστικά στις σημειώσεις του.
- **Καταληκτική Σύσκεψη:** Με την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, η ομάδα επιθεώρησης παρουσιάζει τα ευρήματα και την εισήγηση στη Διοίκηση. Πριν από την καταληκτική σύσκεψη τα μέλη της ομάδας

επιθεώρησης θα πρέπει να ετοιμάσουν την έκθεση επιθεώρησης υπό την επίβλεψη του επικεφαλής επιθεωρητή. Ο επικεφαλής επιθεωρητής πρέπει να εγκρίνει όλες τις μη συμμορφώσεις που προέκυψαν με βάση τις αντικειμενικές αποδείξεις που έχουν καταγραφεί. Η τελική εισήγηση γίνεται από τον επικεφαλής επιθεωρητή.

Αφού γίνει ο παραπάνω έλεγχος, τότε ο υπεύθυνος της πιστοποίησης συντάσσει για κάθε υποψήφιο που έχει κριθεί με επιτυχία μια επίσημη επιστολή ενημέρωσής του σχετικά με την πιστοποίηση του ως προς συγκεκριμένη βαθμίδα. Με την πιστοποίηση εκδίδεται κάρτα πιστοποίησης της αρχικής απονομής πιστοποίησης και στη συνέχεια επανεκδίδεται ετησίως μετά την καταβολή του ετήσιου κόστους πιστοποίησης και συμμόρφωσης με τα διάφορα κριτήρια. Οι κάρτες που εκδίδονται σε πρόσφατα πιστοποιημένους επιθεωρητές είναι έγκυρες μόνο για ένα έτος από την ημερομηνία έκδοσής τους.

Όσον αφορά το EMAS η αξιολόγηση και η πιστοποίηση είναι παρόμοια, αλλά υπάρχει μια διαφοροποίηση. Στο EMAS όταν εφαρμοστεί το σύστημα και φτάσει η στιγμή να γίνει η πιστοποίηση, έρχεται ο επιθεωρητής του Φορέα Πιστοποίησης και επιθεωρεί το σύστημα όπως στο ISO 14001. Στη συνέχεια, αφού έχουν διορθωθεί τα πιθανά ευρήματα της επιθεώρησης, η εταιρία συντάσσει την Περιβαλλοντική Δήλωση (αναλυτική περιγραφή του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και της επίδοσής του), την υπογράφει ο Φορέας Πιστοποίησης και η εταιρία την πηγαίνει στο ΥΠΕΧΩΔΕ, ώστε η εταιρία να καταχωρηθεί στον Ευρωπαϊκό Κατάλογο Εταιριών με EMAS. Στο EMAS χρησιμοποιείται ο ταυτόσημος όρος «επαλήθευση», αντί του όρου «πιστοποίηση».

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Με την ανάλυση των Περιβαλλοντικών Συστημάτων Διαχείρισης γίνεται κατανοητή η σημασία τους και η συμβολή τους για όλους τους ανθρώπους, για την κοινωνία γενικότερα.

Παρ' όλο που πρόκειται για εθελοντική Διαχείριση Συστημάτων και έλεγχο έχει μεγάλο αντίκτυπο στους πολίτες, γιατί βοηθάει στην καλύτερη αντιμετώπιση των δραστηριοτήτων, κυρίως των βιομηχανικών επιχειρήσεων, αλλά και στη συνεχή βελτίωση των Περιβαλλοντικών επιδόσεων.

Θα μπορούσε να σκεφτεί κανείς πως η εφαρμογή ΣΠΔ είναι μέγιστης σημασίας, γιατί είναι φιλικά προς το περιβάλλον και συμβάλλουν στην «φροντίδα» και στην συντήρησή του, με αποτέλεσμα να επιβραδύνεται η καταστροφή του...



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

### ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί που προσφέρουν προϊόντα και υπηρεσίες χρησιμοποιούν συστήματα διαχείρισης για την καλύτερη ποιότητα, έτσι γίνεται και στις επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών. Στις επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών το ιδανικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας είναι εκείνο το οποίο έχει εξασφαλίσει την ποιότητα του προϊόντος που απαιτείται και έχει εξασφαλίσει την ασφάλεια της υγείας του καταναλωτή κατά τη διάρκεια της παραγωγής.

Όμως τα τρόφιμα και τα ποτά έχουν μια ιδιομορφία και για αυτόν το λόγο δεν μπορούμε να μιλάμε για ποιότητα όταν δεν έχουν μηδενιστεί όλοι οι κίνδυνοι ( μικροβιολογικοί, χημικοί, φυσικοί ) που επηρεάζουν το προϊόν. Αυτή η εξασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων και των ποτών γίνεται με την εφαρμογή ενός ειδικού συστήματος, του HACCP ( Hazard Analysis Critical Control Points – Ανάλυση Κινδύνου Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου ).

## 5.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Από τα τέλη του 1995, κάθε επιχείρηση τροφίμων που δραστηριοποιείται στην επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι υποχρεωμένη με βάση την οδηγία 93/43/ΕΟΚ << για την υγιεινή των τροφίμων >> να εφαρμόζει το HACCP. Στην Ελλάδα αυτή η οδηγία εναρμονίστηκε με την Υπουργική Απόφαση 487/4-10-2000.

Η τεχνική HACCP αναπτύχθηκε στη δεκαετία του '60 στην Αμερική από την εταιρία τροφίμων Pillsbury Co σε συνεργασία με αμερικανικά στρατιωτικά εργαστήρια και τη NASA. Είχαν σκοπό την μεγιστοποίηση της ασφάλειας των τροφίμων που προορίζονταν για τους αστροναύτες.

Πρώτη φορά παρουσιάστηκε στην Αμερική το 1971, κατά τη διάρκεια ενός συνεδρίου για την διασφάλιση των τροφίμων και αργότερα, αφού βελτιώθηκε, αναγνωρίστηκε από την Εθνική Επιτροπή για τα Μικροβιολογικά Κριτήρια Τροφίμων το 1989. Το 1993 αναγνωρίστηκε και από την Επιτροπή Τροφίμων της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας, ως ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για την παραγωγή ακίνδυνων τροφίμων.

Η εφαρμογή του HACCP έχει προωθηθεί από τη νομοθεσία των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής, του Καναδά και άλλων χωρών διεθνώς. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχει εισαχθεί για εφαρμογή από το 1991, με την οδηγία 91/493 για τα ψάρια και το 1992, με τις οδηγίες 92/46 για τα γαλακτοκομικά και 92/5 για τα κρέατα. Το 1993, η οδηγία 93/94 εισάγει την υποχρεωτική εφαρμογή του HACCP σε όλες τις επιχειρήσεις τροφίμων.

## 5.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ HACCP

Το HACCP αποτελεί μια προσέγγιση στην αναγνώριση, εκτίμηση και έλεγχο των υγειονομικών κινδύνων που συνδέονται με την αλυσίδα παραγωγής τροφίμων. Αυτοί οι κίνδυνοι είναι:

- Βιολογικοί ( παθογόνοι οργανισμοί, π.χ. μύκητες )
- Χημικοί ( π.χ. υπολείμματα γεωργικών, κτηνιατρικών φαρμάκων, τοξικές ουσίες )

- Φυσικοί ( υλικά ξένα ως προς τα τρόφιμα, π.χ. μέταλλα, πέτρες, ξύλα, ζωύφια )
- Άλλοι ( π.χ. ραδιενέργεια )

Σκοπός του HACCP είναι η εξασφάλιση της ασφάλειας και της υγιεινής των τροφίμων για τον τελικό καταναλωτή.

Η μεθοδολογία αυτή βρίσκει εφαρμογή σε κάθε Επιχείρηση τροφίμων που μπορεί να δραστηριοποιείται σε κάθε στάδιο της εφοδιαστικής αλυσίδας, μετά την πρωτογενή παραγωγή τροφίμων, δηλαδή :

- Την παρασκευή.
- Την μεταποίηση.
- Την παραγωγή.
- Την συσκευασία.
- Την αποθήκευση.
- Την μεταφορά.
- Την διανομή.
- Την διακίνηση.
- Την προσφορά προς πώληση.
- Την τελική διάθεση στον Καταναλωτή.

Στα πλαίσια της μελέτης, ανάπτυξης και εφαρμογής ενός συστήματος κατά HACCP προσδιορίζονται οι ειδικοί κίνδυνοι για τα συγκεκριμένα τρόφιμα (δηλαδή, κάθε βιολογική, χημική ή φυσική ιδιότητα η οποία επηρεάζει δυσμενώς την καταλληλότητα του τροφίμου για βρώση) και καθορίζονται / τεκμηριώνονται τα μεγέθη για τον έλεγχο τους.

Επιπλέον τεκμηριώνονται όλες οι διοικητικές / οργανωτικές λειτουργίες της Επιχείρησης που επιδρούν πάνω στην εφαρμογή / διασφάλιση αυτών των ελέγχων.

Συμπερασματικά, το HACCP είναι μία τεκμηριωμένη και συστηματική προσέγγιση για :

- Τον προσδιορισμό των κινδύνων που απειλούν τα τρόφιμα καθ' όλη την διαδικασία διαχείρισής τους μέσα στην Επιχείρηση. Για το σκοπό αυτό απαιτείται ανάλυση και επαλήθευση του διαγράμματος ροής της διαδικασίας διαχείρισης των τροφίμων μέσα στην Επιχείρηση.
- Τον καθορισμό των απαραίτητων μέτρων προστασίας.
- Την προδιαγραφή των απαραίτητων κρίσιμων σημείων ελέγχου, σύμφωνα με συγκεκριμένες μεθοδολογίες που αναλύονται στη συνέχεια.
- Την εφαρμογή συστήματος ελέγχου για τα κρίσιμα σημεία, ώστε να διασφαλίζονται τα τρόφιμα από τους προσδιορισμένους κινδύνους.

Τα παραπάνω οριοθετούν τις γενικές απαιτήσεις ενός συστήματος HACCP.

Πρέπει να πούμε ότι το HACCP δεν αποτελεί υποχρέωση στην πρωτογενή παραγωγή τροφίμων, όπως συγκομιδή, σφαγή, άρμεγμα, ή στην παραγωγή βοηθητικών υλών που χρησιμοποιούνται από επιχειρήσεις τροφίμων ( υλικά συσκευασίας, μηχανήματα επεξεργασίας τροφίμων, χημικά-μη τρόφιμα, όπως καθαριστικά, απολυμαντικά και λιπαντικά ). Όμως και αυτές οι επιχειρήσεις υποχρεώνονται από τη νομοθεσία να εφαρμόζουν απαιτήσεις ανάλογα με το HACCP.

Το HACCP είναι μια προληπτική μέθοδος. Δίνει σημασία στον εντοπισμό και τον έλεγχο της αιτίας του προβλήματος ασφάλειας των τροφίμων και όχι τόσο στη διόρθωση του προβλήματος.

«Η ανάπτυξη του Συστήματος HACCP βασίζεται σε επτά αρχές. Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική εφαρμογή του HACCP είναι η τήρηση από την επιχείρηση των Κανόνων Υγιεινής και η εφαρμογή των μικροβιολογικών κριτηρίων και κριτηρίων ελέγχου της θερμοκρασίας που επιβάλλει η νομοθεσία»<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Σελ 167, Διαχείριση Ποιότητας, Πείμανιδης και Αναστασόπουλος

### 5.3 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ HACCP

Το HACCP στηρίζεται και υλοποιείται με βάση την εφαρμογή των παρακάτω αρχών:

#### Αρχή 1:

Προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με την διαχείριση των τροφίμων σε όλα τα στάδια, από την παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά και διανομή έως το σημείο της κατανάλωσης.

Αξιολόγηση της πιθανότητας εμφάνισης του κινδύνου και προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο τους.

#### Αρχή 2:

Προσδιορισμός των σημείων - διεργασιών - φάσεων λειτουργίας που μπορεί να ελεγχθούν για να εξαφανίσουν τον κίνδυνο ή να ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισης του - (Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (CCP)).

Μία «φάση» σημαίνει κάθε στάδιο στην αλυσίδα διαχείρισης του τροφίμου συμπεριλαμβανομένων και της αγροτικής πρακτικής, την παραλαβή των πρώτων υλών, την τυποποίηση, την παραγωγική διαδικασία, την αποθήκευση, την μεταφορά και λιανική πώληση και τον χειρισμό από τον καταναλωτή.

#### Αρχή 3:

Καθορισμός των ορίων, τα οποία πρέπει να είναι σεβαστά για να εξασφαλιστεί ότι κάθε CCP είναι υπό έλεγχο.

#### Αρχή 4:

Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης για την εξασφάλιση του CCP μέσα από πρόγραμμα δοκιμών ή παρατηρήσεων.

Αρχή 5:

Εγκατάσταση και εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών, οι οποίες πρέπει να εκτελεσθούν, όποτε το σύστημα ελέγχου δείχνει ότι ειδικά κάποιο CCP δεν είναι υπό έλεγχο.

Αρχή 6:

Εγκατάσταση διαδικασιών για πιστοποίηση, οι οποίες περιέχουν συμπληρωματικές δοκιμές και διεργασίες για την επιβεβαίωση ότι το σύστημα HACCP λειτουργεί αποτελεσματικά.

Αρχή 7:

Εγκατάσταση τεκμηρίωσης σχετικά με όλες τις διεργασίες και καταγραφή των κατάλληλων για αυτές αρχών και την εφαρμογή τους.

Σημειώνεται ότι το HACCP είναι ένα εξειδικευμένο σύστημα το οποίο αναφέρεται ειδικά στην ασφάλεια των τροφίμων αλλά θα μπορούσε να θεωρηθεί ως ένα τμήμα ενός ευρύτερου συστήματος ποιοτικής διοίκησης όπως το σύστημα διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 9001:2000.

«Το HACCP μπορεί εύκολα να συμπεριληφθεί στα συστήματα διοίκησης για την ποιότητα των τροφίμων. Εφοδιάζει δε με μία «καθαρή» μεθοδολογία για την ανάπτυξη σχεδίου για την διασφάλιση της ασφάλειας των προϊόντων, και συνδέεται άμεσα με τις ακολουθούμενες πρακτικές διακίνησης. Συστήματα καθαρισμού και απολύμανσης, και γενικότερα η διοίκηση της υγιεινής των εγκαταστάσεων, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των προληπτικών μέτρων, που ακολουθεί η Επιχείρηση.

Οι αρχές του HACCP μπορούν εύκολα να εφαρμοσθούν στον σχεδιασμό της ποιότητας στην διαδικασία ανάπτυξης νέων προϊόντων, στον έλεγχο των υλικών και των στατιστικών, στον έλεγχο διεργασιών, στην διανομή και την χρήση, και την εκπαίδευση σε ότι αφορά στην εφαρμογή στην ασφάλεια των τροφίμων»<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Από ιστοσελίδα: <http://um.cfsan.fda.gov>



## 5.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ HACCP

Μια επιχείρηση για να υιοθετήσει το σύστημα HACCP θα πρέπει να ακολουθήσει κάποια στάδια, που είναι τα παρακάτω:

1. Καθορισμός στόχων: Πριν να αρχίσει η μελέτη HACCP θα πρέπει να μελετηθούν όλα τα είδη των κινδύνων, η διεργασία που πρέπει να ακολουθηθεί, τα προϊόντα που θα παραχθούν και μέχρι που θα φτάσει η μελέτη. Έτσι θα παρθούν κάποιες αποφάσεις και θα καθοριστούν οι στόχοι.
2. Δημιουργία ομάδας HACCP: Πρέπει να φτιάξουν την ειδική ομάδα η οποία θα αποτελείται από έναν συντονιστή, από άτομα που έχουν γνώση και εμπειρία για την παραγωγή, του ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης της ποιότητας, της μηχανολογίας και άλλοι ειδικοί, ώστε το έργο να έχει καλύτερα αποτελέσματα.
3. Συλλογή δεδομένων προϊόντος: Σε αυτό το στάδιο μαζεύονται πληροφορίες για τις α΄ ύλες, για τις β΄ ύλες, για το τελικό προϊόν και για την επεξεργασία των προϊόντων. Οι πληροφορίες έχουν να κάνουν με ονόματα των συστατικών και των υλικών συσκευασίας, με χειρισμό και αποθήκευση των υλικών, με την αλληλουχία όλων των σταδίων της διεργασίας, τυχόν διακοπές της διεργασίας, με συνθήκες αποθήκευσης και διανομής, με διαδικασίες καθαρισμού, απολύμανσης και τα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν, με ελέγχους που έχουν γίνει, με σχέδια χώρων και εξοπλισμού, με τεχνικές λεπτομέρειες του εξοπλισμού, με συνθήκες υγιεινής του περιβάλλοντος, με το προσωπικό, με πιθανές πηγές επιμόλυνσης και με προβλήματα που δημιουργούνται κατά τη διεργασία και που είναι γνωστά από την εμπειρία των εργαζομένων.
4. Προσδιορισμός χρήσης του προϊόντος: Εδώ πρέπει να προσδιορίζονται οι ομάδες των καταναλωτών (π.χ. λιανεμπόριο) για να δουν αν το προϊόν απευθύνεται σε ευαίσθητους καταναλωτές, όπως άρρωστοι, νεογέννητα, έγκυες και ηλικιωμένοι. Επίσης, πρέπει να προσδιορίζεται ο τρόπος χρήσης (π.χ. μαγείρεμα) με σκοπό να

- προσδιοριστεί πιθανή κακομεταχείριση του προϊόντος από τον καταναλωτή.
5. Κατασκευή του διαγράμματος ροής Διεργασίας: Το διάγραμμα ροής περιγράφει τις μεταχειρίσεις του προϊόντος σε όλα τα στάδια της διεργασίας και πρέπει να απεικονίζει με ακρίβεια τη διεργασία.
  6. Επιβεβαίωση διαγράμματος ροής: Εδώ η ομάδα HACCP συγκρίνει το διάγραμμα ροής με τη διεργασία σε λειτουργία για να σιγουρευτεί ότι το διάγραμμα ροής ισχύει οποιαδήποτε στιγμή και δεν υπάρχουν αποκλίσεις από την πραγματικότητα.
  7. Αναγνώριση κινδύνων και προσδιορισμός προληπτικών μέτρων: Η ομάδα HACCP αναγνωρίζει όλους τους πιθανούς κινδύνους που έχουν σχέση με την ασφάλεια του προϊόντος. Πιθανός κίνδυνος είναι ένας κίνδυνος που συμβαίνει ή που είναι δυνατόν να συμβεί. Αφού η ομάδα HACCP έχει αξιολογήσει όλους τους πιθανούς κινδύνους ως προς την σοβαρότητα και την πιθανότητα εμφάνισης, προσδιορίζει για κάθε πιθανό κίνδυνο τα μέτρα ελέγχου. Δηλαδή, τις ενέργειες για την πρόληψη ή την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση του κινδύνου σε αποδεκτό επίπεδο.
  8. Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου: Η ομάδα HACCP προσδιορίζει το σημείο, το στάδιο της διεργασίας, που πρέπει να ελέγχεται κάθε πιθανός κίνδυνος, εφαρμόζοντας μια συστηματική μέθοδο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα σημεία στα οποία η εφαρμογή μέτρων ελέγχει τον κίνδυνο
  9. Καθορισμός των κρίσιμων ορίων: Η ομάδα HACCP καταρχήν, επιλέγει κατάλληλες παραμέτρους για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου και κατά δεύτερον, για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου καθορίζει τα κρίσιμα όρια για τις παραμέτρους παρακολούθησης. Ενδεικτικά κάποιοι παράμετροι είναι θερμοκρασία, χρόνος, υγρασία, συγκέντρωση συντηρητικών. Μικροβιολογικά κριτήρια, οπτικός έλεγχος και ανίχνευση μετάλλου και άλλων ξένων σωμάτων. Στοιχεία για τον καθορισμό των κρίσιμων ορίων προέρχονται από πηγές, όπως: βιβλιογραφικά δεδομένα (π.χ. επιστημονικά περιοδικά), νομοθετικά όρια (π.χ. κώδικας τροφίμων και ποτών), ειδικούς (π.χ. συμβούλους), προμηθευτές (π.χ. α' υλών, εξοπλισμού).

10. Θεσμοθέτηση διαδικασιών παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων ελέγχου: Η ομάδα HACCP προσδιορίζει διαδικασίες για την παρακολούθηση των παραμέτρων των κρίσιμων σημείων ελέγχου. Ο σκοπός της παρακολούθησης είναι να δείχνει την τάση να ξεπεραστεί το κρίσιμο όριο προληπτικών ενεργειών και την υπέρβαση του κρίσιμου ορίου. Γενικά, πρέπει να καθορίζεται η μέθοδος παρακολούθησης ( τι και πώς ), η συχνότητα παρακολούθησης ( πότε ) και ο υπεύθυνος παρακολούθησης ( ποιος )
11. Θεσμοθέτηση διαδικασιών διορθωτικών ενεργειών: Η ομάδα HACCP προσδιορίζει τις ενέργειες που πρέπει να γίνονται όταν η παρακολούθηση των παραμέτρων δείχνει απόκλιση από τα κρίσιμα όρια. Πρέπει να καθορίζονται ενέργειες για την επαναφορά του CCP, μέσα στα κρίσιμα όρια και για το χειρισμό που έχει παραχθεί κατά τη διάρκεια της απόκλισης.
12. Θεσμοθέτηση διαδικασιών τεκμηρίωσης του συστήματος: Η ομάδα HACCP προσδιορίζει το σύστημα που αποδεικνύει την εφαρμογή του HACCP. Δηλαδή, προσδιορίζει την οργανωτική δομή, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τα μέσα. Ουσιαστικά, πρέπει να υπάρχουν αρχεία που να αποδεικνύουν όλα τα παραπάνω
13. Θεσμοθέτηση διαδικασιών επαλήθευσης του συστήματος: Η ομάδα HACCP καθορίζει τον τρόπο που θα αποδεικνύει ότι το σύστημα λειτουργεί σωστά και αποτελεσματικά. Ο σκοπός της επαλήθευσης είναι να διαπιστωθεί αν το σύστημα είναι σε συμφωνία με το σχέδιο HACCP, εάν το σύστημα εφαρμόζεται στην πράξη και αν το σχέδιο HACCP είναι κατάλληλο και επαρκές για την τρέχουσα πραγματικότητα.

## 5.5 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Οποιαδήποτε επιχείρηση ή οργανισμός θέλει να εφαρμόσει το σύστημα HACCP πρέπει να δεχτεί κάποιες προϋποθέσεις οι οποίες είναι οι παρακάτω:

- Δέσμευση της διοίκησης

- Απαραίτητα μέσα για τις συναντήσεις της ομάδας HACCP ( π.χ. χρόνος, αίθουσα )
- Εκπαίδευση της ομάδας HACCP
- Εκπαίδευση του προσωπικού
- Πρόσβαση σε πηγές πληροφοριών
- Πρόσβαση σε αναλυτικά εργαστήρια
- Πειραματική εξέταση της διεργασίας ( όπου χρειάζεται για την ανάλυση κινδύνων και τον προσδιορισμό των κρίσιμων ορίων )
- Τροποποίηση της διεργασίας ( όπου χρειάζεται η λήψη μέτρων ελέγχου που δεν υπάρχουν )
- Μέσα για την παρακολούθηση των CCP ( π.χ. ανθρώπους, αξιόπιστος εξοπλισμός )
- Μέσα για τη λήψη διορθωτικών ενεργειών
- Μέσα για την επαλήθευση του συστήματος
- Μέσα για την τήρηση αρχείων

## 5.6 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΟ HACCP

Το προσωπικό μιας επιχείρησης τροφίμων που απασχολείται στο χώρο παραγωγής θα πρέπει να εκπαιδεύεται σε κανόνες υγιεινής και σε οδηγίες εργασίας ανάλογα με το βαθμό υπευθυνότητας του σε σχέση με το προϊόν που παράγεται.

Η εκπαίδευση του προσωπικού μιας επιχείρησης τροφίμων αποτελείται από τέσσερα επίπεδα, τα οποία είναι:

### A) Βασική εκπαίδευση

Έχει να κάνει με την εισαγωγική εκπαίδευση ως προς την ατομική υγιεινή, τον υγιεινό χειρισμό των τροφίμων, τους παράγοντες που τα επηρεάζουν και τη σπουδαιότητα αυτών.

### B) Ατομική εκπαίδευση

Αναφέρεται στην εκπαίδευση που γίνεται στο νεοδιοριζόμενο προσωπικό και αφορά συγκεκριμένα καθήκοντα και υπευθυνότητες.

#### Γ) Τεχνική εκπαίδευση

Το περιεχόμενο αυτής της εκπαίδευσης προσαρμόζεται ανάλογα με το αντικείμενο εργασιών, την πολυπλοκότητα και τις απαιτήσεις των διεργασιών της επιχείρησης. Απευθύνεται σε επιλεγμένο προσωπικό της επιχείρησης, το οποίο έχει εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία. Συνήθως τέτοιο προσωπικό έχει σημαντικές θέσεις στο οργανόγραμμα.

#### Δ) Ειδική εκπαίδευση

Πραγματοποιείται κατά περίπτωση σε επιλεγμένο προσωπικό ή τμήμα της επιχείρησης το οποίο: χειρίζεται προϊόντα ή τμήματα της διεργασίας που χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή, παρουσιάζονται προβλήματα εκμάθησης, δεν έχει ως μητρική γλώσσα την Ελληνική.

### 5.7 ΚΟΣΤΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Όπως κάθε σύστημα έτσι και για το HACCP υπάρχουν κόστη για την εγκατάσταση και εφαρμογή του, που έχουν σχέση με τις εγκαταστάσεις, τα απαραίτητα μηχανήματα, το προσωπικό, τους ελέγχους και την πιστοποίηση. Εδώ πρέπει να αναφέρουμε ότι υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε οικονομικότερες, αλλά όχι λιγότερο ασφαλείς προσεγγίσεις. Ενδεικτικά κάποια παραδείγματα είναι:

- Η ακριβής εγκατάσταση ανιχνευτών μετάλλων ή γυαλιού θα μπορούσε να αντικατασταθεί με ένα σύστημα φίλτρων και καλής βιομηχανικής, υγιεινής πρακτικής για τις περιπτώσεις ρευστών ή ημίρρευστων τροφίμων.
- Η τοποθέτηση σήτας στα παράθυρα θα μπορούσε να αντικαταστήσει ένα κλειστό κλιματιζόμενο τμήμα της παραγωγής.

- Η προληπτική, προγραμματισμένη και συνεπής συντήρηση εξαρτημάτων θα μπορούσε να αντικαταστήσει το συχνό και χρονοβόρο « λύσιμο » μιας μηχανής για έλεγχο.

## 5.8 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ HACCP

Ο έλεγχος της εφαρμογής του HACCP από τις επιχειρήσεις τροφίμων στην Ευρωπαϊκή Ένωση γίνεται από την αρμόδια αρχή του κράτους-μέλους. Η αρχή αυτή για την Ελλάδα είναι ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ). Ο έλεγχος από την αρμόδια αρχή γίνεται υποχρεωτικά και χωρίς προειδοποίηση. Σε περίπτωση που ο Ε.Φ.Ε.Τ διαπιστώσει μη εφαρμογή του HACCP, των κανόνων υγιεινής και των κριτηρίων που επιβάλλει η νομοθεσία τροφίμων προτείνει λήψη αναγκαίων μέτρων που περιλαμβάνουν απόσυρση ή καταστροφή των τροφίμων, επιβολή οικονομικών προστίμων, αναστολή λειτουργίας μέρους ή ολόκληρης της επιχείρησης.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο και μετά τις διατροφικές κρίσεις ( διοξίνες, εγκεφαλοπάθεια βοοειδών, γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα κ.α ) προτάθηκε η σύσταση της Ευρωπαϊκής Αρχής Τροφίμων, η οποία λειτουργεί από το 2003. Ο ρόλος της είναι συμβουλευτικός, διαχειριστικός και ενημερωτικός και βασίζεται στις αρχές της διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων, της πρόληψης, των συστατικών και ζωοτροφών και της ανάλυσης επικινδυνότητας.

Και για το HACCP υπάρχει η δυνατότητα πιστοποίησης, εφόσον η ίδια η επιχείρηση το θέλει. Η πιστοποίηση πραγματοποιείται από τους διάφορους φορείς πιστοποίησης, οι οποίοι δραστηριοποιούνται διεθνώς με σκοπό την πιστοποίηση προδιαγραφών, όπως συμβαίνει και με τις προδιαγραφές ISO 9000, ISO 14000.



## 5.9 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Το σύστημα HACCP, αποτελεί ένα διοικητικό εργαλείο στα χέρια της Διοίκησης, και επομένως είναι σημαντικό για την κάθε Επιχείρηση που επιδιώκει την υιοθέτησή του στις δραστηριότητες της, να βρίσκει την άριστη ισορροπία ανάμεσα στην πρακτική εφαρμογή στην καθημερινή λειτουργία της, και στην τυπική ικανοποίηση των απαιτήσεων του.

Επιπλέον, το σύστημα HACCP, συνδυαζόμενο με ειδικές τεχνικές, που είναι εφαρμόσιμες για τις δραστηριότητες της Επιχείρησης – όπως για παράδειγμα έλεγχος των συνθηκών αποθήκευσης, πρωτόκολλα καθαρισμών και απολυμάνσεων, έλεγχος της υγιεινής των εγκαταστάσεων, προφύλαξη των Εργαζομένων και των προϊόντων από κινδύνους επιμόλυνσης, κ.τ.λ. – διασφαλίζουν την Επιχείρηση και τα προϊόντα της.

Γενικά, τα εργαλεία αυτά επιτρέπουν στην Διοίκηση να αξιολογεί καλύτερα και να ελέγχει:

1. Το επίπεδο της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η Επιχείρηση στους Πελάτες της, και το πώς το επίπεδο αυτό διασφαλίζεται και βελτιώνεται σταθερά.
2. Τους κινδύνους για την ασφάλεια και υγεία των Καταναλωτών των προϊόντων της, που ενέχονται στις λειτουργικές διαδικασίες που εφαρμόζει.
3. Την αποτελεσματικότητα της οργανωτικής της δομής.
4. Το κόστος, ειδικά όσον αφορά στο κόστος ποιότητας. Το κόστος της ποιότητας – μία πολυσυζητημένη έννοια – διακρίνεται σε:
  - Κόστος πρόληψης, το οποίο δέον να αριστοποιείται.
  - Κόστος ελέγχου, το οποίο δέον να αριστοποιείται.
  - Κόστος αστοχίας, το οποίο δέον να ελαχιστοποιείται. Το κόστος αυτό αποτελεί συνεχή κίνδυνο βιωσιμότητας και επιβίωσης, ειδικά για Επιχειρήσεις τροφίμων.

Συμπερασματικά, η υλοποίηση του προτεινόμενου έργου στην Επιχείρηση θα της εξασφαλίσει :

- Την δυνατότητα προβολής της υγιεινής (από την άποψη της ασφάλειας για τον τελικό Καταναλωτή) των τροφίμων που παράγει.
- Τη μείωση του κόστους κυρίως από τη μείωση των απωλειών εσωτερικά στις φάσεις διακίνησης των τροφίμων.
- Τη μείωση του κινδύνου αποζημιώσεων κ.τ.λ. που τυχόν οφείλονται σε παραβάσεις του κώδικα τροφίμων κ.τ.λ.
- Την εναρμόνιση της Επιχείρησης με την ισχύουσα νομοθεσία.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ**

Μέσα από την ανάλυση του HACCP είδαμε ότι είναι ένα διοικητικό εργαλείο και έχει μια επιστημονική προσέγγιση στον έλεγχο των τροφίμων. Είναι μια προληπτική μέθοδος με την οποία οι κίνδυνοι προσδιορίζονται και ελέγχονται και υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια στα τρόφιμα και στα ποτά.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

### ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Υπάρχει ένας αριθμός σημαντικών ομοιοτήτων μεταξύ των συστημάτων ποιότητας και των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, όπως καθορίζονται στα πρότυπα ISO 9001 και ISO14001 αντίστοιχα, όπως και κάποιες διαφορές. Είναι απαραίτητο να παρουσιαστούν τόσο οι ομοιότητες, όσο και οι διαφορές για να γίνουν περισσότερο κατανοητά τα συστήματα διαχείρισης και να ξεδιαλυθούν κάποιες λεπτομέρειες!

Δεδομένου ότι υπάρχουν πολλές ομοιότητες μεταξύ της διαχείρισης της ποιότητας και της περιβαλλοντικής διαχείρισης, πολλές εταιρίες έχουν σαν στόχο να συνδυάσουν την ταυτόχρονη επιθεώρηση πιστοποίησης, για να μειωθεί το κόστος της πιστοποίησης. Επίσης, αρκετοί είναι και οι οργανισμοί πιστοποίησης που προσπαθούν να συνδυάσουν τους δύο τύπους των επιθεωρήσεων, για να παρέχεται στις εταιρίες ταυτόχρονη επιθεώρηση πιστοποίησης.

Προς το παρόν πραγματοποιούνται ως ξεχωριστές δραστηριότητες. Στην Ελλάδα, οι περισσότερες εταιρίες που σχεδιάζουν την εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης έχουν ήδη πιστοποιήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

## 6.1 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ISO 9001: 1994 ΚΑΙ ISO 9001: 2000

Όπως έχουμε αναφέρει νωρίτερα τα βασικά πρότυπα της σειράς ΕΛΟΤ EN ISO 9000: 1994 αναδιαμορφώθηκαν και αποτελούν τη βάση της νέας σειράς προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9000: 2000. Σίγουρα κάθε αναδιαμόρφωση δημιουργεί διαφοροποιήσεις. Στην περίπτωση μας οι διαφορές είναι οι παρακάτω:

- Με το ΕΛΟΤ EN ISO 9000: 2000 είχαμε μια σύμπτυξη των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9001:1994, ΕΛΟΤ EN ISO 9002:1994 και ΕΛΟΤ EN ISO 9003:1994 σε ένα πρότυπο το ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 (Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Απαιτήσεις). Αυτό το πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας και χρήσης από οργανισμούς που θέλουν να επιδείξουν την ικανότητά τους να παρέχουν προϊόντα, τα οποία καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών και τις κανονιστικές απαιτήσεις που εφαρμόζονται.
- Επίσης, είχαμε σύμπτυξη των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 8402 ( βασική ορολογία ποιότητας ) και τμήμα των περιεχομένων του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9000 – 1 ( κατευθυντήριες οδηγίες για την επιλογή και χρήση προτύπων διαχείρισης ποιότητας ), στο πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 ( βασικές αρχές και ορολογία ). Αυτό το πρότυπο περιγράφει τις θεμελιώδεις έννοιες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και παραθέτει τη νέα ορολογία των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.
- Είχαμε αναδιαμόρφωση του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9004 – 1 στο νέο πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9004:2000 ( κατευθυντήριες οδηγίες για βελτίωση της επίδοσης ). Αυτό παρέχει οδηγίες για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνοντας και διεργασίες συνεχής βελτίωσης. Αυτές συμβάλλουν στην ικανοποίηση των πελατών του οργανισμού και άλλων ενδιαφερόμενων μερών.
- Τέλος, είχαμε σύμπτυξη των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 10011 (κατευθυντήριες οδηγίες για τη διενέργεια επιθεώρησης), με τα

πρότυπα ISO 14010, ISO 14011 και ISO 14012, σε ένα νέο πρότυπο που θα παρέχει οδηγίες για την επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Ο κύριος λόγος της αναθεώρησης του 2000 ήταν να δοθεί στους χρήστες του προτύπου η δυνατότητα να έχουν μεγαλύτερη αξία στις δραστηριότητές τους και να βελτιώνουν συνεχώς την απόδοσή τους. Τα νέα πρότυπα όπως λένε οι ειδικοί θα έχουν ως αποτέλεσμα την ευθυγράμμιση των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας με τις ανάγκες του οργανισμού και θα αποτυπώνουν καλύτερα τον τρόπο που ο κάθε οργανισμός διεκπεραιώνει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες.

## **6.2 ΟΜΟΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001 ΚΑΙ ISO 14001**

Τα συστήματα ISO 9001 και ISO 14001 έχουν ως κοινό στόχο την προτυποποίηση της διαδικασίας ανάπτυξης. Η δομή, η ορολογία και άλλα χαρακτηριστικά των συστημάτων επεξεργάστηκαν έτσι ώστε τα πρότυπα που προέκυψαν να είναι συμβατά μεταξύ τους. Αναλυτικότερα οι ομοιότητες είναι οι παρακάτω:

1. Η αφοσίωση από την ανώτατη διοίκηση στην καθορισμένη πολιτική, στην παροχή των απαραίτητων πόρων και στην ανασκόπηση του συστήματος, ποιότητας και περιβαλλοντικής διαχείρισης, για να διασφαλιστεί η συνεχής βελτίωση που προδιαγράφεται και στα δύο πρότυπα.
2. Το πλαίσιο καθορισμού των στόχων της εταιρίας, η δέσμευση στην συνεχή βελτίωση και στην τήρηση των νομοθετικών απαιτήσεων πρέπει να περιλαμβάνονται και στην πολιτική ποιότητας και στην περιβαλλοντική πολιτική μιας εταιρίας.
3. Η ύπαρξη τεκμηριωμένων διαδικασιών είναι κοινή απαίτηση. Ο έλεγχος των εγγράφων είναι παρόμοιος και στα δύο πρότυπα. Απαιτείται η εξουσιοδοτημένη έγκριση και έκδοση των ελεγχόμενων εγγράφων και δεδομένων.

4. Η διατήρηση αρχείων απαιτείται και από τα δύο πρότυπα, ώστε να αποδεικνύεται η συμμόρφωση με την νομοθεσία και τις προδιαγραφές της εταιρίας.
5. Εσωτερικές επιθεωρήσεις, συστηματική καταγραφή και επίλυση των προβλημάτων προβλέπεται και στα δύο συστήματα διαχείρισης.

### **6.3 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001 ΚΑΙ ISO 14001**

Υπάρχουν κάποιες βασικές διαφορές ως προς το σκοπό ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σε σχέση με το σκοπό ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Αναλυτικότερα οι διαφορές είναι οι παρακάτω:

1. Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σχεδόν πάντα καλύπτει μεγαλύτερο μέρος των δραστηριοτήτων της εταιρίας.
2. Τα περιβαλλοντικά θέματα συνεχώς αλλάζουν και κάτι που είναι αποδεκτό σήμερα μπορεί να μην είναι αποδεκτό αύριο.

### **6.4 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ISO 14001 ΚΑΙ EMAS**

Παράλληλα με τη δημιουργία του προτύπου ISO 14001 αναπτύχθηκε και το Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου EMAS ( Eco Management and Audit Scheme ), στο οποίο μπορούν να συμμετέχουν εθελοντικά επιχειρήσεις του βιομηχανικού τομέα. Μπορούμε να πούμε ότι το ISO 14001 και το EMAS είναι αδέρφια, αφού το EMAS είναι απώρροια του ISO 14001. Απλά το EMAS είναι πιο αυστηρό από το ISO 14001 και δεν επιδέχεται αλλαγές.

Αναλυτικότερα οι διαφορές είναι οι παρακάτω:



1. Το EMAS είναι αναγνωρισμένο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ το ISO 14001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο.
2. Το EMAS απαιτεί από την εταιρία δημοσιοποίηση δήλωσης για περιβαλλοντική διαχείριση και πρόσβαση οποιουδήποτε ενδιαφερομένου στο σύστημά της, ενώ το ISO 14001 ζητά από την εταιρία να έχει στη διάθεση του κοινού την περιβαλλοντική πολιτική.
3. Το EMAS εφαρμόζεται κυρίως σε βιομηχανικές δραστηριότητες, ενώ το ISO 14001 εφαρμόζεται και σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών.
4. Το EMAS εφαρμόζεται ανά δραστηριότητα ενός εργοστασίου, ενώ το ISO 14001 είναι δυνατόν να εφαρμοστεί σε ολόκληρο εργοστάσιο ή και σε μια λειτουργική μονάδα του.
5. Το EMAS απαιτεί εντοπισμό όλων των διεργασιών μιας εταιρίας, που επιβαρύνουν το περιβάλλον, ενώ το ISO 14001 απαιτεί εντοπισμό των διεργασιών και λειτουργιών της εταιρίας που έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον.
6. Το EMAS απαιτεί βελτίωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων μιας εταιρίας, ενώ το ISO 14001 αντιμετωπίζει το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σαν μέσον για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων μιας εταιρίας.
7. Στο EMAS οι στόχοι μιας εταιρίας, που αφορούν την βελτίωση της περιβαλλοντικής της επίδρασης πρέπει να είναι χρονικά ακριβώς προσδιορισμένοι, ενώ το ISO 14001 απαιτεί τα προγράμματα για το περιβάλλον να έχουν ενταχθεί σε ένα χρονικό πλαίσιο.
8. Το EMAS απαιτεί έλεγχο των δραστηριοτήτων προμήθειας, ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι προμηθευτές συμμορφώνονται ως προς την περιβαλλοντική πολιτική της επιχείρησης σε ότι τους αφορά. Το ISO 14001 δεν αναφέρεται στην αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδρασης των προμηθευτών, παρά ζητά μόνο από την εταιρία να ενημερώνει τους προμηθευτές και τους εργολάβους της σχετικά με την περιβαλλοντική της πολιτική.
9. Το EMAS απαιτεί αρχική ανασκόπηση του Συστήματος μιας εταιρίας, ενώ το ISO 14001 δεν την απαιτεί, αλλά την προτείνει.

## 6.5 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ EMAS ΕΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΗΔΗ ISO 14001

Οι αναθεωρήσεις στο EMAS αναφέρουν ότι είναι ευκολότερη η υιοθέτηση του από οργανώσεις που έχουν ήδη πιστοποιηθεί και έχουν ISO 14001. Για αυτές τις οργανώσεις θα υπάρξουν μερικές δευτερεύουσες τροποποιήσεις που γίνονται στα βασικά στοιχεία του ISO 14001 και κάποια πρόσθετα βήματα που είναι συγκεκριμένα για το EMAS. Σε γενικές γραμμές τα βήματα για την υιοθέτηση του EMAS είναι τα παρακάτω:

1. Αρχική περιβαλλοντική εξέταση. Ο κανονισμός του EMAS απαιτεί μια αρχική περιβαλλοντική εξέταση που γίνεται για να προσδιορίσει τις περιβαλλοντικές πτυχές μιας οργάνωσης.
2. Έλεγχος της περιβαλλοντικής δήλωσης, που έχει γίνει νωρίτερα, και έλεγχος της περιβαλλοντικής απόδοσης. Για να πραγματοποιηθεί η εγγραφή στο EMAS πρέπει η περιβαλλοντική δήλωση να επικυρωθεί ανεξάρτητα.

Βέβαια όταν υπάρχει ήδη ISO 14001 θα χρειαστεί να γίνουν κάποιες τροποποιήσεις για να εφαρμοστεί και το EMAS. Πιο συγκεκριμένα όσον αφορά την πολιτική για το περιβάλλον η οργάνωση θα πρέπει να ενισχύσει τη δήλωση υποχρέωσης της, που περιλαμβάνεται στην πολιτική για το περιβάλλον της, για να λάβει μέτρα για τη ρυθμιστική συμμόρφωση. Ακόμα, κάποια τροποποίηση θα γίνει και στον προγραμματισμό, γιατί ο κανονισμός EMAS έχει πολύ συγκεκριμένες απαιτήσεις που πρέπει να εξεταστούν. Ενώ ο ISO 14001 είναι λιγότερο καθοδηγητικός σε αυτήν την περιοχή. Στο EMAS είναι υποχρεωτικό να κρατάνε τους καταλόγους των προσδιορισμένων περιβαλλοντικών επιπτώσεων και της σχετικής νομοθεσίας. Επίσης, μια απαίτηση του EMAS είναι η ενεργός συμμετοχή των υπαλλήλων στο περιβαλλοντικό πρόγραμμα βελτίωσης. Η οργάνωση θα πρέπει επίσης να σιγουρευτεί ότι οποιοσδήποτε προμηθευτής που συνεργάζεται μαζί τους συμμορφώνεται με την πολιτική για το περιβάλλον της οργάνωσης. Τέλος, για να συμμορφωθεί ο οργανισμός με τις απαιτήσεις του EMAS το πιστοποιητικό

του ISO 14001 θα πρέπει να εκδοθεί κάτω από μια από τις διαδικασίες πιστοποίησης που αναγνωρίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ**

Από την σύγκριση των προτύπων μεταξύ τους βλέπουμε μέσα από τις ομοιότητές τους πως όλα συγκλίνουν στη βελτίωση τόσο της παραγωγικής διαδικασίας όσο και των παραγόμενων αποτελεσμάτων, είτε αυτά είναι προϊόντα, είτε παροχές υπηρεσιών.

Μέσα από τις διαφορές τους βλέπουμε το βαθμό της αυστηρότητας των προτύπων. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η διαφορά μεταξύ του ISO 14001 και του EMAS. Τα δύο συστήματα είναι συμπληρωματικά, αλλά το EMAS είναι αυστηρότερο σε ορισμένες περιοχές.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ

### ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πλέον γνωρίζουμε ότι το τελικό στάδιο ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, που εφαρμόζουν κάποιο Σύστημα Διαχείρισης (ΣΔΠ, ΣΠΔ), είναι να πιστοποιηθεί. Και φυσικά η πιστοποίηση ισχύει μόνο αν η αξιολόγηση γίνει μέσω ενός ανεξάρτητου αναγνωρισμένου φορέα πιστοποίησης. Η πιστοποίηση του συστήματος μέσω ανεξάρτητου φορέα είναι η πιστοποίηση από έναν αναγνωρισμένο φορέα ότι το σύστημα ποιότητας ή το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, όπως παρουσιάζεται, τεκμηριώνεται και εφαρμόζεται ικανοποιεί τις απαιτήσεις των αντίστοιχων προτύπων της σειράς ISO 9000, ISO 14000 ή EMAS. Υπάρχουν πολλές εταιρίες στην Ευρώπη που παρέχουν αυτήν την πιστοποίηση. Αυτές οι εταιρίες ονομάζονται φορείς πιστοποίησης. Οι φορείς πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν διαπιστευτεί από τους φορείς διαπίστευσης.

Η χορήγηση πιστοποιητικού από έναν διεθνώς αναγνωρισμένο ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης αναγνωρισμένο στην ΕΟΚ είναι ένας από τους τρόπους που μπορούν οι κατασκευαστές να εξαλείψουν το φράγμα στο εμπόριο με τις χώρες – μέλη της ΕΟΚ. Η πιστοποίηση και η καταχώρηση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας είναι ένα κλειδί για την πόρτα της Ευρωπαϊκής Αγοράς. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνει από έναν ανεξάρτητο, αναγνωρισμένο υπεύθυνο αξιολογητή που επιβλέπει μια ομάδα εκπαιδευόμενων αξιολογητών. Φυσικά για να ισχύει η πιστοποίηση, ο αναγνωρισμένος φορέας θα πρέπει να χρησιμοποιεί πιστοποιημένους αξιολογητές. Αναγνωρισμένους και υπεύθυνους αξιολογητές με τα απαραίτητα προσόντα για να αναγνωρίζουν τα κριτήρια, όπως καθορίζονται από την σειρά προτύπων ISO.

Πρέπει να αναφέρουμε ότι η πιστοποίηση δεν ισχύει για πάντα ! Μετά από την χορήγηση του αρχικού πιστοποιητικού το σύστημα εξασφάλισης ποιότητας επανεξετάζεται σε εξαμηνιαία διαστήματα μετά από επιθεωρήσεις για την διατήρηση του πιστοποιητικού και κάθε τρία χρόνια γίνεται πλήρης επανέλεγχος.

Στην Ελληνική αγορά διασφάλισης ποιότητας δραστηριοποιούνται συνολικά δεκαοχτώ αναγνωρισμένοι φορείς πιστοποίησης, σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιεύει το Ελληνικό Κέντρο Ποιότητας ( ΕΛΚΕΠ ). Εμείς θα τους

αναφέρουμε ενδεικτικά και θα πούμε λίγα λόγια για τους τέσσερις πιο γνωστούς. Μερικοί από τους φορείς πιστοποίησης είναι: S.G.S Hellas AE, EQA, LLOYD'S Register SA, TÜV Austria ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ, TÜV N. ΓΕΡΜΑΝΙΑΣ ΑΕ, B.V.Q.I, ΕΛΟΤ ΑΕ, ABS Group Inc., Eurocert ΑΕ, RINA ΚΑΝΘΑΡΟΥ, URS Mediterranean, Ελληνικό Μητρώο Πιστοποίησης, QMS ΕΠΕ, Ελληνικός Νηογνώμον ΑΕ, ΕΚΕΒΥΛ, Letrina SA και ΔΗΩ. Κάποιοι από αυτούς τους δεκαοχτώ φορείς δραστηριοποιούνται σε συγκεκριμένους τομείς της βιομηχανίας, π.χ Ελληνικός Νηογνώμων ( Ναυτιλιακός Τομέας ).

## 7.1 ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ( ΕΛΟΤ )

### 7.1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης ιδρύθηκε το 1975 και αποτελεί τον παλαιότερο Οργανισμό για θέματα ποιότητας στη χώρα μας. Αρχικά ξεκίνησε ως Οργανισμός Τυποποίησης έχοντας επικεντρώσει τη δραστηριότητά του στον τομέα της παραγωγής προτύπων και την προώθηση της τυποποίησης στη χώρα μας. Αργότερα αναπτύχθηκε στους τομείς της πιστοποίησης συστημάτων, προϊόντων και υπηρεσιών, εργαστηριακών δοκιμών, κατάρτισης και εκπαίδευσης, προώθησης και προβολής της ποιότητας στη χώρα μας.

Ο ΕΛΟΤ αποτελείται από τεχνικές επιτροπές, οι οποίες αναλαμβάνουν να οργανώσουν και να ολοκληρώσουν διάφορα πρότυπα που απαιτεί η αγορά. Ο ΕΛΟΤ για την υποστήριξη του έργου του έχει συστήσει και λειτουργεί ενενήντα περίπου Τεχνικές Επιτροπές, με εφτακόσια και παραπάνω μέλη – εκπρόσωπους φορέων.

Ο ΕΛΟΤ αποτελεί τον εθνικό κόμβο για την Ελλάδα, όσον αφορά τις τεχνικές επιτροπές, γιατί από τη μια μεριά στέλνει τα σχέδια των Ελληνικών τεχνικών κανονισμών και προτύπων και από την άλλη δέχεται τα σχέδια όλων των άλλων κρατών – μελών. Αυτά τα μοιράζει στους κατάλληλους φορείς για να υπάρχει ελληνική θέση πάνω σ' αυτά τα σχέδια. Αν υπάρχουν σχόλια από δημόσια αρχή, τότε ο ΕΛΟΤ τα κοινοποιεί στην Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Γενικά, ο ΕΛΟΤ ενημερώνει για:

- α) τα Ελληνικά και Ευρωπαϊκά πρότυπα και σχέδια προτύπων
- β) τους Ελληνικούς τεχνικούς κανονισμούς



γ) τα σχέδια προτύπων των άλλων κρατών – μελών της Ε.Ε

δ) τους τεχνικούς κανονισμούς των άλλων κρατών – μελών της Ε.Ε.

Το 1997 ο ΕΛΟΤ αξιολογήθηκε από τον Ιταλικό Φορέα Διαπίστευσης SINCERT και του χορηγήθηκε το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης για την Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN 45012. Ο φορέας SINCERT της Ευρωπαϊκής Διαπίστευσης ( EA ). Το 2000 ο ΕΛΟΤ αξιολογήθηκε από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης ( ΕΣΥΔ ) και του χορηγήθηκε το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης για την Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN 45012. Επίσης, το 2001 αξιολογήθηκε και του χορηγήθηκε το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης για την Πιστοποίηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN 45012 και της οδηγίας ISO/IEC 66.

Η διαπίστευση του ΕΛΟΤ από την SINCERT και το ΕΣΥΔ ενισχύει την αξία και αξιοπιστία των πιστοποιητικών που χορηγεί ο ΕΛΟΤ , καθώς και την Ευρωπαϊκή και Διεθνή τους αναγνώριση (ΕΛΟΤ, 2003)

### 7.1.2 ΕΛΟΤ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Γενικά, ο ΕΛΟΤ κάνει δειγματοληψίες, δοκιμές, επιθεωρήσεις και αξιολόγηση διαδικασιών και συστημάτων χρησιμοποιώντας τα δικά του μέσα και το προσωπικό ή σε συνεργασία με άλλους αποδεκτούς, ενδιαφερόμενους φορείς. Την εφαρμογή και την υλοποίηση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης του ΕΛΟΤ διαχειρίζεται το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

Οι διαδικασίες πιστοποίησης και αξιολόγησης βασίζονται στις απαιτήσεις κάποιων προτύπων ( ΕΛΟΤ EN 45012, ΕΛΟΤ EN 45011 ), των κατευθυντήριων οδηγιών της EA για την εφαρμογή των 45012, 45011 και για τους φορείς που πιστοποιούν Περιβαλλοντικά Συστήματα Διαχείρισης, των ISO/IEC 61-62-65 και των προτύπων της σειράς ΕΛΟΤ EN ISO 9000 και ISO 10011, καθώς επίσης και στους κανονισμούς των φορέων διαπίστευσης.

Τα σχήματα πιστοποίησης των προϊόντων του ΕΛΟΤ έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης Προϊόντων και των Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης για κάθε κατηγορία προϊόντος, οι οποίοι βασίζονται στις σχετικές οδηγίες ISO/ IEC,



καθώς και στη σειρά προτύπων ISO 45000. Ο ΕΛΟΤ έχει αναπτύξει σχήματα πιστοποίησης προϊόντων στους παρακάτω τομείς: ηλεκτρικές οικιακές συσκευές, ηλεκτρικά καλώδια, χάλυβες σπλισμού σκυροδέματος, τσιμέντο, κεραμικά πλακίδια, είδη υγιεινής, σκυρόδεμα, ρευματοδότες/ ρευματολήπτες κ.α.

Στα πλαίσια των δραστηριοτήτων πιστοποίησής του ο ΕΛΟΤ εφαρμόζει σχήμα πιστοποίησης για Συστήματα Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων της σειράς ΕΛΟΤ EN ISO 9000. Αυτό το σχήμα άρχισε τη λειτουργία του το 1991 και μέχρι σήμερα αυξάνεται ετησίως ο αριθμός των Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης Συστημάτων Ποιότητας που έχει χορηγήσει ο ΕΛΟΤ. Για την αμοιβαία αναγνώριση των χορηγούμενων πιστοποιητικών από οργανισμούς και φορείς άλλων χωρών, ο ΕΛΟΤ έγινε μέλος του Διεθνούς Δικτύου Πιστοποίησης (IQNet). Κύριος στόχος του IQNet είναι η αμοιβαία αναγνώριση και η προώθηση των πιστοποιητικών Συμμόρφωσης Συστημάτων Διαχείρισης που χορηγούν τα μέλη του. Μπορούμε να πούμε ότι οι επιχειρήσεις που πιστοποιούνται από φορείς μέλη του IQNet έχουν ένα << διαβατήριο >> που εξασφαλίζει την πρόσβαση σε παγκόσμια αγορά.

Ο ΕΛΟΤ έχει αναπτύξει και λειτουργεί σχήμα για την πιστοποίηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων της σειράς ISO 14000 και των κατευθυντήριων οδηγιών της ΕΑ για φορείς που πιστοποιούν Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στα πλαίσια της ιδιότητας του ως μέλος του IQNet, ο ΕΛΟΤ χορηγεί επίσης και το πιστοποιητικό IQNet για τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Ο ΕΛΟΤ, επίσης, έχει αναπτύξει και λειτουργεί σχήμα για την πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου OHSAS 18001. Το πρώτο σχετικό πιστοποιητικό το απέμεινε το 1999.

Ο ΕΛΟΤ, ακόμα, έχει αναπτύξει και λειτουργεί σχήμα για την πιστοποίηση Συστημάτων Ασφαλούς Διαχείρισης Πληροφοριών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου BS 7799.

Τέλος, ο ΕΛΟΤ έχει αναπτύξει και λειτουργεί σχήμα για την πιστοποίηση Συστημάτων HACCP, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ 1416.

### 7.1.3 Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ

Ο σκοπός του ΕΛΟΤ είναι :

- Η εκπόνηση εθνικών προτύπων που θα ενσωματώνουν τις σύγχρονες εξελίξεις και τις νέες τεχνολογίες στο αντικείμενό τους και προδιαγραφών σε τομείς που ενδιαφέρουν την οικονομία της χώρας ( π.χ τουρισμός, τρόφιμα, υπηρεσίας υγείας ) με συναινετικές και διαφανείς διαδικασίες.
- Η ενεργός συμμετοχή του στην προώθηση, αποδοχή και ενσωμάτωση των ελληνικών θέσεων στα πρότυπα που δημιουργούνται στους ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς τυποποίησης.
- Η ανάπτυξη και προώθηση της πιστοποίησης σε νέους τομείς που ζητούν οι επιχειρήσεις του εργαστηριακού ελέγχου, προϊόντων, υπηρεσιών, συστημάτων διαχείρισης, δεξιοτήτων προσώπων κ.α. με έμφαση στους τομείς τεχνολογιών αιχμής. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η δυνατότητα ανταγωνισμού στις εμπορικές συναλλαγές και τις διεθνείς συνεργασίες, διασφαλίζοντας την ασφάλεια και υγεία των καταναλωτών και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Η παροχή έγκαιρης πληροφόρησης όλων των ενδιαφερόμενων (δημόσιος τομέας, επιχειρήσεις, καταναλωτές) για θέματα ποιότητας. Αλλά και των υποχρεώσεών μας που απορρέουν από τη συμμετοχή μας στην Ε.Ε με την εφαρμογή και χρήση σύγχρονων τεχνολογιών.
- Η προώθηση της σημασίας της ποιότητας σε όλη την ελληνική κοινωνία με στόχο την ουσιαστική συμβολή στην ανάπτυξη της παιδείας της ποιότητας, για τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Η βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας των ελληνικών προϊόντων σε ανταγωνιστικό κόστος για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών – χρηστών.
- Η ασφάλεια των καταναλωτών και η προστασία του περιβάλλοντος.
- Η απλοποίηση των διαδικασιών σε όλα τα επίπεδα (θεσμικό πλαίσιο, διαδικασίες παραγωγής) και η πιο αποτελεσματική διαχείριση των φυσικών και ανθρώπινων πόρων. Αυτό οδηγεί στην μείωση του κόστους για του πολίτες – καταναλωτές.

- Η ενεργός και αποτελεσματική συμμετοχή του ΕΛΟΤ σε συνεργασία με άλλους φορείς στην πραγματοποίηση των στόχων και σκοπών του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την ποιότητα του ΥΠΑΝ για την περίοδο 2001 – 2006.
- Η ενεργός και αποτελεσματική συμμετοχή του σε δράσεις και ενέργειες που προωθούν την ποιότητα προς όφελος της οικονομίας και των πολιτών, σε όλους τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης και των οργανισμών του Δημόσιου τομέα σε συνεργασία με άλλα υπουργεία (Γεωργίας, ΥΠΕΣΣΔΑ, Υγείας και Πρόνοιας, Μεταφορών και Επικοινωνιών)

## 7.2 TUV HELLAS

### 7.2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η TUV HELLAS είναι Οργανισμός Πιστοποίησης – Επιθεώρησης, θυγατρική του Γερμανικού RWTUV ( Rheinisch – Westfaelisher Technischer Ueberwachungs Verein ), του κρατιδίου Ρηνανίας – Βεστφαλίας στη Γερμανία, με έδρα το ESSEN.

Στην Ελλάδα αυτός ο οργανισμός δραστηριοποιείται από το 1987 στους τομείς Επιθεώρησης και Πιστοποίησης Προϊόντων, Εγκαταστάσεων και Συστημάτων, έχοντας ως γνώμονα την ανάγκη προσαρμογής των Επιχειρήσεων στην Ελληνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία, την Διασφάλιση Ποιότητας εγκαταστάσεων και την Ασφάλεια του Προσωπικού.

Η TUV HELLAS είναι Διαπιστευμένος Οργανισμός από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης ( Ε.ΣΥ.Δ ) για την Πιστοποίηση και περιοδικό έλεγχο εξοπλισμού υπό πίεση, ατμολεβητών, ανυψωτικών μηχανημάτων ( οικοδομών και αυτοκινούμενων γερανών, γερανογεφυρών, περονοφόρων ) και ανελκυστήρων. Είναι επίσης Διαπιστευμένος Οργανισμός από το ΕΣΥΔ για την Πιστοποίηση Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας ως προς ISO 9000. Παράλληλα, αυτός ο οργανισμός προσφέρει υπηρεσίες Πιστοποίησης Συστημάτων (EN ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18001, HACCP, Ιατροτεχνολογικών προϊόντων), μέσω του εγκεκριμένου γερμανικού φορέα

πιστοποίησης TUV CERT, καθώς και υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού σε θέματα ποιότητας Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας και Τροφίμων (HACCP).

Στον τομέα της επιθεώρησης Τεχνικών – Κτιριακών Έργων και Ηλεκτρο – Μηχανολογικών Εγκαταστάσεων Κτιρίων η TUV HELLAS δραστηριοποιείται σε θέματα έγκρισης μελέτης, επιθεώρησης και επίβλεψης κατασκευής, δοκιμών παραλαβής και ελέγχου απόδοσης σε εγκαταστάσεις ( ύδρευσης, αποχέτευσης, πυρασφάλειας, ηλεκτρολογικών, θέρμανσης, κλιματισμού και ανελκυστήρων ).

Η TUV HELLAS διαπιστεύτηκε από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) ως προς EN 45012 ως Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 : 1994 για ένα ευρύτατο πεδίο εφαρμογής (Νοέμβριος 2001).

Η TUV HELLAS διαπιστεύτηκε από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) ως Φορέας Ελέγχου Τύπου Α (ως προς EN 45004) για την επιθεώρηση εξοπλισμού υπό πίεση (σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 97/23/ΕΕ), ατμολεβήτων, δοχείων πίεσης, δεξαμενών, σωλήνων και συστημάτων σωληνώσεων, συγκολλητών και μεθόδων συγκόλλησης, μεταλλικών κατασκευών και ανυψωτικών μηχανημάτων (Σεπτέμβριος 2001).

Η TUV HELLAS διαπιστεύτηκε από το ΕΣΥΔ (Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) για την πιστοποίηση ανελκυστήρων σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 95/16/ΕΕ καθώς και για την διεξαγωγή περιοδικών ελέγχων σε ανελκυστήρες σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ελληνικής Νομοθεσίας (Σεπτέμβριος 2001).

## 7.2.2 ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ TUV HELLAS

Οι δραστηριότητες της εταιρίας υπάγονται στις εξής τρεις διευθύνσεις:

- Διεύθυνση Συστημάτων Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Εκπαίδευσης
- Διεύθυνση Βιομηχανικών Επιθεωρήσεων
- Διεύθυνση Κτιριακών Επιθεωρήσεων

Οι διευθύνσεις της TUV HELLAS διαθέτουν ένα μεγάλο αριθμό εξειδικευμένων τμημάτων, τα οποία καλύπτουν το μεγαλύτερο τμήμα των αναγκών στο χώρο των Πιστοποιήσεων – Επιθεωρήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

- Διεύθυνση Συστημάτων Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Εκπαίδευσης
  - Πιστοποίηση Συστημάτων ISO 9000, ISO 14000, EN 46000, μέσω TUV CERT και HACCP, για Ιατροτεχνολογικά προϊόντα.
  - Σεμινάρια Επιθεωρητών EN/ ISO 9000 και ISO 14000
- Διεύθυνση Βιομηχανικών Επιθεωρήσεων
  - Επιθεωρήσεις Υλικών, Κατασκευών, Εξοπλισμού και εγκαταστάσεων
  - Επιθεώρηση Αγωγών Μεταφοράς Υγρών Καυσίμων και Φυσικού Αερίου
  - Επιθεώρηση Γερανών και Ανυψωτικών Μηχανισμάτων
  - Επιθεώρηση Οχημάτων Μεταφοράς Επικίνδυνων Φορτίων
- Διεύθυνση Κτιριακών Επιθεωρήσεων
  - Επιθεωρήσεις Ηλεκτρο – Μηχανολογικών Εγκαταστάσεων Κτιρίων
  - Επιθεωρήσεις Κτιριακών, Έργων Οδοποιίας και Πολιτικού Μηχανικού
  - Επιθεωρήσεις Ανελκυστήρων
  - Επιθεωρήσεις Πυροπροστασίας

### 7.2.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ TUV HELLAS

Σκοπός του TUV HELLAS είναι η παράδοση ανεξάρτητων υπηρεσιών επιθεώρησης καθώς και εξειδικευμένων συμβούλων σε τομείς της τεχνολογίας ποιότητας ασφάλειας, ενέργειας και περιβάλλοντος στην ανεύρεση των βέλτιστων τεχνικών και οικονομικών λύσεων. Πιο αναλυτικά ο σκοπός του TUV HELLAS είναι:

- Η ανάπτυξη βήμα – βήμα σε τομείς που διαθέτει τεχνογνωσία, με σκοπό την παγίωση της θέσης της στην αγορά.
- Η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών ποιότητας τρίτου μέρους με τη μεγαλύτερη δυνατή αμεροληψία και αντικειμενικότητα.
- Η συμβολή στην πραγματοποίηση των έργων που αναλαμβάνονται μέσω της εποικοδομητικής παρουσίας και όχι απλά μόνο της αστυνόμευσης.



- Η επιλογή έμπειρων μηχανικών και η συνεχής εκπαίδευσή τους, ώστε να μπορούν να εκπροσωπούν άξια το όνομα της TUV HELLAS, ανταποκρινόμενοι στις απαιτήσεις των έργων.
- Η έγκαιρη και αποτελεσματική απόκριση στις ανάγκες και προσδοκίες του πελάτη, όσον αφορά τις υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης.
- Η μεταφορά γερμανικής τεχνογνωσίας σε Έλληνες μηχανικούς, με σκοπό την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στο βέλτιστο κόστος για τον πελάτη.

### 7.3 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ LETRINA

#### 7.3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η LETRINA S.A είναι μια ιδιωτική επιχείρηση η οποία ιδρύθηκε στην Αθήνα το 1983. Ήταν σε λειτουργία, από τότε, στην έδρα της και υποστηριζόταν από τα γραφεία του κλάδου της στους κύριους Ελληνικούς λιμένες ( δηλ. Θεσσαλονίκη, Βόλος, Χαλκιδική, κ.α. ).

Από το 1989 έχει δημιουργήσει πολλά και μεγάλα γραφεία και έτσι μπορεί να καλύψει οποιοδήποτε είδος επιθεώρησης στην Κύπρο, στην Αίγυπτο, στη Γεωργία, στο Ιράν, στο Ισραήλ, στην Ιταλία, στη Λετονία, στο Λίβανο, στη Ρωσία, στη Συρία, στην Τυνησία, στην Τουρκία και στην Ουκρανία.

Οι υπηρεσίες καλύπτονται από ένα ποιοτικό σύστημα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού τυποποιημένου EN 45004 για τους οργανισμούς επιθεώρησης. Η απόφαση της επιχείρησης να επεκταθεί στον τομέα της πιστοποίησης, έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη ενός ποιοτικού συστήματος που συμμορφώνεται με το EN 45012. Επομένως, το ποιοτικό σύστημα του τμήματος πιστοποίησης της LETRINA είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις των παραπάνω προτύπων και αναγνωρίζεται από το Ελληνικό Συμβούλιο Πιστοποίησης (ΕΣΥΔ). Η LETRINA είναι επίσης μέλος στο ίδρυμα πετρελαίου στο Λονδίνο (A.S.T.M), στο σιτάρι και στην εμπορική ένωση τροφίμων (GAFTA), στο E.F.Q.M (ευρωπαϊκό ίδρυμα για την ποιοτική διαχείριση) και στον ISO 9000 και ISO 14000.



### 7.3.2 ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ LETRINA

Οι δραστηριότητες της LETRINA είναι οι παρακάτω:

- Επιθεώρηση και γνωμοδότηση φορτίου στην φόρτωση και την απαλλαγή
  - Ακατέργαστο πετρέλαιο, πετρελαιοειδή, πετροχημικά και λιπαντικά
  - Τρόφιμα ( σιτάρι, αλεύρι, λάδια, γεωργικά προϊόντα )
  - Άνθρακας, ορυκτά μεταλλεύματα, λιπάσματα και γενικά μαζικά φορτία
- Μαρμάρινη επιθεώρηση, έρευνες σχεδίων, επιθεωρήσεις καταλληλότητας και καθαρότητας
- Δειγματοληψία και δοκιμή, βεβαίωση ποιοτικής ανάλυσης
- Επιθεώρηση προαποστολής της συσκευασίας, προστασία των εμπορευμάτων, έρευνες αποθήκευσης
- Έλεγχος στις διαδικασίες μεταφόρτωσης
- Διαπίστωση ποιότητας σκαφών και ακτών, μετρήσεις δεξαμενών ακτών, πλήρεις επιθεωρήσεις συστημάτων φόρτωσης ακτών
- Ασφαλιστικές έρευνες σύμφωνα με τους Ελληνικούς και διεθνείς νόμους
- Λογιστικοί έλεγχοι ποιοτικών συστημάτων τρίτου
- Πιστοποίηση των ποιοτικών συστημάτων σύμφωνα με τον ISO 9000, ISO 14000, HACCP

### 7.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Σ' αυτό το σημείο είναι απαραίτητο να γίνει στην αρχή η επιλογή και μετά η πρώτη συνάντηση με το φορέα πιστοποίησης. Για την επιλογή η επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει κάποια κριτήρια, όπως για παράδειγμα:

- Η διεθνής αναγνώριση και αξιοπιστία
- Η πιστοποίηση σύμφωνα με τα υπάρχοντα για τους φορείς ειδικά πρότυπα
- Η εμπειρία
- Τα προσόντα και οι ικανότητες των στελεχών
- Κάποια εξειδίκευση σε συγκεκριμένες γραμμές παραγωγής

Η αρχική επίσκεψη, που τυπικά διαρκεί μισή ημέρα, δίνει τη δυνατότητα στο φορέα να σχηματίσει μια πρώτη εικόνα για την εταιρία, έτσι ώστε να μπορέσει να δημιουργήσει ένα πλάνο για τις πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιολόγηση.

Οι πρακτικές και οι διαδικασίες που εφαρμόζουν οι διάφοροι φορείς διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους και για αυτόν το λόγο είναι καλό να γίνει η πρώτη συνάντηση για την κατανόησή τους από τα στελέχη της επιχείρησης.

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ**

Βλέπουμε ότι ο θεσμός της πιστοποίησης έχει υιοθετηθεί από τις επιχειρήσεις σε μεγάλο βαθμό. Στις μέρες μας η πιστοποίηση είναι ένα σημαντικό εργαλείο της αγοράς. Αυτό το καταλαβαίνουμε από το γεγονός ότι ένα πιστοποιητικό για παράδειγμα ISO 9000 κάνει τον προμηθευτή αναγνωρίσιμο στους πελάτες του, γιατί έχουν υπ' όψη τους ότι κάποιος τρίτος, ο φορέας πιστοποίησης, ελέγχει σε τακτά χρονικά διαστήματα την πιστοποιημένη εταιρία. Με αυτόν τον τρόπο οι πελάτες αισθάνονται ότι μπορούν να την εμπιστευθούν, χωρίς να χρειάζεται να την ελέγξουν οι ίδιοι.

Πλέον οι επιχειρήσεις έχουν καταλάβει ότι η πιστοποίηση είναι κάτι που οι πελάτες το ζητάνε και ο ανταγωνισμός το απαιτεί. Αλλά και οι ίδιες οι επιχειρήσεις θέλουν να βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που παρέχουν για να μπορούν να έχουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΟΟ

### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ποιότητα δεν είναι πυρηνική επιστήμη, αλλά είναι μια τυποποίηση της κοινής λογικής.

Η συμμετοχή όλων στην ποιοτική διαδικασία, απαιτεί την κατανόηση από μέρος της διοίκησης ότι η ποιότητα είναι και απλή και δύσκολη. Το δύσκολο μέρος είναι ότι πρέπει να γίνεται κάθε ώρα, κάθε ημέρας και ότι όποιος ασχολείται με αυτή πρέπει να γίνεται όλο και καλύτερος.

Ένα σημαντικό ερώτημα που απασχολεί πολλούς επιχειρηματίες είναι αν είναι απαραίτητο και αν μπορεί μια μικρομεσαία επιχείρηση να εφαρμόσει ένα σύστημα ποιότητας και να πιστοποιηθεί.

Πριν απαντηθούν αυτά τα ερωτήματα πρέπει να πούμε ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι πάρα πολλές στην ελληνική οικονομία. Και είναι αλήθεια ότι τα πρότυπα δεν σχεδιάστηκαν αρχικά για μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Τι ακριβώς όμως σημαίνει μικρομεσαία επιχείρηση;  
Μικρομεσαία επιχείρηση είναι αυτή η επιχείρηση η οποία απασχολεί έως 250 άτομα και έχουν μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών έως δώδεκα δισεκατομμύρια δραχμές.

## 8.1 ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΜΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΜΜΕ

Μια ΜΜΕ για να θεωρηθεί επιτυχημένη χρειάζεται:

- Να προσδιορίσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών, αλλά και άλλων ενδιαφερόμενων μερών, όπως είναι οι υπάλληλοι, οι προμηθευτές, η κοινωνία.
- Να επιτύχει , να διατηρήσει και να βελτιώσει την απόδοση και τις ικανότητες της.
- Να εφαρμόσει ένα σύστημα ποιότητας και να πιστοποιηθεί.

Με λίγα λόγια ότι χρειάζεται να κάνει μια μεγάλη επιχείρηση τα ίδια χρειάζεται να κάνει και μια ΜΜΕ.

## 8.2 ΚΟΣΤΗ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ

Είναι σαφές ότι κάθε εφαρμογή ενός συστήματος έχει κάποια κόσθη, όπως:

- Ένα σύστημα διαχείρισης είναι δαπανηρό και για να εφαρμοστεί και για να πιστοποιηθεί
- Μια τέτοια εφαρμογή είναι χρονοβόρα ανάπτυξη
- Είναι δύσκολο να εφαρμοστεί κάθε σύστημα
- Υπάρχει περίπτωση να δημιουργηθεί αντίσταση από το προσωπικό , λόγω της αλλαγής
- Χρειάζεται τεκμηρίωση
- Αυτές οι επιχειρήσεις χρειάζονται βοήθεια και εκπαίδευση
- Αυτές οι επιχειρήσεις έχουν έλλειψη από ειδική γνώση και χρειάζονται ειδικούς συμβούλους

### 8.3 ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ

Τα οφέλη από την υιοθέτηση ενός συστήματος διαχείρισης χωρίζονται σε εσωτερικά και εξωτερικά οφέλη.

Τα εσωτερικά είναι τα παρακάτω:

- Αποταμιεύσεις ενέργειας και πόρων
- Μειώσεις εξόδων
- Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων
- Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία
- Εκσυγχρόνιση της διαχείρισης

Τα εξωτερικά οφέλη είναι τα παρακάτω:

- Καλύτερη επικοινωνία με τις αρχές
- Καλύτερη εκτίμηση από τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρίες
- Βελτίωση της δημόσιας εικόνας της
- Πλεονεκτήματα στην απόκτηση μελλοντικών δημοσίων συμβολαίων

### 8.4 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΤΙΣ ΜΜΕ

Ο σκοπός της τεκμηρίωσης σε ένα σύστημα διαχείρισης είναι να διασφαλίζει ότι ένας οργανισμός μπορεί να εκτελέσει με συνέπεια τις λειτουργίες του. Για την τεκμηρίωση χρησιμοποιούνται γραπτές διαδικασίες για να διασφαλιστεί ότι όλες οι λειτουργίες γίνονται με συνέπεια.

Κατά την επαλήθευση στις ΜΜΕ οι επαληθευτές πρέπει να θυμούνται ότι:

- Δεν χρειάζεται τεκμηρίωση για όλες τις διαδικασίες: Σε μικρούς οργανισμούς χρησιμοποιούνται συχνά προφορικές διαδικασίες και κατάρτιση κατά την απασχόληση. Ο επαληθευτής θα πρέπει να βρει τα στοιχεία που αποδεικνύουν ότι η διαδικασία είναι αποτελεσματική.

- Οι διαδικασίες θα πρέπει να είναι ανάλογες: Το μέγεθος και ο περίπλοκος χαρακτήρας της λειτουργίας, η φύση των επιπτώσεων στο περιβάλλον που συνδέονται με αυτή και η ικανότητα των φορέων πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη κατά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επάρκεια των διαδικασιών.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Από την μικρή μας αναφορά στις ΜΜΕ καταλαβαίνουμε ότι και μπορούν να εφαρμόσουν συστήματα διαχείρισης και είναι καλό για το μέλλον τους. Αν δεν προχωρήσουν σε ένα τέτοιο βήμα σύντομα θα χάσουν την πελατεία τους και δεν θα αντέξουν στην ανταγωνιστική αγορά.

Αυτό είναι κάτι γνωστό και για αυτό το λόγο το κράτος, αλλά και η Ευρωπαϊκή Ένωση στηρίζουν τις ΜΜΕ επιχειρήσεις με διάφορα προγράμματα. Πιο συγκεκριμένα, η κοινότητα χρηματοδοτεί σε όλη την Ευρώπη πιλοτικά προγράμματα προώθησης της συμμετοχής μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Επίσης, στα πλαίσια του Euromanagement στην Ελλάδα έχουν ξεκινήσει πιλοτικά προγράμματα για τους τομείς τυροκομικά προϊόντα ( Θράκη ), κλωστοϋφαντουργία και βιοτεχνίες τροφίμων ( Βόρεια Ελλάδα ), γεωργικά προϊόντα ( Στερεά Ελλάδα ). Ακόμα, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφοριών του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών ( ΕΒΕΑ ) έχει έτοιμους σχετικούς οδηγούς. Τέλος, να πούμε ότι ένα από τα μεγαλύτερα προγράμματα του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης είναι το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα» του Υπουργείου Ανάπτυξης. Αυτό το πρόγραμμα έχει προσανατολισμό στις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις όλων των τομέων και στοχεύει στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑΤΟ

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το αγοραστικό κοινό ζητάει και απαιτεί τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να προέρχονται από εταιρίες που εφαρμόζουν Συστήματα Διαχείρισης. Και η πρώτη σκέψη από τον καθένα είναι ποίο το όφελος και ποια τα αποτελέσματα από τέτοια συστήματα.

Έχουμε αναφερθεί στα διάφορα οφέλη για τις επιχειρήσεις και εδώ θα αναφερθούμε στα αποτελέσματα γενικότερα, για να πάρουμε μια ιδέα για την επίδραση των συστημάτων στα ίδια τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, στο περιβάλλον και στην εικόνα της χώρας.

## 9.1 ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης από τις εταιρίες, είτε πρόκειται για Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, είτε πρόκειται για Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, είτε πρόκειται για HACCP, έχουν θετική επίδραση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Καταρχήν, με τα Συστήματα Διαχείρισης έχουμε βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και των υπηρεσιών, γιατί είναι κάτι που επιβάλλεται από τα ίδια τα συστήματα. Αυτό έχει σαν συνέπεια τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται στα σύγχρονα δεδομένα και να δημιουργούνται και καινούρια.

Γενικά, οι πολλές χρησιμότητες των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και οι αυξημένες ανάγκες για την προστασία του καταναλωτή δίνουν στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών την πρώτη θέση.

Τέλος, πρέπει να αναφέρουμε ότι το θεσμικό πλαίσιο που υπάρχει περιλαμβάνει νομικές διατάξεις που καθιστούν υπεύθυνους για τα χαρακτηριστικά κυρίως των προϊόντων όλους όσους συμμετέχουν στην παραγωγή και την διάθεση.

## 9.2 ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η προστασία του περιβάλλοντος είναι ένα θέμα που ενδιαφέρει τους πάντες και αυτό το μήνυμα έχει δοθεί από διάφορες ενέργειες και έχει κατανοηθεί. Γι' αυτόν το λόγο όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αναλαμβάνουν την ευθύνη για τα προϊόντα που παράγουν και τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Συγκεκριμένα δίνουν σημασία στον τρόπο που λειτουργούν και στον τρόπο με τον οποίο οι δραστηριότητές τους επηρεάζουν το περιβάλλον.

Σε αυτό το σημείο έρχονται να συμβάλλουν τα διάφορα Συστήματα Διαχείρισης. Με αυτά τα συστήματα δίνεται σημασία στην περιβαλλοντική αποδοτικότητα και στην καθαρότερη παραγωγή. Πρέπει να πούμε ότι το περιβάλλον προστατεύεται από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τέτοια συστήματα μέσω της μείωσης των εκπεμπόμενων αποβλήτων και την σωστή χρήση των πόρων. Γενικά, με την προστασία του περιβάλλοντος έχουμε

προστασία της ατμόσφαιρας, των υδατικών και εδαφικών πόρων. Όλα αυτά συμβάλλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη.

Τέλος, να αναφέρουμε η εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης οδηγεί στην τήρηση των νομικών απαιτήσεων και στην αποφυγή χρηματικών προστίμων.

### 9.3 ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης έρχονται να επηρεάσουν και την εικόνα της χώρας γενικότερα. Η επίδειξη σεβασμού στους καταναλωτές και στο περιβάλλον έχει σαν αποτέλεσμα τη βελτίωση της φήμης της κάθε επιχείρησης και τη δημιουργία καλύτερων σχέσεων με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Αυτό σαν συνέπεια οδηγεί σε μια καλύτερη εικόνα της χώρας που την αντιλαμβάνονται οι άλλες χώρες.

Με τα παραπάνω θετικά στοιχεία οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν τέτοια συστήματα θα μπορούν να παίρνουν μέρος σε Δημόσιους διαγωνισμούς και θα έχουν καλύτερη βαθμολογία.

Επίσης, η χώρα που εφαρμόζει τέτοια συστήματα θα μπορεί να συνεργάζεται με διάφορες άλλες χώρες και να αυξάνει τις εξαγωγές της. Είναι γεγονός ότι οι εταιρίες από ξένες χώρες για να προχωρήσουν σε συνεργασία π.χ. με την Ελλάδα απαιτούν την εφαρμογή κάποιου Συστήματος Διαχείρισης και την πιστοποίηση αυτού του συστήματος.

Ακόμα, η ποιότητα ως απόρροια των συστημάτων θα κερδίζει τους τουρίστες. Οι τουρίστες σίγουρα θα προτιμήσουν να πάνε διακοπές σε μια χώρα όπου η προσφορά σε προϊόντα και υπηρεσίες έχουν μεγαλύτερη ποιότητα. Όλα τα παραπάνω θα έχουν ως αποτέλεσμα την διαφήμιση της χώρας και την αύξηση των εσόδων της.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Για μια ακόμη φορά θα αναφερθούμε στο ότι η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών είναι μια αναγκαιότητα. Αλλά αυτή τη φορά θα προσθέσουμε ότι είναι ευπρόσδεκτη αναγκαιότητα. Είναι μια αναγκαιότητα που επιτρέπει και στους επιχειρηματίες και στους καταναλωτές να δουν με περισσότερη αισιοδοξία το μέλλον.

## ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Μετά από την ανάλυση των συστημάτων διαχείρισης καταλαβαίνουμε ότι είναι ένα θέμα που είτε θέλουμε, είτε δε θέλουμε μας αφορά όλους και έχει «εισβάλλει» στη ζωή μας. Η ποιότητα θα είναι πάντα το κυρίαρχο στοιχείο στο μέλλον, όπως ήταν και στο παρελθόν! Άρα, η ποιότητα θα είναι κάτι που θα επιδιώκουν όλοι οι άνθρωποι, γιατί πλέον είναι κάτι το δεδομένο στην παγκοσμιοποίηση της αγοράς που υπάρχει. Και δεν μιλάμε για ποιότητα σε έναν συγκεκριμένο τομέα, αλλά σε όλους τους τομείς. Με λίγα λόγια η ποιότητα είναι ζητούμενο σε οποιοδήποτε προϊόν ή υπηρεσία μας προσφέρεται.

Όλες οι επιχειρήσεις έχουν κατανοήσει αυτή την αλλαγή ή καλύτερα την εξέλιξη που έχει επικρατήσει και βαδίζουν προς την υιοθέτηση κάποιου συστήματος διαχείρισης, γιατί αλλιώς δεν θα επιβιώσουν. Το μήνυμα στην σύγχρονη εποχή για τις επιχειρήσεις είναι « πρέπει να αλλάξεις ή θα χαθείς ». Όμως οι επιχειρήσεις για να εξασφαλίσουν θετικά αποτελέσματα θα πρέπει να συμπεριλάβουν στο πρόγραμμα όλους τους υπαλλήλους. Πρέπει όλοι να είναι γνώστες αυτών των συστημάτων και των διαδικασιών, να τις κατανοούν και να υπάρχει θέληση.

Από διάφορες έρευνες γνωρίζουμε ότι είναι πάρα πολλές οι ελληνικές επιχειρήσεις, πάνω από 1000, οι οποίες εφαρμόζουν κάποιο σύστημα διαχείρισης, ενώ αρκετές ακόμα αναμένεται να εφαρμόσουν. Πέρα από αυτές τις πληροφορίες, που αποτελούν αισιόδοξα μηνύματα, πρέπει να γίνουν μεγαλύτερες προσπάθειες των ελληνικών επιχειρήσεων και ακόμα να ενισχυθούν αυτές οι προσπάθειες από το κράτος, για να περάσουμε ριζικά στο χώρο της ποιότητας. Έχοντας περάσει αρκετά χρόνια , από το 1990, από τα πρώτα συστήματα που εφαρμόστηκαν στη χώρα μας το μήνυμα συνεχίζει να είναι ότι η ποιότητα είναι μονόδρομος...

Ακόμα μεγαλύτερες προσπάθειες πρέπει να γίνουν στον τομέα του περιβάλλοντος. Η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος είναι υποχρέωση όλων και γι' αυτόν το λόγο όλες οι επιχειρήσεις αν δεν εφαρμόζουν κάποιο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης πρέπει να προχωρήσουν στην εφαρμογή. Γενικά, όλοι μας και ιδίως οι επιχειρήσεις, πρέπει να επιδιώκουν α) τη διατήρηση, την προστασία και τη βελτίωση της ποιότητας του περιβάλλοντος, β) την προστασία της υγείας του ανθρώπου, γ) τη συνετή και ορθολογική χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων, δ) την προώθηση μέτρων για την

αντιμετώπιση των περιφερειακών ή παγκόσμιων περιβαλλοντικών προβλημάτων.

Στον αιώνα μας η ποιότητα είναι ο ακρογωνιαίος λίθος, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Αυτό συμβαίνει, γιατί η ποιότητα ήταν που οδήγησε στην ανάπτυξη των λαών και ορθοπόδησαν οικονομίες, όπως για παράδειγμα Γερμανία, Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής. Αυτή η κατάσταση δημιούργησε ανταγωνισμό και παράλληλα την ανάγκη για την ύπαρξη ενιαίων συστημάτων διαχείρισης, σε περιφερειακό και διεθνές επίπεδο. Η ποιότητα είναι παράμετρος της οικονομίας, για αυτό πρέπει να λειτουργεί με τις σύγχρονες αρχές του management, για να εξελίσσεται φυσικά με αυστηρό έλεγχο. Ο έλεγχος χρειάζεται για να αποφθεχθούν αλλοιώσεις και παρατυπίες.

Η δέσμευση στα συστήματα διαχείρισης ξέρουμε ότι δεν είναι υποχρεωτική, αλλά έχει ειπωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα τα επιβάλλει. Αυτό είναι πολύ θετικό και δεν έχουμε παρά να το ευελπιστούμε.

Φτάνοντας στο τέλος πρέπει να τονίσουμε ότι είναι καθήκον όλων να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε να περάσει στην καθημερινότητα η ανάγκη ύπαρξης και εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης. Και όχι επειδή το απαιτεί το σύστημα ή το Κράτος, αλλά επειδή αυτά θα συνεισφέρουν ενεργά στη βελτίωση και στην πρόοδο του κοινωνικού συνόλου...



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αγγελίδης Δ., Κιρκινέζου Μ., ISO 9000 Στις τεχνολογικές εταιρίες, εκδ. University Studio, Ελλάδα, 2001
2. Αναστασόπουλος Π. Συνεργάτες, Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με τις προδιαγραφές ISO 9000:2000, εκδ. Dashofer Holding, Ελλάδα, 2001
3. Αρβανιτογιάννης Ι., Ευστρατιάδης Μ., Παρουσίαση – Ανάλυση Προτύπων Διασφάλισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – Προσαρμογή στη Βιομηχανία Τροφίμων και Ποτών, εκδ. Επιστημονικών βιβλίων και περιοδικών, 2000
4. Αυγερινός Ι., ISO 14000 - ISO 9000. εκδ. ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, 1998´ μετφρ. από: ISO 14000 - ISO 9000
5. Βαξεβανίδης Ν., Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, εκδ. ΤΕΙ Πειραιά – Πρόγραμμα Εξειδίκευσης, Αθήνα, 2000
6. Βούζας Φ., Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελληνική Βιομηχανία, εκδ. Θεσσαλονίκη, 1996
7. Εξάρχου Χ., ( επιμ. ), Διασφάλιση Ποιότητας – Total Quality Management ( τι πρέπει να γνωρίζετε ), Ελλάδα, 1992
8. Ζαβλανός Μ., Μάνατζμεντ, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, 1998
9. Λογοθέτης Ν., Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας – Από τον Deming στον Taguchi και το SPC, εκδ. TQM Interbooks Ελλάδα, 1993
10. Παπαδάτου Θ., Εσωτερικός και Εξωτερικός Έλεγχος Ανώνυμων Εταιριών, εκδ. Σάκκουλα, Αθήνα, 2001
11. Σαρρής Ν., Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, 2<sup>η</sup> έκδοση, 1994
12. Σπανός Α., Ολική Ποιότητα, εκδ. Γαλαίος, Αθήνα, Β´ έκδοση, 1995
13. Τσίτσας Γ., Βελτίωση Ποιότητας, εκδ. ΕΥΓ. ΜΠΕΝΟΥ, Αθήνα, 1995
14. ΕΛΟΤ EN ISO 9000 – Ελληνικό Πρότυπο – Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας – Θεμελιώδης αρχές και λεξιλόγιο, Αθήνα, 2001
15. Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας, εκδ. ANKO A.I, Έκδοση 1<sup>η</sup>, 1999
16. Η Υπουργική Απόφαση 487/4.10.2000 για την εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ ( HACCP )

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Lock Dennis, Handbook of Quality Management, Gower, 2d Edition, 1994
2. Rothery B., ISO 9000 – Quality Manual – Manufacturing – Quality Manual – Services – Standards Updated to 1994, ed. University Press, Cambridge, 1993
3. Total Quality Management: A Cross Functional Perspective, United States of America, 1996
4. Βαγιανός Ν., TQ ISO 9000, εκδ. Επικοινωνία ΕΠΕ, Αθήνα, 1991

**ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ**

- Εξπρές, Περιβάλλον και Ποιότητα, 21-10-2003  
Εξπρές, Το HACCP στην ασφάλεια των τροφίμων, 21-10-2003  
Ευθυμιάτου Μ., Μοντέλα & Φορείς πιστοποίησης ποιότητας , Εξπρές, Σεπτέμβριος, 2003  
Κατσαμπάνης Π., Ποια είναι τα στάδια εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης Ποιότητας, Εξπρές, Σεπτέμβριος, 2003  
Αλμανταριώτη Λ., Διαρκές ζητούμενο η ασφάλεια των τροφίμων, Εξπρές, Σεπτέμβριος, 2003  
Συνέντευξη από τον κο Τριδήμα Παναγιώτη, Περιβαλλοντολόγος Msc, Σύμβουλος Διαχειριστικών Συστημάτων, Qualicon Consultants Ltd

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

- 1) [http:// www.elot.gr/ home.html](http://www.elot.gr/home.html)
- 2) [www.tuc.gr/ liaison / gr – ISO 14000.html](http://www.tuc.gr/liaison/gr-ISO14000.html)
- 3) [www.plant – managment.gr / week / plant – week.html](http://www.plant-management.gr/week/plant-week.html)
- 4) [www.qualitynet.gr](http://www.qualitynet.gr)
- 5) [www.bizmanualz.com / ISO 9000](http://www.bizmanualz.com/ISO9000)
- 6) [www.aenor.es / desarrollo / publications](http://www.aenor.es/desarrollo/publications)
- 7) [www.minenv.gr](http://www.minenv.gr)
- 8) [http:// www.iso.ch/ iso/ en/ faqs / faq – general/ html](http://www.iso.ch/iso/en/faqs/faq-general.html)
- 9) [http:// www.europa.eu.int/ comm/ environment/ emas](http://www.europa.eu.int/comm/environment/emas)
- 10) [http:// www.epa.gov/ own/ iso14000/ isofaq.html](http://www.epa.gov/own/iso14000/isofaq.html)
- 11) [http:// www.haccp.gr](http://www.haccp.gr)
- 12) <http://um.cfsan.fda.gov>
- 13) [http:// www.nal.usda.gov/ fsriol/ research/ fsheels/ fsheet07.html](http://www.nal.usda.gov/fsriol/research/fsheels/fsheet07.html)
- 14) [http:// www.umass.edu/ he165/ haccp1996/ haccp\\_ 1996.html](http://www.umass.edu/he165/haccp1996/haccp_1996.html)
- 15) [http:// www.eurocert.gr/ agricneture\\_gr.asp](http://www.eurocert.gr/agriculture.gr.asp)
- 16) [http:// www.tuv\\_hellas.gr](http://www.tuv_hellas.gr)
- 17) [http:// www.presspoint.gr/ release.awp.id](http://www.presspoint.gr/release.awp.id)
- 18) [http:// www.webiso.us/ index.html](http://www.webiso.us/index.html)
- 19) <http://www.qualitycoils.com/>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

Στις σελίδες που ακολουθούν παρατίθενται τα εξής:

1. Υπόδειγμα Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας, με τις ελάχιστες απαιτήσεις που προβλέπονται από το πρότυπο ISO 9001:2000
2. Ενδεικτικά έντυπα και διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
3. Ενδεικτικά έντυπα και διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: QM	ΕΚΔΟΣΗ: Α	ΗΜΕΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 30/11/2003
ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ: ΑΔΙΑΒΑΘΜΗΤΟ	ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΤΟ: -	ΙΣΧΥΣ: ΓΕΝΙΚΗ

## ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ & ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Το παρόν έγγραφο τίθεται σε ισχύ, αναθεωρείται και διανέμεται σύμφωνα με τις ισχύουσες σχετικές διαδικασίες για τα ελεγχόμενα έγγραφα της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ. Επιπλέον, μπορεί να διανέμεται εντός Εταιρείας (προσωπικό της), αλλά και εκτός (προμηθευτές, πελάτες κλπ) κατόπιν απόφασης του Διευθύνοντα Συμβούλου της Εταιρείας, ως μη ελεγχόμενο αντίτυπο "ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ".

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Το παρόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως οδηγός για την εκτέλεση οποιασδήποτε εργασίας ή την άντληση έγκυρων πληροφοριών μόνο όταν ισχύουν τα παρακάτω:

1. Δεν φέρει την ένδειξη "ΑΚΥΡΟ" ή "DRAFT".
2. Δεν έχει αποσταλεί ειδοποίηση ακύρωσης του εγγράφου ή διακοπής της ενημέρωσης του αποδέκτη από τις μελλοντικές αναθεωρήσεις του εγγράφου.

Το παρόν είναι ιδιοκτησία της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ. Δεν επιτρέπεται η μη εγκεκριμένη κοινοποίηση, αναπαραγωγή και χρήση του, μερικά ή ολικά, όπως και η χρήση του σε εργασίες που δεν αφορούν τις δραστηριότητές της.

ΣΥΝΤΑΞΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΕΓΚΡΙΣΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)
<b>ΜΗΤΣΟΣ ΜΗΤΣΑΡΑΣ</b> ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	<b>«Ο ΜΗΤΣΟΣ»</b> ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

## ΣΚΟΠΟΣ & ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

### ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός του παρόντος Εγχειριδίου είναι:

- Να περιγράψει συνοπτικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ, δηλαδή τις ενέργειες της εταιρείας, ώστε οι υπηρεσίες που παρέχει να:

**αποσκοπούν πρωτίστως στην επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη, καλύπτοντας ή υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις του, μέσω της εφαρμογής του συστήματος, της συνεχούς βελτίωσής του και της πρόληψης μη συμμορφώσεων**

- Να καταδείξει τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με το πρότυπο ISO 9001:2000 (στο εξής το Πρότυπο για λόγους απλούστευσης θα αναφέρεται ως ISO 9001 ή πρότυπο), το οποίο εφαρμόζεται στην εταιρεία μας από την αναγνώριση των απαιτήσεων του πελάτη, μέσω όλων των διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ως την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη.

## ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Τα όσα προβλέπονται από το παρόν Εγχειρίδιο εφαρμόζονται σε όλες τις λειτουργίες και δραστηριότητες της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ, που αφορούν **την παραγωγή αυτοκόλλητων ετικετών και εκτύπωση αυτών.**

Η τήρηση των όσων αναφέρονται στο παρόν Εγχειρίδιο είναι **υποχρεωτική** για τους εργαζόμενους στην εταιρεία «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ. Προς τούτο, το παρόν **εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο**

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το Εγχειρίδιο απευθύνεται:

Α) Στα στελέχη της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ, στα οποία διανέμεται και τα οποία είναι υπεύθυνα για την τήρησή του σε όλο τον τομέα ευθύνης τους.

Β) Στους εργαζόμενους της εταιρείας ως εκπαιδευτικό βοήθημα για την ενημέρωσή τους ως προς το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Γ) Σε πελάτες, εξωτερικούς Επιθεωρητές και τους λοιπούς εξωτερικούς συνεργάτες της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ, στους οποίους μπορεί να διανεμηθεί για να τους ενημερώσει για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας.

Η απλή διανομή ή κοινοποίηση εν μέρει ή στο σύνολο του παρόντος Εγχειριδίου, δεν δημιουργεί συμβατική υποχρέωση για την εταιρεία ή τους αποδέκτες του εκτός αυτής, εκτός αν αυτό συμφωνείται ρητώς και στην έκταση που συμφωνείται

## ΕΠΙΤΡΕΠΟΜΕΝΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Κατά την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ, εξαιρέθηκαν

- Το κεφάλαιο **7.3: Σχεδιασμός και ανάπτυξη**. Στην εταιρεία δεν υπάρχει τμήμα σχεδιασμού νέων προϊόντων ως εκ τούτου δε λαμβάνει χώρα σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων προϊόντων. Η παραγωγή βασίζεται στις γενικές ή ειδικές απαιτήσεις πελατών κυρίως βάσει δειγμάτων που παρουσιάζονται σε αυτούς ή συνηθέστερα από δικές τους ιδέες που προσκομίζουν στην εταιρεία.

- Η παράγραφος § 7.5.4: **Ιδιοκτησία του Πελάτη** διότι σε καμία από τις διεργασίες που λαμβάνουν χώρα στην εταιρεία δεν περιλαμβάνεται κατοχή ιδιοκτησίας του πελάτη.

## Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΑΣ

### ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1990 από μετατροπή της ΜΗΤΣΟΣ & ΣΙΑ. Η ανακοίνωση καταχώρισης στο μητρώο ανωνύμων εταιρειών έγινε στις 04/10/1990 στο ΦΕΚ 007, από την τότε Νομαρχία Πειραιώς, ήδη Νομαρχία Νότιας Αθήνας.

Η επιχείρηση ασχολείται:

- Σε ποσοστό περίπου 80% με την παραγωγή αυτοκόλλητων ετικετών και με τις εκτυπώσεις σε αυτοκόλλητες ετικέτες.
- Σε ποσοστό 15% με εμπορία συσκευών και μηχανημάτων επικόλλησης ετικετών και τέλος
- Σε ποσοστό 5% με αντιπροσωπείες οίκων του εξωτερικού σε αυτόματα μηχανήματα εφαρμογών για αυτοκόλλητες ετικέτες.

Η εταιρεία παράγει προϊόντα εν σειρά και κατά παραγγελία. Τα εν σειρά προϊόντα είναι αυτοκόλλητες ετικέτες διαφόρων διαστάσεων. Χρησιμοποιούνται είτε ως έχουν, είτε με τη βοήθεια συσκευών επικόλλησης (ετικετογράφοι) λευκές όπως είναι, ή με εκτυπώσεις διαφόρων στοιχείων πληροφοριακού περιεχομένου. Τα κατά παραγγελία προϊόντα είναι αυτοκόλλητες ετικέτες με διάφορες παραστάσεις σε διάφορα σχήματα. Χρησιμοποιούνται κατά βάση με τη βοήθεια μηχανών (ετικετέζες).

Ανάμεσα στους πελάτες της εταιρείας είναι το Ελληνικό Δημόσιο για χρήσεις όπως:

- Υπουργείο οικονομικών
- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας

καθώς και άλλοι πελάτες, μεγάλου εύρους, που ξεκινά από μικρά καταστήματα, μέχρι μεγάλες βιομηχανίες.

Η εταιρεία χρησιμοποιεί και έχει επενδύσει σε δύο υπερσύγχρονα συγκροτήματα φλεξογραφικών εκτυπώσεων και μάλιστα με επιπλέον επεξεργασία σε U.V. Επίσης, τα συγκροτήματα αυτά πλαισιώνονται από μία σειρά βοηθητικών μηχανημάτων (κοπτικές, διπλωτικές κ.λ.π.).

Τα τελευταία χρόνια έχει εμφανιστεί και μία καινούρια κατηγορία χρήσης της αυτοκόλλητης ετικέτας που είναι ο γραμμικός κώδικας (BAR CODE). Για αυτή την κατηγορία η εταιρεία έχει επενδύσει σε μηχανές που επεξεργάζονται και αποτυπώνουν στις αυτοκόλλητες ετικέτες BAR CODE.

Στον τομέα του Software η εταιρεία καλύπτει όλες τις ανάγκες των πελατών της.



## Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η πολιτική της «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ για την παραγωγή αυτοκόλλητων ετικετών και εκτύπωση αυτών, αποσκοπεί στο να προδιαγράψει το πώς θα επιτυγχάνουμε συνεχώς να ανταποκρινόμαστε στις σύγχρονες απαιτήσεις Ποιότητας της Αγοράς, ανταποκρινόμενοι συγχρόνως στις υποχρεώσεις μας προς το προσωπικό, τους προμηθευτές και το κοινωνικό σύνολο.

Ποιότητα για εμάς τους ανθρώπους της «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ σημαίνει ότι οι δραστηριότητές μας είναι σύμφωνες:

- με τις απαιτήσεις των πελατών μας & τις συμβατικές υποχρεώσεις (ως προς την ποιότητα των προϊόντων μας αλλά και την τήρηση των συμφωνημένων χρόνων παράδοσης)
- με τις νομικές/κανονιστικές απαιτήσεις
- με τους αντικειμενικούς σκοπούς/στόχους Ποιότητας που θέτουμε

Για να μπορέσουμε να είμαστε συνεπείς στα παραπάνω η εταιρεία μας:

- έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που συμμορφώνεται με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000, που βρίσκει εφαρμογή σε όλες τις δραστηριότητες που έχουν επίπτωση στην ικανοποίηση των πελατών μας.
- ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, όπου είναι εφικτό καθώς και την αποτελεσματικότητα των διεργασιών και κατ' επέκταση όλου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- θέτει αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους βελτίωσης για την Ποιότητα, τους οποίους καθιερώνει & αξιολογεί ως προς τον βαθμό επίτευξής τους, στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης
- παρέχει τους απαιτούμενους πόρους για την απρόσκοπτη, αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία κάθε τμήματος
- επενδύει στη συνεχή ενημέρωση, κατάρτιση, επιμόρφωση του προσωπικού, ώστε να προάγουν την Ποιότητα σε κάθε δραστηριότητα
- καθορίζει, μετρά, αναλύει και αξιολογεί τις κρίσιμες παραμέτρους κάθε διεργασίας, ώστε να επιτυγχάνονται οι αντικειμενικοί σκοποί/στόχοι της Ποιότητας

Η Διοίκηση της εταιρείας πιστεύει πως μέσω της επίτευξης των στόχων Ποιότητας που θέτει μπορεί να επέλθει συνεχής βελτίωση της Ποιότητας και των επιχειρηματικών στόχων της εταιρείας μας. Υιοθετώντας τη δυναμική συνεχούς βελτίωσης, αναγνωρίζουμε και ανταμείβουμε τη συλλογική αλλά και ατομική προσπάθεια, σεβόμενοι τον άνθρωπο και τον πελάτη.

Έχοντας πίστη στις αρχές της Ποιότητας, η Διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται για την πιστή συμμόρφωση στην παρούσα Πολιτική και για την διάχυσή της σε όλους τους εργαζομένους.

**ΜΗΤΣΟΣ**

**Διευθύνων Σύμβουλος**

## ΠΙΝΑΚΕΣ

### ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΔΠ

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ
SOP-AD-01	Οργανωτική Δομή & Υπευθυνότητες - Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση – Αντικειμενικοί Σκοποί και στόχοι
SOP-AD-02	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
SOP-AD-03	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
SOP-AD-04	Επικοινωνία-Έλεγχος εγγράφων & Αρχαιοθέτηση
SOP-AD-05	Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες
SOP-AD-06	Χειρισμός Παραπόνων Πελατών - Μέτρηση Ικανοποίησης Πελάτη – Στατιστική επεξεργασία
SOP-LO-01	Έγκριση & Αξιολόγηση Προμηθευτών-Διαχείριση Προμηθειών & Παραλαβή εισερχόμενων προμηθειών
SOP-LO-02	Χειρισμός, αποθήκευση, συσκευασία & διατήρηση
SOP-PR-01	Παραγωγή ετικετών
SOP-PR-02	Ανασκόπηση παραγγελιών πελατών
SOP-PR-03	Έλεγχος & Παρακολούθηση Εξοπλισμού
SOP-PR-04	Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα
SOP-QC-01	Επίσημανση - Διαχείριση μη συμμορφούμενων – Στατιστική επεξεργασία Μη Συμμορφώσεων

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

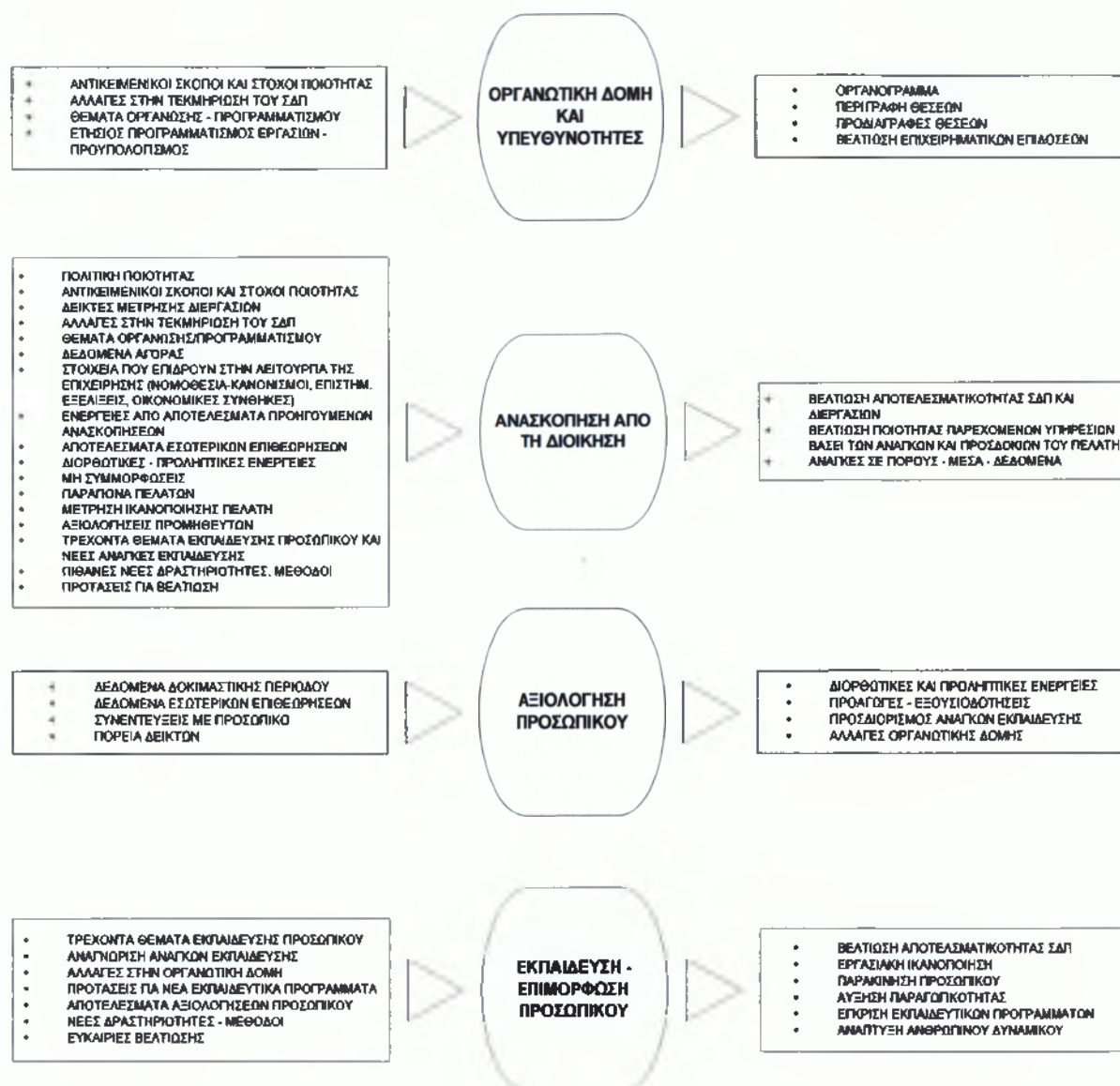
### ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

Οι διεργασίες που διέπουν τις λειτουργίες της εταιρείας «Ο ΜΗΤΣΟΣ» ΑΒΕΕ μπορούν να διακριθούν σε:

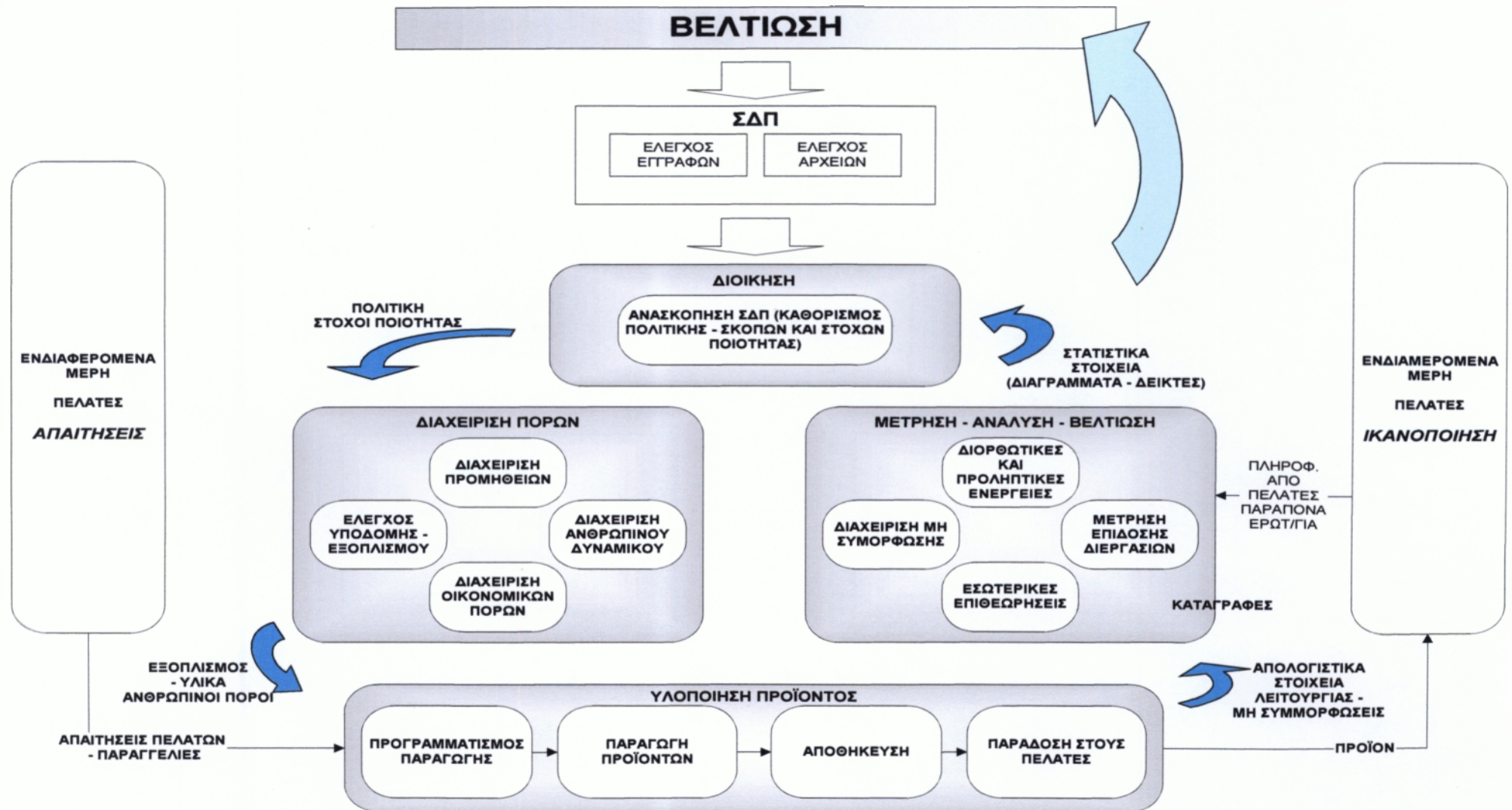
- Διεργασίες που σχετίζονται με τη Διοίκηση
- Διεργασίες υποστήριξης
- Διεργασίες βελτίωσης
- Διεργασίες υλοποίησης παρεχομένης υπηρεσίας

Στις παραγράφους που ακολουθούν αναλύονται οι αναγνωρισμένες διεργασίες και αναφέρονται τα εισερχόμενα και εξερχόμενα σε αυτές στοιχεία.

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ



ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑ-ΑΛΛΗΛΟΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ





ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: SOP-AD-03	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΣΕΛ: 1
ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ		
ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ: ΜΟΝΟ ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ	ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΤΟ:	ΙΣΧΥΣ: ΓΕΝΙΚΗ

ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ & ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ			
ΕΚΔΟΣΗ Ή ΑΝΑΘ.	ΣΥΝΤΑΞΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΕΓΚΡΙΣΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
A			
ΗΜΕΡ.			
30.11.2003			
ΕΚΔΟΣΗ Ή ΑΝΑΘ	ΣΥΝΤΑΞΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΕΓΚΡΙΣΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΗΜΕΡ.			
ΕΚΔΟΣΗ Ή ΑΝΑΘ	ΣΥΝΤΑΞΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΕΓΚΡΙΣΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΗΜΕΡ.			
ΕΚΔΟΣΗ Ή ΑΝΑΘ	ΣΥΝΤΑΞΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΕΓΚΡΙΣΗ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΗΜΕΡ.			

Το παρόν έγγραφο τίθεται σε ισχύ, αναθεωρείται και διανέμεται σύμφωνα με τις ισχύουσες σχετικές διαδικασίες για τα ελεγχόμενα έγγραφα της εταιρίας Μ. ΑΡΒΑΝΙΤΗΣ ΑΒΕΕ. Επιπλέον, μπορεί να διανέμεται εντός Εταιρίας (προσωπικό), αλλά και εκτός (προμηθευτές, πελάτες κλπ) κατόπιν απόφασης του Διευθύνοντα Συμβούλου, ως μη ελεγχόμενο αντίγραφο "ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ".

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Το παρόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως οδηγός για την εκτέλεση οποιασδήποτε εργασίας ή την άντληση έγκυρων πληροφοριών μόνο όταν ισχύουν τα παρακάτω:

1. Δεν φέρει την ένδειξη "ΑΚΥΡΟ" ή "DRAFT".
2. Δεν έχει αποσταλεί ειδοποίηση ακύρωσης του εγγράφου ή διακοπής της ενημέρωσης του αποδέκτη από τις μελλοντικές αναθεωρήσεις του εγγράφου.

**ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι να περιγράψει το σύστημα των εσωτερικών επιθεωρήσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρίας.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις αποσκοπούν στο να:

1. Εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των σχεδιασμένων διευθετήσεων, των απαιτήσεων του Προτύπου ISO 9001:2000, καθώς και των απαιτήσεων του συστήματος που έχουν τεθεί από τον οργανισμό
2. Αποδεικνύεται στη Διοίκηση της εταιρείας η αποτελεσματική εφαρμογή και διατήρηση του ΣΔΠ καθώς και ότι η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών είναι αυτή που έχει προγραμματιστεί.
3. Διαπιστώνονται τυχόν μη συμμορφώσεις εργασιών ως προς τις προδιαγραμμένες διαδικασίες και το Πρότυπο ISO 9001:2000, και να κινούνται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.
4. Ανακαλύπτονται ανεπάρκειες ή να επισημαίνονται βελτιώσεις του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και να κινούνται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.
5. Ελέγχεται το επίπεδο ενημέρωσης των εργαζόμενων της εταιρείας όσον αφορά στους στόχους που έχουν τεθεί, καθώς και η προσπάθεια που έχει γίνει για την εκπλήρωση των στόχων αυτών.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η παρούσα διαδικασία ισχύει για όλες τις δραστηριότητες του ΣΔΠ της εταιρείας όπως αυτές περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας και στις διαδικασίες που αυτό παραπέμπει.

**ΣΧΕΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ****ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

SOP-AD-01: Οργανωτική Δομή & Υπευθυνότητες-Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση – Αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι

SOP-AD-05: Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες

**ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ**

F-AD-031: Πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων

F-AD-032: Ευρήματα-Έκθεση εσωτερικής επιθεώρησης

**ΟΡΙΣΜΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ****ΟΡΙΣΜΟΙ**

**Επιθεώρηση Ποιότητας (audit):** Συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση για το αν οι σχετικές με την Ποιότητα δραστηριότητες και τα αποτελέσματα της



εφαρμογής τους συμμορφώνονται με όσα έχουν προδιαγραφεί γι' αυτές και αν αυτά που έχουν προδιαγραφεί είναι επαρκή για την επίτευξη των σχετικών στόχων και απαιτήσεων. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η επιθεώρηση ποιότητας αποσκοπεί και στο να αποτιμηθεί η ανάγκη για βελτίωση ή διορθωτική ενέργεια. Η επιθεώρηση ποιότητας δεν πρέπει να συγχέεται με τις δραστηριότητες του ποιοτικού ελέγχου, ο οποίος έχει ως μοναδικό σκοπό τον έλεγχο και την αποδοχή ή απόρριψη ενός προϊόντος ή υπηρεσίας.

**Κριτήρια Επιθεώρησης:** Σύνολο πολιτικών, διαδικασιών ή απαιτήσεων που προσδιορίζονται ως αναφορά.

**Κάθετη Επιθεώρηση:** Η διεξοδική εξέταση όλων των διαδικασιών / διεργασιών και γενικότερα της όλης τεκμηρίωσης που αφορά ή σχετίζεται με ένα συγκεκριμένο τμήμα της εταιρείας.

**Οριζόντια Επιθεώρηση:** Επικεντρώνει το ενδιαφέρον της σε μία διεργασία (ή/και συγκεκριμένη ομάδα διαδικασιών) που εξετάζεται επισταμένως σε όλα τα τμήματα της εταιρείας όπου εφαρμόζεται.

## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας  
 ΔΣ: Διευθύνων Σύμβουλος  
 ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

## ΕΥΘΥΝΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

### Ο ΥΔΠ έχει την ευθύνη για:

Τον προγραμματισμό και την παρακολούθηση των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Τον ορισμό και την εκπαίδευση, αν απαιτείται, των Εσωτερικών Επιθεωρητών  
 Την παρακολούθηση της εφαρμογής, εφόσον απαιτηθεί, των Διορθωτικών Ενεργειών

### Ο Επιθεωρητής έχει την ευθύνη για:

Τη διεξαγωγή της επιθεώρησης και την καταγραφή των ευρημάτων της

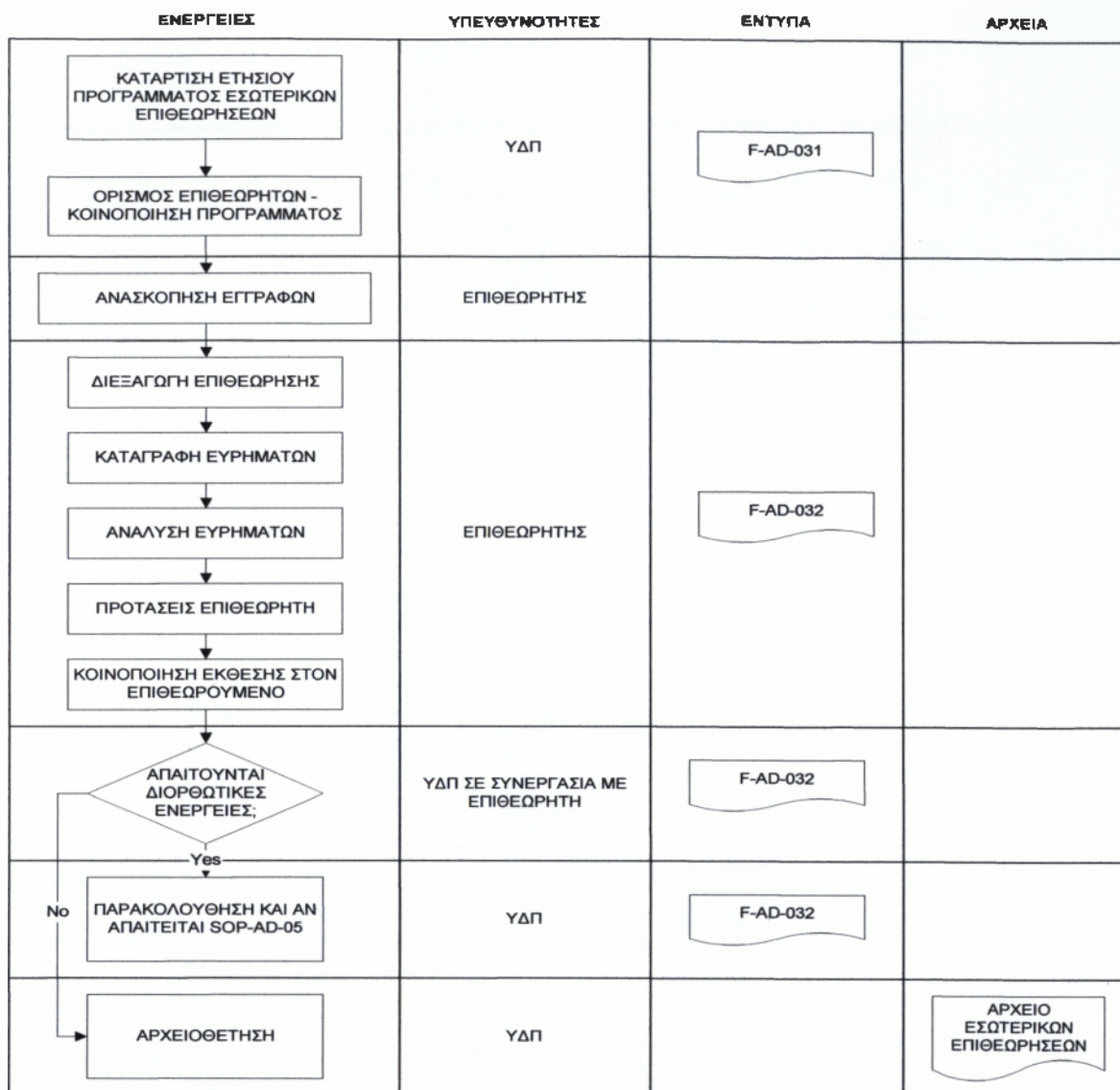
Τη σύνταξη της έκθεσης της εσωτερικής επιθεώρησης

Την πρόταση έναρξης Διορθωτικών Ενεργειών για την αναίρεση των ευρημάτων της εσωτερικής επιθεώρησης

Η Διοίκηση της εταιρίας ενημερώνεται συγκεντρωτικά για τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση (βλέπε SOP-AD-01).

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ



## ΣΤΟΧΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις στοχεύουν στη διαπίστωση:

- της πληρότητας του ΣΔΠ (συνίσταται στα να εξασφαλίζεται ότι η υπάρχουσα τεκμηρίωση ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου, της εταιρίας καθώς και τυχόν νομοθετικών ή κανονιστικών απαιτήσεων)
- της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ (τήρηση του συστήματος σε όλη την έκταση και τα επίπεδα της εταιρείας)
- της αποδοτικότητας του ΣΔΠ (σταδιακή ανάπτυξη της εταιρείας αναφορικά με οικονομικά μεγέθη, ικανοποίηση πελατών κ.α.)
- της ικανοποίησης των απαιτήσεων του Προτύπου, καθώς και των εξειδικευμένων απαιτήσεων της εταιρείας, όπως αυτές τίθενται.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο ΥΔΠ. ετοιμάζει το ετήσιο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων για κάθε περιοχή επιθεώρησης της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη την σπουδαιότητα των διεργασιών που εφαρμόζονται, καθώς και τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων.

Παράλληλα ορίζει τους αρμόδιους για κάθε περιοχή επιθεωρητές.

Προϋπόθεση επιλογής ενός επιθεωρητή, είναι:

Να μην φέρει άμεση ευθύνη για την επιθεωρούμενη δραστηριότητα και  
Να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένος, ως προς τις Εσωτερικές Επιθεωρήσεις, το Πρότυπο ISO 9001:2000 και τις τεχνικές επιθεώρησης.

Οι επιθεωρητές μπορεί να είναι και εξωτερικοί Σύμβουλοι.

Επιθεωρήσεις μπορεί να γίνουν και έκτακτα, όταν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές σε διαδικασίες αλλά και σε περιπτώσεις που παρουσιάζονται αυξημένα ή σοβαρά προβλήματα σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η εταιρεία, καθώς και:

- εμφάνιση μη συμμορφώσεων σε ανησυχητικά υψηλή συχνότητα
- εισαγωγή στο σύστημα νέων διαδικασιών και γενικότερα νέας τεκμηρίωσης
- προσλήψεις νέου προσωπικού
- προμήθεια νέου εξοπλισμού
- εισαγωγή νέας τεχνογνωσίας

## ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ-ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Οι επιθεωρήσεις μπορεί να πραγματοποιούνται σε οριζόντιο ή κάθετο επίπεδο και γίνονται με βάση προκαθορισμένα κριτήρια, για κάθε περιοχή επιθεώρησης, που τεκμηριώνονται στις λίστες ελέγχου εσωτερικών επιθεωρήσεων (έντυπο F-AD-031) και αφορούν σε έλεγχο των διαδικασιών, των διεργασιών και γενικότερα της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ καθώς και σε τυχόν υπάρχοντα προγράμματα Ποιότητας.

Η διεργασία της εσωτερικής επιθεώρησης συνίσταται από δύο επιμέρους στάδια:

1. Της ανασκόπησης των εγγράφων, που αποβλέπει στην επιβεβαίωση ότι η εταιρεία έχει αναγνωρίσει τις διεργασίες που αφορούν την υπό επιθεώρηση περιοχή και ότι χρησιμοποιεί την κατάλληλη τεκμηρίωση προκειμένου να επιδείξει την ικανότητα εκπλήρωσης των απαιτήσεων του Προτύπου, συμπεριλαμβανομένης της επίτευξης των αντικειμενικών σκοπών και στόχων που έχουν τεθεί, μέσω κατάλληλων μετρήσεων και αναλύσεων. Ο επιθεωρητής επί πλέον μελετά εκθέσεις

προηγούμενων επιθεωρήσεων και τις τυχόν διορθωτικές ενέργειες, που αφορούν στην περιοχή την οποία πρόκειται να επιθεωρήσει.

2. Της επί τόπου επιθεώρησης. Ο επιθεωρητής ενημερώνει τον επιθεωρούμενο για την ακριβή ημερομηνία της επιθεώρησης και το αντικείμενό της. Κατά την επί τόπου επιθεώρηση ακολουθούνται οι παρακάτω πρακτικές:

Ο επιθεωρητής συζητά με τους εργαζόμενους γενικά για την περιοχή ευθύνης τους και ειδικότερα πάνω στα θέματα που επιθεωρεί

Εξετάζονται τα διάφορα τεκμήρια (με την μέθοδο της δειγματοληπτικής τεχνικής)

Γίνεται παρατήρηση του τρόπου εργασίας των εργαζομένων

Επανελέγχεται η ορθότητα των στοιχείων που αναγράφονται στα διάφορα τεκμήρια

Εξετάζεται το επίπεδο γνωστοποίησης των αντικειμενικών σκοπών και στόχων

Τονίζεται ότι ο επιθεωρητής πρέπει:

- Να στηρίζεται αποκλειστικά σε πραγματικά στοιχεία
- Να στηρίζεται στα σχετικά με τις επιθεωρήσεις έγγραφα που έχει στη διάθεσή του και να μην ψάχνει για πράγματα που δεν σχετίζονται με αυτές
- Να βλέπει το ρόλο του ως βοηθό και συνεργάτη των επιθεωρούμενων στον κοινό στόχο της βελτίωσης της ποιότητας των λειτουργιών του

Στο τέλος της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής συζητά τα αποτελέσματα-ευρήματα με τον επιθεωρούμενο.

## ΕΝΤΥΠΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ  
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ  
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

ΕΚΤΑΚΤΗ  
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ <small>(ΟΝΟΜΑΤΕΓΩΝΥΜΟ - ΘΕΣΗ)</small>	ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΠΕΡΙΟΧΗ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟΥ <small>(ΟΝΟΜΑΤΕΓΩΝΥΜΟ - ΘΕΣΗ)</small>

ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1) ΕΧΟΥΝ ΔΙΑΝΕΜΗΘΕΙ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΠΟΥ ΤΟΥ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΥΝ;		
2) ΕΠΑΡΚΕΙ Η ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ;		
3) ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΟΔΗΓΙΕΣ – ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΠΕΡΙΟΧΗ;		
4) ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΟΝΤΑΙ ΤΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΕΝΤΥΠΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ;		
5) ΤΗΡΟΥΝΤΑΙ ΤΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΑΡΧΕΙΑ;		
6) ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΠΕΡΙΟΧΗ ΣΤΙΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΤΗΣ, ΚΑΤΑ ΤΗ ΡΟΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ, ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ;		
ΛΟΙΠΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΠΟΥ ΠΙΘΑΝΩ ΘΕΛΕΙ Ο ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΝΑ ΘΕΣΕΙ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΚΕΥΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΠΕΡΙΟΧΗ)		
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΛΗΦΘΗΣΑΝ ΥΠΟΨΗ ΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:		

ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ							
ΕΥΡΗΜΑΤΑ – ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ Ή ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ:							
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΙΡΕΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ – ΤΕΛΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ <small>(ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟ)</small>							
ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #e0e0e0;">ΠΡΟΤΑΘΗΚΕ Δ-Π.Ε;</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;">ΝΑΙ</td> <td style="width: 70%;">Α/Α Δ-Π.Ε;</td> </tr> <tr> <td>ΟΧΙ</td> <td></td> </tr> </table>	ΠΡΟΤΑΘΗΚΕ Δ-Π.Ε;		ΝΑΙ	Α/Α Δ-Π.Ε;	ΟΧΙ	
ΠΡΟΤΑΘΗΚΕ Δ-Π.Ε;							
ΝΑΙ	Α/Α Δ-Π.Ε;						
ΟΧΙ							
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ – ΑΝΑΙΡΕΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ <small>(ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΔΠ)</small>							

Ο ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ	Ο ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟΣ	Ο ΥΔΠ
---------------	------------------	-------

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: <b>ΕΜ</b>	ΕΚΔΟΣΗ: <b>0</b>	ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ: <b>31.03.2004</b>
ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ: <b>ΑΔΙΑΒΑΘΜΗΤΟ</b>	ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑ ΤΟ:	ΙΣΧΥΣ: <b>ΓΕΝΙΚΗ</b>

**ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ & ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ**

Το παρόν έγγραφο τίθεται σε ισχύ, αναθεωρείται και διανέμεται σύμφωνα με τις ισχύουσες σχετικές διαδικασίες για τα ελεγχόμενα έγγραφα της "ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ". Επιπλέον, μπορεί να διανέμεται εντός Εταιρείας (προσωπικό της), αλλά και εκτός (προμηθευτές, πελάτες κλπ) κατόπιν απόφασης του Διευθύνοντος Συμβούλου της Εταιρείας, ως μη ελεγχόμενο αντίτυπο "ΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ"

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Το παρόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως οδηγός για την εκτέλεση οποιασδήποτε εργασίας ή την άντληση έγκυρων πληροφοριών μόνο όταν ισχύουν τα παρακάτω:

1. Φέρει την ένδειξη "ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ, ΘΑ ΚΡΑΤΕΙΤΑΙ ΕΝΗΜΕΡΟ ΣΕ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ" ή αντίστοιχη.
2. Δεν έχει αποσταλεί έκδοσή ακύρωσης του εγγράφου ή διακοπής της ενημέρωσης του αποδέκτη από τις μελλοντικές αναθεωρήσεις του εγγράφου.

Το παρόν είναι ιδιοκτησία της "ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ". Δεν επιτρέπεται η μη εγκεκριμένη κοινοποίηση, αναπαραγωγή και χρήση του, μερικά ή ολικά, όπως και η χρήση του σε εργασίες που δεν αφορούν τις δραστηριότητές της.

Το παρόν αποτελείται από **143** σελίδες συνολικά, αριθμημένες διαδοχικά (συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης).

<b>ΣΥΝΤΑΞΗ</b> (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	<b>ΕΓΚΡΙΣΗ</b> (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	<b>ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΒΑΓΓΟΣ</b>  ΔΙΕΥΘΥΝΟΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ



## ΣΚΟΠΟΣ & ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

### ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός του παρόντος Εγχειριδίου είναι:

Να θέσει το υπόβαθρο ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με τον Κανονισμό EMAS ή αλλιώς **Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου** (Κανονισμός Ευρωπαϊκής Κοινότητας 761/2001) για την καλύτερη κατανόηση του ΕΠΔ από τους παραλήπτες του

Να περιγράψει συνοπτικά το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ, δηλαδή τις ενέργειες της εταιρείας με σκοπό :

Τη συμμόρφωση με την Εθνική και Κοινοτική Νομοθεσία.  
Την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον.  
Τη βελτίωση των διεργασιών με τη χρήση καθαρότερων τεχνολογιών

Να καταδείξει τη συμμόρφωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με τον κανονισμό EMAS (ΕΚ 761/2001)

### ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ:

Τα όσα προβλέπονται από το παρόν Εγχειρίδιο εφαρμόζονται σε όλες τις λειτουργίες και δραστηριότητες της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ

Η τήρηση των όσων αναφέρονται στο παρόν Εγχειρίδιο είναι υποχρεωτική για τους εργαζόμενους στη ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ. Προς τούτο, το παρόν εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:

Το Εγχειρίδιο απευθύνεται:

- α) Στα στελέχη της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ, στα οποία διανέμεται και τα οποία είναι και υπεύθυνα για την τήρησή του σε όλο τον τομέα ευθύνης τους.
- β) Στους εργαζόμενους της εταιρείας ως εκπαιδευτικό βοήθημα για την ενημέρωσή τους ως προς το εφαρμοζόμενο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- γ) Σε πελάτες, προμηθευτές, εξωτερικούς Επιθεωρητές και τους λοιπούς εξωτερικούς συνεργάτες (ενδιαφερόμενα μέρη) της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ, στους οποίους διανέμεται για να τους ενημερώσει για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της εταιρείας.

Η απλή διανομή ή κοινοποίηση εν μέρει ή στο σύνολο του παρόντος Εγχειριδίου, δεν δημιουργεί συμβατική υποχρέωση για την εταιρεία ή τους αποδέκτες του εκτός αυτής, εκτός αν αυτό συμφωνείται ρητώς και στην έκταση που συμφωνείται.

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η ιστορία της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ξεκινάει το 1929 όταν ο Μανώλης Χειλαδάκης ίδρυσε μια μικρή εταιρεία που παρήγαγε εξοπλισμό για επαγγελματικές κουζίνες. Το 1969, ο Παναγιώτης Χειλαδάκης απόφοιτος του τμήματος Οικονομικών του Καποδιστριακού πανεπιστημίου της Αθήνας και ο Κωνσταντίνος Χειλαδάκης, μηχανολόγος μηχανικός ειδικευμένος στην βιομηχανική παραγωγή και έρευνα, απόφοιτος του Πανεπιστημίου της Βολογνα στην Ιταλία, προσχώρησαν στο δυναμικό της εταιρείας. Η ΒΑΓΓΕΛΗΣ επαναδιοργανώθηκε και άρχισε να επεκτείνει την παραγωγή της και το εύρος των προϊόντων που παρήγαγε σε βαρύ εξοπλισμό που προοριζόταν για μαγειρεία πλοίων, καθαριστήρια και επαγγελματικές κουζίνες.

### Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΕΒΕ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ, που ειδικεύεται στην *παραγωγή και εμπορία συσκευών, μηχανολογικών κατασκευών και γενικά κατασκευών από μέταλλο και αλλά υλικά*, θεωρεί την προστασία του Περιβάλλοντος σαν μια από τις κυριότερες προκλήσεις που καλείται σήμερα να αντιμετωπίσει.

Για το λόγο αυτό, όλοι εμείς στην εταιρεία, αναγνωρίζουμε τις Περιβαλλοντικές Πλευρές των δραστηριοτήτων μας και διαθέτουμε όλους τους απαιτούμενους πόρους έτσι ώστε να εφαρμόζεται ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με τον Κανονισμό EMAS της ΕΕ (ΕΚ 761/2001).

Η δέσμευση για την προστασία του Περιβάλλοντος και για τον περιορισμό των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων μας υλοποιείται μέσω των ακόλουθων επιμέρους βημάτων:

- Συνεχής αξιολόγηση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων των δραστηριοτήτων μας με σκοπό την μείωση των επιπτώσεων μέσα από τον έλεγχο:
  - ο της διάθεσης των στερεών απορριμμάτων
  - ο των υγρών αποβλήτων, και
  - ο της κατανάλωσης των φυσικών πόρων
- Συνεχής βελτίωση των Περιβαλλοντικών Επιδόσεων μέσω:
  - ο των ετήσιων ανασκοπήσεων καθώς και
  - ο της θέσπισης Περιβαλλοντικών Σκοπών και Στόχων
- Δέσμευση για συμμόρφωση με όλες τις σχετικές Περιβαλλοντικές Νομοθετικές απαιτήσεις
- Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών θεμάτων στον σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων
- Λήψη προληπτικών μέτρων για την αποφυγή αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων
- Περιβαλλοντική εκπαίδευση, επιμόρφωση και παρακίνηση του προσωπικού
- Ενθάρρυνση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα

31/3/04

Ο διευθύνων  
Σύμβουλος της  
**ΒΑΓΓΕΛΗΣ**  
**ΑΒΕΕ**

**ΒΑΓΓΕΛΗΣ**

## ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΛΕΥΡΕΣ

Η εταιρεία ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των Περιβαλλοντικών πλευρών των δραστηριοτήτων της, προκειμένου να προσδιορίζει εκείνες που έχουν ή μπορεί να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο Περιβάλλον (ΔΠΔ-01: Εντοπισμός και αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Πλευρών – Νομικές και άλλες απαιτήσεις). Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη τις Περιβαλλοντικές Πλευρές που σχετίζονται με πραγματικές ή δυνητικές σημαντικές Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις κατά τον καθορισμό των Περιβαλλοντικών Αντικειμενικών Σκοπών και Στόχων.

### ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η εταιρεία έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία για τον εντοπισμό των νομικών και άλλων κανονιστικών απαιτήσεων (που ενυπογράφως έχει αποδεχτεί) και οι οποίες εφαρμόζονται στις Περιβαλλοντικές Πλευρές των δραστηριοτήτων της. (ΔΠΔ-01: Εντοπισμός και αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Πλευρών – Νομικές και άλλες απαιτήσεις). Επίσης, σύμφωνα με αυτή, υπάρχει διαρκής ενημέρωση για νέες ή τροποποιημένες νομικές και άλλες απαιτήσεις και τηρείται αρχείο Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας.

### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Η εταιρεία έχει καθιερώσει και διατηρεί τεκμηριωμένους Περιβαλλοντικούς και Αντικειμενικούς Σκοπούς και Στόχους τους οποίους τεκμηριώνει σε ειδικό έντυπο που απορρέει από τη διαδικασία ΔΠ-004.01: Υπευθυνότητες της Διοίκησης, που είναι συνεπείς με την Περιβαλλοντική Πολιτική της εταιρείας. Οι στόχοι αυτοί ανασκοπούνται κατά τη διάρκεια της σύσκεψης για την Ανασκόπηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από τη Διοίκηση. Για την καθιέρωση και ανασκόπηση των Περιβαλλοντικών αντικειμενικών Σκοπών και Στόχων, λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- Οι νομικές και άλλες κανονιστικές απαιτήσεις
- Οι σημαντικές Περιβαλλοντικές Πλευρές
- Οι τεχνολογικές επιλογές
- Οι οικονομικές, λειτουργικές και επιχειρησιακές απαιτήσεις και δυνατότητες της εταιρείας
- Οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών

#### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η εταιρεία έχει καταρτίσει και διατηρεί τεκμηριωμένα Προγράμματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, τα οποία τεκμηριώνονται σε ειδικό έντυπο, για την επίτευξη των Περιβαλλοντικών αντικειμενικών Σκοπών και Στόχων που έχουν καθιερωθεί. Σε αυτά τα προγράμματα μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν:

Ορισμός του υπεύθυνου επίτευξης των Περιβαλλοντικών αντικειμενικών Σκοπών και Στόχων  
Τα μέσα (οικονομικά, τεχνολογικά, κλπ) και το χρονικό πλαίσιο μέσω των οποίων τα παραπάνω πρέπει να επιτευχθούν τα παραπάνω

Η εταιρεία ενημερώνει και διαφοροποιεί τα Προγράμματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης εάν νέες ή τροποποιημένες δραστηριότητες ενταχθούν στις λειτουργίες της εταιρείας ή καθιερωθούν νέοι ή τροποποιημένοι Περιβαλλοντικοί Αντικειμενικοί Σκοποί και Στόχοι.

### ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

#### ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

Η εταιρεία έχει καθορίσει, τεκμηριώσει και γνωστοποιήσει, σαφείς ρόλους, ευθύνες και αρμοδιότητες για διεργασίες που αφορούν το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η διοίκηση της εταιρείας έχει διορίσει ειδικό εκπρόσωπό της, ο οποίος ανεξάρτητα από άλλες ευθύνες, έχει καθορισμένους ρόλους ώστε:

Να εξασφαλίζεται ότι οι απαιτήσεις του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης έχουν καθιερωθεί, εφαρμόζονται και τηρούνται σύμφωνα με τον Κανονισμό EMAS  
Να δίνει αναφορά στην Διοίκηση σχετικά με το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και την επίδοσή του, προκειμένου αυτή να προβαίνει σε ανασκόπηση και βελτίωσή του

#### ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

Η εταιρεία ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ έχει προσδιορίσει τις ανάγκες της για Περιβαλλοντική Εκπαίδευση. Για το λόγο αυτό, έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΔΠ-004.18: Εκπαίδευση). Σύμφωνα με αυτή όλο το προσωπικό της εταιρείας εκπαιδεύεται σε θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και ειδικότερα πάνω:

Στην Περιβαλλοντική Πολιτική της εταιρείας  
Στους καθιερωμένους Περιβαλλοντικούς Αντικειμενικούς Σκοπούς και Στόχους  
Στα καθιερωμένα Περιβαλλοντικά Προγράμματα  
Στο ρόλο του κάθε μέλους του προσωπικού για την επίτευξη των καθιερωμένων στόχων  
Στην σχέση της κάθε θέσης εργασίας με σημαντικές δυνητικές Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις  
Στην αντίδραση σε έκτακτα περιστατικά και στον περιορισμό σημαντικών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων εξαιτίας τέτοιων γεγονότων

#### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο οργανισμός έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία (ΔΠΔ-02: Περιβαλλοντική επικοινωνία) για τον τρόπο που διεξάγεται και τεκμηριώνεται:

Η εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων επιπέδων και λειτουργιών του οργανισμού  
Η εξωτερική επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη

σε σχέση με τις Περιβαλλοντικές Πλευρές του και το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζει

## ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η εταιρεία έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία για τον έλεγχο όλων των εγγράφων που απαιτούνται από τον Κανονισμό EMAS (ΔΠ-004.05: Έλεγχος εγγράφων). Με την εφαρμογή αυτής της διαδικασίας εξασφαλίζεται ότι:

Τα έγγραφα του ΣΠΔ εντοπίζονται εύκολα

Τα έγγραφα του ΣΠΔ ανασκοπούνται περιοδικά και αναθεωρούνται εάν αυτό είναι απαραίτητα

Οι τρέχουσες εκδόσεις των εγγράφων είναι διαθέσιμες σε κάθε θέση εργασίας όπου εκτελούνται δραστηριότητες ουσιώδεις για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΠΔ

Τα απαρχαιωμένα έγγραφα απομακρύνονται από όλα τα σημεία έκδοσης και χρήσης

Τα απαρχαιωμένα έγγραφα που τυχόν φυλάσσονται για νομικούς σκοπούς ή/και διατήρησης γνώσης, σημαίνονται κατάλληλα

Στην διαδικασία αυτή επίσης καθορίζεται και ο τρόπος σχετικά με τις ευθύνες και τους τρόπους δημιουργίας και τροποποίησης των διαφόρων τύπων εγγράφων

## ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η εταιρεία μέσω διαδικασιών έχει επισημάνει τις λειτουργίες και τις δραστηριότητες της που συνδέονται με τις εντοπισθείσες σημαντικές Περιβαλλοντικές Πλευρές σε συμφωνία με την Περιβαλλοντική Πολιτική και τους Αντικειμενικούς Περιβαλλοντικούς Σκοπούς και Στόχους.

Για το λόγω αυτό έχει καθιερώσει και διατηρεί τεκμηριωμένη διαδικασία (ΔΠΔ-04: Λειτουργικός Έλεγχος – Μέτρηση και παρακολούθηση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων) με την οποία σχεδιάζει τις δραστηριότητες αυτές και τις εντάσσει στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ώστε να εξασφαλιστεί ότι διεξάγονται κάτω από προκαθορισμένες συνθήκες.

## ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΕ ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

Η εταιρεία έχει θεσπίσει και διατηρεί διαδικασία για την αναγνώριση των εν δυνάμει κινδύνων, για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση ατυχημάτων και έκτακτων καταστάσεων και για την αποφυγή και αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκαλούνται (ΔΠΔ-05: Περιβαλλοντικοί κίνδυνοι).

Η διαδικασία αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων ανασκοπείται και αναθεωρείται συστηματικά, ειδικά μετά από ατυχήματα ή άλλα έκτακτα περιβαλλοντικά περιστατικά.

## ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

### ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ

Η εταιρεία ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ εφαρμόζει διαδικασία επαλήθευσης της συμμόρφωσης με τα επίπεδα των Περιβαλλοντικών Αντικειμενικών Σκοπών και των Στόχων του Προγράμματος Περιβαλλοντικής διαχείρισης (ΔΠΔ-04: Λειτουργικός Έλεγχος – Μέτρηση και παρακολούθηση Περιβαλλοντικών Επιδόσεων). Για κάθε σχετική δραστηριότητα ή περιοχή, η εταιρεία εφαρμόζει μέτρα για να ανταποκριθεί στην αναγνώριση των μετρήσιμων περιβαλλοντικών παραμέτρων, στην τεκμηρίωση, στα κριτήρια αποδοχής, στα μέτρα επαλήθευσης, στις αναφορές Μη Συμμόρφωσης, και στην αξιολόγηση και διόρθωση των συστημάτων όπως απαιτείται από τον Κανονισμό.

Σε όλες τις προαναφερθείσες περιπτώσεις μετρήσεων & ελέγχων συμπληρώνονται έντυπα, που αναγράφουν αν το αποτέλεσμα είναι αποδεκτό ή όχι και φέρουν την υπογραφή του αρμόδιου για τον έλεγχο. Τα έντυπα αυτά αρχειοθετούνται και τηρούνται συστηματικά σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στη Διαδικασία για τα Αρχεία Περιβάλλοντος. Σε περιπτώσεις εντοπισμού Μη συμμορφώσεων ακολουθείται η προβλεπόμενη Διαδικασία και προτείνονται οι κατάλληλες Διορθωτικές ενέργειες.

Τα στελέχη της εταιρείας ή οι εξωτερικοί φορείς που διενεργούν τους ελέγχους είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι, ώστε να εξασφαλίζεται η πλήρης εφαρμογή των σχετικών Διαδικασιών και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.



## ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΔΡΑΣΗ

Η εταιρεία έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία για τον καθορισμό των ευθυνών και αρμοδιοτήτων σε σχέση με τον χειρισμό και διερεύνηση Μη Συμμορφώσεων του ΣΠΔ, την ανάληψη δράσης για περιορισμό τυχόν επιπτώσεων που μπορεί να προκληθούν από την Μη Συμμόρφωση και τέλος για την έναρξη και ολοκλήρωση Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών (ΔΠΔ-03: Μη Συμμορφώσεις ΣΠΔ – Διορθωτικές και Προληπτικές Δράσεις). Η εταιρεία στα πλαίσια εφαρμογής της διαδικασίας, τηρεί αρχείο Μη συμμορφώσεων ΣΠΔ και Διορθωτικών και Προληπτικών ενεργειών.

### ΑΡΧΕΙΑ

Η εταιρεία έχει θεσπίσει και διατηρεί διαδικασία ελέγχου αρχείων με σκοπό να επιδεικνύει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και να καταγράφει το βαθμό στον οποίο έχουν εκπληρωθεί οι Περιβαλλοντικοί σκοποί και στόχοι. (?????: Αρχεία Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος).

Αυτά τα αρχεία τηρούνται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, είναι ευανάγνωστα, ανακτήσιμα και προστατευόμενα από πιθανή ζημιά. Επίσης καθορίζεται τακτική για τη διαθεσιμότητά τους στις ενδιαφερόμενες ομάδες εντός και εκτός της εταιρείας.

### ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η εταιρεία έχει καθιερώσει και διατηρεί διαδικασία περιοδικών εσωτερικών επιθεωρήσεων ΣΠΔ (ΔΠΔ-004.17: Εσωτερικές Επιθεωρήσεις), με στόχο να ελέγξει:

Κατά πόσον οι δραστηριότητες του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της εταιρείας συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Προγράμματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.  
Κατά πόσον το Σύστημα της εταιρείας εφαρμόζεται, διατηρείται σωστά και είναι αποτελεσματικό.

Τα προγράμματα εσωτερικής επιθεώρησης ΣΠΔ βασίζονται στην Περιβαλλοντική σημασία κάθε δραστηριότητας που ελέγχεται καθώς και σε αποτελέσματα παλαιότερων επιθεωρήσεων

### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

#### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Σκοπός της διαδικασίας Ανασκόπησης είναι η παρακολούθηση από τη Διοίκηση της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ του ΣΠΔ και η εξασφάλιση της συνεχούς καταλληλότητας και αποτελεσματικότητάς του, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του Κανονισμού, να εφαρμόζεται η δηλωθείσα Πολιτική και να επιτυγχάνονται οι Περιβαλλοντικοί αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι της εταιρείας.

Η διοίκηση της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ ανασκοπεί σε καθιερωμένα χρονικά διαστήματα που η ίδια αποφασίζει, το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μέσω καθιερωμένης διαδικασίας (ΔΠ-004.01: Υπευθυνότητες της Διοίκησης). Παράλληλα εξασφαλίζεται ότι έχουν συλλεχθεί οι απαραίτητες πληροφορίες που θα επιτρέψουν στην διοίκηση να προβεί στην αξιολόγηση αυτή.

Μέσω των ανασκοπήσεων, εξετάζεται πιθανή αλλαγή στην Περιβαλλοντική Πολιτική, στους Αντικειμενικούς Σκοπούς και Στόχους καθώς και σε άλλα στοιχεία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Η Ανασκόπηση από τη Διοίκηση αφορά στην ουσία τον έλεγχο ενός ενιαίου Διαχειριστικού Συστήματος που εφαρμόζεται στην εταιρεία και αφορά τόσο την Ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών (στην εταιρεία εφαρμόζεται πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ως προς ISO 9001:2000) όσο και την Περιβαλλοντική διαχείριση. Ως εκ τούτου, δε θα μπορούσαν να διεξάγονται διαφορετικές συναντήσεις της διοίκησης και ξεχωριστές ανασκοπήσεις για το κάθε σύστημα. Έτσι η ανασκόπηση αφορά και τα δύο συστήματα, που είναι άρρηκτα συνδεδεμένα.

### ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ

Στόχος του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΑΒΕΕ δεν είναι μόνο να ελεγχθεί η φιλικότητα της επιχείρησης προς το περιβάλλον, ώστε αυτή να κριθεί θετικά ή αρνητικά, αλλά να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις που θα επιτρέψουν η οικονομική ανάπτυξη και η προστασία του περιβάλλοντος να συμβαδίσουν.

Ένα από τα πιο σημαντικά μέσα για την επίτευξη της βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεων της επιχείρησης είναι η χρήση Βέλτιστων Διαθέσιμων Τεχνικών. Πρόκειται για μια μέθοδο αξιολόγησης συναφών τεχνολογιών, σε σχέση με τη διεργασία στην οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τα χαρακτηριστικά της περιοχής στην οποία θα εγκατασταθούν.



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΠΛΕΥΡΩΝ

### ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της ΔΠΔ-01 είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο η Αλμύρα ΑΒΕΕ εντοπίζει όλες τις Περιβαλλοντικές Πλευρές που συνδέονται με τις δραστηριότητες ή τα προϊόντα της προκειμένου να προσδιορίσει εκείνες που μπορεί να έχουν σημαντικές Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις στο Περιβάλλον. Παράλληλα περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο εντοπίζονται οι νομικές και άλλες απαιτήσεις οι οποίες έχουν εφαρμογή στις Περιβαλλοντικές Πλευρές των δραστηριοτήτων της ή των προϊόντων της.

Η διαδικασία του εντοπισμού των Περιβαλλοντικών Πλευρών, εφαρμόζεται για κάθε καινούργια δραστηριότητα / προϊόν της εταιρείας ή τροποποίηση αυτών. Ο εντοπισμός των νομικών και άλλων απαιτήσεων αφορά τόσο τις υφιστάμενες δραστηριότητες / προϊόντα όσο και τις καινούργιες.

### ΟΡΙΣΜΟΙ

Περιβαλλοντική Πλευρά: Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων της εταιρείας, το οποίο μπορεί να αλληλεπιδράσει με το περιβάλλον  
 Περιβαλλοντική Επίπτωση: Κάθε μεταβολή στο περιβάλλον, είτε αρνητική είτε θετική, η οποία προκύπτει ως αποτέλεσμα, εν όλω ή εν μέρει, από τις δραστηριότητες ή τα προϊόντα της εταιρείας  
 Ενδιαφερόμενο μέρος: Άτομο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την Περιβαλλοντική Επίδοση της εταιρείας

### ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ/ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Εγχειρίδιο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης  
 Κανονισμός ΕΚ 761/2001 (EMAS)  
 Διαδικασία ΔΠ – 004.1: Υπευθυνότητες της διοίκησης  
 Έντυπο ΕΠΔ01/1: Κατάλογος Σημαντικών Περιβαλλοντικών Πλευρών  
 Έντυπο ΕΠΔ01/2: Κατάλογος Νομικών και άλλων Κανονιστικών Απαιτήσεων  
 Έντυπο ΕΠΔ01/3: Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης  
 Έντυπο ΕΠΔ01/4: Ανάλυση Περιβαλλοντικού Στόχου

### ΕΥΘΥΝΕΣ/ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

#### ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:

Είναι υπεύθυνος για:

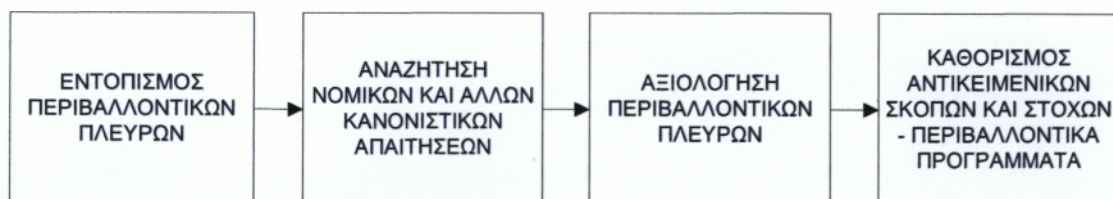
Την αναζήτηση και τον εντοπισμό όλων των Περιβαλλοντικών Πλευρών που συνδέονται με νέες δραστηριότητες / προϊόντα της εταιρείας  
 Τον εντοπισμό όλων των νομικών και άλλων κανονιστικών απαιτήσεων που έχουν εφαρμογή στις Περιβαλλοντικές Πλευρές των δραστηριοτήτων / προϊόντων της εταιρείας  
 Την αξιολόγηση των εντοπισθέντων Περιβαλλοντικών Πλευρών για τον προσδιορισμό αυτών που μπορεί να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο Περιβάλλον

#### ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ:

Είναι υπεύθυνος για την παροχή στον Υπεύθυνο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης οποιασδήποτε πληροφορίας απαιτείται σχετικά με νέα δραστηριότητα / προϊόντα και θα μπορούσε να ληφθεί υπόψη για τον εντοπισμό των Περιβαλλοντικών Πλευρών (πχ νέα υλικά, νέες μέθοδοι παραγωγής κλπ)

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η Διαδικασία εντοπισμού και αξιολόγησης των Περιβαλλοντικών Πλευρών καθώς και εντοπισμού των νομικών και άλλων απαιτήσεων που έχουν εφαρμογή σε αυτές, περιγράφεται στο παρακάτω γενικό διάγραμμα ροής:



### ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΠΛΕΥΡΩΝ

Αποτελεί την πρώτη φάση της διαδικασίας. Κάθε νέα δραστηριότητα / προϊόν που προστίθεται στην λειτουργία της εταιρείας, ή κάθε δραστηριότητα / προϊόν της εταιρείας που τροποποιείται, δύναται να διαφοροποιήσει τον κατάλογο με τις Δυσνητικές Σημαντικές Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις (ΕΠΔ01/1). Η εταιρεία αναζητεί και εντοπίζει τις Περιβαλλοντικές Πλευρές που συνδέονται με κάθε δραστηριότητα / προϊόν ως εξής:

Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία που αφορούν την νέα δραστηριότητα / προϊόν. Αυτά πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνουν στοιχεία για τις πιθανές νέες πρώτες ύλες, τους τρόπους

υλοποίησης των νέων προϊόντων και άλλες πιθανές αλλαγές στον τρόπο υλοποίησης των προϊόντων. Στην εργασία αυτή συνεισφέρει και ο Διευθυντής Παραγωγής, παρέχοντας στον Υπεύθυνο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης όλα τα απαραίτητα παραπάνω στοιχεία

Με βάση τα συγκεντρωμένα στοιχεία, ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης προσπαθεί να αναδείξει τις Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις κάθε δραστηριότητας / προϊόντος στα εξής πεδία:

1. Εκπομπές στην ατμόσφαιρα
2. Απορρίψεις στα ύδατα
3. Διαχείριση απορριμμάτων
4. Χρήση – διαχείριση Α υλών
5. Χρήση – διαχείριση πόρων – ενέργειας
6. Χρήση γης
7. Μεταφορές
8. Θόρυβος
9. Οσμές
10. Δονήσεις
11. Αισθητικές – οπτικές επιπτώσεις
12. Βιολογική ποικιλότητα
13. Κίνδυνοι Περιβαλλοντικών ατυχημάτων
14. Έμμεσες Περιβαλλοντικές Πλευρές

Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά τη διαδικασία εντοπισμού των Περιβαλλοντικών Πλευρών εξετάζει τις κανονικές συνθήκες λειτουργίας της εταιρείας, τις μη κανονικές συνθήκες λειτουργίας (συντήρηση, διακοπή και έναρξη λειτουργίας) καθώς επίσης και τις ρεαλιστικές δυνητικές σημαντικές επιπτώσεις που συνδέονται με καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης.

#### ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Ο εντοπισμός των νομικών και άλλων απαιτήσεων έχει δύο σκέλη:

Εντοπισμός των νομικών και άλλων κανονιστικών απαιτήσεων που αφορούν νέες δραστηριότητες / προϊόντα που προστίθενται στις λειτουργίες της εταιρείας

Συνεχής ενημέρωση για τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που αφορούν τις δραστηριότητες / προϊόντα της εταιρείας

Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μετά από την εισαγωγή μιας νέας δραστηριότητας / προϊόντος ή την τροποποίηση υπάρχουσας δραστηριότητας / προϊόντος, αναζητεί και εντοπίζει όλες τις περιβαλλοντικές νομοθετικές ή άλλες κανονιστικές απαιτήσεις που την αφορούν. Οι απαιτήσεις αυτές περιλαμβάνουν:

Διατάξεις (νόμοι, υπουργικές αποφάσεις κλπ) από την Ελληνική Περιβαλλοντική Νομοθεσία

Διατάξεις (οδηγίες, κανονισμοί, τροποποιήσεις κλπ) από την Περιβαλλοντική Νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Άλλες απαιτήσεις τις οποίες η εταιρεία έχει ενυπογράφως αποδεχτεί και αφορούν Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις

Η βάση δεδομένων μέσα από την οποία αντλεί τις απαραίτητες πληροφορίες ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, είναι ο δικτυακός τόπος <http://www.tee.gr/> για την Ελληνική Νομοθεσία και [http://europa.eu.int/comm/environment/legis\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/environment/legis_en.htm) για την Κοινωνική Νομοθεσία. Επίσης αναφορικά με άλλες περιβαλλοντικές κανονιστικές διατάξεις, ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ανασκοπεί συμβάσεις που έχουν γίνει μεταξύ της εταιρείας και προμηθευτών ή πελατών της. Τα αποτελέσματα της αναζήτησης αυτής τα καταχωρεί στον κατάλογο Νομικών και Άλλων Κανονιστικών Απαιτήσεων (ΕΠΔ01/2).

Εκτός από τις περιπτώσεις εισαγωγής ή τροποποίησης δραστηριότητας / προϊόντος, ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σε διαστήματα που ορίζει ο ίδιος (όχι πάντως μεγαλύτερα των 6 μηνών) ανασκοπεί τις νομικές και άλλες κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν τις δραστηριότητες / προϊόντα της εταιρείας για να εξασφαλίσει ότι δεν έχουν τροποποιηθεί ή ότι δεν έχουν εφαρμοστεί καινούργιες διατάξεις για δραστηριότητες που προηγουμένως δεν υπήρχαν. Σε περίπτωση που έχει τροποποιηθεί μια διάταξη που αφορά δραστηριότητα / προϊόν της εταιρείας, ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ενημερώνει κατάλογο Νομικών και Άλλων Κανονιστικών Απαιτήσεων (ΕΠΔ01/2), διαγράφοντας την προηγούμενη διάταξη που ίσχυε και καταχωρώντας την καινούργια. Ομοίως ενεργεί στην περίπτωση καινούργιας διάταξης.

Τέλος ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα στον δικτυακό τόπο [http://europa.eu.int/eur-lex/en/search/search\\_lip.html](http://europa.eu.int/eur-lex/en/search/search_lip.html) για τις επερχόμενες μελλοντικές τροποποιήσεις Κανονισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το σκεπτικό ότι όταν ανακοινωθούν και γίνουν και επίσημοι Νόμοι του Κράτους, η εταιρεία πρέπει να είναι ενήμερη και έτοιμη να συμμορφωθεί με αυτούς, καθώς επίσης και στον δικτυακό τόπο [http://europa.eu.int/comm/environment/emas/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm) για όλα τα θέματα που αφορούν το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά EMAS. Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης τηρεί στο Αρχείο Περιβαλλοντικής Νομοθεσίας τον κατάλογο Νομικών και Άλλων Κανονιστικών Απαιτήσεων (ΕΠΔ01/2) μαζί με την αντίστοιχη τεκμηρίωση σε γραπτή ή σε ηλεκτρονική μορφή καθώς και στοιχεία που αφορούν επερχόμενες νομικές διατάξεις.

#### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΠΛΕΥΡΩΝ

Με δεδομένα την αναγνώριση των Περιβαλλοντικών Πλευρών των δραστηριοτήτων / προϊόντων και τον εντοπισμό των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων που τις αφορά, ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αξιολογεί τις Περιβαλλοντικές Πλευρές που έχει εντοπίσει και προσδιορίζει εκείνες που είναι σημαντικές και μπορεί να έχουν

σημαντική αλληλεπίδραση με το περιβάλλον ως εξής: Με βάση τέσσερα κριτήρια αξιολόγησης, που το καθένα έχει διαφορετικό συντελεστή βαρύτητας, βαθμολογούνται οι Περιβαλλοντικές Πλευρές που έχουν εντοπισθεί:

Κριτήριο	Σ.Β.	Βαθμολόγηση
1 Η νομική ή άλλη κανονιστική απαίτηση για κάθε Περιβαλλοντική Πλευρά. Αποτελεί ούτως ή άλλως βασική απαίτηση του κανονισμού EMAS ή συμμόρφωση με νομικές ή κανονιστικές διατάξεις. Σε αυτές περιλαμβάνεται η Ελληνική και Κοινοτική Νομοθεσία και όποια άλλη κανονιστική διάταξη ή απαίτηση που αφορά το προϊόν ή την παρασκευή του.	7	Εάν υπάρχει οποιαδήποτε απαίτηση, βαθμολογείται με 5. Εάν δεν υπάρχει, βαθμολογείται με 1
2 Οικονομικό κόστος που συνδέεται με κάθε Περιβαλλοντική Πλευρά. Το κόστος αυτό μπορεί να περιλαμβάνει κόστος από πιθανά πρόστιμα σε περίπτωση παράβασης κανονιστικής διάταξης, κόστος διαχείρισης ή αποκατάστασης πιθανής ρύπανσης ή κόστος ελέγχου του ρύπου που συνδέεται με την Περιβαλλοντική Πλευρά. Επίσης το κόστος αυτό μπορεί να είναι και θετικό σε περίπτωση που η Περιβαλλοντική Πλευρά δρα θετικά για το περιβάλλον, όπως για παράδειγμα από την μείωση κατανάλωσης ενέργειας	6	Βαθμολογείται με βάση τη κλίμακα 1 – 5, με 1 = μικρό κόστος και 5 = μεγάλο κόστος
3 Η υφιστάμενη κατάσταση περιβάλλοντος στην περιοχή στην οποία βρίσκεται και λειτουργεί η εταιρεία. Με βάση την υφιστάμενη κατάσταση της περιοχής, κάθε περιβαλλοντική πλευρά έχει διαφορετικό βαθμό επίδρασης, για παράδειγμα σε μια ρυπασμένη λίμνη και η παραμικρή συνεισφορά σε ρύπανση έχει μεγάλη βαρύτητα	3	Βαθμολογείται με βάση τη κλίμακα 1 – 5, με 1 = μικρή επιδείνωση της υπάρχουσας κατάστασης, και 5 = μεγάλη επιδείνωση της υπάρχουσας κατάστασης
4 Απόψεις των ενδιαφερομένων μερών – γειτόνων. Σχετίζεται με την πιθανό βαθμό όχλησης των γειτόνων που ζουν ή εργάζονται δίπλα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.	4	Βαθμολογείται με βάση κλίμακα 1 – 5, με 1 = μικρή όχληση και 5 = μεγάλη όχληση

Το σύνολο της τελικής βαθμολογίας προκύπτει από το άθροισμα των γινομένων των βαθμολογιών κάθε κριτηρίου επί τον αντίστοιχο συντελεστή βαρύτητας πολλαπλασιασμένου επί 100 και διαιρεμένου δια του αθροίσματος των συντελεστών βαρύτητας. Οι Περιβαλλοντικές Πλευρές που συγκεντρώνουν βαθμολογία πάνω από 350, θεωρούνται ως οι σημαντικότερες, καταχωρούνται στον Κατάλογο Δυνητικών Σημαντικών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (ΕΠΔ01/1) και πρέπει η εταιρεία να τις παρακολουθεί και να τις προσέχει. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των Περιβαλλοντικών Πλευρών, είναι μεταξύ άλλων εισερχόμενα για τον καθορισμό των Περιβαλλοντικών Αντικειμενικών Σκοπών και Στόχων και την εκπόνηση των Περιβαλλοντικών Προγραμμάτων όπως αναφέρεται στην διαδικασία Υπευθυνότητας της Διοίκησης (ΔΠ – 004.1). Τα έντυπα ΕΠΔ01/1, ΕΠΔ01/2, ΕΠΔ01/3 και ΕΠΔ01/4 τηρεί στα αντίστοιχα αρχεία Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (βλέπε παρακάτω) ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Κάθε Περιβαλλοντική Πλευρά αξιολογημένη ως σημαντική περιλαμβάνεται στον Πίνακα με τους Περιβαλλοντικούς Αντικειμενικούς Σκοπούς και Στόχους της εταιρείας (έντυπο ΕΠΔ01/4) καθώς και στα Περιβαλλοντικά Προγράμματα (έντυπο ΕΠΔ01/3). Αυτό δε σημαίνει βέβαια ότι αν κάποια Περιβαλλοντική Πλευρά δεν συγκεντρώσει βαθμολογία πάνω από 350 δε μπορεί να συμπεριληφθεί στους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους και στα Περιβαλλοντικά Προγράμματα της εταιρείας.

## ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΣΤΟΧΟΥ

Α/Α	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΠΤΩΣΗ:	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ: (ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ – Α/Α ΑΠΟ ΕΠΔ01/1)
<b>ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΑ ΣΤΑΔΙΑ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΙ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ:</b>		
No	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΕΡΑΤΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
<b>ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ:</b>		
<b>ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ (ΥΛΙΚΑ, ΝΕΡΟ, ΕΝΕΡΓΕΙΑ):</b>		
<b>ΠΗΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ:</b>		
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:</b>		
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>  (ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ)	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:</b>  (ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ)	<b>ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ</b>  (ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ)