



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΑΓΡΟΧΗΜΕΙΑ ΚΑΙ ΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
(ISO 9001:2000/2008)
ΣΕ «ΤΟΜΑΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ»



Μεταπτυχιακή φοιτήτρια
ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ ΜΠΑΝΙΑ

Επιβλέπων Καθηγητής
ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ ΚΑΝΛΗΣ

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2009

**ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΙΣΧΥΟΥΣΑΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ
ΠΕΡΙ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ**

ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ ΡΗΤΑ

**Η ΜΕΡΙΚΗ Ή ΟΛΙΚΗ ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ
Η ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ
ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ ΜΕ ΤΙΤΛΟ**

**ΕΦΑΡΜΟΓΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
(ISO 9001:2000/2008)
ΣΕ «ΤΟΜΑΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ»**

**ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ Ή ΑΔΕΙΑ ΤΗΣ
ΣΥΓΓΡΑΦΕΟΣ**

κας ΕΥΑΓΓΕΛΙΑΣ ΜΠΑΝΙΑ

ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΟΥ

κ. ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ ΚΑΝΛΗ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα πρωτίστως να ευχαριστήσω τους υπευθύνους της τοματοβιομηχανίας, για τη πολύτιμη βοήθεια τους στην προσπάθεια συλλογής των στοιχείων, καθώς και τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Γρηγόριο Κανλή ο οποίος με αμέριστη συμπαράσταση και καθοδήγηση με βοήθησε στην ολοκλήρωση της παρούσας μελέτης.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω θερμά τους γονείς μου για την οικονομική και ψυχολογική βοήθεια που μου προσέφεραν στα χρόνια των σπουδών μου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.ΠΕΡΙΛΗΨΗ	10
2.SUMMARY	11
3.ΠΡΟΛΟΓΟΣ	12
ΚΕΦ 1^ο : ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	13
1.1 Εισαγωγή.....	13
1.1.1 Τι είναι ποιότητα	13
1.2.Τεχνικά χαρακτηριστικά για την ποιότητα.....	14
1.2.1 οι παράμετροι της ποιότητας.....	14
1.2.2 Σχεδιαστικές ανοχές.....	14
1.3 Καθορισμός της Κρισιμότητας των Χαρακτηριστικών.....	14
1.4 Επιθεώρηση- Έλεγχος ποιότητας- Διασφάλιση ποιότητας-Διαχείριση.....	15
1.5 Γενικά για το ISO.....	17
1.5.1 Ιστορική εξέλιξη του ISO.....	17
1.5.2.Διεθνή πρότυπα.....	18
1.5.3Πρότυπα διαχείρισης ποιότητας.....	16
1.6 Έκδοση ISO 9000:2008.....	20
ΚΕΦ2 Παρουσίαση του προτύπου ISO 9001:2000/2008.....	23
2.1 Εισαγωγικά στοιχεία για το ISO 9001:2000/2008.....	23
2.2 Όροι και ορισμοί.....	23
2.3 Θέματα τα οποία αντιμετωπίζει το πρότυπο με στόχο τη Διασφάλιση της Ποιότητας.....	25
2.4 Ευθύνη της Διοίκησης.....	25
2.4.1 Δέσμευση της Διοίκησης.....	25
2.4.2 Εστίαση στον πελάτη.....	25
2.4.3 Πολιτική για την ποιότητα.....	25
2.4.4 Σχεδίαση.....	25
2.4.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα.....	25
2.4.4.2 Σχεδίαση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.....	25
2.4.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία.....	25
2.4.5.1 Ευθύνες και αρμοδιότητες.....	25
2.4.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης.....	26
2.4.5.3 Εσωτερική επικοινωνία.....	26
2.4.6.1 Γενικότητες	26

2.4.6.2 Εισερχόμενα στην ανασκόπηση.....	27
2.4.6.3 Εξερχόμενα από την ανασκόπηση.....	27
2.7 Διαχείριση πόρων.....	27
2.7.1 Ανθρώπινοι πόροι.....	28
2.8 Υλοποίηση του προϊόντος.....	28
2.8.1 Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες	29
2.8.2 Σχεδιασμός και ανάπτυξη του προϊόντος.....	29
2.8.3 Αγορές (προμήθειες).....	30
2.8.4 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών	30
2.8.4.1 Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών.....	30
2.8.4.2 Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών.....	31
2.8.4.3 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα.....	31
2.8.4.4 Ιδιοκτησία του πελάτη.....	32
2.8.4.5 Διατήρηση του προϊόντος	32
2.8.5 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.....	32
2.9 Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....	32
2.9.1 Παρακολούθηση και μέτρηση	33
2.9.1.1 Ικανοποίηση των πελατών	33
2.9.1.2 Εσωτερική επιθεώρηση.....	33
2.9.2 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος	33
2.9.3 Ανάλυση δεδομένων.....	33
2.9.4 Βελτίωση.....	34
2.9.4.1 Διορθωτικές ενέργειες.....	34

2.9.4.2. Προληπτικές ενέργειες.....	35
2.10 Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας.....	35
2.10.1 Εγχειρίδιο για την ποιότητα	35
2.10.2 Έλεγχος εγγράφων.....	36
2.10.3 Έλεγχος αρχείων.....	36
ΚΕΦ. 3^ο – ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΤΟΜΑΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ»<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε».....	37
3.1 Σκοπός της μελέτη.....	37
3.2 Γενικά για τον κλάδο της τοματοβιομηχανίας της εταιρίας « << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.....	39
3 Εγκαταστάσεις	41
3.3.1 Οικόπεδο.....	41
3.3.2 Κτίρια.....	43
3.3.3 Μηχανήματα.....	43
3.3.4. Μηχανουργείο.....	48
3.4 Μεταφορικά μέσα παραγωγής και αποστολής του προϊόντος.....	48
3.5 Δίκτυα.....	48
3.6 Διατάξεις ασφαλείας.....	49
3.7 Ανθρώπινο δυναμικό.....	49
3.7.1 Γενικά για το προσωπικό.....	49
3.7.2 Βαθμός εξειδίκευσης.....	53
3.7.3 Ωράριο.....	
3.7.4 Εκπαίδευση προσωπικού.....	54
3.7.5 Οργάνωση.....	54
3.7.6.Οργανόγραμμα της εταιρίας << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.....	55
3.7.7 Μισθολογικά	56
3.7.7.1 Σύστημα αμοιβών	56
3.7.7.2 Ασφάλιση.....	57
3.8 Άδειες	57
ΚΕΦ 4^ο ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ—ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΧΘΗΚΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΤΟΠΥ ΕΛΟΤ ISO 9001 : 2000/2008?.....	58
4. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	58
4.1.1 Δέσμευση της Διοίκησης.....	58
4.1.2 Εστίαση στον Πελάτη.....	58
4.1.3 Σχεδίαση.....	59
4.1.3.1 Στόχοι Ποιότητας.....	59
4.1.4 Πολιτική ποιότητας	60
4.1.4.1 Σχεδίαση του Συστήματος Ποιότητας	61
4.1.5. Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία	62

4.1.5. Περιγραφή καθηκόντων και διασυνδέσεων	62
4.1.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης	64
4.1.5.3 Εσωτερική επικοινωνία.....	65
4.1.5.4 Εισερχόμενα στην Ανασκόπηση.....	66
4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ.....	67
4.2.1 Διάθεση Πόρων	67
4.2.2 Ανθρώπινοι πόροι	67
4.2.2.1 Γενικά	67
4.2.2.2 Ικανότητα, Ενημέρωση και Εκπαίδευση	68
4.2.3 Υποδομή	69
4.2.4 Περιβάλλον Εργασίας	69
4.3 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	69
4.3.1 Σχεδίαση της Υλοποίησης του Προϊόντος	69
4.3.2 Διεργασίες που Σχετίζονται με τους Πελάτες.....	70
4.3.2.1 Προσδιορισμός των Απαιτήσεων που Σχετίζονται με το Προϊόν.....	70
4.3.2.2 Ανασκόπηση των Απαιτήσεων που σχετίζονται με το Προϊόν.....	70
4.3.2.3 Επικοινωνία με τους Πελάτες.....	71
4.3.3 Σχεδιασμός και Ανάπτυξη.....	71
4.3.4 Αγορές	71
4.3.4.1 Διεργασία Αγορών.....	71
4.3.4.2 Πληροφορίες Αγορών.....	73
4.3.4.3 Επαλήθευση του Προϊόντος που Αγοράζεται.....	73
4.3.5 Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών.....	73
4.3.5.1 Έλεγχος της Παραγωγής και της Παροχής Υπηρεσιών.....	73
4.3.5.2 Επικύρωση Διεργασιών Παραγωγής και Παροχής Υπηρεσιών	74
4.3.5.3 Απόδοση Ταυτότητας και Ιχνηλασιμότητα.....	74
4.3.5.4 Ιδιοκτησία του Πελάτη	74
4.3.5.5 Διατήρηση του Προϊόντος.....	74
4.3.6 Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης.....	75
4.4 Μέτρηση Ανάλυση και Βελτίωση.....	76
4.4.1 Γενικά	76
4.4.2 Παρακολούθηση και Μέτρηση.....	76
4.4.2.1 Ικανοποίηση των Πελατών.....	76
4.4.2.2 Εσωτερική Επιθεώρηση.....	76
4.4.2.4 Παρακολούθηση και Μέτρηση του Προϊόντος.....	78

4.4.3 Έλεγχος του Μη-Συμμορφούμενου Προϊόντος.....	79
4.4.4 Ανάλυση Δεδομένων.....	80
4.4.5 Βελτίωση.....	81
4.4.5.1 Συνεχής βελτίωση	81
4.4.5.2 Διορθωτικές Ενέργειες.....	81
4.4.5.3 Προληπτικές Ενέργειες.....	82
4.5 Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας	82
4.5.1 Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση.....	83
4.6.Εγχειρίδιο Ποιότητας.....	85
4.6.1 Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας.....	85
4.6.2 Οδηγίες Εργασίας και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας.....	85
4.6.3 Έντυπα Συστήματος Ποιότητας.....	85
4.6.4 Έγγραφα εξωτερικής προελεύσεως.....	85
4.6.5 Αρχεία Ποιότητας.....	85
4.6.6 Εγχειρίδιο Ποιότητας	85
4.6.7 Έλεγχος Εγγράφων	86
4.6.8 Έλεγχος Αρχείων.....	87
4.7 Ανάλυση Διεργασιών– Εισροές, Εκροές & Δείκτες.....	93
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	98
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ –ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	130
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	154
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	157

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο ζούμε σήμερα, επιβάλλεται η ανάγκη για την εφαρμογή διεθνών προτύπων, με στόχο την Διασφάλιση της Ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού έχουν αναπτυχθεί πολλά Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας, ένα από τα οποία είναι και το ISO 9001:2000/2008, το οποίο χρησιμοποιείται για τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων ή των υπηρεσιών, έτσι ώστε να ικανοποιούν τις προσδοκίες του χρήστη.

Επομένως, μια βιομηχανία επεξεργασίας και τυποποίησης τοματοπολτού, θα πρέπει να εφαρμόσει ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ώστε να παράγει άρτια ποιοτικώς προϊόντα, σε ανταγωνιστικό κόστος και σε ευνοϊκές συνθήκες - τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για το ευρύτερο περιβάλλον - και να καθιστά την βιομηχανία αυτή δυνατή στον τομέα της

SUMMARY

The increasing competitiveness of our times has made it essential for the application of international standards aiming at the Quality Assurance of a product or a service. In order to achieve this goal, many Quality Assurance Schemes have been developed, including the ISO 9001:2000/2008, which is used for the continuing improvement of products or services so as to fulfill the user's expectation. Therefore, an industry involved in the processing and labeling of tomato juice will have to apply a Quality Assurance Scheme in order to offer the highest quality products with a competitive cost and under favorable conditions – both for the staff and the general environment – which will render this industry strong in its field.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι βιομηχανίες επεξεργασίας και τυποποίησης τοματοπολτού υπάρχουν στη Νότια Ευρώπη, ΗΠΑ, Κίνα κλ. Οι βιομηχανίες της Νότια Ευρώπης πλέον φθίνουν, λόγω της αδυναμίας τους να παραγάγουν σε ανταγωνιστικές τιμές σε σχέση με άλλες χώρες όπως (Κίνα), που παράγει τοματοπολτό με χαμηλό κόστος, αλλά και τις αντιδράσεις του πληθυσμού γύρω από τις εγκαταστάσεις παραγωγής, για τις βαριές περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Η εργασία αυτή θα ασχοληθεί με ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας σε βιομηχανία επεξεργασίας και τυποποίησης τοματοπολτού, γνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των βιομηχανιών αυτών. Εδώ θα αναφερθούν εφαρμογές για την συνεχή βελτίωση του προϊόντος, με αποτέλεσμα τα προϊόντα να ικανοποιούν τις προσδοκίες του χρήστη.

Η επιλογή της βιομηχανίας έγινε λόγω της επαγγελματικής μου εμπειρίας στο χώρο αυτό. Ο σχεδιασμός του Συστήματος Ποιότητας έγινε από τον Διευθυντή, τον υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας του εργοστασίου και από μένα, μετά από επιτόπια αποτύπωση των χώρων και εγκαταστάσεων της εταιρείας.

Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Κανλή Γρηγόριο, καθώς και τον διευθύνοντα σύμβουλο της εταιρίας “<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**”, τοματοβιομηχανίας για την συνεργασία και την βοήθεια που μου πρόσφεραν κατά την διάρκεια της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Εισαγωγή

Τι είναι <<ποιότητα>>;

Καθημερινά χρησιμοποιούμε διάφορα βιομηχανικά προϊόντα, όπως υλικά για την κατασκευή των σπιτιών μας, καταναλωτικά προϊόντα για την διατροφή μας, διάφορα μέσα για τις επικοινωνίες μας, ιατροτεχνολογικά προϊόντα, διάφορα μέσα αναψυχής, προϊόντα για την εθνική μας άμυνα. Ένα κοινό χαρακτηριστικό των προϊόντων αυτού του τύπου (ασχέτως αν είναι υλικά ή υπηρεσίες) είναι ότι θα πρέπει να είναι **κατάλληλα για χρήση**.

Ένα προϊόν είναι δυνατό να είναι περισσότερο ή λιγότερο κατάλληλο για χρήση. Για αυτόν που θα χρησιμοποιήσει, αυτό είναι θέμα ποιότητας του προϊόντος. Ως εκ τούτου, η ποιότητα ενός προϊόντος μπορεί να οριστεί και ως η **καταλληλότητά του για χρήση**.

Εάν κατά τη χρήση του ένα προϊόν ικανοποιεί τις απαιτήσεις και τις συγκεκριμένες προσδοκίες του χρήστη (καταναλωτή ή πελάτη), αυτός αισθάνεται ικανοποιημένος και, με τη σειρά του, ισχυρίζεται ότι το προϊόν είναι υψηλής ή, τουλάχιστον, αποδεκτής ποιότητας. Εάν οι προσδοκίες του δεν ικανοποιηθούν, ο καταναλωτής θα παραπονεθεί ότι το προϊόν είναι χαμηλής ποιότητας.

Μπορούμε, λοιπόν, να ορίσουμε ως ποιότητα ενός προϊόντος και την **ικανότητά του να ικανοποιεί τις προσδοκίες του χρήστη**.

Ο όρος <<ποιότητα>> χρησιμοποιείται τόσο συχνά όσο ο όρος <<stress>>. Είναι μια λέξη <<της μόδας>>, που <<πουλάει>>, γι' αυτό ακούγεται συχνά στον καθημερινό λόγο. Όμως, η λέξη <<ποιότητα>> έχει πολλές έννοιες και επεξηγήσεις.

Τις περισσότερες φορές καταφεύγουμε σε μια πληθώρα από <<επίσημους>> ορισμούς, όπως για παράδειγμα <<η ικανοποίηση του πελάτη>>, <<η καταλληλότητά του για χρήση>> κτλ. Αναλύοντας όμως όλους αυτούς τους ορισμούς, προκύπτει ότι στην πραγματικότητα ο όρος <<ποιότητα >> έχει μια διπλή έννοια.

Σημαίνει δηλαδή ότι:

- Το προϊόν ή η υπηρεσία έχει χαρακτηριστικά που ικανοποιούν το χρήστη και
- Το προϊόν ή η υπηρεσία δεν έχει ελαττώματα που μειώνουν την ικανοποίηση του χρήστη.

1.2.Τεχνικά χαρακτηριστικά για την ποιότητα

1.2.1 Οι παράμετροι της ποιότητας

Αναφερόμενοι στην ποιότητα δε θα πρέπει να ξεχνούμε τα βασικά συστατικά της στοιχεία, τα οποία είναι γνωστά ως **παράμετροι της ποιότητας**. Οι παράμετροι αυτές σχετίζονται πάντα με τη <<φύση>> ή το <<είδος>> του προϊόντος. Για ένα ιατροτεχνολογικό προϊόν σημαντικές παράμετροι μπορεί να είναι τα φυσικά, τα χημικά και τα μικροβιολογικά χαρακτηριστικά, η τοξικότητα, η διάρκεια ζωής, η αποτελεσματικότητα και η βιοσυμβατότητα του προϊόντος.

1.2.2 Προδιαγράφοντας την ποιότητα

Η οδηγία <<κατάλληλα για χρήση>> θα πρέπει να <<μεταφραστεί>> και να επεξηγηθεί στη <<γλώσσα>> της παραγωγής, ώστε να γίνει κατανοητή από όλους όσους συμμετέχουν στις διάφορες φάσεις της παραγωγής. Η γλώσσα αυτή αναφέρεται σε χαρακτηριστικά που σχετίζονται άμεσα με την ποιότητα του προϊόντος, όπως διαστάσεις, βάρος, περιεκτικότητα, αξιοπιστία, χημική σύσταση κτλ.

1.2.3 Σχεδιαστικές ανοχές

Όταν γίνεται ο προσδιορισμός και η τεκμηρίωση των σχεδιαστικών ανοχών, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και τα παρακάτω:

- Οι ανάγκες του χρήστη
- Οι απαιτήσεις των ρυθμιστικών φορέων
- Τα στοιχεία του ανταγωνισμού
- Η ικανότητα των διεργασιών παραγωγής
- Σχέση κόστους και αξίας
- Σαφήνεια

1.3 Καθορισμός της Κρισιμότητας των Χαρακτηριστικών

Οποιαδήποτε μέτρηση εκτός των σχεδιαστικών ανοχών που αναφέρονται στις τεχνικές προδιαγραφές θεωρείται απόκλιση ή μη συμμόρφωση (ελαττώμα). Ορισμένα ελαττώματα μπορεί να έχουν σοβαρές επιπτώσεις στη ασφαλή λειτουργία ή στη λειτουργικότητα του προϊόντος, ενώ άλλα ελαττώματα μπορεί να έχουν επιπτώσεις μόνο στην εξωτερική εμφάνιση και να μην επηρεάζουν την υγιεινή, τη χρήση ή την ασφάλεια.

Η μελέτη αυτή των στοιχείων είναι χρήσιμη κατά τη φάση Σχεδιασμού της Ποιότητας.

Προκειμένου να καθορισθεί ο τρόπος κατάταξης των χαρακτηριστικών (ανάλογα, βέβαια, με την κρισιμότητά τους) μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι παρακάτω κατηγορίες κατάταξης, όπως αναφέρονται στο πρότυπο DARCOM-P702-2

- ✓ **Κρισιμότητα κλάσης 1:** αναφέρονται σε <<κρίσιμα>> χαρακτηριστικά που επηρεάζουν άμεσα την ασφάλεια και την υγεία του χρήστη.
- ✓ **Κρισιμότητα κλάσης 2:** αναφέρεται σε <<μείζονος σημασίας ή κύρια>> χαρακτηριστικά που επηρεάζουν σημαντικά τη λειτουργικότητα του προϊόντος
- ✓ **Κρισιμότητα κλάσης 3:** αναφέρεται σε <<ελάσσονος σημασίας ή δευτερεύοντα>> χαρακτηριστικά που επηρεάζουν τη λειτουργικότητα του προϊόντος.
- ✓ **Κρισιμότητα κλάσης 4:** αναφέρεται σε χαρακτηριστικά που έχουν μικρή σημασία για τη λειτουργικότητα του προϊόντος.

1.4 Επιθεώρηση - Έλεγχος Ποιότητας – Διασφάλιση Ποιότητας – Διαχείριση Ολικής Ποιότητας.

Η **επιθεώρηση** ουσιαστικά περιορίζεται στη σύγκριση ενός προϊόντος με δεδομένες προδιαγραφές προκειμένου να καθορισθεί, αν επιτυγχάνεται η συμμόρφωση του.

Έλεγχος Ποιότητας είναι το σύνολο των τεχνικών και δραστηριοτήτων που χρησιμοποιούνται για να ανταποκρίνονται οι απαιτήσεις για την Ποιότητα. Ο Έλεγχος Ποιότητας κατά κύριο λόγο βασίζεται στην επιθεώρηση του προϊόντος μετά την παραγωγή και στη επανόρθωση του να υπάρξουν αστοχίες. Έτσι ο Έλεγχος Ποιότητας διασφαλίζει μεν τον εντοπισμό των ελαττωματικών προϊόντων και την διόρθωσή τους, αλλά δεν εξασφαλίζει την κατάργηση της επανεμφάνισης των ελαττωματικών προϊόντων στο μέλλον.

Ως **Διασφάλιση Ποιότητας** είναι οι σχεδιασμένες και συστηματικές δραστηριότητες που εφαρμόζονται μέσα στο πλαίσιο του Συστήματος για την Ποιότητα και αποδεικνύεται, στο βαθμό που απαιτείται προκειμένου να παρέχεται εμπιστοσύνη ότι μια οντότητα(π.χ. μια διαδικασία, ένας οργανισμός, ένα προϊόν κτλ.) θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις για την Ποιότητα

Ο επίσημος όμως ορισμός της **Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**, (όπως αναφέρεται στο πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 8402) είναι ο ακόλουθος:

<<τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενος στην Ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στη παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία>>

Το Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αποτελεί τη μετεξέλιξη όλων των προηγούμενων Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας και είναι το τέταρτο πλέον επίπεδο, εμπεριέχοντας και επεκτείνοντας τη φιλοσοφία όλων των άλλων. Τρεις είναι οι κυρίαρχες έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας:

- Εστίαση στον πελάτη
- Συνεχής βελτίωση
- Συμμετοχή όλων των μελών του οργανισμού

Ένα Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ανεξάρτητα από προσέγγιση ή φιλοσοφία, θα πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα συστατικά:

- Φιλοσοφία Ποιότητας και Ευθύνες της Διοίκησης
- Υποστηρικτικά συστήματα που θα περιλαμβάνουν Πολιτική, σχέδια, μεθόδους ,διαδικασίες και διεργασίες Ποιότητας κτλ.
- Εργαλεία και Τεχνικές για τη Βελτίωση της Ποιότητας

Η συνεχή βελτίωση είναι μια από τις κυρίαρχες έννοιες στη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Έτσι για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται τα συνηθέστερα Εργαλεία και Τεχνικές που είναι:

- Καταιγισμός ιδεών
- Διάγραμμα αίτιου – αποτελέσματος
- Έντυπο συλλογής δεδομένων
- Διάγραμμα συνάφειας
- Ιστόγραμμα
- Διάγραμμα ροής
- Δεντροδιάγραμμα
- Benchmarking
- Διάγραμμα διασκόρπισης

1.5 Γενικά για το ISO

1.5.1 Ιστορική εξέλιξη του ISO

Ο ISO (Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης) είναι ο μεγαλύτερος οργανισμός δημιουργίας και έκδοσης Διεθνών Προτύπων. Πρόκειται για ένα δίκτυο εθνικών ινστιτούτων προτυποποίησης 157 χωρών, με ένα μέλος ανά χώρα και μία Γενική Γραμματεία που εδρεύει στη Γενεύη και συντονίζει το όλο σύστημα.

Είναι ένας μη κυβερνητικός οργανισμός που αποτελεί μία «γέφυρα» μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Από τη μία πλευρά, πολλά από τα ινστιτούτα-μέλη αποτελούν μέρος του κρατικού μηχανισμού των χωρών τους ή είναι υπόλογα στην κυβέρνηση. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν μέλη που έχουν τη βάση τους αποκλειστικά στον ιδιωτικό τομέα και έχουν δημιουργηθεί από εθνικές συνεργασίες ή οργανώσεις των βιομηχανιών.

Έτσι, ο ISO κάνει δυνατή τη διαμόρφωση μιας κοινής πολιτικής όσον αφορά την ανεύρεση λύσεων που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων αλλά και στις ευρύτερες ανάγκες της κοινωνίας. Επειδή η ονομασία «Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης» θα είχε διαφορετικά ακρωνύμια στις διάφορες γλώσσες («IOS» στα αγγλικά, «OIN» στα γαλλικά, κλπ.), οι ιδρυτές του αποφάσισαν να δώσουν και ένα σύντομο όνομα για όλες τις χρήσεις. Επέλεξαν το «ISO», από τη ελληνική λέξη «ίσος». Έτσι, σε όλες τις χώρες και σε όλες τις γλώσσες, το σύντομο όνομα του οργανισμού είναι το ISO. Ο ISO είναι ο μεγαλύτερος οργανισμός θέσπισης προτύπων στον κόσμο. Από το 1947 μέχρι σήμερα, ο ISO έχει εκδώσει περισσότερα από 16500 Διεθνή Πρότυπα, τα οποία αφορούν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, από τη γεωργία και τις κατασκευές μέχρι τη μηχανολογία, τις ιατρικά μηχανήματα και τις τελευταίες εξελίξεις στην τεχνολογία της πληροφορίας. «Η ουσία της ιστορίας του ISO συνίσταται από τα οράματα, τις φιλοδοξίες, τις αμφιβολίες, τις επιτυχίες και τις αποτυχίες των ανθρώπων που, κατά τα τελευταία 50 χρόνια, δημιούργησαν αυτόν τον πολύ αξιόλογο οργανισμό. Ο ISO προέκυψε από την ένωση δύο οργανισμών, του ISA (Διεθνής Ομοσπονδία των Εθνικών Οργανώσεων Προτυποποίησης), που ιδρύθηκε στη Νέα Υόρκη το 1926, και του UNSCC (Επιτροπή Συντονισμού Προτύπων των Ηνωμένων Εθνών), που ιδρύθηκε το 1944.

Τον Οκτώβριο του 1946, εκπρόσωποι 25 χωρών σε συνάντηση στο Ινστιτούτο Πολιτικών Μηχανικών στο Λονδίνο, αποφάσισαν να δημιουργήσουν έναν νέο διεθνή οργανισμό, του οποίου το αντικείμενο θα ήταν «να διευκολύνει τον συντονισμό σε διεθνές επίπεδο και την ενοποίηση των βιομηχανικών προτύπων». Ο νέος αυτός οργανισμός, ο ISO, ξεκίνησε να λειτουργεί επίσημα στις 23 Φεβρουαρίου 1947.

Τον Απρίλιο του 1947, μετά από μία συνάντηση στο Παρίσι, προέκυψε μία προτεινόμενη λίστα 67 τεχνικών επιτροπών του ISO, τα 2/3 των οποίων βασίζονταν σε προηγούμενες επιτροπές του ISA. Στις αρχές της δεκαετίας του 1950, οι τεχνικές επιτροπές του ISO ξεκίνησαν να εκπονούν τις λεγόμενες τότε «Συστάσεις».

Η κεντρική ιδέα της μεταπολεμικής διεθνούς προτυποποίησης ήταν να δημιουργήσει Διεθνή Πρότυπα μέσα από τα πρότυπα που είχαν ήδη αναπτυχθεί σε εθνικό επίπεδο και στη συνέχεια να τα εφαρμόσει εκ νέου. Οι «Συστάσεις» του ISO επομένως είχαν σκοπό απλώς να επηρεάσουν τα υπάρχοντα εθνικά πρότυπα.

1.5.2 Διεθνή Πρότυπα ISO

Σύμφωνα με την πρώτη Ετήσια Ανασκόπηση του ISO το 1972, μεταξύ των βαθύτερων αιτιών για την επιτάχυνση του ρυθμού της διεθνούς προτυποποίησης ήταν «μία εκρηκτική ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου» που προκλήθηκε από «μία επανάσταση στις μεταφορές». Μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 1960 είχε αναπτυχθεί μία απαίτηση, και όχι απλώς μία επιθυμία, για Διεθνή Πρότυπα. Αυτή η απαίτηση προερχόταν - μεταξύ άλλων - από πολυεθνικές εταιρείες, οργανισμούς προτύπων σε αναπτυσσόμενες χώρες και κυβερνητικές ρυθμιστικές αρχές.

Η στροφή του ενδιαφέροντος από τα εθνικά στα Διεθνή Πρότυπα που έλαβε χώρα στα τέλη της δεκαετίας του 1960 ήταν η απαρχή για την ενίσχυση του έργου του ISO στη δεκαετία του 1970.

Αυτή η αλλαγή υπογραμμίστηκε με την απόφαση του 1971 για να ξεκινήσει η έκδοση των αποτελεσμάτων των τεχνικών εργασιών του ISO ως «Διεθνή Πρότυπα» και όχι ως «Συστάσεις».

1.5.3 Πρότυπα Διαχείρισης Ποιότητας

Η συντριπτική πλειοψηφία των Διεθνών Προτύπων του ISO ήταν πολύ εξειδικευμένα σε συγκεκριμένο προϊόν, υλικό ή διαδικασία. Εντούτοις, κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980, ο ISO εισήχθη σε νέους τομείς εργασίας γεγονός που επρόκειτο να έχει τεράστια επίδραση σε οργανωτικές πρακτικές και στο εμπόριο. Στην ιστορία της βιομηχανοποίησης έχουμε δει πολλά πρότυπα που αφορούν δέματα ποιότητας.

Ένα πολύ γνωστό παράδειγμα αφορά στον στρατιωτικό τομέα: κατά τη διάρκεια των δύο παγκόσμιων πολέμων, ένα υψηλό ποσοστό σφαιρών και βομβών έσκαγαν μέσα στις βιομηχανίες κατά τη διαδικασία κατασκευής τους. Στην προσπάθεια να περιοριστούν αυτά τα περιστατικά, το Υπουργείο Άμυνας της Μεγάλης Βρετανίας διόρισε επιθεωρητές στις βιομηχανίες για να επιβλέπουν τη διαδικασία παραγωγής.

Στις Η.Π.Α., τα πρότυπα ποιότητας για τις στρατιωτικές συμβάσεις εισήχθησαν στα τέλη της δεκαετίας του 1950. Κατά τη δεκαετία του 1960, η NASA θέσπισε τις απαιτήσεις των

συστημάτων ποιότητας για τους προμηθευτές της και το NATO αποδέχθηκε τις προϋποθέσεις των AQAP (συμμαχικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας) για τους εξοπλισμούς. Στα 1970, πολλοί μεγάλοι οργανισμοί (ιδιωτικοί και κρατικοί) εξέδωσαν τα δικά τους πρότυπα διαχείρισης ποιότητας, γεγονός που εισήγαγε την ιδέα ότι η εμπιστοσύνη σε ένα προϊόν μπορεί να ανακτηθεί μέσω ενός εγκεκριμένου συστήματος διαχείρισης ποιότητας και εγχειριδίων ποιότητας. Η Καναδική σειρά προτύπων CSA Z 299 θεσπίστηκε στα μέσα της δεκαετίας του 1970 και το Βρετανικό πρότυπο BS 5750 το 1979. Το Δεκέμβριο του 1979, οι Η.Π.Α. εξέδωσαν το ANSI/ASQC Z-1.5, *Γενικές Κατευθυντήριες Γραμμές για συστήματα ποιότητας* Ενώ η ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου ενίσχυσε την ανάπτυξη διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων διαχείρισης ποιότητας, υπήρχε ο φόβος ότι μία ποικιλία διαφορετικών εθνικών προτύπων θα αποτελούσε εμπόδιο για το διεθνές εμπόριο.

Έτσι, το 1979 ιδρύθηκε η τεχνική επιτροπή (TC) 176 του ISO, για την *Διαχείριση Ποιότητας και Διασφάλιση Ποιότητας*. Το πρώτο πρότυπο που εκδόθηκε από την ISO/TC 176 ήταν το ISO 8402 (το 1986), το οποίο καθόρισε την ορολογία για τη διαχείριση ποιότητας. Ακολούθησαν το 1987 τα ISO 9001, ISO 9002 και ISO 9003 τα οποία δημιούργησαν τις προϋποθέσεις για συστήματα διαχείρισης ποιότητας που λειτουργούν σε οργανισμούς με διαφορετικό φάσμα δραστηριοτήτων, από αυτούς που περιλαμβάνουν μία R&D λειτουργία, μέχρι εκείνους που ασχολούνται αποκλειστικά με παροχή υπηρεσιών και συντήρηση. Αυτά τα πρότυπα συμπληρώθηκαν με το ISO 9004, το οποίο έδωσε καθοδήγηση για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

Αυτό το επίτευγμα σηματοδότησε το ξεκίνημα μιας μεγάλης διαδρομής με την «οικογένεια» προτύπων ISO 9000 να γίνονται σταδιακά τα πιο ευρέως γνωστά πρότυπα στην ιστορία.

1.6 Έκδοση ISO 9000:2008

Οι σημαντικότερες διαφορές από την έκδοση ISO 9000:2000/12008.

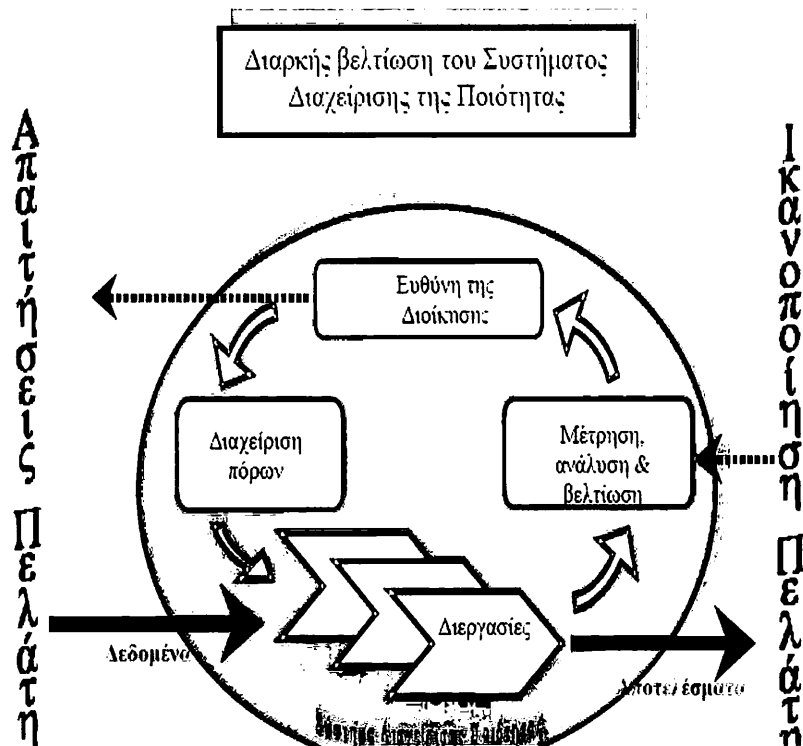
- το νέο πρότυπο δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στις απαιτήσεις της νομοθεσίας και των κανονισμών που σχετίζονται με το παραγόμενο προϊόν, υπηρεσία και με τις δραστηριότητες της εταιρείας
- έχει αυξηθεί η συμβατότητά του με το ISO 14001
- Όλες οι κύριες διεργασίες πρέπει να παρακολουθούνται (monitor), μετρώνται (measure) και αναλύονται (analyse). Συνεπώς δεν υπάρχει επιλογή. Αν μια διεργασία μπορεί να παρακολουθείται, μετράται και αναλύεται, τότε η εταιρεία θα πρέπει να το κάνει. Κυρίως αυτό θα γίνεται μέσω των δεικτών και στόχων. Άρα στόχοι για όσες διεργασίες είναι κύριες.
- Μεγαλύτερη έμφαση στον έλεγχο των υπεργολάβων. Η νέα έκδοση δίνει τον ορισμό της υπεργολαβίας (outsourcing) και απαιτεί οι διεργασίες αυτές να είναι υπό έλεγχο. Ο έλεγχος που θα ασκείται εξαρτάται από την σημαντικότητα των υπεργολαβιών και αυτό θα πρέπει να ορίζεται σαφώς μέσα στο Σύστημα Ποιότητας.
- 'Εκαθαρίζεται' μάλιστα ότι οι υπεργολαβίες δεν αφορούν μόνο παραγωγικές διεργασίες αλλά και διοικητικές πχ όταν οι οικονομικές υπηρεσίες έχουν ανατεθεί σε υπεργολάβους. Εδώ βλέπουμε ότι ο ISO έχει λάβει υπόψη του τις σύγχρονες εξελίξεις οι οποίες επιβάλλουν την χρήση υπεργολάβων για την μείωση του κόστους και συνεπώς καθώς όλο και περισσότερες επιχειρήσεις επιλέγουν αυτή την λύση, το πρότυπο αυξάνει την σημασία του ελέγχου των υπεργολάβων.
- **Η σημαντικότερη αλλαγή είναι ότι** Σε όλο το νέο πρότυπο έχει αντικατασταθεί η έννοια 'ποιοτικές απαιτήσεις για το προϊόν' και έχει γίνει 'απαιτήσεις για το προϊόν' (product quality requirements --> product requirements). Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι πλέον το πρότυπο δηλώνει σαφώς ότι εξετάζει όλες τις απαιτήσεις που υπάρχουν για το προϊόν από τους πελάτες, την νομοθεσία κλπ και όχι μόνο τις ποιοτικές απαιτήσεις. Ίσως κάποιες επιχειρήσεις/οργανισμοί να είχαν λάβει υπόψη τους κατά την

ανάπτυξη του συστήματος ποιότητάς τους μόνο απαιτήσεις που σχετίζονταν με την ποιότητα και όχι άλλες όπως πχ. η σήμανση στις συσκευασίες, ο χρόνος ανταπόκρισης, εξυπηρέτησης. Η έννοια του προϊόντος πλέον είναι ευρύτερη και θα πρέπει να εξετάζονται από την αρχή ποιες είναι οι απαιτήσεις που σχετίζονται με το προϊόν και έπειτα να αναπτύσσεται στο Σύστημα Ποιότητας.

- Σχετικά με τις ικανότητες του προσωπικού που επηρεάζει την συμμόρφωση των προϊόντων με τις απαιτήσεις. Πλέον περιλαμβάνεται στην απαίτηση και το προσωπικό που επηρεάζει ΑΜΕΣΑ και ΕΜΜΕΣΑ την συμμόρφωση του προϊόντος με τις απαιτήσεις.
- 'Ξεκαθαρίζεται' ότι η εκπαίδευση δεν είναι πάντα υποχρεωτική. Προστέθηκε η έκφραση ' όπου εφαρμόζεται' θα πρέπει να παρέχεται εκπαίδευση ή να λαμβάνονται άλλες ενέργειες. Άρα αν δεν μπορεί να εφαρμοστεί δεν απαιτείται.
- Οι έλεγχοι ανασκόπησης, επικύρωσης και επαλήθευσης του σχεδιασμού, 'ξεκαθαρίζεται' ότι μπορεί να συγχωνεύονται. Δηλαδή μια ενέργεια στο πλάνο σχεδιασμού μπορεί να αποτελεί ανασκόπηση ή/ και επικύρωση ή/και επαλήθευση

Στα υλικά ιδιοκτησίας των πελατών, προστέθηκαν και τα προσωπικά δεδομένα. Δηλαδή υπάρχει απαίτηση πλέον και για το πως χειρίζονται, ταυτοποιούνται και προστατεύονται και τα προσωπικά δεδομένα. (τεχνικό εγχειρίδιο ασφάλειας τροφίμων 2000)

- Διευρύνεται η έννοια των συσκευών καθώς η λέξη αντικαταστάθηκε με αυτή του εξοπλισμού (**device ---> equipment**). Άρα συντήρηση και διακρίβωση του εξοπλισμού και όχι μόνο των συσκευών.
- 'Ξεκαθαρίζεται' ότι δεν απαιτείται έρευνα ικανοποίησης των πελατών προκειμένου να συλλεχθούν στοιχεία που να δείχνουν την αντίληψη του για τα προϊόντα και υπηρεσίες της επιχείρησης και κατά πόσο ικανοποιήθηκαν οι ανάγκες του. Άρα μπορούμε με μια σειρά από στοιχεία πχ επιστροφές, εγγυήσεις κλπ να συμπεράνουμε τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών. Ήταν γνωστό σε όσους γνωρίζουν κάποια πράγματα περισσότερα σχετικά με τις έρευνες..



- Τέλος απαιτείται αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και όχι απλά αν αυτές υλοποιήθηκαν ή όχι (Ερμηνία των απαιτήσεων του σχεδίου προτύπου ISO 9000:2008 ,2008)

. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001-2000/2008

2.1 Εισαγωγικά στοιχεία για το ISO 9001:2000/2008

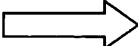
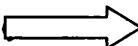
Για την καλύτερη κατανόηση του ISO 9001-2008, καθορίζονται οι απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, όπου ένας οργανισμός:

Πρέπει να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει με συνέπεια, προϊόν το οποίο να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών και τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις. Σκοπό έχει να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος, συμπεριλαμβάνοντας διεργασίες για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος και για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών και με τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις. Οι απαιτήσεις αυτού του Διεθνούς Προτύπου είναι εφαρμόσιμες σε όλους τους οργανισμούς, ανεξαρτήτως τύπου, μεγέθους και του προϊόντος που παρέχεται.

Στις περιπτώσεις όπου γίνονται εξαιρέσεις, ισχυρισμοί για συμμόρφωση με αυτό το Διεθνές Πρότυπο δεν είναι αποδεκτοί, εκτός εάν οι εξαιρέσεις αυτές περιορίζονται στις απαιτήσεις εντός του κεφαλαίου 7 και δεν επηρεάζουν την ικανότητα ή την ευθύνη του οργανισμού να παρέχει προϊόν το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών και εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις.

2.2 Όροι και ορισμοί

Για τους σκοπούς αυτού του Διεθνούς Προτύπου, εφαρμόζονται οι όροι και οι ορισμοί που δίδονται στο ISO 9000.

Προμηθευτής  οργανισμό  πελάτης

Οι όροι, οι οποίοι χρησιμοποιούνται σε αυτή την έκδοση του ISO 9001 για να περιγράψουν την αλυσίδα προμηθειών, έχουν αλλάξει ώστε να αντανακλούν το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται σήμερα:

2.3 Θέματα τα οποία αντιμετωπίζει το πρότυπο με στόχο τη Διασφάλιση της Ποιότητας.

Το ISO 9001:2000/2008 αναγνωρίζοντας το ρόλο και τη θέση της Διοίκηση μιας επιχείρησης, προδιαγράφοντας τις ευθύνες και των υποχρεώσεων της. Αναγνωρίζοντας τους ότι καμία προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας δεν μπορεί να υλοποιηθεί χωρίς την έγκριση και υποστήριξη από την Διοίκηση.

2.4 Ευθύνη της Διοίκησης

Οι ευθύνες της διοίκησης περιλαμβάνουν διάφορους παράγοντες όπως:

2.4.1 Δέσμευση της Διοίκησης

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να παρέχει απόδειξη της δέσμευσής της για την ανάπτυξη και τη θέση σε εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, μέσω

- ✓ Της γνωστοποίησης στον οργανισμό της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών, των νομικών και των κανονιστικών απαιτήσεων
- ✓ Της καθιέρωσης της πολιτικής για την ποιότητα
- ✓ Της εξασφάλισης ότι καθιερώνεται αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα
- ✓ Της διεξαγωγής ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση
- ✓ Της εξασφάλισης της διαθεσιμότητας

2.4.2 Εστίαση στον πελάτη

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι προσδιορίζονται οι απαιτήσεις των πελατών και ότι ικανοποιούνται, με στόχο την αύξηση της ικανοποίησής τους

2.4.3 Πολιτική για την ποιότητα

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι η πολιτική για την ποιότητα

- Είναι κατάλληλη για το σκοπό του οργανισμού
- Περιλαμβάνει δέσμευση για συμμόρφωση με απαιτήσεις και για συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

- Παρέχει ένα πλαίσιο για την καθιέρωση και την ανασκόπηση των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα
- Γνωστοποιείται και γίνεται κατανοητή εντός του οργανισμού
- Ανασκοπείται ως προς τη συνεχιζόμενη καταλληλότητα της

2.4.4 Σχεδίαση

Σε ότι αφορά τη σχεδίαση του συστήματος, η διοίκηση θα πρέπει να αντιμετωπίσει τα παρακάτω θέματα:

2.4.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι στις σχετικές λειτουργίες και στα επίπεδα εντός του οργανισμού καθιερώνονται αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που χρειάζονται για την ικανοποίηση απαιτήσεων για το προϊόν. Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα πρέπει να είναι μετρήσιμοι και συνεπείς με την πολιτική για την ποιότητα.

2.4.4.2 Σχεδίαση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι

- Η σχεδίαση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας διεξάγεται προκειμένου να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις που δίδονται στην 2.4.1, και οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα
- Η ακεραιότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας διατηρείται όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας

2.4.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία

2.4.5.1 Ευθύνες και αρμοδιότητες

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες καθορίζονται και γνωστοποιούνται εντός του οργανισμού.

2.4.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να ορίσει ένα μέλος της Διοίκησης, το οποίο, ανεξάρτητα άλλων ευθυνών, πρέπει να έχει ευθύνη και αρμοδιότητα που περιλαμβάνει

- Την εξασφάλιση ότι καθιερώνονται, τίθενται σε εφαρμογή και δια τηρούνται οι διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας
- Τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και με οποιαδήποτε ανάγκη για βελτίωση
- Την εξασφάλιση της προαγωγής της ενημέρωσης όλου του οργανισμού για τις απαιτήσεις των πελατών

2.4.5.3 Εσωτερική επικοινωνία

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίζει ότι καθιερώνονται εντός του οργανισμού κατάλληλες διεργασίες επικοινωνίας και ότι υπάρχει επικοινωνία που αφορά την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

2.4.6 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

2.4.6.1 Γενικότητες

Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να ανασκοπεί σε προγραμματισμένα διαστήματα το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας του οργανισμού, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα και η αποτελεσματικότητά του. Η ανασκόπηση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει την αξιολόγηση των ευκαιριών για βελτίωση και της ανάγκης για αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής για την ποιότητα και των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα

Πρέπει να τηρούν αρχεία των ανασκοπήσεων από Διοίκηση .

2.4.6.2 Εισερχόμενα στην ανασκόπηση

Τα εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη Διοίκηση πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικές με

- ✓ Αποτελέσματα επιθεωρήσεων
- ✓ Ανατροφοδότηση από τον πελάτη
- ✓ Επίδοση διεργασιών και συμμόρφωση προϊόντος
- ✓ Κατάσταση προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών
- ✓ Επακόλουθες ενέργειες από προηγούμενες ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση
- ✓ Αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας
- ✓ Συστάσεις για βελτίωση

2.4.6.3 Εξερχόμενα από την ανασκόπηση

Τα εξερχόμενα από την ανασκόπηση από τη Διοίκηση πρέπει να περιλαμβάνουν οποιεσδήποτε αποφάσεις και ενέργειες που σχετίζονται με

- τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και των διεργασιών του
- τη βελτίωση του προϊόντος, η οποία σχετίζεται με απαιτήσεις των πελατών τις ανάγκες σε πόρους

2.7 Διαχείριση πόρων

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει και να διαθέτει τους πόρους που χρειάζονται για να

- Θέτει σε εφαρμογή και να διατηρεί το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και για να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του
- Αυξάνει την ικανοποίηση των πελατών μέσω της εκπλήρωσης των απαιτήσεων τους.

Οι πόροι ανήκουν σε δυο κατηγορίες:

2.7.1 Ανθρώπινοι πόροι

Ο οργανισμός πρέπει να

- Προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος
- Παρέχει εκπαίδευση ή να εκτελεί άλλες ενέργειες για να ικανοποιεί αυτές τις ανάγκες
- Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των ενεργειών που εκτελούνται
- Εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του είναι ενήμερο της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πως αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα
- Διατηρεί κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας .

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει, μα διαθέτει και να διατηρεί την υποδομή που χρειάζονται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για το προϊόν. Η υποδομή περιλαμβάνει

- Κτίρια, χώρους εργασίας και συνδεδεμένες βοηθητικές εγκαταστάσεις
- Εξοπλισμό διεργασιών (τόσο υλισμικό, όσο και λογισμικό)
- Υπηρεσίες υποστήριξης (όπως μεταφορικές ή επικοινωνίες)

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει και να διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για το προϊόν.

2.8 Υλοποίηση του προϊόντος

Η υλοποίηση του προϊόντος αφορά θέματα που καλύπτουν όλο το φάσμα από την διερεύνηση των αναγκών των πελατών, τη σχεδίαση των προϊόντων, την παραγωγή του, την αποθήκευση και τυποποίηση του.

2.8.1 Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει

- Τις απαιτήσεις που καθορίζονται από τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για παράδοση και για δραστηριότητες μετά την παράδοση
- Τις απαιτήσεις που δεν δηλώνονται από τους πελάτες αλλά είναι απαραίτητες για καθορισμένη χρήση ή γνώστες για σκοπούμενη χρήση, όπου αυτές είναι γνωστές
- Νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με το προϊόν
- Οποιοσδήποτε πρόσθετες απαιτήσεις που προσδιορίζονται από τον οργανισμό

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει και να θέτει σε εφαρμογή αποτελεσματικά συστήματα επικοινωνίας με τους πελάτες σε σχέση με

- Πληροφορίες για το προϊόν
- Αιτήσεις για πληροφορίες, συμβάσεις ή χειρισμό παραγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων
- Ανατροφοδότηση από τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων παραπόνων των πελατών

2.8.2 Σχεδιασμός και ανάπτυξη του προϊόντος

Αυτή η απαίτηση περιλαμβάνει τις παρακάτω διαδικασίες:

- Προγραμματισμός του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Δεδομένα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Αποτελέσματα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Ανασκόπηση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Επαλήθευση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Επικύρωση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης
- Έλεγχος των αλλαγών στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη

2.8.3 Αγορές (προμήθειες)

Ο οργανισμός πρέπει να εξασφαλίζει ότι το προϊόν που αγοράζει συμμορφώνεται με καθορισμένες απαιτήσεις για τις αγορές. Ο τύπος και η έκταση του ελέγχου που ασκείται στον προμηθευτή και στο προϊόν που αγοράζεται, πρέπει να εξαρτάται από τις επιπτώσεις του αγοραζόμενου προϊόντος στην εν συνεχεία υλοποίηση του προϊόντος ή στο τελικό προϊόν .

Ο οργανισμός πρέπει να αξιολογεί και να επιλέγει τους προμηθευτές με βάση την ικανότητα τους να προμηθεύουν προϊόν σε συμφωνία με τις απαιτήσεις του οργανισμού. Πρέπει να καθιερώνονται κριτήρια επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης.

Πρέπει να τηρούν αρχεία των αποτελεσμάτων των αξιολογήσεων και των οποιωνδήποτε απαραίτητων ενεργειών που προκύπτουν από την αξιολόγηση

2.8.4 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών

2.8.4.1 Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών

Ο οργανισμός πρέπει να σχεδιάζει και να εκτελεί την παραγωγή και την παροχή υπηρεσιών κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες. Οι ελεγχόμενες συνθήκες πρέπει να περιλαμβάνουν, όπως εφαρμόζεται

- ✓ Τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος
- ✓ Τη διαθεσιμότητα οδηγιών εργασίας, όπως είναι απαραίτητο
- ✓ Τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
- ✓ Τη διαθεσιμότητα και χρήση συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης
- ✓ Τη θέση σε εφαρμογή παρακολούθησης και μέτρησης
- ✓ Τη θέση σε εφαρμογή δραστηριοτήτων αποδέσμευσης, παράδοσης και εξυπηρέτησης μετά την παράδοση

2.8.4.2 Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών

Ο οργανισμός πρέπει να επικυρώνει οποιεσδήποτε διεργασίες παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, στις περιπτώσεις όπου το προκύπτον προϊόν δεν μπορεί να επαληθευθεί με επακόλουθη παρακολούθηση ή μέτρηση. Αυτές περιλαμβάνουν οποιεσδήποτε διεργασίες για τις οποίες τα ελαττώματα καθίστανται εμφανή, μόνο αφού το προϊόν τεθεί σε χρήση ή η υπηρεσία έχει παρασχεθεί.

Η επικύρωση πρέπει να αποδεικνύει την ικανότητα των διεργασιών αυτών να επιτυγχάνουν προσχεδιασμένα αποτελέσματα.

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει διευθετήσεις για τις διεργασίες αυτές, συμπεριλαμβανομένων, όπως εφαρμόζεται

- ✓ Των καθορισμένων κριτηρίων για την ανασκόπηση και την έγκριση των διεργασιών
- ✓ Της έγκρισης του εξοπλισμού και της αξιολόγησης της ικανότητας του προσωπικού
- ✓ Της χρήσης ειδικών μεθόδων και διαδικασιών
- ✓ Των απαιτήσεων για αρχεία
- ✓ Της επανεπικύρωσης

2.8.4.3 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Στις περιπτώσεις όπου ενδείκνυται, οργανισμός πρέπει, κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του προϊόντος, να αποδίδει ταυτότητα στο προϊόν με κατάλληλα μέσα.

Ο οργανισμός πρέπει να αποδίδει ταυτότητα στην κατάσταση του προϊόντος αναφορικά με τις απαιτήσεις παρακολούθησης και μέτρησης.

Στις περιπτώσεις όπου η ιχνηλασιμότητα είναι μια απαίτηση, ο οργανισμός πρέπει να ελέγχει και να καταγράφει σε αρχείο τη μονοσήμαντη απόδοση ταυτότητας στο προϊόν

28.4.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

Ο οργανισμός πρέπει να φροντίζει την ιδιοκτησία του πελάτη, ενώ αυτή ευρίσκεται υπό τον έλεγχό του ή χρησιμοποιείται από τον οργανισμό. Ο οργανισμός πρέπει να αποδίδει ταυτότητα, να προστατεύει και να διαφυλάσσει την ιδιοκτησία του πελάτη, η οποία παρέχεται για χρήση ή για ενσωμάτωση στο προϊόν. Εάν οποιαδήποτε ιδιοκτησία του πελάτη απολεστεί, υποστεί ζημιά ή με οποιαδήποτε τρόπο βρεθεί ακατάλληλη για χρήση, αυτό πρέπει να αναφέρεται στον πελάτη και να τηρούνται αρχεία

2.8.4.5 Διατήρηση του προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει να διατηρεί τη συμμόρφωση του προϊόντος κατά τη διάρκεια των εσωτερικών διεργασιών και κατά την παράδοση στον προβλεπόμενο προορισμό. Αυτή η διατήρηση πρέπει να εφαρμόζεται στα συστατικά μέρη του προϊόντος

2.8.5 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης

Ο οργανισμός πρέπει να καθορίζει την παρακολούθηση και μέτρηση που πρέπει να αναλαμβάνεται και τις συσκευές παρακολούθησης και μέτρησης που χρειάζεται, για να παρέχει απόδειξη της συμμόρφωσης του προϊόντος με προσδιορισμένες απαιτήσεις

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει διεργασίες ώστε να εξασφαλίζεται ότι η παρακολούθηση και μέτρηση μπορεί να διεξάγονται και διεξάγονται με τρόπο συνεπή προς τις απαιτήσεις παρακολούθησης και μέτρησης.

2.9 Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Ο οργανισμός πρέπει να σχεδιάζει και να θέτει σε εφαρμογή τις διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης που χρειάζονται για να

- ✓ Αποδεικνύει τη συμμόρφωση του προϊόντος
- ✓ Εξασφαλίζει τη συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας
- ✓ Βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

2.9.1 Παρακολούθηση και μέτρηση

Η παρακολούθηση και μέτρηση, περιλαμβάνει :

2.9.1.1 Ικανοποίηση των πελατών

Ως μια από τις μετρήσεις της επίδοσης του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, ο οργανισμός πρέπει να παρακολουθεί τις πληροφορίες τις σχετικές με την αντίληψη των πελατών κατά πόσον ο οργανισμός έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις τους. Πρέπει να προσδιορίζεται η μέθοδος για την λήψη και τη χρήση αυτών των πληροφοριών

2.9.1.2 Εσωτερική επιθεώρηση

Ο οργανισμός πρέπει να διεξάγει σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα, εσωτερικές επιθεωρήσεις για να προσδιορίζει κατά πόσον το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας

Συμμορφώνεται με τις προσχεδιασμένες διευθετήσεις με τις απαιτήσεις αυτού του Διεθνούς Προτύπου και με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας που καθιερώνονται από τον οργανισμό. Τίθεται σε εφαρμογή αποτελεσματικά και διατηρείται

2.9.2 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει να εξασφαλίσει ότι εντοπίζεται και ελέγχεται προϊόν, το οποίο δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για το προϊόν, ώστε να προληφθεί η μη σκοπούμενη χρήση ή παράδοση αυτού. Οι έλεγχοι και οι σχετιζόμενες ευθύνες και αρμοδιότητες για το χειρισμό του μη συμμορφούμενου προϊόντος, πρέπει να καθορίζονται σε μια τεκμηριωμένη διαδικασία.

2.9.3 Ανάλυση δεδομένων

Ο οργανισμός πρέπει να καθορίζει, να συλλέγει και να αναλύει κατάλληλα δεδομένα, για να αποδεικνύει την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και για να αξιολογεί σε ποια σημεία μπορεί να γίνεται συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Αυτό πρέπει να περιλαμβάνει δεδομένα που δημιουργούνται ως αποτέλεσμα της παρακολούθησης και της μέτρησης, καθώς και δεδομένα από άλλες σχετικές πηγές.

2.9.4 Βελτίωση

Ο οργανισμός πρέπει να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, μέσω της χρήσης, της πολιτικής για την ποιότητα, των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα, των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης, της ανάλυσης των δεδομένων, των διορθωτικών και των προληπτικών ενεργειών και της ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

2.9.4.1 Διορθωτικές ενέργειες

Ο οργανισμός πρέπει να αναλαμβάνει ενέργειες για την εξάλειψη της αιτίας των μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η επανεμφάνισή τους. Οι διορθωτικές ενέργειες πρέπει να είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν.

2.9.4.2. Προληπτικές ενέργειες

Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνιση τους. Οι προληπτικές ενέργειες πρέπει να είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων.

Για να λειτουργήσουν όλα τα παραπάνω, το σύστημα πρέπει να σχεδιαστεί και να ολοκληρωθεί με ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας.

2.10 Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας

Ο οργανισμός πρέπει να τεκμηριώσει, να καθιερώσει, να θέσει σε εφαρμογή και να διατηρεί ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτού του Διεθνούς Προτύπου.

Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας πρέπει να περιλαμβάνει:

- ✓ Τεκμηριωμένες δηλώσεις πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα
- ✓ Ένα εγχειρίδιο για την ποιότητα
- ✓ Τεκμηριωμένες διαδικασίες που απαιτούνται από αυτό το Διεθνές Πρότυπο
- ✓ Έγγραφα που χρειάζονται από τον οργανισμό για να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική σχεδίαση, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών του
- ✓ Αρχεία τα οποία απαιτούνται από αυτό το Διεθνές Πρότυπο.

2.10.1 Εγχειρίδιο για την ποιότητα

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρεί ένα εγχειρίδιο για την ποιότητα το οποίο περιλαμβάνει

- Το αντικείμενο του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών και αιτιολόγησης των οποιωνδήποτε εξαιρέσεων .
- Τις τεκμηριωμένες διαδικασίες που καθιερώνονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ή αναφορά σε αυτές
- Περιγραφή της αλληλεπίδρασης των διεργασιών του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

2.10.2 Έλεγχος εγγράφων

Τα έγγραφα που απαιτούνται από το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας πρέπει να ελέγχονται. Τα αρχεία είναι ειδικού τύπου έγγραφα και πρέπει να ελέγχονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που δίδονται .

2.10.3 Έλεγχος αρχείων

Τα αρχεία πρέπει να καθιερώνονται και να διατηρούνται ώστε να παρέχεται απόδειξη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις και απόδειξη της αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Πρέπει να καθιερώνεται μια τεκμηριωμένη διαδικασία που να καθορίζει τους ελέγχους που χρειάζονται για την απόδοση ταυτότητας, την προστασία, την αποθήκευση, την ανάκτηση, το χρόνο διατήρησης και την τελική διάθεση των αρχείων αρχεία πρέπει να είναι ευανάγνωστα, εύκολα εντοπίσιμα και ανακτήσιμα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΤΟΜΑΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ »<< Χ >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.».

3.1 Σκοπός της μελέτης

Η μελέτη αφορά το σχεδιασμό συστημάτων διαχείρισης ποιότητας(ISO9001:2000/2008) στην τοματοβιομηχανία »<< Χ >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.».

Πρωταρχικός μας στόχος είναι να μελετήσουμε όλους τους παράγοντες της επιτυχημένης εφαρμογής καθώς επίσης και την καταγραφή των παραγόντων που δρουν προς την πλευρά αποδοχής τέτοιων συστημάτων ποιότητας. Θα λέγαμε επομένως ότι αυτό που μας ενδιαφέρει είναι να καταγράψουμε όλες εκείνες τις συνθήκες που επικρατούν όταν μια επιχείρηση αποφασίζει να διασφαλίσει τόσο τη ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων όσο και την επωνυμία της με το συγκεκριμένο σύστημα ποιότητας.

Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης

ΙΟΥΛΙΟΣ	ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	ΝΟΕΜΒΡΙΟΣΣ
Συλλογή και μελέτη βιβλιογραφίας	Οργάνωση στοιχείων	Συνέντευξη από την επιχείρηση	Ανάλυση στοιχείων	Συγγραφή μελέτης

Διαδικασίες μελέτης

➤ Επιλογή του θέματος

Όπως συμβαίνει με όλες της μελέτες το πρώτο βήμα είναι η εύρεση του θέματος.

Το θέμα το οποίο επιλέχτηκε μετά από κοινή απόφαση με τον καθηγητή Γρηγόριο Κανλή είναι *ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000/2008 στην τοματοβιομηχανία «<< Χ >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.».*

Η επιλογή του θέματος αυτού έγινε με σκοπό να μελετήσουμε, να ανακαλύψουμε, να προβληματιστούμε και να αναλύσουμε τυχόν απορίες όσον αφορά την σημαντικότητα εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας στη χώρα μας..

➤ **Εύρεση βιβλιογραφίας**

Το δεύτερο βήμα μιας μελέτης είναι η εύρεση της βιβλιογραφίας. Οι πηγές που αντλήσαμε σημαντικές πληροφορίες σχετιζόμενες με το υπό εξέταση θέμα είναι τόσο το διαδίκτυο, όσο και οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες, από τις οποίες συλλέξαμε πολύτιμο υλικό.

Μέσω της βιβλιογραφίας αναζητήθηκαν στοιχεία τόσο για την κατανόηση του ίδιου του συστήματος ISO 9001:2000/2008 ,όσο και στοιχεία που έχουν βρεθεί σε άλλες έρευνες ότι επηρεάζουν την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος σε παρόμοιες επιχειρήσεις του κλάδου.

➤ **Σχεδιασμός και οργάνωση της έρευνας**

Μετά την εύρεση της βιβλιογραφίας ακολούθησε η οργάνωση των στοιχείων που συλλέξαμε ώστε αυτά να αποτελέσουν μια πρώτη βάση των συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκε στην επιχείρηση.

Πραγματοποιήθηκαν τρεις (3) συνεντεύξεις στο χώρο της εταιρίας. Τα άτομα στα οποία απευθυνθήκαμε για τις συνεντεύξεις είναι υπεύθυνα για την ασφάλεια και την ποιότητα των προϊόντων της συγκεκριμένης εταιρίας. Για τη καθοδήγηση των συζητήσεων χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με ερωτήματα βασισμένα στη διασφάλιση ποιότητας.

Για την επιτυχή ολοκλήρωση των συνεντεύξεων κρίθηκε απαραίτητη τόσο η χρήση δημοσιογραφικού κασετοφώνου όσο και η χειρόγραφη καταγραφή των στοιχείων , ώστε να αποφύγουμε το αίσθημα της ανασφάλειας, αμφισβήτησης και απόκρυψης των στοιχείων που ίσως δημιουργούσε η διαδικασία της μαγνητογράφησης.

➤ **Κριτήριο επιλογής της εταιρίας**

Η επιλογή της συγκεκριμένης επιχείρησης έγινε τυχαία. Αξίζει να αναφέρουμε ότι βασικό στοιχείο της επιχείρησης είναι τόσο ο μεγάλος αριθμός του προσωπικού που

απασχολεί όσο και η εφαρμογή πετυχημένη ή μη ενός συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

3.2 Γενικά για τον κλάδο της τοματοβιομηχανίας της εταιρίας « << X >>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.»

Το θέρους του **1911**, όταν ακόμη υπηρετούσε ως καθηγητής Φυσικής στο Γυμνάσιο Πειραιώς, ο Μιχαήλ Μανουσάκης, μαζί με τον αδερφό του Κωστή Μανουσάκη παρασκεύασαν, στο κτήμα του δευτέρου στην **Ασίνη Αργολίδας**, τα 1000 πρώτα κουτιά τομάτες ολόκληρες 1Kg και σημαντικό αριθμό τοματοπολλτού σε κουτιά ¼ kg όλα εισαχθέντα από το Τύρολο της Αυστρίας

Το **1914** η παραγωγή ολόκληρων τοματών και μπαμιών αυξήθηκε σε 100.000 κουτιά, ενώ έχει ξεσπάσει ο Πόλεμος, η εταιρία εγκαθίσταται σε δικές της εγκαταστάσεις εκεί όπου βρίσκεται η έδρα της εταιρίας σήμερα.

Τον Απρίλιο του **1915** συντάσσεται το καταστατικό της “ << X >> **Ανωνύμου Ελληνικής Εταιρίας Κονσερβών**”.

Με την ίδρυση αυτής της Βιομηχανίας ανοίγονται νέοι ορίζοντες επεξεργασίας και συντηρήσεως των αγροτικών προϊόντων της Αργολικής γης- και μετέπειτα των άλλων περιοχών-τα οποία ως τότε σάπιζαν σε σημαντικό μέρος στα χωράφια.

Το **1928** η εταιρία ιδρύει δεύτερο εργοστάσιο στην Αργολίδα, εγκαθιστώντας τους πρώτους ταχυσυμπυκνωτές που εισήχθησαν στην Ελλάδα.

Το **1960** αγοράζει το εργοστάσιο Αργολική που ήδη λειτουργούσε στην Αργολίδα.

Το **1963** ιδρύει το τέταρτο εργοστάσιο της στην Ηλεία και γίνεται αφορμή να δημιουργηθούν εκεί, όπως και στην Αργολίδα, ομοειδείς Βιομηχανίες, που αξιοποιούν έκτοτε την τοματοπαραγωγή Ηλείας.

Το 2002-2003 η εταιρία πραγματοποιεί μετεγκατάσταση της παραγωγικής της δραστηριότητας και του διανεμητικού της κέντρου στον τόπο παραγωγής της πρώτης ύλης, την Ηλεία

Σήμερα, μετά από τόσα χρόνια επιτυχημένης λειτουργίας η βιομηχανία τροφίμων << X >> εξακολουθεί να κατέχει μια από τις πρώτες θέσεις στις προτιμήσεις του καταναλωτικού κοινού, ενώ παραμένει αμιγώς ελληνική επιχείρηση. Παράλληλα, έχει διευρύνει κατά πολύ την γκάμα των προϊόντων που συσκευάζει και διαθέτει. Όλα προϊόντα που παρασκευάζονται με αυστηρές προδιαγραφές, χωρίς συντηρητικά. Η εταιρεία είναι μεγάλη και εξειδικευμένη επιχείρηση στην Ελλάδα στο χώρο της επεξεργασίας τυποποίησης και εμπορίας τοματοπολτού και αποφλοιωμένης (ολόκληρης και τεμαχισμένης) τομάτας. Η συνεχής ερευνητική προσπάθεια οδηγεί σε αναβάθμιση της ποιότητας των προϊόντων καθώς και τη δημιουργία νέων.

Η δραστηριότητα της επιχείρησης είναι:

- Αγορά α' ύλης από ομάδα παραγωγών (ο.π.) τομάτας βάσει προϋπάρχονταν συμφωνητικά.
- Άμεση επεξεργασία της α' ύλης και παραγωγή έτοιμου προϊόντος (τοματοπολτού 28-30 σε κουτιά ½) εντός μιας ώρας απ' την παραλαβή.
- Αποθήκευση του ετοιμού προϊόντος για (2) μήνες περίπου με σωστή εξαέρωση κλπ και επανέλεγχο.
- Ιδιοκατασκευές (μεταλλικές) για το χώρο της παραγωγής και όπου αλλού απαιτούνται.
- Επισκευή-συντήρηση όλων των μηχανών με καινούργια ανταλλακτικά από εξειδικευμένο προσωπικό εξ ιδίων.
- Παραγωγή λευκοσιδήρων κιτιών ½ με χρωμολιθογράφηση για την εγκυτίωση του τοματοπολτού.
- Φόρτωση και αποστολή σε πλοία, η μεταφορά γίνεται με φορτηγά της ίδιας εταιρείας.

Η εταιρεία κατ' αποκλειστικότητα παράγει προϊόντα από α' ύλη τομάτα τα εξής:

- ✓ Τοματοπολτό σε κουτί ½
- ✓ Τοματοπολτό σε κουτί ¼
- ✓ Τοματοπολτό σε κουτί 3kg
- ✓ Τοματοπολτό σε κουτί 5kg
- ✓ Αποφλοιωμένη τομάτα σε κουτί ½
- ✓ Ψιλοκομμένη τομάτα σε κουτί ½

Ο κύριος όγκος της παραγωγής (που είναι ο τοματοπολτός) εξάγεται μέσω του λιμανιού της Κυλλήνης στη Λιβύη αμέσως μετά την ολοκλήρωση της παραγωγής. Τα άλλα, προϊόντα διατίθενται στην ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά με απ' ευθείας πωλήσεις.

3 Εγκαταστάσεις

3.3.1 Οικόπεδο

1	Πλήρης επωνυμία και νομική μορφή	<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.
2	Πλήρης δραστηριότητα	Μεταποίηση – Είδη διατροφής
3	Κλάδος βάσει ΣΤΑΚΟΔ	
4	Έδρα και διεύθυνση	
5	Διεύθυνση εγκαταστάσεων	
6	Τηλέφωνο	
7	FAX	
8	Email	
9	Web Address	
10	Στέλεχος Α, Θέση, ειδικότητα και τηλέφωνο	

3.3.2 Κτίρια

Το εργοστάσιο της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**

αποτελείται από κτιριακές εγκαταστάσεις συνολικής επιφάνειας 40.000τ.μ. Ο χώρος αυτός περιλαμβάνει:

Όλα τα τμήματα της παραγωγής(τοματοπολτού και αποφλοιωμένης)

- Το Κυτιοποιείου
- Το μηχανουργείο
- Το λογιστήριο
- Η αίθουσα επίδειξης των προϊόντων
- Η αίθουσα συναντήσεων
- Τα γραφεία του υπεύθυνου συντήρησης μηχανών και εγκαταστάσεων
- Ο ποιοτικός έλεγχος
- Το ηλεκτρολογείο
- Οι αποθήκες
- Ο βιολογικός καθαρισμός
- Το Ζυγιστήριο
- Το τμήμα παραλαβής
- Εξωτερικό χημείο
- Το θυρωρείο
- Το τμήμα της συσκευασίας

3.3.3 Μηχανήματα

Ο κύριος μηχανολογικός εξοπλισμός του εργοστασίου ανά τμήματα είναι ο εξής:

1. Τμήμα παραλαβής

- ✓ Μια γεφυροπλάστιγγα των 60 τόνων
- ✓ Υδραυλική εκφόρτωση τομάτας με νερό υψηλής πίεσης-ποσότητας
- ✓ Δύο ανοξείδωτα κανάλια μεταφοράς (τομάτας) με ένα μοτέρ το καθένα
- ✓ Δύο αναβατόρια ανοξείδωτα με ράουλα με ένα μοτέρ το καθένα
- ✓ Εξωτερικό χιμείο- βριχομετρητή

2. Τμήμα πλυντηρίων

- ✓ Κεντρικό σύστημα διανομής τομάτας στα πλυντήρια
- ✓ Πλυντήρια-μεταφορικές ταινίες με ράουλα (15 γραμμές) με ένα μοτέρ η κάθε γραμμή.

3. Τμήμα χυμοποίησης υπάρχουν

- ✓ Τέσσερες σπαστήρες
- ✓ Τέσσερες ραφινέζες
- ✓ Σύστημα μεταφοράς υποπροϊόντων (φλύδες-σπόροι)
- ✓ Τέσσερες δεξαμενές χυμού με ένα μοτέρ η κάθε μια δεξαμενή

4. Τμήμα συμπύκνωσης

- ✓ Δύο συμπυκνωτές τύπου ROSSI-CATELLI
- ✓ Ένας συμπυκνωτής τύπου MANZINNI

5. Τμήμα εγκυτίωσης

- Δύο παστεριωτές
- Δύο γεμιστικά
- Δύο κλειστικά

6. Τμήμα θέρμανσης- ψύξης

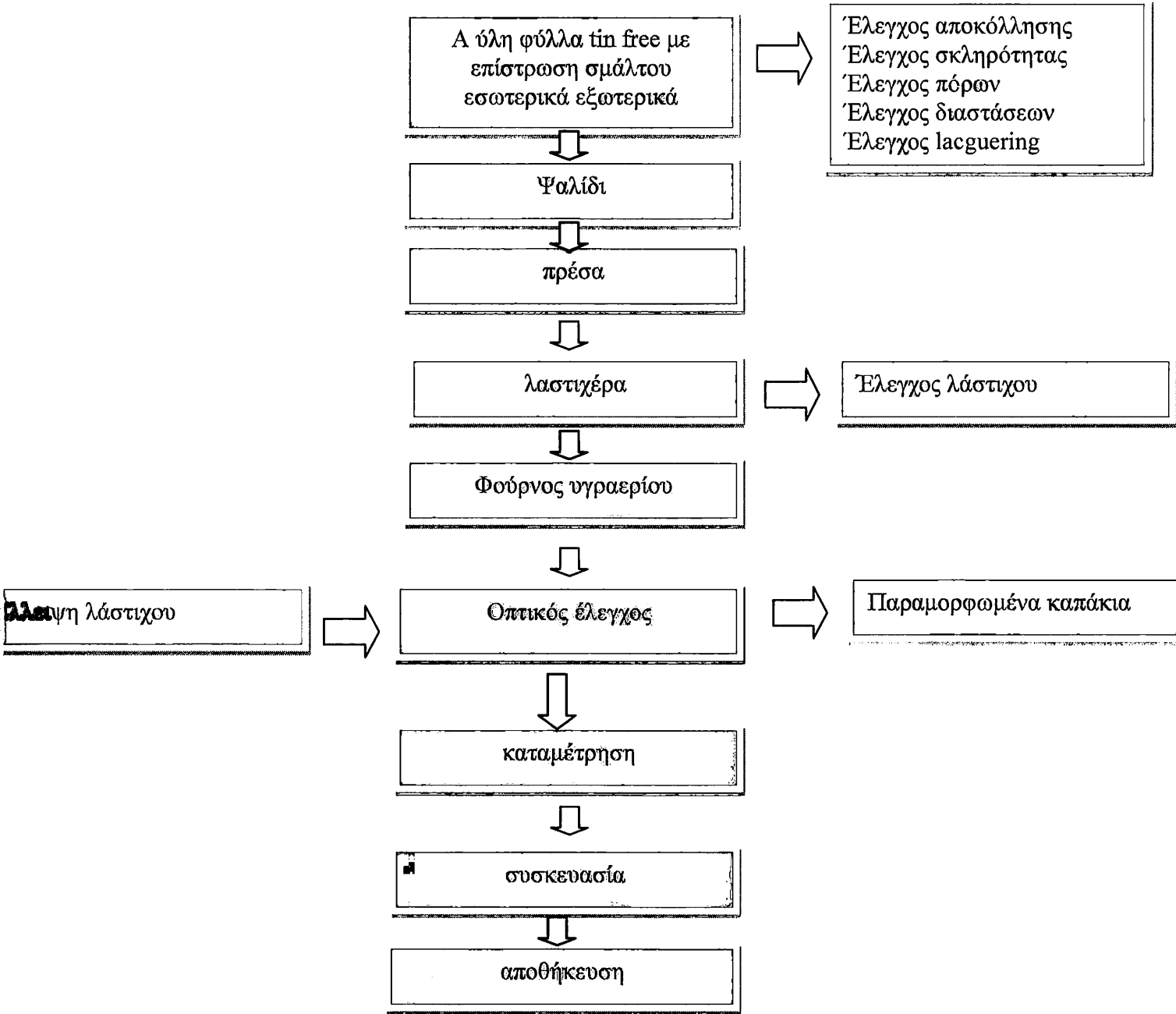
Δύο σειρές Φούρνων- Ψυκτών με ταινίες μεταφοράς των κυτίων και ψεκασμό νερού για την μείωση θερμοκρασίας

Όσον αφορά το είδος της κατασκευής το κτίριο είναι κατασκευασμένο από μεταλλικά προκατασκευασμένα στοιχεία. Εξωτερικά είναι με τοίχο κτισμένο. Το κομμάτι του κτιρίου που στεγάζει το Κυτιοποιείο, το εξωτερικό χημείο και το μηχανουργείο είναι κατασκευασμένο από μπετόν και τούβλα.

7. Τμήμα συσκευασίας

- Τέσσερα εκτυπωτικά σήμανσης ηλεκτρονικά τύπου WILLET
- Τέσσερες παλαντέζες των 24 κυτίων
- Τέσσερα τροφοδοτικά χαρτοκιβωτίων
- Τέσσερες συγκολλητικές χαρτοκιβωτίων
- Τέσσερες τσερκομηχανές χαρτοκιβωτίων
- Ένα παλετάιζερ χαρτοκιβωτίων 12 σειρών σε ολοκληρωμένη παλέτα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ :Παραγωγή και Αποθήκευση
γραμμής άκρων



Η γραμμή κορμών περιλαμβάνει:

1.Μια αυτόματη πρέσα κοπής σε λωρίδες τύπου MEG

2.Μια μηχανή διαμορφωτή των κορμών τύπου SUDRONICK

3.Μια μηχανή εκχυλωτική κορμών τύπου SUDRONICK

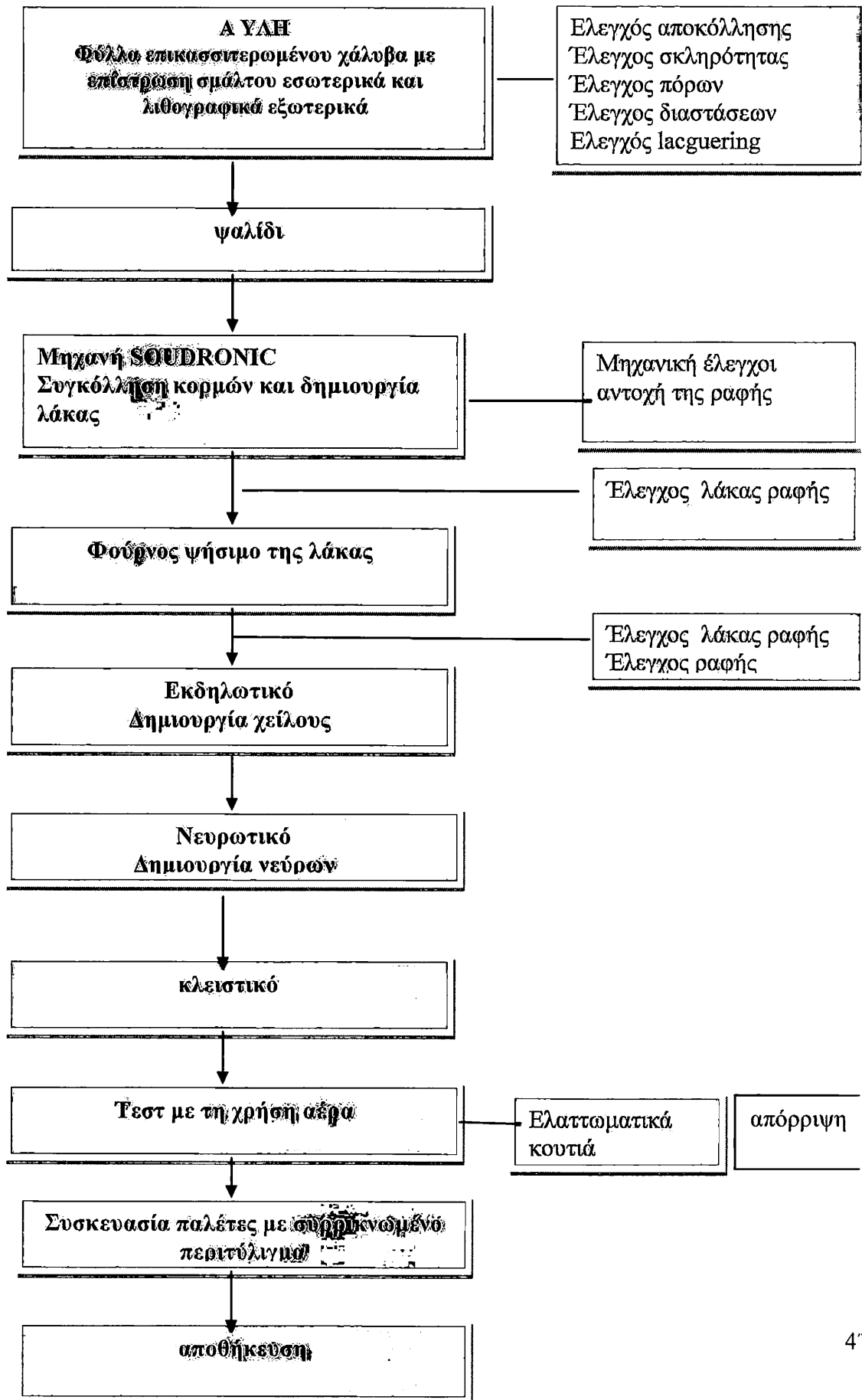
4.Ένα κλειστικό(όπου σφραγίζονται στο κάτω μέρος τους με ένα άκρο.

5.Μια αυτόματη μηχανή TEST

6.Ένα παλετάιζερ (τοποθέτηση σε σειρά τύπου τραπέζης) και τακτοποίησης σε παλέτες των 12 σειρών με ενδιάμεσα φύλλα χάρτου.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ : Παραγωγή και αποθήκευση γραμμή κορμών



3.3.4. Μηχανουργείο

Το μηχανουργείο της εταιρείας << X >> είναι πλήρως εξοπλισμένο και διαθέτει:

- Δύο τόρνους τύπου LABC 3,5m Φ800mm
- Ένα τόρνος ραούλων
- Μια φρέζα Μηχανουργική-Μαγνητική 1100mm
- Ένα ρεκτιφιέ ATHEN TGS175
- Ένα RADIAL
- Δύο τροχούς εργαλείων μηχανουργείου
- Ένα εφαρμοστήριο μηχανουργείου
- Ένα φραζοδράπανο BOSCH
- Ένα ψαλίδι LVD 15mm
- Δύο κύλινδροι ,διαμορφωτές τύπου OMCA
- Τριάντα μηχανές συγκόλλησης 1000 A συνεχούς τάσεις
- Είκοσι πέντε μηχανές συγκόλλησης 400-700 A

Στο μηχανουργείο διενεργούνται εργασίες επισκευής εξαρτημάτων των διαφόρων μηχανημάτων της γραμμής παραγωγής είτε κατασκευάζονται νέες μηχανές. Τέλος στο μηχανουργείο γίνονται εργασίες μικροεπιδιόρθωσης εξοπλισμού για λόγους συντήρησης.

3.4 Μεταφορικά μέσα παραγωγής και αποστολής του προϊόντος

Για την μεταφορά των αναγκαίων για την παραγωγή υλικών χρησιμοποιούνται 15 πετρελαιοκίνητα περονοφόρα ανυψωτικά και 5 ηλεκτρικά ανυψωτικά. Τέλος, για την αποστολή του τελικού προϊόντος υπάρχουν 4 φορτηγά –νταλίκες και μικρά φορτηγά pick-up.

3.5 Δίκτυα

Η βιομηχανία διαθέτει ηλεκτρικό, υδρευτικό, αρδευτικό και αποχετευτικό δίκτυο. Επίσης υπάρχουν δίκτυα πιεσμένου αέρα, υγραερίου, ατμού, οξυγόνου τα οποία είναι απαραίτητα για την παραγωγική διαδικασία. Τέλος το εργοστάσιο διαθέτει δίκτυο θέρμανσης, κλιματισμού και τηλεφωνικό.

➤ Ηλεκτρικό

Η ΔΕΗ παρέχει τριφασικό βιομηχανικό ρεύμα μέσης τάσης 400V. Υπάρχει υποσταθμός μέσης τάσης 3000k VA. Από αυτό τροφοδοτούνται όλα τα μηχανήματα του εργοστασίου. Επίσης υπάρχουν ασφάλειες από τις οποίες μπορεί να γίνει λήψη και διακοπή ρεύματος.

➤ Υδρευτικό

Το δίκτυο αυτό τροφοδοτείται από το δίκτυο του Δήμου Ανδραβίδας για χρήση πόσιμου

➤ Αρδευτικό

Το δίκτυο αυτό είναι ιδιωτικό. Το νερό αντλείται από 5 συνολικά γεωτρήσεις βάθους 200 μέτρων. Το νερό χρησιμοποιείται σε διάφορα μέρη της παραγωγικής διαδικασίας(η τομάτα χρειάζεται πάρα πολύ νερό). Επίσης χρησιμοποιείται για χρήση του ποτιστικού και του πυροσβεστικού συστήματος.

➤ Αποχετευτικό

Το δίκτυο αυτό είναι υπεύθυνο για τη συλλογή και απόρριψη των λυμάτων αφού πρώτα περάσουν από τη μονάδα βιολογικού καθαρισμού που βρίσκεται στις εγκαταστάσεις μας.

➤ Πεπιεσμένου αέρα

Σε αυτό χρησιμοποιείται πιεσμένος αέρας πίεσης 12 bar και αποτελείται από 6 αεροσυμπιεστές και 2 αεριοφυλάκια. Με τον πεπιεσμένο αέρα γίνεται κυρίως χρήση βοηθητική διαφόρων μηχανημάτων και καθαρισμός βιομηχανικών φίλτρων.

➤ Δίκτυο οξυγόνου

Γίνεται μέσω συστοιχιών οξυγόνου και χρησιμοποιείται στο μηχανουργείο.

Δίκτυο θέρμανσης

Όλοι οι εσωτερικοί χώροι του εργοστασίου έχουν σώματα θέρμανσης. Η θέρμανση του νερού γίνεται στο λεβητοστάσιο και από εκεί διοχετεύεται σε όλους τους χώρους

➤ **Δίκτυο κλιματισμού**

Το εργοστάσιο διαθέτει δίκτυο κλιματισμού που καλύπτει όλα τα γραφεία και τους χώρους υποδοχής του εργοστασίου. Αυτό επιτελείται με τη βοήθεια αυτόματων κλιματιστικών μηχανημάτων.

➤ **Τηλεφωνικό κέντρο- FAX**

Η εταιρεία έχει το δικό της τηλεφωνικό κέντρο σε όλα τα γραφεία των υπαλλήλων και μια γραμμή FAX. Επιπλέον, υπάρχουν 15 εσωτερικά τηλέφωνα στο χώρο παραλαβής- παραγωγής –συσκευασίας

3.6 Διατάξεις ασφαλείας

Δίκτυο απαγωγής καπναερίων αεροσυγκόλλησης

Γίνεται με 2 βιομηχανικά φίλτρα συνολικής απορρόφησης 240000κμ την ώρα

Δίκτυο πυρόσβεσης

Η εταιρεία για την περίπτωση πυρκαγιάς έχει λάβει όλα τα απαραίτητα. Μέτρα πυροπροστασίας. Υπάρχουν 20 πυροσβεστικές φωλιές καθώς και 50 σημεία πυροσβεστήρων όπου το καθένα έχει έναν ξηρού τύπου και έναν διοξειδίου του άνθρακα.

3.7 Ανθρώπινο δυναμικό

3.7.1 Γενικά για το προσωπικό

Ο αριθμός των μόνιμων εργαζομένων στην εταιρία «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.» είναι 16 από τα οποία τα 4 ανήκουν στο διοικητικό τομέα και τα υπόλοιπα ανήκουν στον τομέα της παραγωγής. Η εταιρεία απασχολεί την καλοκαιρινή περίοδο (παραλαβή τομάτας) 170 άτομα ως εποχικούς. Το συνολικό του προσωπικού προέρχεται από την περιοχή της Ανδραβίδας και το συντριπτικό ποσοστό αυτών στις γύρω , του εργοστασίου, περιοχές.

Η εξειδίκευση των υπαλλήλων και των εργατών ποικίλει ανάλογα με το αντικείμενο της εργασίας τους . Σχετικά με τις συνθήκες εργασίας πρέπει να γίνει διαχωρισμός ανάμεσα σε αυτούς που δουλεύουν στους χώρους διοίκησης της εταιρείας και σε αυτούς που δουλεύουν στους χώρους παραγωγής. Στους χώρους διοίκησης οι συνθήκες εργασίας είναι οι κατάλληλες. Αντίθετα στους χώρους παραγωγής, λόγω της φύσης της παραγωγικής διαδικασίας, οι συνθήκες θα μπορούσαν να είναι καλύτερες.

1. Το μόνιμο προσωπικό

- Ανάλογα με το γένος τους Από τα 16 άτομα που δουλεύουν στην εταιρεία, τα 2 είναι γυναίκες και τα 14 είναι άνδρες. Πιο συγκεκριμένα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Γένος προσωπικού	Αριθμός εργαζομένων	% ποσόστωση
Άνδρες	14	87,5%
Γυναίκες	2	12,5%

- Ανάλογα με τη θέση εργασίας

Θέση εργασίας	Αριθμός εργαζομένων	% ποσόστωση
Διοικητικός τομέας	4	25%
Παραγωγή	12	75%

2. Το εποχικό προσωπικό

- Ανάλογα με το γένος τους

Από τα 170 άτομα που στην εταιρεία, τα 65 είναι γυναίκες και τα 105 είναι άνδρες. Πιο συγκεκριμένα φαίνονται στο παρακάτω πίνακα:

Γένος προσωπικού	Αριθμός εργαζομένων	% ποσόστωση
Άνδρες	105	61,76
Γυναίκες	65	38,24

- Ανάλογα με τη θέση εργασίας τους

Θέση εργασίας	Αριθμός εργαζομένων	% ποσόστωση
Διοικητικός τομέας	25	14,70
Παραγωγή	145	85,30

3.7.2 Βαθμός εξειδίκευσης

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού είναι εργάτες οι οποίοι δεν έχουν κάποια ιδιαίτερη μόρφωση ή κάποιο βαθμό εξειδίκευσης. Όμως έχουν εκπαιδευτή από την εταιρεία ανάλογα με τη θέση που έχουν στην παραγωγική δραστηριότητα και ανάλογα την μηχανή που χειρίζονται. Το υπόλοιπο προσωπικό είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

- Για το μόνιμο προσωπικό

Βαθμός εξειδίκευσης	Αριθμός εργαζομένων	% ποσόστωση
Απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	10	62,5%
Εκτός τριτοβάθμιας εκπαίδευση	6	37,5%

- Για το εποχικό προσωπικό

Βαθμός εξειδίκευσης	Αριθμός εργαζομένων	% ποσόστωση
Απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	55	32,35%
Εκτός τριτοβάθμιας εκπαίδευση	115	67,65%

3.7.3 Ωράριο

Στην παραλαβή και συγχρόνως στην παραγωγική διαδικασία υπάρχουν τρεις βάρδιες οι οποίες είναι 07:00-15:00 η πρώτη από 15:00- 23:00 η δεύτερη και από 23:00-07:00 η Τρίτη βάρδια. Στο διοικητικό κομμάτι υπάρχει μία βάρδια από 08:00-16:00. Τον υπόλοιπο χρόνο η εταιρεία έχει μία βάρδια 07:30-15:30.

Όλοι οι υπάλληλοι της εταιρείας είναι υποχρεωμένοι να χτυπάνε την ειδική κάρτα εργασίας στην οποία αναγράφεται η ώρα άφιξης τους στην εταιρεία καθώς και η ώρα αναχώρησής τους. Στην κάρτα αναγράφεται επίσης το όνομα τους, ο αριθμός μητρώου τους, την ακριβή ώρα και ημερομηνία.

3.7.4 Εκπαίδευση προσωπικού

Η εταιρεία << X >> δίνει ιδιαίτερη σημασία στην εκπαίδευση των εργαζομένων. Αυτό γίνεται διότι το μεγαλύτερο μέρος των μηχανημάτων που χρησιμοποιούνται είναι προηγμένης τεχνολογίας.

Γι' αυτό και μη σωστή χρήση αυτών μπορεί να έχει τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- Τραυματισμό των υπαλλήλων
- Δημιουργία βλαβών στα μηχανήματα
- Μεγάλη μείωση της απόδοσης της μηχανής

Για να αποφεύγονται τα παραπάνω κάθε ένας υπάλληλος μετά την υπογραφή της σύμβασης του παρακολουθεί πρόγραμμα εκπαίδευσης. Σε αυτό το πρόγραμμα εξουκειώνεται με την τεχνολογία και εκπαιδεύεται πάνω στο αντικείμενο της εργασίας του.

Πρόγραμμα εκπαίδευση υπάρχει και κατά την εισαγωγή κάποιου νέου μηχανήματος στην παραγωγική διαδικασία αλλά και στις περιπτώσεις που υπάρχει αλλαγή στην παραγωγική διαδικασία

Η εταιρεία στέλνει το προσωπικό της σε σχετικά Κ.Ε.Κ. για επιμόρφωση γύρω από τα προϊόντα επεξεργασίας- τυποποίηση- διατήρησης κλπ.

3.7.5 Οργάνωση

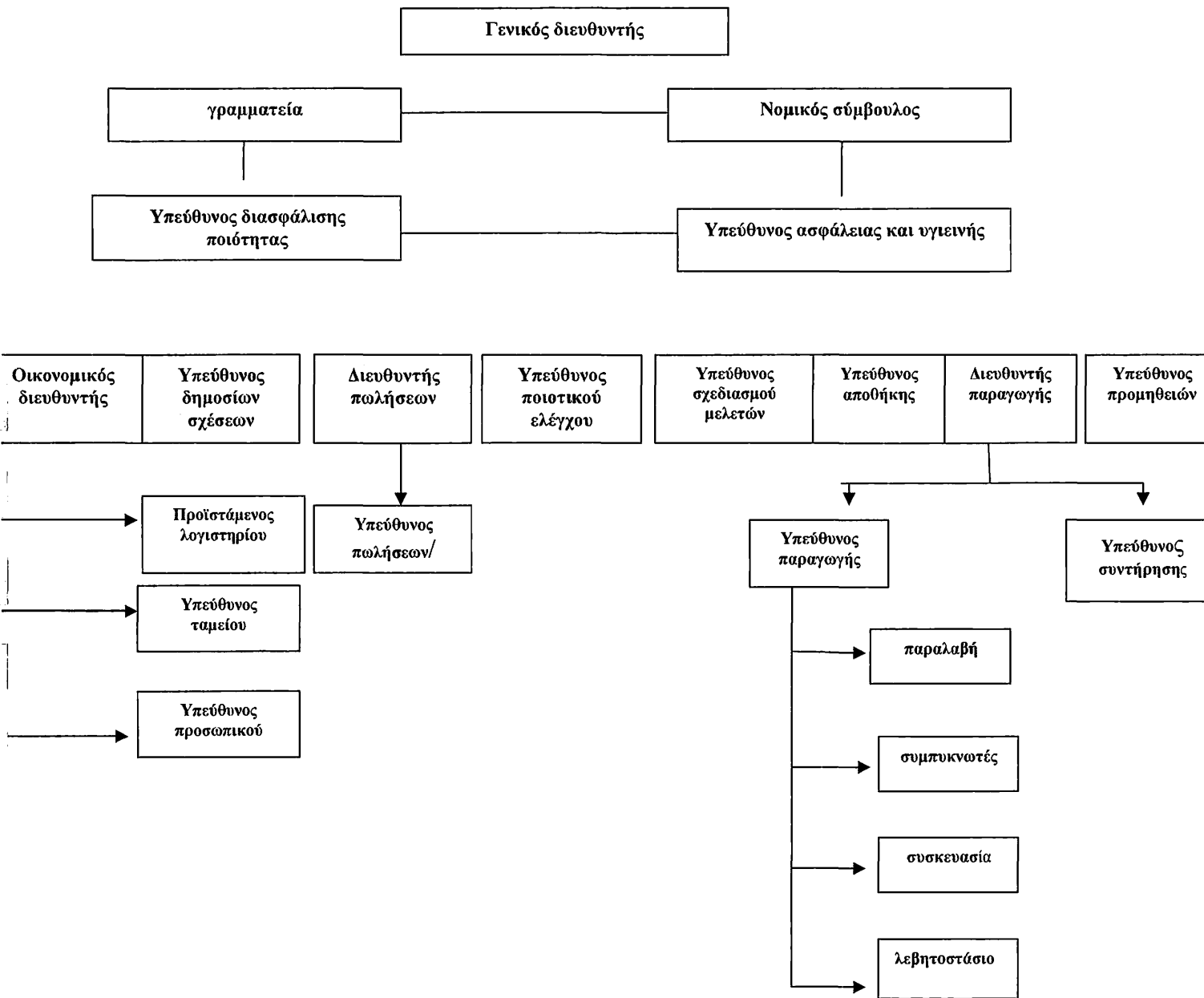
Η οργάνωση απεικονίζεται στο οργανόγραμμα σε κάθε εταιρείας, το οποίο περιλαμβάνει: Διαχωρισμό της εργασίας στα συστατικά της : τομείς, τμήματα , άτομα. Τα κουτιά στο οργανόγραμμα αντιπροσωπεύουν αυτά τα συστατικά.

Ποιος είναι (ή υποτίθεται ότι είναι) πιο ανώτερος. Οι συνεχείς γραμμές στο οργανόγραμμα απεικονίζουν τη σχέση προϊσταμένου-υφισταμένου με την υπονοούμενη ροή μετάβασης ή ανάθεση ευθύνης , εξουσίας και υπευθυνότητας που ακολουθεί.

Τη φύση της εκτελούμενης εργασίας, ανάλογα με τον περιγραφικό τίτλο, που μπορεί να είναι κάτι ειδικό (μηχανικές ευκολίες), θεωρητικό (προγραμματισμός) , ή ειδικά σχέδια
Την ταξινόμηση σε ομάδες συστατικών με βάση τη λειτουργία, περιοχή ή προϊόν, όπως διαπιστώνεται σε κάποια έκταση από τους τίτλους μέσα στα κουτιά

Τα επίπεδα διοίκησης με βάση τα διαδοχικά στρώματα ανώτερων και υφισταμένων. Όλα τα πρόσωπα ή τμήματα που αναφέρονται στο ίδιο πρόσωπο είναι σε ένα επίπεδο

**3.7.6.Οργανόγραμμα της εταιρίας << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**



3.7.7 Μισθολογικά

3.7.7.1 Σύστημα αμοιβών

Το σύστημα αμοιβών της εταιρείας ακολουθεί τις εθνικές συλλογικές συμβάσεις που εκάστοτε ισχύουν. Οι μισθοί κανονίζονται μετά από συμφωνία μεταξύ του σωματείου των εργαζομένων και του εργοδότη χωρίς να πέφτουν ποτέ κάτω από τα όρια των συμβάσεων.

Έτσι λοιπόν το μέγιστο των μισθών είναι 4000 ευρώ ενώ το ελάχιστο που μπορεί να φτάσουν είναι 700 ευρώ. Το ελάχιστο ποσό αυτών των μισθών το παίρνουν κυρίως εκείνοι οι οποίοι ασχολούνται με την παραγωγική διαδικασία και είναι νεοπροσληφθέντες. Οι πληρωμή γίνεται κάθε 10 του μήνα για όλους τους εργαζόμενους.

Στη << X >>. δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να κάνουν υπερωρίες και να δουλεύουν Σάββατο και Κυριακή μόνο κατά την παραλαβή(τομάτας) και την παραγωγική διαδικασία.. Σε περίπτωση υπερωριών ή δουλεύουν αργίες οι εργαζόμενοι αμείβονται σύμφωνα με τα όσα ορίζει ο νόμος. Το τμήμα προσωπικού συμπληρώνει το δελτίο παρουσίας στο οποίο αναγράφονται ο αριθμός μητρώου του εργαζομένου, το ονοματεπώνυμο του, το όνομα πατρός του, οι ώρες εισόδου και εξόδου και οι ώρες τυχόν υπερωριών. Αν κάποιος υπάλληλος φεύγει νωρίτερα από την προβλεπόμενη ώρα του ωραρίου του , τότε μειώνεται ο μισθός του , σύμφωνα πάντα με τις συμβάσεις. Στις αμοιβές προστίθεται επίσης και το δώρο των Χριστουγέννων, το δώρο του Πάσχα το δώρο των θερινών διακοπών και το επίδομα αδειάς.

Στην εταιρεία δεν υπάρχουν μεγάλες δυνατότητες εξέλιξης των εργαζομένων. Εξέλιξη υπάρχει στους μισθούς και η αύξηση γίνεται κάθε Ιανουάριο και κάθε Ιούλιο ανάλογα με την υπογραφέισα Γ.Σ.Σ.Ε. (Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας)

3.7.7.2 Ασφάλιση

Η ασφάλιση που παρέχει η εταιρεία είναι αυτή που ορίζει η ισχύουσα νομοθεσία ανάλογα βέβαια με τις εργασίες που κάνει ο καθένας. Η κύρια ασφάλεια των εργαζομένων είναι το Ι.Κ.Α. ενώ το τεχνικό προσωπικό ανήκουν στα βαρέα Τ.Ε.Α.Μ. έτσι λοιπόν με αυτή την ασφάλιση έχουν 5 εργάσιμες ημέρες ενώ πληρώνονται τις 6.

Όλοι οι υπάλληλοι ασφαλίζονται ακόμα και για μια μέρα εργασίας, όπως προβλέπει ο νόμος.

Τα ένσημα των εργαζομένων υποβάλλονται κάθε μήνα , αυτά καθορίζονται ανάλογα με τις ημέρες εργασίας, το χρόνο εργασίας, τις αποδοχές και την ασφάλιση. Τα ποσοστά του Ι.Κ.Α. TEAM που είναι και η κύρια ασφάλιση είναι 15,90% κρατήσεις ενώ 28,96% πληρώνεται από τον εργοδότη. Τα ποσοστά για τα βαρέα TEAM είναι 19,35% κρατήσεις του εργαζόμενου και 31,5% για τον εργοδότη.

3.8 Άδειες

Όλοι οι εργαζόμενοι εργάζονται 11 μήνες το χρόνο στην εταιρεία και πληρώνονται με 14 μισθούς. Οι άδειες δίνονται κυρίως Νοέμβριο , Χριστούγεννα, και το Πάσχα ο αριθμός των ημερών κυμαίνονται από 22-25 μέρες το χρόνο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ—ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΧΘΗΚΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΤΟΠΥ ΕΛΟΤ ISO 9001 : 2000/2008?

4. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

4.1.1 Δέσμευση της Διοίκησης

Η Ανώτατη Διοίκηση της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**

αποδεδεικνύει τη δέσμευση της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας, μέσω:

- της γνωστοποίησης σε όλο το προσωπικό της εταιρίας της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη, καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων. Η Ανώτατη Διοίκηση μνεί το προσωπικό μέσω της καθημερινής πρακτικής και άλλων συμπληρωματικών ενεργειών, όπως για παράδειγμα μέσω συναντήσεων του προσωπικού.
- της καθιέρωσης της Πολιτικής Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων. Η Πολιτική Ποιότητας και ασφάλειας Τροφίμων έχει τεκμηριωθεί και διαδοθεί σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας μέσω της ανάρτησης της σε εμφανή σημεία της εταιρίας (βλέπε παρ.4.1.3 του ΕΔΠ)
- της καθιέρωσης Στόχων Ποιότητας.
- της διεξαγωγής Ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας από τη Διοίκηση .
- της εξασφάλισης της διαθεσιμότητας των απαραίτητων πόρων για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της εταιρίας.

4.1.2 Εστίαση στον Πελάτη

Η συνεχής ικανοποίηση των απαιτήσεων αλλά και των προσδοκιών του πελάτη αποτελεί έναν από τους Στόχους Ποιότητας της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.

Οι διεργασίες της εταιρίας «Πωλήσεις», «Παραγωγή Τοματοπολτού» και «Παραγωγή Αποφλοιωμένης Τομάτας» είναι σχεδιασμένες με τη λογική να υπηρετούν και να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου για την ποιότητα. Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας, διατηρώντας στενές επαφές με τους πελάτες της , αποσκοπεί στη συνεχή ενημέρωση για τις ανάγκες τους και της αγοράς γενικότερα, ώστε να σχεδιάζει τις διεργασίες της με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει, συνεχής ικανοποίηση των πελατών της

και αύξηση του μεριδίου αγοράς. Επίσης η Ανώτατη Διοίκηση προβαίνει σε συνεχή έλεγχο και επισκόπηση των απαιτήσεων, αλλά και του επιπέδου των παρερχομένων προϊόντων Συμπληρωματικά, η αποστολή fax για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των πελατών της (βλέπε παρ. 4.4.2.1 του παρόντος ΕΔΠ) και η αξιολόγηση των απαντήσεων συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης της εταιρίας. Η πληροφόρηση που αντλείται βοηθά την Ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας να εξασφαλίσει τον επίκαιρο σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων, αλλά και αναπροσαρμογής του Συστήματος Ποιότητας, με επίκεντρο τις μελλοντικές ανάγκες του πελάτη και τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις

4.1.3 Σχεδίαση

4.1.3.1 Στόχοι Ποιότητας

Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρίας καθορίζει μετρήσιμους Στόχους για την Ποιότητα. Οι στόχοι αυτοί είναι πάντοτε συνεπείς με την Πολιτική Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων και παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για την αξιολόγηση της επίδοσης της εταιρίας, των επιμέρους τμημάτων και των διεργασιών της. Οι στόχοι για την Ποιότητα καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται, εάν απαιτείται, στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης

4.1.4 Πολιτική ποιότητας

Η Ανώτατη Διοίκηση της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.** στα πλαίσια της οργάνωσης μεθόδου παραγωγής τοματοπολτού και λαμβάνοντας υπόψη την ταυτότητα και τη φήμη της εταιρείας, ορίζει την παρούσα πολιτική ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων με απώτερο στόχο την ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη.

Η << X >>. δεσμεύεται να:

- Ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις του πελάτη, καθώς και τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Παρέχει προϊόντα υψηλής ποιότητας, σε ανταγωνιστικό κόστος χρησιμοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ικανότητες του ανθρωπίνου δυναμικού της, την τεχνογνωσία και τον τεχνολογικό εξοπλισμό
- Εφαρμόζει, ελέγχει και βελτιώνει συνεχώς το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 /2008
- Επιδιώκει την υγιεινή και ασφάλεια του προϊόντος, εφαρμόζοντας το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο είναι βασισμένο στην ελληνική νομοθεσία και στις αρχές του HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points- Ανάλυση Επικινδυνότητας και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) και του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων ISO 22000:2005.

Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω:

- ✓ Καθορισμού στόχων ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων και παρακολούθησής τους
- ✓ Παροχής απαραίτητων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία της εταιρείας
- ✓ Επιλογής κατάλληλου προσωπικού, ορισμού αρμοδιοτήτων και παροχής επαρκούς εκπαίδευσης
- ✓ Παρακολούθησης της απόδοσης των διαδικασιών
- ✓ Εφαρμογής προληπτικών / διορθωτικών ενεργειών, επιβεβαίωσης της εκτέλεσής τους και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων τους

Η Ανώτατη Διοίκηση της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**» έχει διορίσει τον Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας και του έχει αποδώσει την εξουσία και τις αρμοδιότητες να:

- ✓ Διασφαλίσει την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- ✓ Προτείνει λύσεις για τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- ✓ Γνωστοποιεί τις απαιτήσεις του πελάτη σε όλο το προσωπικό της επιχείρησης

4.1.4.1 Σχεδίαση του Συστήματος Ποιότητας

Η Ανώτατη Διοίκηση της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**, στα πλαίσια της εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000,/2008 προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες, προκειμένου να εξασφαλίσει ότι η σχεδίαση του Συστήματος Ποιότητας ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου και τους στόχους ποιότητας:

- Αναγνώριση των βασικών διεργασιών της εταιρίας, της σειράς και της αλληλεπίδρασής τους .
- Εφαρμογή των προαναφερθέντων διεργασιών βάσει προσδιορισμένων κριτηρίων και μεθόδων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία, αλλά και ο έλεγχος των διεργασιών αυτών .
- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας πόρων (εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, προσωπικού, πληροφοριών), που είναι απαραίτητοι για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών της εταιρείας .
- Παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των διεργασιών της εταιρίας (όπου αυτό είναι εφικτό), μέσω μετρήσιμων Στόχων Ποιότητας και εφαρμογής δράσεων για την επίτευξή τους και τη διαρκή βελτίωσή τους.
- Διατήρηση της ακεραιότητας του Συστήματος Ποιότητας, όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο σύστημα Ποιότητας, μέσω διάθεσης των απαραίτητων πόρων, της ενημέρωσης του προσωπικού και της στενής παρακολούθησης από τη Διοίκηση της αποτελεσματικότητας κάθε αλλαγής

Τα παραπάνω ελέγχονται και αξιολογούνται μέσω της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

4.1.5. Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία

4.1.5.1. Περιγραφή καθηκόντων και διασυνδέσεων

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- Έχει τη συνολική ευθύνη για τη διοίκηση και το συντονισμό της εταιρείας και των πότων της
- Καθορίζει, εγκρίνει την εσωτερική οργάνωση της εταιρείας, εκδίδει την πολιτική ποιότητας και εγκρίνει όλη τη διοικητική τεκμηρίωση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας
- Αξιολογεί τους προϊσταμένους των τμημάτων της εταιρείας και εγκρίνει τις αξιολογήσεις του υπόλοιπου προσωπικού
- Εγκρίνει όλες τις προσλήψεις και τις απολύσεις του προσωπικού
- Θέτει τους στόχους βελτίωσης του συστήματος ποιότητας και εγκρίνει τις διορθωτικές ενέργειες στα πλαίσια της επιτροπής ποιότητας

Ο υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- Το σχεδιασμό και την τεκμηρίωση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας (εγχειρίδιο, διαδικασίες, πάγιες οδηγίες)
- Την επίβλεψη της σύνταξης και έκδοσης των προδιαγραφών των προϊόντων , υλικών κτλ
- Την παρακολούθηση της εφαρμογής των διαδικασιών που προβλέπονται από το σύστημα ποιότητας μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Την παρακολούθηση των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- Τις σχέσεις με τους εξωτερικούς επιθεωρητές για θέματα διασφάλισης ποιότητας
- Συμμετέχει στην επιτροπή ποιότητας και είναι υπεύθυνος για τη συγκεντρωτική παρουσίαση των συνολικών στοιχείων λειτουργίας και της απόδοσης του συστήματος διασφάλισης ποιότητας
- Τηρεί το κεντρικό αρχείο διασφάλισης ποιότητας και συμμετέχει στην αξιολόγηση των προμηθευτών και την εξέταση των συμβολαίων των πελατών
- Εξουσιοδοτείται ν' αναπτύσσει , να βελτιώνει και να θέτει σε ισχύ τις απαραίτητες αλλαγές μετά από έγκριση του Γενικού Διευθυντή

Το τμήμα οικονομικών είναι υπεύθυνος για:

- ✓ Τη διαχείριση των οικονομικών της εταιρείας
- ✓ Την τήρηση των φακέλων του προσωπικού
- ✓ Τη διοικητική επίβλεψη της λειτουργίας του λογιστηρίου
- ✓ Τον έλεγχο της πιστοληπτικής δυνατότητας των πελατών

Το τμήμα πωλήσεων είναι υπεύθυνο για:

- ✓ Τη χάραξη της στρατηγικής των πωλήσεων
- ✓ Για το Marketing και τις πωλήσεις
- ✓ Εξασφάλιση ότι όλες οι αποστολές και παραλαβές συνοδεύονται από τα απαραίτητα έγγραφα

Ο υπεύθυνος δημοσίων σχέσεων είναι υπεύθυνος για:

- ✓ Τις δημόσιες σχέσεις της εταιρείας

Ο Διευθυντής τμήματος παραγωγής

- ✓ Φροντίζει για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του εργοστασίου
- ✓ Επεξεργάζεται τα αποτελέσματα των ελέγχων του τμήματος παραγωγής

Υπεύθυνος για την βαθμονόμηση των οργάνων μέτρησης και διατήρηση των κατάλληλων αρχείων

- ✓ Εξασφαλίζει ότι ακολουθούνται οι κανονισμοί λειτουργίας και χειρισμού των μηχανημάτων του εργοστασίου
- ✓ Συνεχή βελτίωση των μηχανημάτων με την εισαγωγή νέων
- ✓ Συχνό έλεγχο στα διάφορα τμήματα για συμμόρφωση ως προς το εγχειρίδιο και τις οδηγίες εργασίας
- ✓ Παρακολούθηση του προσωπικού για την ικανότητα να φέρουν σε πέρας τις διαδικασίες και τον έλεγχο τους
- ✓ Συμβουλές για τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των μηχανημάτων της παραγωγής
- ✓ Επιβεβαίωση ότι οι προδιαγραφές είναι πάντα ενημερωμένες
- ✓ Αναθεωρεί τακτικά όλα τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα

- ✓ Διαβεβαιώνει ότι οι νεοπροσληφθέντες, πριν αρχίσουν περνούν από βασική εκπαίδευση στην ποιότητα και την ασφάλεια
- ✓ Ερευνά και αναπτύσσει πρόγραμμα για μηχανήματα- όργανα μέτρησης
- ✓ Σχεδιάζει , ελέγχει και διατηρεί αρχεία συντηρήσεως και επισκευής των μηχανημάτων

Ο υπεύθυνος σχεδιασμού και μελετών είναι υπεύθυνος για:

- Τον σχεδιασμό των κατασκευαστικών σχεδίων για την παραγωγή
- Τη μελέτη των απαιτήσεων του πελάτη και το προπαρασκευαστικό στάδιο
- Τη μελέτη για τη παραγωγή νέων προϊόντων και παραγωγικών διαδικασιών

Ο υπεύθυνος αποθήκης είναι υπεύθυνος για:

- Να αποθηκεύονται τα υλικά με τέτοιο τρόπο ώστε να μην υποβαθμίζεται η ποιότητα τους
- Η αποθήκευση μα μην προκαλεί κινδύνους για την ασφάλεια των εργαζομένων και των εγκαταστάσεων
- Τα υποθηκευμένα προϊόντα να είναι επαρκώς επισημασμένα

Ο υπεύθυνος προμηθειών είναι υπεύθυνος για:

Τις προμήθειες της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**»

4.1.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Η Ανώτατη Διοίκηση της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**», έχει ορίσει τον Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας ως εκπρόσωπο της για την εξασφάλιση της καθιέρωσης, της αποτελεσματικής εφαρμογής και της διατήρησης των διεργασιών της εταιρίας και κατ' επέκταση ολόκληρου του συστήματος Διατήρησης Ποιότητας.

Ο ΔΔΠ ευθύνεται για τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του Συστήματος Ποιότητας, καθώς και το συντονισμό της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωσή του.

Ο ΔΔΠ εξασφαλίζει τη διάχυση της ενημέρωσης όλου του προσωπικού για το Σύστημα Ποιότητας και διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις του είναι κατανοητές από όλα τα επίπεδα του οργανισμού και εκπληρώνονται. Ο ΔΔΠ εξασφαλίζει επίσης την προαγωγή της ενημέρωσης όλης της εταιρίας για τις απαιτήσεις των πελατών.

Ο ΔΔΠ εκπροσωπεί την εταιρία για θέματα που αφορούν το Σύστημα Ποιότητας.

Για να ανταπεξέλθει επιτυχώς στο έργο του, η Ανώτατη Διοίκηση παρέχει στον ΔΔΠ όλα τα μέσα, τις εξουσιοδοτήσεις και τους πόρους που απαιτούνται.

Αναλυτικότερα, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες του ΔΔΠ καθορίζονται στην αντίστοιχη ΠΘΕ.

4.1.5..3 Εσωτερική επικοινωνία

Η Ανώτατη Διοίκηση της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**

θεωρεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο για την επιτυχή διαχείριση και περαιτέρω πορεία της εταιρείας.

Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων θεωρείται στοιχείο ζωτικής σημασίας στην προσπάθεια της εξασφάλισης της συμμετοχής όλων των στελεχών προς την κατεύθυνση ικανοποίησης του πελάτη. Για το σκοπό αυτό η εταιρία έχει καθιερώσει να γίνονται συναντήσεις όλου του προσωπικού για να εξασφαλίσει την ορθή πληροφόρηση του προσωπικού. Μεταξύ των εργοστασίων και των κεντρικών επιτυγχάνεται αποτελεσματική επικοινωνία μέσω συσκέψεων που πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και όποτε δημιουργηθεί έκτακτη ανάγκη.

Η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας αξιολογείται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση .

Η Ανώτατη Διοίκηση της << X >>. Α.Ε, στα πλαίσια της μέριμνας της για συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών της και κατά συνέπεια του Συστήματος Ποιότητας, προβαίνει σε τακτά προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα σε Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας. Η Ανασκόπηση αυτή διεξάγεται από το Σύσκεψη Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας . Η Σύσκεψη Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο.

Ο σκοπός της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση είναι να εξασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας. Η Ανασκόπηση περιλαμβάνει την ανάγκη για αλλαγές στο Σύστημα Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων της Πολιτικής Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων και των Στόχων Ποιότητας.

Ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας φέρει την ευθύνη διατήρησης αρχείων των Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση

4.1.5.4 Εισερχόμενα στην Ανασκόπηση

Πριν από κάθε Σύσκεψη Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας συντάσσει έκθεση προς την Ανώτατη Διοίκηση, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει:

- αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (βλέπε παρ. 4.4.2.2 του ΕΔΠ) και Επιθεωρήσεων Τρίτων
- συγκεντρωτικά στοιχεία για την ικανοποίηση του πελάτη
- συγκεντρωτικά στοιχεία που αφορούν τις μη-συμμορφώσεις
- αξιολόγηση των στοιχείων που αφορούν την προμήθεια τομάτας/ τοματόσπορου
- προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες ή / και βελτιώσεις του Συστήματος Ποιότητας

4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

4.2.1 Διάθεση Πόρων

Για την επιχείρηση «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**». οι βασικές ομάδες πόρων είναι:

- ✓ ανθρώπινο δυναμικό
- ✓ υποδομές
- ✓ περιβάλλον εργασίας

Στα πλαίσια της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση παρακολουθείται συστηματικά η επάρκεια των πόρων σε σχέση με τις απαιτήσεις των πελατών και ενός βελτιωμένου Συστήματος Ποιότητας

Η Σύσκεψη Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αναλύει τα περιλαμβανόμενα στην έκθεση στοιχεία και αποφασίζει μεταξύ άλλων για τα εξής:

- καταλληλότητα της Πολιτικής για την Ποιότητα και την Ασφάλεια Τροφίμων
- καθορισμός ετήσιων Στόχων για την ποιότητα, καθώς και ενέργειες για την επίτευξη αυτών
- βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας και των διεργασιών του
- βελτίωση του προϊόντος βάση των απαιτήσεων των πελατών
- καθορισμός απαιτούμενων πόρων

4.2.2 Ανθρώπινοι πόροι

4.2.2.1 Γενικά

Κύριο μέλημα της Διοίκησης της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**» είναι να εκτελούνται οι δραστηριότητες της εταιρίας, που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος, από προσωπικό ικανό με βάση την κατάλληλη μόρφωση, την εκπαίδευση, τις δεξιότητες και την εμπειρία.

Η εταιρία θεωρεί πολύ σημαντικό παράγοντα της διοίκησης του προσωπικού την επιλογή και πρόσληψη προσωπικού ικανού για την εκτέλεση εργασιών που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος.

4.2.2.2 Ικανότητα, Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Η << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.:

- ✓ προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος. Η ικανότητα αυτή που πρέπει να έχει το προσωπικό αναφέρεται στις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας.
 - ✓ παρέχει εκπαίδευση των στελεχών της είτε με την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά σεμινάρια (εντός ή εκτός της εταιρίας) είτε μέσω της καθημερινής πρακτικής (on the job training).
 - ✓ αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης μέσω της καθημερινής πρακτικής.
 - ✓ εξασφαλίζει ότι το προσωπικό είναι ενήμερο της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πως αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των Στόχων ποιότητας. Αυτό γίνεται μέσω τακτικών συναντήσεων της Διοίκησης με όλο το προσωπικό με σκοπό τη διάχυση της απαραίτητης πληροφόρησης σχετικά με την ποιότητα.
- τηρούνται τα κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Για κάθε στέλεχος της «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.» διατηρείται το αντίστοιχο αρχείο.

4.2.3 Υποδομή

Η εταιρία προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για το προϊόν. Η υποδομή περιλαμβάνει:

- ✓ κτιριακές εγκαταστάσεις: μονάδα παραγωγής, αποθηκευτικοί χώροι και γραφεία(βλέπε κάτοψη)
- ✓ εξοπλισμός διεργασιών: μηχανήματα παραγωγής, και εξοπλισμός γραφείου
- ✓ υπηρεσίες υποστήριξης: μέσα μεταφοράς και γραμματειακή υποστήριξη

Ο εξοπλισμός και οι κτιριακές εγκαταστάσεις συντηρούνται ανάλογα με το είδος και τη συχνότητα χρήσης τους με ευθύνη του Τεχνικού Διευθυντή.

4.2.4 Περιβάλλον Εργασίας

Η εταιρεία έχει προσδιορίσει και διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τα προϊόντα που παρέχει.

4.3 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

4.3.1 Σχεδίαση της Υλοποίησης του Προϊόντος

Η εταιρία έχει σχεδιάσει και αναπτύξει τη λογική ακολουθία των διεργασιών για την υλοποίηση του προϊόντος, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση του παραγόμενου προϊόντος (τοματοπολτός) ως προς τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, καθώς και ως προς τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Η σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος είναι συνεπής με τις απαιτήσεις των άλλων διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας. Οι διεργασίες αυτές έχουν τεκμηριωθεί μέσω διαγραμμάτων ροής. Κατά τη σχεδίαση των διεργασιών για την υλοποίηση του προϊόντος, η εταιρία προσδιορίζει και καθιερώνει τα παρακάτω:

- ✓ τους στόχους Ποιότητας και τις απαιτήσεις για το προϊόν,
- ✓ διεργασίες, έγγραφα και πόρους για το προϊόν,
- ✓ τις συγκεκριμένες για το προϊόν απαιτούμενες δραστηριότητες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης, ελέγχων και δοκιμών καθώς και τα κριτήρια αποδοχής του,
- ✓ τα απαιτούμενα αρχεία που αποδεικνύουν ότι οι διεργασίες υλοποίησης του προϊόντος είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις.

4.3.2 Διεργασίες που Σχετίζονται με τους Πελάτες

4.3.2.1 Προσδιορισμός των Απαιτήσεων που Σχετίζονται με το Προϊόν

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», προσδιορίζει για τον τοματοπολτό:

- ✓ τις απαιτήσεις που καθορίζονται από τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για παράδοση
- ✓ τις απαιτήσεις που δεν δηλώνονται από τους πελάτες αλλά είναι απαραίτητες για την καθορισμένη χρήση ή γνωστές για τη σκοπούμενη χρήση του τοματοπολτού
- ✓ νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με το προϊόν (π.χ εγκύκλιοι της εποπτεύουσας αρχής)
- ✓ πρόσθετες τυχόν απαιτήσεις προερχόμενες από τη μεθοδολογία λειτουργίας της εταιρείας

4.3.2.2 Ανασκόπηση των Απαιτήσεων που σχετίζονται με το Προϊόν

Οι «Πωλήσεις» καθορίζουν τις αρμοδιότητες και τον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι δραστηριότητες της εταιρίας που σχετίζονται με το αίτημα του πελάτη για συνεργασία.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος φέρει την ευθύνη της ανασκόπησης των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν, καθώς και της υποβολής προσφορών και της υπογραφής συμβολαίων με τους πελάτες. Η ανασκόπηση αυτή διεξάγεται πριν την δέσμευση της εταιρίας να προμηθεύσει το προϊόν στον πελάτη με στόχο να εξασφαλιστεί ότι:

- όλες οι απαιτήσεις για το προϊόν έχουν προσδιοριστεί πλήρως
- οποιοσδήποτε απαιτήσεις της σύμβασης ή της παραγγελίας, οι οποίες διαφέρουν από εκείνες που προηγούμενα εκφράστηκαν, επιλύονται
- η εταιρία έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει τις καθορισμένες απαιτήσεις, στον καθορισμένο χρόνο και συμφωνηθείσα τιμή

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν παρέχει τεκμηριωμένη απαίτηση, ο Διευθύνων Σύμβουλος φέρει την ευθύνη της επιβεβαίωσης των απαιτήσεων του πελάτη πριν την αποδοχή τους. Ο Διευθύνων Σύμβουλος φέρει την ευθύνη της τήρησης των σχετικών αρχείων. Σε περίπτωση όπου μεταβάλλονται οι απαιτήσεις για το προϊόν, η εταιρία τροποποιεί όλα τα σχετικά έγγραφα και το εμπλεκόμενο προσωπικό ενημερώνεται σχετικά με τις αλλαγές.

4.3.2.3 Επικοινωνία με τους Πελάτες

Η Διοίκηση της εταιρίας προσδιορίζει και εφαρμόζει αποτελεσματικές διευθετήσεις για την επικοινωνία με τους πελάτες.

Η Εμπορική Διεύθυνση είναι αυτή που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες και προσδιορίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της αγοράς, ώστε να συμπεριληφθεί η εν λόγω πληροφόρηση στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της εταιρίας.

Παράλληλα, η Εμπορική Διεύθυνση φέρει την ευθύνη της ανατροφοδότησης από τους πελάτες με πληροφορίες σχετικά με την ικανοποίησή τους από την εταιρία.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος φέρει την ευθύνη χειρισμού και επίλυσης τυχών παραπόνων πελατών.

Τα παράπονα των πελατών επεξεργάζονται από το Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας με στόχο την αξιοποίηση των στοιχείων που προκύπτουν για τη βελτίωση των διεργασιών της εταιρίας.

4.3.3 Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

Η παράγραφος αυτή του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000/2008 δεν βρίσκει εφαρμογή στην << X >>, λόγω της φύσης της εταιρίας και του προϊόντος της, καθώς δεν υπάρχει σχεδιασμός και ανάπτυξη νέου προϊόντος στην εταιρία.

Οι απαιτήσεις της παραγράφου αυτής του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000/2008 δεν απαιτείται να εφαρμοστούν από την << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**

διότι δεν επηρεάζουν την ικανότητα και την ευθύνη της να παρέχει προϊόντα που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη, καθώς και τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις.

4.3.4 Αγορές

4.3.4.1 Διεργασία Αγορών

Η εταιρία <<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**>>, εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες, που διασφαλίζουν ότι τα αγοραζόμενα προϊόντα συμμορφώνονται με τις καθορισμένες απαιτήσεις της εταιρίας.

Θεωρώντας ότι η ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων είναι σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη της επιθυμητής ποιότητας των παραγομένων προϊόντων, όλες οι προμήθειες γίνονται από αποδεκτούς προμηθευτές, οι οποίοι καταχωρούνται σε ειδικές καταστάσεις βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Η εταιρία τηρεί και ενημερώνει αρχείο των αποδεκτών προμηθευτών και υπεργολάβων.

Η «*Προμήθεια και Παραλαβή τομάτας, τοματόσπορου*» και η «Προμήθεια, Παραλαβή και Αποθήκευση Βοηθητικών υλών» καθορίζουν τον τρόπο και τα κριτήρια επιλογής και αξιολόγησης για νέους προμηθευτές και την ανασκόπηση της συμπεριφοράς των ήδη υπαρχόντων. . Ο τύπος και η έκταση του ελέγχου, που ασκείται στον προμηθευτή και στο προϊόν που αγοράζεται, εξαρτάται από τις επιπτώσεις του αγοραζόμενου προϊόντος στην εν συνεχεία υλοποίηση του προϊόντος και στο τελικό προϊόν. Για την αξιολόγηση των προμηθευτών λαμβάνονται υπόψη η σπουδαιότητα των προμηθευόμενων υλικών, το μέγεθος της προμήθειας, η προσφερόμενη τιμή, η ύπαρξη εναλλακτικών προμηθευτών, η φήμη του προμηθευτή στην αγορά, η προηγούμενη εμπειρία με τον συγκεκριμένο προμηθευτή και κυρίως η ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων, η οποία θα αποδεικνύεται είτε από την εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας από τον προμηθευτή, είτε από την επίδειξη πιστοποιητικών ποιότητας, είτε από τις διαδικασίες ελέγχου του προϊόντος

Οι επιδόσεις κάθε προμηθευτή εξετάζονται στα πλαίσια της ανασκόπησης από τη Διοίκηση. Σε περίπτωση που κάποιος προμηθευτής παρουσιάζει σημαντικές αποκλίσεις, είναι δυνατός ο προσωρινός αποκλεισμός του από τις προμήθειες της Εταιρίας. Στα πλαίσια των ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση είναι δυνατόν να τροποποιηθεί το αρχείο αποδεκτών προμηθευτών και υπεργολάβων

4.3.4.2 Πληροφορίες Αγορών

Όλες οι αγορές που πραγματοποιεί η «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**» γίνονται με τεκμηριωμένο τρόπο. Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας ελέγχει την επάρκεια των καθορισμένων απαιτήσεων για τις αγορές πριν από την γνωστοποίησή τους στον προμηθευτή, έτσι ώστε αυτές να περιγράφουν με σαφήνεια τα υπό παραγγελία είδη και τις προδιαγραφές τους.

4.3.4.3 Επαλήθευση του Προϊόντος που Αγοράζεται

Η << X >> ελέγχει τα προμηθευόμενα προϊόντα κατά την παραλαβή και σύμφωνα με τις απαιτήσεις που έχει θέσει, για την εξασφάλιση ότι το προϊόν που αγοράζεται ικανοποιεί τις καθορισμένες απαιτήσεις για τις αγορές.

Όπου απαιτείται, η «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**», πραγματοποιεί ελέγχους στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή. Ο οιοσδήποτε πελάτης, εφόσον επιθυμεί, έχει το δικαίωμα (προβλέποντας το στις αντίστοιχες συμβάσεις / παραγγελίες) να επαληθεύει είτε με ελέγχους στην πηγή είτε κατά την παραλαβή, ότι τα υλικά / προϊόντα συμμορφώνονται με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις της σύμβασης / παραγγελίας του

4.3.5 Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών

4.3.5.1 Έλεγχος της Παραγωγής και της Παροχής Υπηρεσιών

Η παράγραφος αυτή του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000/2008 εφαρμόζεται για τη διεργασία της παραγωγής τοματοπολτού της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**», που διατίθεται στους πελάτες της.

Η << X >> σχεδιάζει και εκτελεί την παραγωγή υπό ελεγχόμενες συνθήκες. Οι ελεγχόμενες συνθήκες περιλαμβάνουν:

- τη διαθεσιμότητα των προδιαγραφών των προϊόντων.
- τη διαθεσιμότητα Οδηγιών Εργασίας.
- τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού παραγωγής.
- τη διαθεσιμότητα και χρήση συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.
- Την εφαρμογή παρακολούθησης και μέτρησης.
- Την εφαρμογή ενεργειών για την αποδέσμευση του προϊόντος και την παράδοση του.

Η «Κονσερβοποίηση» αναφέρεται επίσης σχετικά, η οποία περιλαμβάνει το παράρτημα 2 «Διάγραμμα Ροής Τοματοπολτού- Χυμού Τομάτας».

4.3.5.2 Επικύρωση Διεργασιών Παραγωγής και Παροχής Υπηρεσιών

Στη λειτουργία της << X >>. δεν περιλαμβάνονται διεργασίες, όπου το προκύπτον προϊόν δεν μπορεί να επαληθευτεί με επακόλουθη παρακολούθηση ή μέτρηση ή τα ελαττώματα καθίστανται εμφανή, μόνο αφού το προϊόν τεθεί σε χρήση.

Η παρούσα απαίτηση του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000/2008 δεν έχει λοιπόν εφαρμογή στη εταιρεία, διότι δεν επηρεάζει την ικανότητα και την ευθύνη της να παρέχει προϊόντα που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη, καθώς και τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις.

4.3.5.3 Απόδοση Ταυτότητας και Ιχνηλασιμότητα

Η << X >>. αποδίδει ταυτότητα στο προϊόν από την παραλαβή και κατά τη διάρκεια όλων των φάσεων της παραγωγής και της παράδοσης. Κάθε τελικό προϊόν αναγνωρίζεται μονοσήμαντα, σχετίζεται με πλήρη αρχεία και με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατή η απεικόνιση της ιστορίας του (ιχνηλασιμότητα). Η κατάσταση του προϊόντος αναφορικά με τις απαιτήσεις παρακολούθησης και μέτρησης καθορίζεται επακριβώς.

4.3.5.4 Ιδιοκτησία του Πελάτη

Στην παραγωγική δραστηριότητα της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.» δεν χρησιμοποιείται ιδιοκτησία του πελάτη. Η παρούσα απαίτηση του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000/2008 δεν έχει λοιπόν εφαρμογή στην εταιρεία, διότι δεν επηρεάζει την ικανότητα και την ευθύνη της να παρέχει προϊόντα που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη, καθώς και τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις.

4.3.5.5 Διατήρηση του Προϊόντος

Η << X >> λαμβάνει μέριμνα για τη διατήρηση της συμμόρφωσης του προϊόντος , τόσο κατά τις εσωτερικές διεργασίες και την αποθήκευση του στις εγκαταστάσεις της εταιρίας, όσο και κατά την παράδοσή του στον πελάτη.

4.3.6 Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης

Η εταιρία καθορίζει την παρακολούθηση και μέτρηση που είναι αναγκαίες, καθώς και τις απαιτούμενες συσκευές παρακολούθησης και μέτρησης για να παρέχει απόδειξη της συμμόρφωσης του προϊόντος με τις καθορισμένες απαιτήσεις.

Η εταιρία καθιερώνει διεργασίες, ώστε να εξασφαλίζεται ότι η παρακολούθηση και μέτρηση διεξάγονται με τρόπο συνεπή προς τις απαιτήσεις παρακολούθησης και μέτρησης.

Για να εξασφαλιστούν έγκυρα αποτελέσματα, ο εξοπλισμός μέτρησης:

- διακρίβώνεται ή επαληθεύεται σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα ή πριν από τη χρήση, σε σχέση με πρότυπα μέτρησης ιχνηλάσιμα σε διεθνή ή εθνικά πρότυπα μέτρησης. Σε περιπτώσεις μη ύπαρξης τέτοιων προτύπων, η βάση της διακρίβωσης ή της επαλήθευσης καταγράφεται.
- ρυθμίζεται ή επαναρυθμίζεται, όταν είναι απαραίτητο.
- σημαίνεται κατάλληλα, ώστε να αναγνωρίζεται η ταυτότητα του και να προσδιορίζεται η κατάσταση διακρίβωσης του.
- προστατεύεται από ρυθμίσεις που θα μπορούσαν να καταστήσουν άκυρα τα αποτελέσματα της μέτρησης.
- προστατεύεται από ζημιές ή φθορές κατά το χειρισμό, τη συντήρηση και την αποθήκευση.

Η εταιρία αξιολογεί και καταγράφει την εγκυρότητα προηγούμενων αποτελεσμάτων μέτρησης, αν εντοπιστεί ότι ο εξοπλισμός μέτρησης δεν συμμορφώνεται με απαιτήσεις.

Η εταιρία αναλαμβάνει κατάλληλες ενέργειες για τον εξοπλισμό και για οποιαδήποτε προϊόντα, τα οποία έχουν επηρεαστεί. Τηρούνται αρχεία με τα αποτελέσματα διακρίβωσης και επαλήθευσης.

Η «Διακρίβωση» συμπεριλαμβάνει την καταγραφή όλων των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης και αναλυτικές πληροφορίες για την κάθε μία, όπως τον κωδικό αναγνώρισης, την περιγραφή του οργάνου, την μέθοδο διακρίβωσης, την επιθυμητή ακρίβεια, τα αποτελέσματα της τελευταίας διακρίβωσης και την ημερομηνία διακρίβωσης.

4.4 Μέτρηση Ανάλυση και Βελτίωση

4.4.1 Γενικά

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», έχει σχεδιάσει και εφαρμόζει διεργασίες για την παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση που απαιτούνται για να:

α) αποδειχτεί η συμμόρφωση του προϊόντος ως προς τις προδιαγραφές. Η εταιρεία για τον σκοπό αυτό, εκτός από ελέγχους και δοκιμές στο προϊόν κατά την παραγωγή, διενεργεί και τελικούς ελέγχους και δοκιμές στα προϊόντα της .

β) διασφαλιστεί η συμμόρφωση του Συστήματος Ποιότητας. Η εταιρία παρακολουθεί την συμμόρφωση του Συστήματος Ποιότητας μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων .

γ) διασφαλιστεί η συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας. Η εταιρεία παρακολουθεί την επίδοση του Συστήματος Ποιότητας μέσω της ανασκόπησης από τη Διοίκηση και της ανάλυσης δεδομένων. Σε κάθε περίπτωση καθορίζονται οι εφαρμοζόμενες μέθοδοι και η έκταση χρήσης τους

4.4.2 Παρακολούθηση και Μέτρηση

4.4.2.1 Ικανοποίηση των Πελατών

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», παρακολουθεί τις πληροφορίες, που σχετίζονται με την αντίληψη των πελατών για το κατά πόσον η εταιρεία έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις τους, ως μία από τις μετρήσεις της επίδοσης του Συστήματος Ποιότητας.

Η εταιρεία, για τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της, τους αποστέλλει σε ετήσια βάση έντυπο , στο οποίο ζητείται η άποψη τους για τα προϊόντα της εταιρείας, καθώς και για άλλα θέματα που αφορούν την εξυπηρέτησή τους. Οι απαντήσεις του πελάτη επεξεργάζονται από τον Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας και αξιολογούνται κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση

4.4.2.2 Εσωτερική Επιθεώρηση

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», τηρεί και εφαρμόζει ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου, που επαληθεύει την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας.

Η εταιρεία διεξάγει σε ετήσια βάση εσωτερικές επιθεωρήσεις για να προσδιορίζει κατά πόσον το Σύστημα Ποιότητας:

- συμμορφώνεται με τις προσχεδιασμένες διευθετήσεις, τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001: 2000/2008 και τις απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας
- τίθεται σε εφαρμογή αποτελεσματικά και διατηρείται.

Ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας συντάσσει κάθε έτος πρόγραμμα επιθεώρησης, λαμβάνοντας υπόψη του την κατάσταση και την σπουδαιότητα των διεργασιών και των περιοχών που πρόκειται να επιθεωρηθούν, καθώς και τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων.

Το πρόγραμμα επιθεώρησης περιλαμβάνει τις απαιτήσεις, το τμήμα/ δραστηριότητα που θα επιθεωρηθεί, την ομάδα επιθεώρησης και την ημερομηνία επιθεώρησης.

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διεξάγονται βάση ερωτηματολογίων και αναφορών, που προετοιμάζει η ομάδα επιθεώρησης, πριν την επιθεώρηση

Η επιλογή των επιθεωρητών και η διεξαγωγή των επιθεωρήσεων εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της διεργασίας επιθεώρησης. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις εκτελούνται σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης από ομάδα εκπαιδευμένων επιθεωρητών, οι οποίοι δεν έχουν άμεση αρμοδιότητα στις υπό επιθεώρηση δραστηριότητες της επιχείρησης ή από εγκεκριμένους επιθεωρητές Συστημάτων Ποιότητας. Η «Εσωτερικές Επιθεωρήσεις» αναφέρεται στον προγραμματισμό, στην μέθοδο διεξαγωγής επιθεώρησης, καθώς και στην αναφορά των αποτελεσμάτων και τη διατήρηση αρχείων

Σε περίπτωση που από την ανάλυση των αποτελεσμάτων των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων προκύπτουν μη συμμορφώσεις, ο Υπεύθυνος Τμήματος εξασφαλίζει, χωρίς αδικαιολόγητα καθυστερήσεις, ότι αναλαμβάνονται ενέργειες για την εξάλειψή τους, καθώς και των αιτίων που τις προκαλούν. Ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας επαληθεύει τις ενέργειες που αναλαμβάνονται και αναφέρει τα αποτελέσματα της επαλήθευσης

4.4.2.3 Παρακολούθηση και Μέτρηση Διεργασιών

Η συνεχή βελτίωση των διεργασιών αποτελεί στρατηγικό στόχο της «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**» για την επαύξηση της συνολικής απόδοσης της εταιρείας.

Η εταιρεία κατάλληλες μεθόδους για την παρακολούθηση και, όπου είναι εφικτό, την μέτρηση των διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας. Οι μέθοδοι αυτές αποδεικνύουν την ικανότητα των διεργασιών να επιτυγχάνουν προσχεδιασμένα αποτελέσματα.

Η απόδοση της κύριας διεργασίας της εταιρείας, που είναι η παραγωγή του τοματοπολτού, παρακολουθείται βάσει της ποιότητας του προϊόντος τόσο κατά την παραγωγή του όσο και κατά τον τελικό έλεγχο του, καθώς και βάσει στατιστικών στοιχείων που τηρούνται.

Επιπλέον, κατά την διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων των διεργασιών, ελέγχεται κατά πόσο οι διεργασίες της εταιρείας παραμένουν κατάλληλες και αποτελεσματικές, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιότητα του προϊόντος και κατ' επέκταση η ικανοποίηση του πελάτη.

Με βάση την επίτευξη ή μη της προδιαγεγραμμένης ποιότητας του προϊόντος γίνεται οι απαιτούμενες ρυθμίσεις στη διεργασία, ώστε να διασφαλιστεί η συμμόρφωση του προϊόντος. Όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, υλοποιούνται σχετικές διορθωτικές ενέργειες, όπως ενδείκνυται, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα του Συστήματος Ποιότητας.

4.4.2.4 Παρακολούθηση και Μέτρηση του Προϊόντος

Η «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**», παρακολουθεί και μετρά τα χαρακτηριστικά του παραγόμενου προϊόντος κατά την παραγωγική διαδικασία και κατά τον τελικό έλεγχο του προϊόντος, ώστε να επαληθεύει ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για το προϊόν.

Οι έλεγχοι, που πραγματοποιούνται κατά την παραγωγή, διενεργούνται με σκοπό να διασφαλιστεί η ποιότητα των παραγομένων προϊόντων σε όλα τα στάδια. Ως αποτελέσματα των ελέγχων και δοκιμών κατά την παραγωγή εντοπίζονται έγκαιρα τυχόν αποκλίσεις από τις απαιτήσεις / προδιαγραφές, γίνονται οι απαραίτητες

διορθωτικές ενέργειες, εκτελούνται ρυθμίσεις του μηχανολογικού εξοπλισμού, απομονώνονται προϊόντα εκτός προδιαγραφών.

Ο τελικός έλεγχος και δοκιμές στο προϊόν πραγματοποιούνται πριν την αποστολή του πελάτη και γίνονται βάσει των προδιαγραφών του τελικού προϊόντος.

Η «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**», τηρεί αρχεία που αποδεικνύουν ότι όλοι οι προβλεπόμενοι έλεγχοι και δοκιμές έχουν διενεργηθεί, τα αποτελέσματα τους έχουν καταγραφεί και αξιολογηθεί και έχουν γίνει όλες οι προβλεπόμενες διορθωτικές ενέργειες όπου απαιτείται.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος φέρει την ευθύνη για την έγκριση της αποδέσμευσης του φορτίου.

4.4.3 Έλεγχος του Μη-Συμμορφούμενου Προϊόντος

Η «<< X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**», σημαίνει ή / και απομακρύνει το προϊόν, το οποίο δεν συμμορφώνεται με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, έτσι ώστε να προληφθεί η μη σκοπούμενη χρήση ή παράδοση του στον πελάτη.

Ο <<Έλεγχος Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος>> καθορίζει τους ελέγχους και τις σχετιζόμενες ευθύνες και αρμοδιότητες για το χειρισμό του μη συμμορφούμενου προϊόντος.

Υφίσταται τέσσερις διακεκριμένες κατηγορίες μη συμμορφώσεων:

- Μη συμμορφούμενα εισερχόμενα υλικά
- Μη συμμόρφωση στο τελικό προϊόν
- Μη συμμορφώσεις Συστήματος Ποιότητας
- Μη συμμόρφωση κατά τη διάρκεια των διεργασιών

Η εταιρεία χειρίζεται το μη συμμορφούμενο προϊόν με έναν ή περισσότερους από τους κάτωθι τρόπους:

- ✓ Αναλαμβάνοντας ενέργειες για την εξάλειψη της εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης
- ✓ Εγκρίνοντας τη χρήση, την αποδέσμευση ή την αποδοχή του κατόπιν συναινέσεως, από αρμόδια αρχή και από τον πελάτη, όπου απαιτείται
- ✓ Αναλαμβάνοντας ενέργειες για να αποκλιστεί η αρχικά σκοπούμενη χρήση ή εφαρμογή του

Αρχεία με τις μη –συμμορφώσεις, καθώς και στατιστικά στοιχεία επεξεργασίας τους τηρούνται από τον Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας, τα οποία περιλαμβάνουν την

φύση των μη συμμορφώσεων, τις διορθωτικές ενέργειες που εκτελέστηκαν και τυχόν συναινέσεις που ελήφθησαν.

Όταν ένα μη συμμορφούμενο προϊόν επιδιορθώνεται, αυτό υπόκειται σε επανεπαλήθευση, για να αποδειχθεί η συμμόρφωση του με τις απαιτήσεις.

Όταν ένα μη συμμορφούμενο προϊόν εντοπίζεται μετά την παράδοση ή αφού έχει αρχίσει να χρησιμοποιείται, η εταιρεία αναλαμβάνει τις κατάλληλες ενέργειες για τις επιπτώσεις ή τις πιθανές επιπτώσεις της μη συμμόρφωσης.

4.4.4 Ανάλυση Δεδομένων

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», καθορίζει, και αναλύει κατάλληλα δεδομένα για να αποδεικνύει την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας και για να αξιολογεί σε ποια σημεία μπορεί να γίνεται συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας. Τα δεδομένα αυτά προέρχονται από διεργασίες παρακολούθησης και μέτρησης, καθώς και από άλλες σχετικές πηγές.

Η ανάλυση των δεδομένων παρέχει πληροφορίες σχετικές με:

- ✓ Την ικανοποίηση των πελατών
- ✓ Τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις τις σχετικές με το προϊόν
- ✓ Χαρακτηριστικά και τάσεις των διεργασιών και των προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες.
- ✓ Την πορεία των πωλήσεων και το επίπεδο του τζίρου της επιχείρησης.

Ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας χρησιμοποιεί τα ανωτέρω αναφερόμενα δεδομένα για συντάξει την έκθεση του στα πλαίσια της ανασκόπησης από τη Διοίκηση .

4.4.5 Βελτίωση

4.4.5.1 Συνεχής βελτίωση

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας, ώστε να εξασφαλίσει την επιτυχή πορεία της.

Τα κύρια εργαλεία, που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη του σκοπού αυτού, είναι :

- Η Πολιτική Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων και οι Στόχοι Ποιότητας
- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Η ανάλυση δεδομένων
- Οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- Η ανασκόπηση από την Διοίκηση

Όπου αναγνωρίζονται δυνατότητες βελτίωσης, αυτές εφαρμόζονται και παρακολουθούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους.

4.4.5.2 Διορθωτικές Ενέργειες

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», αναλαμβάνει ενεργεία για την εξάλειψη της αιτίας των μη συμμορφώσεων ώστε να προλαμβάνεται η επανεμφάνισή τους. Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ανάλογές με τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες>> καθορίζει απαιτήσεις για:

- Την ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων στα εισερχόμενα υλικά, στην παραγωγή και στο τελικό προϊόν.
- Τον προσδιορισμό των αιτίων των μη συμμορφώσεων
- Την αξιολόγηση της ανάγκης δράσης, ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι μη συμμορφώσεις δεν θα επαναληφθούν.
- Τον προσδιορισμό και την εφαρμογή των απαιτούμενων ενεργειών
- Την τήρηση αρχείων με τα αποτελέσματα από τις αναληφθείσες ενέργειες
- Την ανασκόπηση των αναληφθεισών ενεργειών

4.4.5.3 Προληπτικές Ενέργειες

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», προσδιορίζει ενέργειες για την εξάλειψη των αιτιών των πιθανών μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνισή τους. Οι προληπτικές ενέργειες είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων.

<<Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες>> καθορίζει απαιτήσεις για:

- Τον προσδιορισμό των πιθανών μη συμμορφώσεων και των αιτιών τους
- Την αξιολόγηση της ανάγκης δράσης για την πρόληψη της εμφάνισης μη συμμορφώσεων
- Τον προσδιορισμό και την εφαρμογή των απαιτούμενων ενεργειών
- Την τήρηση αρχείων με τα αποτελέσματα από τις αναληφθείσες ενέργειες
- Την ανασκόπηση των αναληφθεισών προληπτικών ενεργειών

4.5 Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», έχει καθιερώσει, τεκμηριώσει, εφαρμόζει και διατηρεί Σύστημα Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000/2008, με σκοπό να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα όλων των διεργασιών της.

Το Σύστημα Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της διαχείρισης της ποιότητας

Αναλυτικότερα, η εταιρεία:

- Καθορίζει τις διεργασίες που συμπεριλαμβάνονται και εφαρμόζονται στα πλαίσια του Συστήματος Ποιότητας, καθώς και την σειρά και την αλληλεπίδραση αυτών
- Καθορίζει κριτήρια και μεθόδους που χρειάζονται, ώστε να εξασφαλίζει ότι τόσο η λειτουργία όσο και ο έλεγχος των διεργασιών αυτών είναι αποτελεσματικά .
- Διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που απαιτούνται για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών της .

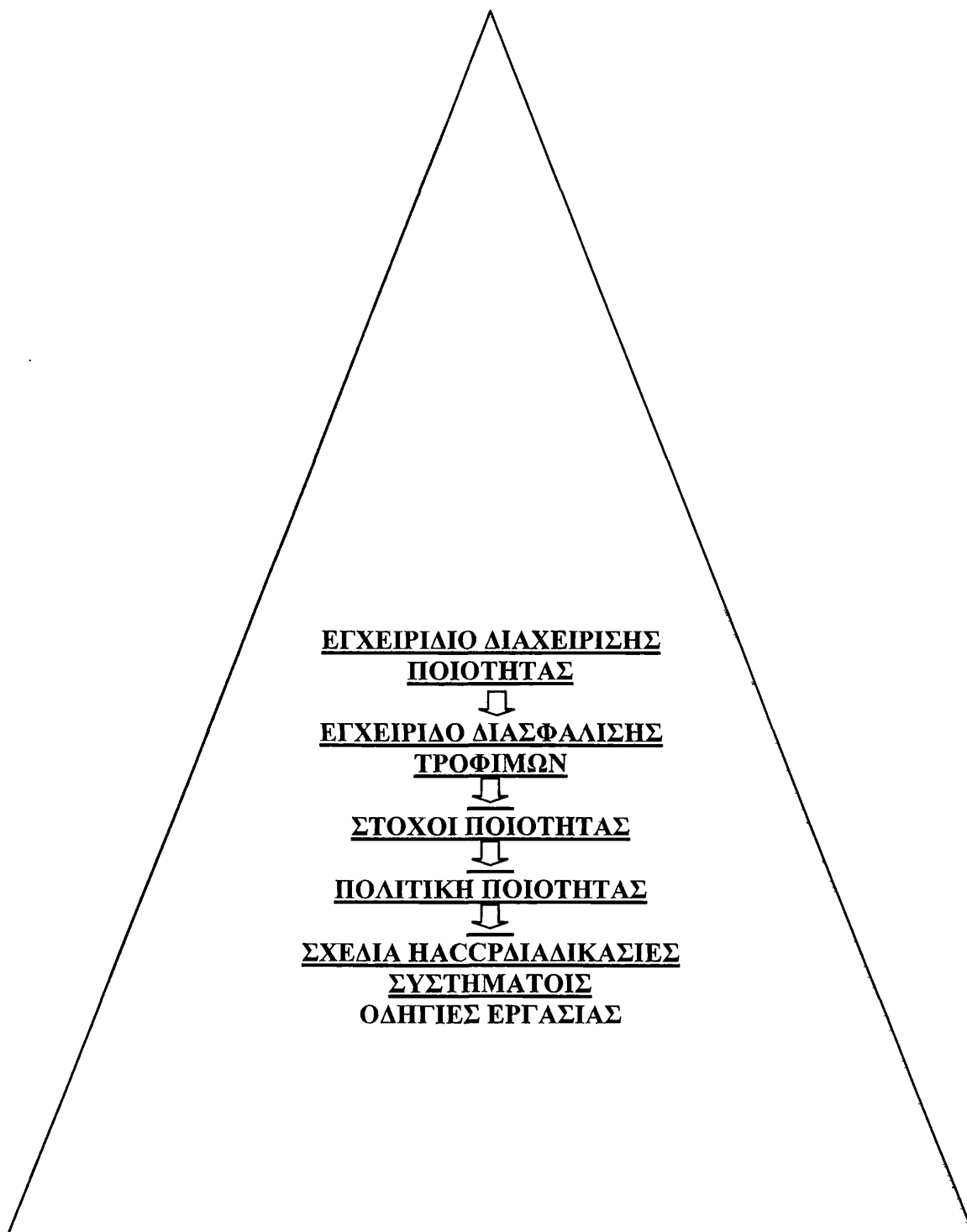
- Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις διεργασίες της .
- Θέτει σε εφαρμογή δράσεις που είναι απαραίτητες για την επίτευξη των στόχων ποιότητας και για συνεχή βελτίωση των διεργασιών της .
Τυχόν διεργασίες που αναθέτει η εταιρεία σε τρίτους, οι οποίες επηρεάζουν την συμμόρφωση του προϊόντος με απαιτήσεις, ελέγχονται από την εταιρεία.

4.5.1 Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας περιλαμβάνει τα εξής:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας και Στόχων Ποιότητας
- Σχέδια HACCP
- Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας
- Οδηγίες Εργασίες
- Περιγραφές Θέσεων Εργασίας
- Έντυπα Συστήματος Ποιότητας
- Αρχεία Ποιότητας και Αρχεία HACCP
- Έγγραφα εξωτερικής προελεύσεως
- Ορθή Βιομηχανική Πρακτική

Ακολουθεί σχηματική παρουσίαση της δομής της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας της εταιρείας:



4.6.Εγχειρίδιο Ποιότητας:

Το ΕΔΠ περιγράφει συνοπτικά το Σύστημα Ποιότητας και αποτελεί το στρατηγικό επίπεδο τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας.

Πολιτική Ποιότητας και Στόχοι Ποιότητας

Η Πολιτική της εταιρείας για την Ποιότητα παρουσιάζεται στην παρ. 4.1.3 του παρόντος Εγχειριδίου Ποιότητας. Οι στόχοι Ποιότητας τίθενται και αναθεωρούνται από την Ανώτατη Διοίκηση κατά τις ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας .

4.6.1 Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας:

Οι Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας υποστηρίζουν το Εγχειρίδιο Ποιότητας και αποτελούν το τακτικό επίπεδο τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας. Ορίζουν τις ευθύνες των δραστηριοτήτων στα πλαίσια του Συστήματος Ποιότητας και περιγράφουν την τεκμηριωμένη μεθοδολογία.

4.6.2 Οδηγίες Εργασίας και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας:

Στις περιπτώσεις εκείνες που υπάρχει ανάγκη λεπτομερούς περιγραφής του τρόπου εκτέλεσης μιας συγκεκριμένης ενέργειας που καλύπτεται μακροσκοπικά από μια ΔΣΠ εκπονείται Οδηγία Εργασίας. Οι Περιγραφές Θέσεων Εργασίας είναι Οδηγίες Εργασίας που αναφέρουν τις υπευθυνότητες και αρμοδιότητες ανά θέση εργασίας, καθώς και τα τυπικά προσόντα που απαιτούνται για κάθε θέση εργασίας. Οι Οδηγίες και οι Περιγραφές Θέσεων Εργασίας αποτελούν το λειτουργικό επίπεδο τεκμηρίωσης.

4.6.3 Έντυπα Συστήματος Ποιότητας:

Είναι τα έντυπα όπου καταγράφονται τα αποτελέσματα εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας

4.6.4 Έγγραφα εξωτερικής προελεύσεως:

Βοηθούν στη εφαρμογή των ΔΣΠ και παρέχουν καθοδήγηση για τις καθημερινές δραστηριότητες. Έγγραφα αυτού του τύπου είναι: νομοθεσία, τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, έγγραφα των πελατών, τα οποία ενσωματώνονται στις καθημερινές λειτουργίες της εταιρείας.

4.6.5 Αρχεία Ποιότητας:

Παρέχουν αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας.

4.6.6 Εγχειρίδιο Ποιότητας

Η εταιρεία έχει καθιερώσει και διατηρεί το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας, το οποίο περιλαμβάνει το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας, την Πολιτική Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων και την αλληλεπίδραση των διεργασιών. Η παραγραφοποίηση του προτύπου ΕΛΙΤ EN ISO 9001:2000. Σε κάθε παράγραφο / υποπαράγραφο του ΕΔΠ αναφέρονται οι σχετικές Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας με τις οποίες καλύπτονται οι απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000/2008.

4.6.7 Έλεγχος Εγγράφων

Η εταιρεία έχει καθιερώσει την τεκμηριωμένη , βάσει της οποίας πραγματοποιείται η έκδοση, διανομή και αναθεώρηση των εγγράφων του Συστήματος Ποιότητας. Έτσι εξασφαλίζεται ότι:

- Τα έγγραφα εγκρίνονται ως προς την επάρκεια πριν από την έκδοση
- Τα έγγραφα ανασκοπούνται και αν απαιτείται ενημερώνονται και εγκρίνονται εκ νέου
- Οι αλλαγές στα έγγραφα, καθώς και η τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης τους αναγνωρίζονται
- Η διανομή των εγγράφων στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας είναι ελεγχόμενη
- Τα έγγραφα παραμένουν ευανάγνωστα και εύκολα εντοπίσιμα
- Τα έγγραφα εξωτερικής προελεύσεως ταυτοποιούνται και διανέμονται με ελεγχόμενο τρόπο.

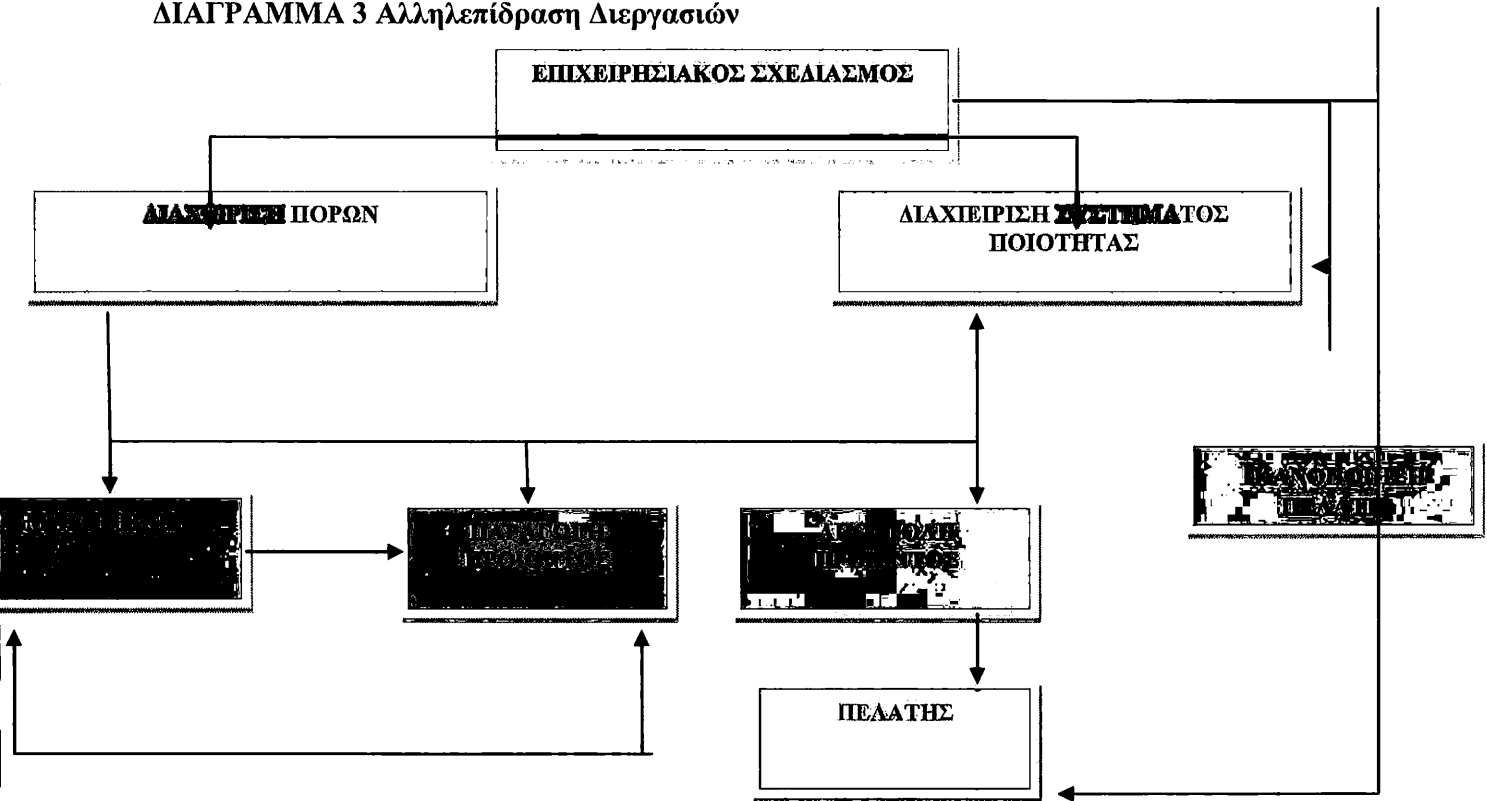
ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΕΔΠ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΔΔΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΥΔΠ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΔΣΠ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΣΠ	ΕΝΤΥΠΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΟΕ	ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΠΘΕ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΣΠ	ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.6.8 Έλεγχος Αρχείων

Η «<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.», έχει καθιερώσει και τηρεί αρχεία για την παροχή αποδείξεων συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις και για την παροχή αποδείξεων αποτελεσματικής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας.

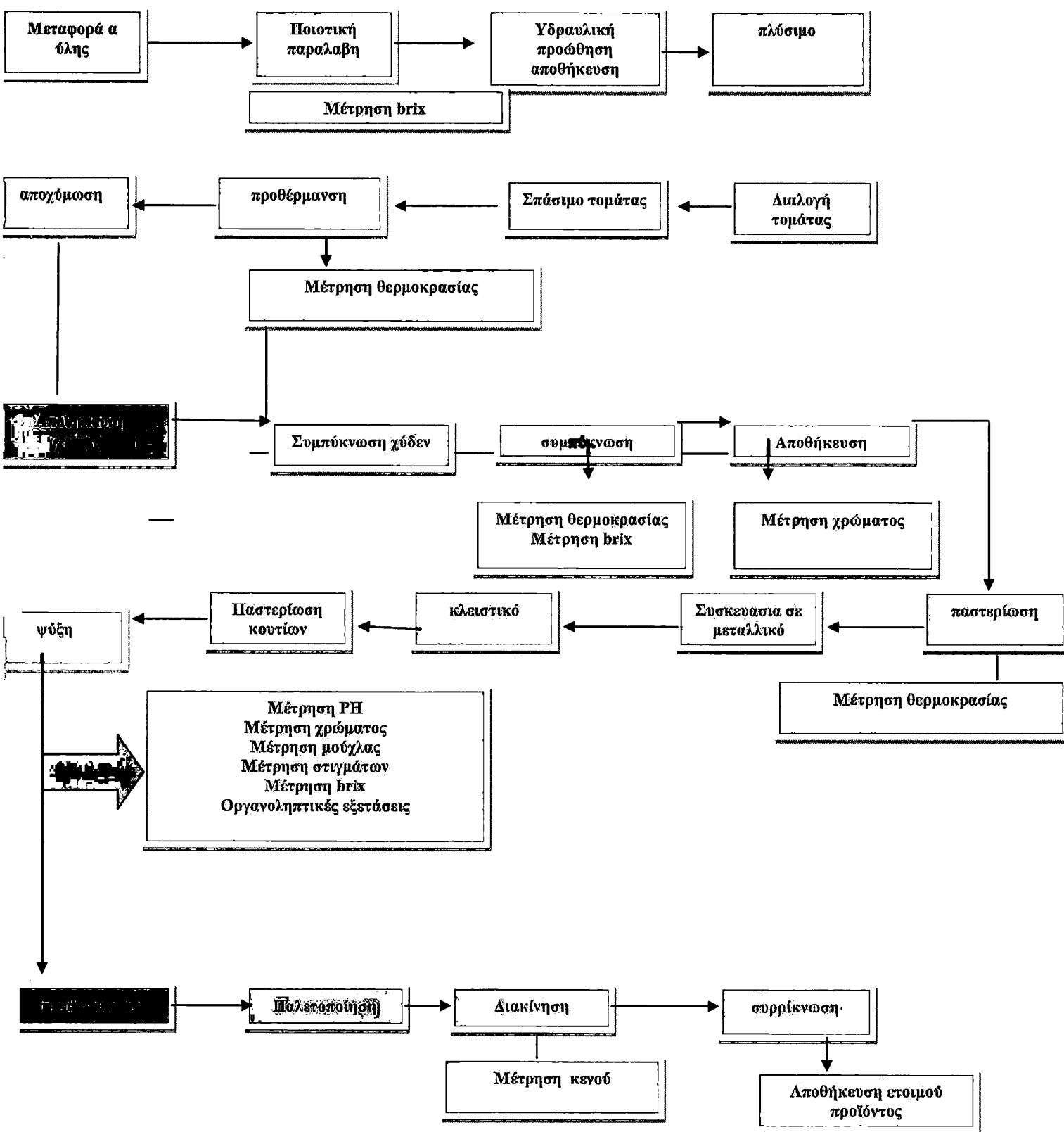
Τα αρχεία παραμένουν ευανάγνωστα, εύκολα προσβάσιμα και αναγνωρίσιμα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3 Αλληλεπίδραση Διεργασιών

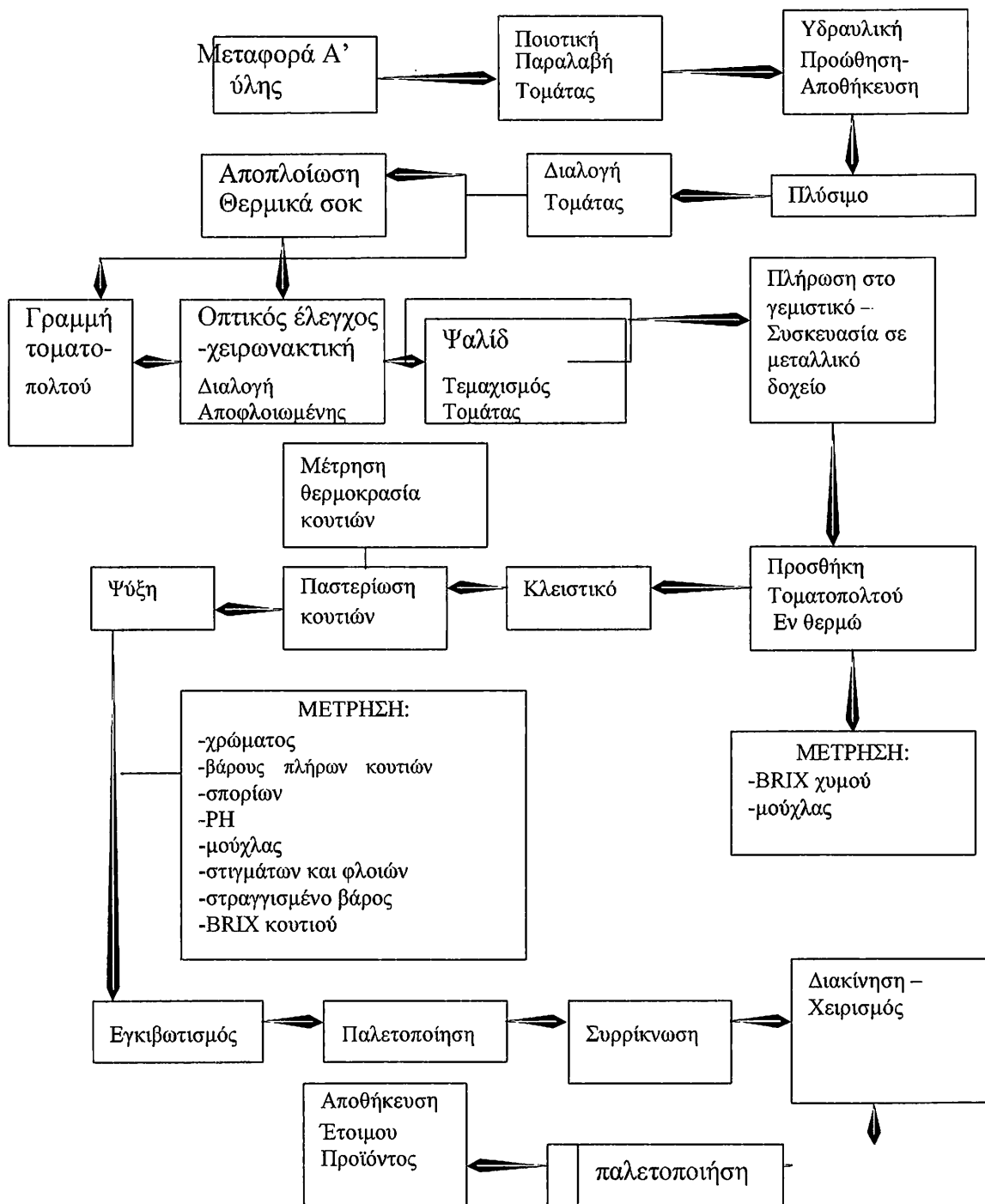


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3

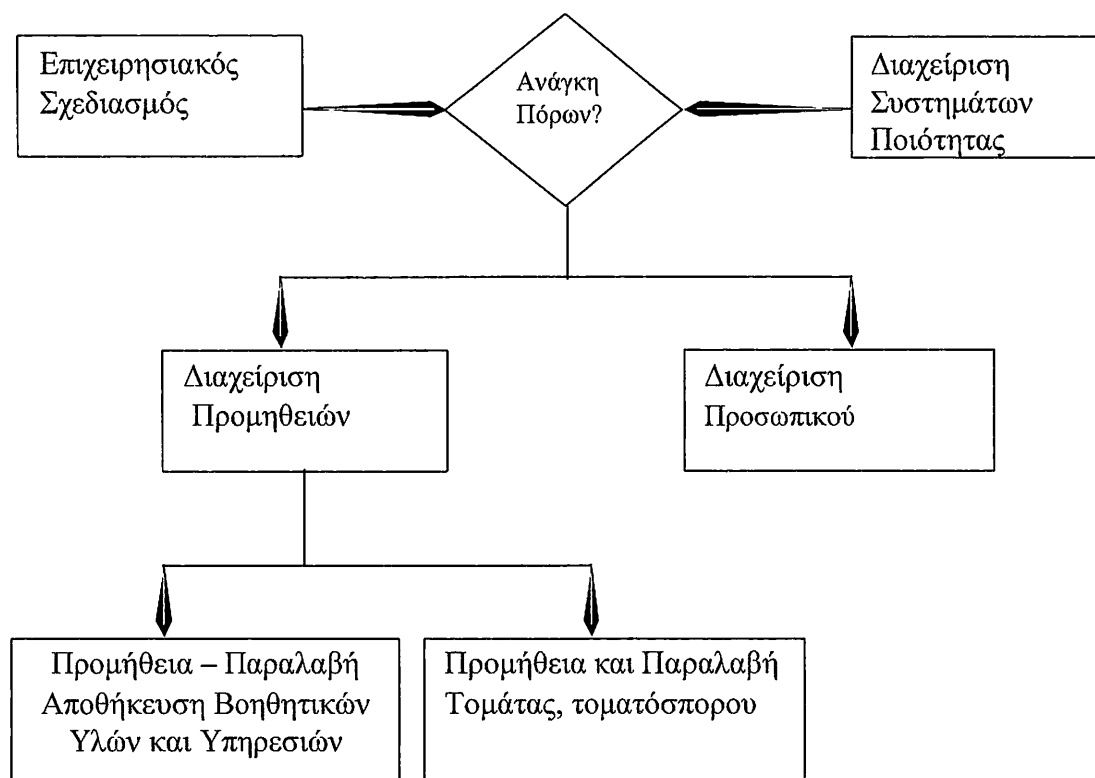
Παραγωγή και συσκευασία τοματοπολτού



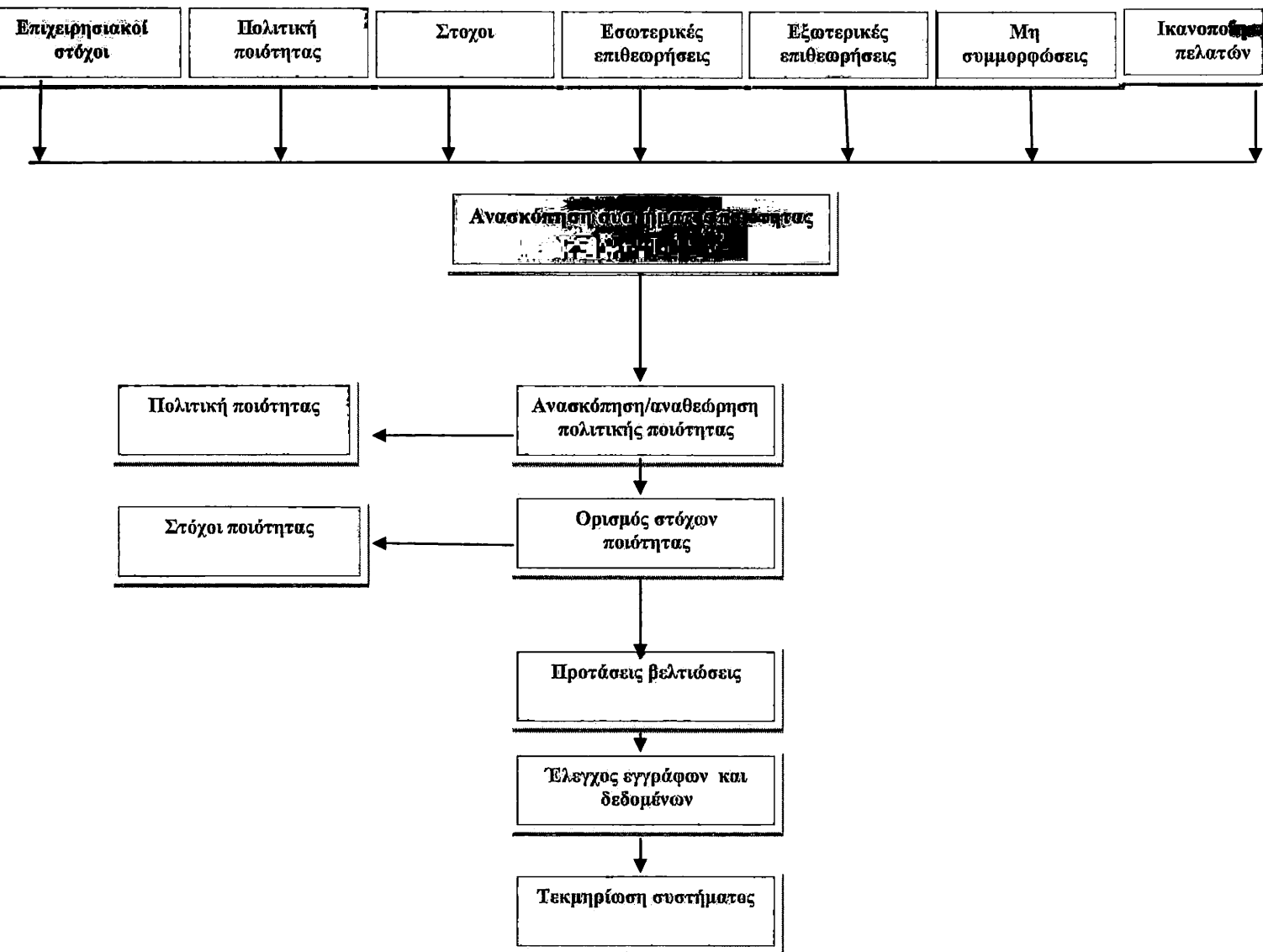
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Παραγωγή και Συσκευασία Αποφλοιωμένης (ολόκληρης και τεμαχισμένης) τομάτας



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: Διαχείριση Πόρων



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6 :
Διαχείριση του Σιτέματος
Ποιότητας



4.7 Ανάλυση Διεργασιών– Εισροές, Εκροές & Δείκτες

Α) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

A.10 Έλεγχος εγγραφών και τήρηση αρχείων ποιότητας (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

A.20 Διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

A.30 Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

A.40 Εξειδίκευση στόχων ποιότητας (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

ΕΙΣΡΟΕΣ	ΕΚΡΟΕΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ / ΣΤΟΧΟΙ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Δεδομένα διεργασιών ▪ Έγγραφο τεκμηρίωση 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αρχεία ποιότητας ▪ Δείκτες κάθε διεργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Πληρότητα στην παροχή της πληροφορίας ▪ Ιχνηλασιμότητα / έλεγχος ▪ Διευκόλυνση της αξιολόγησης και της υλοποίησης της συνολικής βελτίωσης
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προηγούμενη εμπειρία ▪ Παρατηρήσεις 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Διαπιστώσεις 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Βαθμός σημαντικότητας των διαπιστώσεων ▪ Πλήθος των διαπιστώσεων
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Διαπιστώσεις εσωτ. επιθ. ▪ Διαπιστώσεις εξωτ. επιθ. Εξωτερικές μη συμμορφώσεις(προμήθειες και εμπορική λειτουργία) ▪ Μη συμμορφώσεις παραγωγής ▪ Δείκτες άλλων διεργασιών 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Διορθωτικές ενέργειες ▪ Προληπτικές ενέργειες ▪ Επαλήθευση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρόνος υλοποίησης ως προς χρόνο προγραμματισμού διορθωτικών ενεργειών ▪ Χρόνος υλοποίησης ως προς χρόνο προγραμματισμού προληπτικών ενεργειών ▪ Ποσοστά υλοποίησης ▪ Ποσοτική εξέλιξη μη συμμορφώσεων και διαπιστώσεων

Β) ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

B.10 Καθορισμός πολιτικής ποιότητας (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

B.20 Ανασκόπηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

ΕΣΡΟΕΣ	ΕΚΡΟΕΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ / ΣΤΟΧΟΙ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Στρατηγική / φιλοσοφία εταιρείας ▪ Νομικές προσαρμογές ▪ Εξέλιξη ανταγωνιστικού περιβάλλοντος ▪ Διαπιστώσεις ανασκόπησης 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Πολιτική ποιότητας 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προσαρμοστικότητα της πολιτικής ποιότητας
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Δείκτες ποιότητας ▪ Εκθέσεις αξιολόγησης των επιμέρους διεργασιών ▪ Διαπιστώσεις εσωτ. ή / και εξωτ. επιθεωρήσεων ▪ Δεδομένα ικανοποίησης πελατών ▪ Εξέλιξη διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών ▪ Ενδο- και εξωεπιχειρησιακές αλλαγές που σχετίζονται με το ΣΔΠ ▪ Πολιτική Ποιότητας ▪ Εκθέσεις Αξιολόγησης 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Στόχοι διοίκησης ▪ Προσαρμογές των επιμέρους διαδικασιών ▪ Καθορισμός των αναγκών σε πόρους ▪ Αξιολόγηση συμπερασμάτων / αποφάσεων προηγούμενων ανασκοπήσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αξιολόγηση των συμπερασμάτων και αποφάσεων προηγούμενων ανασκοπήσεων

Γ) ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Γ.10 Σύνταξη αρχικών προτάσεων (τεκμηριωμένη)

Γ.20 Υλοποίηση έργων προϊόντικής ανάπτυξης (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

Γ.30 Υλοποίηση έργων τεχνολογικής ανάπτυξης (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

Γ.40 Ανασκόπηση και Επικύρωση έργων (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

ΕΙΣΡΟΕΣ	ΕΚΡΟΕΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ / ΣΤΟΧΟΙ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Στόχοι διοίκησης ▪ Νομοθετικές / κανονιστικές απαιτήσεις ▪ Επιθυμίες / προσδοκίες αγοράς ▪ Επιθυμίες / προσδοκίες συνεργατών ▪ Εξέλιξη ανταγωνισμού 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Εγκεκριμένες αρχικές προτάσεις ▪ Καθορισμένοι υπεύθυνοι υλοποίησης προτάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ποσοστό τελικώς επιτυχώς υλοποιημένων προτάσεων
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Εγκεκριμένες αρχικές προτάσεις ▪ Ενδοεπιχειρησιακά και εξωγενή σχετικά στοιχεία 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προγραμματισμός έργου ▪ Καθορισμός πόρων και υπευθύνων κάθε φάσης ▪ Τελικό αποτέλεσμα έργου προϊόντικής ανάπτυξης ▪ Συνταγές / Τεχνικές Προδιαγραφές ▪ Κοστολόγηση 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρόνος υλοποίησης / χρόνος προγραμματισμένου ▪ Κόστος εργατοωρών ▪ Κόστος πρωτοτύπων ▪ Πλήθος αλλαγών ▪ Ποσοστό αστοχιών
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Εγκεκριμένες αρχικές προτάσεις 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προγραμματισμός έργου ▪ Τεχνοοικονομική μελέτη ▪ Τελικό αποτέλεσμα έργου τεχνολογικής ανάπτυξης 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρόνος υλοποίησης / χρόνος προγραμματισμένου ▪ Πλήθος αλλαγών στο πρόγραμμα και στα προβλεπόμενα της TOM

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Τελικό αποτέλεσμα έργου ποιοτικής και / ή τεχνολογικής ανάπτυξης ▪ Εξωεπιχειρησιακές πληροφορίες (πελάτες, δοκιμαστική χρήση) ▪ Ενδοεπιχειρησιακές πληροφορίες 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανασκόπηση υλοποίησης έργων / επαλήθευση ▪ Επικύρωση έργων 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ποσοστό επικυρωμένων ▪ Πλήθος διαπιστωμένων αστοχιών ▪ Συνολικό κόστος σχεδιασμού ως προς όφελος έργου (μεσοπρόθεσμα)
--	---	---

Δ) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δ.10 Οργάνωση ανθρώπινου δυναμικού (τεκμηριωμένη)

Δ.20 Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

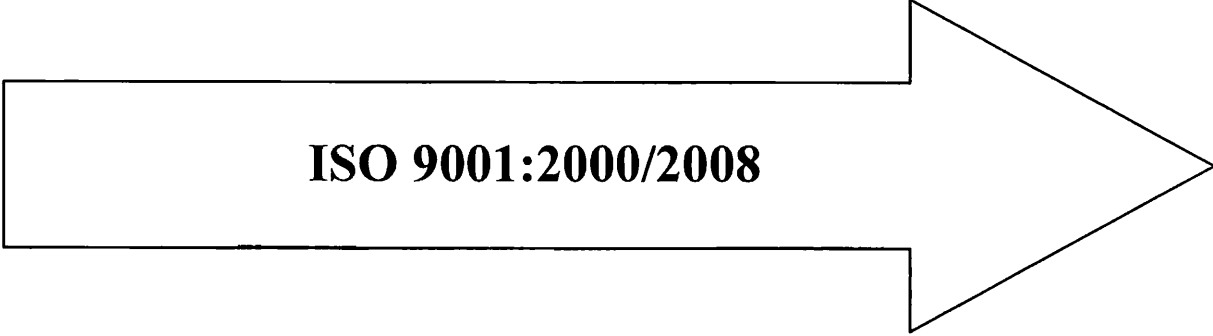
Δ.30 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

Δ.40 Σύστημα υγιεινής και ασφάλειας (τεκμηριωμένη / κρίσιμη)

ΕΙΣΡΟΕΣ	ΕΚΡΟΕΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ / ΣΤΟΧΟΙ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Οργανόγραμμα εταιρίας ▪ Δεδομένα ανθρώπινου δυναμικού: δημογραφικά, οικονομικά, εκπαιδευτικά, χαρακτηριστικά θέσης εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Περιγραφές θέσεων εργασίας ▪ Εκπαιδευτικές και εμπειρικές απαιτήσεις ▪ Πίνακας στατιστικής επεξεργασίας δεδομένων 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Βαθμός κάλυψης των προβλεπόμενων εκπαιδευτικών και εμπειρικών απαιτήσεων ▪ Ποιοτική ανάλυση οργανογράμματος και οργανωτικής δομής
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Δεδομένα πωλήσεων ▪ Εκθέσεις προϊσταμένων ▪ Ερωτηματολόγια συνεργατών (κρίσεις και προτάσεις για την εταιρεία και το περιβάλλον εργασίας) ▪ Παραγωγικότητα συνεργατών στα τμήματα παραγωγής (MRP) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Στατιστικά απόδοσης συνεργατών στην εμπορική διεύθυνση ▪ Στατιστικά απόδοσης συνεργατών στην παραγωγή ▪ Επεξεργασία εκθέσεων και ερωτηματολογίων ▪ Συνδυαστική ανάλυση του κόστους ανθρώπινου Δυναμικού 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Στατιστικά απόδοσης συνεργατών στην εμπορική διεύθυνση ▪ Στατιστικά απόδοσης συνεργατών στην παραγωγή ▪ Συνδυαστική ανάλυση του κόστους ανθρώπινου Δυναμικού

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ISO 9001:2000/2008

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ISO 9001:20002008»
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΜΑΤΟΠΟΛΤΟΥ**

Η Εταιρία ως οικονομική οργάνωση κοινωνικού χαρακτήρα έχοντας σαν σκοπό την πολύπλευρη ανάπτυξη της περιοχής στην οποία δραστηριοποιείται, έθεσε μεταξύ των στόχων της την διαμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ΕΛΟΤ ISO 9001:2000/2008 στις εγκαταστάσεις της μονάδας παραγωγής επεξεργασίας συσκευασίας τοματοπολτού με πρωταρχικό σκοπό να πετύχει την ασφαλή παραγωγή, επεξεργασία, συσκευασία και εμπορία τ τοματοπολτού καθώς διασφαλίζοντας το άριστο οικονομικό αποτέλεσμα προστατεύοντας το φυσικό περιβάλλον .

Αποτελεί δέσμευση της εταιρίας η συνεχής ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών, των αρμόδιων αρχών και της νομοθεσίας, που αφορούν τόσο στην ασφάλεια των εργαζομένων στο χώρο παραγωγής όσο και στην ποιότητα , ασφάλεια και υγιεινή των προϊόντων της, στη χρήση φιλοπεριβαλλοντικών πρακτικών κατά την άσκηση οποιασδήποτε δραστηριότητας, στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων ,στη συνεχή αύξηση της ικανοποίησης των πελατών, και στη διάχυση της πολιτικής ποιότητας και ασφάλειας σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη της εταιρίας λαμβάνοντας υπόψη συνεχώς τα νέα επιστημονικά και νομοθετικά δεδομένα.

Παράλληλα, η εταιρία διασφαλίζει την τήρηση της ηθικής τόσο σε επίπεδο εμπορικών συναλλαγών όσο και σε επίπεδο διαπροσωπικών σχέσεων, στοχεύοντας αφενός στο σεβασμό προμηθευτών και πελατών και αφετέρου στην απουσία διακρίσεων μέσα στην επιχείρηση σε σχέση με το φύλο, χρώμα, φυλή, ηλικία, θρησκευτικές και πολιτικές πεποιθήσεις.

Η εταιρία δεσμεύεται επίσης για την εφαρμογή, τεκμηρίωση, συνεχή τήρηση και διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ΕΛΟΤ (ISO 9001:2000/ 2008) μέσω της διάθεσης των αναγκαίων πόρων και της ανασκόπησης τους από αυτήν.

Ο κυριότερος παράγοντας για την επίτευξη του παραπάνω στόχου είναι η κατανόηση της σημαντικότητας του από όλα τα στελέχη και τους εργαζόμενους, μέσω διαρκούς και συστηματικής εκπαίδευσης πάνω σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας και υγιεινής αλλά και από όλους τους πελάτες και προμηθευτές, μέσω της γνωστοποίησης των απαιτήσεων και προδιαγραφών της επιχείρησης .

Κατά συνέπεια, κάθε στέλεχος, εργαζόμενος και συνεργάτης της εταιρείας, συμμετέχει στην επίτευξη των στόχου αυτού με τη συμβολή του στην σωστή τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζει η Εταιρία .

Προκειμένου να εφαρμοστεί με επιτυχία η πολιτική ποιότητας είναι απαραίτητη η συμβολή όλου του προσωπικού της εταιρείας, το οποίο μέσα από ενημέρωση και εκπαίδευση καλείται να ασκεί τις καθημερινές του δραστηριότητες υπεύθυνα και με τρόπο που να μην επιβαρύνεται το προϊόν και το περιβάλλον.

Η εταιρία με την εφαρμογή του Διαχείρισης Ποιότητας και σε συνεργασία με το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση της

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	
<p>Τίτλος: ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</p> <p style="text-align: right;">ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΗΘΗΚΕ ΑΠΟ Συντονιστής ασφάλειας τροφίμων</p> <p>Τμήμα: << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.</p> <p>Ημερομηνία:</p> <p><i>Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος.</i></p>	
Σκοπός θέσης	
Είναι υπεύθυνος για τη διοίκηση όλων των δραστηριοτήτων της εταιρίας	
Υπευθυνότητες	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ανασκοπεί, εγκρίνει και εποπτεύει όλες τις δραστηριότητες του ΣΔΠ ➤ Ασκεί γενική διοίκηση ➤ Έχει την επιχειρηματική, αστική ευθύνη της επιχείρησης ➤ Επικοινωνεί με κάθε Μέσο την Πολιτική της επιχείρησης ➤ Είναι αρμόδιος για την επικοινωνία με την ομάδα ασφάλειας τροφίμων και τους υπεύθυνους των τμημάτων ➤ Καθορίζει τους στόχους και την πολιτική της επιχείρησης ➤ Συντάσσει το εγχειρίδιο ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων ➤ Καθορίζει τα προσόντα πρόσληψης κάθε θέσης εργασίας 	
Εκπαίδευση	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Εμπειρία σε διοίκηση επιχειρήσεων ➤ Δεν απαιτείται ιδιαίτερη τεκμηριωμένη εκπαίδευση σε σχέση με εμπορικές λειτουργίες 	
Απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες	
<p>Ο Πρόεδρος Δ.Σ. πρέπει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με τα προϊόντα της επιχείρησης, τις διεργασίες και τους κινδύνους εντός του πεδίου εφαρμογής ISO 9001:2000/2008 ➤ Να μπορεί να αναγνωρίζει και να εφαρμόζει τις νομικές και άλλες απαιτήσεις (π.χ. πελατειακές) της επιχείρησης ➤ Να διοικεί και να κατευθύνει το προσωπικό ➤ Να διασφαλίζει την ορθή τήρηση του -ΣΔΠ 	

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	
Τίτλος: Συντονιστής Ομάδας Ασφάλειας Τροφίμων	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΕ ΑΠΟ Υπεύθυνος παραγωγής
Τμήμα: << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.	
Ημερομηνία:	
<i>Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος..</i>	
Σκοπός θέσης	
Ο συντονισμός όλων των συμμετεχόντων στο ΣΔΠ της επιχείρησης μέσω της ενθάρρυνσης, εκπαίδευσης και διοίκησης του προσωπικού, του ελέγχου και παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας εφαρμογής του συστήματος. Στόχος του Συντονιστή ομάδας ασφάλειας τροφίμων αποτελεί η διοικητική διασφάλιση των κανόνων λειτουργίας ασφάλειας και υγιεινής στις δραστηριότητες του συνεταιρισμού σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000/2008 και την ΚΥΑ 487/2000	
Υπευθυνότητες	
<p>Συντονιστής Ομάδας Ασφάλειας Τροφίμων:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ διασφαλίζει ότι το ΣΔΠ της επιχείρησης έχει εγκατασταθεί, εφαρμόζεται και τηρείται, σύμφωνα με το πρότυπο του ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000/2008 ➤ Αναφέρεται στον Εκπρόσωπο Διοίκησης σχετικά με την αποτελεσματικότητα, καταλληλότητα και ανάγκες βελτίωσης του συστήματος ➤ Οργανώνει τις εργασίες της ομάδας ασφάλειας τροφίμων και να εξασφαλίζει ότι η σύνθεσή της είναι σύμφωνη με τις ανάγκες της μελέτης ➤ Προτείνει αλλαγές στην ομάδα ασφάλειας τροφίμων, εάν αυτό είναι απαραίτητο ➤ Αντιπροσωπεύει την ομάδα στην διοίκηση ➤ Ενεργοποιεί τη διαδικασία διορθώσεων και προληπτικών/διορθωτικών ενεργειών, θέτοντας υπεύθυνο και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης ➤ Παρακολουθεί την εφαρμογή των διορθώσεων και προληπτικών/διορθωτικών ενεργειών και ελέγχει την αποτελεσματικότητά τους ➤ Αναλαμβάνει την οργάνωση των εσωτερικών επιθεωρήσεων και την κατάρτιση χρονοδιαγράμματος διεξαγωγής αυτών ➤ Αποστέλλει στους πελάτες το ερωτηματολόγιο βαθμού ικανοποίησης πελατών και αναλύει στατιστικά τις απαντήσεις ➤ Διευθετεί όλα τα ζητήματα παραπόνων πελατών ➤ Εκπροσωπεί το συνεταιρισμό αναφορικά με την επικοινωνία της σε θέματα ποιότητας, ασφάλειας και υγιεινής τροφίμων ➤ Είναι ο κύριος εισηγητής θεμάτων κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση ➤ Επαληθεύει το ΣΔΠ ➤ Ευθύνεται για τον έλεγχο και χειρισμό των εγγράφων του ΣΔΠ ➤ Πραγματοποιεί τις απαιτούμενες δειγματοληψίες 	
Εκπαίδευση / Εμπειρία	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Γεωτεχνική ή παρεμφερή ανώτερη ή ανώτατη εκπαίδευση ➤ Εμπειρία σε Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων ➤ Προϋπηρεσία στον κλάδο των τροφίμων για 2 χρόνια τουλάχιστον 	
Απαιτούμενες γνώσεις / ικανότητες	

Συντονιστής ομάδας ασφάλειας τροφίμων πρέπει:

- Να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με τα προϊόντα της επιχείρησης, τις διεργασίες και τους κινδύνους εντός του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ
- Να μπορεί να αναγνωρίζει και να επαληθεύει τα κρίσιμα σημεία ελέγχου και τους απαιτούμενους ελέγχους
- Να διοικεί και να κατευθύνει το προσωπικό
- Να διασφαλίζει την ορθή τήρηση του συστήματος ISO 9001:2000/ 2008
- Να επικοινωνεί με την διοίκηση

Περιγραφή Θέσης εργασίας	
Τίτλος: Υπεύθυνος Παραγωγής επεξεργασίας	
Αντικαταστάθηκε από ΥΔΠ- Συντονιστής ασφάλειας τροφίμων	
Τμήμα: << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.	
Ημερομηνία	
<i>Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος.</i>	
Σκοπός θέσης	
Υπεύθυνος για την ορθή λειτουργία των δραστηριοτήτων της επιχείρησης , της Παραγωγής επεξεργασίας συσκευασίας και του Εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένου και του προσωπικού	
Υπευθυνότητες	
Ο Υπεύθυνος Παραγωγής: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Έχει τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων υγιεινής κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας ➤ Εφαρμόζει τις οδηγίες της διοίκησης ως προς τη λειτουργία και τις δραστηριότητες ➤ Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα του χώρου της μονάδας παραγωγής –επεξεργασίας συσκευασίας ➤ Εφαρμόζει και τηρεί τα προαπαιτούμενα, τα προαπαιτούμενα προγράμματα και όλα τα προγράμματα GMP/GHP ➤ Καταμερίζει τις αρμοδιότητες του εποχικού προσωπικού που εργάζεται ➤ Προγραμματίζει και εφαρμόζει τις καθημερινές εντολές παραγωγής ➤ Έχει την τελική ευθύνη όλων των παραμέτρων παρακολούθησης του ΣΔΠ σε συνεργασία με τον Συντονιστή Ομάδας Ασφάλειας Τροφίμων (εάν δε συμπίπτει η θέση) ➤ Εκπαιδεύει το προσωπικό σε κάθε σημαντική εργασία του τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων μεταφοράς προϊόντων ➤ Ευθύνεται για τους ελέγχους και την τακτική συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού ➤ Υπεύθυνος για την απόρριψη ή επιστροφή μη αποδεκτών προϊόντων μετά από συνεννόηση με τον Εκπρόσωπο Διοίκησης ➤ Υπεύθυνος για την ορθή αποθήκευση και μεταφορά όλων των προϊόντων εντός των οχημάτων μεταφοράς ➤ Υπεύθυνος για την διαχείριση μεταφερόμενων προϊόντων ➤ Υπεύθυνος για τον έλεγχο της τήρησης των προδιαγραφών για τα υλικά συσκευασίας ➤ Αναλαμβάνει την τακτική συντήρηση και τις έκτακτες επισκευές του μηχανολογικού εξοπλισμού της επιχείρησης ➤ Υπεύθυνος για την προγραμματισμένη διακρίβωση των μετρητικών οργάνων ➤ Συλλέγει όλα τα αρχεία και έγγραφα που αφορούν στο μηχανολογικό εξοπλισμό ➤ Ευθύνεται για την έγκαιρη προμήθεια των κατάλληλων ανταλλακτικών του εξοπλισμού ➤ Τηρεί και συμπληρώνει όλα τα σχετικά έντυπα στο πεδίο ευθύνης του 	
Εκπαίδευση / Εμπειρία	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Πολύ καλή γνώση της παραγωγικής διαδικασίας και προϊόντων ➤ Διετής εμπειρία σε χώρους παραγωγής ➤ Εκπαίδευση για την ορθή λειτουργία της μονάδας παραγωγής επεξεργασίας μελιού ➤ Βασικές γνώσεις χειρισμού και συντήρησης μηχανολογικού εξοπλισμού 	
Απαιτούμενες Γνώσεις / Ικανότητες	

Ο Υπεύθυνος Παραγωγής πρέπει:

- να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με τα προϊόντα της επιχείρησης, τις διεργασίες και τους κινδύνους εντός του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ
- Να μπορεί να αναγνωρίζει και να εφαρμόζει τις νομικές και άλλες απαιτήσεις, όσον αφορά την παραγωγή των προϊόντων
- Να έχει εμπειρία και γνώση πάνω σε αρχές μηχανολογίας και ηλεκτρολογίας
- Να διασφαλίζει την ορθή λειτουργία όλου του εξοπλισμού
- Να διασφαλίζει την ορθή τήρηση του συστήματος
- Να διατηρεί καλές σχέσεις επικοινωνίας με όλο το προσωπικό
- Να φέρνει σε πέρας τις προγραμματισμένες υποχρεώσεις παραγωγής.

Περιγραφή Θέσης
εργασίας

Τίτλος: Υπεύθυνος Οικονομικής Διαχείρισης & Πωλήσεων (Λογιστήριο)

Τμήμα: << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.**

Αντικαθίσταται από: Βοηθό Λογιστή

Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος.

Σκοπός θέσης

Έχει την ευθύνη της σωστής λειτουργίας του τμήματος της Οικονομικής Διαχείρισης - Λογιστηρίου

Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Λογιστηρίου:

- Είναι υπεύθυνος για τις πωλήσεις και την λήψη των παραγγελιών από τους πελάτες
- Ενημερώνει εγκαίρως τους πελάτες σε περίπτωση αδυναμίας εκπλήρωσης των όρων της παραγγελίας
- Οργανώνει τη διαδικασία των προσφορών και αξιολόγησης των προμηθευτών
- Είναι υπεύθυνος για την επιλογή των προμηθευτών υλικών συσκευασίας του τμήματός του, με βάση την συνεργασία των προηγούμενων ετών
- Επιμελείται τις συμφωνίες με τις μεταφορικές εταιρείες
- Είναι υπεύθυνος για την κοπή των δελτίων αποστολής και εισαγωγής
- Είναι αρμόδιος για την εποπτεία του συστήματος μηχανοργάνωσης
- Μισθοδοσία του Προσωπικού
- Ορθή κίνηση Λογιστηρίου
- Ενημέρωση των Βιβλίων
- Έκδοση συγκεντρωτικών πελατών και προμηθευτών

Είναι επίσης υπεύθυνος:

- Για τη σύνταξη του προϋπολογισμού της επιχείρησης.
- Για τη σύνταξη του Ισολογισμού-Απολογισμού και των πάσης φύσεως οικονομικών καταστάσεων της Επιχείρησης.
- Παρακολούθηση και εκτέλεση ετήσιου προϋπολογισμού και μέριμνα για τις επιβαλλόμενες αναμορφώσεις του.
- Για την εισήγηση των δυνατοτήτων επενδύσεων καθώς και της τιμολογιακής πολιτικής της Επιχείρησης.
- Για την παρακολούθηση της αποδοτικότητας του προσωπικού της και τη σύνταξη των εκθέσεων ατομικής αξιολόγησης.
- Υποβολή των προβλεπόμενων από τη φορολογική νομοθεσία δηλώσεων
- Παρακολούθηση τραπεζικών λογαριασμών
- Παρακολούθηση του αποθέματος των προϊόντων

Εκπαίδευση / Εμπειρία

- Απόφοιτος Οικονομικής Σχολής
- Διετής εμπειρία σε αντίστοιχη θέση
- Εκπαίδευση σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας
- Γνώση αγγλικών και Η/Υ

Απαιτούμενες Γνώσεις / Κανονιστές

Ο Υπεύθυνος Λογιστηρίου πρέπει:

- Να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με την ορθή τήρηση των λογιστικών βιβλίων
- Να διασφαλίζει την τήρηση ταμειακών και συμψηφιστικών εγγράφων
- Να φέρνει σε πέρας τις προγραμματισμένες εργασίες
- Να είναι ενήμερος για νομικές και κανονιστικές διατάξεις που αφορούν στη λογιστική

Περιγραφή Θέσης εργασίας	
<p>Τίτλος: Υπεύθυνος Τεχνικής Συντήρησης και διακρίβωσης μετρητικού εξοπλισμού Αντικαταστάθηκε από:</p>	
<p>Τμήμα: << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.</p>	
<p>Ημερομηνία:</p>	
<p><i>Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος.</i></p>	
Σκοπός θέσης	
<p>Υπεύθυνος για την ορθή λειτουργία και συντήρηση του μηχανολογικού και μετρητικού εξοπλισμού της εταιρίας</p>	
Υπευθυνότητες	
<p>Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Συντήρησης:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Υπεύθυνος για την προγραμματισμένη διακρίβωση των μετρητικών οργάνων ➤ Συλλέγει όλα τα αρχεία και έγγραφα που αφορούν στο μηχανολογικό εξοπλισμό ➤ Ευθύνεται για την έγκαιρη προμήθεια των κατάλληλων ανταλλακτικών του εξοπλισμού ➤ Αναλαμβάνει την τακτική συντήρηση και τις έκτακτες επισκευές του μηχανολογικού εξοπλισμού της εταιρίας ➤ Τηρεί και συμπληρώνει όλα τα σχετικά έντυπο στο πεδίο ευθύνης του ύστερα από οποιαδήποτε επέμβαση στο μηχανολογικό εξοπλισμό 	
Εκπαίδευση / Εμπειρία	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Πολύ καλή γνώση της παραγωγικής διαδικασίας και προϊόντων ➤ Διετής εμπειρία σε χώρους παραγωγής ➤ Εκπαίδευση για την ορθή λειτουργία του εξοπλισμού ➤ Βασικές γνώσεις χειρισμού και συντήρησης μηχανολογικού και μετρητικού εξοπλισμού 	
Απαιτούμενες Γνώσεις / Ικανότητες	
<p>Ο Υπεύθυνος Παραγωγής πρέπει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με τα προϊόντα της επιχείρησης, τις διεργασίες και τους κινδύνους εντός του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ ➤ Να έχει εμπειρία και γνώση πάνω σε αρχές μηχανολογίας και ηλεκτρολογίας ➤ Να διασφαλίζει την ορθή λειτουργία όλου του εξοπλισμού ➤ Να διατηρεί καλές σχέσεις επικοινωνίας με όλο το προσωπικό ➤ Να φέρνει σε πέρας τις προγραμματισμένες εργασίες. 	

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	
Τίτλος: Εποχικό προσωπικό	Αντικαταστάθηκε από:
Τμήμα: << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.	
Ημερομηνία:	
<i>Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος.</i>	
Σκοπός θέσης	
Υπεύθυνος για :	
<ul style="list-style-type: none"> • Τη διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών παραγωγής επεξεργασίας και συσκευασίας τομάτας • Την παραλαβή, επεξεργασία , τυποποίηση, συσκευασία αποθήκευση, τομάτας 	
Υπευθυνότητες	
Το εποχικό προσωπικό:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Διεκπεραιώνει την παραλαβή και ποιοτικό έλεγχο προϊόντων, επεξεργασία τυποποίηση συσκευασία τους σύμφωνα με τους απαιτούμενους κανόνες υγιεινής 	
Εκπαίδευση / Εμπειρία	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Εμπειρία στη διαδικασία παραγωγής για 1 χρόνο τουλάχιστο ➤ Πολύ καλή γνώση των προϊόντων και ποιοτικών προδιαγραφών τους ➤ Υποχρεωτική εκπαίδευση σε χειρισμό πολύπλοκων και επικίνδυνων μηχανημάτων μεταφοράς 	
Απαιτούμενες Γνώσεις / Ικανότητες	
Πρέπει:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με τα προϊόντα της επιχείρησης, τις διεργασίες και τους κινδύνους εντός του πεδίου ευθύνης του και εφαρμογής των αρχών του ΣΔΠ ➤ Να μπορεί να αναγνωρίζει και να εφαρμόζει τις νομικές και άλλες απαιτήσεις, όσον αφορά την μεταφορά των προϊόντων ➤ Να διασφαλίζει την ορθή τήρηση του συστήματος στο χώρο λειτουργίας του 	

Περιγραφή Θέσης Εργασίας	
<p>Τίτλος: Υπεργολάβοι</p> <p>Ορισμός: Ως υπεργολάβος νοείται το πρόσωπο που συμβάλλει με μίσθωση έργου στην επιχείρηση και αναλαμβάνει την εκτέλεση τεχνικού έργου που θα του ανατεθεί.</p> <p>Τμήμα: << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.</p> <p>.Ημερομηνία:</p> <p><i>Η περιγραφή θέσης εργασίας αναφέρεται στις βασικές υπευθυνότητες της συγκεκριμένης θέσης. Δεν περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της θέσης, όπως περαιτέρω εργασίες ή υπευθυνότητες που ορίζονται από προϊστάμενους ή την απαίτηση για συλλογική εργασία προς το κοινό όφελος.</i></p>	
Σκοπός θέσης	
<p>Οι υποχρεώσεις των υπεργολάβων της εταιρείας είναι οι εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνεργασία- Συνέπεια στο χρόνο ολοκλήρωσης του έργου • Να λαμβάνουν και να τηρούν όλα τα μέτρα ασφαλείας που αφορούν το έργο-υπηρεσία • Επίλυση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν-Τεχνική υποστήριξη • Τιμές • Επαγγελματικότητα που σχετίζεται και με τη σύναψη συμβολαίων • Τη διεκπεραίωση εσωτερικών επιθεωρήσεων πάνω στο ΣΔΠ (τεχνικοί σύμβουλοι συστημάτων ποιότητας) • Ευγένεια –τήρηση των κανόνων συμπεριφοράς απέναντι στη διοίκηση και το προσωπικό της εταιρίας «.» 	
Εκπαίδευση / Εμπειρία	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Εμπειρία στον τομέα του για 3 χρόνια τουλάχιστον ➤ Πολύ καλή γνώση των υπηρεσιών που παρέχουν 	
Απαιτούμενες Γνώσεις / Ικανότητες	
<p>Πρέπει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Να έχει γνώση και εμπειρία σχετικά με τις υπηρεσίες ➤ Να μπορεί να αναγνωρίζει και να εφαρμόζει τις νομικές και άλλες απαιτήσεις, όσον αφορά την υπηρεσία που παρέχει ➤ Να διασφαλίζει την ορθή τήρηση του συστήματος στο χώρο λειτουργίας της επιχείρησης. 	

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΝ ΕΛΟΤ ISO 9001 2000/2008	ΑΠΟΔΕΚΤΟ	ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΟ	ΣΧΟΛΙΑ
<p>ΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</p> <p>ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</p> <p>ΕΧΕΙ ΑΝΑΠΤΥΞΕΙ & ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΕΙ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ • ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ • ΕΛΕΓΧΟ <p>ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ;</p> <p>A. ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΚΑΘΑΡΑ ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΚΑΘΟΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΣΔΑΤ;</p> <p>B. ΕΙΝΑΙ Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΣΥΜΦΩΝΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;</p> <p>C. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΥ ΝΑ ΔΙΑΤΥΠΩΝΕΤΑΙ ΕΥΚΡΙΝΩΣ ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ Π.Α.Τ. & Η ΟΠΟΙΑ ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ • ΠΙΘΑΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ • ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ • ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΡΜΟΔΙΩΝ ΑΡΧΩΝ (Ε.Φ.Ε.Τ.) <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΟΤΙ ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΥΠ'ΟΨΗ ΝΕΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΣΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ;</p> <p>D. ΚΑΤΑΝΟΟΥΝ ΟΛΟΙ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΥΤΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΤΗΡΟΥΝ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ;</p> <p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ; ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΕΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ; ΚΟΙΝΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΤΑΙ Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ; ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΟΙ ΑΛΛΗΛΟΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΥΤΟΥ;</p>			
<p>ΕΧΕΙ ΔΟΘΕΙ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΥΤΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΕ:</p> <p>(a) ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΙΘΑΝΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.</p> <p>(b) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ Η' ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΩΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΛΗΦΘΕΙ Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ Η' ΕΠΑΝΕΜΦΑΝΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.</p> <p>(c) ΕΛΕΓΧΟ ΤΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΩΣ ΟΤΟΥ Η ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΗ Η' ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΙΟΡΘΩΘΕΙ</p> <p>Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΧΕΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΕΙ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΠΑΡΕΧΕΙ ΕΠΑΡΚΕΙΣ ΠΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ;</p> <p>ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΦΑΡΜΟΓΗ, ΤΗΡΗΣΗ, ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΠΩΣ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΧΟΥΝ ΔΟΘΕΙ;</p> <p>ΥΔΠ- ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</p> <p>ΠΟΙΟΣ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΔΠ-ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</p>			

<p>ΤΡΟΦΙΜΩΝ ;</p> <p><i>ΕΧΕΙ ΑΥΤΟΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΔΠ;</i></p> <p><i>ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ;</i></p> <p><i>ΠΟΙΑ ΜΕΘΟΔΟ,ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Η' ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΑΥΤΟΣ/Η ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ;</i></p> <p><i>ΤΙ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΚΑΤΑ ΑΥΤΟΝ ΈΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ;</i></p>			
<p>ΟΜΑΔΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</p> <p><i>A. ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΙΑ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΕΝΗ ΟΜΑΔΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ;</i></p> <p><i>B. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (ΓΝΩΣΗ, ΕΜΠΕΙΡΙΑ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ, ΣΠΟΥΔΕΣ) ΠΟΥ ΝΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΓΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ;</i></p> <p><i>C. ΟΠΟΥ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ(ΕΙΔΙΚΟΥΣ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΕΣ) ΓΙΑ ΒΟΗΘΕΙΑ, ΑΥΤΟ ΦΑΙΝΕΤΑΙ ΜΕ ΓΡΑΠΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΕΙΝΑΙ ΞΕΚΑΘΑΡΟΣ, ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΟΣ ΚΑΙ ΕΥΚΟΛΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΣ Ο ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥΣ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ;</i></p> <p>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</p> <p><i>ΠΩΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ; ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΑΝΑΓΚΙΑΣ ΑΥΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ; ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑ ΤΙ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ; ΤΗΡΟΥΝΤΑΙ ΑΡΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ;</i></p> <p>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ</p> <p><i>ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ; ΤΗΡΟΥΝΤΑΙ ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΑΥΤΩΝ;</i></p> <p><i>ΑΝΑΣΚΟΠΟΥΝΤΑΙ ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ ΚΑΙ ΟΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΩΝ ΑΡΧΩΝ ΩΣΤΕ Η ΔΕΔΗΛΩΜΕΝΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΝΑ ΕΚΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ;</i></p> <p>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΔΠ</p> <p><i>:</i></p>			
<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ</p> <p><i>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΙ ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΝΑ ΣΧΕΔΙΟ HACCP ΠΟΥ ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 22000 ΤΟΥ ΕΛΟΤ ΚΑΙ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;</i></p> <p><i>ΕΤΝΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΗ Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ;</i></p> <p><i>ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΤΑΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΤΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΑΙ ΣΥΝΕΧΩΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ :</i></p> <p><i>A. ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</i></p> <p><i>B. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</i></p> <p><i>C. ΚΑΝΟΝΕΣ ΟΡΘΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ</i></p>			
<p>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ</p> <p><i>Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΘΙΕΡΩΝΕΙ, ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΕΙ ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ;</i> <i>• ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΛΟΓΑ ΤΟΥ ΜΕΓΕΘΟΥΣ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;</i> 			

- ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ;
- ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΥΠΟΥΧΗ ΟΛΗ Η ΔΕΟΥΣΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥΣ;

ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΕΙΝΑΙ ΚΑΘΙΕΡΩΜΕΝΑ ΤΑ ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΟΠΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΟΝΤΑΙ:

- ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΕΛΕΓΧΟΝΤΑΙ ΜΕ ΑΥΤΑ;
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΕΛΕΓΧΟΥ;
- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ;
- ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ;
- ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ;
- ΑΡΧΕΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ;

ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΙΑ **ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΗ** ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ, ΟΠΩΣ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΟΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ; ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ;

ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΙΑ ΚΑΠΟΙΑ ΠΑΡΟΜΟΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΥ ΝΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΙ ΤΙΣ ΠΑΡΟΥΣΕΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΑΘΕ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΚΑΙ ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΗ ΑΜΕΣΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΟΠΟΥ ΚΑΙ ΟΤΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ;

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΥΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ:

- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ (ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ) ;
- ΥΠΑΡΞΗ ΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΚΑΙΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ;
- ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗ ΑΚΥΡΩΝ ΚΑΙ ΠΑΛΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ;
- ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΛΗΓΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΜΗ ΧΡΗΣΗ ΚΑΤΑ ΛΑΘΟΣ;
- ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ ΠΑΛΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΤΗΡΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΝΟΜΙΚΟΥΣ Η' ΑΛΛΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ:

- ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΣΗΣ
- ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΣΤΟ ΙΔΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ Η' ΣΕ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)

ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΔΠ

ΥΠΑΡΧΕΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΤΟΥ ΣΔΠ ΣΑΝ ΜΕΛΕΤΗ ;

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

A

- ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΙΘΑΝΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΜΕ ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ, ΧΗΜΙΚΑ, ΦΥΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΣ:
- ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ
- ΚΥΚΛΟ ΖΩΗΣ
- ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ, ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ
- ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ

B

ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΥ ΝΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΠΑΡΚΩΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΠΡΟΪΟΝ/ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΟΤΑΝ ΑΥΤΑ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ;

- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΕΣ ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ
- ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ
- ΧΗΜΙΚΑ, ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ
- ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

<p>ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΝΜΕΝΟΜΕΝΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</p> <p>ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΕΙ ΟΙ ΠΙΘΑΝΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΙΘΑΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΠΡΟΪΟΝ & ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ • ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ • ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ • ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ <p>ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΥΠΟΨΗ Ο ΑΚΟΥΣΙΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΟΤΑΝ ΑΥΤΟΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΠΟΒΕΙ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΗΜΑΙΝΕΤΑΙ ΑΥΤΟ ΟΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ;</p> <p>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ</p> <p>ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΤΑΙ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΣΤΑΔΙΩΝ / ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ • ΤΟ ΣΗΜΕΙΟ ΕΙΣΟΔΟΥ ΓΙΑ ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ/ ΕΝΔΙΑΜΕΣΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗ ΡΟΗ • ΤΗ ΘΕΣΗ ΕΠΑΝΑΚΑΤΕΡΓΑΣΙΑΣ/ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ/ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ 			
<ul style="list-style-type: none"> • ΔΥΝΗΤΙΚΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΤΑ ΠΙΘΑΝΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΜΟΛΥΝΣΗΣ. <p>ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ</p> <p>ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΙ ΟΛΟΙ ΟΙ ΠΙΘΑΝΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΤΟΥΣ; ΚΑΤΑΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΑΥΤΟΙ;</p> <p>ΠΩΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΕΤΑΙ ΑΥΤΗ Η ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ; ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΟΙ ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΜΕ ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ;</p> <p>Η ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΕΛΕΓΧΟ ΓΙΝΕΤΑΙ ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ</p> <p>ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΕΛΕΓΧΟ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΕΜΦΑΝΙΣΗ • ΠΑΡΑΜΟΝΗ • ΕΠΑΝΕΜΦΑΝΙΣΗ <p>ΣΕ ΚΑΘΕ ΣΤΑΔΙΟ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ</p> <p>ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ</p> <p>ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΚΙΝΔΥΝΟ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙ ΕΛΕΓΧΟ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΑ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΕΛΕΓΧΟΥ. ΑΥΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ</p> <ol style="list-style-type: none"> Α. ΠΡΟΛΑΜΒΑΝΟΥΝ Η' Β. ΕΞΑΛΕΙΦΟΥΝ Η' Γ. ΜΕΙΩΝΟΥΝ ΣΕ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΟΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙ ΕΛΕΓΧΟ. <p>ΕΠΙΚΥΡΩΝΟΝΤΑΙ ΕΧΕΙ ΑΛΛΑΧΤΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ Η' ΠΡΟΪΟΝ , ΑΝ ΓΙΑ ΤΑ Α,Β,Γ ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΜΕΤΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ;</p>			
<p>ΤΕΘΗΚΑΝ ΚΡΙΣΙΜΑ ΟΡΙΑ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΚΡΙΣΙΜΗ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΣΕ ΚΑΘΕ CCP;</p> <p>ΑΗΦΘΗΚΑΝ ΥΠΟΨΗ ΤΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ • ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ • ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ • ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ(ΟΤΑΝ ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΙΝΑΙ ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΑ) <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΑΡΚΗ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΟΡΙΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΓΙΑ</p>			

<ul style="list-style-type: none"> • ΜΕΙΩΣΗ, • ΠΡΟΛΗΨΗ, • ΕΞΑΛΕΙΨΗ <p>ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ;</p> <p>ΟΤΑΝ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΣΙΜΑ ΟΡΙΑ ΒΑΣΙΣΜΕΝΑ ΣΕ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ- >ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ Η' ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ Η'/ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ</p> <p>ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ / ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ & ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΝΑ ΕΚΤΙΜΑΕΙ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ; ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΑΥΤΗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΜΕΘΟΔΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ • ΣΧΕΔΙΟ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ • ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ • ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ • ΑΡΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ 			
<p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΕΓΚΑΙΡΗΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΑΠΟΚΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΚΡΙΣΙΜΑ ΟΡΙΑ ΓΙΑ ΕΓΚΑΙΡΗ ΑΠΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΤΟΥ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΑΠΟΜΟΝΩΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ;</p> <p>ΑΝ ΟΧΙ, ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΤΟ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ / ΙΚΤΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟ ΑΤΟΜΟ;</p> <p>ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</p> <p>ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΗΜΕΝΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΞΕΦΥΓΕΙ ΕΚΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ.</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΕΠΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΜΙΑ ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΑ ΚΡΙΣΙΜΑ ΟΡΙΑ Η ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ;</p> <p>ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΑΥΤΕΣ ΟΤΙ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΑΡΗΧΘΗΣΑΝ ΕΝΩ ΤΟ ΚΡΙΣΙΜΟ ΣΗΜΕΙΟ ΗΤΑΝ ΕΚΤΟΣ ΟΡΙΩΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΘΕΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ Ν/Σ ΠΡΟΪΟΝΤΑ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΑΡΧΕΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΑ ΤΩΝ ΔΙΟΡΘΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΕΣΤΗΚΑΝ;</p> <p>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΔΠ</p> <p>ΤΗΡΟΥΝΤΑΙ ΑΡΧΕΙΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΕΥΑΝΑΓΝΩΣΤΑ • ΕΥΚΟΛΩΣ ΑΝΑΚΤΗΣΙΜΑ • ΣΥΓΧΡΟΝΑ • ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΑ • ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΑ <ul style="list-style-type: none"> • ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗ ΖΩΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ <p>ΕΧΟΥΝ ΤΕΘΕΙ ΧΡΟΝΙΚΑ ΟΡΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΑΥΤΩΝ;</p>			
<p>4.5.1 ΕΛΕΓΧΟΣ Ν/Σ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΥ ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ:</p>			

<ul style="list-style-type: none"> • ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΟΥ Ν/Σ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ • ΕΛΕΓΧΟ ΤΟΥ ΝΣ ΓΙΑ ΜΗ ΛΑΘΟΣ ΧΡΗΣΗ <p>4.5.2 ΑΝΑΚΛΙΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ</p> <p>ΕΧΟΥΝ ΚΑΘΙΕΡΩΘΕΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΓΙΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ;</p> <p>ΕΜΠΕΡΙΕΧΟΥΝ ΑΥΤΕΣ ΟΛΑ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΑΡΧΕΣ • ΠΕΛΑΤΕΣ • ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ <p>ΒΑΘΜΟΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΣΟ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΟΣΟ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ.</p> <p>4.5.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ</p> <p>ΓΙΝΕΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ , ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΣΕΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΩΝ, ΓΝΩΣΤΩΝ, ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ;</p> <p>ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ;</p> <p>ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΒΑΣΗ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ;</p> <p>ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΜΕ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΙΜΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΙΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ;</p> <p>ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ;</p> <p>ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ SOFTWARE ΚΑΙ ΑΝ ΝΑΙ, ΕΙΝΑΙ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗΣ ΚΙ ΑΥΤΟ;</p> <p>ΜΕ ΠΟΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΔΙΑΛΕΓΕΤΑΙ Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΓΚΑΙΑ ΑΚΡΙΒΕΙΑ, ΟΡΘΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ;</p>			
<p>ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΔΠ</p> <p>ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΥ ΝΑ ΑΠΟΔΕΙΚΝΟΥΝ ΟΤΙ ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΙΝΑΙ ΚΟΜΜΑΤΙ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ;</p> <p>ΕΙΝΑΙ ΕΜΦΑΝΗΣ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ • & Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΠΑΛΘΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ) <p>ΓΙΝΕΤΑΙ ΜΕ ΣΥΝΕΧΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡ.;</p> <p>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ</p> <p>ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΓΙΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ / ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ ΧΩΡΟ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΑ ΔΙΚΤΥΑ ΕΞΑΕΡΙΣΜΟΥ, ΑΤΜΟΥ, ΥΔΡΕΥΣΗΣ, ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ, ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗΣ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ • ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΕΥΘΥΝΩΝ 			

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ & ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

Α/Α:		ΑΦΟΡΑ:	<ul style="list-style-type: none">• ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ• ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ• ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΠΕΛΑΤΗ• ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ• ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ• ΠΡΟΤΑΣΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ• ΑΛΛΟ (Περιγραφή):
<u>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ:</u>			(Ονοματεπώνυμο – Ημ/νία– Υπογραφή)
<u>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:</u>			(Ονοματεπώνυμο – Ημ/νία– Υπογραφή)
<u>ΑΙΤΙΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ:</u>			(Ονοματεπώνυμο – Ημ/νία– Υπογραφή)
<u>ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:</u>			(Ονοματεπώνυμο – Ημ/νία– Υπογραφή)
<u>ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ</u>			_____(Ονοματεπώνυμο – Ημ/νία– Υπογραφή)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ:

ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΣ ΣΩΣΤΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ:

(Όνοματεπώνυμο – Ημ/νία – Υπογραφή)

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Διατυπώθηκε από

Διεύθυνση

Τηλ. Fax E-mail

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

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

Καταγράφηκε από Ημ/νία

1 Το έντυπο προωθείται την ίδια μέρα μέσω του ΥΔΠ για ανάδοση του παράπονου στη Διεύθυνση

2

3

ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΑΝ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

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

Όνομα – υπογραφή :

Το έντυπο προωθείται άμεσα για ενημέρωση της Διοίκησης, για περιγραφή ενεργειών αποκατάστασης και για απόφαση ενεργοποίησης διαδικασίας διορθωτικών ενεργειών

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ & ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ – ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

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

Έγκριση Διοίκησης Ημ/νία

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ (εφ' όσον κρίνεται απαραίτητο)

ΕΝΤΥΠΟ: Ε - 014 /02

Παρακολούθηση & επιβεβαίωση ολοκλήρωσης ενεργειών αποκατάστασης από ΥΔΠ

.....

..... Ημ/νία

Μετά την υλοποίηση ενεργειών αποκατάστασης & υποδείξεων βελτίωσης εκπρόσωπος της Διοίκησης επικοινωνεί με τον πελάτη

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

Ικανοποιημένος Μέτρια ικανοποιημένος Δυσανεστημένος.

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ
CLIENT QUESTIONNAIRE**

<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.

ΠΕΛΑΤΗΣ:

**3.1.1.1 CLIENT:
RECIPIENT:**

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ:

Παρακαλούμε συμπληρώστε το κατωτέρω ερωτηματολόγιο:(5=άριστα, 0=μη ικανοποιητικά)
Please fill out the following questionnaire:(5=excellent, 0=not satisfactory)

Ημερομηνία Αποστολής:

Ημερομηνία Αφίξης:

Κωδ. ή άλλος χαρακτηρισμός:

Despatch Date:

Arrival Date:

Code or other characerisation:

1. Γενική Εντύπωση σχετικά με τη ποιότητα του προϊόντος General Impression

	0	1	2	3	4	5
Ποιότητα προϊόντος . τι πιστεύετε για το άρωμα και τη γεύση του προϊόντος.-Quality of Products. What you believe for the perfume and the flavour of product?						
Συσκευασία του προϊόντος?						
Το προϊόν μας ανταποκρίνεται στις συμφωνημένες προδιαγραφές - Our product corresponds in the agreed specifications ?						
Άλλα						

2. Παρακαλούμε επιλέξτε τυχαία αποστολή και απαντήστε στις σχετικές ερωτήσεις σε ότι αφορά την εξυπηρέτηση από την εταιρίας μας -Please select a random shipment and answer the relevant questions

	0	1	2	3	4	5
Διαστάσεις-Dimensions						
Χρόνος Παράδοσης – Delivery Time ?						
Άμεση ανταπόκριση παραγγελίας- Direct Order Response?						
Επικοινωνία & χρόνος ανταπόκρισης στα αιτήματα σας Communication?						
Τιμή- Price?						
Συνεργασία – Cooperation?						
Ο χρόνος ανταπόκρισης της εταιρίας στα παράπονα σας - The time of correspondence of company in your complaints ?						
Γενική Αξιολόγηση – Overall Rating						

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

«<< X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε.»

1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε προϊόντα της εταιρίας X;

πολύ συχνά (πάνω από 2 φορές την εβδομάδα) συχνά (1 φορά την εβδομάδα)

σπάνια

2. Πόσο σας ικανοποιεί η ποιότητα των προϊόντων της εταιρίας X;

πολύ καθόλου αρκετά

αδιάφορο λίγο

3. Πόσο σας ικανοποιεί η ποικιλία των προϊόντων της εταιρίας X;

πολύ καθόλου αρκετά

αδιάφορο λίγο

4. Πόσο σας ικανοποιούν οι συσκευασίες των προϊόντων της εταιρίας X;

πολύ καθόλου αρκετά

αδιάφορο λίγο

5. Πόσο σας ικανοποιούν οι τιμές των προϊόντων της εταιρίας X;

πολύ καθόλου αρκετά

αδιάφορο λίγο

6. Πόσο σας ικανοποιεί η επικοινωνία με την εταιρία μας και η ανταπόκριση της στις όποιες παρατηρήσεις σας;

πολύ καθόλου αρκετά

αδιάφορο λίγο

7. Πόσο σας ικανοποιεί η συνολική εικόνα της εταιρίας μας;

πολύ καθόλου αρκετά

αδιάφορο λίγο

8. Βρίσκετε εύκολα τα προϊόντα της εταιρίας X;

ναι όχι

9. Θα συστήνατε τα προϊόντα μας σε άλλους;

ναι όχι

ΑΠΟΛΥΤΩΣ

ΤΕΣΤ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ: _____

ΥΠΟΨΗ: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____ **ΦΑΞ:** _____

Email: _____

(ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΠΡΟΒΕΙΤΕ ΣΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΑΠΟΣΥΡΣΗ (ΑΝΑΚΛΗΣΗ)

α/α	Περιγραφή αποσυρόμενου προϊόντος και κωδικός	Ημερομηνία απόσυρσης	Λόγος απόσυρσης και ενέργειες	παρατηρήσεις

ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΠΟΣΥΡΣΗΣ (ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ):

Δέσμευση Επιστροφή Άλλο: _____

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΟΥΝ:

ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

Για οποιοδήποτε πληροφορίες ή διευκρινήσεις επικοινωνήστε στα τηλέφωνα της εταιρίας

Α.Ε. (Τηλ: _____, Φαξ: _____, υπόψη κ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΜΗΧΑΝΗΜΑ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ :		
ΘΕΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ :		
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ :		
ΜΟΝΤΕΛΟ :		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΓΟΡΑΣ :		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ :	ΜΕΘΟΔΟΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ – ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΑΝΕΛΕΓΧΟΥ
ΕΛΕΓΚΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ :		ΥΠΟΓΡΑΦΗ :	
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :	
		ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΗΚΕ ΑΠΟ:	

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Από: ΕΤΑΙΡΙΑ << X >>«

Ημερ.:

Προς:

ΠΡΟΪΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΑΣ:

ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΑΛΛΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ:

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Σύνολο : άτομα

:

Ποιότητα :

Διοίκηση :

Γενικός Υπ/νος :

Υπ/νος Προμηθειών :

Υπ/νος Ποιότητας :

Έχετε Πιστοποιημένο Σύστημα Ποιότητας; ΝΑΙ ΟΧΙ

Αν ΝΑΙ παρακαλώ επισυνάψτε αντίγραφο

Αν ΟΧΙ σκοπεύετε να μπειτε στην διαδικασία, και τότε;

Αν ΟΧΙ παρακαλώ απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν, επισυνάψτε συγγενή έγγραφα, προδιαγραφές, παρατηρήσεις

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1. Έχει η εταιρεία σας γραπτές Διαδικασίες Λειτουργίας	—	—	
2. Γίνεται Ανάλυση των Απαιτήσεων Πελατών	—	—	
3. Γίνεται Δέσμευση στον Χρόνο Παράδοσης	—	—	
4. Γίνεται Εκπαίδευση Προσωπικού για την Ποιότητα			
5. Υπάρχει ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ με οργανικές περιγραφές θέσεων εργασίας	—	—	
6. Υπάρχει σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών	—	—	
7. Υπάρχουν Οδηγίες για Συνθήκες και Μεθόδους εργασίας κατά την Παραγωγή	—	—	
8. Ελέγχονται τα εισερχόμενα Υλικά	—	—	
9. Υπάρχουν κατάλληλοι Αποθηκευτικοί Χώροι	—	—	
10. Γίνεται Έλεγχος κατά την Παραλαβή	—	—	
11. Γίνεται Έλεγχος πριν την Παράδοση	—	—	
12. Θα επιτρέπατε μία επιθεώρηση από μέρους μας των διαδικασιών παραγωγής σας	—	—	

Εκπρόσωπος:

Θέση:

Ημερ.:

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ				
ΧΩΡΟΣ ΣΥΣΚΕΨΗΣ				
ΩΡΑ ΕΝΑΡΞΗΣ:		ΩΡΑ ΛΗΞΗΣ:		
ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	4		5	
	6		7	
	8		9	
	10		11	
	12		13	

ΑΤΖΕΝΤΑ ΘΕΜΑΤΩΝ:

1. Αποτελέσματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
2. Απόδοση των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας
3. Αποτελέσματα Επιθεωρήσεων Φορέα Πιστοποίησης
4. Αξιολόγηση των Υπηρεσιών από πελάτες - Παράπονα
5. Μη συμμορφώσεις - Διορθωτικές – προληπτικές ενέργειες
6. Αποτελέσματα Μέτρησης Δεικτών
7. Πολιτική Ποιότητας
8. Αξιολόγηση Εκπαίδευσης – Καθορισμός Εκπαιδευτικών Αναγκών
9. Προμηθευτές προϊόντων – υπηρεσιών
10. Εσωτερική Εξωτερική επικοινωνία
11. Εκκρεμότητες προηγούμενων Ανασκοπήσεων
12. Αλλαγές που επηρεάζουν τοΣΔΠ
13. Προτάσεις Βελτίωσης

Άλλα θέματα (αναφέρατε)

ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗΣ		ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ		ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΣΗΣ	

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ Α, Β ΥΛΩΝ & ΥΛΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ:

:ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

:ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΤΙΔΑΣ

ΩΡΑ ΑΦΙΞΗΣ:

ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ Η ΓΡΑΜΜΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ;

ΝΑΙ ⇒ ~~Εντοπο μη συμμορφούμενων, Αριθμ.:.....~~

(ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ)

ΟΧΙ ⇒ ΠΑΡΑΛΑΒΗ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΕΛΕΓΧΟΣ «ΤΟΜΑΤΑΣ»:	<input type="checkbox"/> Αποδεκτή	<input type="checkbox"/> Μη Αποδεκτή
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ :	<input type="checkbox"/> Αποδεκτή	<input type="checkbox"/> Μη Αποδεκτή
ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ :	<input type="checkbox"/> Αποδεκτή	<input type="checkbox"/> Μη Αποδεκτή
Σχόλια – Παρατηρήσεις:		

ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΟΣ ΟΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

ΝΑΙ ΟΧΙ

Τήρηση των συνοδευτικών εγγράφων:

--	--

Τήρηση των προδιαγραφών των πιστοποιητικών των Β Υλών και Υλικών συσκευασίας

--	--

Έλεγχος της καταλληλότητας της συσκευασίας

--	--

<p align="center">ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ/ΥΠΟΓΡΑΦΗ</p>

ΣΧΟΛΙΑ

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Προς

Ημ.....

Παραγγελία

προϊόν	συσκευασία	Μονάδα	τιμή (ευρώ / μονάδα)	ποσότητα	αξία (ευρώ)

Στις παραπάνω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ (19%)

Συνολική αξία με Φ.Π.Α.	
------------------------------------	--

Συσκευασία παράδοσης:

παράδοση:

κόστος μεταφοράς :

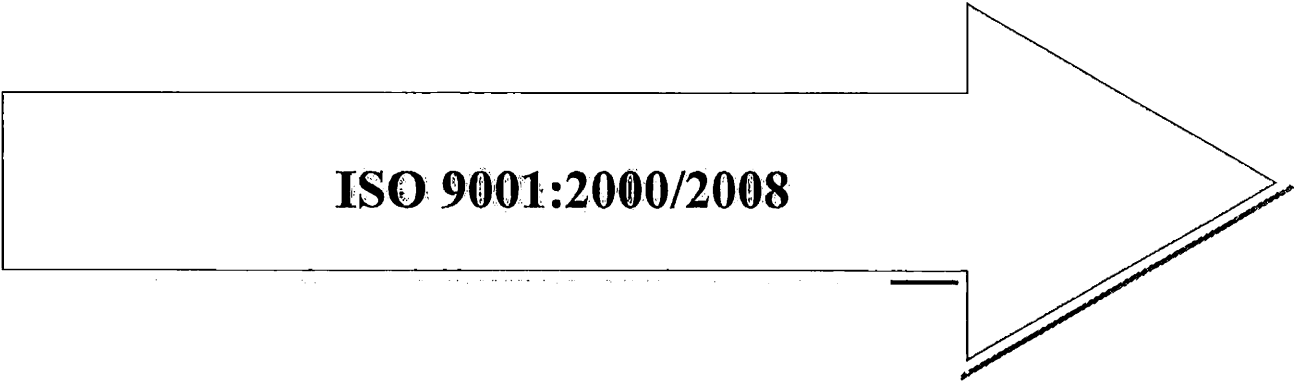
χρόνος παράδοσης:

τρόπος πληρωμής :

στοιχεία τιμολογίου :

αποστολή τιμολογίου :

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ISO 9001:2000/2008

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ
-----------	----------------------

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
ΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ
ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ-ΕΝΤΥΠΑ
ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ	ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΑ
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΜΑΤΑΣ ΤΟΜΑΤΟΣΠΟΡΟΥ	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΒΟΗΘΗΤΙΚΩΝ ΥΛΩΝ	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ
ΚΟΝΣΕΡΒΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΡΩΤΩΝ ΚΑΙ ΒΟΗΘΗΤΙΚΩΝ ΥΛΩΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΧΥΜΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΠΗΚΝΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ
ΚΥΤΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ	ΔΕΛΤΙΟ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΟΛΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΥΤΙΟΠΕΙΘΙΟΥ ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΥΤΙΟΠΟΙΕΙΟΥ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΑ ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗ	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΚΡΙΒΩΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΡΤΕΛΑ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ ΒΙΒΛΙΟ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΟΝΣΕΡΒΟΠΟΙΕΙΟΥ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΑ ΟΔΗΓΙΕΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΦΟΡΤΩΣΗΣ
ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΑ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	ΦΑΚΕΛΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΩΤΗΜΤΟΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	ΕΝΤΥΠΑ ΒΛΑΒΩΝ ΒΙΒΛΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ	ΟΔΗΓΙΑ ΑΝΑΚΛΗΣΗΣ
ΠΑΡΑΣΙΤΑ	ΟΔΗΓΙΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΠΑΡΑΣΙΤΩΝ
ΚΟΝΣΕΡΒΟΠΙΟΗΣΗ ΑΠΟΦΛΟΙΩΜΕΝΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΗΣ ΚΑΙ ΤΕΜΑΧΙΣΜΕΝΗΣ ΤΟΜΑΤΑΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΝΤΥΠΙΑ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΟΚΙΜΕΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΑΠΟΦΛΟΙΩΜΕΝΗΣ ΤΟΜΑΤΑΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΙΑ ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΥΤΙΟΠΟΙΕΙΟΥ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΚΛΗΡΟΤΗΤΑΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΡΩΝ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΑΣΤΙΧΟΥ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΣΣΙΤΕΡΟΥ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΑΚΑΣ ΠΡΙΝ ΤΟ ΦΟΥΡΝΟ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΑΚΑΣ ΡΑΦΗΣ ΜΕΤΑ ΤΟ ΦΟΥΡΝΟ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΡΑΦΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΚΟΛΛΗΣΗ ΤΟΥ LACQUERING ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΣΕΛΟΤΕΙΠ
ΕΛΕΓΧΟΣ LACQUERING

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ ΠΡΟΘΕΡΜΑΝΣΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΡΑΦΙΝΕΖΑΣ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΣΥΜΠΥΚΝΩΣΗΣ ΧΥΜΟΥ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΣΥΜΠΗΚΝΩΣΗΣ ΠΟΛΤΟΥ ΣΥΜΠΗΚΝΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΧΡΩΜΑΤΟΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΣΥΜΠΗΚΝΩΤΩΝ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΒΑΡΟΥΣ ΠΛΗΡΩΝ ΚΟΥΤΙΩΝ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ ΠΑΣΤΡΙΩΣΗΣ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΕΝΟΥ ΚΑΙ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ ΚΟΥΤΙΟΥ ΑΠΟ ΦΟΥΡΝΟ ΨΥΚΤΗ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΤΙΓΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΩΝ ΣΩΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΛΤΟ

ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΟΥΧΛΑΣ
ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΕΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΛΕΙΣΙΜΟΑΤΟΣ ΚΟΥΤΙΟΥ
ΜΕΤΡΗΣΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ ΚΟΥΤΙΟΥ ΑΠΟ ΤΟ ΦΟΥΡΝΟ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΕΝΤΑΚΙΛΩΝ ΚΟΥΤΙΩΝ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΓΕΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ Α ΥΛΗΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΒΑΡΔΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΥΝΤΙΣΤΗ HACCP
ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ-ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΕΣΩΤΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ ΕΞΑΓΩΓΩΝ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΦΙΛΤΡΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΗΛΕΒΗΤΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΝΤΛΙΩΝ ΝΕΡΟΥ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΑΤΜΟΥ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΜΠΙΕΣΤΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΙΚΩΝ ΠΙΝΑΚΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΙΝΙΩΝ ΚΑΙ ΙΜΑΝΤΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΠΑΛΕΤΟΠΟΙΗΤΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΣΕΡΚΟΜΗΧΑΝΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΓΚΟΛΛΗΤΙΚΗΣ ΜΗΧΑΝΗΣ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΤΗ ΧΑΡΤΟΚΙΒΩΤΙΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΠΑΚΕΤΑΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΩΝ ΒΑΛΒΙΔΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΠΡΙΞΟΜΕΤΡΟΥ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΑΝΣΗΣ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΙΚΩΝ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΗΧΑΝΙΜΑΤΩΝ ΕΞΑΕΡΙΣΜΟΥ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΦΟΥΡΝΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΑΙΝΙΩΝ ΓΡΑΜΜΗΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΝΛΙΩΝ ΠΑΣΤΑΣ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΜΠΙΕΣΤΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΝΑΒΟΤΟΡΙΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΡΑΦΙΝΕΖΩΝ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΑΝΛΙΩΝ ΧΥΜΟΥ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΓΕΜΙΣΤΙΚΩΝ

Διαδικασία που εφαρμόζεται για την 'ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ'

1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Ο σκοπός της είναι ο προσδιορισμός των διαδικασιών συντήρησης του ζεξοπλισμού της εταιρείας << X >>, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι η εταιρεία έχει καθορίσει, διαθέτει και τηρεί την απαιτούμενη υποδομή και συγκεκριμένα τον κατάλληλο εξοπλισμό που είναι αναγκαίος για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του προϊόντος.

Πεδίο εφαρμογής της αποτελεί όλος ο εξοπλισμός και η κτιριακή υποδομή της << X >>.

Η 'συντήρηση' καλύπτει:

Την αναγνώριση του εξοπλισμού

Προληπτική συντήρηση (εξοπλισμού και κτιριακών εγκαταστάσεων)

Αποκατάσταση βλαβών / ζημιών (εξοπλισμού και κτιριακών εγκαταστάσεων)

Εμπλεκόμενο προσωπικό – Υπευθυνότητες

Το προσωπικό που εμπλέκεται στη 'συντήρηση' είναι:

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας του Εργοστασίου

Ο Τεχνικό Διευθυντής

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας

Ο Υπεύθυνος Μηχανικός

Η Γραμματεία

Η κατανομή των ευθυνών στο παραπάνω προσωπικό έχει ως εξής:

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας του Εργοστασίου φέρει την ευθύνη της διασφάλισης, ότι έχουν προβλεφθεί όλα τα αναγκαία μέσα για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της παρούσας ΔΣΠ.

Ο Τεχνικό Διευθυντής φέρει την ευθύνη για την προετοιμασία και την ενημέρωση του ΕΣΠ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ), για την επίβλεψη της συντήρησης, καθώς και για την τήρηση των σχετικών αρχείων. Επίσης φέρει την ευθύνη του συντονισμού της αποκατάστασης βλαβών και του προγραμματισμού των εργασιών συντήρησης στο τέλος κάθε παραγωγικής περιόδου.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη της αποκατάστασης βλαβών κατά την παραγωγική διαδικασία.

Ο Υπεύθυνος Μηχανικός έχει την ευθύνη ενημέρωσης των ΕΣΠ (ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ) και ΕΣΠ (ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΕΡΓΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ). Αναλαμβάνει την εφαρμογή του Προγράμματος Συντήρησης και την ενημέρωση του ΕΣΠ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ). Είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση των βλαβών που εμφανίζονται.

Η Γραμματεία έχει την ευθύνη μεταφοράς των στοιχείων του ΕΣΠ (ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ) στον η Η/Υ.

2.ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Αναγνώριση εξοπλισμού

Ο Τεχνικό Διευθυντής τηρεί αρχείο στο οποίο είναι καταγεγραμμένος όλος ο ηλεκτρομηχανολογικός εξοπλισμός της εταιρείας << X >> και ο οποίος αναγνωρίζεται μέσω ενός κωδικού, όπως ακριβώς έχει επικρατήσει στην καθημερινή πρακτική χρήση του.

Τεχνικές Καρτέλες Εξοπλισμού

Για κάθε μέρος του ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού τηρείται με ευθύνη του Τεχνικού Διευθυντή το ΕΣΠ (ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ), στην οποία αναγράφονται τα στοιχεία του μηχανήματος και το ημερολόγιο συντήρησης.

Σε όλη τη διάρκεια αποκατάστασης της βλάβης, ο Ηλεκτρολόγος είναι υπεύθυνος για τις εργασίες της αρμοδιότητάς του, σύμφωνα με τις αντίστοιχες οδηγίες εργασίας και τις οδηγίες του κατασκευαστή και ενημερώνει τον Τεχνικό Διευθυντή.

Οδηγίες Εργασίας

Οι εργασίες συντήρησης του εξοπλισμού πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θέτουν οι κατασκευαστικοί οίκοι στα σχετικά εγχειρίδια του εξοπλισμού.

Όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, ο Τεχνικός Διευθυντής εκδίδει Οδηγίες Εργασίας, που αφορούν την συντήρηση του εξοπλισμού.

Υλικά Συντήρησης

Η ύπαρξη επαρκούς αποθέματος υλικών συντήρησης για τον εξοπλισμό.

Συντήρησης κτιριακών εγκαταστάσεων

Όσο αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας << X >>, οποιαδήποτε ανάγκη για συντήρηση διαπιστώνεται από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις αλλά και εκτάκτως, ώστε οι εγκαταστάσεις να παραμένουν σε πολύ καλή κατάσταση, να περιορίζονται οι πιθανές επιμολύνσεις.

Η συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων καταγράφονται στο ΕΣΠ (ΚΑΡΤΕΛΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ). Αν απαιτηθεί η συνεργασία με εξωτερικό συνεργείο, η προμήθεια των υπηρεσιών αυτών διεξάγονται όπως ορίζει η (ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΒΟΗΘΗΤΙΚΩΝ ΥΛΩΝ)

4. ΕΓΓΡΑΦΑ – ΑΡΧΕΙΑ

Τα έγγραφα που σχετίζονται με την παρούσα ΔΣΠ, είναι:

- ΕΣΠ. (ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ)
- ΕΣΠ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ)
- ΕΣΠ (ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΕΡΓΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ)
- ΕΣΠ (ΚΑΡΤΕΛΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ)
- ΕΣΠ (ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΛΙΠΑΝΣΗΣ)

Αρχειοθέτηση

Τα συμπληρωμένα ΕΣΠ (ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ), ΕΣΠ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ), ΕΣΠ (ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΕΡΓΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ) και ΕΣΠ (ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ), τηρούνται από τον Τεχνικό Διευθυντή.

Τα ΕΣΠ (ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΛΙΠΑΝΣΗΣ), τηρούνται στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας.

Οι προδιαγραφές των κατασκευαστών τηρούνται από τον Τεχνικό Διευθυντή.

‘ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ’ -ΣΚΟΠΟΣ – ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο σκοπός της ΔΣΠ -16 είναι η καθιέρωση τεκμηριωμένων ενεργειών για την αναγνώριση, συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, αποθήκευση, διατήρηση και καταστροφή των αρχείων για την ποιότητα. Πεδίο Εφαρμογής της ΔΣΠ-16 είναι τα αρχεία που τηρεί η << X >>(έγγραφα ή ηλεκτρονικά), ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσα από τα οποία θα είναι δυνατή η αξιολόγηση του και η απόδειξη της αποτελεσματικότητας του, καθώς και η απόδειξη της συμμόρφωσης με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

2.ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

2.1 Το προσωπικό που εμπλέκεται στη ΔΣΠ-16 είναι:

- Ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας
- Ο Συντονιστής HACCP
- Οι ΥΔΠ-Ε
- Όλοι οι Προϊστάμενοι Τμημάτων

Η κατανομή των ευθυνών στο παραπάνω προσωπικό έχει ως εξής:

2.2.1 Ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας φέρει την ευθύνη της εποπτείας της τήρησης όλων των αρχείων ποιότητας.

2.2.2 Ο Συντονιστής HACCP φέρει την ευθύνη της εποπτείας της τήρησης όλων των αρχείων που σχετίζονται με την ασφάλεια του προϊόντος.

2.2.3 Οι ΥΔΠ-Ε έχουν την εποπτεία της σωστής τήρησης των αρχείων των εγκαταστάσεων του Εργοστασίου.

2.2.4 Όλοι Προϊστάμενοι Τμημάτων είναι υπεύθυνοι για την εξεύρεση και συντήρηση του κατάλληλου χώρου για την τοποθέτηση Αρχείων Ποιότητας των Τμημάτων της αρμοδιότητας τους, έτσι ώστε να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να ανευρίσκονται εύκολα. Είναι επίσης υπεύθυνοι για την τήρηση των αρχείων τους όπως αυτά περιγράφονται στις επιμέρους ΔΣΠ.

3.ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

• 3.1 Η << X >>. έχει καταγεγραμμένο τρόπο αναγνώρισης, συλλογής, ταξινόμησης, πρόσβασης, αρχειοθέτησης, αποθήκευσης, διατήρησης και καταστροφής των αρχείων για την ποιότητα, ο οποίος και περιγράφεται στις επιμέρους ΔΣΠ και συγκεκριμένα στην παράγραφο 5.

• 3.2 Συγκεκριμένα η εταιρεία τηρεί τα κάτωθι αρχεία:

• 3.2.1 Αρχείο καταγραφών των ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από την Διοίκηση. Η ΔΣΠ-01 αναφέρεται σχετικά.

• 3.2.2 Αρχείο ελέγχου εγγράφων και δεδομένων καθώς και αρχείο των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων.

• 3.2.3 Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.

• 3.2.4 Ηλεκτρονικό αρχείο καταγραφών των αποδεκτών προμηθευτών και διεκπεραίωσης προμηθειών, καθώς επίσης και έντυπο αρχείο διεκπεραίωσης προμηθειών.

• 3.2.5 Αρχείο πωλήσεων.

• 3.2.6 Αρχείο καταγραφών των ελέγχων και δοκιμών κατά την παραλαβή.

- 3.2.7 Αρχείο καταγραφών των ελέγχων και δοκιμών σε ενδιάμεσα και τελικά προϊόντα, καθώς και στην παραγωγή κυτίων.
- 3.2.8 Αρχείο καταγραφών των ελέγχων των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης.
- 3.2.9 Αρχείο καταγραφών της συντήρησης του εξοπλισμού.
- 3.2.10 Αρχείο καταγραφών των μη συμμορφώσεων και των συνακόλουθων διορθωτικών ενεργειών.
- 3.2.11 Ηλεκτρονικό αρχείο τήρησης αποθήκης.
- 3.2.12 Αρχείο εκπαίδευσης και προσόντων προσωπικού.
- 3.2.13 Αρχείο καταγραφών παραπόνων και της μέτρησης ικανοποίησης των πελατών.
- 3.2.14 Αρχείο καταγραφών της διανομής μέσων ατομικής προστασίας.
- 3.2.15 Αρχείο καταγραφών της ανάλυσης δεδομένων.
- 3.2.16 Αρχείο για την τεκμηρίωση του Συστήματος ISO 22000:2005.
- 3.2.17 Αρχείο καθαρισμού.
- 3.2.18 Αρχείο παρασιτοκτονίας.
- 3.2.19 Αρχείο κοινοποιηθέντων ανακληθέντων προϊόντων.
- 3.2.20 Αρχείο παραγωγής Κυτιοποιείου και ηλεκτρονικό αρχείο της αποθήκης του Κυτιοποιείου.
- 3.2.21 Αρχείο παραγωγής.
- 3.3 Εκτός των ανωτέρω η << X >> τηρεί και επιπλέον αρχεία, που προκύπτουν από τις επιμέρους Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας .
- 3.4 Επίσης στα σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αρχεία της << X >> περιλαμβάνεται και όλο το καταγεγραμμένο υλικό που προέρχεται από πελάτες / ή και προμηθευτές και αφορά λεπτομερείς απαιτήσεις για τα προϊόντα.
- +0.3.5 Όλα τα σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αρχεία διατηρούνται τουλάχιστον για χρονικό διάστημα 5 ετών και ποτέ λιγότερο από το διάστημα ευθύνης της << X >>, εάν αυτή προβλέπεται διαφορετικά.
- 3.6 Τα σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αρχεία φυλάσσονται από τους Υπεύθυνους Τμημάτων και υπό την εποπτεία του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας Εργοστασίου, με τέτοιο τρόπο ώστε να αναυρίσκονται εύκολα, να είναι ευανάγνωστα και να μην καταστρέφονται.

1. ΕΓΓΡΑΦΑ – ΑΡΧΕΙΑ

4.1 Όλα τα αρχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σχετίζονται με την παρούσα ΔΣΠ και τηρούνται σύμφωνα με την αντίστοιχη παράγραφο των επιμέρους ΔΣΠ στις οποίες αντιστοιχούν.

1. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Οδηγία εργασίας: Μυοκτονία και Απεντόμωση Καθαρισμός και απολύμανση

Α)ΙΔΙΑΙΤΕΡΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Η εφαρμογή και γενικά η χρήση των ειδικών χημικών φαρμάκων που χρησιμοποιούνται για την καταπολέμηση εντόμων ή τρωκτικών σε κατοικημένους χώρους, σύμφωνα με την υπ' αριθμόν 152347/3807/11-5-81 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 309/τ.β./29-5-81) του Υπουργείου Γεωργίας θα πρέπει να γίνεται από κατέχοντες ειδική άδεια.

Η άδεια αυτή αφορά τις καταπολεμήσεις που εφαρμόζονται σε κατοικημένους χώρους από συνεργεία ιδιωτικά ή τοπικής αυτοδιοικήσεως για έντομα ή τρωκτικά υγειονομικής σημασίας. Η άδεια αυτή χορηγείται στους υπεύθυνους επιστήμονες (γεωπόνους, ιατρούς, φαρμακοποιούς, χημικούς, επόπτες δημόσιας υγείας), οι οποίοι αναλαμβάνουν την ευθύνη της αποτελεσματικής και ακίνδυνης εφαρμογής των καταπολεμήσεων.

Τα συνεργεία θα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλα μέσα, ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία εκείνων που εφαρμόζουν την καταπολέμηση. Ενδεικτικά είναι τα εξής:

- ψεκαστήρες χαμηλής πίεσεως
- συσκευές εκτοξεύσεως κόνεων επιπάσεως
- εκνεφωτήρες
- γάντια, μάσκες, γυαλιά, φόρμες
- κιβώτιο Α' βοηθειών με τα αντίδοτα για τα συνήθως χρησιμοποιούμενα σκευάσματα.

Η Δ/ση Προστασίας Φυτών του Υπουργείου Γεωργίας έχει θεσπίσει ειδική άδεια για τις επιχειρήσεις που συγκροτούν συνεργεία εφαρμογής καταπολεμήσεως εντόμων ή τρωκτικών σε κατοικημένους χώρους και τη χορηγεί περιοριστικά μόνο για την καταπολέμηση εντόμων ή τρωκτικών με συγκεκριμένα φάρμακα.

Τα συνεργεία πρέπει να κατέχουν την «άδεια καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών σε κατοικημένους χώρους». Συνήθως τα συνεργεία αυτά εφοδιάζουν την επιχείρηση με μία «Βεβαίωση» εφαρμογής, στην οποία αναγράφονται τα «φάρμακα» που χρησιμοποιήθηκαν, η

οποία και αρχειοθετείται. Κάποιες ακόμη πιο συνεπείς επιχειρήσεις εφοδιάζονται με συσκευές σύλληψης ή θανάτωσης ιπτάμενων εντόμων ή με συσκευές αντιμετώπισης τρωκτικών με υπέρηχους.

Για να καταλήξουμε σε ένα αποτελεσματικό σχέδιο HACCP, ειδικά για τα έντομα, τα τρωκτικά άλλα και άλλα παράσιτα, θα πρέπει να έχουμε:

➤ Μελέτη που να αναφέρεται:

1.1 στα είδη των παρασίτων που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν.

1.2 τις δραστικές ουσίες που θα χρησιμοποιηθούν και τα σημεία που θα εφαρμοστούν.

1.3 τις πιθανά απαιτούμενες συσκευές σύλληψης και τα πιστοποιητικά καταλληλότητας τους.

1.4 τις απαιτούμενες προληπτικές αλλά και διορθωτικές ενέργειες

➤ Εφαρμογές

➤ Επιθεωρήσεις παρασίτων:

3.1 επιθεωρήσεις χώρων με σκοπό τον εντοπισμό παρασίτων ή την παρατήρηση από ίχνη παρασίτων.

3.2 χρήση παγίδων, ως μηχανισμό επιβεβαίωσης.

➤ Αρχεία, από τις εφαρμογές και την αξιολόγηση του συστήματος.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΣΙΤΩΝ

Με τον όρο ΠΑΡΑΣΙΤΑ εννοούμε κάθε οργανισμό (έντομο, τρωκτικό, μύκητα, βακτήριο κ.α.) ο οποίος μπορεί να προκαλέσει ζημιά στις Α' Ύλες, στα προϊόντα, στους πελάτες, στο προσωπικό ή στις εγκαταστάσεις.

Από τους μη-μικροοργανισμούς τα πιο κοινά Παράσιτα, είναι:

➤ **έντομα:** μύγες, κατσαρίδες, κλπ (έντομα Υγειονομικής Σημασίας) έντομα αποθηκευμένων προϊόντων (έντομα Οικονομικής Σημασίας)

➤ **τρωκτικά:** αρουραίοι και ποντίκια

➤ **πουλιά:** κυρίως περιστέρια και σπουργίτια

➤ **κατοικίδια ζώα:** κυρίως σκύλοι και γάτες

Τα παράσιτα προϋπήρξαν του ανθρώπου, π.χ η κατσαρίδα λέγεται ότι υπάρχει 300 εκατομμύρια χρόνια, πολλαπλασιάζονται δε με τεράστιους ρυθμούς εάν δεν καταφέρουμε να τα ελέγξουμε.

Η αντιμετώπιση των παρασίτων εάν περιοριστεί στις βιοκτονίες (εντομοκτονίες , μυοκτονίες), τότε θα έχει μικρά αποτελέσματα, διότι είτε θα αναπτύξουν «ανθεκτικότητα - εθισμό» στις χημικές ουσίες καταπολέμησης, είτε με την παραμικρή αστοχία των εφαρμογών μας θα αναπτύσσονται. Και στο τέλος θα καταστεί η προσπάθεια μας αντιοικονομική (υψηλό κόστος σε σχέση με το αποτέλεσμα).

Με τον όρο **ΕΛΕΓΧΟΣ** εννοούμε το σύνολο των ενεργειών μας που σκοπό έχουν την μείωση του πληθυσμού των παρασίτων σε ανεκτά και μη επικίνδυνα όρια.

Τα Παράσιτα μπορούμε να τα χωρίσουμε σε δύο ομάδες:

ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ Η ΜΟΛΥΣΜΑΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΙΤΑ

Αυτά που «δυσνητικά» μεταφέρουν κάποια μόλυνση.

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν:

- έντομα, όπως οι μύγες, οι κατσαρίδες, οι σφήγκες κλπ.
- τα τρωκτικά, ποντικοί και αρουραίοι
- τα πουλιά και τα κατοικίδια.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ Η ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΙΚΑ ΠΑΡΑΣΙΤΑ:

Αυτά τα οποία τρέφονται με τις Α' Ύλες ή τα προϊόντα

Δηλαδή:

- τα έντομα αποθηκών ή των Α' Ύλων, όπως οι ψείρες (σταριού και ρυζιού), τα σκαθάρια, οι πεταλούδες,
- τα τρωκτικά, ποντικοί και αρουραίοι ή και άλλα.
- τα πουλιά

Κάποια μολυσματικά είναι και καταστροφικά, αλλά εμείς πρέπει να τα αντιμετωπίσουμε με βάση τον μεγαλύτερο κίνδυνο που εγκυμονούν.

Ένας ακόμη απαραίτητος διαχωρισμός των παρασίτων είναι ανάλογα με τον **τρόπο εισόδου** στους χώρους επεξεργασίας και αποθήκευσης, είναι δηλαδή προσβολές που ξεκινούν από τους χώρους μας ή μεταφέρονται με τις Α' Ύλες, τα υλικά συσκευασίας και τα επιστρεφόμενα προϊόντα. Ο

διαχωρισμός αυτός είναι πολύ βασικός γιατί μπορεί να μας οδηγήσει, με την λήψη των **κατάλληλων προληπτικών μέτρων**, με γρηγορότερα και μακροχρόνια αποτελέσματα.

Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ποτέ πως τα παράσιτα υπάρχουν σε ένα χώρο για δυο μόνο λόγους:

- **Καταφύγιο**
- **Τροφή**

ENTOMA

ΠΩΣ ΕΙΣΕΡΧΟΝΤΑΙ ΟΜΩΣ ΤΑ ENTOMA ΣΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ;

Ως **πολλαπλασιαστικό υλικό, αυγά**, με την προμήθεια των πρώτων ή των βοηθητικών υλών, κατά την επιστροφή προϊόντων από τους πελάτες, ή με τα υλικά συσκευασίας.

Τα **ιπτάμενα έντομα** εισέρχονται στους χώρους τροφίμων μέσα από διάφορα ανοίγματα, όπως οι πόρτες, τα παράθυρα και ο εξαερισμός. Επίσης εμφανίζονται συχνά σε χώρους απορριμμάτων.

Τα **έντομα που έρπουν** εισέρχονται μέσω σωλήνων, κάτω από τις πόρτες και, λόγω του μικρού μεγέθους τους, ακόμη και μέσω ρωγμών στο δάπεδο ή τους τοίχους. Όταν εισέλθουν στους χώρους των τροφίμων, μπορούν να παραμείνουν κάτω από τον εξοπλισμό και σε χαραμάδες.

ENTOMA ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

Χαρακτηριστικοί εκπρόσωποι είναι η κατσαρίδα και η μύγα.

ΟΙ ΜΥΓΕΣ

Οικιακή μύγα *Musca domestica* L. η γνωστή γκρίζα μύγα, με εκπληκτική αναπαραγωγική ικανότητα 120 με 150 αυγά ανά ωοτοκία και ωοτοκεί κάθε τρεις έως τέσσερις ημέρες επάνω σε οποιαδήποτε αποσυντιθέμενη οργανική ύλη.

Λόγω κατασκευής και συνηθειών είναι ένας πολύ επικίνδυνος φορέας παθογόνων. Οι μύγες είναι δυνατόν να γίνουν φορείς 100 παθογόνων μικροοργανισμών και να προκαλέσουν διάφορες ασθένειες όπως τη μικροβιακή και αμοιβαδική δυσεντερία, την σαλμονέλωση.

Κρεατόμυγες *sarcophagi* spp, μεγάλες γκρίζου χρώματος, το ενδιαφέρον έγκειται στο ότι δεν γεννούν αυγά, αλλά προνύμφες (σκουλήκια)

ΚΑΤΣΑΡΙΔΕΣ

Τα είδη των κατσαριδών που συνήθως εμφανίζονται σε χώρους επεξεργασίας τροφίμων είναι:

ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΚΑΤΣΑΡΙΔΑ BLATTELLA GERMANICA

Εμφάνιση: περίπου ένα με ενάμιση εκατοστό μήκος, ελαφρά καφέ χρώματος, με δύο σκούρες επιμήκης γραμμές στον θώρακα.

Συμπεριφορά: εμφανίζεται στο σκοτάδι, σε περιοχές που υπάρχουν τροφές, είναι υγρές και ζεστές.

Τρέφεται: Παμφάγος, τρώει σχεδόν τα πάντα.

Αναπαραγωγή: Το θηλυκό παράγει μία κάψουλα αυγών κάθε 20 με 25 ημέρες, κάθε κάψουλα περιέχει από 18 έως 48 αυγά. Ωριμάζουν σε τριάντα έξη ημέρες. Τα ενήλικα ζουν περίπου ένα χρόνο.

Άλλες πληροφορίες: Εξαιρετικά ανθεκτικά παράσιτα, ακόμη και στις πολύ υψηλές θερμοκρασίες των φούρνων, μετατρέπουν σε φωλιά και την παραμικρή σχισμή ή τρύπα.

ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ PERIPLANETA AMERICANA ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ BLATTA ORIENTALIS

Όλα τα παραπάνω είδη θεωρούνται φορείς παθογόνων του ανθρώπου. Η συνήθεια τους να τρέφονται τόσο με περιττώματα όσο και με τροφές του ανθρώπου σε συνδυασμό με την μετακίνηση τους από ένα κτήριο σε άλλο αποτελεί ένα δείγμα για την πιθανότητα των κινδύνων.

Σε φυσικές συνθήκες έχουν βρεθεί μολυσμένες με 40 περίπου είδη βακτηρίων , παθογόνων των σπονδυλωτών, ενώ πειραματικά έχουν μολυνθεί με πολλά ακόμη παθογόνα είδη. Μερικά παραδείγματα: δυσεντερία, παιδική διάρροια,, γαστρεντερίτιδας, τροφικών δηλητηριάσεων. Μπορούν να μεταφέρουν ακόμη ελμίνθες και μύκητες.

ΕΝΤΟΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

Όλα τα έντομα αποθηκών, τα οποία προκαλούν τεράστιες καταστροφές στα τρόφιμα (άλευρα, ζυμαρικά, όσπρια, καφές, καπνός, γαλακτοκομικά, κρέατα κλπ) Χαρακτηριστικοί εκπρόσωποι είναι:

- οι ψείρες (π.χ σταρόψειρα, ρυζόψειρα)
- τα σκαθάρια (π.χ σκαθάρια αλεύρων)
- οι πεταλούδες (π.χ πεταλούδες της αλεύρου).

Από τα έντομα αποθηκών, ειδικά οι ψείρες όταν προσβάλλουν πρώτες ύλες ή ενδιάμεσο προϊόν, τότε εγκυμονούν και άλλους κινδύνους πλέον της οικονομικής ζημιάς. Διότι λόγω του γρήγορου πολλαπλασιασμού, του μικρού βιολογικού κύκλου τους και της συνήθειας του να συγκεντρώνονται σε μπάλες (κηλίδες προσβολής), ανεβάζουν στο συγκεκριμένο σημείο το ελεύθερο νερό (αύξηση ενεργότητας) και δημιουργούν ένα κατάλληλο περιβάλλον για την ανάπτυξη μυκήτων. Και οι μύκητες που συνήθως αναπτύσσονται σε πρώτες ύλες αποβάλλουν μυκοτοξίνες.

ΤΡΩΚΤΙΚΑ

Τα τρωκτικά που σχετίζονται με την επεξεργασία των τροφίμων είναι δύσκολο να ελεγχθούν. Λόγω της φύσης τους, έχουν την ικανότητα να προσαρμόζονται σε νέα περιβάλλοντα, γεγονός που καθιστά επιβεβλημένη την εφαρμογή ενός ευέλικτου προγράμματος εξυγίανσης σε εργοστάσια επεξεργασίας και παραγωγής τροφίμων.

Τα ποντίκια και οι αρουραίοι ζουν στο έδαφος μέσα ή έξω από τις εγκαταστάσεις. Ανήκουν στην τάξη των Μυόμορφων. Τα πιο καταστρεπτικά και επικίνδυνα τρωκτικά είναι τα εξής:

- **Mus musculus** – το μικρό οικιακό ποντικάκι, ζει πάντα μέσα στα κτήρια.
- **Rattus Norvegicus** – Προτιμά να ζει σε τρύπες στο έδαφος παρά σε κτίρια.
- **Rattus rattus** – Προτιμά να ζει σε κενούς χώρους μέσα σε τοίχους, απορρίμματα και αποθήκες.

Πολλαπλασιάζονται κάθε 45 ημέρες περίπου, και κάθε ζευγάρι αποκτά 8 με 15 μικρά.

Οι διατροφικές συνήθειες σε συνδυασμό με τα σημεία από όπου περνούν για να φτάσουν στην τροφή τους μας αποτελεί ένα δείγμα για τους πιθανούς κινδύνους που «φέρουν».

ΠΟΥΛΙΑ

Τα πουλιά αποτελούν πρόβλημα τόσο μέσα όσο και γύρω από τις εγκαταστάσεις τροφίμων. Επίσης μπορεί να μολύνουν τις εισερχόμενες πρώτες ύλες, τα προϊόντα κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας ή αποθήκευσης, καθώς και τα εξερχόμενα προϊόντα.

Χτίζουν τις φωλιές τους στις οροφές ή τις στέγες των κτιρίων. Μπορούν να εισέλθουν στους χώρους των τροφίμων από ανοιχτές πόρτες, παράθυρα ή και τον εξαερισμό.

ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΑ ΖΩΑ

Τα κατοικίδια ζώα μπορούν επίσης να μεταδώσουν βακτήρια στα τρόφιμα

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Έχοντας ως κριτήρια την αιτία ύπαρξης των παρασίτων στους χώρους, δηλαδή την τροφή και το άσυλο αφενός και αφ εταίρου, τον τρόπο μετακίνησης τους, οι ενέργειες μας σκοπό έχουν να αποτρέψουν την είσοδο ή να μειώσουν την ποσότητα της τροφής που πιθανόν θα βρουν.

- Προμηθευόμενες Ύλες
- Κτιριακά (έλεγχος των ανοιγμάτων)
- Περιβάλλον χώρος
- Διαχείριση απορριμμάτων
- Εξοπλισμός
- Πρόγραμμα καθαρισμού
- Αποστάσεις από τους τοίχους

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΧΩΡΩΝ

Τα παράσιτα κινούνται στο σκοτάδι και κυρίως όταν δεν αντιλαμβάνονται την παρουσία ανθρώπου. Μία προσεκτική παρατήρηση των χώρων όμως μας δίνει πολύτιμες πληροφορίες για την παρουσία τους, αλλά και μία εκτίμηση του πληθυσμού τους.

Ίχνη, νεκρά έντομα ή τρωκτικά, κατεστραμμένες ή προσβεβλημένες συσκευασίες, μπορούν να παρατηρηθούν με ευκολία εάν υπάρχει προσβολή.

Οι εργασίες απεντόμωσης - μυοκτονίας συνιστούν μία σειρά μεθόδων και προληπτικών μέτρων με στόχο την αντιμετώπιση προβλημάτων σχετικά με την παρουσία τρωκτικών και εντόμων σε όλους τους χώρους της μονάδας της εταιρείας, ώστε να διασφαλίζεται η υγιεινή και η ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων.

Στόχος του προγράμματος καταπολέμησης των παρασίτων είναι ο έλεγχος του πληθυσμού παρασίτων σε όσο το δυνατό χαμηλότερα και αποδεκτά επίπεδα (**Pest Control**). Για αυτό το λόγο η εταιρεία ακολουθεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα καταπολέμησης παρασίτων που έχει προταθεί και υλοποιείται από εξωτερικούς συνεργάτες ειδικούς στην εφαρμογή προγραμμάτων απεντομώσεων και μυοκτονιών.

Οι εφαρμογές γίνονται με την επίβλεψη και ευθύνη ειδικού επιστήμονα εφοδιασμένου από το Υπουργείο Γεωργίας με την κατάλληλη άδεια και τηρούνται τα ενδεδειγμένα μέτρα ασφαλείας για τους χειριστές του συνεργείου παρασιτοκτονίας καθώς και για το προσωπικό της επιχείρησης.

Τα παρασιτοκτόνα που χρησιμοποιούνται είναι εγκεκριμένα από το Υπουργείο Γεωργίας ως προϊόντα **υγειονομικής σημασίας**.

Το πρόγραμμα που εφαρμόζεται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας περιλαμβάνει:

- Πλήρη περιγραφή του προγράμματος παρασιτοκτονίας (μέθοδοι, φάρμακα, χώροι και συχνότητα εφαρμογών, προτεινόμενα προληπτικά μέτρα, κ.λ.π.)
- Κάτοψη του χώρου της επιχείρησης στην οποία σημειώνονται οι θέσεις των δολωματικών σταθμών για τα τρωκτικά, οι θέσεις των συσκευών παγίδευσης ιπτάμενων εντόμων, κ.λ.π.
- Καρτέλες παρακολούθησης εργασιών

- Πιστοποιητικά εργασιών υπογεγραμμένα από τον υπεύθυνο επιστήμονα

Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται ο ψεκασμός και η τοποθέτηση δολωμάτων στους χώρους παραγωγής, καθώς και η τοποθέτηση λυχνιών προσέλκυσης εντόμων πάνω από τις γραμμές παραγωγής.

ΜΥΟΚΤΟΝΙΑ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΥΟΚΤΟΝΙΑ

Σε προκαθορισμένα σημεία του χώρου του εργοστασίου χρησιμοποιούνται αντιπηκτικά δολώματα εγκεκριμένα από το Υπουργείο Γεωργίας. Η θέση των δολωμάτων επισημαίνεται κατάλληλα και εμφανίζεται από την τοποθέτηση αυτοκόλλητων ετικετών όπου αναγράφονται κατάλληλες προειδοποιήσεις (σήμανση προσοχής, χρήση antidote του μυοκτονίου δηλητηρίου) ή με την τοποθέτηση ειδικών πλαστικών παγίδων αδιάβροχων (νέες προδιαγραφές ΕΕ). Οι παγίδες αυτές υπάρχουν σε δύο μεγέθη, μικρές για τους ποντικούς εσωτερικών χώρων και μεγάλες για τους αρουραίους εξωτερικών χώρων. Τα χρησιμοποιούμενα δολώματα αντικαθίσταται και απομακρύνονται μετά από κάθε εφαρμογή (χώροι γραφείων, βοηθητικοί χώροι, αποθήκες, κ.λ.π.).

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΜΥΟΚΤΟΝΙΑ

Η εξωτερική μυοκτονία γίνεται περιμετρικά των κτιρίων και αποθηκών και εν γένει του οικοπέδου. Ακολουθείται η τεχνική ΖΩΝΗΣ με τοποθέτηση ειδικών δολωμάτων (αδιάβροχα) παράλληλα με τις ειδικές αδιάβροχες παγίδες που προαναφέρονται.

Οι θέσεις των παγίδων που χρησιμοποιούνται και στην εσωτερική και την εξωτερική μυοκτονία σημειώνονται σε κάτοψη του εργοστασίου ώστε να φαίνεται η ακριβής χωροθέτησή τους.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όλες οι εργασίες που πραγματοποιούνται σε κάθε επίσκεψη του εξωτερικού συνεργείου καταγράφονται σε ειδικό Δελτίο Παρακολούθησης όπου αναφέρονται οι χώροι εφαρμογής του ψεκασμού ή της μυοκτονίας, τα υλικά που χρησιμοποιούνται, η ημερομηνία εφαρμογής τους και υπογράφουν οι υπεύθυνοι εφαρμογής και παρακολούθησης του προγράμματος.

Εκδίδεται επίσης Πιστοποιητικό Απεντομώσεως σε κάθε εφαρμογή που υπογράφεται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο και το οποίο αναρτάται σε εμφανή χώρο του εργοστασίου.

Τηρείται φάκελος μυοκτονίας-Εντομοκτονίας ο οποίος περιλαμβάνει:

- Τοπογραφικό διάγραμμα των εγκαταστάσεων με αριθμημένες παγίδες
- Προδιαγραφές των χρησιμοποιούμενων χημικών
- Αναλυτικά αποτελέσματα ανά παγίδα τρωκτικών
- Άδεια Μυοκτονίας / Εντομοκτονίας-Material/Safety Data Sheet
- Λεπτομερή περιγραφή των εφαρμογών απεντόμωσης -μυοκτονίας καθώς και του ονόματος του υπευθύνου που πραγματοποιεί τις εφαρμογές.

ΑΠΕΝΤΟΜΩΣΗ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΨΕΚΑΣΜΟΣ

Εσωτερικός ψεκασμός γίνεται σε όλους τους χώρους των γραφείων, των βοηθητικών διαδρόμων της μονάδας, στις τουαλέτες και τους χώρους των κλιμακοστασίων.

Ειδικότερα πραγματοποιείται εσωτερικός ψεκασμός στους χώρους παραγωγής με φάρμακα κατάλληλα για το περιβάλλον (μη τοξικά). Στους χώρους όπου παρουσιάζονται προβλήματα από την παρουσία εντόμων και είναι αδύνατος ο ψεκασμός, η καταπολέμηση γίνεται με ειδικές παγίδες με σκευάσματα εντελώς φιλικά προς το περιβάλλον και τους ανθρώπους (μη τοξικά).

Οι ίδιες με τις παραπάνω εργασίες διενεργούνται για τους χώρους των υπογείων, το ψεκασμό των φρεατίων και των βοηθητικών χώρων.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΨΕΚΑΣΜΟΣ

Εξωτερικοί ψεκασμοί διενεργούνται περιμετρικά των κτιρίων και τοπικά σε τυχόν εξάρσεις, όπως στην περιοχή του βιολογικού καθαρισμού (λιμνάζοντα ύδατα). Γίνεται επίσης ψεκασμός των εξωτερικών φρεατίων για την καταπολέμηση κουνουπιών, σκνιπών, μυγών, κατσαριδών νερού κ.λ.π.

B) ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΧΗΜΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ

Αυτά συμπεριλαμβάνουν απορρυπαντικά και απολυμαντικά μέσα, εντομοκτόνα, μέσα συντήρησης μηχανών κ.λ.π. Οι ύλες αυτές φυλάσσονται μαζί με τα σκεύη και τις συσκευές καθαρισμού σε ξεχωριστό αποθηκευτικό χώρο. Στον ίδιο χώρο τοποθετούνται και τα προστατευτικά μέσα ένδυσης που απαιτούνται για την εφαρμογή τους (ρόμπες, ποδιές, λαστιχένια ή πλαστικά γάντια, μπότες, αναπνευστικές μάσκες κ.λ.π.).

Στις συσκευασίες των υλών αυτών αναγράφονται υποχρεωτικά οι εξής πληροφορίες:

- Εμπορικό όνομα
- Περιγραφή
- Δραστικά συστατικά
- Ποσότητα
- Τρόπος εφαρμογής
- Τρόπος προετοιμασίας
- Επικινδυνότητα
- Οδηγίες για ασφαλείς χειρισμούς
- Πρώτες βοήθειες
- Αρ. Έγκρισης ΕΟΦ

Ο χώρος φύλαξης των υλών αυτών είναι ελεγχόμενης πρόσβασης. Άδεια και δυνατότητα εισόδου διαθέτουν μόνο οι αρμόδιοι υπάλληλοι. Τηρείται αρχείο με πληροφορίες για τα χρησιμοποιούμενα καθαριστικά και απολυμαντικά μέσα.

Γ) ΑΡΧΕΙΑ ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΙΩΝ – ΜΥΟΚΤΟΝΙΩΝ

Προκειμένου να προληφθεί, να αποτραπεί και να εξαλειφθεί η παρουσία εντόμων και τρωκτικών στις εγκαταστάσεις συσκευασίας της επιχείρησης, η επιχείρηση διατηρεί γραπτό πρόγραμμα εντομοκτόνων - μυοκτονιών στον αντίστοιχο φάκελο.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα αυτό, απεικονίζονται πάνω στην κάτοψη των χώρων οι θέσεις των εντομοπαγίδων και μυοπαγίδων που χρησιμοποιούνται από την επιχείρηση, ενώ παράλληλα τηρούνται έγγραφα που περιγράφουν τη συχνότητα αλλαγής των παγίδων αυτών και τα αποτελέσματα από τη χρήση τους. Ο υπεύθυνος της επιχείρησης καθορίζει, ανάλογα με τα αποτελέσματα των χρησιμοποιούμενων παγίδων, την τροποποίηση του προγράμματος, όσον αφορά τις θέσεις και τον αριθμό τους.

Σε περίπτωση διαπίστωσης έντονου προβλήματος, ζητείται η συνδρομή ειδικού συνεργείου απεντομώσεων ή μυοκτονιών. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση απαγορεύεται αυστηρά η χρήση ουσιών πτητικών ή υπό μορφή αερολύματος στους χώρους παραγωγής.

Στην επόμενη σελίδα ακολουθεί το υπόδειγμα του εντύπου που συμπληρώνει ο υπεύθυνος παρακολούθησης του προγράμματος και που αφορά στον έλεγχο της αποτελεσματικότητας του χρησιμοποιούμενου συστήματος. Το έντυπο αυτό, "**ΕΝΤΥΠΟ ΕΝΤΟΜΟΚΤΟΝΙΩΝ – ΜΥΟΚΤΟΝΙΩΝ**", επισυνάπτεται πάντα στην κάτοψη όπου απεικονίζονται οι θέσεις των παγίδων:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας αφαιρεί το άγχος της αβεβαιότητας καθήκοντος μία και μέσω του συστήματος επανεξετάζονται και ορίζονται αποτελεσματικά οι κύριοι ρόλοι και υπευθυνότητες της κάθε θέσης εργασίας. Το γεγονός αυτό είναι θετικό κίνητρο για τους εργαζομένους. Επίσης, οι διαδικασίες επανεξετάζονται και τεκμηριώνονται πράγμα που μπορεί να επιτύχει σημαντική μείωση κόστους μέσω αποτελεσματικότερης λειτουργίας και αύξησης της παραγωγικότητας.

Τα ελαττωματικά προϊόντα ή υπηρεσίες μειώνονται σημαντικά και εντοπίζονται πλέον σε νωρίτερα στάδια μέσω των διαδικασιών. Από αυτά επιτυγχάνεται μία βελτίωση που συνεισφέρει σε λιγότερη απώλεια, λιγότερα προϊόντα ή υπηρεσίες που δεν πληρούν τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, συνεπώς και λιγότερα παράπονα πελατών.

Η εικόνα του οργανισμού βελτιώνεται μιας και οι πελάτες βλέπουν ότι οι παραγγελίες τους εκτελούνται κανονικά, χωρίς προβλήματα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις τους και ότι παραδίδονται στην ώρα τους. Αυτό με την σειρά του μπορεί να σημαίνει αύξηση των πελατών και άνοιγμα νέων ευκαιριών και προοπτικών στην αγορά.

Η εφαρμογή του Σ.Δ.Π. από μια βιομηχανία επεξεργασίας τοματοπολτού είναι πολύ δύσκολη, ιδίως στην αρχή, διότι αυτό απαιτεί αλλαγή στην καθημερινή εκτέλεση ορισμένων διαδικασιών και οδηγιών. Ορισμένες διαδικασίες και οδηγίες μπορεί να γίνονται ούτως ή άλλως στη βιομηχανία επεξεργασίας τοματοπολτού, αλλά όμως αυτές πρέπει να ενταχθούν σ' ένα σύστημα καταγραφής και αξιολόγησης, ισχυροποιώντας έτσι τη θέση της εταιρείας έναντι του ανταγωνισμού της στην αγορά της.

Η Διοίκηση της << X >> **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε** πρώτον, έχοντας συνειδητοποιήσει ότι η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας είναι αναγκαία για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών της καθώς και για την καλύτερη λειτουργία της. Και δεύτερον, ότι για την επίτευξη των σκοπών του Σ.Δ.Π., η Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίσει την ενεργή συμμετοχή όλων των εργαζομένων (το μεγαλύτερο ποσοστό είναι εποχικό), πρέπει να αναπτύξει προγράμματα με τα οποία θα επιτευχθεί η εκπαίδευση των εργαζομένων, η οποία περιλαμβάνει:

- ✓ Σεμινάρια εκτός εταιρείας

- ✓ Σεμινάρια εκπαιδευτικά εντός εταιρείας
- ✓ Εκπαίδευση στην πράξη

Συναντήσεις του προσωπικού Η εφαρμογή, από μια εταιρεία παραγωγής τοματοπολτού, του προτύπου Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001:2000,/2008 είναι το μέλλον για την ανάπτυξη της βιομηχανίας, διότι βοηθάει στη οργάνωση της, στην ποιοτική αναβάθμιση των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών της, επιτυγχάνει βελτιστοποίηση της παραγωγικής της διαδικασίας και όλων των απαιτούμενων διαδικασιών και οδηγιών που συμμετέχουν στη παραγωγή και πώληση των προϊόντων ή υπηρεσιών της, συμβάλλοντας έτσι στη τελική μείωση του κόστους παραγωγής αυτών, που είναι ο στόχος κάθε σύγχρονης και ανταγωνιστικής βιομηχανίας.

Έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι διαθέτει το προσωπικό που απαιτείται για την εφαρμογή και τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ότι όλο το προσωπικό που εκτελεί καθήκοντα που επηρεάζουν την ποιότητα και την ασφάλεια τροφίμων, είναι κατάλληλο για την εκτέλεση των καθηκόντων αυτών βάσει της κατάλληλης εκπαίδευσης, κατάρτισης, ικανοτήτων και εμπειρίας. Από την επαγγελματική μου εμπειρία στην βιομηχανία και από την εκπόνηση αυτής της εργασίας, θα συμπεράνουμε ότι ορισμένες βιομηχανίες αντιμετωπίζουν με καχυποψία τα Συστήματα Ποιότητας διότι δεν έχουν κατανοήσει τα μακροπρόθεσμα οφέλη που μπορούν να πάρουν από την εφαρμογή τους και τα βλέπουν ως περιττά έξοδα.

Η πιστοποίηση κατά ISO 9001 από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης αποδεικνύει την δέσμευση για ποιότητα, την δέσμευση για την ικανοποίηση των πελατών και την επιθυμία για συνεχή αύξηση της αποτελεσματικότητας. Προβάλλει ότι ο οργανισμός εφαρμόζει ένα αποτελεσματικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας που ικανοποιεί τις απαιτήσεις και αξιολόγηση του ανεξάρτητου εξωτερικού φορέα πιστοποίησης.

Το πιστοποιητικό κατά ISO 9001 :2000/2008 βελτιώνει την εικόνα και το προφίλ της εταιρείας στα μάτια των πελατών, των εργαζομένων, των μετόχων και των διαφόρων φορέων. Επίσης παρέχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην προβολή, διαφήμιση και marketing του οργανισμού. Σε μερικές περιπτώσεις μπορεί να αποτελεί και προϋπόθεση για την συμμετοχή της επιχείρησης σε δημόσιους ή ιδιωτικούς διαγωνισμούς και αναθέσεις. Όπως:

- ✓ Εντοπισμός των απαιτήσεων του ISO 9001:2000/2008 και του τι εφαρμογές έχουν αυτές στην επιχείρηση.
- ✓ Καθορισμός ποιοτικών στόχων και πώς αυτοί μεταφράζονται αλλά και συνεισφέρουν στην λειτουργία της επιχείρησης.
- ✓ Καταγραφή και τεκμηρίωση της πολιτικής για την ποιότητα και αναφορά στο πώς οι απαιτήσεις ικανοποιούνται.

- ✓ Επικοινωνία των ανωτέρω σε όλον τον οργανισμό.
- ✓ Αξιολόγηση της πολιτικής ποιότητας και των καταγεγραμμένων στόχων και μετά προσδιορισμός προτεραιοτήτων των απαιτήσεων έτσι ώστε να διασφαλιστεί η ικανοποίησή τους.
- ✓ Εντοπισμός των συνόρων του συστήματος ποιότητας και παραγωγή των απαιτούμενων τεκμηριωμένων διαδικασιών.
- ✓ Έλεγχος και διασφάλιση των τεκμηριωμένων διαδικασιών ώστε να είναι εφαρμόσιμες, ακριβείς και ωφέλιμες στον χρήστη.
- ✓ Εκπόνηση συνεχόμενων εσωτερικών ελέγχων ώστε να διασφαλιστεί η συνεχής ικανοποίηση των απαιτήσεων του συστήματος.

Όταν η τεκμηρίωση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO 9001:2000/2008 ολοκληρωθεί, και όταν η εφαρμογή του συστήματος έχει ξεκινήσει, τότε έχουν δημιουργηθεί οι προϋποθέσεις για την εξωτερική αξιολόγηση. Η εξωτερική αξιολόγηση πρέπει να γίνεται από ανεξάρτητο και διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης.

Η διαδικασία της αξιολόγησης περιλαμβάνει την παρακολούθηση του πώς η εταιρεία εκτιμά και επιτυγχάνει την ποιότητα καθώς και την αποτίμηση του κατά πόσον οι στόχοι που έχουν τεθεί είναι μετρίσιμοι και πραγματοποιήσιμοι. Ακολουθεί η πρακτική αξιολόγηση / έλεγχος της εφαρμογής του συστήματος, όπου ο φορέας πιστοποίησης επισκέπτεται την επιχείρηση και αξιολογεί κατά πόσον οι εφαρμοζόμενες πρακτικές, τα τηρούμενα αρχεία / έγγραφα και τρόπος εργασίας είναι σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες και τους επιχειρησιακούς στόχους.

Μετά από μία θετική αξιολόγηση, ο φορέας πιστοποίησης εκδίδει το πιστοποιητικό ISO 9001:2000/2008. Ακολουθούν περιοδικές επισκέψεις επιτήρησης του συστήματος (συνήθως μία ή δύο φορές το χρόνο) που στοχεύουν στη διασφάλιση της συνέχειας του συστήματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Χ. Αγγελόπουλος, Σχεδιασμός για την Ποιότητα, Τόμος Α', Ολική Ποιότητα, , 2000.
2. Αμβροσιάδης Ιωάννης, Εφαρμογή και Έλεγχος του Συστήματος ISO 22000, Εκδόσεις Σύγχρονη Παιδεία, Θεσσαλονίκη 2005.
3. Γ. Αναστασόπουλος, Κ. Πείμανίδης & Συνεργάτες. διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με τις προδιαγραφές ISO 9000:2000. Εκδόσεις Dashofer Α' έκδοση Αθήνα 2001.
4. Αρβανιτογιάννης Ι., ISO 9000:2000, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα, 2002.
5. Παπαγεωργίου Η., Στεφανάτος Σ., Φιλολία Η., Ολοκληρωμένο Σύστημα διαχείρισης Κρίσεων και Ανθρώπινος Παράγοντας, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 2005.
6. Σ. Στεφανάτος, Ολική Ποιότητα, Τόμος Β', Ολική Ποιότητα, 2000.
8. Ν. Ψύχας, διοίκηση Ποιότητας, Τόμος Γ', Ολική Ποιότητα, , 2000.
- 9 Σημειώσεις Σεμιναρίου «Ανάπτυξη και Επιθεώρηση Συστημάτων ISO 22000:2005», , 2006.
10. ICAP, 7η έκδοση κλαδικής μελέτης για την Πλαστική Συσκευασία, Ιούλιος 2006

Από τα αρχεία της << X >> ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ Α.Ε

Ξενόγλωσση

1. Collins, P. and Hughues, S. (1991) Experience with getting ISO 9001 right first time. Food Control 2, 99-102.
2. Grenville, R. (1995) A Global Company's Perspectives on ISO 9000. ASTM Standardization News, June 1995, 26-29.
3. Karapetrovic, S. (1999) ISO 9000 the system emerging from the vicious circle of compliance. The TQM Magazine Vol. 11.2
- 4 Kurtus, R. (1998) Comparing ISO 9000 and TQM.
5. Magd, H., Kadasah, N., Curry, A. (2003), "ISO 9000 Implementation: a study of manufacturing companies in Saudi Arabia", Managerial Auditing Journal, pp. 313-322.
- 6 Noci, G. (1996), "Selecting quality based programs in small firms", Small Business Economics, Vol. 8, pp. 431-447.
- 7 Shevckuk, C. ISO 9000 – How it can Benefit the Food Industry, <http://foodnet.fic.ca/industry/cathy5.html>

8. Stenos, F. (1996), "Quality Assurance Systems ISO 9000: The Greek experience", Dipl. Thesis, NTUA, Athens.
9. Stevenson, T. Barnes, F. (2001), "Fourteen Years of ISO 9000: Impact, Criticisms, Costs and Benefits", Business Horizons, May-June Issue, pp. 45-51.
10. Surak, J. G. and Simpson, K. E. (1994) Using ISO 9000 Standards as a Quality Framework. Food Technology 48 (12), 63-65.
11. ISO 9001:2000, Quality Management Systems-Requirements, ISO, 2000.
12. ISO 9001:2000, Quality Management Systems-Guidelines for Performance Improvements, ISO, 2000

Web Sites

1. <http://www.Fao.org/docrep/005/Y1390E/y1390eOn.htm#bm23>
2. <http://www.ncfst.iit.edu/juice%20HACCP%20First%20Edition.pdf>
3. <http://www.cfsan.fda.gov/~dms/juicgu10.html>
4. www.gladelscropcare.com/Fso7500.HACCP_for_unpasteurised_juicedf
- 6 <http://www.ncfst.iit.edu/juice/Arentix%20iv%20pdf>
7. <http://www.fao.org/docrep/005/y2515e/y2515e00.htm>

