

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ**  
**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**  
**EN ISO 9001:2000 ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**  
**VIOFIL**

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ,**  
**ΕΝΤΥΠΑ, ΟΔΗΓΙΕΣ**

**ΔΗΜΟΣ ΜΠΑΛΚΟΥΡΑΝΙΔΗΣ (9110605)**  
**ΤΜΗΜΑ ΜΠΔ**  
**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΒΑΣΙΛΗΣ ΜΟΥΣΤΑΚΗΣ**

**ΙΙ.2005**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η εργασία αυτή έγινε με σκοπό την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 9001:2000 στην εταιρεία VIOFIL στη ΒΙ.ΠΕ. της Λάρισας. Το ενδιαφέρον για τη συγκεκριμένη εργασία προέρχεται από τη σημασία που έχουν τα τελευταία χρόνια τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας στον επιχειρηματικό κόσμο, καθώς και από το ρόλο που μπορεί να παίξει ο Μηχανικός Παραγωγής & Διοίκησης στην ανάπτυξη και εφαρμογή τέτοιων συστημάτων.

Στο 1<sup>ο</sup> Κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζονται συνοπτικά οι πρωτοπόροι της ποιότητας και οι θεωρίες τους σχετικά μ' αυτήν.

Στο 2<sup>ο</sup> Κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση όχι τόσο του προτύπου αυτού καθαυτού, αλλά των κύριων αλλαγών που έγιναν στη νέα έκδοσή του, οι λόγοι για τους οποίους έγιναν καθώς και τα σημεία κλειδιά της νέας έκδοσης.

Τέλος το 3<sup>ο</sup> Κεφάλαιο είναι το ίδιο το σύστημα πλήρες, με το εγχειρίδιο, τις διαδικασίες και τα έντυπα τεκμηρίωσης.

Κλείνοντας την εισαγωγή αυτή θα ήθελα να ευχαριστήσω την Κυρία Μακρίνα Σεφεριάδου που με έφερε σ' επαφή με την εταιρεία VIOFIL αλλά επίσης και για την καθοδήγησή της βάσει της εμπειρίας της, τον Κύριο Παναγιώτη Φούκη, ιδιοκτήτη της εταιρείας VIOFIL για την συνεργασία τόσο του ίδιου όσο και των υπόλοιπων στελεχών της εταιρείας και φυσικά τον επιβλέπων καθηγητή μου, τον Κύριο Βασίλη Μουστάκη. Την εργασία την αφιερώνω στους γονείς μου ως δείγμα ευχαριστίας των θυσιών που έχουν κάνει για μένα.

# **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup>	
Ποιότητα: Ορισμός, Ιστορική αναδρομή, Πρωτοπόροι & Θεωρίες	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup>	
Πρότυπα Ποιότητας: Ιστορική Αναδρομή	10
Η οικογένεια προτύπων ISO 9000	12
Λόγοι αναθεώρησης του ISO 9000:1994	13
Το EN ISO 9001:2000	15
Κύριες αλλαγές και πλεονεκτήματα του ISO 9001:2000	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup>	
Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας-Εγχειρίδιο	24
Διαδικασίες Ποιότητας	85
Οδηγίες Ποιότητας	165
Βιβλιογραφία	183

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

## Ποιότητα: Ορισμός, Ιστορική αναδρομή, Πρωτοπόροι & Θεωρίες.

Βρισκόμαστε στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα, σε μια εποχή που η παγκοσμιοποίηση του κεφαλαίου, και των αγορών είναι γεγονός. Η ανάγκη επομένως για απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος, για τις επιχειρήσεις είναι επιτακτική. Για να το επιτύχουν επικεντρώνονται στην παραγωγή ποιοτικότερων προϊόντων ή υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών τους με το χαμηλότερο δυνατό κόστος. Για την επίτευξη χαμηλού κόστους μεγάλο ρόλο παίζει η ελαχιστοποίηση των ελαττωματικών παραγόμενων προϊόντων (ποιοτικός έλεγχος), ενώ για μερικές επιχειρήσεις και προϊόντα/ υπηρεσίες (π.χ. τεχνικά έργα) πιθανή αστοχία επηρεάζει πλήρως το παρεχόμενο προϊόν/ υπηρεσία. Απαιτείται συνεπώς και πρόληψη των μη συμμορφώσεων πέρα από τον ποιοτικό έλεγχο. Ας δούμε όμως πως ορίζεται η ποιότητα σύμφωνα με μερικούς από τους σημαντικότερους γκουρού στο πεδίο της Διοίκησης Ποιότητας.

Πίνακας 1

Συγγραφέας	Δήλωση
Deming, 1993	Ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι ποιοτικό, εφόσον βοηθά τον παραγωγό/ φορέα να έχει μια ικανοποιητική και σταθερή αγορά.
Juran, 1989	Η απόδοση του προϊόντος που έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του καταναλωτή και την απουσία ελαττωμάτων αποφεύγοντας τη δυσαρέσκειά του το οποίο συνοψίζεται στο «κατάλληλο για χρήση»
Ishikawa, 1985	Σύστημα μεθόδων για την παραγωγή προϊόντων ή παροχή υπηρεσιών που να συνδυάζουν την προσιτή τιμή με την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών.
BS, 7850(1992)/ ISO 8402(1996)	Το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έγκειται στην ικανότητα ικανοποίησης δεδομένων ή επιβαλλόμενων αναγκών.
Crosby, 1979	Συμμόρφωση με απαιτήσεις – Απουσία ελαττωμάτων
Feigenbaum, 1991	Το σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών της διαφήμισης, μηχανολογικών, κατασκευαστικών χαρακτηριστικών μέσω των οποίων το προϊόν και η υπηρεσία θα ικανοποιήσουν τις προσδοκίες του πελάτη.
Oakland, 1995	Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών μπορεί να ταυτιστεί με την ευχαρίστηση των πελατών
Heller & Hindle, 1998	Η Διοίκηση Ποιότητας προσβλέπει στη συμβολή κάθε επιμέρους στοιχείου ή δραστηριότητας μιας επιχειρηματικής διαδικασίας στο σύνολο. Υιοθέτηση αυτής της προσέγγισης βοηθά στην καλύτερη επιλογή τρόπων και μεθόδων για ικανοποίηση των πελατών

Η δεκαετία του 50 σηματοδοτήθηκε από την επανάσταση της ποιότητας. Οι πρωτοπόροι αυτής της επανάστασης προέρχονταν από τις Η.Π.Α. και την Ιαπωνία. Οι πιο σημαντικοί και οι θεωρίες τους είναι:

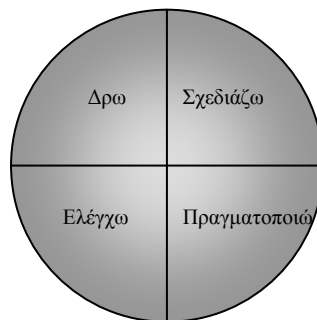
### **W. Edward Deming**

Ο Deming (1900), μαθηματικός-στατιστικός, δεν όρισε ποτέ ακριβώς την ποιότητα. Επεξηγηματικά, περισσότερο, πρότεινε ότι η διακύμανση της αγοράς είναι ο κύριος παράγοντας που ευθύνεται για κακή ή ακατάλληλη ποιότητα. Το πιο βασικό από τη θεωρία του είναι τα 14 σημεία για την διοίκηση:

1. Δημιουργία σταθερής επιδίωξης της βελτίωσης του προϊόντος και της υπηρεσίας.
2. Υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας. Δεν είναι ανεκτά πλέον τα κοινά αποδεκτά επίπεδα καθυστερήσεων, σφαλμάτων, πλημμελής εργασίας.
3. Παύση εξάρτησης στους μαζικούς ελέγχους. Απαίτηση, αντιθέτως, στατιστικής απόδειξης ότι η ποιότητα είναι εγγενής.
4. Αποσύνδεση της πρακτικής της επιβράβευσης της επιχείρησης αποκλειστικά στη βάση της τιμής.
5. Εύρεση των προβλημάτων. Είναι ευθύνη της διοίκησης να απασχολείται συνεχώς στο σύστημα.
6. Καθιέρωση μοντέρνων μεθόδων εκπαίδευσης στη δουλειά.
7. Θέσπιση μοντέρνων μεθόδων επίβλεψης των εργατών παραγωγής. Η ευθύνη των εργοδηγών πρέπει να αλλάξει από τους αριθμούς στην ποιότητα.
8. Αποβολή του φόβου, έτσι ώστε όλοι να δουλεύουν αποτελεσματικά για την επιχείρηση.
9. Κατάλυση των φραγμών μεταξύ των τμημάτων.
10. Εξάλειψη αριθμητικών στόχων, ανακοινώσεων και συνθημάτων προς το εργατικό δυναμικό που να ζητούν νέα επίπεδα παραγωγικότητας χωρίς την παροχή των μεθόδων επίτευξής τους.
11. Εξάλειψη προδιαγραφών εργασίας που επιβάλλουν αριθμητικά ποσά.

12. Άρση εμποδίων που στερούν τους ανθρώπους από την ικανοποίηση και την ευχαρίστηση που προσφέρει η εργασία.
13. Καθιέρωση ενός δυναμικού προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης.
14. Δημιουργία μιας δομής στην ανώτερη ηγεσία που να προωθεί τα παραπάνω 13 σημεία καθημερινά.

Οι προσπάθειες της διοίκησης θα πρέπει να επικεντρώνονται στη συνεχή βελτίωση του συστήματος, όπως αυτό φαίνεται στον τροχό του Deming.



Κλασσικός λόγος πρόκλησης λαθών είναι η διακύμανση που παρατηρείται σε όλες τις διαδικασίες. Οι πηγές της διακύμανσης που είναι τα υλικά, τα εργαλεία, οι χειριστές και τα μηχανήματα αποτελούν το 80-90% των περιπτώσεων, ενώ το υπόλοιπο 10-20% οφείλεται στους συχνά λεγόμενους αστάθμητους παράγοντες όπως η κακή ρύθμιση ενός μετρητή, η ακατάλληλη εκπαίδευση χειριστή κ.λ.π.

Αν και οι διδασκαλίες του Deming συχνά επικρίθηκαν, κυρίως εξαιτίας του φιλοσοφικού τους χαρακτήρα, πολλές επιχειρήσεις που εφάρμοσαν αυτές τις αρχές αποκόμισαν ικανοποιητικά αποτελέσματα.

### **Joseph M. Juran**

Ο Juran, σύγχρονος του Deming, χαρακτηρίζεται από πολλούς ως ο 'πατέρας' της ποιότητας και ο άνθρωπος που 'δίδαξε την ποιότητα στους Ιάπωνες'. Μηχανικοί και επιστήμονες είχαν προσκαλέσει τον Juran στην Ιαπωνία το 1954 για να δώσει μια σειρά σεμιναρίων σε ανώτερα και μεσαία διοικητικά στελέχη, εξηγώντας τους το ρόλο που έπρεπε να έχουν στην προώθηση της ποιότητας. Τρία χρόνια πιο πριν είχε εκδώσει το Εγχειρίδιο Ελέγχου Ποιότητας.

Ο Juran ανέπτυξε την τριλογία ποιότητας **σχεδιασμός ποιότητας, έλεγχος ποιότητας και βελτίωση ποιότητας**.

Επίσης τα 10 βήματα του Juran για τη βελτίωση της ποιότητας είναι τα εξής:

1. Οικοδόμηση ενημέρωσης της ανάγκης και ευκαιρίας για βελτίωση.
2. Καθορισμός στόχων για βελτίωση.
3. Οργάνωση για την επίτευξη των στόχων (θέσπιση ενός συμβουλίου ποιότητας, αναγνώριση προβλημάτων, επιλογή σχεδίων, διορισμός προωθητών).
4. Παροχή κατάρτισης.
5. Εκτέλεση σχεδίων για την επίλυση των προβλημάτων.
6. Αναφορά προόδου.
7. Απόδοση αναγνώρισης
8. Κοινοποίηση αποτελεσμάτων.
9. Τήρηση βαθμολογίας.
10. Διατήρηση «ορμής» κάνοντας την ετήσια βελτίωση μέρος των κανονικών συστημάτων και διεργασιών της επιχείρησης.

### **Philip M. Crosby**

Η πεμπουσία της φιλοσοφίας του Crosby(1926) συμπυκνώνεται στην απόλυτη συμμόρφωση με τις επιταγές της Διοίκησης Ποιότητας και στα ακόλουθα Βασικά Στοιχεία Βελτίωσης:

- Ποιότητα σημαίνει συμμόρφωση με τις απαιτήσεις.
- Το σύστημα της ποιότητας είναι η πρόληψη.
- Η μέτρηση της απόδοσης γίνεται με βάση το κόστος ποιότητας, το οποίο εκφράζεται με το κόστος μη συμμόρφωσης (quality is free)
- Το μόνο πρότυπο της απόδοσης είναι το 'Μηδέν Ελαττωματικό' (Zero defect)

Τα 14 βήματα της διοίκησης για την ποιότητα σύμφωνα με τον Crosby είναι:

1. Δέσμευση της διοίκησης στην ποιότητα
2. Συγκρότηση ομάδων για τη βελτίωση της ποιότητας
3. Εκπαίδευση του προσωπικού για την ποιότητα
4. Καθιέρωση μετρήσεων της ποιότητας
5. Αποτίμηση των κοστών ποιότητας

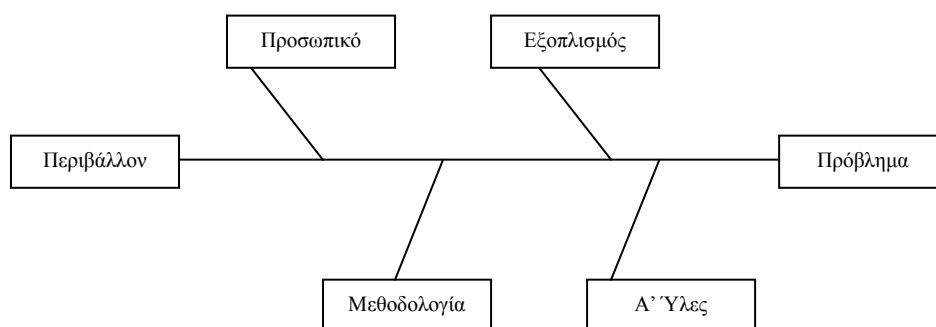
6. Δημιουργία συνείδησης της ποιότητας
7. Λήψη διορθωτικών ενεργειών
8. Προγραμματίσε την ημέρα μηδέν ελαττωματικών
9. 'Γιόρτασε' την ημέρα μηδέν ελαττωματικών
10. Εγκαθίδρυση στόχων
11. Εξάλειψε τις αιτίες λαθών
12. Απόδωσε αναγνώριση
13. Συγκρότησε συμβούλια ποιότητας
14. Επανάλαβε τη διαδικασία

Στον Πίνακα 2 γίνεται μια σύγκριση μεταξύ των τριών Αμερικανών πρωτοπόρων της Διοίκησης Ποιότητας σε 12 χαρακτηριστικά της.

### **Ishikawa**

Ο Ishikawa, καθηγητής μηχανολογίας στο Πανεπιστήμιο του Τόκιο, συνέβαλε αποφασιστικά στην επανάσταση της ποιότητας της Ιαπωνίας τη δεκαετία του 50. Κατάφερε να πείσει τα υψηλά διοικητικά κλιμάκια ότι χρειάζεται μια συνολική εταιρική προσέγγιση στην ποιότητα ώστε να υπάρξει καθολική επιτυχία. Οι Ιαπωνικές εταιρείες άρχισαν να συμπεριφέρονται στους εργαζόμενους ως μέλη μιας οικογένειας ζητώντας τους μια περισσότερο ενεργή συμμετοχή τους σε θέματα ελέγχου ποιότητας. Αυτή η προσέγγιση βοήθησε τις Ιαπωνικές εταιρείες να βελτιώσουν φήμη και θέση στην παγκόσμια αγορά.

Το γνωστό δέντρο εύρεσης λαθών ή προβλημάτων ή διάγραμμα τύπου ψαροκόκαλου είναι γνωστό ως διάγραμμα Ishikawa, ενδεικτικό της ευρείας χρήσης του από τις Ιαπωνικές επιχειρήσεις.





Πίνακας 2: Σύγκριση μεταξύ των Αμερικανών πρωτοπόρων της ποιότητας

	<i>Crosby</i>	<i>Deming</i>	<i>Juran</i>
Ορισμός της ποιότητας	Συμμόρφωση σε απαιτήσεις	Ευπρόβλεπτος βαθμός συμμόρφωσης & αξιοπιστίας με χαμηλό κόστος και κατάλληλος για την αγορά	Καταλληλότητα για χρήση
Βαθμός υπευθυνότητας της ανώτερης διοίκησης	Υπεύθυνη για τη διοίκηση	Υπεύθυνη για το 94% των προβλημάτων ποιότητας	Λιγότερα από τα 20% των προβλημάτων ποιότητας οφείλονται στους εργάτες
Πρότυπο/ κίνητρο απόδοσης	Μηδέν ελαττωματικά	Η ποιότητα έχει πολλές διαβαθμίσεις. Χρήση στατιστικών για μέτρηση της απόδοσης σ' όλους τους τομείς. Κριτική στα «μηδέν ελαττωματικά»	Αποφυγή εκστρατειών για την τέλεια εργασία
Γενική προσέγγιση	Πρόληψη, όχι επίβλεψη	Μείωση διακυμάνσεων με συνεχή βελτίωση. Παύση μαζικών ελέγχων	Γενική διοικητική προσέγγιση στην ποιότητα- ειδικά στα «ανθρώπινα» συστατικά της
Δομή	14 βήματα για βελτίωση ποιότητας	14 σημεία για τη διοίκηση	10 βήματα για βελτίωση ποιότητας
Στατιστικός έλεγχος διεργασιών (SPC)	Απόρριψη στατιστικών αποδεκτών επιπέδων ποιότητας	Πρέπει να χρησιμοποιούνται στατιστικές μέθοδοι ποιοτικού ελέγχου	Συνιστά ΣΕΔ αλλά προειδοποιεί ότι μπορεί να οδηγήσει σε προσέγγιση οδηγούμενη απ' τα «εργαλεία»
Βάση βελτίωσης	Μια 'διεργασία', όχι ένα πρόγραμμα. Στόχοι βελτίωσης	Αδιάλειπτη μείωση αποκλίσεων. Εξάλειψη στόχων χωρίς μεθόδους	Σχέδιο με σχέδιο ομαδική προσέγγιση. Καθορισμός στόχων
Ομαδική εργασία	Ομάδες βελτίωσης ποιότητας. Συμβούλια ποιότητας	Συμμετοχή υπαλλήλων στη λήψη αποφάσεων. Σπάσιμο των ορίων μεταξύ τμημάτων	Ομαδική και κύκλου ποιότητας προσέγγιση
Κόστη ποιότητας	Κόστος μη συμμορφώσεων. Η ποιότητα είναι δωρεάν	Ανυπαρξία βέλτιστου-συνεχής βελτίωση	Η ποιότητα δεν είναι δωρεάν- υπάρχει ένα βέλτιστο
Αγορές και παραλαβή προϊόντων	Κρατικές απαιτήσεις. Ο προμηθευτής είναι προέκταση της επιχείρησης. Τα περισσότερα σφάλματα είναι των αγοραστών	Ο έλεγχος αργεί- επιτρέπει τα ελαττωματικά να μπουν στο σύστημα μέσω των αποδεκτών επιπέδων ποιότητας (AQL). Στατιστικά τεκμήρια και διαγράμματα ελέγχου απαιτούνται	Τα προβλήματα είναι σύνθετα. Εφαρμογή τυπικών επιβλέψεων
Εκτίμηση πωλητών	Ναι και των αγοραστών. Ποιοτικοί έλεγχοι άχρηστοι	Όχι – κριτική των περισσότερων συστημάτων	Ναι, αλλά βοήθεια στους προμηθευτές για να βελτιωθούν
Μοναδικές πηγές προμηθειών		Ναι	Όχι- δεν συνεισφέρει στην αύξηση του ανταγωνισμού

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

### **Πρότυπα Ποιότητας: Ιστορική Αναδρομή – Παρουσίαση ISO 9001:2000**

#### **Ιστορική Αναδρομή**

Πριν τη βιομηχανική επανάσταση στις μικρές και μεγάλες μανιφακτούρες, ένας τεχνίτης ή έστω ένας μικρός αριθμός τεχνιτών ή εργατών ήταν υπεύθυνοι για την κατασκευή ολόκληρου του προϊόντος που παρήγαγαν και επομένως ήταν και οι υπεύθυνοι για τον έλεγχο της ποιότητας της εργασίας τους. Με την ανάπτυξη των βιομηχανιών, την εποπτεία ομάδων εργατών με παρόμοια εργασία, ανέλαβαν εργοδηγοί ως υπεύθυνοι για την παραγωγή και την ποιότητα της εργασίας των.

Με την έκρηξη της βιομηχανικής επανάστασης έχουμε τους πρώτους πλήρως απασχολούμενους επιθεωρητές που όμως αργότερα με την είσοδο της μαζικής παραγωγής αδυνατούσαν να ελέγξουν τις ποιοτικές αστοχίες. Τότε, η θεωρία του Taylor για την οργάνωση και τη διοίκηση μαζί με την υπάρχουσα εμπειρία σπρώχνει τις εταιρείες προς το διαχωρισμό της επιθεώρησης από την καθαυτή παραγωγική διαδικασία.

Το 1920 αναπτύχθηκε στο Ηνωμένο βασίλειο το Πρότυπο Πυρομαχικών (Def Stan 13/131) ένα από τα πρώτα Πρότυπα Ποιότητας. Κατά τον 2<sup>ο</sup> Παγκόσμιο Πόλεμο η πολεμική βιομηχανία αποτυγχάνει συχνά να ανταποκριθεί στις προδιαγραφές και στα προγράμματα ποιότητας και παράδοσης υλικών που θέτει ο στρατός. Γίνεται σαφές ότι λείπει ένα σύνολο τεχνικών και μεθόδων για την πρόληψη και διόρθωση των ελαττωμάτων.

Μετά από αρκετούς πειραματισμούς κάνει την εμφάνισή του ως δραστηριότητα στη Βιομηχανία ο Ποιοτικός Έλεγχος. Ο σκοπός του ο σχεδιασμός, προγραμματισμός, υλοποίηση και ανάλυση της ποιότητας με στόχο την πρόληψη των ελαττωμάτων στα τελικά προϊόντα με τη χρήση στατιστικών μεθόδων ανάλυσης. Έχουμε το 1950 το Πρόγραμμα Πυρηνικών Υποβρυχίων του Αμερικανικού Πολεμικού Ναυτικού, ενώ στα πλαίσια του NATO εκπονούνται τα πρώτα Εγχειρίδια Διασφάλισης Ποιότητας, γνωστά ως

AQAP (Allied Quality Assurance Publications), που δέσμευαν ως προς την διασφάλιση της ποιότητας τους προμηθευτές και κατασκευαστές στρατιωτικών προϊόντων, των χωρών μελών της Συμμαχίας.

Ο αεροπορικός τομέας των Ενόπλων Δυνάμεων, αλλά και η NASA πρωτοστατούν στην κούρσα για την ποιότητα εξαιτίας της συμβολής που έχει η ποιότητα στην «Ασφάλεια των Πτήσεων» αλλά και στην επιχειρησιακή ετοιμότητα. Αυτές οι εξελίξεις οδηγούν τις μεγάλες κυρίως, Βιομηχανίες στην συστηματική εφαρμογή συστημάτων ποιότητας και αντίστοιχων δραστηριοτήτων διασφάλισης ποιότητας, κατά της δεκαετία 1960-1970.

Το 1962 η NASA εκδίδει το πρότυπο NPC 200-2 που καθόριζε τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας για όλους τους προμηθευτές της στα προγράμματα διαστημικής τεχνολογίας και αποτέλεσε τον προπομπό του στρατιωτικού Αμερικανικού προτύπου MIL-Q-9858. Το πρότυπο αυτό καθόριζε δεσμευτικά πλέον τις απαιτήσεις για τα προγράμματα ποιότητας που πρέπει να εφαρμόζουν οι κατασκευαστές και προμηθευτές πολεμικού υλικού. Με βάση αυτό το πρότυπο, το Βρετανικό Υπουργείο Άμυνας εκδίδει το 1970 το δικό του πρότυπο – Def Stan 05-08.

Το 1972 το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων “British Standard Institution (BSI)” δημοσίευσε τον πρώτο οδηγό διασφάλισης ποιότητας, το πρότυπο BS 4891. Παράλληλα τέτοιους οδηγούς ανέπτυξαν και εφάρμοσαν μεγάλες βιομηχανίες όπως τα πρότυπα General Motors Quality Standards (GQS), Ford Q101.

Η πλημμυρίδα ανάπτυξης προτύπων οδήγησαν την Βρετανική κυβέρνηση στην σύσταση την επιτροπής Warner που ασχολήθηκε με την εξέταση της ανάπτυξης ενός Εθνικού Προτύπου Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Το αποτέλεσμα της επιτροπής αυτής ήταν, το πρότυπο BS 5750 το 1979 το οποίο έτυχε διεθνούς αποδοχής.

Το 1984 το NATO δημοσιεύει τα πρότυπα AQAP 1, 4 και 9 για την στρατιωτική βιομηχανία.

Το 1987 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης “International Standardization Organization (ISO)” υιοθετεί το BS 5750 σε διεθνές επίπεδο ως σειρά ISO 9000. Το 1994 έγινε η πρώτη αναθεώρηση του προτύπου. Ενσωματώθηκαν όλες οι αλλαγές που κρίθηκαν αναγκαίες και προέκυψαν από την εμπειρία εφαρμογής του (π.χ. προστέθηκε η υποστήριξη μετά την πώληση –servicing-,

η υποχρεωτική ύπαρξη ενός Εγχειριδίου Ποιότητας καθώς και τεκμηριωμένων διαδικασιών κλπ.

Η τελευταία αναθεώρηση, το 2000, αποτελεί τη δεύτερη φάση αναθεώρησης των προτύπων της σειράς ISO 9000 μέσα από την οποία για πρώτη φορά δίνεται ιδιαίτερη έμφαση, στις διεργασίες του οργανισμού με έμφαση στη συνεχή βελτίωση και στην ικανοποίηση του πελάτη, όπως θα δούμε και παρακάτω.

Τέλος υπάρχουν και τα πρότυπα που ασχολούνται με τη διαχείριση περιβάλλοντος, ISO 14000 (1996), το οποίο σταδιακά χαίρει όλο και μεγαλύτερη αναγνώριση διεθνώς, και την ποιότητα και ασφάλεια των τροφίμων, HACCP (1992) ‘Σύστημα Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου’, στο οποίο πιστοποιούνται πλέον όλες οι εταιρείες παραγωγής τροφίμων.

## **Η οικογένεια προτύπων ISO 9000**

Η οικογένεια προτύπων ISO 9000 αναπτύχθηκε για να βοηθήσει οργανισμούς κάθε τύπου και μεγέθους, να εφαρμόσουν και λειτουργήσουν αποτελεσματικά συστήματα διοίκησης ποιότητας. Αποτελείται από τα ακόλουθα πρότυπα:

❖ **EN ISO 9000:2000** (Fundamentals & Vocabulary – Βασικές Αρχές & Λεξιλόγιο) Περιγράφει τις βασικές αρχές των συστημάτων διοίκησης ποιότητας και προσδιορίζει την ορολογία τους. Αντικαθιστά το πρότυπο EN 8402:1995.

❖ **EN ISO 9001:2000** (Quality Management Systems, Requirements – Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας, Απαιτήσεις) Προσδιορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διοίκησης ποιότητας για χρήση όπου η ικανότητα ενός οργανισμού να παρέχει προϊόντα που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και των ισχυόντων κανονισμών πρέπει να επιδεικνύεται. Αντικαθιστά τα EN ISO 9001/2/3:1994.

❖ **EN ISO 9004:2000** (Quality Management Systems, Guidelines for performance improvements - Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας,

Κατευθυντήριες γραμμές για βελτιώσεις της επίδοσης) Παρέχει οδηγίες αναφορικά τόσο με την αποτελεσματικότητα όσο και με την αποδοτικότητα του συστήματος διοίκησης ποιότητας. Ο στόχος του προτύπου είναι η βελτίωση της επίδοσης του οργανισμού και η ικανοποίηση των πελατών και λοιπών ενδιαφερόμενων μερών. Αντικαθιστά το EN ISO 9004-1:1994.

❖ **EN ISO 19011 (FDIS)** (Guidelines for quality and/ or environmental management systems auditing – Κατευθυντήριες γραμμές για επιθεώρηση συστημάτων διοίκησης ποιότητας και/ ή περιβάλλοντος. Παρέχει οδηγίες στην επιθεώρηση συστημάτων διοίκησης ποιότητας/ περιβάλλοντος.

### **Λόγοι αναθεώρησης του ISO 9000:1994**

Η αναθεώρηση του προτύπου στηρίχθηκε ως ανάγκη στις γενικότερες αλλαγές και οικονομικές εξελίξεις των τελευταίων ετών και ειδικότερα:

- ✓ στις μεγάλες διαρθρωτικές αλλαγές στην οικονομία
- ✓ στις τεχνολογικές εξελίξεις
- ✓ στις αλλαγές των αναγκών επικοινωνίας / αύξηση ταχύτητας επικοινωνίας
- ✓ στην αύξηση των απαιτήσεων των πελατών
- ✓ στη συνακόλουθη μείωση του κύκλου ζωής των προϊόντων

Οι οργανισμοί που εφάρμοζαν το πρότυπο του 1994 είχαν παρατηρήσει αρκετές ανακρίβειες

- I. Δε χρειαζόταν να εφαρμοστούν και τα 20 άρθρα του προτύπου για να μετατραπεί μια επιχείρηση σε ποιοτική
- II. Το πρότυπο δεν τόνιζε επαρκώς την ανάγκη για συνεχή βελτίωση
- III. Η ορολογία δεν ήταν πάντα ξεκάθαρη. Επέτρεπε παρανοήσεις.
- IV. Το πρότυπο ήταν άκαμπτο και δεν μπορούσε εύκολα να προσαρμοστεί (για ορισμένους βιομηχανικούς τομείς ήταν μη φιλικό προς τον πελάτη)
- V. Αποθάρρυνε την εφαρμογή του από επιχειρήσεις που είχαν σχέση με υπηρεσίες
- VI. Υπήρχε απόσταση με άλλα συστήματα όπως το ISO 14000 με αποτέλεσμα τον διπλασιασμό των χρησιμοποιούμενων εγγράφων

VII. Δεν κάλυπτε τις απαιτήσεις οργανισμών και ιδρυμάτων στην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

VIII. Δεν υπήρχε καμιά εστίαση στον πελάτη.

Οι παραπάνω ανακρίβειες διαπιστώθηκαν και μέσω μιας μελέτης που διενήργησε ο ISO σε περισσότερους από 1000 χρήστες και οργανισμούς. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν σαφή τάση για:

- Επίλυση εκκρεμών αναγκών σε συγκεκριμένες βιομηχανίες (Αυτοκινητοβιομηχανία, επικοινωνίες, φαρμακοβιομηχανίες)
- Μεγαλύτερη συμβατότητα με άλλα συστήματα διοίκησης όπως το ISO 14000.
- Φιλική αντιμετώπιση του χρήστη και ικανοποίησή του.
- Σαφή ορολογία.
- Επίδειξη της συνεχούς βελτίωσης και αποφυγή διακυμάνσεων και μη συμμορφώσεων.
- Ευελιξία στην εφαρμογή των προτύπων τόσο σε επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων όσο και σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών.
- Ένα καλύτερο μοντέλο διεργασιών που θα περιγράφει τις κύριες και τις δευτερεύουσες διεργασίες.

Αναγνωρίστηκαν έτσι, στα πλαίσια της αναθεώρησης του προτύπου, οκτώ αρχές πάνω στις οποίες θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα σύστημα διοίκησης ποιότητας.

1. Επιχειρηματική κουλτούρα προσανατολισμένη στον πελάτη (Customer focus)
2. Ισχυρή Διοίκηση- Ηγεσία (Leadership)
3. Ενεργής συμμετοχή των εργαζομένων στην επιδίωξη επίτευξης των στόχων (Involvement of People)
4. Οργανωτική προσέγγιση προσανατολισμένη στη διεργασία (Process Approach)
5. Συστημική προσέγγιση των αρχών διοίκησης (System approach to management)
6. Συνεχής Βελτίωση (Continual Improvement)

7. Προσέγγιση στη λήψη αποφάσεων βάσει γεγονότων (Factual approach to decision making)

8. Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τον προμηθευτή (Mutual beneficial supplier relationships)

Η υιοθέτηση των αρχών αυτών (§ 0.2 EN ISO 9000:2000) στο νέο πρότυπο ολοκληρώνουν περισσότερο την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στους οργανισμούς που τα εφαρμόζουν.

## **To EN ISO 9001:2000**

Είδαμε του λόγους και τις ανάγκες που οδήγησαν στην αναθεώρηση του προτύπου στην έκδοση του 2000. Η βασική φιλοσοφία του νέου συστήματος είναι η έμφαση στην σημασία της ανώτερης διοίκησης, η προσέγγιση στις διεργασίες, η ικανοποίηση του πελάτη. Ο όρος «Διασφάλιση Ποιότητας» στον τίτλο του νέου προτύπου απαλείφεται καθώς πλέον από μόνη της δεν επαρκεί για το νέο σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

### **Εξαιρέσεις**

Οι απαιτήσεις στο νέο πρότυπο είναι γενικές με στόχο να είναι εφαρμόσιμες από όλους τους οργανισμούς ανεξάρτητα τύπου ή μεγέθους. Έτσι το νέο πρότυπο είναι και το μοναδικό με το οποίο μπορεί να πιστοποιηθεί κάποιος οργανισμός, καταργώντας τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ EN ISO 9001, 2, 3 που υπήρχε στο παλιότερο πρότυπο.

Αυτό δημιούργησε την ανάγκη για την εφαρμογή «Επιτρεπτών Εξαιρέσεων» (§ 1.2 EN ISO 9001:2000) από τις απαιτήσεις του προτύπου ώστε να υπάρχει ευελιξία επιλογής μεταξύ οργανισμών διαφορετικής φύσης. Οι εξαιρέσεις μπορούν να αφορούν μόνο την παράγραφο 7 του συστήματος στην περίπτωση που η επιχειρηματική του δραστηριότητα το δικαιολογεί. Πιο συγκεκριμένα:

7.3 Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

7.5.3 Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα

7.5.4 Διαχείριση Ιδιοκτησίας Πελάτη

7.6 Έλεγχος συσκευών μετρήσεων και ελέγχου

Κάθε εξαίρεση πρέπει να είναι επαρκώς δικαιολογημένη και να αφορά μόνο τις συγκεκριμένες παραγράφους. Σε περίπτωση που ο επιθεωρητής διαπιστώσει ότι έχει εξαιρεθεί κάποιο τμήμα του συστήματος, το οποίο επηρεάζει το προϊόν/ υπηρεσία, τότε δεν αναγνωρίζεται συμβατότητα με το πρότυπο.

#### Δομή - Έμφαση

Αντίθετα με τις 20 παραγράφους απαιτήσεων του προτύπου του 1994, το νέο πρότυπο είναι δομημένο έτσι, ώστε οι απαιτήσεις του συστήματος να έχουν οργανωθεί σε 5 κύριες παραγράφους-κεφάλαια:

4. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
5. Ευθύνη Διοίκησης
6. Διαχείριση Πόρων
7. Υλοποίηση Προϊόντος
8. Μέτρηση, Ανάλυση, Βελτίωση

Η διάρθρωση αυτή δίνει έμφαση σε 3 σημεία: α)στην ικανοποίηση του πελάτη, β) τη συνεχή βελτίωση και γ) την εκπαίδευση.

Σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση που είχε μόλις 2 διεργασίες σχετικά με τους πελάτες (§ 4.3 Ανασκόπηση Σύμβασης & 4.7 Διαχείριση Προϊόντος Πελάτη) η νέα έκδοση έχει συνολικά οκτώ άρθρα.

Άρθρο	Περιεχόμενα
5.1	ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ- Υποχρέωση της διοίκησης ώστε η αναγνώριση της σημασίας της ικανοποίησης του πελάτη να γίνει παντού γνωστή
5.2	ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ
5.5.3	Εσωτερική επικοινωνία- Επαλήθευση της δέσμευσης του οργανισμού στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη
7.2.1	Καθορισμός απαιτήσεων σχετικά με το προϊόν
7.2.2	Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικά με το προϊόν
7.2.3	Επικοινωνία με πελάτη
7.5.4	Ιδιοκτησία πελάτη
8.2.1	Ικανοποίηση πελάτη

Η συνεχής βελτίωση πρέπει να θεωρείται ως τρόπος διοίκησης του συστήματος, στο νέο πρότυπο.



Άρθρο	Περιεχόμενα
5.3	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- Δέσμευση για συνεχή βελτίωση
5.4.1	Στόχοι Ποιότητας- Μετρήσιμα μεγέθη
5.6.3	Ανασκόπηση αποτελεσμάτων
8.4	ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
8.5.1	Συνεχής βελτίωση

Οι απαιτήσεις της εκπαίδευσης και ενημέρωσης έχουν αυξηθεί σημαντικά στο νέο πρότυπο. Το μεγαλύτερο μέρος της §6, Διαχείριση Πόρων, εστιάζεται στις απαιτήσεις αυτές.

Άρθρο	Περιεχόμενα
5.1	ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ- Υποχρέωση της διοίκησης ώστε η αναγνώριση της σημασίας της ικανοποίησης του πελάτη να γίνει παντού γνωστή
5.5.3	Εσωτερική επικοινωνία- Επαλήθευση της δέσμευσης του οργανισμού στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη
6.2.2	Ικανότητα, Ευαισθητοποίηση και Εκπαίδευση

Στο τέλος του κεφαλαίου ακολουθούν δυο πίνακες αντιστοιχίας από τη μια έκδοση στην άλλη.

### *Τεκμηρίωση*

Η ύπαρξη ενός συστήματος διαχείρισης και η ορθή εφαρμογή του αποδεικνύεται με την τεκμηρίωση και μόνο. Μάλιστα στο νέο πρότυπο υπάρχει η απαίτηση ύπαρξης τεκμηριωμένων διαδικασιών σε 6 τουλάχιστον παραγράφους και αρχείων ποιότητας που αναφέρονται σε 19 παραγράφους.

### Απαιτούμενες Διαδικασίες (Τουλάχιστον)

- Έλεγχος αρχείων & δεδομένων (§4.2.3)
- Έλεγχος αρχείων (§ 4.2.4)
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις (§ 8.2.2)
- Έλεγχος μη συμμορφώσεων (§ 8.3)
- Διορθωτικές ενέργειες (§ 8.5.2)
- Προληπτικές ενέργειες (§ 8.5.3)

Αρχεία Ποιότητας για απόδειξη συμμόρφωσης με το νέο πρότυπο ISO 9001:2000

Παράγραφος	Περιγραφή Απαιτήσης Αρχείου
5.6.1	Ανασκόπηση διοίκησης
6.2.2	Ικανότητα, Εμπειρία, Εκπαίδευση
7.1 (d)	Απόδειξη ύπαρξης κατάλληλων διεργασιών για το παραγόμενο προϊόν, που ικανοποιούν τις απαιτήσεις
7.2.2	Αποτελέσματα ανασκόπησης απαιτήσεων του προϊόντος- Επακόλουθες ενέργειες
7.3.2	Αρχικά δεδομένα σχεδιασμού & ανάπτυξης
7.3.4	Αποτελέσματα ανασκόπησης σχεδιασμού, ανάπτυξης & επακόλουθων ενεργειών
7.3.5	Αποτελέσματα επαλήθευσης σχεδιασμού & ανάπτυξης
7.3.6	Αποτελέσματα επικύρωσης σχεδιασμού, ανάπτυξης & επακόλουθων ενεργειών
7.3.7	Αποτελέσματα του ελέγχου αλλαγών σχεδιασμού, ανάπτυξης & επακόλουθων ενεργειών
7.4.1	Αποτελέσματα αξιολόγησης πελατών & επακόλουθων ενεργειών
7.5.2 (d)	Επικύρωση διεργασιών όταν τα αποτελέσματα σχεδιασμού δεν επικυρώνονται με μετρήσεις
7.5.3	Απόδειξη ταυτοποίησης & ιχνηλασιμότητας (όπου είναι απαίτηση)
7.5.4	Απόδειξη για ακαταλληλότητα, καταστροφή ή απώλεια της ιδιοκτησίας πελάτη (στον πελάτη)
7.6 (a)	Απόδειξη χρήσης κατάλληλων μεθόδων για διακρίβωση ή επαλήθευση μετρητικού εξοπλισμού, όταν αυτές δεν αποτελούν διεθνή ή εθνικά πρότυπα
7.6	Αποτελέσματα διακρίβωσης & επαλήθευσης μετρητικού εξοπλισμού
7.6	Επαλήθευση και επικύρωση αποτελεσμάτων όταν έχουμε μη συμμορφούμενο με τα αποτελέσματα της διακρίβωσης μετρητικό εξοπλισμό
8.2.2	Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων
8.2.4	Αποτελέσματα ελέγχων & δοκιμών του προϊόντος/ υπηρεσίας για απόδειξη συμμόρφωσης. Αναγνώριση του υπεύθυνου αποδέσμευσης του προϊόντος
8.3	Φύση μη συμμόρφωσης – Επακόλουθες ενέργειες
8.5.2	Αποτελέσματα διορθωτικών ενεργειών
8.5.3	Αποτελέσματα προληπτικών ενεργειών

Πιθανή έλλειψη τεκμηριωμένου εγγράφου (διαδικασίας ή αρχείου ποιότητας) που να αναφέρεται στις παραπάνω παραγράφους σημαίνει αδυναμία συμμόρφωσης στο νέο πρότυπο και φυσικά μη πιστοποίηση κατά ISO.

## **Κύριες αλλαγές και Πλεονεκτήματα του EN ISO 9000:2000**

Η πιο χτυπητή διαφορά μεταξύ των δυο εκδόσεων είναι η αλλαγή στη δομή. Η αλλαγή αυτή έκανε το νέο πρότυπο ISO 9001:2000 περισσότερο συμβατό με τον κύκλο βελτίωσης Ελέγχω-Δρω του ISO. Διορθώνει επίσης την αδικαιολόγητη έμφαση στις παραγωγικές βιομηχανίες που χαρακτήριζε τις

προηγούμενες εκδόσεις. Όλα τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της νέας έκδοσης συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Δυνατότητα εφαρμογής σε όλες τις κατηγορίες προϊόντων, σε όλους τους τομείς και σε όλα τα μεγέθη οργανισμών
- Απλό στη χρήση, με σαφή διατύπωση, εύκολα μεταφράσιμο και κατανοητό
- Σημαντική μείωση στον όγκο της απαιτούμενης καταγραφής
- Σύνδεση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας με τις διεργασίες των οργανισμών
- Δημιουργία μιας φυσικής κίνησης προς την κατεύθυνση της απόδοσης των οργανισμών
- Καλύτερος προσανατολισμός με στόχο τη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση του πελάτη
- Συμβατότητα με άλλα συστήματα διαχείρισης όπως το ISO 14000
- Δημιουργία μιας σταθερής βάσης για να ανατρέξουν οι οργανισμοί συγκεκριμένων τομέων
- Η αντίληψη του αλληλοσυμπληρούμενου ζεύγους – το ISO 9001 καλύπτει τις απαιτήσεις και το ISO 9004 ξεπερνά τις απαιτήσεις με στόχο να βελτιώνει περαιτέρω την απόδοση του οργανισμού
- Κατανόηση των αναγκών και των πλεονεκτημάτων όλων των ενδιαφερόμενων μερών

Ας δούμε λοιπόν την εφαρμογή του προτύπου στην πράξη

Πίνακας αντιστοιχίας μεταξύ ISO 9001: 1994 και ISO 9001: 2000

ISO 9001: 1994		ISO 9001: 2000	
Σκοπός	1	1	Σκοπός
Τυποποιητική Παραπομπή	2	2	Τυποποιητική Παραπομπή
Ορισμοί	3	3	Όροι και Ορισμοί
Απαιτήσεις του Συστήματος για την Ποιότητα	4		
Ευθύνη της διοίκησης	4.1		
Πολιτική Ποιότητας	4.1.1	5.1 5.3 5.4.1	Δέσμευση Διοίκησης Πολιτική Ποιότητας Στόχοι Ποιότητας
Οργάνωση	4.1.2		
Ευθύνη και Δικαιοδοσία	4.1.2.1	5.5.1	Υπευθυνότητες & αρμοδιότητες
Πόροι	4.1.2.2	6.1 6.2.1	Διάθεση Πόρων Γενικά (Προσωπικό)
Εκπρόσωπος της Διοίκησης	4.1.2.3	5.5.2	Εκπρόσωπος της Διοίκησης
Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	4.1.3	5.6.1 8.5.1	Γενικά (Ανασκόπηση της Διοίκησης) Συνεχής Βελτίωση
Σύστημα Ποιότητας	4.2		
Γενικά	4.2.1	4.1 4.2.2	Γενικές Απαιτήσεις Εγχειρίδιο Ποιότητας
Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας	4.2.2	4.2.1	Γενικά (Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης)
Σχεδιασμός Ποιότητας	4.2.3	5.4.2 7.1	Σχεδιασμός Ποιότητας Σχεδιασμός Υλοποίησης Προϊόντος
Ανασκόπηση Σύμβασης	4.3		
Γενικά	4.3.1		
Ανασκόπηση	4.3.2	5.2 7.2.1 7.2.2 7.2.3	Εστίαση στον Πελάτη Καθορισμός απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν Επικοινωνία με Πελάτη
Τροποποίηση μιας Σύμβασης	4.3.3	7.2.2	Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν
Αρχεία	4.3.4	7.2.2	Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν
Έλεγχος Σχεδιασμού	4.4		
Γενικά	4.4.1		
Προγραμματισμός Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	4.4.2	7.3.1	Προγραμματισμός Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Οργανωτικές & τεχνικές διασυνδέσεις	4.4.3	7.3.1	Προγραμματισμός Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Δεδομένα Σχεδιασμού	4.4.4	7.2.1 7.3.2	Καθορισμός απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν Δεδομένα Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Αποτελέσματα Σχεδιασμού	4.4.5	7.3.3	Αποτελέσματα Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Ανασκόπηση Σχεδιασμού	4.4.6	7.3.4	Ανασκόπηση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Επαλήθευση Σχεδιασμού	4.4.7	7.3.5	Επαλήθευση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Επικύρωση Σχεδιασμού	4.4.8	7.3.6	Επικύρωση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Αλλαγές Σχεδιασμού	4.4.9	7.3.7	Έλεγχος Αλλαγών Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
Έλεγχος Εγγράφων & Δεδομένων	4.5		
Γενικά	4.5.1	4.2.3	Έλεγχος Εγγράφων
Έγκριση & Έκδοση Εγγράφων & Δεδομένων	4.5.2	4.2.3	Έλεγχος Εγγράφων
Αλλαγές Εγγράφων & Δεδομένων	4.5.3	4.2.3	Έλεγχος Εγγράφων
Προμήθειες	4.6		
Γενικά	4.6.1		
Αξιολόγηση Υποπρομηθευτών	4.6.2	7.4.1	Διεργασία Προμηθειών
Δεδομένα Αγορών	4.6.3	7.4.2	Πληροφορίες Προμηθειών
Επαλήθευση του αγοραζόμενου Προϊόντος	4.6.4	7.4.3	Επαλήθευση Προμηθευθέντος Προϊόντος
Έλεγχος Προϊόντος προερχόμενο από τον Πελάτη	4.7	7.5.4	Ιδιοκτησία Πελάτη
Αναγνώριση της Ταυτότητας & Ιχνηλασιμότητας Προϊόντος	4.8	7.5.3	Ταυτοποίηση & Ιχνηλασιμότητα
Έλεγχος Διεργασιών	4.9	6.3 6.4 7.5.1 7.5.2	Υποδομή Εργασιακό Περιβάλλον Έλεγχος Παραγωγής & παροχής υπηρεσίας Επικύρωση Διεργασιών για Παραγωγή &

		Παροχή υπηρεσίας	
ISO 9001: 1994		ISO 9001: 2000	
Έλεγχοι & Δοκιμές	4.10		
Γενικά	4.10.1	7.1	Σχεδιασμός Υλοποίησης Προϊόντος
Έλεγχοι & Δοκιμές κατά την Παραλαβή	4.10.2	8.1	Γενικά (Μέτρηση, Ανάλυση & Βελτίωση)
Έλεγχοι & Δοκιμές κατά την Παραγωγή	4.10.3	7.4.3	Επαλήθευση Προμηθευθέντος Προϊόντος
Τελικός Έλεγχος & Δοκιμές	4.10.4	8.2.4	Παρακολούθηση & Μέτρηση Προϊόντος
Αρχεία Ελέγχων & Δοκιμών	4.10.5	8.2.4	Παρακολούθηση & Μέτρηση Προϊόντος
Έλεγχος του Εξοπλισμού Ελέγχων, Μετρήσεων & Δοκιμών	4.11	7.5.3	Ταυτοποίηση & Ιχνηλασιμότητα
Γενικά	4.11.1	8.2.4	Παρακολούθηση & Μέτρηση Προϊόντος
Διαδικασία Ελέγχου	4.11.2		
Κατάσταση Ελέγχων & Δοκιμών	4.12	7.6	Έλεγχος Οργάνων Μέτρησης & Ελέγχου
Έλεγχος Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος	4.13	7.6	Έλεγχος Οργάνων Μέτρησης & Ελέγχου
Γενικά	4.13.1	7.5.3	Ταυτοποίηση & Ιχνηλασιμότητα
Αξιολόγηση & Χειρισμός Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος	4.13.2		
Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες	4.14	8.3	Έλεγχος Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος
Γενικά	4.14.1	8.3	Έλεγχος Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος
Διορθωτικές Ενέργειες	4.14.2		
Προληπτικές Ενέργειες	4.14.3	8.5.2	Διορθωτικές Ενέργειες
Χειρισμός, Αποθήκευση, Συσκευασία, Διατήρηση & Παράδοση	4.15	8.5.3	Προληπτικές Ενέργειες
Γενικά	4.15.1	8.5.2	Διορθωτικές Ενέργειες
Χειρισμός	4.15.2	8.5.3	Προληπτικές Ενέργειες
Αποθήκευση	4.15.3		
Συσκευασία	4.15.4		
Διατήρηση	4.15.5		
Παράδοση	4.15.6		
Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας	4.16	7.5.5	Διατήρηση Προϊόντος
Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	4.17	7.5.5	Διατήρηση Προϊόντος
Εκπαίδευση	4.18	7.5.5	Διατήρηση Προϊόντος
Εξυπηρέτηση	4.19	7.5.5	Διατήρηση Προϊόντος
Στατιστικές Τεχνικές	4.20	7.5.1	Έλεγχος Παραγωγής & παροχής υπηρεσίας
Εντοπισμός Αναγκών	4.20.1	4.2.4	Έλεγχος Αρχείων
		8.2.2	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
		8.2.3	Μέτρηση & παρακολούθηση διεργασιών
		6.2.2	Ικανότητα, Ευαισθητοποίηση & Εκπαίδευση
		7.5.1	Έλεγχος Παραγωγής & παροχής υπηρεσίας
Διαδικασίες	4.20.2	8.1	Γενικά (Μέτρηση, Ανάλυση & Βελτίωση)
		8.2.3	Μέτρηση & παρακολούθηση διεργασιών
		8.2.4	Παρακολούθηση & Μέτρηση Προϊόντος
		8.4	Ανάλυση Στοιχείων
		8.1	Γενικά (Μέτρηση, Ανάλυση & Βελτίωση)
		8.2.3	Μέτρηση & παρακολούθηση διεργασιών
		8.2.4	Παρακολούθηση & Μέτρηση Προϊόντος
		8.4	Ανάλυση Στοιχείων

Πίνακας αντιστοιχίας μεταξύ ISO 9001: 2000 και ISO 9001: 1994

ISO 9001: 2000		ISO 9001: 1994	
<b>ΣΚΟΠΟΣ</b>	<b>1</b>	1	Σκοπός
ΓΕΝΙΚΑ	1.1		
ΕΦΑΡΜΟΓΗ	1.2		
<b>ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ</b>	<b>2</b>	2	Τυποποιητική Παραπομπή
<b>ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ</b>	<b>3</b>	3	Ορισμοί
<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>4</b>	4.2.1	Σύστημα Ποιότητας – Γενικά
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	4.1		
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	4.2	4.2.2	Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας
Γενικά	4.2.1	4.2.1	Σύστημα Ποιότητας – Γενικά
Εγχειρίδιο Ποιότητας	4.2.2	4.5.1	Έλεγχος Εγγράφων & Δεδομένων – Γενικά
Έλεγχος Εγγράφων	4.2.3	4.5.2	Έγκριση & Έκδοση Εγγράφων & Δεδομένων
		4.5.3	Αλλαγές Εγγράφων & Δεδομένων
Έλεγχος Αρχείων	4.2.4	4.16	Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b>	<b>5</b>		
ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	5.1	4.1.1	Πολιτική Ποιότητας
ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	5.2	4.3.2	Ανασκόπηση
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	5.3	4.1.1	Πολιτική Ποιότητας
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	5.4		
Στόχοι Ποιότητας	5.4.1	4.1.1	Πολιτική Ποιότητας
Σχεδιασμός Ποιότητας	5.4.2	4.2.3	Σχεδιασμός Ποιότητας
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	5.5		
Υπευθυνότητες και αρμοδιότητες	5.5.1	4.1.2.1	Ευθύνη και Δικαιοδοσία
Εκπρόσωπος της Διοίκησης	5.5.2	4.1.2.3	Εκπρόσωπος της Διοίκησης
Εσωτερική Επικοινωνία	5.5.3		
<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>	<b>5.6</b>		
Γενικά	5.6.1	4.1.3	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση
Ανασκόπηση Δεδομένων	5.6.2		
Ανασκόπηση Αποτελεσμάτων	5.6.3		
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ</b>	<b>6</b>		
ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ	6.1	4.1.2.2	Πόροι
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	6.2		
Γενικά	6.2.1	4.1.2.2	Πόροι
Ικανότητα, Ευαισθητοποίηση & Εκπαίδευση	6.2.2	4.18	Εκπαίδευση
ΥΠΟΔΟΜΗ	6.3	4.9	Έλεγχος Διεργασιών
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	6.4	4.9	Έλεγχος Διεργασιών
<b>ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</b>	<b>7</b>		
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	7.1	4.2.3	Σχεδιασμός Ποιότητας
ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	7.2	4.10.1	Έλεγχοι & Δοκιμές – Γενικά
Καθορισμός απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν	7.2.1	4.3.2	Ανασκόπηση
		4.4.4	Δεδομένα Σχεδιασμού
Ανασκόπηση Απαιτήσεων σχετικά με Προϊόν	7.2.2	4.3.2	Ανασκόπηση
		4.3.3	Τροποποίηση μιας Σύμβασης
		4.3.4	Αρχεία
Επικοινωνία με Πελάτη	7.2.3	4.3.2	Ανασκόπηση
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ	7.3		
Προγραμματισμός Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.1	4.4.2	Προγραμματισμός Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
		4.4.3	Οργανωτικές & τεχνικές διασυνδέσεις
Δεδομένα Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.2	4.4.4	Δεδομένα Σχεδιασμού
Αποτελέσματα Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.3	4.4.5	Αποτελέσματα Σχεδιασμού
Ανασκόπηση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.4	4.4.6	Ανασκόπηση Σχεδιασμού
Επαλήθευση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.5	4.4.7	Επαλήθευση Σχεδιασμού
Επικύρωση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.6	4.4.8	Επικύρωση Σχεδιασμού

ISO 9001: 2000		ISO 9001: 1994	
Έλεγχος Αλλαγών Σχεδιασμού & Ανάπτυξης	7.3.7	4.4.9	Αλλαγές Σχεδιασμού
ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	7.4		
Διεργασία Προμηθειών	7.4.1	4.6.2	Αξιολόγηση Υποπρομηθευτών
Πληροφορίες Προμηθειών	7.4.2	4.6.3	Δεδομένα Αγορών
Επαλήθευση Προμηθευθέντος Προϊόντος	7.4.3	4.6.4	Επαλήθευση του αγοραζόμενου Προϊόντος
		4.10.2	Έλεγχοι & Δοκιμές κατά την Παραλαβή
ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	7.5		
Έλεγχος παραγωγής & παροχής υπηρεσίας	7.5.1	4.9	Έλεγχος Διεργασιών
		4.15.6	Παράδοση
		4.19	Εξυπηρέτηση
Επικύρωση Διεργασιών για παραγωγή & παροχή υπηρεσίας	7.5.2	4.9	Έλεγχος Διεργασιών
Ταυτοποίηση & Ιχνηλασιμότητα	7.5.3	4.8	Αναγνώριση της Ταυτότητας & Ιχνηλασιμότητας Προϊόντος
		4.10.5	Αρχεία Ελέγχων & Δοκιμών
		4.12	Κατάσταση Ελέγχων & Δοκιμών
Ιδιοκτησία Πελάτη	7.5.4	4.7	Έλεγχος Προϊόντος προερχόμενο από τον Πελάτη
Διατήρηση Προϊόντος	7.5.5	4.15.2	Χειρισμός
		4.15.3	Αποθήκευση
		4.15.4	Συσκευασία
		4.15.5	Διατήρηση
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ	7.6	4.11.1	Γενικά
<b>ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ</b>	<b>8</b>	4.11.2	Διαδικασία Ελέγχου
ΓΕΝΙΚΑ	8.1	4.10	Έλεγχοι & Δοκιμές
		4.20.1	Εντοπισμός Αναγκών
		4.20.2	Διαδικασίες
ΜΕΤΡΗΣΗ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ	8.2		
Ικανοποίηση Πελάτη	8.2.1		
Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	8.2.2	4.17	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
Μέτρηση & παρακολούθηση διεργασιών	8.2.3	4.17	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
		4.20.1	Εντοπισμός Αναγκών
		4.20.2	Διαδικασίες
Παρακολούθηση & μέτρηση προϊόντος	8.2.4	4.10.2	Έλεγχοι & Δοκιμές κατά την Παραλαβή
		4.10.3	Έλεγχοι & Δοκιμές κατά την Παραγωγή
		4.10.4	Τελικός Έλεγχος & Δοκιμές
		4.10.5	Αρχεία Ελέγχων & Δοκιμών
		4.20.1	Εντοπισμός Αναγκών
		4.20.2	Διαδικασίες
ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	8.3	4.13.1	Γενικά
		4.13.2	Αξιολόγηση & Χειρισμός Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος
ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	8.4	4.20.1	Εντοπισμός Αναγκών
		4.20.2	Διαδικασίες
ΒΕΛΤΙΩΣΗ	8.5		
Συνεχής Βελτίωση	8.5.1	4.1.3	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση
Διορθωτικές Ενέργειες	8.5.2	4.14.1	Γενικά
		4.14.2	Διορθωτικές Ενέργειες
Προληπτικές Ενέργειες	8.5.3	4.14.1	Γενικά
		4.14.3	Προληπτικές Ενέργειες

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

# **ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ** **ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ** **ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΜΕΝΟ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ** **EN ISO 9001:2000** **VIOFIL S.A.** **ALUMINUM SIGN SYSTEMS**

**ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2005**





<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

- 1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**
- 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**
- 3. ΟΡΟΙ & ΟΡΙΣΜΟΙ**
- 4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**
  - 4.1. Γενικές Απαιτήσεις
    - 4.1.2 Κεντρικές Διεργασίες
    - 4.1.3 Σχέδιο κεντρικών διεργασιών
  - 4.2. Γενικές Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης
    - 4.2.1 Δομή Συστήματος Ποιότητας
    - 4.2.2 Εγχειρίδιο ΣΔΠ
    - 4.2.3 Έλεγχος εγγράφων
    - 4.2.4 Έλεγχος Αρχείων
- 5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**
  - 5.1 Δέσμευση της διοίκησης
  - 5.2 Πελατοκεντρική Πολιτική
  - 5.3 Πολιτική Ποιότητας
  - 5.4 Σχεδιασμός της ποιότητας
  - 5.5 Ευθύνη, Δικαιοδοσία και επικοινωνία
  - 5.6 Ανασκόπηση από την Διοίκηση
- 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ**
  - 6.1 Διάθεση πόρων
  - 6.2 Ανθρώπινοι Πόροι
  - 6.3 Υποδομή
  - 6.4 Εργασιακό Περιβάλλον
- 7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**
  - 7.1 Σχεδιασμός Υλοποίησης Προϊόντος
  - 7.2 Διεργασίες Σχετικές με τον πελάτη
    - 7.2.1 Καθορισμός απαιτήσεων
    - 7.2.2 Ανασκόπηση απαιτήσεων
  - 7.3 Σχεδιασμός & ανάπτυξη
  - 7.4 Αγορές
    - 7.4.1 Διεργασία Προμηθειών
    - 7.4.2 Επαλήθευση Προμηθευμένου Προϊόντος
  - 7.5 Υλοποίηση προϊόντος

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

7.5.1 Έλεγχος Διεργασιών

7.5.2 Εξυπηρέτηση πελατών

7.5.3 Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα

7.5.4 Προϊόν παρεχόμενο από πελάτη

7.5.5 Διατήρηση προϊόντος

7.6 Έλεγχος Εξοπλισμού μετρήσεων, Ελέγχων και Δοκιμών

## 8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

8.1 Διάγραμμα Ροής Διεργασίας

8.2 Μέτρηση και Παρακολούθηση

8.3 Έλεγχος μη Συμμορφούμενου Προϊόντος

8.4 Ανάλυση Στοιχείων

8.5 Βελτίωση

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει ως σκοπό να δώσει μια γενική άποψη του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζεται στην εταιρεία «**VIOFIL**» **ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.** και περιγράφει την ικανότητά της να παρέχει προϊόντα συμμορφούμενα προς τις απαιτούμενες προδιαγραφές.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας, οι διαδικασίες και οι οδηγίες εργασίας και ελέγχου έχουν διαμορφωθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του προτύπου **EN ISO 9001 : 2000** Τα προβλεπόμενα από το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας εφαρμόζονται υποχρεωτικά σε όλες τις δραστηριότητες της επιχείρησης που σχετίζονται με την λειτουργία της.

Αυτό το εγχειρίδιο κάνει παραπομπή σε όλες τις απαιτήσεις του προτύπου **EN ISO 9001 : 2000**

Το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης, βασίζεται σε μία αρχή  
**«Επιχειρηματική κουλτούρα προσανατολισμένη στον πελάτη»**

Στη βάση αυτή η επιχείρηση εστιάζει :

- ✓ στην εξυπηρέτηση των πελατών της
- ✓ στην ανταπόκριση στις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών της
- ✓ στη διαρκή βελτίωση των προϊόντων της
- ✓ στην σωστή επιλογή, τη διαρκή εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού ώστε να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη των στόχων

## 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η επιχείρηση «**VIOFIL**» **ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.** ιδρύθηκε το 2000 από τους Φούκη Παναγιώτη και τη σύζυγο του Χατζηεφραιμίδου Θεοδώρα, με δραστηριότητα τον σχεδιασμό και την κατασκευή συστημάτων επιγραφών αλουμινίου, όπως και τον σχεδιασμό και εμπορία προφίλ αλουμινίου για επιγραφές.

Ο βασικός μέτοχος της επιχείρησης και Τεχνικός Δ/ντής Φούκης Παναγιώτης δραστηριοποιείται σχεδόν 20 χρόνια στο τομέα της κατασκευής επιγραφών, αρχικά ως εργαζόμενος σε βιοτεχνίες του κλάδου και από το 1986 ιδρύοντας τη δική του βιοτεχνία κατασκευής επιγραφών (ατομική επιχείρηση). Με την εμπειρία (20έτη) που αποκτά από

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

την δραστηριότητα αυτή και κυρίως διαβλέποντας τις ανάγκες της αγοράς για καλύτερη ποιότητα και αισθητική του προϊόντος προσανατολίζεται στη κατασκευή πλαισίων αλουμινίου για επιγραφές και με το σκοπό αυτό ιδρύει την εταιρεία ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε. .

Η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας και της αισθητικής των προϊόντων και η πολύχρονη εμπειρία οδηγούν τον Τεχνικό Δ/ντή Φούκη Παναγιώτη **στο σχεδιασμό και την εφαρμογή καινοτομιών στην παραγωγή διαδικασία**, σε βελτίωση των τεχνικών που εφαρμόζονται στην κατασκευή επιγραφών. Ο σχεδιασμός των καινοτομιών αυτών επικυρώνεται και επίσημα το 2001 με απονομή **“Διπλώματος Ευρεσιτεχνίας”** στον Παναγιώτη Φούκη, από το Υπουργείο Βιομηχανίας για το σύστημα κατασκευής πλαισίου επιγραφών που σχεδίασε και εφάρμοσε.

Η επιχείρηση με την εφαρμογή της καινοτομίας αυτής (εφεύρεσης) κερδίζει γρήγορα έδαφος στην Ελληνική αγορά και ταυτόχρονα επεκτείνεται και σε αγορές του εξωτερικού. Ενδεικτικά αναφέρουμε χώρες που γίνονται εξαγωγές: Γερμανία, Ιταλία, Κύπρος, Βουλγαρία, Σαουδική Αραβία, Ενωμένα Αραβικά Εμιράτα, Τουρκία, Γιουγκοσλαβία κ.α.

## ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η επιχείρηση είναι στελεχωμένη με προσωπικό το οποίο διαθέτει την απαιτούμενη εκπαίδευση, εμπειρία και προσόντα για να αντεπεξέλθει στις ανάγκες της κάθε θέσης εργασίας.

## ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

**Η εταιρεία διαθέτει σύγχρονες εγκαταστάσεις παραγωγής, στη ΒΙ.ΠΕ. Λάρισας, που περιλαμβάνουν κτιριακές εγκαταστάσεις παραγωγής και γραφείων**

Διαθέτει σύγχρονα κοπτικά μηχανήματα μετάλλων, πρέσα πλαστικών, διαμόρφωση ακρυλικών plexi-glass, μονάδα ηλεκτροστατικής βαφής αλουμινίου και καλούπια ιδιοκατασκευής (140 περίπου).

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### 3. ΟΡΙΣΜΟΙ

#### Ποιότητα

Το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών προϊόντος ή υπηρεσίας που αφορούν την ικανότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας να ικανοποιεί εκφρασμένες ή συναγόμενες ανάγκες.

#### Πολιτική Ποιότητας

Το σύνολο των προθέσεων και γενικών κατευθύνσεων της εταιρείας που αφορά την ποιότητα, όπως αυτές εκφράζονται επίσημα από την Διοίκησή της.

#### Προδιαγραφή

Το έγγραφο το οποίο περιγράφει λεπτομερώς τις απαιτήσεις σύμφωνα με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνεται ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.

#### Προϊόν

Το αποτέλεσμα δραστηριοτήτων ή διεργασιών, που μπορεί να είναι χειροπιαστό, ασώματο ή και συνδυασμός.

#### Σύστημα Ποιότητας

Σύνολο εγγράφων στα οποία καθορίζονται οι ειδικές πρακτικές ποιότητας, τα μέσα και η ακολουθία των δραστηριοτήτων που έχουν σχέση με ένα συγκεκριμένο προϊόν, υπηρεσία, ή έργο.

#### Σχέδιο Ποιότητας

Έγγραφο που ορίζει τις ειδικές (συγκεκριμένες) πρακτικές ποιότητας και δραστηριότητες, που είναι σχετικές με μια συγκεκριμένη σύμβαση ή έργο.

#### Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

Αποτίμηση από τη Διοίκηση, σύμφωνα με ορισμένους κανόνες, της κατάστασης και της επάρκειας του Συστήματος Ποιότητας με κριτήριο την πολιτική ποιότητας και τους νέους στόχους που προκύπτουν από την αλλαγή των περιστάσεων.

#### Αξιολόγηση

Η μέτρηση της ποιότητας της υπηρεσίας που γίνεται κατόπιν σύγκρισης με καθιερωμένα κριτήρια ή πρότυπα.

#### Αξιοπιστία

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Η ικανότητα ενός στοιχείου να επιτελεί μια απαιτούμενη λειτουργία κάτω από προδιαγεγραμμένες συνθήκες και για προδιαγεγραμμένη χρονική περίοδο.

### **Ανασκόπηση Συμβάσεων**

Είναι η επιβεβαίωση, ότι επιτεύχθηκε ο σκοπός της εργασίας. Προκειμένου να ελέγχονται οι προδιαγραφές και τα πρότυπα, οι φιλοσοφίες, ο σχεδιασμός, τα κριτήρια, οι ρυθμίσεις, οι απαιτήσεις και η οργάνωση ελέγχονται κατά πόσο έχουν ακολουθηθεί και περατωθεί ικανοποιητικά από το υπεύθυνο πρόσωπο.

### **Αρχεία Ποιότητας**

Αυτά τα έγγραφα παρέχουν ιστορικά στοιχεία απαραίτητα για την επίδειξη της εγκυρότητας της λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας.

### **Βαθμονόμηση**

Σύγκριση και εναρμόνιση σε πρωτότυπο γνωστής ακριβείας.

### **Διακρίβωση**

Επιβεβαίωση εναρμόνισης με άλλα πρότυπα ιχνηλάσιμα σε διεθνή πρότυπα.

### **Διαχείριση Ποιότητας**

Όλες οι προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που απαιτούνται για να αναπτυχθεί επαρκής εμπιστοσύνη ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιεί δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας.

### **Διορθωτικές Ενέργειες**

Σύνολο ενεργειών που αποσκοπούν στη μη επανεμφάνιση των μη συμμορφώσεων.

### **Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας**

Έγγραφο το οποίο ορίζει τις γενικές πολιτικές (κατευθύνσεις) και πρακτικές μιας εταιρείας.

### **Εκπαίδευση**

Με την εκπαίδευση εξασφαλίζονται οι απαραίτητες ικανότητες, τυπικές προϋποθέσεις και εμπειρία, τις οποίες πρέπει να διαθέτουν, προκειμένου να εκτελέσουν εργασίες σύμφωνα με προσδιορισμένες απαιτήσεις.

### **Ελάττωμα - Μη συμμόρφωση**

Η μη ικανοποίηση απαιτήσεων της προβλεπόμενης χρήσης.

### **Αναγνώριση**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Είναι η τοποθέτηση ταυτότητας στα εισερχόμενα προϊόντα και υλικά, στα αναλώσιμα υλικά, πόρους εγκατάστασης, συντήρησης και ελέγχου ποιότητας.

### **Έλεγχος**

Σύνολο δραστηριοτήτων όπως η μέτρηση, η εξέταση, η εκτέλεση δοκιμών σε ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά προϊόντος ή υπηρεσίας και η σύγκριση των αποτελεσμάτων με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις με σκοπό τη διαπίστωση της συμμόρφωσης με αυτές.

### **Έλεγχος Ποιότητας**

Οι τεχνικές και οι ενέργειες λειτουργικού χαρακτήρα που χρησιμοποιούνται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας.

### **Έντυπα**

Φόρμες στις οποίες έχουν καταγραφεί στοιχεία κατά την εφαρμογή των λειτουργιών της Διαχείρισης Ποιότητας.

### **Επιθεώρηση**

Η διαδικασία μέτρησης, εξέτασης, δοκιμών και σύγκρισης αντικειμένου με εφαρμόσιμες απαιτήσεις ποιότητας.

### **Ιχνηλασιμότητα**

Η δυνατότητα ανάχνευσης του ιστορικού, της εφαρμογής ή της θέσης ενός αντικειμένου ή μιας δραστηριότητας, με τη βοήθεια καταγεγραμμένων στοιχείων αναγνώρισης.

### **Κριτήρια Αποδοχής**

Καθορισμένα όρια χαρακτηριστικών των υλικών, προϊόντων ή υπηρεσιών.

### **Μη Συμμόρφωση**

Η μη ικανοποίηση προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων.

### **Οδηγίες Εργασίας**

Οι οδηγίες εργασίας περιγράφουν την εκτέλεση όλων των εργασιών, οι οποίες θα είχαν αρνητικές επιπτώσεις, εάν δεν υπήρχαν αυτές οι οδηγίες. Αυτές οι γραπτές οδηγίες όχι μόνο θα πρέπει να δημιουργηθούν, να βρίσκονται σε ικανοποιητικό επίπεδο και να τίθενται σε εφαρμογή, αλλά θα πρέπει να είναι αντικείμενο συνεχούς αξιολόγησης και να διορθώνονται ανάλογα με τις περιστάσεις. Επίσης, παρέχουν μια βάση για έλεγχο, αξιολόγηση και ανασκόπηση. Χωρίς αυτές



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

είναι δυνατόν να προκύψει σύγχυση και αβεβαιότητα στη πολιτική ποιότητας και τις διαδικασίες λειτουργίας.

### **Προϊόν που παρατίθεται από τον πελάτη**

Είναι τα υλικά ή εξαρτήματα ή ενδιάμεσα προϊόντα, τα οποία κάποιος πελάτης χορηγεί στην επιχείρηση στα πλαίσια σχετικής συμφωνίας προκειμένου να χρησιμοποιηθούν ή να ενσωματωθούν σε τελικά προϊόντα που η επιχείρηση παράγει για τον πελάτη αυτόν.

### **Προσαρμογή-Συμμόρφωση**

Συμμόρφωση με προδιαγραφμένες απαιτήσεις.

### **Σύμβαση**

Για τον σκοπό εφαρμογής του Σ.Δ.Π., σύμβαση είναι μία συμφωνία για παραγωγή από την επιχείρηση ενός προϊόντος για λογαριασμό συγκεκριμένου πελάτη και σύμφωνα με συγκεκριμένους και αναλυτικούς όρους.

### **Τεκμηρίωση**

Καταγεγραμμένη πληροφορία και έλεγχος όλων των σχετικών εγγράφων απαραίτητων για την περάτωση της εργασίας.

### **Τελική επιθεώρηση**

Η τελευταία επιθεώρηση πριν από τη παράδοση ή αποδοχή.

### **Υπηρεσία**

Δραστηριότητες της εταιρείας οι οποίες εξυπηρετούν ανάγκες του πελάτη.

### **Σχεδιασμός και ανάπτυξη**

Το σύνολο διεργασιών που μεταμορφώνουν απαιτήσεις σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ή σε προδιαγραφές ενός προϊόντος, διεργασίας ή συστήματος.

### **Επαλήθευση**

Επιβεβαίωση, δια της παροχής αντικειμενικών αποδείξεων, ότι συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανοποιήθηκαν.

### **Επικύρωση**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Επιβεβαίωση, δια της παροχής αντικειμενικών αποδείξεων, ότι οι απαιτήσεις για μια συγκεκριμένη χρήση ή εφαρμογή έχουν ικανοποιηθεί.

## 4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 4.1 Γενικές απαιτήσεις

Σκοπός της επιχείρησης είναι να καθορίσει, να τεκμηριώσει, να εφαρμόσει και να συντηρήσει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας οφείλει να αναγνωρίσει τις απαραίτητες διεργασίες, να καθορίσει τα κριτήρια και τις μεθόδους που θα διασφαλίζουν την λειτουργία και τον έλεγχο των διεργασιών αυτών και να διασφαλίσει την διαθεσιμότητα των πόρων και πληροφοριών. Επίσης στα καθήκοντα του υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας εντάσσονται και η επίβλεψη και ανάλυση των διεργασιών καθώς και η εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της εταιρείας για την ποιότητα. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει την ισχύουσα νομοθεσία στην οποία υπάγεται η δραστηριότητα της επιχείρησης, και αρχείο της οποίας τηρείται στην εταιρεία υποχρεωτικά.

Η συμμόρφωση της εταιρείας όσον αφορά τις απαιτήσεις του προτύπου αλλά και της νομοθεσίας γενικότερα που διέπει το αντικείμενο των εργασιών της, θα αποδεικνύεται από το παρόν εγχειρίδιο Διαχείρισης ποιότητας, τις οδηγίες εργασίας, το οργανόγραμμα καθώς και όλα τα έγγραφα σε ισχύ που περιγράφουν τις διαδικασίες στην εταιρεία.

Η επιχείρηση σχεδιάζει, εφαρμόζει και βελτιώνει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 9001:2000

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 9001:2000, η επιχείρηση έχει:

- Αναγνωρίζει και αναπτύξει τις απαραίτητες διεργασίες
- Ορίσει τις αλληλεπιδράσεις τους (γενικό σχέδιο διεργασιών)
- Καθορίσει κριτήρια και μεθόδους που διασφαλίζουν την λειτουργία τους και τον έλεγχο της αποτελεσματικότητάς τους
- Διασφαλίσει την διαθεσιμότητα των πόρων
- Εφαρμόσει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι
- Προσανατολισμό την συνεχή βελτίωση των διεργασιών

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

#### **4.1.1 Ειδικότερα:**

Η Επιχείρηση διαθέτει τεκμηριωμένες διαδικασίες, σύμφωνα με την πολιτική ποιότητας και τις απαιτήσεις του προτύπου ISO-9001

#### **4.1.2 ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Οι κεντρικές διεργασίες είναι:

- A. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- B. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΡΩΝ
- C. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
- D. ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ – ΑΝΑΛΥΣΗΣ – ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Οι διεργασίες αυτές αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω σχέδιο κεντρικών διεργασιών.( ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1.4)

Κάθε διεργασία αναπτύσσεται αναλυτικότερα στα σχετικά κεφάλαια

#### **4.1.3 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ**

Οι κύριες διεργασίες είναι:

- ♦ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ♦ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ (ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ- ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ- ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΕΣ)
- ♦ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

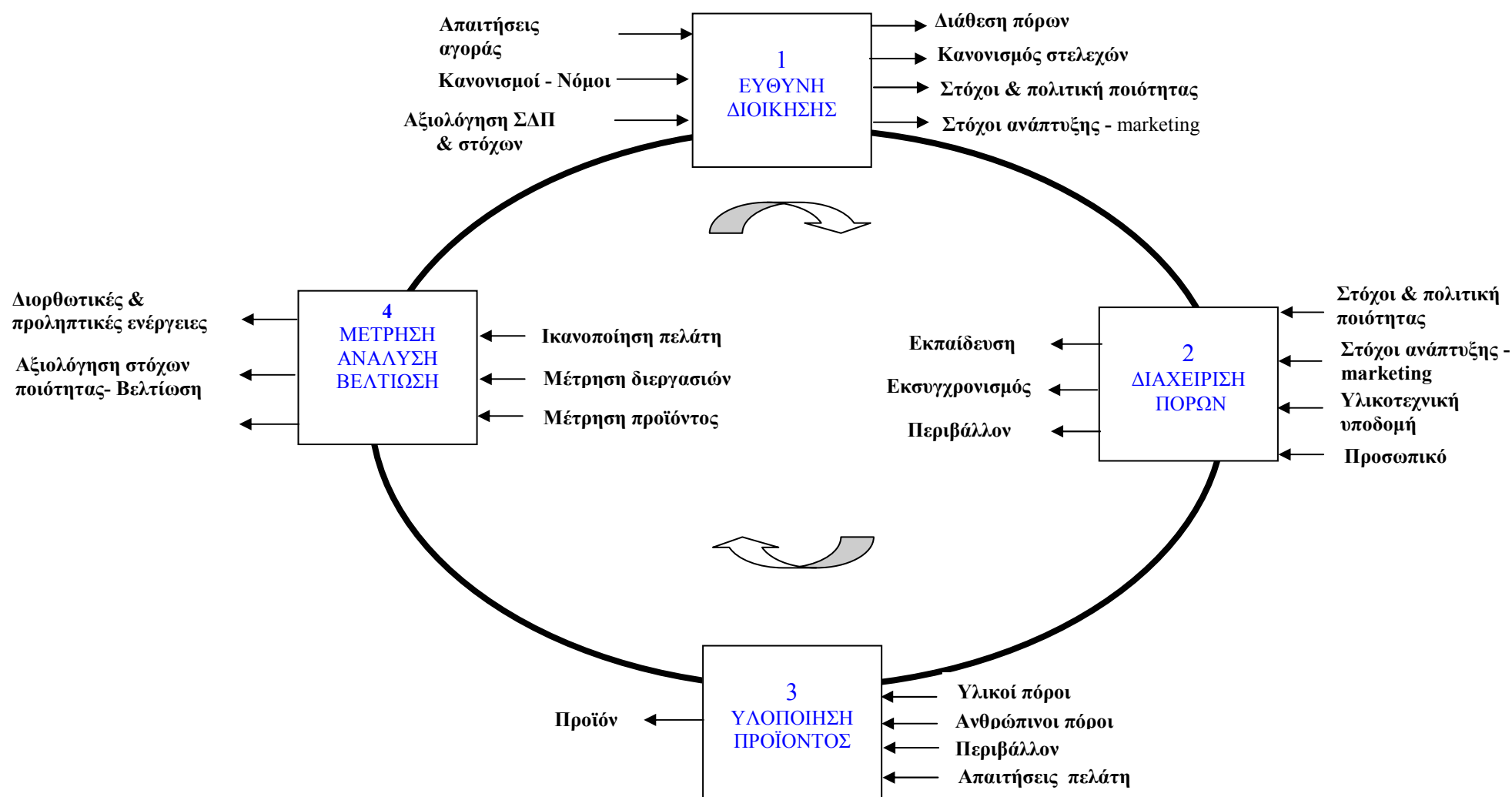
Οι δευτερεύουσες είναι:

- ♦ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ
- ♦ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
- ♦ ΠΡΟΪΟΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΟ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ

Οι διεργασίες αυτές αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, όπως αποτυπώνεται στο σχέδιο κύριων και δευτερευουσών διεργασιών, που αποτυπώνεται στα Διαγράμματα Ροής και στο Πρόγραμμα Ποιότητας.( ΠΑΡ. ΙΙΙ του Εγχειριδίου)

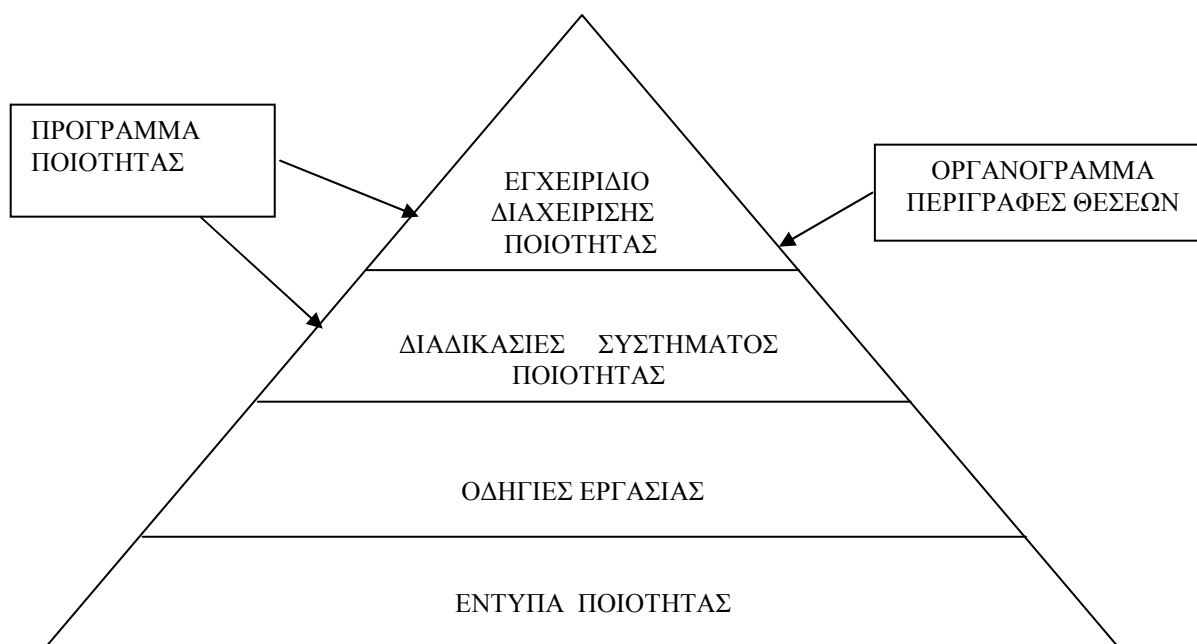
<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

#### 4.1.4 ΣΧΕΔΙΟ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΛΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 4.2. ΔΟΜΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



### 4.2.1 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας περιλαμβάνει :

#### 4.2.1.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι Διαδικασίες Ποιότητας που έχουν αναπτυχθεί καλύπτουν τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 και είναι οι ακόλουθες:

1	ΔΠ-01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
2	ΔΠ-02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
3	ΔΠ-03	ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
4	ΔΠ-04	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
5	ΔΠ-05	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
6	ΔΠ-06	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
7	ΔΠ-07	ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ
8	ΔΠ-08	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ
9	ΔΠ-09	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ – ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
10	ΔΠ-10	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
11	ΔΠ-11	ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ-ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Οι Διαδικασίες Ποιότητας, προσδιορίζουν τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης και καλύπτουν τον τρόπο και τα μέσα, αυτής της λειτουργίας.

Στις Διαδικασίες Ποιότητας, συμπεριλαμβάνονται και τα έντυπα καταγραφής των στοιχείων κατά την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

#### 4.2.1.2 ΟΔΗΓΙΕΣ

Αναπτύσσονται εκεί που εκτιμάται ότι επηρεάζουν την ποιότητα, περιγράφουν το «πώς» γίνεται μία εργασία και υποστηρίζουν συγκεκριμένες διαδικασίες.

#### 4.2.1.3 ΕΝΤΥΠΑ

Τα έντυπα χρησιμοποιούνται για να αποδεικνύουν ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του συστήματος, ενώ οι κατάλογοι είναι αρχεία βοηθητικά που υποστηρίζουν συγκεκριμένες διαδικασίες.

Κάθε διαδικασία που αναπτύσσεται συνοδεύεται από τα αντίστοιχα έντυπα-αρχεία

Όλα τα έγγραφα του ΣΔΠ, είναι ελεγχόμενα έντυπα και αντίγραφα αυτών των εντύπων διανέμονται σε τμήματα/άτομα σύμφωνα με τη Διαδικασία Διαχείρισης Εγγράφων του ΣΔΠ και τις σχετικές Οδηγίες Εργασίας.

#### 4.2.1.4 ΑΡΧΕΙΑ

Τα Αρχεία Ποιότητας είναι έντυπα συμπληρωμένα με στοιχεία, κατά την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας

### 4.2.2 Εγχειρίδιο ποιότητας

Όπως αναφέρθηκε συνοπτικά και παραπάνω, το Εγχειρίδιο Ποιότητας ανήκει στα μέσα τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Για την πληρότητα και ορθότητα των στοιχείων που αναφέρονται σε αυτό απαιτείται προετοιμασία από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης ποιότητας.

Το εγχειρίδιο της εταιρείας περιλαμβάνει τα εξής :

- ✓ Περιγραφή του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας καθώς επίσης και των Διεργασιών του.
- ✓ Περιγραφή των αναφορών στις Διαδικασίες του Συστήματος.
- ✓ Ακριβή ορισμό των υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων όλων των εργαζόμενων στην εταιρεία.
- ✓ Την πιθανή ύπαρξη αλληλεπιδράσεων και κοινών σημείων των διεργασιών.

Το εγχειρίδιο ποιότητας είναι ένα ξεχωριστό έγγραφο, το οποίο αποτελεί ταυτόχρονα βασικό τμήμα της όλης τεκμηρίωσης της επιχείρησης.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Το παρόν Εγχειρίδιο αποτελεί μέρος της τεκμηρίωσης του Συστήματος και περιλαμβάνει:

- Περιγραφή του Συστήματος Ποιότητας,
- Περιγραφή των διεργασιών, την αλληλεπίδραση τους και τα κοινά τους σημεία
- Αναφορά στις Διαδικασίες του Συστήματος
- Ορισμό Υπευθυνοτήτων και Αρμοδιοτήτων

#### ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Στο πάνω μέρος κάθε σελίδας αναγράφεται ο τίτλος της επιχείρησης, ο κωδικός του εγγράφου (εγχειριδίου), η αναθεώρηση του , η ημερομηνία έκδοσης του.

#### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ – ΔΙΑΝΟΜΗ

Το Εγχειρίδιο εκδίδεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και εγκρίνεται από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. Για την έκδοση, αναθεώρηση και διαχείριση του Εγχειριδίου, εφαρμόζεται η Διαδικασία για τον Έλεγχο Εγγράφων και Δεδομένων

#### 4.2.3 Έλεγχος Εγγράφων

Η επιχείρηση διαθέτει και εφαρμόζει έγγραφη διαδικασία ελέγχου των εγγράφων ποιότητας, «Διαχείριση Εγγράφων και Δεδομένων», ΔΠ -06 που περιλαμβάνει:

- ✓ έγγραφα ποιότητας
- ✓ κανονισμούς - νόμους
- ✓ αρχεία

Σύμφωνα με τη διαδικασία αυτή:

- Ο έλεγχος των εγγράφων αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας, ο οποίος είναι φορέας έκδοσης τους
- Όλα τα έγγραφα επιθεωρούνται πριν εκδοθούν ως προς την επάρκεια τους από τον υπεύθυνο έκδοσης
- Στην επιχείρηση τηρείται Κατάλογος Ελεγχόμενων Εγγράφων, που δείχνει την τρέχουσα κατάσταση αναθεωρήσεων των εγγράφων.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- Τηρούνται έντυπα που καθορίζουν τους χρήστες ελεγχόμενων εγγράφων
- Στην επιχείρηση τηρείται Κατάλογος Προτύπων και Κατάλογος Προδιαγραφών
- Εξασφαλίζεται ότι τα έγγραφα (οι ισχύουσες εκδόσεις) είναι διαθέσιμα στο σημείο χρήσης τους
- Προηγούμενες αναθεωρημένες, άκυρες εκδόσεις απομακρύνονται έγκαιρα, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν θα χρησιμοποιηθούν
- Κύρια αντίγραφα προηγούμενων εκδόσεων, που διατηρούνται για κάποιους λόγους, αναγνωρίζονται κατάλληλα.
- Εφαρμόζεται επίσης σύστημα κωδικοποίησης και ταυτοποίησης των εγγράφων
- Οι αλλαγές επιθεωρούνται και εγκρίνονται από το ίδιο άτομο που πραγματοποίησε την αρχική επιθεώρηση και έγκριση
- Όπου είναι δυνατό, η φύση των αλλαγών αναγνωρίζεται στα έγγραφα

#### 4.2.4 Έλεγχος Αρχείων

- Πολιτική της Επιχείρησης είναι να διασφαλίζεται ότι, κατά την λειτουργία της Διαχείρισης της ποιότητας, χρησιμοποιούνται μόνο τα σωστά έγγραφα, έντυπα και δεδομένα.
- Η Επιχείρηση διαθέτει και εφαρμόζει διαδικασία ελέγχου των εγγράφων, «**Διαχείριση Εγγράφων και Δεδομένων**», ΔΠ -06 των εντύπων και δεδομένων, τα οποία σχετίζονται με το Σύστημα Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων εξωτερικής προέλευσης
- Τα έγγραφα, τα έντυπα και τα δεδομένα εξετάζονται για επάρκεια και εγκρίνονται από αρμόδιο προσωπικό, πριν από την χορήγηση τους. Η Επιχείρηση έχει καθιερώσει την τήρηση καταλόγων εγγράφων, στους οποίους φαίνονται οι τρέχουσες εκδόσεις όλων των εγγράφων.
- Ο έλεγχος διασφαλίζει ότι:
  - Οι ισχύουσες εκδόσεις όλων των εγγράφων και εντύπων είναι διαθέσιμες παντού όπου εκτελούνται δραστηριότητες βασικές για την αποτελεσματικά λειτουργία του συστήματος ποιότητας.
  - Καταργημένες εκδόσεις εγγράφων ή εντύπων απομακρύνονται γρήγορα από τα σημεία χορήγησης τους, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν θα χρησιμοποιηθούν.
  - Καταργημένα έγγραφα που πρέπει να διατηρηθούν για οποιοδήποτε λόγο, επισημαίνονται κατάλληλα, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν θα χρησιμοποιηθούν.



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- Οι αλλαγές των εγγράφων και εντύπων εξετάζονται και εγκρίνονται από τα ίδια πρόσωπα που εγκρίνουν τις αρχικές εκδόσεις. Τα πρόσωπα αυτά έχουν πρόσβαση σε όλες τις αναγκαίες πληροφορίες για να βασίσουν την εξέταση και την έγκριση των αλλαγών.
- Για διευκόλυνση του ελέγχου η εταιρεία έχει καθιερώσει και εφαρμόζει διαδικασία κωδικοποίησης και ταυτοποίησης των εγγράφων και των εντύπων του Συστήματος Ποιότητας.

#### **Αρμοδιότητες**

- Ο έλεγχος των εγγράφων, των εντύπων και των δεδομένων αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Ποιότητας που είναι και ο Φορέας έκδοσης τους
- Φορέας έκδοσης των Προδιαγραφών, κ.α. είναι οι κατά περίπτωση αρμόδιοι φορείς.

#### **Προστασία αρχείων**

Όλα τα αρχεία αποθηκεύονται και προστατεύονται, δίνεται δε η δυνατότητα στους πελάτες της εταιρείας να έχουν πρόσβαση σε όσα από τα αρχεία τους αφορούν, εφόσον κάτι τέτοιο προδιαγράφεται στη σύμβαση.

Πολιτική της επιχείρησης είναι να τηρούνται Αρχεία Ποιότητας και για αρκετό χρόνο, έτσι ώστε να πιστοποιείται μέσω αυτών η αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας

Αρχεία ποιότητας θεωρούνται:

- ✓ Όλα τα έγγραφα του ΣΔΠ (Εγχειρίδιο, Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας)
- ✓ Όλα τα έγγραφα που αφορούν τα προϊόντα, τους πελάτες, .
- ✓ Όλα τα έντυπα που υποστηρίζουν και τεκμηριώνουν το ΣΔΠ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 5. Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### 5.1 Δέσμευση της διοίκησης

1. Η Πολιτική Ποιότητας της επιχείρησης εκφράζει τις αρχές και τις πεποιθήσεις της Διοίκησης σχετικά με την ποιότητα και συνιστά τις γενικές κατευθύνσεις για διοίκηση της ποιότητας. Οι κατευθύνσεις αυτές είναι η βάση του ελέγχου και της βελτίωσης της ποιότητας
2. Η Διοίκηση έχει αντικειμενικό στόχο την **συνεχή βελτίωση** της «απόδοσης» της επιχείρησης. Η συνεχής βελτίωση επιτυγχάνεται με ενέργειες που προάγουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και με ενέργειες που αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των Διεργασιών
3. Η Διοίκηση έχει την ευθύνη να διασφαλίσει τον προσανατολισμό της επιχείρησης στην **ικανοποίηση του πελάτη**, μέσω λειτουργιών που κατανοούν τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες τους, που ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους και που προσπαθούν να υπερβούν τις προσδοκίες τους
4. Η πολιτική ποιότητας γίνεται κατανοητή και εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης της επιχείρησης, μέσω των διαδικασιών και των οδηγιών που μαζί με το Εγχειρίδιο Ποιότητας συναποτελούν το Σύστημα Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2000
5. **Η Πολιτική Ποιότητας καθορίζεται από :**
  - Τις απαιτήσεις των πελατών και την επιδίωξη της ικανοποίησης του πελάτη
  - Τις νομικές απαιτήσεις (ισχύουσα νομοθεσία)
  - Την επιδίωξη προσφοράς προϊόντων υψηλού επιπέδου ποιότητας
  - Τις τεχνολογικές δυνατότητες
  - Παράγοντες που σχετίζονται με τον ανταγωνισμό και με την επιχειρηματική θέση της επιχείρησης
6. Αλλαγές πολιτικής μπορεί να αποφασίζονται, όταν οι συνθήκες σε κάποιους από τους παραπάνω αναφερόμενους παράγοντες, το προετοιμάζουν ή και το απαιτούν.
7. Η Πολιτική Ποιότητας, όπως αποτυπώνεται στη Δεσμευτική Δήλωση που ακολουθεί, αποτελεί «ελεγχόμενο έγγραφο» και γνωστοποιείται στο προσωπικό της επιχείρησης
8. **Το προσωπικό της εταιρίας, έχει ευαισθητοποιηθεί και εκπαιδευτεί σε θέματα ποιότητας και κατανοεί αυτήν την πολιτική ποιότητας, εφαρμόζοντάς την σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσης.**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

9. Η εκπλήρωση και η διατήρηση των απαιτήσεων της ποιότητας, με συνέχεια και συνέπεια, εμπνέει κλίμα εμπιστοσύνης της διοίκησης και των εργαζομένων της επιχείρησης, και διασφαλίζει στους πελάτες της στην ποιότητα των προϊόντων που προσφέρει.

## 5.2 Πελατοκεντρική Πολιτική

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η πολιτική της εταιρείας είναι πελατοκεντρική. Αυτό συνεπάγεται ότι το σύστημα απαιτεί οι διεργασίες της εταιρείας να έχουν σαν στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη και την ανταπόκριση της εταιρείας στις προσδοκίες του.

Για να εκπληρωθούν οι παραπάνω στόχοι, απαιτείται ανάλυση των αναγκών των πελατών και η άμεση μετατροπή των απαιτήσεων αυτών σε στόχους της επιχείρησης καθώς επίσης και δέσμευση της επιχείρησης για την υλοποίηση τους.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η εταιρεία πραγματοποιεί ανάλυση της αγοράς, ενημερώνει τα αρμόδια στελέχη της σχετικά με τους κανονισμούς και την νομοθεσία που διέπουν το αντικείμενο με το οποίο ασχολείται, και διατηρεί αρχεία επικοινωνίας με πελάτες. Τέλος η εταιρεία έχει αναπτύξει ένα σύστημα ελέγχου και αξιολόγησης προϊόντων με βάση το οποίο δεν προωθούνται στους πελάτες προϊόντα τα οποία έχουν χαρακτηριστεί ακατάλληλα.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### 5.3 ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση της Επιχείρησης ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε. με την πολιτική της για την ποιότητα δεσμεύεται να ικανοποιήσει τις εξής απαιτήσεις που αποτελούν και τους στόχους ποιότητας:

- Τα προϊόντα που προσφέρει η εταιρεία πρέπει να πληρούν ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας, το οποίο καθορίζεται από τις απαιτήσεις- προδιαγραφές που τίθενται από τους πελάτες καθώς και από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο
- Τα προϊόντα που κατασκευάζει, να είναι αξιόπιστα, ασφαλή και ποιοτικά.
- Να ενημερώνεται διαρκώς και επαρκώς για τις τεχνολογικές εξελίξεις και να μεταφέρει την σύγχρονη τεχνογνωσία στην παραγωγική διαδικασία

Οι στόχοι ποιότητας που θέτει η εταιρεία θα ικανοποιούνται εφόσον η Διοίκηση και το προσωπικό της εταιρείας εφαρμόζουν και βελτιώνουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, που είναι σύμφωνο με το πρότυπο EN ISO 9001:2000

Προς τη κατεύθυνση αυτή η Διοίκηση της εταιρείας θα διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέτρα και μέσα που απαιτούνται

**Η εφαρμογή και ανάπτυξη μιας Πολιτικής Ποιότητας απαιτεί**

1. Την πλήρη ενημέρωση του προσωπικού για την Πολιτική Ποιότητας και τους στόχους της επιχείρησης.
2. Την κατανόηση και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
3. Την συνεργασία και τον συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων στις διαδικασίες της εταιρείας, ώστε το τελικό προϊόν ή υπηρεσία (έργα), να πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας και ασφάλειας.
4. Την αξιοποίηση της υφιστάμενης τεχνογνωσίας και την διεύρυνση της.
5. Την συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού παίρνοντας υπόψη την συσσωρευμένη εμπειρία, τις απαιτήσεις της αγοράς, καθώς και τις τεχνολογικές εξελίξεις.
6. Την δημιουργία ενός ανοικτού καναλιού με τους πελάτες ώστε να λαμβάνονται όλα τα μηνύματα θετικά ή αρνητικά για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες
7. Την συνεχή μείωση των σφαλμάτων και παραλείψεων στα παρεχόμενα προϊόντα
8. Την εξασφάλιση των κατάλληλων πόρων (υλικών και ανθρώπινων), όπως κατάλληλο και ασφαλές περιβάλλον εργασίας και συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να επιτευχθεί το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα στα παρεχόμενα προϊόντα

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

9. Την συνεχή προσπάθεια για βελτίωση **στα ποιοτικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των Διαργασιών**

**ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΟΝΤΑΙ ΣΕ:**

- 1. ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**
- 2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**
- 3. ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΚΑΙ ΥΛΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ**
- 4. ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**
- 5. ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΞΑΓΩΓΩΝ**
- 6. ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΛΑΘΩΝ ΖΗΜΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΩΝ**
- 7. ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ**

- Η -

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 5.4 Σχεδιασμός

### 5.4.1 Στόχοι ποιότητας

- Οι **στόχοι ποιότητας** είναι συνήθως μεσοπρόθεσμοι. Το πρόγραμμα στόχων ποιότητας εξετάζεται από το Συμβούλιο Ποιότητας, οπότε γίνεται ανασκόπηση προόδου υλοποίησης προηγούμενων στόχων και προστίθενται νέοι, τους οποίους προτείνουν τα μέλη του Συμβουλίου.
- Οι στόχοι ποιότητας σχεδιάζονται και εναρμονίζονται με την Πολιτική Ποιότητας
- Οι στόχοι ποιότητας είναι πάντα συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι και ρεαλιστικοί και αφορούν την **επιχείρηση, το προϊόν και τον πελάτη**
- Ο σχεδιασμός των στόχων συμπεριλαμβάνει τους πόρους που θα διατεθούν για την υλοποίηση τους, όπως επίσης και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης τους.
- Οι στόχοι ποιότητας τίθενται και επανεξετάζονται από το Συμβούλιο Ποιότητας, οπότε γίνεται και η Ανασκόπηση προόδου υλοποίησης προηγούμενων στόχων και καταγράφονται κάθε φορά στα πρακτικά του Συμβουλίου Ποιότητας
- Ο σχεδιασμός των στόχων ποιότητας συμπεριλαμβάνει προϋπολογισμό και πόρους για την υλοποίηση αυτών, υπεύθυνο φορέα υλοποίησης και προθεσμία ολοκλήρωσης.
- Οι στόχοι ποιότητας εγκρίνονται από τον Δ/ντη, μετά από εισήγηση του Υπεύθυνου Ποιότητας και επεξεργασία από ειδικό γνωμοδοτικό όργανο, το Συμβούλιο Ποιότητας.

### 5.4.2 Σχεδιασμός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Ο σχεδιασμός του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας έγινε με στόχο την συνεχή βελτίωση των προϊόντων της εταιρείας, την τεκμηρίωση όλων των διεργασιών που λαμβάνουν χώρα σε αυτήν και τον αποτελεσματικό έλεγχο των πόρων αυτής.

**Ο σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**, γίνεται στη βάση των Διεργασιών

- Της Διοίκησης
- Της Διαχείρισης Πόρων
- Της Υλοποίησης προϊόντος
- Της Μέτρησης – Ανάλυσης - Βελτίωσης

όπως αποτυπώνονται και στο παρόν Εγχειρίδιο

Η μέθοδος επίτευξης των στόχων ποιότητας τεκμηριώνεται στις Διαδικασίες Ποιότητας που έχουν αναπτυχθεί.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Η εφαρμογή του Συστήματος αποτυπώνεται στα σχετικά αρχεία

Αλλαγές στο Σύστημα μπορούν να γίνονται με ελεγχόμενο τρόπο, ώστε να διατηρούνται οι αντικειμενικοί σκοποί Ποιότητας και να επιτυγχάνεται η διαρκής βελτίωση του Συστήματος

## 5.5. Ευθύνη, Δικαιοδοσία και Επικοινωνία.

### 5.5.1 Υπευθυνότητες και αρμοδιότητες.

Οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες του προσωπικού καθορίζονται στις αντίστοιχες **Περιγραφές Θέσεων**, όπως και αναλυτικότερα στις Διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί και η αλληλεπίδραση των θέσεων εργασίας στο **Οργανόγραμμα** της επιχείρησης

Αναφέρονται στο Παράρτημα Ι και ΙΙ του Εγχειριδίου.

### 5.5.2 Εκπρόσωπος της διοίκησης

Η Διοίκηση της επιχείρησης έχει ορίσει στα πλαίσια της πολιτικής ποιότητας, τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ), στον οποίο ανεξάρτητα των άλλων υπευθυνοτήτων του, παρέχεται η αρμοδιότητα να :

- Εφαρμόζονται οι απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 9001:2000
- Τηρείται το ΣΔΠ που έχει εκπονηθεί για τις ανάγκες της εταιρείας.
- Ενημερώνεται η διοίκηση της εταιρείας για την εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ
- Αντιμετωπίζονται τα προβλήματα που προκύπτουν και οι όποιες προτάσεις βελτίωσης.
- Επικοινωνεί με πελάτες και φορείς για θέματα ποιότητας
- Υποκινεί ενέργειες για πρόληψη μη συμμορφώσεων σχετικών με το Σύστημα
- Προσδιορίζει και να καταγράφει προβλήματα σχετιζόμενα με το Σύστημα
- Υποκινεί λύσεις και να προτείνει βελτιώσεις
- Πιστοποιεί την εφαρμογή των αποφάσεων βελτίωσης

### 5.5.3. Εσωτερική Επικοινωνία

Η επικοινωνία εξασφαλίζεται μέσω

- τακτικών συσκέψεων
- εσωτερικών σημειωμάτων που διανέμουν οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΛΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 5.6 Ανασκόπηση από τη διοίκηση

Στην εταιρεία τηρείται έγγραφη διαδικασία για τις Ανασκοπήσεις Ποιότητας της Διοίκησης, η Διαδικασία «Υπευθυνότητες Διοίκησης» ΔΠ-05

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας επιθεωρείται από το Συμβούλιο Ανασκόπησης Ποιότητας τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, εκτός αν προκύψει κάποια επείγουσα ανάγκη ή αν οριστεί διαφορετικά στο προηγούμενο συμβούλιο.

Υπεύθυνος για τη σύγκληση του συμβουλίου είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας καθορίζει ποια άλλα άτομα είναι αναγκαίο να παρίστανται στη συζήτηση και φροντίζει να διανεμηθούν στους συμμετέχοντες τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν την ημερομηνία της σύσκεψης το πρόγραμμα της σύσκεψης

Στη σύσκεψη του Συμβουλίου Ανασκόπησης πραγματοποιείται αρχικά παρουσίαση των θεμάτων και συνοπτική περιγραφή της κατάστασης όσον αφορά στην εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας και στη συνέχεια, περιγραφή της επίλυσης των εκκρεμοτήτων που είχαν προκύψει από τις αποφάσεις της προηγούμενης σύσκεψης, από κάθε υπεύθυνο.

Εξετάζεται η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των στόχων που έχει θέσει η επιχείρηση.

Αποφασίζονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν, συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων στο σύστημα ποιότητας.

Ορίζονται οι υπεύθυνοι των ενεργειών και οι προθεσμίες για την υλοποίησή τους.

Καθορίζεται ο χρόνος διεξαγωγής της επόμενης σύσκεψης και αν χρειάζεται ενδιάμεση σύσκεψη

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας φροντίζει για την καταγραφή των παραπάνω.

Μετά τη λήξη της σύσκεψης, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ετοιμάζει λίστα με τις απαιτούμενες ενέργειες, τους υπεύθυνους και τις προθεσμίες ολοκλήρωσης τους και τη διανέμει στους συμμετέχοντες.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και τον συντονισμό των ενεργειών αυτών, μέχρι την επόμενη σύσκεψη.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί τον φάκελο της σύσκεψης, που περιλαμβάνει:

- το πρόγραμμα και τα θέματα της σύσκεψης
- τα πρακτικά της σύσκεψης



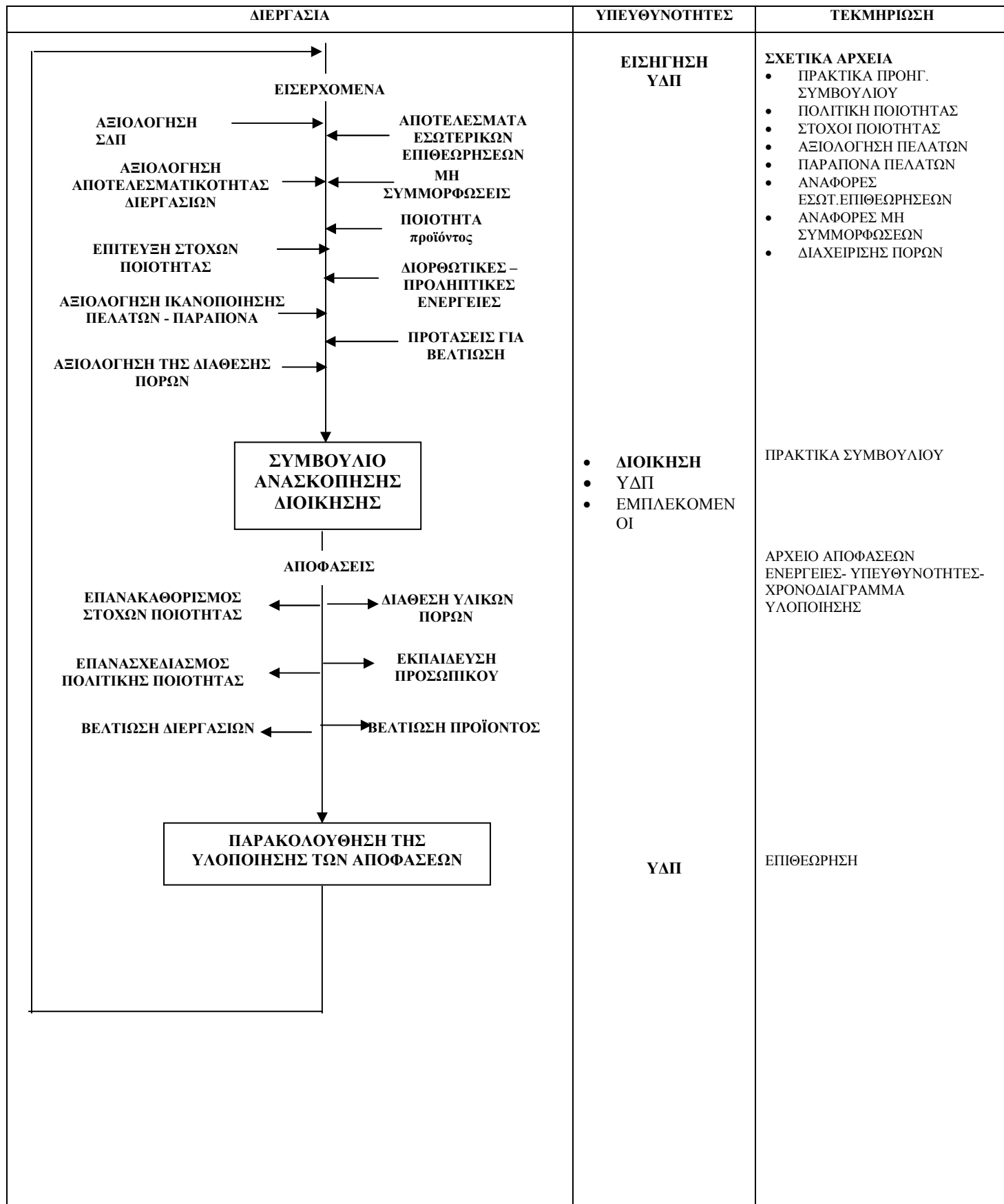
<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

**Στα θέματα περιλαμβάνονται ενδεικτικά:**

- αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος ποιότητας: πρόοδος και προβλήματα, προτάσεις για βελτίωση
- επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και αποτελεσματικότητα της πολιτικής ποιότητας
- αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών σε σχέση με την ικανοποίηση των πελατών, προτάσεις για βελτίωση
- αξιολόγηση της διάθεσης των απαιτούμενων πόρων
- αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών - παράπονα πελατών
- αποτελέσματα επιθεωρήσεων ποιότητας
- μη συμμορφώσεις
- διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- αξιολογήσεις ποιότητας
- προβλήματα με προμηθευτές
- εκπαίδευση του προσωπικού

Η «**Ανασκόπηση Διοίκησης**» περιγράφεται στη διαδικασία «Υπευθυνότητες Διοίκησης» και αποτυπώνεται στο **Διάγραμμα ροής** που ακολουθεί.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

### 6.1 Διάθεση Πόρων

Η Διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους για την βελτίωση των διεργασιών και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών της.

Οι διατιθέμενοι πόροι αφορούν :

- Το ανθρώπινο δυναμικό
- Την Υλικοτεχνική υποδομή
- Το περιβάλλον εργασίας
- Τον εξοπλισμό ασφάλειας

και έχουν προτεραιότητα στις επενδύσεις της εταιρείας.

### 6.2 Ανθρώπινοι πόροι

#### Ικανότητα - Ειδίκευση

Το προσωπικό και ιδιαίτερα τα στελέχη της επιχείρησης, που θα ανατεθούν υπευθυνότητες, επιλέγονται με κριτήρια την ικανότητα και εμπειρία ή ειδίκευση στο τομέα που θα ασχοληθούν

#### Εκπαίδευση

Για την Εκπαίδευση Προσωπικού έχει αναπτυχθεί έγγραφη Διαδικασία «Υπευθυνότητες Διοίκησης» (παρ. Εκπαίδευση). ΔΠ-05

Ο τρόπος που αντιμετωπίζεται η εκπαίδευση του προσωπικού προϋποθέτει ότι:

- Αναγνωρίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού της εταιρίας και γίνονται η σχετικές εισηγήσεις
- Προγραμματίζονται και υλοποιούνται τα αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα, που αποφασίζονται στο Συμβούλιο Ποιότητας της Διοίκησης
- Τηρούνται αρχεία που αποδεικνύουν την εκπαίδευση / κατάρτιση του προσωπικού της εταιρίας.
- Ο ΥΔΠ είναι υπεύθυνος για τον προσδιορισμό των αναγκών, την κατάρτιση και παρακολούθηση της εφαρμογής του προγράμματος εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση μπορεί να γίνει εντός ή εκτός της εταιρείας από τον ΥΔΠ ή από εξωτερικούς συνεργάτες.

1 Η ανάγκη εκπαίδευσης μπορεί να προκύψει από:

- Κατάρτιση του νέου προσωπικού της επιχείρησης
- Νέο αντικείμενο εργασίας

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- Ειδικές απαιτήσεις μιας Σύμβασης
  - Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης
  - Χρήση Η/Υ και προγραμμάτων
  - Χρήση μηχανημάτων νέας τεχνολογίας
  - Θέματα προδιαγραφών προϊόντος
- 2 Η Διοίκηση κρίνει αν τα στελέχη της επιχείρησης αλλά και το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα ώστε να ανταποκρίνονται στις ειδικές απαιτήσεις της εργασίας που τους ανατίθεται.
  - 3 Η Διοίκηση αποφασίζει αν είναι αναγκαία η προτεινόμενη εκπαίδευση και αναθέτουν σε κάποιο άτομο να ερευνήσει σχετικά, ώστε να επιλεγεί ο τρόπος εκπαίδευσης (εσωτερική ή εξωτερική, εκπαιδευτές, εκπαιδευτικό υλικό κ.λ.π.) και να δρομολογηθεί η διαδικασία εκπαίδευσης.
  - 4 Μετά τη λήξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο εκπαιδευόμενος συμπληρώνει την Καρτέλα Εκπαίδευσης του (και την δίνει στον ΥΔΠ είτε ενημερώνει τον ΥΔΠ για να συμπληρωθεί εκεί η Καρτέλα).
  - 5 Τέλος, τα πιστοποιητικά των σεμιναρίων (εξωτερικών) που παρακολουθεί το προσωπικό συγκεντρώνονται από τον ΥΔΠ προς αρχειοθέτηση.

### **Νέο Προσωπικό**

1. Το νέο προσωπικό, εκπαιδεύεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στις γενικές απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η εκπαίδευση καταγράφεται στην Καρτέλα Εκπαίδευσης.
2. Επίσης, μπορεί να συνεργάζεται (ανάλογα με τη θέση του) με κάποιο πιο έμπειρο άτομο ώστε να εκπαιδευτεί στις ειδικές απαιτήσεις της θέσης του.

### **Υλικό Εκπαίδευσης**

- 1 Το εκπαιδευτικό υλικό (υλικό σεμιναρίων, βιβλία, περιοδικά κ.λ.π.) τηρείται στη βιβλιοθήκη της εταιρείας (υπό την ευθύνη του ΥΔΠ )
- 2 Επίσης ο ΥΔΠ είναι υπεύθυνος για την τήρηση ενημερωτικού υλικού για τη διοργάνωση σεμιναρίων, τα οποία ενδιαφέρουν την εταιρεία.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### 6.3 Υποδομή

Η επιχείρηση διαθέτει και διατηρεί την απαραίτητη υποδομή για την υλοποίηση του προϊόντος και την εξυπηρέτηση των πελατών της.

Η υποδομή περιλαμβάνει:

- Εγκαταστάσεις: Γραφεία
- Τεχνικό εξοπλισμό
- Μηχανοργάνωση και ειδικά λογισμικά
- Μεταφορικά μέσα
- Μηχανήματα

Ο παραπάνω εξοπλισμός **συντηρείται**, όπως περιγράφεται στις σχετικές Διαδικασίες, όπου καθορίζονται και οι υπευθυνότητες σε σχέση με την συντήρηση.

Τεκμηρίωση της συντήρησης γίνεται στα σχετικά αρχεία

### 6.4 Εργασιακό Περιβάλλον

Οι απαιτήσεις για κατάλληλο περιβάλλον εργασίας, υγιεινή και ασφάλεια τίθενται από την Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας, **ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ και στις ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ**

Στην εταιρεία ιδιαίτερη μέριμνα έχει δοθεί στον καθορισμό του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος, ώστε να διασφαλίζεται η επίτευξη των προδιαγραφών ποιότητας και ασφάλειας του προϊόντος **με βάση τις κείμενες κανονιστικές διατάξεις**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΛΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

### 7.1 Σχεδιασμός Υλοποίησης Προϊόντος

Στην επιχείρηση ο σχεδιασμός υλοποίησης προϊόντος βασίζεται στον καθορισμό των παρακάτω παραμέτρων:

- ❖ Ενέργειες που επηρεάζουν την ποιότητα
- ❖ Απαραίτητοι έλεγχοι
- ❖ Ποιοτικές προδιαγραφές, πρότυπα και κανονισμοί
- ❖ Προσόντα προσωπικού
- ❖ Απαιτήσεις πελατών
- ❖ Τεχνολογικές εξελίξεις

#### 7.1.1 Πρόγραμμα Ποιότητας

Οι διεργασίες υλοποίησης προϊόντων αποτυπώνονται στο Πρόγραμμα Ποιότητας (ΠΑΡ. ΙΙΙ του Εγχειριδίου).

**Στο Πρόγραμμα Ποιότητας αποτυπώνονται:**

- οι ενέργειες
- οι έλεγχοι
- οι αμοδιότητες/υπευθυνότητες σε κάθε φάση
- οι αναφορές σε σχετικές διαδικασίες και οδηγίες και τα σχετικά έντυπα.

### 7.2 Διεργασίες Σχετικές με τον Πελάτη.

#### 7.2.1. Προσδιορισμός Απαιτήσεων Σχετικά με το Προϊόν

Στην επιχείρηση τηρείται έγγραφη διαδικασία «Διαχείριση Συμβάσεων», ΔΠ- 01, στην οποία καθορίζεται εκτός των άλλων και ο τρόπος με τον οποίο προσδιορίζονται και καταγράφονται οι απαιτήσεις του πελάτη για τα προϊόντα.

**Η Διαδικασία εφαρμόζεται:**

- ✓ Κατά την παραγγελιοληψία τυποποιημένων προϊόντων ή/και την σύναψη συμφωνητικών με πελάτες για ειδικές κατασκευές.
- ✓ Κατά τη σύναψη συμβάσεων με προμηθευτές κρίσιμων υλικών και υπηρεσιών (από απόψεως ποιότητας, κόστους και χρόνου παράδοσης).

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### 7.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων – Επικοινωνία με τον πελάτη

Η επιχείρηση ανασκοπεί τις απαιτήσεις, τις τεκμηριώνει και ενημερώνει τον πελάτη για τυχόν τροποποιήσεις, όπως περιγράφεται στη διαδικασία «Διαχείριση Συμβάσεων», ΔΠ-01

Στη διαδικασία αυτή καθορίζονται όλες οι ενέργειες, οι οποίες ακολουθούνται από τα εντεταλμένα όργανα της εταιρείας ώστε πριν δοθεί μια προσφορά ή πριν υπογραφεί μια σύμβαση, να εξασφαλίζεται ότι:

- Οι απαιτήσεις του πελάτη είναι επαρκώς προσδιορισμένες, πλήρως κατανοητές και τεκμηριωμένες
- Κάθε διαφορά απαιτήσεων μεταξύ σύμβασης και προσφοράς έχει επιλυθεί.
- Έχει ελεγχθεί ότι η επιχείρηση μπορεί να ανταποκριθεί στις συμβατικές της υποχρεώσεις.
- Οποιοσδήποτε αποκλίσεις από τα συμφωνηθέντα ή και τις απαιτήσεις της σύμβασης αντιμετωπίζονται έγκαιρα, μεθοδευμένα και ελεγχόμενα.
- Έχει καθοριστεί το πώς τροποποιείται μια σύμβαση και πως μια τροποποίηση μεταβιβάζεται σωστά στις σχετιζόμενες λειτουργίες, μέσα στην οργανωτική δομή της επιχείρησης.

**Η τεκμηρίωση γίνεται μέσω των σχετικών αρχείων που αναφέρονται στη σχετική Διαδικασία**

## 7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη

Η εταιρεία για να διατηρήσει τη δυναμική ανάπτυξης της, στηρίζεται στον σχεδιασμό και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων. Τέτοια θεωρούνται για την επιχείρηση προϊόντα (επιγραφές αλουμινίου, ή προφίλ για χρήση σε συστήματα επιγραφών) με διαφοροποίηση των υφιστάμενων προδιαγραφών ή του σχεδίου, το οποίο θα προκύψει, είτε από ζήτηση του πελάτη, είτε από πρόταση στελεχών της επιχείρησης.

Για την καθιέρωση ενός συστήματος ελέγχου του σχεδιασμού και της ανάπτυξης νέων προϊόντων έχει αναπτυχθεί η σχετική διαδικασία «Έλεγχος Σχεδιασμού», ΔΠ-03.

Πιο συγκεκριμένα στην διαδικασία περιλαμβάνεται:

- Καθορισμός των απαιτήσεων σχεδιασμού
- Καταγραφή των αποτελεσμάτων σχεδιασμού
- Ανασκόπηση του σχεδιασμού σε καθορισμένα στάδια
- Επαλήθευση του σχεδιασμού για να βεβαιωθεί συμβατότητα μεταξύ των αποτελεσμάτων και των απαιτήσεων σχεδιασμού

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

•Επικύρωση του σχεδιασμού για να βεβαιωθεί η συμμόρφωση των προϊόντων με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις ή τις καθορισμένες ανάγκες του χρήστη.

Ο σχεδιασμός πραγματοποιείται από συγκεκριμένο προσωπικό υπό την επίβλεψη του Δ/ντή, ενώ για την τεκμηρίωση υπάρχουν τα σχετικά έντυπα και τηρούνται αρχεία.

## 7.4 Αγορές

### 7.4.1 Διεργασία Προμηθειών

Στην επιχείρηση τηρούνται έγγραφες διαδικασίες ώστε να εξασφαλιστεί ότι τα υλικά και υπηρεσίες, που προμηθεύεται η εταιρεία συμφωνούν με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

Σχετική είναι η Διαδικασία «**Διαχείριση Προμηθειών**» .ΔΠ-02

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση και διατήρηση ενός συστήματος:

- ❑ επιλογής και αξιολόγησης προμηθευτών στη βάση της ικανότητάς τους να παρέχουν υλικά, εξαρτήματα και υπηρεσίες, σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές και τις απαιτήσεις ποιότητας της εταιρείας
- ❑ υλοποίησης παραγγελιών, με επαρκή τεκμηρίωση (παραγγελία, παραλαβή, έλεγχος υλικών, προϊόντων και υπηρεσιών)

#### **Πολιτική της Επιχείρησης:**

- Να επιλέγει τους προμηθευτές με κριτήρια, τα οποία βασίζονται τόσο στις δυνατότητες τους να παραδώσουν προϊόντα και υπηρεσίες, της επιθυμητής ποιότητας, όσο και στην συμπεριφορά κατά την διάρκεια της συνεργασίας τους με την Επιχείρηση.
- Να ελέγχει αυστηρά, κατά τη διάρκεια της συνεργασίας, όλους τους προμηθευτές έτσι ώστε να παραδίδουν πάντοτε προϊόντα και υπηρεσίες ποιοτικώς αποδεκτά.

Στην επιχείρηση τηρείται **Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών**, η ένταξη των προμηθευτών στον κατάλογο γίνεται βάσει:

- Της συνέπειας και αξιοπιστίας που επέδειξαν σε προηγούμενες συνεργασίες
- Της δυνατότητας να παρέχουν πιστοποιητικά για τα προϊόντα που προμηθεύουν
- Της διατήρησης Συστήματος Ποιότητας ή συστηματικής μεθόδου τελικών ελέγχων
- Της τεχνολογικής τους και τεχνικής επάρκειας (προμηθευτές υλικών και υπηρεσιών)
- Της τιμολογιακής τους πολιτικής

Η απόδοση των προμηθευτών παρακολουθείται κυρίως κατά το στάδιο παραλαβής προϊόντων ή κατά την παράδοση/ ολοκλήρωση της παρεχόμενης υπηρεσίας.



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Τα έγγραφα προμηθειών (αιτήσεις προσφορών, έγγραφες παραγγελίες, συμφωνητικά) χρησιμοποιούνται για να παρέχουν σαφή προσδιορισμό των απαιτήσεων, επιθεωρούνται και εγκρίνονται από καθορισμένα άτομα ως προς την επάρκεια τους πριν εκδοθούν.

#### 7.4.2 Επαλήθευση Προμηθευόμενου Προϊόντος

Κατά τη παραλαβή προμηθευόμενων, ο Υπεύθυνος Προμηθειών ελέγχει ποσοτικά (μέτρηση ή ζύγιση) τις παραλαμβανόμενες ποσότητες, τις αντιπαραβάλλει δε με τα στοιχεία των συνοδευτικών αποστολής. Ελέγχει ευδιάκριτα ποιοτικά χαρακτηριστικά όπου αυτό είναι εφικτό.

Αν τα παραλαμβανόμενα χαρακτηρισθούν ως κατάλληλα, αποθηκεύονται. Αν τα παραλαμβανόμενα χαρακτηρισθούν ως ακατάλληλα, εφαρμόζεται η διαδικασία «**Διαχείριση μη συμμορφώσεων**», ΔΠ-08

### 7.5 Υλοποίηση Προϊόντος

#### 7.5.1 Έλεγχος και Επικύρωση Διεργασιών

Στην επιχείρηση τηρούνται έγγραφες Διαδικασίες ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι διεργασίες παραγωγής προϊόντων, γίνονται με ελεγχόμενο τρόπο.

Σχετική είναι οι Διαδικασία: «**Οργάνωση Παραγωγής**». ΔΠ-04

#### 7.5.2 Εξυπηρέτηση Πελάτη

Βασική πολιτική της εταιρείας είναι η εξυπηρέτηση των πελατών της.

Για την υλοποίηση των παραγγελιών υπάρχει διαρκής επικοινωνία με τους πελάτες, την οποία διαχειρίζεται ο Δ/ντης.

Τα αιτήματα των πελατών διαβιβάζονται στον Δ/ντή και αντιμετωπίζονται άμεσα

Η επικοινωνία και η σχετική αλληλογραφία αρχειοθετείται κατάλληλα

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΛΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### 7.5.3. Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα

Για τον τρόπο με τον οποίο προσδίδεται η ταυτότητα και προσεγγίζεται η ανιχνευσιμότητα υλικών και προϊόντων έχει αναπτυχθεί η διαδικασία «Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα», ΔΠ-07.

### 7.5.4 Ιδιοκτησία Πελάτη

Δεν υπάρχει συνήθως προϊόν παρεχόμενο από πελάτη, εκτός αν δίνονται συγκεκριμένα σχέδια και τεχνικές προδιαγραφές που διαχειρίζονται, όπως περιγράφεται στη διαδικασία «Διαχείριση Εγγράφων και Δεδομένων», ΔΠ -06

### 7.5.5. Διατήρηση Προϊόντος

Τα υλικά, τα εξαρτήματα και προϊόντα, διακινούνται με ελεγχόμενο τρόπο, ώστε να αποφεύγονται φθορές που θα επηρέαζαν την ποιότητα. Ο τρόπος διακίνησης, η αποθήκευση τους, περιγράφονται στην Διαδικασία «Οργάνωση Παραγωγής», ΔΠ-04.

Τα προμηθευόμενα υλικά και εξαρτήματα, αποθηκεύονται, προστατεύονται και διακινούνται, όπως περιγράφεται στη Διαδικασία «Διαχείριση Προμηθειών», ΔΠ-02.

Πριν την αποστολή των προϊόντων εξασφαλίζεται ότι τα προϊόντα έχουν περάσει τον τελικό έλεγχο και συνοδεύονται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

## 7.6 Έλεγχος Οργάνων Μέτρησης και Ελέγχου

Οι απαιτήσεις ποιότητας που θέτει η επιχείρηση για τα προϊόντα που παρέχει, προϋποθέτουν την χρήση οργάνων ελέγχου και μετρήσεων, με τα οποία διασφαλίζεται ότι οι διεργασίες (υλοποίηση προϊόντων) γίνονται σύμφωνα με τα δεδομένα και τις προδιαγραφές αυτών

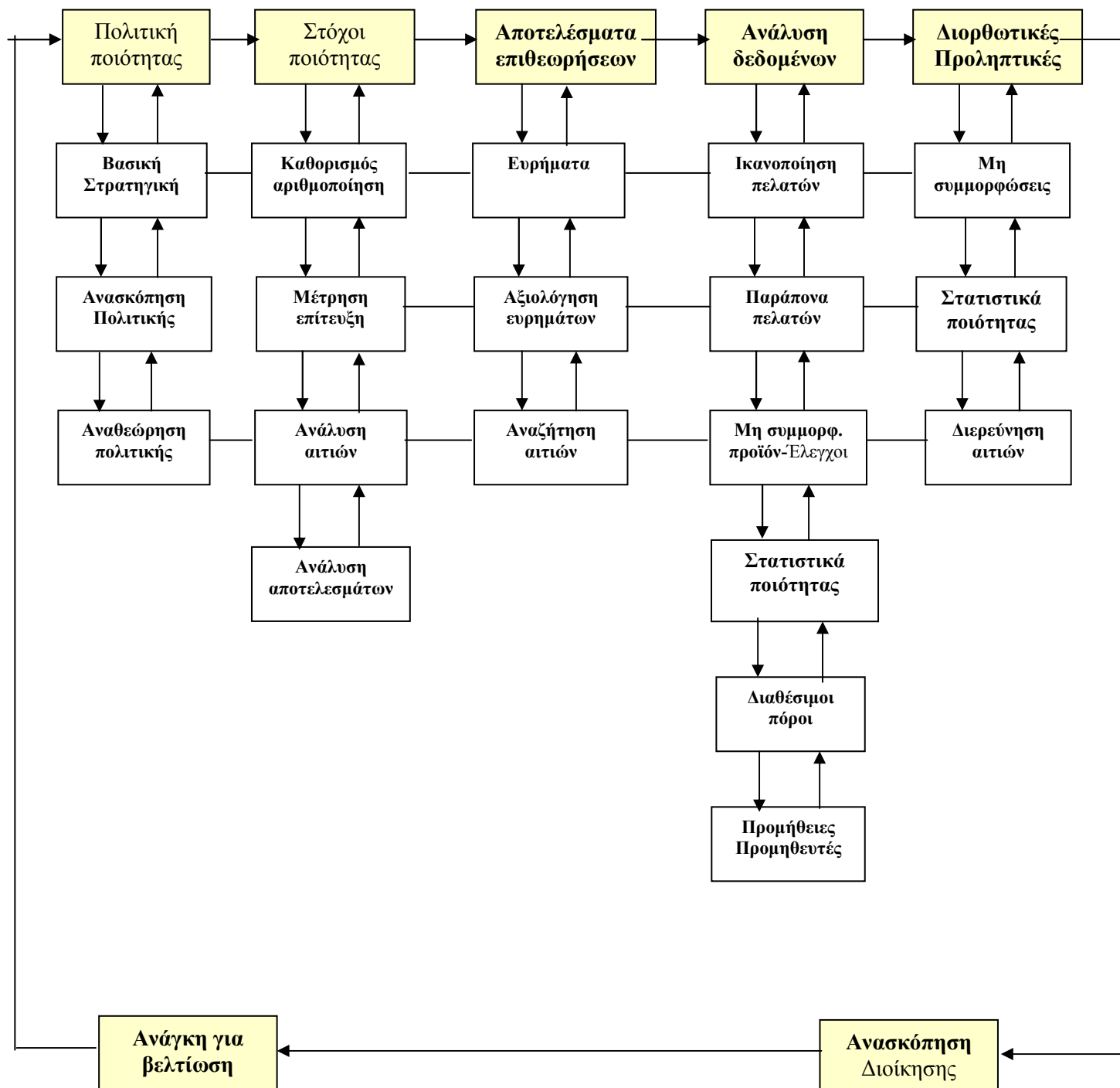
Ένα όργανο χαρακτηρίζεται σημαντικό όταν η ακρίβεια της μέτρησης ή του ελέγχου που πραγματοποιεί είναι τέτοια, που τυχόν αποκλίσεις δημιουργούν προβλήματα στην ποιότητα των προϊόντων.

Ο έλεγχος του εξοπλισμού και των οργάνων μετρήσεων και ελέγχου, περιγράφεται στις σχετική διαδικασία: «Οργάνωση Παραγωγής», ΔΠ-04.

Στη διαδικασία αυτή περιγράφεται και ο τρόπος με τον οποίο εξασφαλίζεται η καλή κατάσταση των μηχανημάτων και του εξοπλισμού που διαθέτει η εταιρεία.

## 8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

### 8.1 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ – ΑΝΑΛΥΣΗΣ – ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 8.2. Μέτρηση και Παρακολούθηση

### 8.2.1. Ικανοποίηση Πελάτη

#### Ικανοποίηση Πελατών - Αξιολόγηση

Στην επιχείρηση η γνώμη του πελάτη και η ικανοποίηση του καταγράφεται και αξιολογείται με τους εξής τρόπους:

- i. Ζητείται από τον πελάτη να καταγράψει την ικανοποίηση του από την ανταπόκριση της επιχείρησης στις απαιτήσεις του, σε έντυπο "Αξιολόγηση Πελατών"
- ii. Τα παράπονα των πελατών καταγράφονται στις Αναφορές μη Συμμόρφωσης

**Οι αξιολογήσεις αυτές αναλύονται και τα αποτελέσματα της ανάλυσης συζητιούνται στο Συμβούλιο Ποιότητας**

### 8.2.2. Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Η εταιρεία προγραμματίζει και πραγματοποιεί Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας, σύμφωνα με τη έγγραφη διαδικασία « **Εσωτερικές Επιθεωρήσεις**» ΔΠ-10

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας προγραμματίζονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη τη σπουδαιότητα των δραστηριοτήτων, τις διαπιστώσεις προηγούμενων επιθεωρήσεων, τυχόν αλλαγές στο ΣΔΠ, ή στη δομή της εταιρείας.

Οι Επιθεωρητές μπορεί να είναι εργαζόμενοι της εταιρείας, ανεξάρτητοι της επιθεωρούμενης δραστηριότητας και εκπαιδευμένοι στη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων, ή εξωτερικοί εξειδικευμένοι σύμβουλοι.

Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων καταγράφονται και κοινοποιούνται στο προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τον επιθεωρούμενο τομέα αποκλίσεις ή τάσεις αστοχίας που γίνονται αντιληπτές στις Επιθεωρήσεις ερευνούνται ώστε να παρθούν οι κατάλληλες Διορθωτικές Ενέργειες.

Οι αναφορές των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας διατηρούνται ως αρχεία.

Οι διαπιστώσεις των Επιθεωρήσεων επιθεωρούνται από το Συμβούλιο Ανασκόπησης Ποιότητας κατά τη διάρκεια της Ανασκόπησης του Συστήματος από τη Διοίκηση.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### 8.2.3 Μέτρηση και Παρακολούθηση Διεργασιών

Η μέτρηση αφορά τα εξής στοιχεία:

- Αξιολόγηση Πελατών
- Παράπονα Πελατών
- Στοιχεία Ποιότητας (Διάγραμμα μεταβολών)
- Ασφάλεια – ατυχήματα
- Προβλήματα με προμηθευτές και υπεργολάβους
- Προβλήματα κατασκευής
- Βλάβες εξοπλισμού
- Οικονομικά στοιχεία

Οι αναλύσεις και μετρήσεις αποτελούν αρχεία που διαχειρίζονται από τον ΥΔΠ και το Συμβούλιο Ποιότητας.

### 8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση προϊόντος

Στην εταιρεία τηρείται έγγραφη διαδικασία για τους ελέγχους και δοκιμές, **Διαδικασία «Οργάνωση Παραγωγής» ΔΠ-04**, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα σφάλματος, να διαπιστώνεται συντομότερα η ταυτότητα ενός σφάλματος και να διασφαλίζονται οι απαιτήσεις ποιότητας που ορίζονται στις προδιαγραφές των προϊόντων που προσφέρει η εταιρεία.

Οι έλεγχοι αφορούν:

- Τα εισερχόμενα υλικά
- Ενδιάμεσους και τελικούς ελέγχους στις διεργασίες υλοποίησης του προϊόντος
- Μετά την καταχώρηση κάθε παραγγελίας εκδίδεται το έντυπο κατασκευής το οποίο περιέχει όλα τα σημεία υλοποίησης του προϊόντος και τους ελέγχους που πρέπει να γίνουν από τους εργαζομένους παραγωγής.

### 8.3 Έλεγχος μη Συμμορφούμενου Προϊόντος

Στην εταιρεία τηρείται έγγραφη διαδικασία για τη διαχείριση υλικών και προϊόντων που δεν συμφωνούν με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις έτσι ώστε να διασφαλίζεται ο αποκλεισμός προς

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

περαιτέρω επεξεργασία ή χρήση, ενός υλικού, προϊόντος, που δεν πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας που έχει ορίσει η εταιρεία, ή η σύμβαση με τον πελάτη.

Σχετική διαδικασία είναι η διαδικασία «**Διαχείριση μη Συμμορφώσεων**», ΔΠ-08.

Στη διαδικασία περιγράφεται ο τρόπος αναγνώρισης, καταγραφής, εκτίμησης, άμεσης αντιμετώπισης και κοινοποίησης όπου απαιτείται της μη συμμόρφωσης.

Επίσης στη σχετική διαδικασία περιγράφονται οι υπευθυνότητες και οι δικαιοδοσίες για την επιθεώρηση και τη διάθεση / χειρισμό της μη συμμόρφωσης.

- Πολιτική της Επιχείρησης είναι να ελέγχονται τα μη συμμορφούμενα υλικά και προϊόντα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η μη διάθεση αυτών για χρήση στην παραγωγική διαδικασία ή σε πελάτες.
- Υλικά ή προϊόντα που χαρακτηρίζονται μη συμμορφούμενα κατά τους ελέγχους ποιότητας συγκεντρώνονται, επισημαίνονται, καταγράφονται και φυλάσσονται σε ειδικούς χώρους.
- Στις μη συμμορφώσεις καταγράφονται επίσης και προβλήματα που έχουν να κάνουν με την ασφάλεια, οι βλάβες εξοπλισμού που προκαλούν προβλήματα καθυστερήσεων στα έργα, προβλήματα με υπερβολικούς, προβλήματα με προμηθευτές και παράπονα πελατών
- Τα μη συμμορφούμενα υλικά και προϊόντα, αξιολογούνται και αποφασίζεται η διάθεση τους ανάλογα με την κατάστασή τους, ως εξής :
  - ο Μη συμμορφούμενα υλικά τα οποία επιστρέφονται στον κατασκευαστή.
  - ο Τα επιστρεφόμενα προϊόντα θεωρούνται μη συμμορφούμενα.

## 8.4 Ανάλυση Στοιχείων

Με απόφαση του Συμβουλίου Ανασκόπησης της Διοίκησης συγκροτείται Ομάδα Επεξεργασίας και Αξιολόγησης Δεδομένων. Η ομάδα συνέρχεται μια φορά το χρόνο με αντικείμενο την κατ' αρχή συζήτηση σχετικά με τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί. Στη συνέχεια γίνεται επεξεργασία των στοιχείων και αξιολόγηση ώστε να εξαχθούν βασικά συμπεράσματα

Στην επιχείρηση εφαρμόζονται τεχνικές για την μέτρηση και παρακολούθηση των διεργασιών

Οι τεχνικές στατιστικής επεξεργασίας που εφαρμόζονται είναι:

- ✓ **Διαγράμματα ομαδοποίησης (bar charts)**, με τα οποία απεικονίζονται ομαδοποιημένα τα δεδομένα, συγκρίνονται και διερευνούνται

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- ✓ **Διαγράμματα Pareto**, για την ταξινόμηση προβλημάτων σε σημαντικά και λιγότερο σημαντικά, ώστε να επικεντρώνονται οι προσπάθειες στην επίλυση των σημαντικών προβλημάτων
- ✓ **Διαγράμματα ελέγχου**, με τα οποία συνοψίζονται πληροφορίες και υποδεικνύονται οι υπάρχουσες τάσεις και διακυμάνσεις

Οι αναλύσεις και μετρήσεις αποτελούν αρχεία που διαχειρίζονται από τον ΥΔΠ και το Συμβούλιο Ποιότητας.

## 8.5 Βελτίωση

### 8.5.1 Συνεχής Βελτίωση

Τεχνικές Στατιστικές αναπτύσσονται για τη **Μέτρηση - Ανάλυση** δεδομένων στα οποία βασίζονται **οι Στόχοι Ποιότητας**

Σχετική είναι η Διαδικασία: «**Μέτρηση- Ανάλυση- Βελτίωση**», ΔΠ-11

#### A. Σχεδιασμός Ποιότητας - Μέτρηση στόχων ποιότητας

Η μέτρηση αφορά τα εξής στοιχεία:

- Αξιολόγηση Πελατών
- Παράπονα Πελατών
- Μη συμμορφώσεις
- Διορθωτικές - Προληπτικές ενέργειες
- Ατυχήματα ή παρ' ολίγον ατυχήματα
- Οικονομικοί δείκτες
- Συμπεράσματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

#### B. Ανάλυση

Στο Συμβούλιο Ανασκόπησης της Διοίκησης γίνεται κατ' αρχή συζήτηση σχετικά με τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί. Στη συνέχεια γίνεται επεξεργασία των στοιχείων και αξιολόγηση ώστε να εξαχθούν βασικά συμπεράσματα

#### Γ. Επανασχεδιασμός Ποιότητας - Βελτίωση

Στη συνεδρίαση του Συμβουλίου Ανασκόπησης της Διοίκησης συζητούνται τα συμπεράσματα και με βάση αυτά καθορίζονται συγκεκριμένοι και μετρήσιμοι στόχοι για το επόμενο διάστημα, ,

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΑΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

αποφασίζεται η ανάληψη των απαιτούμενων διορθωτικών ή / και προληπτικών ενεργειών όπως επίσης και οι φορείς υλοποίησης τους.

### 8.5.2 Διορθωτικές και Προληπτικές ενέργειες

Στην εταιρεία τηρείται έγγραφη διαδικασία για την πραγματοποίηση διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Σχετική είναι η διαδικασία: «Διορθωτικές και Προληπτικές ενέργειες», ΔΠ-9

#### Διορθωτικές ενέργειες

Στην εταιρεία οι μη συμμορφώσεις, τα παράπονα των πελατών, τα προβλήματα με προμηθευτές, τα αποτελέσματα ελέγχων και επιθεωρήσεων, μελετούνται για να καθοριστούν τα αίτια και να αποφασιστεί η αποτελεσματικότερη διορθωτική ενέργεια.

#### Προληπτικές ενέργειες

Ότι από τα παραπάνω αξιολογείται κρίσιμο για τις διεργασίες της εταιρείας αναλύεται βαθύτερα, προς αναζήτηση των αιτίων, ώστε να προβλεφθούν και να προληφθούν νέες μη συμμορφώσεις.

Η υλοποίηση και επίβλεψη της αποτελεσματικότητας μιας διορθωτικής ή προληπτικής ενέργειας τεκμηριώνεται στα αντίστοιχα αρχεία.

#### Πολιτική της Επιχείρησης είναι :

- Σε όλες τις περιπτώσεις που διαπιστώνονται συστηματικά προβλήματα ποιότητας προϊόντων, κατά τη διαδικασία παραγωγής ή μετά από παράπονα πελατών, να γίνονται κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, έτσι ώστε να μην επαναλαμβάνονται
- Να διερευνώνται προληπτικά και να διορθώνονται αδυναμίες ή σφάλματα προδιαγραφών, διαδικασιών, πόρων και άλλων παραγόντων του Συστήματος Ποιότητας, έτσι ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία ποιοτικών αποκλίσεων των προϊόντων.
- Οι διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες για εξάλειψη αιτιών πραγματικής ή πιθανής ( μελλοντικής ) μη συμμόρφωσης αποφασίζονται και εφαρμόζονται σε βαθμό κατάλληλο για το μέγεθος του προβλήματος και ανάλογα με τους εκτιμώμενους κινδύνους επανάληψης του
- Οι διαδικασίες διορθωτικών ενεργειών συμπεριλαμβάνουν :
  - ο Χειρισμό και ανάλυση των παραπόνων πελατών και άλλων αναφορών μη συμμόρφωσης
  - ο Διερεύνηση των αιτιών συστηματικών μη συμμορφώσεων σχετικά με προϊόντα, διεργασίες και σύστημα ποιότητας και καταγραφή των αποτελεσμάτων.



<b>VIOPIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

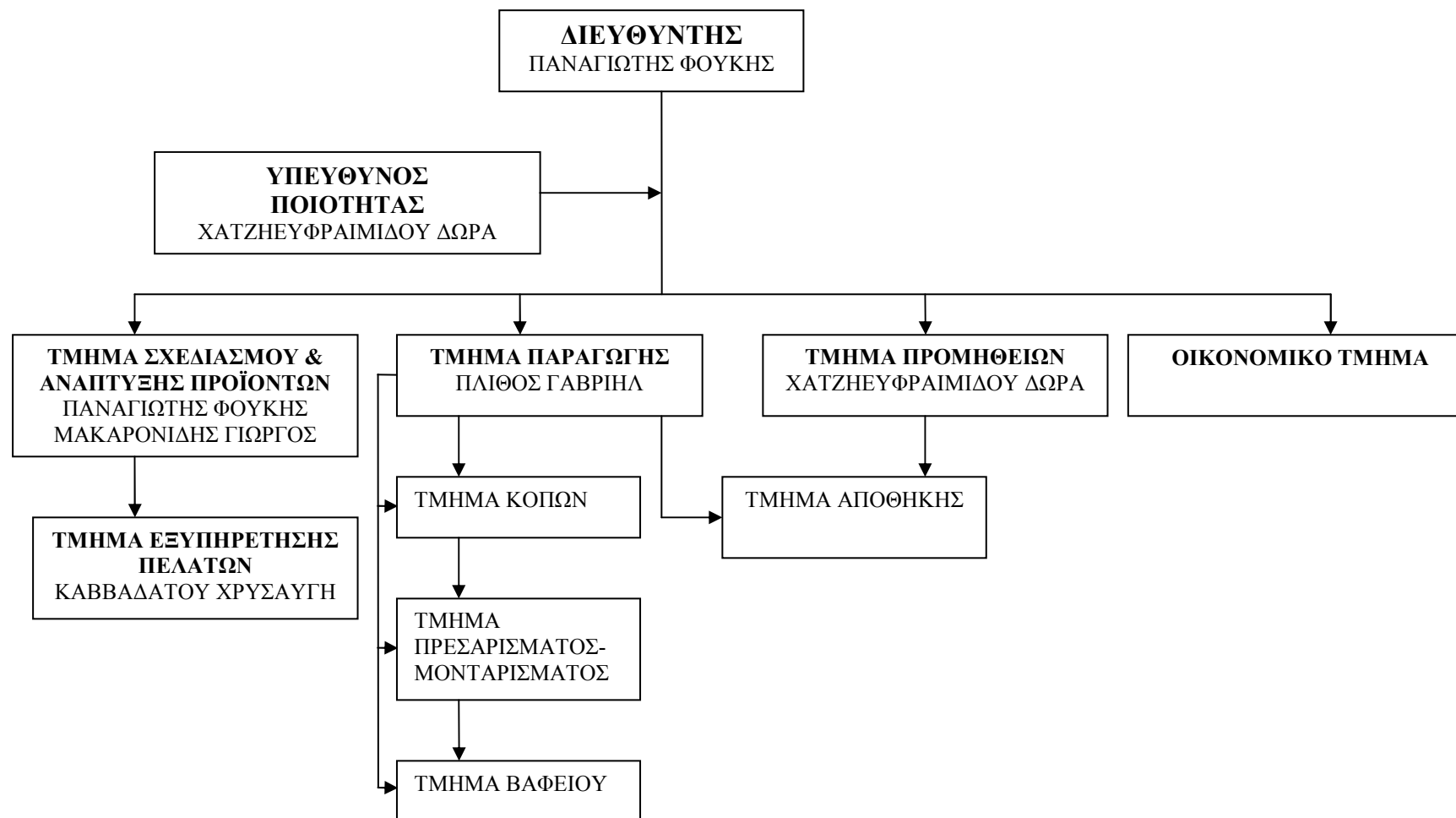
- Προσδιορισμό των κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών για να εξαλειφθούν οι αιτίες των μη συμμορφώσεων.
- Έλεγχο για διαπίστωση ότι οι διορθωτικές ενέργειες έχουν αναληφθεί και εκτελούνται.
- Οι διαδικασίες προληπτικών ενεργειών συμπεριλαμβάνουν :
  - Τη χρήση κατάλληλων πηγών πληροφοριών, όπως διεργασίες, εκτελούμενες εργασίες, συμφωνίες, επιθεωρήσεις, αρχεία και παράπονα πελατών για να αναλύονται και να εξαλείφονται πιθανές αιτίες (μελλοντικών) μη συμμορφώσεων.
  - Τα στάδια ενεργειών για αντιμετώπιση προβλημάτων, τα οποία απαιτούν προληπτικές ενέργειες.

<b><i>VIOFIL</i></b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## ***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι***

## ***ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ***

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΟΠ - 01</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>



<b><i>VIOFIL</i></b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## ***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ***

### ***ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ***



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>		
	<b>ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΠΘ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

1. **Θέση:** ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

2. **Ορίζεται από:**

3. **Αρμοδιότητες/Ευθύνες:**

- Καθορίζει την πολιτική πωλήσεων της εταιρείας
- Καθορίζει τους στόχους ποιότητας και ανάπτυξης της εταιρείας
- Αναγνωρίζει τις ανάγκες πελατών ή της αγοράς
- Συγκροτεί και καθοδηγεί το Τμήμα Σχεδιασμού
- Εισηγείται και σχεδιάζει νέα προϊόντα
- Ελέγχει τα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και την λειτουργία τους
- Εντέλλεται έρευνα αγοράς, αξιολογεί προσφορές και εγκρίνει προμήθεια υλικών και εργασιών
- Αναγνωρίζει τις ανάγκες για προμήθεια νέου εξοπλισμού/υπηρεσιών, ελέγχει τις προσφορές προμηθευτών, υπογράφει συμφωνητικά με προμηθευτές.
- Είναι υπεύθυνος για:
  - την παραλαβή νέου εξοπλισμού/υπηρεσιών.
  - την διαχείριση των σχεδίων & των τεχνικών προδιαγραφών των προϊόντων.
- Εγκρίνει:
  - Προσφορές σε πελάτες.
  - Προμήθειες.
  - Τα προγράμματα εκπαίδευσης στελεχών/προσωπικού.
  - Το πρόγραμμα εσωτερικής επιθεώρησης.
- Ορίζει τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας
- Οργανώνει την συμμετοχή της εταιρείας σε εμπορικές εκθέσεις.

4. **Αναφέρει:**



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>		
	<b>ΥΔΠ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΠΘ - 02</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

1. **Θέση:** **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

2. **Ορίζεται από:** Διευθυντή

3. **Αρμοδιότητες/Ευθύνες:**

- Παρακολουθεί την τήρηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας κατά το πρότυπο EN ISO 9001
- Εκδίδει :
  - Αναφορά μη συμμόρφωσης
  - Το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων
  - Την αναφορά διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών (ΑΔΕΠΕ)
  - Αναθεωρημένη ΔΑΠΕ
  - Το πρόγραμμα, τα θέματα του Συμβουλίου Ανασκόπησης Ποιότητας
- Ενημερώνει:
  - Το αρχείο μη συμμορφώσεων
  - Τους υπεύθυνους των τμημάτων για το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων
  - Τον αρχείο Διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- Εγκρίνει:
  - Το αποτέλεσμα των διορθωτικών ενεργειών
  - Την ανάγκη για διορθωτικές ενέργειες
  - Των ενεργειών της αναθεωρημένης ΔΑΠΕ
- Επιλέγει τους επιθεωρητές των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Επικοινωνεί με πελάτες για την αξιολόγηση τους
- Παρακολουθεί τις αλλαγές στην νομοθεσία, κανονισμούς και πρότυπα
- Επικοινωνεί με τρίτους για θέματα ποιότητας
- Εισηγείται στη Διοίκηση για:
  - Το πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού
  - Επενδύσεις (πόροι, προσωπικό) που αφορούν την ποιότητα

4. **Αναφέρει:** Στον Διευθυντή.





<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΠΘ - 03</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

1. **Θέση:**            **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ**
  
2. **Ορίζεται από:** Διευθυντή
3. **Αρμοδιότητες/Ευθύνες:**
  - Συμμετέχει στην Ομάδα Σχεδιασμού η οποία εξετάζει τις απαιτήσεις των πελατών σύμφωνα με τα δεδομένα του τμήματος πωλήσεων και
    - καθορίζει τις τεχνικές προδιαγραφές του προϊόντος
    - εκπονεί τα αρχικά σχέδια
    - κοστολογεί σε πρώτο επίπεδο την κατασκευή του συστήματος
    - εκπονεί το πλάνο ανάπτυξης του σχεδιασμού
  - Ελέγχει σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Παραγωγής και διαχειρίζεται μη συμμορφώσεις που επηρεάζουν το τελικό προϊόν κατά τον σχεδιασμό του ή την κατασκευή του
  - Ενημερώνεται για παράπονα πελατών σε σχέση με την λειτουργία των προϊόντων και προτείνει διορθώσεις
  - Ελέγχει:
    - τα αποτελέσματα των δοκιμών στις οποίες υπόκεινται τα πρωτότυπα
    - Συντάσσει τον τεχνικό φάκελο του προϊόντος
    - Ενημερώνεται για τεχνολογικές εξελίξεις που αφορούν τον τομέα δραστηριότητας της εταιρείας
  - Εισηγείται στη Διοίκηση για:
    - Προμήθεια εξοπλισμού
    - Προμήθεια υλικών / εξαρτημάτων για ανάπτυξη νέων προϊόντων
    - Την ανάπτυξη νέου προϊόντος
  
4. **Αναφέρει:**        Στον Διευθυντή



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ</b> <b>ΠΕΛΑΤΩΝ</b>		
	ΚΩΔ. ΠΘ - 04	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

1. **Θέση:**            **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**
  
2. **Ορίζεται από:** Διευθυντή
3. **Αρμοδιότητες/Ευθύνες:**
  - Επικοινωνεί με Πελάτες για παρουσιάσεις, αιτήσεις προσφοράς, κλπ.
  - Τηρεί και ενημερώνει τη Λίστα Πελατών.
  - Αποστέλλει παρουσιάσεις της εταιρείας και prospectus σε πελάτες και σε υποψήφιους πελάτες
  - Καταγράφει τις παραγγελίες των πελατών και τις διαβιβάζει στον Υπεύθυνο Παραγωγής ή στον Διευθυντή
  - Συνάσσει προσφορές και επικοινωνεί με τους πελάτες για επιβεβαίωση της παραγγελίας
  - Ενημερώνει τον Δ/ντή για τη διεξαγωγή εκθέσεων και σεμιναρίων με συναφές αντικείμενο.
  - Καταγράφει αιτήματα/παράπονα πελατών και ενημερώνει τον ΥΔΠ
  - Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (διαχωρισμός, πρωτοκόλληση, διανομή, παράδοση και αρχειοθέτηση)
  - Συντάσσει συμφωνητικά -συμβάσεις. Αρχειοθέτηση
  - Παρακολουθεί την πορεία δεμάτων προς πελάτες από μεταφορικές εταιρείες
  
4. **Αναφέρει:**        Στον ΥΔΠ  
                              Στον Δ/ντή.



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΠΘ - 05	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

1. **Θέση:**            **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ**
  
2. **Ορίζεται από:** Διευθυντή
3. **Αρμοδιότητες/Ευθύνες:**
  - Διαβιβάζει στο Τμήμα Προμηθειών τις ανάγκες σε Α' Ύλεις και Υλικά. Ελέγχει τα παραληφθέντα υλικά ποιοτικά και ποσοτικά
  - Τηρεί το Δελτίο Ημερήσιας Ανάλωσης προφίλ και ενημερώνει το αρχείο αποθεμάτων προφίλ.
  - Εκτελεί τις παραγγελίες με βάση το χρόνο παράδοσης.
  - Ενημερώνεται από τους εργάτες για μη συμμορφώσεις κατά την παραγωγή. Αναφέρει στον ΥΔΠ.
  - Προτείνει ιδέες για νέα προϊόντα καθώς και την προμήθεια εξοπλισμού.
  - Έχει την ευθύνη του σωστού χειρισμού στο εργοστάσιο για τα υλικά, ημίετοιμα και τελικά προϊόντα και της κατάλληλης σήμανσης τους ώστε να αναγνωρίζεται η ταυτότητα τους, όπως και η κατάσταση ελέγχου τους
  - Έχει την ευθύνη για την κατάλληλη συσκευασία για τα προς παράδοση προϊόντα και την σωστή φόρτωση
  - Έχει την ευθύνη για τον έλεγχο της συντήρησης των μηχανημάτων
  - Εισηγείται στο Δ/ντή για:
    - Προμήθεια Ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού
    - Προμήθεια Υλικών/εξαρτημάτων
  - Διενεργεί ελέγχους κατά την παραγωγή και τηρεί τα αντίστοιχα έντυπα
  - Αποφασίζει κατά πόσο οι παρουσιαζόμενες αποκλίσεις συνιστούν μη συμμόρφωση και εισηγείται διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
  - Έχει την ευθύνη για τον χειρισμό των μη συμμορφώσεων (στο βαθμό που αυτές δεν επηρεάζουν το τελικό προϊόν, σε διαφορετική περίπτωση η μη συμμόρφωση αντιμετωπίζεται σε συνεργασία με τον υπεύθυνο Σχεδιασμού) και τον ΥΔΠ
  
4. **Αναφέρει:**        Στον ΥΔΠ (μη συμμορφώσεις).  
                                 Στον Δ/ντή.



<b>ΥΙΟΦΙΛ</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>		
	ΚΩΔ. ΠΘ - 06	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

1. **Θέση:**            **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**
  
2. **Ορίζεται από:** Διευθυντή
3. **Αρμοδιότητες/Ευθύνες:**
  - Επιλέγει τους κατάλληλους προμηθευτές από τον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών για να λάβει προσφορές για διάφορα υλικά και υπηρεσίες.
  - Συντάσσει παραγγελίες προς προμηθευτές
  - Αντιστοιχίζει τα δελτία παραγγελιών με τα παραληφθείσα υλικά ως προς την ποσότητα, ποιότητα, χρόνο παραλαβής.
  - Παρακολουθεί το αποθεματικό υλικών μέσω λογισμικού
  - Ενημερώνει και παρακολουθεί τον κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών όπως και τις Καρτέλες Προμηθευτών για τυχόν μη συμμορφώσεις.
  - Ενημερώνει τους προμηθευτές για τυχόν μη συμμορφώσεις των υλικών
  - Ενημερώνει το Συμβούλιο Ανασκόπησης Ποιότητας και συμμετέχει κατά την αξιολόγηση των προμηθευτών.
  
4. **Αναφέρει:**        Στον ΥΔΠ (μη συμμορφώσεις).  
                              Στον Δ/ντή



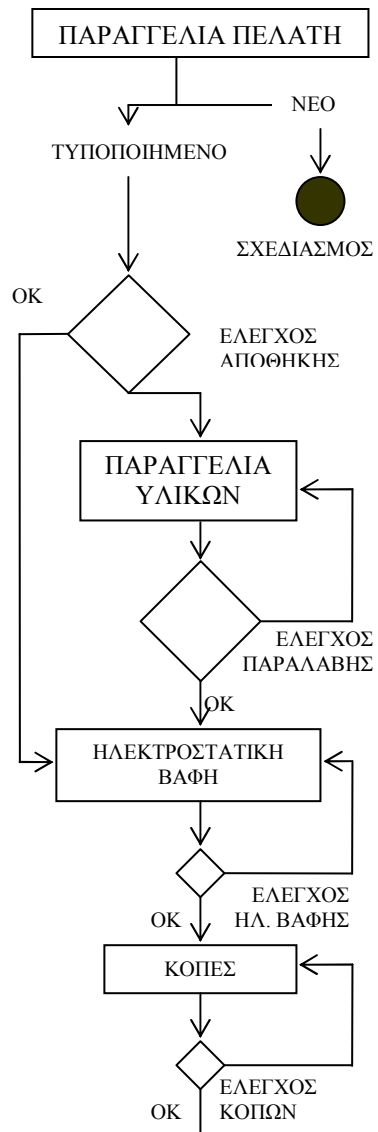
<b><i>VIOFIL</i></b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΔΠ - 01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## ***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ***

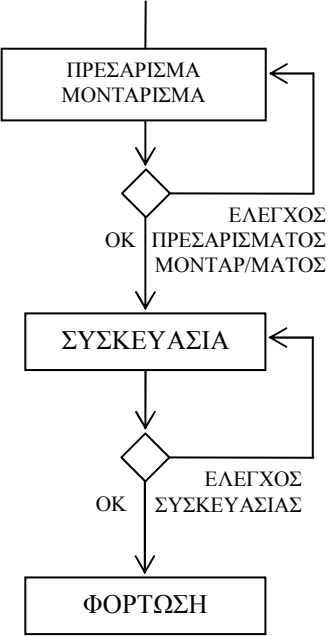
### ***ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ***

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΠΠ-01	ΑΝ.0	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 04.02.05

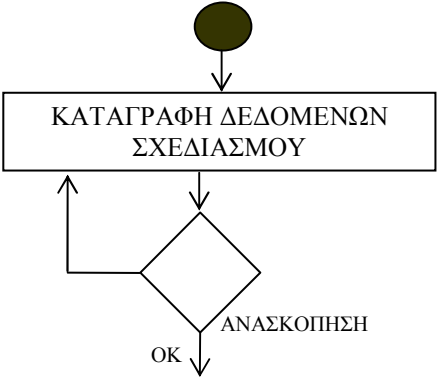
## ΦΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ - ΕΝΕΡΓΩΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΕΝΤΥΠΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ		ΑΡΧΕΙΟ ΑΠΟΘΗΚΗΣ (EXCEL)
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ		ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΟΔΗΓΙΑ ΗΛ. ΒΑΦΗΣ ΒΙΒΛΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΗΛ. ΒΑΦΗΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ

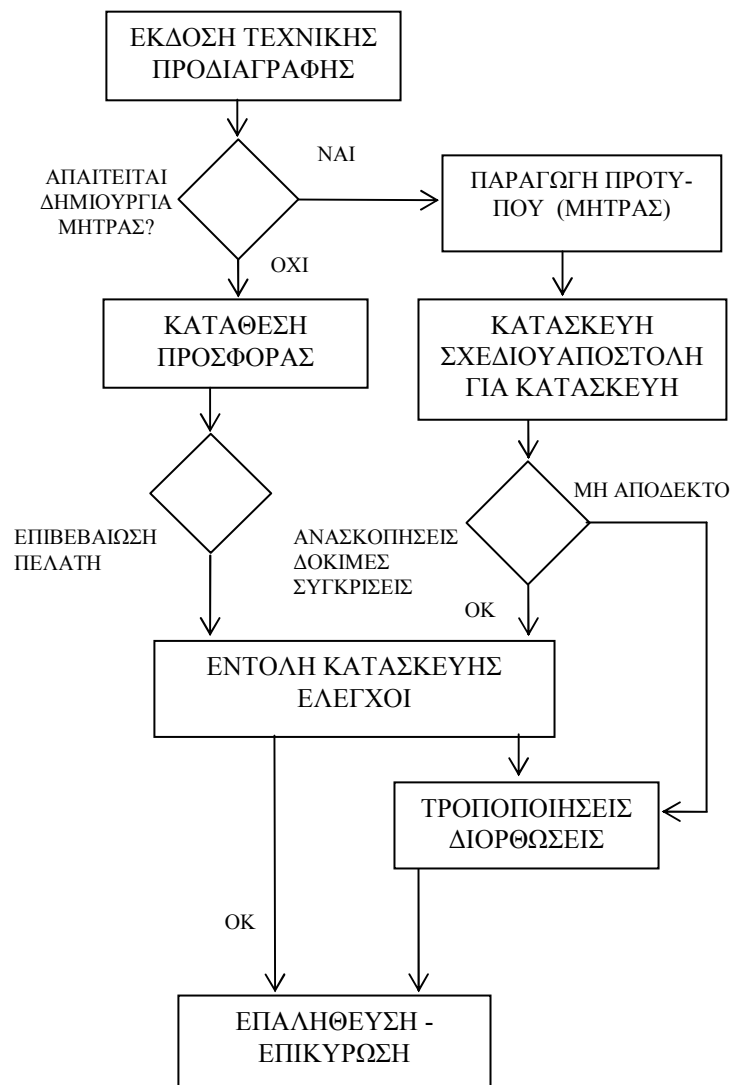


**ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ**



ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΤΩΣΗΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ - ΕΝΕΡΓΩΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ	ΕΝΤΥΠΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕ-ΩΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑ-ΣΜΟΥ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΠΠ-01	ΑΝ.0	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 04.02.05



ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ (Η/Υ)
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΣΧΕΔΙΟ- ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ		
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ		ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ	ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑ-ΣΜΟΥ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΔΠ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩ-ΓΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ – ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ



<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 01</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι η καθιέρωση και διατήρηση μιας σειράς ενεργειών , τις οποίες θα ακολουθούν τα εντεταλμένα όργανα της εταιρείας ώστε πριν δοθεί μια προσφορά ή πριν υπογραφεί μια σύμβαση, να εξασφαλίζεται ότι:

- Οι απαιτήσεις του πελάτη είναι επαρκώς προσδιορισμένες, πλήρως κατανοητές και τεκμηριωμένες
- Κάθε διαφορά απαιτήσεων μεταξύ σύμβασης και προσφοράς έχει επιλυθεί.
- Έχει ελεγχθεί ότι η επιχείρηση μπορεί να ανταποκριθεί στις συμβατικές της υποχρεώσεις.
- Οποιοσδήποτε αποκλίσεις από τα συμφωνηθέντα ή και τις απαιτήσεις της σύμβασης αντιμετωπίζονται έγκαιρα , μεθοδευμένα και ελεγχόμενα.
- Έχει καθοριστεί το πώς τροποποιείται μια σύμβαση και πως μια τροποποίηση μεταβιβάζεται σωστά στις σχετιζόμενες λειτουργίες, μέσα στην οργανωτική δομή της επιχείρησης.

## 2. ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

### Η διαδικασία εφαρμόζεται:

- ✓ Κατά την παραγγελιοληψία τυποποιημένων προϊόντων ή/και την σύναψη συμφωνητικών με πελάτες για ειδικές κατασκευές.
- ✓ Κατά τη σύναψη συμβάσεων με προμηθευτές κρίσιμων υλικών και υπηρεσιών (από απόψεως ποιότητας, κόστους και χρόνου παράδοσης).

## 3. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Διευθυντής
- Τμήμα Πωλήσεων & Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

## 4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### ***I. Συμβάσεις με πελάτες για πωλήσεις προϊόντων***

#### A) Προώθηση Πωλήσεων

Υπάρχουν παρουσιάσεις/διαφημιστικά φυλλάδια (prospectus) όπου είναι καταγεγραμμένα τα προϊόντα (τυποποιημένες κατασκευές, κιτ ή προφίλ) που διαθέτει η εταιρεία. Αυτά επιδεικνύονται σε εκθέσεις ή αποστέλλονται, σε υποψήφιους πελάτες από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 01</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

Άλλος τρόπος με τον οποίο η εταιρεία κάνει γνωστά τα προϊόντα της (πολιτική πωλήσεων), είναι οι διαφημίσεις και οι εκθέσεις στις οποίες παίρνει μέρος και την οργάνωση των οποίων αναλαμβάνει το Τμήμα. Πωλήσεων και ο Διευθυντής.

Οι πελάτες καταγράφονται στη Λίστα Πελατών. Με βάση αυτήν οργανώνονται περιοδικές επαφές (τηλεφωνικώς ή/και με επίσκεψη) και αποστέλλεται κάθε νέος κατάλογος προϊόντων ή τιμοκατάλογοι. Η Λίστα Πελατών ενημερώνεται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με κάθε νέο πελάτη αλλά και με κάθε νέα επαφή (κυρίως σε εκθέσεις) που αποτελεί υποψήφιο πελάτη. Για τις περιοδικές επαφές δίδεται σημασία στους πελάτες των οποίων οι παραγγελίες παρουσιάζουν κάμψη.

### **B) Προσφορές - Συμβάσεις**

Στην περίπτωση που υπάρχει ζήτηση κάποιας τυποποιημένης κατασκευής (μονταρισμένη ή κιτ) το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών καταγράφει σε ειδικό έντυπο Παραγγελιών, τα στοιχεία του πελάτη και της παραγγελίας (διαστάσεις, χρωματισμός, κατασκευή ή κιτ κλπ). Όταν υπάρχει ζήτηση για προμήθεια προφίλ αλουμινίου ή άλλο υλικό, καταγράφονται απλώς ο κωδικός και η ποσότητα.

Όταν υπάρχει ζήτηση για κάποια ειδική κατασκευή καταγράφεται σε ειδικό έντυπο. Απαιτούνται οι διαστάσεις, τα προφίλ που θα χρησιμοποιηθούν, ο χρωματισμός, τα πανιά ή τα πλαστικά που θα χρησιμοποιηθούν.

Με βάση αυτά δίδεται έγγραφη προσφορά -Οικονομοτεχνική Μελέτη που συντάσσει το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, με τελική ευθύνη της Διεύθυνσης η οποία περιλαμβάνει:

- ☐ Τεχνική Περιγραφή (λεπτομέρειες κατασκευής, διαστάσεις, υλικά, χρώμα, αποτύπωση σε σχέδιο)
- ☐ Χρόνο παράδοσης
- ☐ Αξία
- ☐ Τρόπο πληρωμής
- Εφόσον ζητηθεί από τον πελάτη, δίνονται εναλλακτικές προσφορές, για να επιλέξει
- Εφόσον δοθεί η προσφορά, τυχόν διευκρινήσεις /αποσαφηνίσεις κάθε είδους ανάμεσα στα ζητούμενα και τα προσφερόμενα, αντιμετωπίζονται από το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ή και το Τμήμα Πωλήσεων

<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 01</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- Εφόσον επιλυθούν τα παραπάνω ζητείται έγγραφη ανάθεση από τον πελάτη με αναφορά στα στοιχεία της τελικής προσφοράς, μέσω υπογραφής της προσφοράς ή/και ιδιωτικού συμφωνητικού
- Εάν στην πορεία προκύψουν λόγοι **τροποποίησης της σύμβασης** με υπαιτιότητα της εταιρείας, του πελάτη ή για άλλους λόγους και κατόπιν συνεννόησης με τον πελάτη, καθορίζονται τα νέα δεδομένα της σύμβασης και εφόσον υπάρχει αποδοχή υπογράφεται έντυπο τροποποιητικό της σύμβασης με αναφορά στις αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν..

## II. Συμβάσεις με προμηθευτές κρίσιμων υλικών

Συμφωνητικά με προμηθευτές γίνονται στις περιπτώσεις,

- Υλικών κρίσιμων για την ποιότητα και μεγάλης συνολικής αξίας παραγγελιών, που προμηθεύονται από συγκεκριμένους προμηθευτές (όπως προφίλ)
- Υλικών και υπηρεσιών υψηλών απαιτήσεων και προδιαγραφών

Στις περιπτώσεις αυτές συντάσσεται ιδιωτικό συμφωνητικό μεταξύ της εταιρείας και του προμηθευτή. Σε κάποιες περιπτώσεις συμφωνητικό θεωρείται και η προσφορά εκ μέρους του προμηθευτή εφ' όσον υπογραφεί και από τις δύο πλευρές.

Στα συμφωνητικά με τους προμηθευτές θα πρέπει να καθορίζονται επακριβώς και με σαφήνεια

- ✓ Το προς προμήθεια υλικό, ή η υπηρεσία, με σαφήνεια και πληρότητα
- ✓ Ο τόπος ή ο τρόπος παράδοσης
- ✓ Ο χρόνος παράδοσης
- ✓ Ο τρόπος πληρωμής
- ✓ Οποιοιδήποτε άλλοι ειδικοί όροι που είναι απαιτητοί (π.χ. εγγυήσεις, πιστοποιητικά)

Τα συμφωνητικά ελέγχονται και εγκρίνονται από τον Διευθυντή. Ο έλεγχος στα συμφωνητικά γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή ώστε να εξασφαλιστούν τα πιο πάνω αναφερόμενα, αλλά και ότι :

- Δεν υπάρχουν ασάφειες και οι σχετικοί όροι είναι πλήρως κατανοητοί.
- Δεν υπάρχουν διαφορές ή αποκλίσεις μεταξύ του συμφωνητικού και άλλων εγγράφων.

## 5. ΕΝΤΥΠΑ

- ΕΝΤΥΠΟ ΛΗΨΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ
- ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ





<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 02</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση και διατήρηση ενός συστήματος που να εξασφαλίζει:

- Την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές και τις απαιτήσεις ποιότητας της εταιρείας
- Την επιλογή κατάλληλων προμηθευτών στη βάση της ικανότητάς τους να παρέχουν υλικά, εξαρτήματα και υπηρεσίες, σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές και τις απαιτήσεις ποιότητας της εταιρείας
- Την υλοποίηση παραγγελιών με επαρκή τεκμηρίωση (παραγγελία, παραλαβή, έλεγχος υλικών, προϊόντων και υπηρεσιών)

## ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή αφορά την προμήθεια:

*Πρώτων υλών και εξαρτημάτων για την υλοποίηση παραγγελιών*

*Ηλεκτρομηχανολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού και υπηρεσιών (διαφήμισης, λογισμικά προγράμματα, κ.α.*

## ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Διευθυντής
- Υπεύθυνος Ποιότητας
- Τμήμα Παραγωγής
- Τμήμα Προμηθειών
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

## 4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### 4.1 Προμήθεια πρώτων υλών για την υλοποίηση παραγγελιών

- i. Για κάθε παραγγελία που έχει αναλάβει η εταιρεία, από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, καταρτίζεται η λίστα απαιτούμενων υλικών μέσω ειδικού λογισμικού προγράμματος και διαβιβάζεται στον Υπεύθυνο Παραγωγής.
- ii. Ο Υπεύθυνος Παραγωγής, εκτιμά τις ανάγκες σε υλικά και τοποθετεί τις παραγγελίες (για τα βασικά υλικά όπως προφίλ, σίδερα, πλέξι γκλας, πανιά κ.α.) στα αντίστοιχα Δελτία Παραγγελιών και τα διαβιβάζει στο Τμήμα Προμηθειών.

<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 02</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

iii. Επίσης (κυρίως για τα προφίλ), συμπληρώνεται καθημερινά το Δελτίο Ημερήσιας Ανάλωσης και διαβιβάζεται στον Υπεύθυνο Προμηθειών, ο οποίος μέσω λογισμικού προγράμματος εντοπίζει τις ανάγκες σε πρώτες ύλες και τοποθετεί τις ανάλογες παραγγελίες στα αντίστοιχα Δελτία Παραγγελιών, ώστε να διατηρείται μία ικανοποιητική στάθμη αποθεμάτων πρώτων υλών.

Στο Δελτίο Παραγγελίας περιγράφεται σαφώς:

- το είδος του υλικού ή ο κωδικός του
- η ποσότητα ή οι διαστάσεις
- ο επιθυμητός χρόνος παράδοσης
- ο αριθμός παραγγελίας-σύμβασης για την οποία προορίζεται

- iv. Το τμήμα Προμηθειών επιλέγει, από τον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών τους προμηθευτές εκείνους που παρέχουν τα συγκεκριμένα υλικά, πρώτες ύλες και όταν απαιτείται ζητά προσφορές. Αυτές ζητούνται γραπτώς, για βασικές και βαρύνουσας ποιοτικής σημασίας πρώτες ύλες που γίνονται συνήθως από τον ίδιο προμηθευτή (όπως προφίλ) και να έχουν μεγάλη χρονική ισχύ (π.χ. εξάμηνο, έτος). Στο διάστημα αυτό δε, ο προμηθευτής έχει την ευθύνη να ενημερώσει για κάθε αλλαγή της προσφοράς του είτε αφορά σε τιμές είτε σε καθορισμένους όρους.
- v. Η αίτηση προσφοράς περιγράφει σαφώς το είδος του υλικού, την ποσότητα, τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης, προδιαγραφές και τεχνικά χαρακτηριστικά.
- vi. Για προμήθειες υλικών μικρότερης σημασίας ζητούνται προφορικές προσφορές, αν δε είναι και μικρής αξίας μπορεί να μη ζητηθεί καθόλου προσφορά.
- vii. Η αξιολόγηση της κάθε προσφοράς γίνεται από τον Διευθυντή. Για προσφορές που έχουν μεγάλη χρονική διάρκεια η έγκριση γίνεται άπαξ ή συνάπτεται με τον προμηθευτή ιδιωτικό συμφωνητικό. Ο Διευθυντής είναι επίσης ο αρμόδιος να επαναδιαπραγματευτεί μια υφιστάμενη προσφορά ώστε να ληφθεί μια νέα βελτιωμένη προσφορά, υπέρ της επιχείρησης.
- viii. Η παραλαβή των πρώτων υλών γίνεται στο εργοστάσιο. Ο Υπεύθυνος Παραλαβής ελέγχει ποσοτικά (μέτρηση ή ζύγιση) τις παραλαμβανόμενες ποσότητες, τις αντιπαραβάλλει δε με τα στοιχεία των συνοδευτικών αποστολής. Ελέγχει ευδιάκριτα ποιοτικά χαρακτηριστικά όπου αυτό είναι εφικτό (βάρος/μήκος προφίλ, πλαστικά κλπ). Συμπληρώνει το ανάλογο έντυπο (έλεγχος παραλαβής).
- ix. Σε δεύτερη φάση γίνεται ποιοτικός έλεγχος των υλικών από τους υπεύθυνους των τμημάτων για υλικά που μπορούν να ελεγχθούν μόνο κατά την επεξεργασία και συναρμολόγηση.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ - 02	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- χ. Τα έντυπα τα παραλαμβάνει το Τμήμα Προμηθειών ώστε να γίνει η αντιστοίχιση παραληφθέντων με τα στοιχεία των παραγγελιών. Επίσης ελέγχει αν καλύπτονται οι απαιτήσεις και οι όροι των παραγγελιών (χρόνοι παράδοσης, συνοδευτικά πιστοποιητικά).

#### **4.2 Προμήθεια Ηλεκτρομηχανολογικού- ηλεκτρονικού εξοπλισμού και υπηρεσιών**

- i. Η αντικατάσταση υπάρχοντος εξοπλισμού ή η προμήθεια νέου ή μιας υπηρεσίας, καθορίζεται από τις λειτουργικές ανάγκες της εταιρείας. Για τις ανάγκες αυτές προτάσεις αντίστοιχα μπορούν να γίνουν από τους Υπεύθυνους των τμημάτων. Οι προτάσεις αυτές τίθενται υπόψη του Διευθυντή, ο οποίος και αποφασίζει και την προμήθεια του εξοπλισμού.
- ii. Ο Διευθυντής δίνει την εντολή στο Τμήμα Προμηθειών να κάνει έρευνα αγοράς από τον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών, αναζητεί και υποψήφιους νέους προμηθευτές και ζητεί έγγραφες προσφορές.
- iii. Η αξιολόγηση του προμηθευτή, αλλά και οι τυχόν επαναδιαπραγματεύσεις γίνονται από τον Διευθυντή.
- iv. Αφού επιλεγεί ο προμηθευτής το Τμήμα Προμηθειών συντάσσει την παραγγελία εγγράφως και ζητείται επίσης από τον προμηθευτή να συνοδεύεται ο εξοπλισμός από εγχειρίδιο λειτουργίας & συντήρησης και από τα απαραίτητα πιστοποιητικά ασφαλείας.
- v. Η παραλαβή του εξοπλισμού, γίνεται από τον Διευθυντή και υφίσταται διαχείριση, βάσει των οδηγιών του κατασκευαστή και εφόσον απαιτείται, αναπτύσσεται σχετική οδηγία. Ενημερώνεται επίσης, ο Κατάλογος Παγίων της Επιχείρησης από το οικονομικό τμήμα.
- vi. Η παραλαβή-αξιολόγησή των υπηρεσιών γίνεται από τον Διευθυντή.

#### **4.3 Ενημέρωση Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών επιχείρησης - Αξιολόγηση Προμηθευτών.**

1. Ο Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών της επιχείρησης περιλαμβάνει τους προμηθευτές που έχουν αξιολογηθεί με κριτήρια.
  - i. Ιστορικό προηγούμενης συνεργασίας, όπως προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου κάθε προμηθευτού
  - ii. Πιστοποιητικά προμηθευόμενων προϊόντων ή υλικών
  - iii. Τήρηση συστήματος διασφάλισης ποιότητας
  - iv. Τεχνική επάρκεια (προμηθευτές υπηρεσιών)
  - v. Αξιοπιστία και επωφελείς οικονομικοί όροι
2. Ο κατάλογος ενημερώνεται:

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 02</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

Μετά από έρευνα αγοράς που εντέλλονται ο Διευθυντής και το Τμήμα Προμηθειών.

- Οι νέοι προμηθευτές καταχωρούνται στον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών εφόσον από τη διαδικασία υποβολής προσφορών ή την επικοινωνία μαζί τους και μέσω του Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης, εκτιμηθεί ότι πληρούν γενικά της απαιτήσεις της επιχείρησης για κάποια προμήθεια.
- Εάν πραγματοποιηθεί νέα έρευνα αγοράς, για την ενημέρωση του Καταλόγου, μπορεί να γίνει παρουσίαση των προϊόντων του προμηθευτή (prospects και τιμοκατάλογοι) είτε στα γραφεία της επιχείρησης, είτε με επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή και επιτόπου αναγνώριση των υλικών/εργασιών. Τα κριτήρια για τους νέους προμηθευτές, που αποτυπώνονται και στο Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης,
- Η αξιολόγηση τους πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο, κατά τη διάρκεια του συμβουλίου ανασκόπησης της διοίκησης.
- Τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται με τους προμηθευτές καταγράφονται στη Καρτέλα Προμηθευτή, από τον Υπεύθυνο του Τμήματος Προμηθειών ή από τον ΥΔΠ και γίνεται η αντίστοιχη διορθωτική ενέργεια.
- Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης καταγράφονται επίσης στο Βιβλίο Παρακολούθησης Προμηθευτών. Οι προμηθευτές που αξιολογούνται αρνητικά δεν διαγράφονται από τον κατάλογο απλά σημειώνεται η αρνητική τους κατάσταση.

## **5. ΑΡΧΕΙΑ- ΕΝΤΥΠΑ- ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ**

ΛΙΣΤΑ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ (προκύπτει από λογισμικό)

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ /ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

ΔΕΛΤΙΟ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΝΑΛΩΣΗΣ ΠΡΟΦΙΛ

ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <i>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</i>	<b>ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/02-01	0	04.02.05

	<b>ΤΟΜΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:</b>	<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ</b>		
		ΗΜ/ΝΙΑ 1 <sup>ης</sup>	ΗΜ/ΝΙΑ 2 <sup>ης</sup>	ΗΜ/ΝΙΑ 3 <sup>ης</sup>
1.	Σύστημα Ποιότητας κατά ISO 9000			
2.	Σύστημα ποιοτικών ελέγχων –σπανιότητα μη συμμορφούμενων			
3.	Τήρηση ημερομηνιών παράδοσης			
4.	Ανταπόκριση σε παράπονα			
5.	Συνεργασία –επίπεδο εξυπηρέτησης			
6.	Επωφελείς οικονομικοί όροι			
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			
	<b>ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ ( ΝΑΙ – ΟΧΙ )</b>			
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b>			

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Οι προμηθευτές αξιολογούνται με κλίμακα από 0 έως 4 στους τομείς αξιολόγησης.

- Το 0 είναι ο ελάχιστος βαθμός για τους προμηθευτές που δεν πληρούν καθόλου ικανοποιητικά τους τομείς αξιολόγησης.
- Το 4 είναι ο μέγιστος βαθμός για τους προμηθευτές που πληρούν ικανοποιητικά τους τομείς αξιολόγησης.

Ο προμηθευτής αξιολογείται σε 6 πεδία και χαρακτηρίζεται:

**Αποδεκτός Συνεργάτης      ΝΑΙ      (βαθμολογία >12 βαθμοί)**

**Μη Αποδεκτός Συνεργάτης    ΟΧΙ    (βαθμολογία.<12 βαθμοί)**

**Αποδεκτός. υπό προϋποθέσεις    (βαθμολογία.=12 βαθμοί)**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <i>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</i>	<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/02-02	0	04.02.05

α/α	Επωνυμία	Προμηθευόμενο Προϊόν ή Υπηρεσία	Δ/νση	Τηλέφωνο	Fax
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <i>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</i>	<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	<b>ΕΠ/02-02</b>	<b>0</b>	<b>04.02.05</b>

25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ / ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ</b>
--	--

<input type="checkbox"/> Αίτηση Προσφοράς	<input type="checkbox"/> Δελτίο Παραγγελίας
---	---

No: No:

<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ:</b>
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΑ:</b>	<b>ΥΠΟΨΗ:</b>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΠΟΣ/ΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΟΝΟΜΑΣΙΑ			

Χρόνος παράδοσης:.....	Για την Σύνταξη	Για την Έγκριση
Τρόπος παράδοσης:.....		
Τρόπος πληρωμής: .....		

ΑΛΛΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

(παρακαλούμε μην σημειώνετε στον πιο κάτω πίνακα)

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ / /				ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:			
ΠΟΣΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΟΚ	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΟΚ	ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	ΕΝΕΡΓΕΙΑ

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΕΠ/02-03	0	04.02.05

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <i>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</i>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/02-04	0	04.02.05

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ: \_\_\_\_\_

ΗΜ/ΝΙΑ: \_\_\_\_\_

ΑΡΙΘΜΟΣ Δ.Α.: \_\_\_\_\_

Κωδικός Προϊόντος	Βάρος δέματος	Βάρος μέτρου	Μέτρα	Ποσότητα ΔΑΠ	Διαφορά

ΠΑΡ/ΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:

.....

.....

.....

.....

.....

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ





<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ – 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση ενός συστήματος ελέγχου του σχεδιασμού και της ανάπτυξης νέων προϊόντων

Πιο συγκεκριμένα στην διαδικασία περιλαμβάνεται:

- Καθορισμός των απαιτήσεων σχεδιασμού
- Καταγραφή των αποτελεσμάτων σχεδιασμού
- Ανασκόπηση του σχεδιασμού σε καθορισμένα στάδια
- Επαλήθευση του σχεδιασμού για να βεβαιωθεί συμβατότητα μεταξύ των αποτελεσμάτων και των απαιτήσεων σχεδιασμού
- Επικύρωση του σχεδιασμού για να βεβαιωθεί η συμμόρφωση των προϊόντων με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις ή τις καθορισμένες ανάγκες του χρήστη.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

**Η διαδικασία εφαρμόζεται κατά τον σχεδιασμό νέων προϊόντων**

**Νέο προϊόν** θεωρείται για την επιχείρηση ένα προϊόν (επιγραφή αλουμινίου) με διαφοροποίηση των υφιστάμενων προδιαγραφών ή του σχεδίου, το οποίο θα προκύψει, είτε από ζήτηση του πελάτη, είτε από πρόταση στελεχών της επιχείρησης

## 3 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Διευθυντής
- Τμήμα Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Τμήμα Παραγωγής
- ΥΔΠ

## 5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

### 5.1 Προγραμματισμός σχεδιασμού

Η ανάπτυξη νέων προϊόντων βασίζεται σε:

- Ανάγκες των πελατών ή των εν δυνάμει πελατών, που είναι είτε διατυπωμένες, είτε είναι αναγνωρισμένες
- Πρόβλεψη πωλήσεων, με βάση τις ελλείψεις της αγοράς

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ – 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- Στην πρώτη περίπτωση ο σχεδιασμός πραγματοποιείται **κατόπιν συγκεκριμένης απαίτησης του πελάτη ή παραγγελίας με καθορισμένες απαιτήσεις**. Στην περίπτωση αυτή οι απαιτήσεις των πελατών κοινοποιούνται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και αναγνωρίζονται από το Υπεύθυνο Ανάπτυξης και Σχεδιασμού.

Στην δεύτερη περίπτωση ο σχεδιασμός αφορά στην ανάπτυξη προϊόντων, τα οποία εν δυνάμει μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις /ανάγκες της αγοράς, τα προϊόντα αυτά μπορούν να εκτεθούν ή να παρουσιαστούν στην αγορά ή στους εν δυνάμει ενδιαφερόμενους πελάτες.

Σε αυτή τη περίπτωση η πρόταση (διατύπωση ιδέας) για σχεδιασμό νέου προϊόντος ή για ανασχεδιασμό υπάρχοντος, μπορεί να προέλθει από το Τμήμα Ανάπτυξης και Σχεδιασμού ή από το Τμήμα Παραγωγής.

## 5.2 Δεδομένα σχεδιασμού

Στην περίπτωση που ζητηθεί από τον πελάτη, πραγματοποιείται συλλογή και καταγραφή όλων των δεδομένων και απαιτήσεων του πελάτη, από το Τμήμα Σχεδιασμού ή ζητείται αναλυτική περιγραφή απαιτήσεων /προδιαγραφών από τον πελάτη.

Στην περίπτωση που η πρόταση για σχεδιασμό είναι η υλοποίηση μιας ιδέας τα δεδομένα προκύπτουν:

- από τις ανάγκες ή προσδοκίες των εν δυνάμει πελατών
- από παρατηρήσεις σε προηγούμενο σχεδιασμό
- από τις προδιαγραφές ποιότητας της εταιρείας
- από τις εθνικές, ευρωπαϊκές ή διεθνείς προδιαγραφές /πρότυπα
- από τις τεχνολογικές εξελίξεις

Και στις δύο περιπτώσεις στα δεδομένα προστίθενται και οι γενικότεροι κανόνες περί υγιεινής και ασφάλειας προσώπων και αγαθών.

Εφόσον εξεταστούν όλα τα διαθέσιμα στοιχεία, καταγράφονται τα δεδομένα σχεδιασμού και δημιουργείται ένα αρχικό σχέδιο (ηλεκτρονικό αρχείο), με μοναδικό κωδικό.

Αν για το προφίλ που θα χρησιμοποιηθεί δεν έχει δημιουργηθεί μήτρα, τότε το σχέδιο αποστέλλεται στον προμηθευτή του προφίλ να το επεξεργαστεί (να εκπονήσει το αναλυτικό σχέδιο και προδιαγραφές), για να κατασκευαστεί η μήτρα. Πριν τη κατασκευή της μήτρας το σχέδιο με τις σχετικές προδιαγραφές του προφίλ εγκρίνεται από τον Υπεύθυνο σχεδιασμού.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ – 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Αν υπάρχει μήτρα τότε σε αυτή τη φάση γίνεται η παραγγελία των προφίλ από τον προμηθευτή.

Οι απαιτήσεις σχεδιασμού, όπως και όλα τα διαθέσιμα στοιχεία ανασκοπούνται για να διασφαλιστεί ότι το προϊόν μπορεί να παραχθεί και να πληροί τις καθορισμένες απαιτήσεις.

**Η τελική έγκριση για τον σχεδιασμό δίνεται από τον Διευθυντή, εφόσον αποδειχθεί ότι ο προτεινόμενος σχεδιασμός συμφωνεί με την πολιτική, τις προτεραιότητες και τις οικονομικές δυνατότητες της εταιρείας.**

### 5.3 Αποτελέσματα Σχεδιασμού

**Αν ο σχεδιασμός είναι πρότυπος (νέα μήτρα),** το προϊόν που έχει κατασκευαστεί ελέγχεται.

Οι έλεγχοι καταγράφονται στο Έντυπο Ανασκόπησης Σχεδιασμού με τον εξής τρόπο:

Αν η λειτουργία είναι άριστη εγκρίνεται το προϊόν και μπαίνει σε εφαρμογή

Αν η λειτουργία είναι αποδεκτή υπό προϋποθέσεις γίνονται οι διορθωτικές ενέργειες είτε στην παραγωγή του , είτε γίνονται επισημάνσεις στο προμηθευτή

Αν η λειτουργία είναι κακή, τότε το προϊόν ή απορρίπτεται ή επανασχεδιάζεται, με νέο κωδικό (που αναγράφει την αναθεώρηση του αρχικού)

**Αν ο σχεδιασμός αποτελεί παραλλαγή υπάρχοντος,** τότε εκδίδονται τα κατασκευαστικά σχέδια μαζί με την τιμολόγηση. Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών επικοινωνεί με τον πελάτη, στην περίπτωση που ο σχεδιασμός είναι απόρροια κάποιας παραγγελίας, για να δώσει την προσφορά και να λάβει επιβεβαίωση για τη συνέχιση ή μη της διαδικασίας.

### 5.4 Επαλήθευση Σχεδιασμού – Ανασκοπήσεις Σχεδιασμού

Σε κάθε περίπτωση δημιουργείται φάκελος

- όταν πρόκειται για προφίλ, ο φάκελος περιέχει το σχέδιο, τις τεχνικές προδιαγραφές και τις ανασκοπήσεις με το ιστορικό του και τους ελέγχους
- όταν πρόκειται για προϊόν, στο οποίο συνεργάζονται πολλά προφίλ ο φάκελος, περιλαμβάνει το σχέδιο, τις τεχνικές προδιαγραφές, τις χρηστικές δυνατότητες του προϊόντος, αλλά και τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά την παραγωγή του

Η επαλήθευση γίνεται για να διασφαλιστεί ότι τα αποτελέσματα σχεδιασμού είναι σύμφωνα με τα δεδομένα σχεδιασμού και πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια παραγωγής του, αποτελεί



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ – 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

το βασικότερο στάδιο διεργασιών και συμπεριλαμβάνει τους απαραίτητους ελέγχους και δοκιμές.

Τα αποτελέσματα των δοκιμών αξιολογούνται και αποφασίζεται επίσης αν απαιτούνται επιπλέον δοκιμές, οπότε και καταγράφονται στο φάκελο

Οι ανασκοπήσεις είναι μέρος των ενεργειών επαλήθευσης. Πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένα στάδια, κατόπιν απαιτούμενων ελέγχων και δοκιμών (έντυπα ελέγχων και δοκιμών) και μπορεί να οδηγήσουν σε κάποιες περιπτώσεις και σε τροποποιήσεις των αρχικών σχεδίων.

Όταν οι τροποποιήσεις είναι σημαντικές κοινοποιούνται στον πελάτη και τεκμηριώνονται οι λόγοι που τις επέβαλλαν ή ότι δεν έχουν επιπτώσεις στο τελικό ζητούμενο.

Στα έντυπα ανασκοπήσεων καταγράφονται οι λόγοι που οδήγησαν σε τροποποιήσεις.

## 5.5 Επικύρωση Σχεδιασμού

Το τελικό πρότυπο επιδεικνύεται στον πελάτη και πλέον αποτελεί νέο προϊόν της επιχείρησης. Με βάση τα σχέδιά του ενημερώνεται το ηλεκτρονικό αρχείο των τεχνικών φακέλων.

Στη περίπτωση που παρατηρηθούν σοβαρές αποκλίσεις από τον πελάτη από τις προδιαγραφές του ενεργοποιείται εκ νέου η διαδικασία, σημειώνονται τα προβλήματα και αποφασίζονται οι κατάλληλοι χειρισμοί για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.

## 6 ΕΝΤΥΠΑ- ΑΡΧΕΙΑ

### ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΟΦΙΛ

- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ (δεδομένα σχεδιασμού- σχέδια – τεχνικές προδιαγραφές- έλεγχοι- διορθωτικές ενέργειες)

### ΦΑΚΕΛΟΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

- ΣΧΕΔΙΑ -ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
- ΕΝΤΟΛΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ - ΚΟΣΤΗ
- ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ- ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΠ – 03-01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

ΚΩΔΙΚΟΣ

ΠΡΟΦΙΛ /ΕΦΑΡΜΟΓΗ

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

---



---

	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΣΧΕΔΙΑΣΤΗΚΕ		
ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ		
ΑΠΕΣΤΑΛΗ ΓΙΑ ΜΗΤΡΑ		
ΠΑΡΕΛΗΦΘΗ		

ΕΛΕΓΧΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΥΠ.ΕΛΕΓΧΩΝ

--	--

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΑΡΙΣΤΗ

	ΕΦΑΡΜΟΓΗ
--	----------

ΑΠΟΔΕΚΤΗ

	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΡΑΟΥΛΟ
		ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ

ΚΑΚΗ

	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΑΠΟΡΙΨΗ
		ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΑΙΤΙΕΣ ΑΠΟΡΙΨΗΣ

ΝΕΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ

ΑΛΛΕΣ ΠΑΡ/ΣΕΙΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

---



---



---



---

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ-ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΠ – 03-02	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## ΦΑΚΕΛΛΟΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

ΟΝΟΜΑΣΙΑ  
ΚΩΔΙΚΟΣ

---



---

### ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΑ ΠΡΟΦΙΛ

### ΣΧΕΔΙΟ

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

### ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ

---

---

---

---

---

### ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ -ΠΑΡ/ΣΕΙΣ

---

---

---

---

---

---

---



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 04</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση και διατήρηση ενός συστήματος

- υλοποίησης με ελεγχόμενο τρόπο των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων
  - ελέγχων και δοκιμών κατά τις διεργασίες κατασκευής των προϊόντων
  - διατήρησης του προϊόντος (χειρισμός – αποθήκευση – συσκευασία)
  - διασφάλισης κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας και σωστής συντήρησης του εξοπλισμού
- ώστε να διασφαλίζονται οι απαιτήσεις ποιότητας που ορίζονται στις προδιαγραφές των προϊόντων

και την πολιτική ποιότητας της εταιρείας.

## ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε όλο το φάσμα της παραγωγικής δραστηριότητας της εταιρίας και περιλαμβάνει:

- Τον έλεγχο των διεργασιών παραγωγής
- Τους ελέγχους και δοκιμές και τον εξοπλισμό μετρήσεων και δοκιμών
- Την παράδοση των προϊόντων
- Την συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού

## ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Διευθυντής
- Τμήμα Πωλήσεων & Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Τμήμα Παραγωγής
- ΥΔΠ

## ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Πρόγραμμα Ποιότητας Παραγωγικής Διαδικασίας

Οδηγίες εργασίας

## ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ - 04	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

## **5.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ**

### **5.1.1 Πρόγραμμα Ποιότητας Παραγωγικής διαδικασίας**

Οι παραγωγικές διεργασίες αποτυπώνονται στο Πρόγραμμα Ποιότητας της Παραγωγικής Διαδικασίας (επισυνάπτεται).

Στο Πρόγραμμα Ποιότητας της Παραγωγικής Διαδικασίας αποτυπώνονται οι επιμέρους φάσεις της παραγωγής, οι έλεγχοι και το είδος ελέγχων στα κρίσιμα στάδια όπως και οι αμοδιότητες/υπευθυνότητες σε κάθε φάση κατασκευής και οι αναφορές σε σχετικές διαδικασίες και οδηγίες και τα σχετικά έντυπα.

### **5.1.2 Υπευθυνότητες - Αρμοδιότητες**

Ο σχεδιασμός της παραγωγής της εταιρίας βασίζεται στην υλοποίηση παραγγελιών πελατών.

Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών διαβιβάζει τα αντίγραφα των παραγγελιών καθώς και τη λίστα απαιτούμενων υλικών στον Υπεύθυνο Παραγωγής, όπως αυτά προκύπτουν από τις επιβεβαιωμένες παραγγελίες.

Ο Υπεύθυνος Παραγωγής εξετάζει τη διαθεσιμότητα των πρώτων υλών στην αποθήκη και εφόσον χρειαστεί ενημερώνει τον Υπεύθυνο Προμηθειών να προβεί σε παραγγελίες.

Με βάση τον χρόνο παράδοσης των παραγγελιών τις εντάσσει στην παραγωγή Δίνει τις αντίστοιχες εντολές στους εργαζόμενους του Τμήματος Παραγωγής.

## **5.2 ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ**

### **5.2.1 Γενικά**

Οι έλεγχοι και δοκιμές καθορίζονται από τους στόχους ποιότητας της εταιρείας στα πλαίσια της εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας.

Οι έλεγχοι και δοκιμές που πραγματοποιούνται στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της εταιρείας αποτυπώνονται στο Πρόγραμμα Ποιότητας.

Για όλους τους ελέγχους που διεξάγονται στα πλαίσια του ΣΔΠ, υπάρχει τεκμηρίωση βάσει των Προγραμμάτων Ποιότητας, εντύπων ελέγχων ή και Αναφορών μη συμμορφώσεων

Διατηρείται αρχείο με τα Δελτία παραγωγής και τα έντυπα ελέγχων κατά χρονολογική σειρά .

### **Ενδιάμεσοι Έλεγχοι κατά την Παραγωγή**

Κατά τη φάση της μεταποίησης πρώτων υλών, επεξεργασίας, κατασκευής και συναρμολόγησης ημιέτοιμων και έτοιμων προϊόντων, διενεργούνται ενδιάμεσοι έλεγχοι στα στάδια και τα σημεία

<b>ΥΙΟΦΙΛ</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ - 04	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

εκείνα που ορίζονται στο Πρόγραμμα Ποιότητας Παραγωγής. Σε αυτά καθορίζονται οι υπευθυνότητες/αρμοδιότητες, τα μέσα ελέγχων και η αντίστοιχη τεκμηρίωση,

Οι έλεγχοι συνίστανται σε:

- ☐ διαστασιολογικούς
- ☐ συναρμολόγησης
- ☐ λειτουργικούς
- ☐ ποιότητας ηλεκτροστατικής βαφής

Κατά την διαδικασία της κατασκευής ελέγχονται ποιοτικά και οι πρώτες ύλες, κυρίως τα προφίλ. Όταν η απόκλιση τους υπερβαίνει ελαφρώς τις επιτρεπτές ανοχές, μπορούν να διορθωθούν με ειδικό μηχάνημα (ραουλιέρα), ειδάλλως έχουμε μη συμμόρφωση.

Κάθε μη συμμόρφωση αναφέρεται στον Υπεύθυνο Παραγωγής και στον ΥΔΠ, οπότε και ενεργοποιούνται οι αντίστοιχες διαδικασίες.

Τα ακατάλληλα υλικά σημαίνονται και δεν χρησιμοποιούνται

Οι οδηγίες εργασίας όπου αναπτύχθηκαν περιγράφουν αναλυτικότερα το περιεχόμενο και τον τρόπο των ελέγχων και δοκιμών.

Μη ελεγμένα προϊόντα δεν προωθούνται προς περαιτέρω χρήση.

### **Τελικοί έλεγχοι, συσκευασία, φόρτωση**

Τελικοί έλεγχοι γίνονται πριν τη συσκευασία και τη φόρτωση.

Όλοι οι επιμέρους έλεγχοι όπως και ο τελικός καταγράφονται στην ειδική στήλη του εντύπου της κάθε παραγγελίας και αποτελούν απαραίτητο και αποκλειστικό όρο για τη συσκευασία και αποστολή του προϊόντος.

Στη συσκευασία δίνεται μεγάλη προσοχή στα προϊόντα τύπου κιτ ώστε να περιλαμβάνονται όλα τα εξαρτήματα στις καθορισμένες ποσότητες.

Πριν την φόρτωση καταγράφεται στο αντίστοιχο **Έντυπο Φόρτωσης**, ο αριθμός των δεμάτων ανά αποστολή, σε ποιες παραγγελίες αντιστοιχούν, το περιεχόμενό του κάθε δέματος καθώς και ο τρόπος και η ημερομηνία αποστολής (ιδιόκτητα φορτηγά, μεταφορική εταιρεία κλπ).

Αυτά τα έντυπα δίνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτηση Πελατών για να μπορεί να ελέγχει την ορθή και έγκαιρη λήψη των προϊόντων.

### **Εξοπλισμός μετρήσεων και δοκιμών**

Ο εξοπλισμός ελέγχων μετρήσεων και δοκιμών που χρησιμοποιεί η εταιρία, αφορά κυρίως τις μετροταινίες και τα παχύμετρα με τις οποίες γίνονται οι διάφορες μετρήσεις, καθώς και οι χημικοί

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 04</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

δείκτες με τους οποίους καθορίζεται η καταλληλότητα των λουτρών της μηχανής ηλεκτροστατικής βαφής.

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων, δοκιμών που διενεργούνται με τον υπόψη εξοπλισμό, ικανοποιούν τις απαιτούμενες συμβατικά ή βάσει τεχνικών προδιαγραφών ακρίβειες / ανοχές, προδιαγραφών.

### 5.3 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ- ΑΣΦΑΛΕΙΑ- ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Η απαίτηση της εταιρείας για ποιότητα επιβάλλει την ύπαρξη κατάλληλου και σε καλή κατάσταση εξοπλισμού και περιβάλλοντος εργασίας.

- Η εταιρεία διαθέτει εργοστάσιο με διακεκριμένους και ασφαλείς χώρους για την εκτέλεση όλων των εργασιών, καθώς και σύγχρονο εξοπλισμό.
- Η συντήρηση των μηχανημάτων και οχημάτων γίνεται σύμφωνα με τα εγχειρίδια που έχουν δοθεί από τους κατασκευαστές και τις σχετικές οδηγίες που έχουν αναπτυχθεί, ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία τους. Η συντήρηση πραγματοποιείται από το προσωπικό που χειρίζεται το κάθε μηχάνημα ή όχημα και συμπληρώνεται αντίστοιχα το βιβλίο συντήρησης. Υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες συντήρησης κάθε μηχανήματος ή οχήματος.
- Ειδικά η συντήρηση του μηχανήματος ηλεκτροστατικής βαφής, πρέπει να εκτελείται πριν από το χρονικό όριο που θέτουν οι προδιαγραφές του κατασκευαστή, ώστε να διασφαλίζεται η καταλληλότητα των λουτρών της. Υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες συντήρησης και ειδικό βιβλίο συντήρησης.
- Στον εξοπλισμό όπως γερανογέφυρες, γίνονται οι έλεγχοι σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία
- Ο έλεγχος της συντήρησης και της σωστής χρήσης των μηχανημάτων γίνεται από τον Υπεύθυνο Παραγωγής ο οποίος οργανώνει την τακτική και προληπτική συντήρηση.
- Ειδική μέριμνα δίνεται στη συντήρηση και προστασία των ηλεκτρονικών υπολογιστών, όπου καταγράφονται και επεξεργάζονται τα σχέδια και τα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων.

#### ΕΝΤΥΠΑ

- ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΩΝ
- ΚΑΡΤΑ ΟΡΓΑΝΟΥ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
- ΒΙΒΛΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ
- ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΛΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΦΟΡΤΩΣΗΣ



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΝΤΥΠΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΝΤΟΛΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΕΠ / 04-01	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

<b>VIOfIL S.A</b> <b>ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΦΟΥΚΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	ΠΕΛΑΤΗΣ		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΠΟΛΗ		
	ΤΗΛ		
	ΦΑΞ		
ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΓΡΑΦΗΣ			
ΜΗΚΟΣ	ΥΨΟΣ		
ΚΙΤ			
ΚΑΤ			
ΧΡΩΜΑ			

ΕΙΔΟΣ	ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΤΕΜ.	ΤΣΕΚ	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ
ΠΑΝΙ				
ΠΛΕΞΙΓΚΛΑΣ				
25X25				
20X20				
14X14				
ΓΩΝΙΑ 12mm				
ΓΩΝΙΑ 18mm				
ΑΛΕΝ				
72004				
72012				
720114				
720111				
72074A				

Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ





<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b> <b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 05</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο καθορισμός των υπευθυνοτήτων της Διοίκησης και συγκεκριμένα:

- Των τρόπων ανασκόπησης του συστήματος ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια και αποτελεσματικότητα του, να αξιολογείται η αποδοτικότητα του, η πολιτική και οι στόχοι ποιότητας, να πραγματοποιούνται οι απαιτούμενες αλλαγές για την βελτίωση του.
- Των τρόπων διαχείρισης και διάθεσης πόρων ( ανθρώπινων και υλικών ) για την βελτίωση των διεργασιών και την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη
- Των τρόπων που προσδιορίζονται και ικανοποιούνται οι εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων της Επιχείρησης, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ανατιθέμενων εργασιών.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Διαδικασία αφορά:

- Τις Ανασκοπήσεις της Διοίκησης ( παρ. 4.1 )
- Την Εκπαίδευση ( παρ. 4.2. )

## 3 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Διευθυντής
- Υπεύθυνος Ποιότητας
- Υπεύθυνος Παραγωγής

## 4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

### 4.1 Ανασκόπηση Συστήματος από τη Διοίκηση

4.1.1 Το Συμβούλιο Ανασκόπησης Ποιότητας απαρτίζεται από τους:

- ☐ Διοίκηση
- ☐ Υπεύθυνο Ποιότητας
- ☐ Υπεύθυνους Τμημάτων

4.1.2 Προγραμματισμός

- 1 Το Σύστημα Ποιότητας επιθεωρείται από το Συμβούλιο Ανασκόπησης Ποιότητας τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, εκτός αν προκύψει κάποια επείγουσα ανάγκη ή αν οριστεί διαφορετικά στο προηγούμενο συμβούλιο.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b> <b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 05</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- 2 Υπεύθυνος για τη σύγκληση του συμβουλίου είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας

#### 4.1.3 Ετοιμασία

- 1 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ετοιμάζει/μελετά τα θέματα της σύσκεψης,  
. Στα θέματα περιλαμβάνονται ενδεικτικά:
  - υποδείξεις από την προηγούμενη σύσκεψη και η πορεία τους
  - λειτουργία του συστήματος: πρόοδος και προβλήματα
  - επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και αποτελεσματικότητα της πολιτικής ποιότητας
  - εκτίμηση νέων τεχνολογιών και εξελίξεων που επιδρούν στο σύστημα ποιότητας
  - παράπονα πελατών
  - αποτελέσματα επιθεωρήσεων ποιότητας
  - μη συμμορφώσεις
  - διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
  - πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού
- 2 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας καθορίζει ποια άλλα άτομα είναι αναγκαίο να παρίστανται στη συζήτηση και φροντίζει να διανεμηθούν στους συμμετέχοντες τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν την ημερομηνία της σύσκεψης το πρόγραμμα της σύσκεψης (agenda).

#### 4.1.4 Διεξαγωγή

- 1 Στη σύσκεψη πραγματοποιείται αρχικά παρουσίαση των θεμάτων και συνοπτική περιγραφή της κατάστασης του Συστήματος Ποιότητας και στη συνέχεια, περιγραφή της επίλυσης των εκκρεμοτήτων που είχαν προκύψει από τις αποφάσεις της προηγούμενης σύσκεψης, από κάθε υπεύθυνο.
- 2 Εξετάζεται η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των στόχων που έχει θέσει η επιχείρηση.
- 3 Αποφασίζονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν, συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων στο σύστημα ποιότητας.
- 4 Ορίζονται οι υπεύθυνοι και οι προθεσμίες για την υλοποίησή τους.
- 5 Καθορίζεται ο χρόνος διεξαγωγής της επόμενης σύσκεψης και αν χρειάζεται ενδιάμεση σύσκεψη
- 6 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας φροντίζει για την καταγραφή των παραπάνω.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b> <b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 05</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

#### 4.1.5 Κλείσιμο

- 1 Μετά τη λήξη της σύσκεψης, ο Υπεύθυνος Ποιότητας ετοιμάζει λίστα με τις απαιτούμενες ενέργειες, τους υπεύθυνους και τις προθεσμίες ολοκλήρωσης τους και τη διανέμει στους συμμετέχοντες.
- 2 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και τον συντονισμό των ενεργειών αυτών, μέχρι την επόμενη σύσκεψη.
- 3 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί τον φάκελο της σύσκεψης, που περιλαμβάνει:
  - το πρόγραμμα και τα θέματα της σύσκεψης
  - τα πρακτικά της σύσκεψης

## 4.2 Εκπαίδευση

#### 4.2.1 Γενικά

- 1 Η ανάγκη εκπαίδευσης μπορεί να προκύψει από:
  - Κατάρτιση του νέου προσωπικού της επιχείρησης
  - Απαιτήσεις προϊόντων (κατασκευαστικές προδιαγραφές , κλπ)
  - Απαιτήσεις Προτύπων/Κανονισμών
  - Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης
  - Ανάγκες σε σχέση με τήρηση μέτρων ασφάλειας
  - Χρήση μηχανημάτων ή/και νέας τεχνολογίας, Η/Υ και προγραμμάτων
- 2 Στο Συμβούλιο Ανασκόπησης της διοίκησης εγκρίνεται το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης που προτείνεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας ή τους Υπεύθυνους Τμημάτων.
- 3 Επίσης όποιο άτομο στην επιχείρηση εντοπίσει την ανάγκη παροχής εκπαίδευσης, απευθύνεται στον προϊστάμενό του, ο οποίος ενημερώνει την Διοίκηση.
- 4 Η Διοίκηση κρίνει αν τα στελέχη της επιχείρησης αλλά και το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα ώστε να ανταποκρίνονται στις ειδικές απαιτήσεις της εργασίας που τους ανατίθεται.
- 5 Η Διοίκηση αποφασίζει αν είναι αναγκαία η προτεινόμενη εκπαίδευση και αναθέτει στον Υπεύθυνο Ποιότητας ή τον Υπεύθυνο τμήματος να ερευνήσει σχετικά, ώστε να επιλεγεί ο τρόπος εκπαίδευσης (εσωτερική ή εξωτερική, εκπαιδευτές, κ.λ.π.) και να δρομολογηθεί η διαδικασία εκπαίδευσης.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b> <b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 05</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- 6 Μετά τη λήξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο εκπαιδευόμενος συμπληρώνει την Καρτέλα Εκπαίδευσης του (και την δίνει στον Υπεύθυνο Ποιότητας )
- 7 Τέλος, τα πιστοποιητικά των σεμιναρίων (εξωτερικών) που παρακολουθεί το προσωπικό συγκεντρώνονται στο Φάκελο εκπαίδευσης προς αρχειοθέτηση.

#### **Νέο Προσωπικό**

1. Το νέο προσωπικό, εκπαιδεύεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας στις γενικές απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας. Η εκπαίδευση καταγράφεται στην Καρτέλα Εκπαίδευσης.
2. Επίσης, μπορεί να συνεργάζεται (ανάλογα με τη θέση του) με κάποιο πιο έμπειρο άτομο ώστε να εκπαιδευτεί στις ειδικές απαιτήσεις της θέσης του.

#### **Υλικό Εκπαίδευσης**

- 1 Το εκπαιδευτικό υλικό (υλικό σεμιναρίων, βιβλία, περιοδικά κ.λ.π.) τηρείται στη βιβλιοθήκη της εταιρείας
- 2 Επίσης, η Γραμματεία είναι υπεύθυνη για την τήρηση ενημερωτικού υλικού για τη διοργάνωση σεμιναρίων, τα οποία ενδιαφέρουν την εταιρεία.

#### **6. ΑΡΧΕΙΑ-ΕΝΤΥΠΑ-ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ**

- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <i>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</i>	<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	<b>ΕΠ/05-01</b>	<b>0</b>	<b>04.02.05</b>

ΗΜ/ΝΙΑ

ΤΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ☐

ΕΚΤΑΚΤΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ☐

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

A/A	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΘΕΣΗ-ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗΣ	ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ	ΕΓΓΡΑΦΟ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ


ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ:



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/05-02	0	04.02.05

<b>ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>		
Τμήμα - θέση:		
Όνοματεπώνυμο:		
Ειδικότητα:		
<b>ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΘΕΣΗ</b>		
<b>ΣΠΟΥΔΕΣ – ΜΟΡΦΩΣΗ</b>		
<i>α/α</i>	<b>Είδος και Θέμα Εκπαίδευσης</b>	<b>Έτος</b>
<b>ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ</b>		
<b>Περιγραφή Θέσης Εργασίας</b>	<b>Εταιρεία</b>	<b>Από – Έως</b>
<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ (ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ)</b>		
<b>Περιγραφή Θέσης Εργασίας</b>	<b>Από – Έως</b>	



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/05-03	0	04.02.05

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ:		
Α/Α	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΦΟΡΕΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΚΟΣΤΟΣ
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b>						
Υπεύθυνος Ποιότητας :			Δ/ΝΤΗΣ			



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b>		
	<b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 06</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι:

- Ο καθορισμός του τρόπου διαχείρισης των εγγράφων και αρχείων ποιότητας της επιχείρησης, ώστε να εξασφαλίζονται κατά περίπτωση τα ακόλουθα:
  - ✓ αναγνωρισιμότητα εγγράφων
  - ✓ ανάπτυξη και έγκριση εγγράφων από αρμόδια άτομα
  - ✓ χρήση μόνο των έγκυρων εκδόσεων
- Η καθιέρωση μιας μεθόδου χειρισμού των αρχείων, ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα αρχεία, αναγνωρίζονται, αρχειοθετούνται και αποθηκεύονται.

## 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται κατά την:

- ανάπτυξη ή/και τη διαχείριση των:
  - ελεγχόμενων εγγράφων του ΣΔΠ
- διαχείριση :
  - της κείμενης νομοθεσίας
  - των σχεδίων

## 3. ΑΝΑΦΟΡΕΣ

## 4. ΟΡΙΣΜΟΙ

**ΣΔΠ:**

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**ΥΔΠ:**

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**Υπεύθυνος Διανομής:**

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**Ελεγχόμενα έγγραφα:**

Έγγραφα που αναπτύσσουμε και θέλουμε να γνωρίζουμε την τελευταία αναθεώρηση τους, όπως:

Έγγραφα ποιότητας (εγχειρίδια ποιότητας, διαδικασίες ποιότητας, οδηγίες εργασίας, έντυπα ποιότητας, κατάλογοι ποιότητας, σχέδια ποιότητας, πίνακες ποιότητας, οργανογράμματα)

**Αρχεία:**

Έγγραφα που θέλουμε να τηρήσουμε, γιατί επιβάλλεται από το σύστημα.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b>		
	<b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 06</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

<b>Κύριο έγγραφο:</b>	<p>Το ελεγχόμενο έγγραφο που φέρει τις πρωτότυπες υπογραφές έγκρισης και έκδοσης.</p> <p><i>Διευκρινίζεται ότι η σφραγίδα «ΚΥΡΙΟ» μπαίνει στα εξής έγγραφα: Εγχειρίδια Διαχείρισης Ποιότητας, Διαδικασίες Ποιότητας, Οδηγίες Εργασίας.</i></p> <p>Το κύριο έγγραφο σύστημα Διαχείρισης ποιότητας της επιχείρησης, τηρείται στο γραφείο του Υπεύθυνου Ποιότητας.</p>
<b>Ελεγχόμενο αντίγραφο:</b>	Κάθε αντίγραφο ελεγχόμενου εγγράφου που διανέμεται για χρήση, οπότε σε περίπτωση αναθεώρησης χρειάζεται να διανεμηθεί ξανά.
<b>Μη ελεγχόμενο αντίγραφο:</b>	Κάθε αντίγραφο ελεγχόμενου εγγράφου που διανέμεται για απλή πληροφόρηση, οπότε σε περίπτωση αναθεώρησης του δε χρειάζεται να διανεμηθεί ξανά, π.χ. αντίγραφο του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας που υποβάλλεται σε ένα διαγωνισμό είναι «μη ελεγχόμενο».
<b>Αναθεώρηση ελεγχόμενου εγγράφου:</b>	Κάθε τροποποίηση του εγγράφου <sup>1</sup>
<b>Υπεύθυνος Έγκρισης εγγράφου:</b>	<p>Το άτομο χωρίς την έγκριση του οποίου δεν μπαίνει σε εφαρμογή το έγγραφο. Ο Υπεύθυνος Έγκρισης είναι υπεύθυνος και για τη σύνταξη του εγγράφου, ανεξάρτητα αν το συντάσσει ο ίδιος ή άλλο άτομο. Ο Υπεύθυνος Έγκρισης εγγράφων της επιχείρησης ορίζεται από την Διοίκηση, βάσει της εμπειρίας του στο συγκεκριμένο θέμα</p> <p>Το άτομο που εντάσσει το έγγραφο στο σύστημα, δηλαδή:</p> <p>A) ελέγχει τη συμμόρφωση του εγγράφου με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 και τις αρχές του συστήματος και,</p> <p>B) χαρακτηρίζει το έγγραφο ως «κύριο» (δηλαδή ελέγχει την κωδικοποίηση, συλλέγει τις υπογραφές, σφραγίζει το έγγραφο και το εντάσσει στον Κατάλογο Ελεγχόμενων Εγγράφων).</p> <p>Από την άποψη της γενικής ευθύνης της τήρησης του ΣΔΠ αλλά και της εμπειρίας μπορεί να είναι ο ΥΔΠ</p>
<b>Υπεύθυνος Έκδοσης εγγράφου</b>	
<b>Κείμενη νομοθεσία</b>	: Νομοθεσία σχετική με τα έργα που εκτελεί η εταιρεία
<b>Τεχνικές Προδιαγραφές</b>	: Προδιαγραφές των έργων

## 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

### Έγγραφα ποιότητας

#### Εμπλεκόμενοι

Στη διαδικασία αυτή εμπλέκονται όλοι οι εργαζόμενοι της επιχείρησης .

<sup>1</sup> *Διευκρίνιση:* τα έντυπα και οι κατάλογοι ποιότητας αναθεωρούνται ως προς τη μορφή τους. Η ενημέρωση/συμπλήρωση τους δεν αποτελεί αναθεώρηση, αλλά σε κάθε ενημέρωση καταλόγου ή συμπλήρωση εντύπου, σημειώνεται τουλάχιστον η ημερομηνία ενημέρωσης, ώστε να εξασφαλίζεται η μοναδικότητα των στοιχείων.

Τα υπόλοιπα έγγραφα ποιότητας αναθεωρούνται ως προς τη μορφή και το περιεχόμενο.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b> <b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΔΠ - 06	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

Ανάπτυξη διαδικασίας

### Προετοιμασία εγγράφου

1. Κάθε στέλεχος ή μέλος της επιχείρησης μπορεί να αναφέρει στον Υπεύθυνο Ποιότητας την ανάγκη ανάπτυξης ενός εγγράφου ποιότητας, αν κρίνει ότι αυτό είναι χρήσιμο στη δουλειά του.
2. Ο Υπεύθυνος Ποιότητας αποφασίζει αν είναι απαραίτητη η ανάπτυξη του νέου εγγράφου και ο Διευθυντής καθορίζει τον Υπεύθυνο Έγκρισης του εγγράφου.
3. Ο Υπεύθυνος Έγκρισης φροντίζει για την ανάπτυξη-σύνταξη του εγγράφου.
4. Το έγγραφο επιθεωρείται από τον ΥΔΠ ώστε να εξασφαλιστεί η συμφωνία του με το σύστημα της επιχείρησης, την Πολιτική Ποιότητας και τις αρχές του προτύπου ISO 9001.
5. Παράλληλα, ο ΥΔΠ ελέγχει την πιθανή επίδραση του εγγράφου σε άλλα έγγραφα του συστήματος και αναλαμβάνει τις απαραίτητες προσαρμογές.
6. Οι τροποποιήσεις του ΥΔΠ ενσωματώνονται στο έγγραφο.
7. Η μορφή (format) του εγγράφου είναι η μορφή που χρησιμοποιείται στα έγγραφα της επιχείρησης.
8. Στο έγγραφο σημειώνεται ο τίτλος του και ένας μοναδικός κωδικός, καθώς και ο αριθμός αναθεώρησης του.- Όπου είναι χρήσιμο, σημειώνονται οι αριθμοί σελίδων.
9. Αφού το έγγραφο υπογραφεί από τον Υπεύθυνο Έγκρισης (στην πρώτη σελίδα του), ο Υπεύθυνος Έκδοσης σημειώνει την ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου και το σφραγίζει ως «ΚΥΡΙΟ» (αν απαιτείται).
10. Το νέο έγγραφο σημειώνεται στον Κύριο Κατάλογο Ελεγχόμενων Εγγράφων της επιχείρησης από τον ΥΔΠ

### Αναγνωρισιμότητα ελεγχόμενων εγγράφων

1. Κάθε ελεγχόμενο έγγραφο έχει μία μοναδική ταυτότητα που εξασφαλίζεται με ένα κωδικό. Ο κωδικός των εγγράφων είναι της μορφής:

A/B

✓ Α=Καθορίζει το είδος του εγγράφου

**ΕΔΠ:** Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

**ΔΠ:** Διαδικασία Ποιότητας

**ΟΠ:** Οδηγία Ποιότητας

**ΠΘ:** Περιγραφή Θέσης

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b>		
	<b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 06</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

**ΕΠ:** Έντυπο/Κατάλογος Ποιότητας

**ΟΡ:** Οργανόγραμμα Ποιότητας

**ΠΠ:** Πρόγραμμα Ποιότητας

✓ **B=** Αύξων αριθμός ανά είδος, όπου για:

▪ τις ΕΔΠ, ΔΠ, ΠΘ, ΟΡ, ΠΠ, και ΟΠ είναι ένας διψήφιος αριθμός ΨΨ

▪ τα ΕΠ είναι ένας τετραψήφιος αριθμός ΨΨ-ZZ, όπου το ΨΨ αντιστοιχεί στη ΔΠ και ο ZZ είναι ένας διψήφιος αριθμός

### **Αναθεώρηση των εγγράφων ποιότητας**

1. Τα άτομα που θεωρούν ότι απαιτούνται αλλαγές σε ένα έγγραφο, γνωστοποιούν την άποψη τους στον Υπεύθυνο Έγκρισης του εγγράφου.
2. Αν ο Υπεύθυνος Έγκρισης κρίνει χρήσιμη την προτεινόμενη αλλαγή, γνωστοποιείται στο Υπεύθυνο Ποιότητας για να επιθεωρήσει αν η τροποποίηση είναι σύμφωνη με το πρότυπο ISO 9001 και με το σύστημα της επιχείρησης.
3. Αν η τροποποίηση γίνει αποδεκτή, εξετάζεται από το Υπεύθυνο Ποιότητας η επίδρασή της σε άλλα στοιχεία του συστήματος, τα οποία προσαρμόζονται (αναθεωρούνται) ανάλογα.
4. Αφού ενσωματωθεί η τροποποίηση στο έγγραφο, περιγράφεται συνοπτικά στον πίνακα αναθεωρήσεων του εγγράφου (στα έγγραφα που υπάρχει πίνακας) και δίνεται ο νέος αριθμός αναθεώρησης.
5. Με την υπογραφή του εγγράφου από τον Υπεύθυνο Έγκρισης (στην πρώτη σελίδα του), ο Υπεύθυνος Έκδοσης σημειώνει τη νέα ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου και το σφραγίζει ως «ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ» (όπου απαιτείται).
6. Ο Υπεύθυνος Έκδοσης ενημερώνει τον Κύριο Κατάλογο Ελεγχόμενων Εγγράφων.
7. Ο Υπεύθυνος Έκδοσης ενσωματώνει το νέο έγγραφο στο Φάκελο Ποιότητας της επιχείρησης .
8. Η παλιά έκδοση του κύριου εγγράφου σφραγίζεται ως «ΑΚΥΡΗ» και αρχειοθετείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας της επιχείρησης σε φάκελο Ο φάκελος αυτός, περιέχει τις δύο τελευταίες άκυρες εκδόσεις.



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b>		
	<b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 06</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

### Διανομή των εγγράφων ποιότητας

Εγχειρίδιο ποιότητας, διαδικασίες ποιότητας, οδηγίες εργασίας

1. Αν πρόκειται για διανομή ελεγχόμενου αντιγράφου, ο Υπεύθυνος Διανομής σημειώνει στο Έντυπο Διανομής το χρήστη και του δίνει ένα μοναδικό αριθμό αντιγράφου.

1.1. Ο Υπεύθυνος Διανομής βγάζει αντίγραφα και τα σφραγίζει ως Ελεγχόμενα Αντίγραφα, συμπληρώνοντας τον αριθμό αντιγράφου:

**Ελεγχόμενο Αντίγραφο: (No)**

1.2. Σημειώνει στο Έντυπο Διανομής «ποιος παίρνει τι» και στέλνει το αντίγραφο σε κάθε χρήστη.

1.3. Αν πρόκειται για εσωτερικό χρήστη, ο παραλήπτης σημειώνει την ημερομηνία παραλαβής, υπογράφει ότι παρέλαβε τα έγγραφα και κατέστρεψε την προηγούμενη έκδοση και στέλνει το έντυπο διανομής στον Υπεύθυνο Διανομής που το αρχειοθετεί.

1.4. Αν πρόκειται για εξωτερικό χρήστη, αποστέλλεται γράμμα υποβολής. Ο Υπεύθυνος Διανομής σημειώνει τον κωδικό του γράμματος στο έντυπο Διανομής και φροντίζει για την επιβεβαίωση της παραλαβής.

Αν πρόκειται για διανομή μη ελεγχόμενου αντιγράφου, ο Υπεύθυνος Διανομής σφραγίζει το έγγραφο ως Μη Ελεγχόμενο **Μη Ελεγχόμενο**

Έντυπα ποιότητας (φόρμες) - κατάλογοι ποιότητας

1. Τα έντυπα και οι κατάλογοι διανέμονται με τις αντίστοιχες διαδικασίες.
2. Κάθε εσωτερικός χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει αντίγραφα των εντύπων που υπάρχουν στις θέσεις ελεγχόμενων αντιγράφων.
3. Όποιος θέλει έναν ενημερωμένο κατάλογο ποιότητας, το ζητάει από τον Υπεύθυνο Ενημέρωσης του.
4. Έγκυρη είναι η έντυπη μορφή των Καταλόγων. (τηρούνται έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή, αρχεία H/Y, με ελεγχόμενη πρόσβαση)

## Διαχείριση Νομοθεσίας – Τεχνικών Προδιαγραφών

Εμπλεκόμενοι

- Υπεύθυνος Ποιότητας

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b>		
	<b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 06</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

Ανάπτυξη Διαδικασίας

### Νομοθεσία – Τεχνικές Προδιαγραφές

1. Ο ΥΔΠ έχει την ευθύνη τήρησης της νομοθεσίας (Ελληνικής και Ευρωπαϊκής), των Προτύπων και Κανονισμών που σχετίζονται με τη δραστηριότητα της εταιρείας. Τα έγγραφα αυτά καταχωρούνται στον Κατάλογο Κανονισμών/Προτύπων της επιχείρησης, βρίσκονται στη Βιβλιοθήκη της επιχείρησης, στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εμπλεκόμενοι .
2. Ο ΥΔΠ ενημερώνεται για τις τροποποιήσεις της σχετικής νομοθεσίας και των Κανονισμών/Προτύπων μέσω επικοινωνίας με τα εμπλεκόμενα υπουργεία και τον ΕΛΟΤ, άλλους διαπιστευμένους φορείς, από τεχνικά έντυπα , κ.α.
3. Όποτε τροποποιηθεί ένας Κανονισμός/Πρότυπο ο ΥΔΠ μεριμνά ώστε η επιχείρηση να προμηθευτεί τον καινούργιο και ενημερώνει τον Κατάλογο Κανονισμών/Προτύπων της επιχείρησης ώστε πάντα να είναι διαθέσιμη η ισχύουσα έκδοση. Παράλληλα ενημερώνει τους υπευθύνους προκειμένου να λάβουν έγκαιρα γνώση των αλλαγών.

### Διαχείριση σχεδίων – τεχνικών προδιαγραφών

Ο Διευθυντής, έχει την ευθύνη της διαχείρισης των σχεδίων και τεχνικών προδιαγραφών που αφορούν στα προϊόντα.

Όλα τα παραπάνω σχέδια αρχειοθετούνται αντίστοιχα στον φάκελο του προϊόντος. (ηλεκτρονικό αρχείο)

## 5.3 Αρχεία Ποιότητας

### 5.3.1 Εμπλεκόμενοι

Όλοι οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση .

### 5.3.2 Ανάπτυξη Διαδικασίας

#### 5.3.2.1 Αναγνωρισιμότητα

1. Τα αρχεία ποιότητας αναγνωρίζονται από τον κωδικό, τον τίτλο ή/και την ημερομηνία συμπλήρωσης τους.
2. Όπου απαιτείται, αναγράφεται ο τίτλος έργου ή/και ο αριθμός αναφοράς.

#### 5.3.2.2 Συλλογή/ Διάθεση

1. Στην επιχείρηση κάθε άτομο είναι υπεύθυνο για τη συλλογή των αρχείων και τη διάθεση τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις Διαδικασίες.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ /ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ</b>		
	<b>ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 06</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

2. Τα αρχεία καταχωρούνται σε φακέλους ανά θέμα.

#### **5.3.2.3 Πρόσβαση**

1. Όποιος εργαζόμενος στην επιχείρηση θελήσει να μελετήσει ένα αρχείο, παίρνει την άδεια του υπεύθυνου τήρησής του.
2. Οι φάκελοι αρχειοθετούνται στο γραφείο του υπεύθυνου τήρησης τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις Διαδικασίες ( ή στο Γενικό Πίνακα Αρχείων της επιχείρησης.)
3. Όταν τα αρχεία αποθηκεύονται στην αποθήκη αρχείων της επιχείρησης.
4. Στον Γενικό Πίνακα Αρχείων της επιχείρησης γράφεται ποια αρχεία τηρούνται, από ποιον και για πόσο, μέχρι την αποθήκευσή τους.

#### **6. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ**

- ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
- ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΕΙΩΝ
- ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ – ΠΡΟΤΥΠΩΝ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ</b>		
	<b>ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/06-01	0	04.02.05

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΝΗΜΕΡ.: (ΥΔΠ)

ΗΜ/ΝΙΑ ΕΝΗΜ.: 04.02.2005

Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΑΡ. ΑΝΑΘ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΑΝΑΘ.
1	ΕΔΠ/01	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	0	04.02.05
2	ΠΠ/01	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	0	04.02.05
4	ΟΡ/01	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ	0	04.02.05

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ**

1.	ΠΘ/01	Δ/ΝΤΗΣ	0	04.02.05
2.	ΠΘ/02	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	0	04.02.05
3.	ΠΘ/03	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	0	04.02.05
4.	ΠΘ/04	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	0	04.02.05
5	ΠΘ/05	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	0	04.02.05
6	ΠΘ/06	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	0	04.02.05

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

1.	ΔΠ/01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	0	04.02.05
2.	ΔΠ/02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	0	04.02.05
3.	ΔΠ/03	ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	0	04.02.05
4.	ΔΠ/04	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	0	04.02.05
5.	ΔΠ/05	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	0	04.02.05
6.	ΔΠ/06	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ/ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	0	04.02.05
7.	ΔΠ/07	ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ - ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	04.02.05
8.	ΔΠ/08	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ	0	04.02.05
9.	ΔΠ/09	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ – ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	0	04.02.05
10	ΔΠ/10	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	0	04.02.05
11	ΔΠ/11	ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ- ΒΕΛΤΙΩΣΗ	0	04.02.05

**ΕΝΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

1.	ΕΠ/01-01	ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ	0	04.02.05
2.	ΕΠ/02-01	ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	0	04.02.05
3.	ΕΠ/02-02	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	0	04.02.05
4.	ΕΠ/02-03	ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ/ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	0	04.02.05
5.	ΕΠ/02-04	ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	0	04.02.05
6.	ΕΠ/02-05	ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΑΝΑΛΩΣΗ ΠΡΟΦΙΛ	0	04.02.05
7.	ΕΠ/03-01	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	0	04.02.05
8.	ΕΠ/03-02	ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ-ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	0	04.02.05
9.	ΕΠ/04-01	ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ-ΕΛΕΓΧΟΙ	0	04.02.05
10.	ΕΠ/04-02	ΤΕΛΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ-ΦΟΡΤΩΣΗ	0	04.02.05
11.	ΕΠ/04-03	ΚΑΡΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ/ΣΥΣΚΕΥΗΣ	0	04.02.05
12.	ΕΠ/05-01	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	0	04.02.05
13.	ΕΠ/05-02	ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	0	04.02.05
14.	ΕΠ/05-03	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	0	04.02.05
15.	ΕΠ/06-01	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	0	04.02.05
16.	ΕΠ/06-02	ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	0	04.02.05
17.	ΕΠ/06-03	ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΕΙΩΝ	0	04.02.05
18.	ΕΠ/06-04	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	0	04.02.05
19.	ΕΠ/08-01	ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	0	04.02.05
20.	ΕΠ/09-01	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	0	04.02.05
21.	ΕΠ/10-01	ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	0	04.02.05
22.	ΕΠ/10-02	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	0	04.02.05
23.	ΕΠ/10-03	ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	0	04.02.05
24.	ΕΠ/11-01	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	0	04.02.05

**ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

1.	ΟΠ-01	ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0	04.02.05
2.	ΟΠ-02	ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΜΗΧΑΝΩΝ	0	04.02.05
3.	ΟΠ-03	ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΣΤΑΤΙΚΗΣ ΒΑΦΗΣ	0	04.02.05

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/06-02	0	04.02.05

ΚΩΔΙΚΟ Σ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΕΚΔ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣ ΗΣ	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ					
				1 ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	2 ΥΔΠ	3 ΤΜΗΜΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	4 ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣ	5 ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	6 ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΕΔΠ/01	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΠΠ/01	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΟΡ/01	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ	ΑΝ.0	04.02.05						
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ								
ΠΘ/01	Δ/ΝΤΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΠΘ/02	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΠΘ/03	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΠΘ/04	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΠΘ/05	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΠΘ/06	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ								
ΔΠ/01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/03	ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/04	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/05	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/06	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΛΟΜΕΝΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/07	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/08	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΔΠ/09	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ – ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
	ΕΝΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ								
ΕΠ/01-01	ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/02-01	ΚΑΡΤΕΛΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/02-02	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/02-03	ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/02-04	ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/02-05	ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΑΝΑΛΩΣΗ ΠΡΟΦΙΛ	ΑΝ.0.	04.02.05						
ΕΠ/03-01	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΝ.0	04.02.05						

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/06-02	0	04.02.05

ΕΠ/03-02	ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ-ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/04-01	ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ-ΕΛΕΓΧΟΙ	ΑΝ.0.	04.02.05						
ΕΠ/04-02	ΤΕΛΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ-ΦΟΡΤΩΣΗ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/04-03	ΚΑΡΤΑ ΟΡΓΑΝΟΥ/ΣΥΣΚΕΥΗΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/05-01	ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/05-02	ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/05-03	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/06-01	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/06-02	ΕΝΤΥΠΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/06-03	ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΕΙΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/06-04	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/08-01	ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/09-01	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/10-01	ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/10-02	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/10-03	ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΕΠ/11-01	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ									
ΟΠ-01	ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΟΠ-02	ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΜΗΧΑΝΩΝ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΟΠ-03	ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ ΗΛΕΚΤ/ΚΗΣ ΒΑΦΗΣ	ΑΝ.0	04.02.05						
ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΠΑΡΑΛΗΠΤΩΝ									

ΗΜ/ΝΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/06-03	0	04.02.05

### ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αρχεία	Υπεύθυνος Τήρησης	Ενημέρωση	Χρόνος Τήρησης
<b>Πρακτικά Ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας</b> <u>Έντυπα:</u> Ανασκόπηση Διοίκησης Στατιστικές Αναλύσεις	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Ανά έτος ή σε έκτακτες συσκέψεις	6 έτη
<b>Προσφορών</b>	Διευθυντής Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατών	Όταν δίνεται προσφορά	5 έτη
<b>Παραγγελιών</b>	Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατών	Όταν λαμβάνεται παραγγελία από πελάτη	
<b>Συμβάσεων</b>	Διευθυντής	Όταν υπογράφεται σύμβαση	
<b>Συμβάσεις με Προμηθευτές Υλικών/Υπηρεσιών</b>	Διευθυντής	Όταν υπάρχει προσφορά ή υπογράφεται σύμβαση	5 έτη
<b>Δελτία Παραγγελιών Υλικών</b>	Υπεύθυνος Προμηθειών	Καθημερινά	3 έτη
<b>Προμηθευτών</b> <u>Έντυπα:</u> 1. Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών 2. Καρτέλες προμηθευτών 3. Ερωτηματολόγια αξιολόγησης	Υπεύθυνος Προμηθειών	1. Μια φορά το χρόνο ενημερώνεται ο Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών και γίνεται αξιολόγηση των προμηθευτών 2. Οι καρτέλες ενημερώνονται όταν προκύπτουν προβλήματα με προμηθευτές 3. Ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται όταν γίνεται έρευνα αγοράς για νέους προμηθευτές	3 έτη
<b>Μη Συμμορφώσεων</b>	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Όταν υπάρχει μη συμμόρφωση	3 έτη
<b>Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών</b>	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Όταν προκύπτει ανάγκη Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών	3 έτη
<b>Αξιολόγησης Πελατών</b>	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Ανά έτος με αξιολογήσεις πελατών	3 έτη
<b>Εκπαίδευσης Προσωπικού</b> <u>Έντυπα:</u> 1. Καρτέλες Εκπαίδευσης	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	1. Όταν πραγματοποιείται εκπαίδευση ενημερώνονται οι καρτέλες 2. Το Πρόγραμμα εκπαίδευσης	6 έτη

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/06-03	0	04.02.05

2. Πρόγραμμα εκπαίδευσης		καταρτίζεται κάθε έτος στο Συμβούλιο της Διοίκησης	
<b>Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Συστήματος Ποιότητας</b> <u>Έντυπα:</u> 1. Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων 2. Λίστα ελέγχου επιθεώρησης 3. Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Ανά έτος	6 έτη
<b>Οργάνων και Εξοπλισμού Μετρήσεων</b> <u>Έντυπα:</u> 1. Κατάλογος Οργάνων 2. Κάρτα οργάνου 3. Πιστοποιητικά διακριβώσεων	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Όταν διακριβώνεται σε εξωτερικό εργαστήριο κάποιο όργανο (σε χρόνο που καθορίζεται από το εργαστήριο) Όταν γίνεται εσωτερική επαλήθευση οργάνων (μία ή δύο φορές το χρόνο)	Δεν καταστρέφεται
<b>Εσωτερικών Ελεγχόμενων Εγγράφων Συστήματος</b> <u>Έντυπα:</u> 1. Κατάλογος Ελεγχόμενων Εγγράφων 2. Έντυπο Διανομής	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Όταν γίνεται αναθεώρηση εγγράφου ή διανομή σε νέο εργαζόμενο	Δεν καταστρέφεται
<b>Νομοθεσίας/προτύπων και προδιαγραφών</b> <u>Έντυπα:</u> 1. Κατάλογος Νομοθεσίας προτύπων 2. Κατάλογος προδιαγραφών	Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας	Όταν γίνεται αναθεώρηση Προτύπου /νομοθεσίας ή έκδοση νέου	Δεν καταστρέφεται
<b>Σχεδιαζόμενα Προϊόντα</b>	Διευθυντής		Δεν καταστρέφεται
<b>Οικονομικά αρχεία</b>	Οικονομικό Τμήμα		Δεν καταστρέφεται



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/06-04	0	04.02.05

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	Αρ. Αναθ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΗΠΤΕΣ
EN ISO 9001:2000 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		2000	ΥΔΠ
QUALITY MANAGEMENT – GUIDELINES FOR QUALITY PLANS ISO 10005 Οδηγός για τη δημιουργία πλάνων ποιότητας			ΥΔΠ
<b>Π.Δ. 396/94 (ΦΕΚ 220/94)</b> «Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας για τη χρήση από τους εργαζόμενους εξοπλισμών ατομικής προστασίας κατά την εργασία, σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/656/ΕΟΚ».		1994	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
<b>Π.Δ. 105/95 (ΦΕΚ 67 Α/95)</b> «Ελάχιστες προδιαγραφές για τη σήμανση ασφαλείας ή/και υγείας στην εργασία, σε συμμόρφωση με την οδηγία 92/58/ΕΟΚ».		1995	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
<b>Π.Δ. 16/96 (ΦΕΚ 10 Α/96)</b> «Ελάχιστες προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/654/ΕΟΚ».		1996	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
<b>Π.Δ. 17/96</b> «Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων σε συμμόρφωση με τις οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ».		1996	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
<b>Π.Δ. 305/96 (ΦΕΚ 212/ Α)</b> «Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας, που πρέπει να εφαρμόζονται στα προσωρινά ή κινητά εργοτάξια, σε συμμόρφωση με την οδηγία 92/57/ΕΟΚ».		1996	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ - ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 07</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση μεθόδων για:

- να εξασφαλιστεί η αναγνωρισιμότητα σε όλα τα Προϊόντα και η ανιχνευσιμότητα και ως προς τα στάδια και ως προς τους υπευθύνους υλοποίησης τους.
- την αναγνώριση της κατάστασης επιθεωρήσεων, ελέγχων και δοκιμών στα Προϊόντα της εταιρίας έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι μόνο ελεγμένα και σύμφωνα με τις προδιαγραφές Προϊόντα, αποστέλλονται.

## 2. ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται για τις παραγγελίες, τα Προϊόντα και τα προμηθευόμενα υλικά και αφορά την **Αναγνωρισιμότητα και Ανιχνευσιμότητα**, (παρ. 5.1), όπως επίσης και την **Αναγνώριση της κατάστασης ελέγχων και δοκιμών** (παρ. 5.2)

## 3. ΟΡΙΣΜΟΙ

### **Αναγνωρισιμότητα:**

Όλα τα μέσα χαρακτηρισμού που βοηθούν στην αναγνώριση και τη συγκεκριμένη ταυτότητα ενός προϊόντος, ώστε να συσχετίζεται αυτό με τα αντίστοιχα έγγραφα που το συνοδεύουν και να πληροί τις απαιτήσεις των προδιαγραφών, στις οποίες εμπίπτει.

### **Ανιχνευσιμότητα**

Η ικανότητα παρακολούθησης και χαρακτηρισμού των επιμέρους εξαρτημάτων ενός προϊόντος, ώστε σε κάθε φάση επεξεργασίας ή μετά τη πώληση του να είναι δυνατή η ανίχνευση, τοπικά και χρονικά, του σημείου ή αιτίου μιας μη συμμόρφωσης.

## 4. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Τμήμα Πωλήσεων
- Τμήμα Προμηθειών
- Τμήμα Παραγωγής

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ - ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 07</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### 5.1 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ- ΑΝΙΧΝΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑ

#### 5.1.1 Συμβάσεις-Παραγγελίες Πελατών

Στις προσφορές και στις συμβάσεις με τους πελάτες, ορίζονται οι προδιαγραφές/απαιτήσεις της παραγγελίας, με αναφορά σε κωδικούς κατασκευής.

Κάθε παραγγελία παίρνει ένα μοναδικό αριθμό (αριθμός παραγγελίας), διατηρώντας ταυτόχρονα και το όνομα του πελάτη και ο αριθμός αυτός αναγράφεται σε όλα τα έντυπα /αρχεία που αφορούν τη παραγγελία.

#### 5.1.2 Προμηθευόμενα υλικά,

- Τα προμηθευόμενα υλικά αφού ελεγχθούν, τοποθετούνται από το Υπεύθυνο Προμηθειών, σε συγκεκριμένα σημεία της αποθήκης με κωδικοποίηση της εταιρείας, ή με την κωδικοποίηση του προμηθευτή (προφίλ αλουμινίου), ώστε να εξασφαλίζεται η αναγνωρισιμότητα τους.
- Τα Δελτία Παραγγελίας-Παραλαβής (έλεγχος παραλαβής), αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Προμηθειών, ώστε να υπάρχει ανιχνευσιμότητα.

#### 5.1.3 Παραγωγή ( ημιέτοιμα - τελικά Προϊόντα)

- Κάθε σειρά κατασκευής έχει τον κωδικό της και αναγράφεται στο έντυπο παραγγελίας
- Στα τελικά προϊόντα εφόσον ελεγχθούν και συσκευαστούν κατάλληλα, αναγράφεται ο αριθμός παραγγελίας και το όνομα του πελάτη, ώστε να αναγνωρίζονται και να αποφεύγονται συγχύσεις κατά την φόρτωση και παράδοση

Έτσι όλα τα στάδια κατασκευής είναι ανιχνεύσιμα, όπως και οι υπεύθυνοι υλοποίησης τους

## 5.2 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ

#### 5.2.1 Προμηθευόμενα υλικά

- Τα προμηθευόμενα υλικά που αφορούν την παραγωγή παραλαμβάνονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διαδικασίες «Διαχείριση Προμηθειών».

<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ - ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 07</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- Ο Υπ. Αποθήκης και έχει την ευθύνη της κατάλληλης σήμανσης των ελεγχθέντων υλικών και του διαχωρισμού τους από αυτά τα οποία βρίσκονται σε διαδικασία ελέγχου ή έχουν χαρακτηριστεί και σημειωθεί ως ακατάλληλα. Έτσι εξασφαλίζεται ότι μόνο ελεγμένα και αποδεκτά υλικά προωθούνται για αποθήκευση ή ενσωμάτωση. Όσα υλικά κριθούν ακατάλληλα προς αποθήκευση ή ενσωμάτωση τοποθετούνται σε ιδιαίτερο χώρο της αποθήκης ή εκτός αποθήκης έως την οριστική διευθέτησή τους.
- Η σήμανση των υλικών είναι δυνατόν να ποικίλει (π.χ. διακριτικά σημάδια, ετικέτες, ταμπέλες, καταγραφή στα έντυπα παραλαβής κλπ.) ανάλογα με τη φύση και την ποσότητά τους, όπως επίσης και την φύση του έργου.
- Μέσω της κατάλληλης αρχειοθέτησης των σχετικών εντύπων προμηθειών και παραλαβής παρέχονται οι σχετικές πληροφορίες για την κατάσταση επιθεωρήσεων και ελέγχων, ενώ εξασφαλίζεται παράλληλα η αναγνωρισιμότητα και η ανιχνευσιμότητα.

### 5.2.2 Παραγωγή

- Η εξέλιξη των εργασιών ανά φάση έχει σαν προϋπόθεση την επιτυχή ολοκλήρωση επιθεωρήσεων και δοκιμών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Πρόγραμμα Ποιότητας
- Η κατάσταση ελέγχων αποτυπώνεται στα σχετικά έντυπα ελέγχων, έντυπο τελικού ελέγχου πριν τη φόρτωση και μέσω των υπογραφών των αρμοδίων
- Η τελική παράδοση προϊόντων προϋποθέτει την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων κατά την τοποθέτηση, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των συμβατικών απαιτήσεων.
- Σημεία αναφοράς για την γενική εποπτεία εκτέλεσης του έργου αποτελούν :
  - i. Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου
  - ii. Δελτία παραγγελίας
  - iii. Έντυπα τελικών ελέγχων

## 6. ΕΝΤΥΠΑ - ΑΡΧΕΙΑ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΩΔΙΚΩΝ ΑΠΟΘΗΚΗΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΩΔΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ



<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 08</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι να διασφαλίζεται ότι δεν θα χρησιμοποιούνται στην παραγωγή υλικά μη συμμορφούμενα προς τις καθορισμένες ποιοτικές απαιτήσεις και ότι Προϊόντα μη συμμορφούμενα προς τις ποιοτικές απαιτήσεις δεν θα παραδίδονται σε πελάτες

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία εφαρμόζεται σε κάθε κατάσταση σε υλικά, δραστηριότητες και εργασίες που δεν συμφωνούν με σχέδια, προδιαγραφές, κανονισμούς, πρότυπα, συμβατικές υποχρεώσεις ή και έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης, με αποτέλεσμα το προϊόν, υλικό, η εργασία ή η δραστηριότητα να μην μπορούν να γίνουν αποδεκτά.

## 3 ΟΡΙΣΜΟΙ

### Υ.Δ.Π.:

ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

### Μη συμμόρφωση:

Κάθε κατάσταση σε υλικά, δραστηριότητες και εργασίες που δεν συμφωνούν με σχέδια, προδιαγραφές, κανονισμούς, πρότυπα, συμβατικές υποχρεώσεις ή και έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης, με αποτέλεσμα το προϊόν, υλικό, η εργασία ή η δραστηριότητα να μην μπορούν να γίνουν αποδεκτά.

## 4 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Ο Υ.Δ.Π.
- Διοίκηση
- Οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων
- Οι εργαζόμενοι της επιχείρησης

## 5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

- 1 Κάθε εργαζόμενος που εντοπίζει μη συμμόρφωση αναφέρει στον Υπεύθυνο του τμήματος του και εκείνος με τη σειρά του στον Υ.Δ.Π. .
- 2 Πραγματοποιούνται οι άμεσες ενέργειες, ώστε να περιοριστεί η επίδραση της μη συμμόρφωσης σε άλλες εργασίες.
- 3 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας εκδίδει Αναφορά Μη Συμμόρφωσης, όπου καταγράφει τη μη συμμόρφωση, τα αίτια που την προκάλεσαν ή/και τις συνθήκες υπό τις οποίες προκλήθηκε.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 08</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- 4 Η Αναφορά δίνεται στον εκάστοτε Υπεύθυνο ώστε να αποφασίσει τη διάθεση του μη συμμορφούμενου προϊόντος και τις ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος. Ο Υπεύθυνος χειρισμού της μη συμμόρφωσης μπορεί να είναι κατά περίπτωση ο Υπεύθυνος Τμήματος, ο Υ.Δ.Π., ο Διευθυντής κ.λ.π.
- 5 Η μη συμμόρφωση υφίσταται χειρισμό ανάλογα με τη φύση της και όπου απαιτείται, σε συμφωνία με τον Πελάτη. Οι αποφάσεις που δύναται να ληφθούν είναι οι εξής:
  - αποδοχή ως έχει,
  - επανάληψη μέρους της ενέργειας ή της παραγωγικής διαδικασίας χωρίς να επιτευχθεί το 100% της συμμόρφωσης προς της προδιαγραφές,
  - απόρριψη του προϊόντος ή της ενέργειας στο σύνολο τους.
  - Επανάληψη μέρους της ενέργειας ή της παραγωγικής διαδικασίας ώστε να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές.
  - Κατάταξη σε άλλη κατηγορία για εναλλακτική χρήση.
- 6 Το αρμόδιο άτομο που αποφασίζει για το χειρισμό της μη συμμόρφωσης σημειώνει την απόφαση του στην Αναφορά, καθώς επίσης την προβλεπόμενη ημερομηνία επίλυσης και τους χειριστές της μη συμμόρφωσης. Τηρεί αντίγραφο το οποίο και παραδίδει στους χειριστές της μη συμμόρφωσης, ενώ επιστρέφει το πρωτότυπο της Αναφοράς στον Υπεύθυνο Ποιότητας.
- 7 Με την ολοκλήρωση του χειρισμού της μη συμμόρφωσης και αφού υπογράψουν όλοι οι εμπλεκόμενοι, ο Υπεύθυνος Ποιότητας επιβεβαιώνει ότι οι ενέργειες που έγιναν ήταν αποτελεσματικές, τόσο ως προς την επίλυση του προβλήματος, όσο και ως προς τον χρόνο επίλυσης και υπογράφει στην Αναφορά.
- 8 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας τηρεί την πρωτότυπη ολοκληρωμένη Αναφορά.

#### **6. ΑΡΧΕΙΑ-ΕΝΤΥΠΑ-ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ**

- ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/08-01	0	04.02.05

### ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ \_\_ / \_\_ / \_\_

Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΚΔΙΔΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ: .....

ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ : ☐ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΠΕΛΑΤΗ ☐ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ☐ ΠΟΙΟΤ.ΕΛΕΓΧΟΣ ☐

ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

☐ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ☐ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ☐ ΒΛΑΒΗ ☐ ΆΛΛΟ

Υ  
Π  
Ε  
Υ  
Θ  
Υ  
Ν  
Ο  
Σ  
  
Π  
Ο  
Ι  
Ο  
Τ  
Η  
Τ  
Α  
Σ

#### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ:

#### ΑΙΤΙΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ:

Υπεύθυνος για να αποφασίσει για το χειρισμό της μη συμμόρφωσης είναι ο :

Υ  
Π  
Ε  
Υ  
Θ  
Υ  
Ν  
Ο  
Σ  
  
Ε  
Ν  
Ε  
Ρ  
Γ  
Ε  
Ι  
Α  
Σ

#### ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

##### Ανάλυση ενέργειας

Χειριστής μη συμμόρφωσης:

#### ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Ημ/νία Ολοκλήρωσης:

Υπογραφή Υπευθύνου Ποιότητας



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ-ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 09</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο καθορισμός των μέτρων που εξασφαλίζουν ότι εξαλείφονται τα αίτια των μη συμμορφώσεων και αποτρέπεται η επανεμφάνισή τους με στόχο τη διαρκή βελτίωση.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Διαδικασία εφαρμόζεται στις περιπτώσεις **Διορθωτικών ενεργειών** που σχετίζονται με:

- Μη συμμορφώσεις (όλες) που σχετίζονται με παράπονα πελατών
- Μη συμμορφώσεις (συστηματικές) προϊόντων
- Προβλήματα (τυχαία και σοβαρά) παραγωγής που έχουν κόστος
- Μη συμμορφώσεις σε σχέση με την ασφάλεια

Και σε περιπτώσεις **Προληπτικών Ενεργειών** που σχετίζονται με:

- Προτάσεις βελτίωσης ποιότητας και πόρων
- Στόχους ποιότητας

## 3 ΟΡΙΣΜΟΙ

<b><u>ΣΔΠ:</u></b>	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
<b><u>ΥΔΠ:</u></b>	ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
<b><u>Διορθωτική Ενέργεια:</u></b>	Κάθε ενέργεια που πραγματοποιείται για να ελαχιστοποιηθεί η αιτία ενός σημαντικού προβλήματος ή μη συμμόρφωσης, έτσι ώστε να αποφευχθεί η επανεμφάνισή του.
<b><u>Προληπτική Ενέργεια:</u></b>	Κάθε ενέργεια που πραγματοποιείται για να προληφθεί η πρόκληση πιθανών σημαντικών προβλημάτων ή μη συμμορφώσεων
<b><u>Δ/Π:</u></b>	Διορθωτική/ Προληπτική ενέργεια
<b><u>ΑΔΕΠΕ</u></b>	Αναφορά Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών

## 4 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Υπεύθυνος Ποιότητας
- Οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων
- Οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση

## 5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### 5.1 Εξέταση της ανάγκης για τη λήψη διορθωτικών/ προληπτικών ενεργειών

1 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη του τα ακόλουθα:

- Προβλήματα/ παράπονα πελατών
- αναφορές μη συμμορφώσεων

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ-ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 09</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- προβλήματα σε σχέση με την ασφάλεια
  - αποτελέσματα των επιθεωρήσεων ποιότητας - εσωτερικών & εξωτερικών
  - προτάσεις άλλων ατόμων στην επιχείρηση
  - προβλήματα με συνεργάτες
  - νέες τεχνολογίες
  - τροποποιήσεις νομοθεσίας, προτύπων και κανονισμών
  - διαβλεπόμενες τάσεις πρόκλησης προβλημάτων και ανασφαλών καταστάσεων
- εξετάζει την ανάγκη δρομολόγησης διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών.

## 5.2 Έκθεση Αναφοράς

- 1 Στην περίπτωση που ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας κρίνει ότι απαιτείται η έναρξη διορθωτικών ή/ και προληπτικών ενεργειών, εκδίδει την ΑΔΕΠΕ
- 2 Σημειώνει στην ΑΔΕΠΕ τις εξής πληροφορίες:
  - τον αριθμό αναφοράς,
  - την αιτία που κατά τη γνώμη του προκάλεσε ή μπορεί να προκαλέσει το πρόβλημα (π.χ. εφόσον αντιστοιχεί σε μη συμμόρφωση ή αναφορά εσωτερικής επιθεώρησης σημειώνει τον αντίστοιχο αριθμό αναφοράς της μη συμμόρφωσης ή της εσωτερικής επιθεώρησης αντίστοιχα, κ.ο.κ.) και,
  - τον Υπεύθυνο Ενέργειας (τον πιο αρμόδιο Προϊστάμενο Τμήματος, ΥΔΠ κ.λ.π.).
- 3 Στην περίπτωση που απαιτείται έγκριση της ενέργειας που θα αποφασίσει ο Υπεύθυνος Ενέργειας, από τον Υπεύθυνο Ποιότητας ή από άλλο άτομο, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας το σημειώνει πάνω στην αναφορά, έτσι ώστε πριν την υλοποίηση της ενέργειας ο Υπεύθυνος Ενέργειας να ζητήσει την έγκριση του αρμόδιου ατόμου.
- 4 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας αποστέλλει την ΑΔΕΠΕ στον Υπεύθυνο Ενέργειας.

## 5.3 Αποδοχή αρμοδιότητας

- 1 Ο Υπεύθυνος Ενέργειας, μόλις λάβει την ΑΔΕΠΕ, υπογράφει ότι συμφωνεί με τον ΥΔΠ και αποδέχεται να εκκινήσει την ενέργεια.
- 2 Αν διαφωνεί, συνεργάζεται με τον ΥΔΠ, που του παρέχει όλες τις πληροφορίες που τον οδήγησαν στην απόφαση εκκίνησης ενέργειας.

<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ-ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 09</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

#### 5.4 Λήψη απόφασης

- 1 Ο Υπεύθυνος Ενέργειας εξετάζει το πρόβλημα και καθορίζει τα πραγματικά αίτια, προσδιορίζοντας την ενέργεια που πρέπει να πραγματοποιηθεί.
- 2 Καταγράφει στην ΑΔΕΠΕ, αναλυτικά, την ενέργεια (ποιος θα κάνει τι), καθώς και την αναμενόμενη ημερομηνία ολοκλήρωσης της ενέργειας.
- 3 Κρατάει αντίγραφο και αποστέλλει το πρωτότυπο στον ΥΔΠ
- 4 Στην περίπτωση που απαιτείται έγκριση από τον ΥΔΠ ή κάποιο άλλο άτομο, διαβιβάζει την αναφορά στο άτομο αυτό για έγκριση. Εφόσον το άτομο που θα εγκρίνει την ενέργεια διαφωνεί με το περιεχόμενό της, τότε η ΑΔΕΠΕ επιστρέφεται στον Υπεύθυνο Ενέργειας (με τα σχόλια του υπεύθυνου έγκρισης) και ο Υπεύθυνος Ενέργειας συμμορφώνεται προς τις υποδείξεις.

#### 5.5 Υλοποίηση ενέργειας

Με την υλοποίηση της ενέργειας, ο Υπεύθυνος Ενέργειας ενημερώνει τον ΥΔΠ, ο οποίος έτσι και αλλιώς παρακολουθεί όλες τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες μέσω του αρχείου που τηρεί.

#### 5.6 Κλείσιμο Δ/Π Ενέργειας

- 1 Ο ΥΔΠ επιβεβαιώνει την υλοποίηση και την αποτελεσματικότητα της ενέργειας.
  - 1.1 Αν επέφερε τα αναμενόμενα αποτελέσματα, υπογράφει στην ΑΔΕΠΕ.
  - 1.2 Αν όχι, εκδίδει αναθεωρημένη ΑΔΕΠΕ (με τον ίδιο τρόπο), όπου οπωσδήποτε σημειώνει ότι θα εγκρίνει ο ίδιος τη νέα ενέργεια που θα αποφασιστεί.
- 2 Ο ΥΔΠ εξετάζει την επίδραση της ενέργειας στο έγγραφο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- 3 Αν απαιτούνται αναθεωρήσεις ή εκδόσεις νέων εγγράφων, καταγράφονται στην ΑΔΕΠΕ, δρομολογούνται οι αλλαγές και η ενέργεια “κλείνει”.

### 6. ΑΡΧΕΙΑ-ΕΝΤΥΠΑ-ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ-ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ</b> <b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/09-01	0	04.02.05

ΑΡ. ΑΝΑΦΟΡΑΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

• ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

• ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

• ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΜΗ  
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

No

• ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

No

ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΑΛΛΑ

Υπεύθυνος ενέργειας ορίζεται ο

ΥΠΟΓΡΑΦΗ Υπεύθυνου Ενέργειας

ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΓΚΡΙΣΗ

ΝΑΙ

OXI

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΓΚΡΙΣΗΣ:

Περιγραφή Ενέργειας και πραγματικών αιτίων

ΠΑΡ/ΣΕΙΣ:

Απαιτείται αναθεώρηση ή έκδοση εγγράφων;

ΝΑΙ

OXI

Κλείσιμο ενέργειας: \_\_ / \_\_ / \_\_

(υπογραφή Υπεύθυνου Ποιότητας)-----



<b>VIOTIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 10</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση επιθεωρήσεων, ώστε να διαπιστώνεται ότι:

- ◆ Το Σύστημα Ποιότητας ανταποκρίνεται στις ανάγκες της επιχείρησης και έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου
- ◆ Το Σύστημα Ποιότητας είναι αποτελεσματικό
- ◆ Οι διατιθέμενοι Πόροι είναι κατάλληλοι και επαρκείς

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Διαδικασία εφαρμόζεται, σε όλες τις δραστηριότητες που καλύπτει το ΣΔΠ

## 3 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
- οι εκάστοτε Επιθεωρητές

## 4 ΟΡΙΣΜΟΙ

**ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας  
**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

## 5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### 5.1 Σχεδιασμός/Προγραμματισμός

- 1 Ο ΥΔΠ αναπτύσσει το Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, το οποίο εγκρίνεται από τον Δ/ντή. Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας προγραμματίζονται λαμβάνοντας υπόψη τη σπουδαιότητα των δραστηριοτήτων, τις διαπιστώσεις προηγούμενων επιθεωρήσεων, τυχόν αλλαγές στο ΣΔΠ ή στη δομή της επιχείρησης.
- 2 Το Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας της επιχείρησης αναπτύσσεται κάθε έξη μήνες, το οποίο όμως, μπορεί να ανανεώνεται / προσαρμόζεται στις συνθήκες.
- 3 Έκτακτες επιθεωρήσεις μπορεί να διενεργούνται σε χρόνο που εντέλλεται ο Δ/ντής σε περιπτώσεις που:
  - Παρατηρούνται επαναλαμβανόμενες αστοχίες προϊόντων
  - Υπάρχουν παράπονα πελατών για την ποιότητα
  - Υπάρχει καθυστέρηση στην διόρθωση παρατηρήσεων προηγούμενων επιθεωρήσεων
  - Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση κριθεί σκόπιμο



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ - 10</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 5.2 Ετοιμασία

- 1 Ο ΥΔΠ ετοιμάζει τον κατάλογο θεμάτων της επιθεώρησης, σε συνεργασία με άλλα άτομα, εφόσον το κρίνει απαραίτητο και επιλέγει τους Επιθεωρητές, οι οποίοι μπορεί να είναι:
  - 1.1 είτε εργαζόμενοι της επιχείρησης και να ικανοποιούν τα ακόλουθα κριτήρια:
    - να μην εμπλέκονται στην εξεταζόμενη δραστηριότητα και,
    - να είναι εκπαιδευμένοι στις εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας,
  - 1.2 εφόσον οι εργαζόμενοι της επιχείρησης δεν έχουν εκπαιδευτεί, ή έως ότου εκπαιδευτούν, οι επιθεωρήσεις θα διεξάγονται από εξωτερικούς εξειδικευμένους σύμβουλους.

## 5.3 Διεξαγωγή

Η διεξαγωγή των επιθεωρήσεων συνίσταται κυρίως στα εξής:

- εξέταση της προόδου υλοποίησης προηγούμενων Διορθωτικών ή Προληπτικών Ενεργειών
- εξέταση εφαρμογής του ΣΔΠ με εξέταση αρχείων
- συζητήσεις με το προσωπικό για να διαπιστωθεί αν όλοι έχουν κατανοήσει το σύστημα
- επιλεκτική παρουσία στην εκτέλεση των εργασιών, για να διαπιστωθεί αν εφαρμόζονται τα προδιαγεγραμμένα στο σύστημα, η συμμόρφωση με Πρότυπα, Κανονισμούς, Νομοθεσία

## 5.4 Κλείσιμο

- 1 Οι επιθεωρητές ετοιμάζουν την Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης. Στην Αναφορά καταγράφονται λεπτομερώς τυχόν αποκλίσεις που διαπιστώθηκαν (συνήθως επισυνάπτεται το ερωτηματολόγιο με τις διαπιστώσεις της επιθεώρησης).
- 2 Η πρωτότυπη αναφορά δίνεται στον ΥΔΠ, ο οποίος ενημερώνει τον Δ/ντή, το Συμβούλιο Ποιότητας και φροντίζει να δρομολογηθούν: η επίλυση τυχόν αποκλίσεων και οι απαραίτητες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες
- 3 Ο ΥΔΠ φροντίζει να επιβεβαιώσει την επίλυση των αποκλίσεων και την αποτελεσματικότητα τυχόν διορθωτικών ενεργειών. Για τον σκοπό αυτό μπορεί να οργανώσει επαν-επιθεώρηση

## 6. ΑΡΧΕΙΑ-ΕΝΤΥΠΑ-ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

- ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ
- ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/10-02	0	04.02.05

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ**

**ΕΤΟΣ: 200-**

Μήνας	ΙΑΝ.	ΦΕΒ.	ΜΑΡ.	ΑΠΡ.	ΜΑΙ.	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ.	ΣΕΠΤ.	ΟΚΤ.	ΝΟΕΜ.	ΔΕΚ.
Δραστηριότητα												
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ												
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ												
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ												
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ												
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ												
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ-ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ												
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ												
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ- ΑΣΦΑΛΕΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ												
ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ-ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ												
ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ-ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΥΛΙΚΩΝ												
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ												
ΜΕΤΡΗΣΗ προϊόντος- ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ												
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ & ΔΟΚΙΜΩΝ												
ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ-ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ												
ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟ προϊόν												
ΜΕΤΡΗΣΗ-ΑΝΑΛΥΣΗ-ΒΕΛΤΙΩΣΗ												
ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ												
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ-ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ-												
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ												

Προγραμματισμένη Επιθεώρηση: /  
Επιθεώρηση που ολοκληρώθηκε X

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ: ΥΠ.ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΗΜ/ΝΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ: - -2004

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ</b> <b>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/10-03	0	04.02.05

ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:

ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟΙ:

ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΣΧΟΛΙΑ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΡΩΤΗΘΕΙΣ
	I	B	O		

#### 4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

##### ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

1. Έχουν καθοριστεί οι απαραίτητες διεργασίες – Σχέδια Διεργασιών					
2. Διατηρεί η επιχείρηση ένα τεκμηριωμένο σύστημα για την ποιότητα?					
3. Πού περιγράφεται το Σύστημα Ποιότητας της?					
4. Πού περιγράφεται η δομή της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ της επιχείρησης?					
5. Ποιό είναι το πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ?					
6. Τι σκοπό εξυπηρετεί η ύπαρξη του ΕΔΠ και τί περιλαμβάνει?					
7. Έχουν αναπτυχθεί γραπτές διαδικασίες και ποιές?					

##### ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

1. Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? Αν ναι κωδικός αριθμός αναθεώρηση, διαθεσιμότητα.					
2. Υπάρχει κάποια λίστα με τα έγγραφα του συστήματος που βρίσκονται σε ισχύ?					
3. Με τί τρόπο επιβεβαιώνεται ότι κυκλοφορούν και χρησιμοποιούνται οι ισχύουσες εκδόσεις των εγγράφων του ΣΔΠ?					
4. Με τί τρόπο διανέμονται τα έγγραφα του ΣΔΠ στα εμπλεκόμενα άτομα?					
5. Έχουν οριστεί αρμοδιότητες σχετικά με τον χειρισμό των αλλαγών των εγγράφων του ΣΔΠ?					
6. Κατάλογος προδιαγραφών?					

**I: Ικανοποιητικό B: Απαιτείται Βελτίωση O: Μη συμμόρφωση**

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ</b> <b>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/10-03	0	04.02.05

ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΣΧΟΛΙΑ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΡΩΤΗΘΕΙΣ
	I	B	O		

#### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? Αν ναι κωδικός αριθμός αναθεώρηση, διαθεσιμότητα					
2. Πώς καθορίζεται ποιος κρατάει, τι και πόσο?					
3.Αποθήκευση και προστασία αρχείων.					
4. Υπάρχει πίνακας αρχείων ?					

#### 5. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

##### ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.Υπάρχει υπογεγραμμένη κάποια δήλωση που να καθορίζει πλήρως και σαφώς την πολιτική ποιότητας της επιχείρησης?					
2. Καθορίζονται οι στόχοι της επιχείρησης και πού?					
3. Είναι γνωστή η πολιτική ποιότητας της επιχείρησης στο προσωπικό και με ποιό τρόπο?					

##### ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ -ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ -ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

1. Απόφαση για τον καθορισμό εκπροσώπου Διοίκησης.					
2 Υπάρχει οργανόγραμμα της επιχείρησης και τεκμηριωμένες οι περιγραφές θέσεων?					
3.Υπάρχουν στο οργανόγραμμα ονομαστικά οι κάτοχοι των αντίστοιχων θέσεων?					
4. Πώς διασφαλίζεται η εσωτερική επικοινωνία?					

##### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1. Με τί συχνότητα πραγματοποιούνται Ανασκοπήσεις της Διοίκησης?					
2. Διατήρηση αρχείων Ανασκοπήσεων Διοίκησης πού, πώς, ποιός και πόσο?					
3. Με ποιόν τρόπο αξιολογείται η αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ?					

I: Ικανοποιητικό B: Απαιτείται Βελτίωση O: Μη συμμόρφωση

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ</b> <b>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/10-03	0	04.02.05

ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΣΧΟΛΙΑ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΡΩΤΗΘΕΙΣ
	I	B	O		

#### 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

##### ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

1. Πώς διασφαλίζει η επιχείρηση ότι το προσωπικό διαθέτει τις απαραίτητες ικανότητες?					
2. Ποιός αποφασίζει για την εκπαίδευση του προσωπικού?					
3. Αρχεία εκπαίδευσης					

##### ΥΠΟΔΟΜΗ – ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ

1. Πώς διασφαλίζεται κατάλληλο και ασφαλές περιβάλλον εργασίας					
2. Πώς υφίσταται χειρισμό ο εξοπλισμός της επιχείρησης?					
3. Έχουν αναπτυχθεί σχετικές οδηγίες – Τι αρχεία τηρούνται					

#### 7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ προϊόντος

##### ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? Αν ναι, κωδικός αριθμός αναθεώρησης, διαθεσιμότητα					
2. Πώς γίνεται παραγγελιοληψία? Αρχεία					
3. Υπάρχουν συμβάσεις- Καταγράφονται οι τροποποιήσεις της σύμβασης?					
4. Πώς η επιχείρηση αποδεικνύει τη δυνατότητα της να ανταποκριθεί σε μια παραγγελία και να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των πελατών της?					
5. Αρχεία?					

##### ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

1. Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? - Αν ναι, κωδικός αριθμός αναθεώρησης, διαθεσιμότητα					
2. Ποιός ο τρόπος αξιολόγησης προμηθευτών/υπεργολάβων? Αρχεία?					
3. Λίστα προμηθευτών/υπεργολάβων?					
4. Επιθεώρηση Δελτίων Παραγγελίας Έλεγχος –Παραλαβή προμηθειών					

I: Ικανοποιητικό B: Απαιτείται Βελτίωση O: Μη συμμόρφωση

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ</b> <b>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/10-03	0	04.02.05

ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΣΧΟΛΙΑ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΡΩΤΗΘΕΙΣ
	I	B	O		

#### ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

1. Καθορίζονται οι διεργασίες σχεδιασμού προϊόντος ?					
2. Προγράμματα Ποιότητας, έχουν αναπτυχθεί?					
3 Αρχεία σχεδιασμού ? Δεδομένα σχεδιασμού Ανασκοπήσεις Επικύρωση- Επαλήθευση					

#### ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

1. Καθορίζονται οι διεργασίες υλοποίησης προϊόντος ?					
2. Προγράμματα Ποιότητας, έχουν αναπτυχθεί?					
3. Ποιές διεργασίες ελέγχονται, σε τι συνίστανται οι έλεγχοι?					
4. Έχουν αναπτυχθεί οδηγίες εργασίας, ποιές και γιατί?					
5. Τί έλεγχοι πραγματοποιούνται? Πρόγραμμα ελέγχου και δοκιμών? Αρχεία					
6. Σε τί συνίσταται ο τελικός έλεγχος? – Αποδέσμευση προϊόντος					
7. Εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση					

#### προϊόν ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

1 Υπάρχει προϊόν που προμηθεύει ο πελάτης ναι, πώς αντιμετωπίζεται?					
---	--	--	--	--	--

#### ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΙΧΝΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑ

1 Πώς αντιμετωπίζεται η ταυτοποίηση και η ιχνηλασιμότητα προϊόντος και των υλικών?					
--	--	--	--	--	--

#### ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ

1. Υπάρχει εξοπλισμός που απαιτεί βαθμονόμηση? Ποια αρχεία τηρούνται?					
--	--	--	--	--	--

#### ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ- ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ – ΠΑΡΑΔΟΣΗ προϊόντος

1. Πώς , από ποιόν και με ποιόν τρόπο ελέγχεται η αποθήκευση και παράδοση υλικών και προϊόντων					
--	--	--	--	--	--

I: Ικανοποιητικό B: Απαιτείται Βελτίωση O: Μη συμμόρφωση

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ</b> <b>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/10-03	0	04.02.05

ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΣΧΟΛΙΑ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΕΡΩΤΗΘΕΙΣ
	I	B	O		

#### 8. ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ

##### ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

1 Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? Αν ναι κωδικός αριθμός αναθεώρηση, διαθεσιμότητα.					
2. Ποιός καθορίζει αν το πρόβλημα αποτελεί μη συμμόρφωση?					
3. Αρχεία.					

##### ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

1 Πως γίνεται η μέτρηση και η παρακολούθηση της ικανοποίησης πελατών – Αρχεία					
---	--	--	--	--	--

##### ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

1 Πως γίνεται η μέτρηση και η παρακολούθηση των διεργασιών - Αρχεία					
2 Πως γίνεται η μέτρηση και η παρακολούθηση προϊόντος - Αρχεία					

##### ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

1 Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? Αν ναι κωδικός αριθμός αναθεώρηση, διαθεσιμότητα.					
2. Πρόγραμμα επιθεωρήσεων.					
3. Αρχεία.Επιθεωρήσεων					
4. Ποιοί είναι οι εσωτερικοί επιθεωρητές της επιχείρησης?					

##### ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

1 Υπάρχει έγγραφη διαδικασία? Αν ναι κωδικός αριθμός αναθεώρηση, διαθεσιμότητα.					
2. Πώς καθορίζεται η υπευθυνότητα για τη διορθωτική και προληπτική ενέργεια?					
3.Αρχεία.					

##### ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ

1 Ποιές Τεχνικές Στατιστικής εφαρμόζονται ?					
2. Αρχεία.					

I: Ικανοποιητικό B: Απαιτείται Βελτίωση O: Μη συμμόρφωση





<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ -11</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι η καθιέρωση ενός συστηματικού τρόπου εφαρμογής στατιστικών μεθόδων επεξεργασίας δεδομένων και στοιχείων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της εταιρίας και κάθε φορά καθορίζονται και ιεραρχούνται από τη Διοίκηση.

## 2. ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται όσο αφορά τους τομείς :

- Μέτρηση και αξιολόγηση προβλημάτων που σχετίζονται με τις προμήθειες, την παραγωγή, του προϊόντος και την ασφάλεια
- Μέτρηση Διεργασιών
- Μέτρηση και αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

## 3. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Διευθυντής
- Υ.Δ.Π.
- Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών
- Τμήμα Σχεδιασμού
- Τμήμα Παραγωγής
- Τμήμα Προμηθειών

## 4. ΑΝΑΦΟΡΕΣ

## 5. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

1. Στις συνεδριάσεις του Συμβουλίου Ανασκόπησης της Διοίκησης, ανασκοπούνται στατιστικά στοιχεία από του δείκτες που μετρούνται
2. Κάθε ένας από τους συμμετέχοντες στην ομάδα έχει την ευθύνη της συγκέντρωσης των στοιχείων που σχετίζονται με τον τομέα του, για το διάστημα που μεσολαβεί ανάμεσα σε δύο συνεδριάσεις της ομάδας και πιο συγκεκριμένα
  - Ο Υ.Δ.Π. τις "Αναφορές μη Συμμόρφωσης" αλλά και τα καταγεγραμμένα αιτήματα / παράπονα πελατών.
  - Ο Υπεύθυνος Παραγωγής Αναφορές Προβλημάτων που σχετίζονται με την παραγωγή και το προϊόν
  - Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών τα "Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης πελατών"

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
	<b>ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΝΑΛΥΣΗ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ</b>		
	<b>ΚΩΔ. ΔΠ -11</b>	<b>ΑΝ. 0</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05</b>

- Το Τμήμα Προμηθειών προβλήματα σχετικά με τις προμήθειες και τους προμηθευτές
  - Ο Διευθυντής τα "οικονομικά στοιχεία"
3. Η ομάδα συνέρχεται μια φορά το χρόνο με αντικείμενο την κατ' αρχή συζήτηση σχετικά με τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί από τα επιμέρους τμήματα. Στη συνέχεια αποφασίζεται ο τρόπος της συγκεντρωτικής καταγραφής, συσχετισμού και επεξεργασίας των υφισταμένων στοιχείων (ομαδοποίηση, αριθμητική και ποσοστιαία κατανομή, πρόβλεψη με βάση σταθερούς ή μεταβλητούς εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες κλπ), όπως επίσης και ο τρόπος της εποπτικής απεικόνισης τους.
- Αφού ολοκληρωθεί αυτό το μέρος της δουλειάς γίνεται μία αρχική αξιολόγηση και εξάγονται τα πρώτα βασικά συμπεράσματα
4. Στη συνεδρίαση του Συμβουλίου Ανασκόπησης της Διοίκησης διατυπώνονται τα τελικά συμπεράσματα. Με βάση αυτά καθορίζονται συγκεκριμένοι και μετρήσιμοι στόχοι για το επόμενο διάστημα, μεθοδεύεται η έγκαιρη μετάδοση πληροφοριών και αποφάσεων στους πιθανούς εμπλεκόμενους, αποφασίζεται η ανάληψη των απαιτούμενων διορθωτικών ή / και προληπτικών ενεργειών όπως επίσης και οι φορείς υλοποίησης τους.
5. Όταν ολοκληρωθεί ο πρώτος κύκλος των δραστηριοτήτων που περιγράφηκαν πιο πάνω, είναι φανερό πως η λειτουργία της ομάδας Επεξεργασίας και Αξιολόγησης Δεδομένων αποκτά ουσιαστικότερο περιεχόμενο αφού πλέον εργάζεται με βάση καθορισμένους και συγκεκριμένους στόχους , επομένως τα όποια συμπεράσματα θα έχουν σαν σημείο αναφοράς τους στόχους αυτούς.

## 6. ΕΝΤΥΠΑ-ΑΡΧΕΙΑ

- ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ
- ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</b> <b>ΠΕΛΑΤΩΝ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΕΠ/11-01	0	04.02.05

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

Αξιότιμε Κύριε:

Σας ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη που δείξατε στην εταιρεία μας.

Σας είναι γνωστή η ιδιαίτερη έμφαση που δίνει η εταιρεία μας σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας.

Στην προσπάθειά διατήρησης της θέσης που έχει κατακτήσει η εταιρεία μας στο τομέα δραστηριότητας της, αλλά και για την συνεχή βελτίωσή της, η Διοίκηση αποφάσισε να προχωρήσει στην εφαρμογή, του ιδιαίτερα απαιτητικού προτύπου Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000

Το σύστημα αυτό, θέτει νέες απαιτήσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά και στις σχέσεις μας με τους πελάτες. είμαστε βέβαιοι όμως ότι θα μπορέσουμε και με την βοήθειά σας να καλύψουμε και τις απαιτήσεις αυτές.

Στα πλαίσια των παραπάνω, θα θέλαμε να αφιερώσετε λίγο από το χρόνο σας για να μας απαντήσετε στο ερωτηματολόγιο που ακολουθεί..

Ευχαριστώντας εκ των προτέρων για την συνεργασία σας, αναμένουμε τις απαντήσεις σας.

A. Η γενική εντύπωση από τα προϊόντα που παρέχουμε είναι:

A.1 Πολύ καλή <input type="checkbox"/>	A.2 Καλή <input type="checkbox"/>	A.3 Μέτρια <input type="checkbox"/>	A.4 Κακή <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

B. Παρακαλούμε επιλέξτε το βαθμό ικανοποίησης σας κατά περίπτωση:

#### ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

		ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
B.1	Τήρηση χρόνων παράδοσης			
B.2	Τήρηση προδιαγραφών			
B.3	Ποιότητα προϊόντος			
B.4	Συνεργασία			

Γ. Τί θα προτείνατε για την βελτίωση των προϊόντων μας:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
	ΟΠ-01	0	04.02.05

## 1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

### 1-1.1. Σκοπός

Ο κύριος σκοπός των Οδηγιών Ασφαλείας είναι η ΠΡΟΛΗΨΗ των ατυχημάτων, ώστε να εξασφαλιστεί η Ζωή και η υγεία των εργαζομένων καθώς και η αποτροπή φθορών στα περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας.

Επιπλέον, αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση των συνεπειών τυχόν ατυχημάτων.

### 1-1.2. Πεδίο Εφαρμογής.

Η εφαρμογή των όσων προβλέπονται στο παρόν, είναι υποχρεωτική για όλους τους εργαζομένους της εταιρείας

## 2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.

Η Πολιτική της εταιρίας για θέματα Ασφαλείας είναι:

Η Διοίκηση της εταιρίας θα παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους ώστε όλες οι εργασίες, οι οποίες εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της, να πραγματοποιούνται με ασφάλεια, για τους εργαζόμενους και τα περιουσιακά στοιχεία.

Η εταιρία αντιμετωπίζει την Ασφάλεια με τον ίδιο συστηματικό τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζει την Ποιότητα.

Το σύστημα αυτό τεκμηριώνεται, για όλα τα Διοικητικά και Οργανωτικά του θέματα, σε ένα Πρόγραμμα Ασφαλείας.

## 3. ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Οι Οδηγίες Ασφάλειας είναι σύμφωνα με:

- Π.Δ. 396/94 (ΦΕΚ 220/94)**  
 «Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας για τη χρήση από τους εργαζόμενους εξοπλισμών ατομικής προστασίας κατά την εργασία, σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/656/ΕΟΚ».
- Π.Δ. 397/94 (ΦΕΚ 221 Α/94)**  
 «Ελάχιστες απαιτήσεις υγιεινής και ασφαλείας για το χειρονακτικό χειρισμό φορτίων, όπου υπάρχει ιδιαίτερος κίνδυνος βλάβης της ράχης και οσφυϊκής χώρας, σε συμμόρφωση με την οδηγία 90/269/ΕΟΚ».

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
	ΟΠ-01	0	04.02.05

- **Π.Δ. 105/95 (ΦΕΚ 67 Α/95)**  
«Ελάχιστες προδιαγραφές για τη σήμανση ασφαλείας ή/και υγείας στην εργασία, σε συμμόρφωση με την οδηγία 92/58/ΕΟΚ».
- **Π.Δ. 16/96 (ΦΕΚ 10 Α/96)**  
«Ελάχιστες προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/654/ΕΟΚ».
- **Π.Δ. 17/96**  
«Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων σε συμμόρφωση με τις οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ».

Αντίγραφα των παραπάνω θα κρατούνται στα γραφεία της εταιρείας και των παρακάτω εγγράφων θα κρατούνται στο εργοτάξιο σε χωριστό φάκελο με ευθύνη του Υπευθύνου έργου του εργοταξίου και θα είναι διαθέσιμα σε όλους τους εργαζόμενους.

#### 4. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Τεχνικός Ασφάλειας
- ΥΔΠ
- Υπεύθυνος Παραγωγής
- Υπεύθυνος Τοποθετήσεων

#### 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

##### 5-1 Ενημέρωση Προσωπικού για θέματα Ασφαλείας

Κάθε εργαζόμενος ενημερώνεται για τα μέτρα Ασφαλείας που εφαρμόζονται.  
Κάθε εργαζόμενος λαμβάνει όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προστασία του.

Πραγματοποιούνται συναντήσεις για θέματα ασφαλείας μεταξύ του Τμήματος Ποιότητας και ασφαλείας και τα θέματα που συζητούνται είναι:

- Ενημέρωση για τους κανόνες Ασφαλείας.
- Μέτρα για τη μείωση των ατυχημάτων.
- Ανασκόπηση των ατυχημάτων εάν υπάρχουν.
- Πειθαρχικές ενέργειες για παράβαση των μέτρων Ασφαλείας.
- Προειδοποιήσεις στους εργαζόμενους, σε περίπτωση που παραβλέπουν τα μέτρα Ασφαλείας.

##### 5-2 Εξοπλισμός Ασφαλείας

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
	ΟΠ-01	0	04.02.05

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να φορούν κατάλληλα ρούχα, παπούτσια εργασίας και προστατευτικά κράνη. Ειδικότερα:

Όταν υπάρχει κίνδυνος επαφής με κινούμενα μέρη μηχανημάτων ή με ενεργοποιημένο εξοπλισμό, ή όπου η διαδικασία εργασίας είναι τέτοια που υπάρχει παρόμοιος κίνδυνος:

- (α) τα ρούχα των εργαζομένων θα εφαρμόζουν στο σώμα
  - (β) κολιέ, βραχιόλια, ρολόγια χειρός, δαχτυλίδια ή παρόμοια αντικείμενα δεν θα φοριούνται
  - (γ) μαλλιά κεφαλής και προσώπου θα περιορίζονται ή θα έχουν μήκος τέτοιο ώστε να αποφεύγεται η περίπτωση να πιαστούν στη διάρκεια της εργασίας
- Προστατευτικά υποδήματα θα φοριούνται από εργαζομένους που χειρίζονται μηχανήματα κάτω από συνθήκες όπου υπάρχει κίνδυνος τραυματισμού των ποδιών.

Όλοι οι εργαζόμενοι θα φέρουν υποδήματα κατάλληλα για την προστασία τους.

Η σόλα και τα τακούνια των παπουτσιών θα είναι από κατάλληλο υλικό, ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος ολίσθησης.

Υποδήματα που έχουν φτάσει σε επίπεδο φθοράς τέτοιο που δεν παρέχουν την απαιτούμενη προστασία δεν θα χρησιμοποιούνται.

Όταν οι εργαζόμενοι είναι εκτεθειμένοι σε κίνδυνο ηλεκτροπληξίας, θα φέρουν μη αγώγιμο προστατευτικό εξοπλισμό για το κεφάλι, που θα έχει την κατάλληλη αντίσταση για την υπάρχουσα τάση.

Όλα τα άτομα που χειρίζονται υλικά ή μηχανήματα που ενδεχομένως ερεθίσουν ή τραυματίσουν τα χέρια, θα φορούν ειδικά προστατευτικά γάντια.

Όλα τα άτομα που χειρίζονται ή εκτίθενται σε υλικό το οποίο ενδεχομένως προκαλεί τραυματισμό ή ερεθισμό των ματιών, ή ασχολούνται με εργασία όπου υπάρχει κίνδυνος τραυματισμού των ματιών, θα φορούν χοντρά γυαλιά, προστατευτικά καλύμματα προσώπου, ή άλλου είδους προστασία για τα μάτια.

Ο εξοπλισμός ασφαλείας που θα παρέχεται και θα χρεώνεται σε κάθε εργαζόμενο από το Τμήμα Ασφαλείας του έργου, αναφέρεται λεπτομερώς στις σχετικές ενότητες που ακολουθούν.

Ο εξοπλισμός ασφαλείας θα διατηρείται σε καλή κατάσταση από άποψη υγιεινής και λειτουργίας.

### 5-3 Επιθεωρήσεις Ασφαλείας και Διορθωτικές Ενέργειες

Ο Υπεύθυνος του Τμήματος Ασφαλείας του έργου επιθεωρεί συστηματικά και κατά τακτά χρονικά διαστήματα τις εργασίες στο έργο σε σχέση με την τήρηση των μέτρων Ασφαλείας.

Οι επιθεωρήσεις αυτές καταγράφονται σε δελτία επιθεωρήσεων και αντίγραφά τους διανέμονται στον Υπεύθυνο του έργου.

Διορθωτικές ενέργειες γίνονται σε όλες τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με τα Μέτρα Ασφαλείας.



<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ</b>
	<b>ΟΠ-01</b>	<b>0</b>	<b>04.02.05</b>

#### 5-4 Αντιμετώπιση Τραυματισμών

Όλα τα ατυχήματα καταγράφονται και αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Ασφαλείας .  
Στο αυτοκίνητα θα υπάρχει πλήρως εξοπλισμένο φαρμακείο, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

### 6. ΓΕΝΙΚΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

#### 1. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΗΧΑΝΩΝ

Τα μηχανήματα χειρισμού θα πρέπει να είναι ασφαλή και αξιόπιστα, έτσι ώστε να προλαμβάνεται η δημιουργία επικίνδυνων καταστάσεων. Επομένως, η σωστή λειτουργία και μια μεγάλη διάρκεια ζωής αυτών των μηχανημάτων επιβάλλει τη λήψη ορισμένων μέτρων που έχουν ως στόχο την εξάλειψη των κινδύνων ατυχήματος κατά την εκτέλεση των εργασιών. Για τον λόγο αυτό:

- ◆ Η συντήρηση των μηχανημάτων θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τα εγχειρίδια που έχουν δοθεί από τους κατασκευαστές.
- ◆ Η συντήρηση πραγματοποιείται από το προσωπικό που χειρίζεται το κάθε μηχάνημα και συμπληρώνεται αντίστοιχα το βιβλίο συντήρησης.
- ◆ Για κάθε μηχάνημα χειρισμού συμπληρώνεται ξεχωριστά ένα βιβλίο συντήρησης
- ◆ Ο κάθε χειριστής οφείλει τη φύλαξη ειδικού εξοπλισμού ή εξαρτήματος που είναι ουσιώδη για την ακίνδυνη χρησιμοποίηση και συντήρηση των μηχανημάτων.

#### 2. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΜΗΧΑΝΩΝ

##### 2.1. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- ◇ Κάθε χειριστής οφείλει να αποφεύγει άλλη χρήση της μηχανής εκτός από την κανονική, αν από μια τέτοια χρήση θα μπορούσε να προκύψει κίνδυνος.
- ◇ Ο χώρος εργασίας κάθε χειριστή μηχανήματος θα πρέπει να διατηρείται καθαρός και μεγάλος για την ασφαλή εκτέλεση όλων των εργασιών.
- ◇ Επίσης θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ύπαρξη κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας για την αποφυγή κινδύνων. Επομένως η διοίκηση οφείλει να φροντίζει για την ύπαρξη κατάλληλου φωτισμού στους χώρους εργασίας, ύπαρξη κατάλληλων μέτρων προστασίας από εκτόξευση επικίνδυνων εξαρτημάτων από την μηχανή και ότι άλλο κρίνει απαραίτητο.
- ◇ Οι εργασίες θα πρέπει να εκτελούνται (όπου είναι αναγκαίο) μόνο με την απαραίτητη ή προβλεπόμενη χρήση εξοπλισμού ατομικής προστασίας (π.χ. υποδήματα, γάντια, γυαλιά, κλπ.)
- ◇ Κάθε χειριστής θα πρέπει να μπορεί από την κύρια θέση χειρισμού να βεβαιώνεται ότι δεν υπάρχουν εκτεθειμένα άτομα στην απαραίτητη ζώνη εργασίας. Εάν αυτό είναι αδύνατο, κάθε φορά που η μηχανή τίθεται σε λειτουργία θα πρέπει να προηγείται προειδοποίηση από τον χειριστή. Το εκτεθειμένο άτομο θα πρέπει να έχει το χρόνο να αντιδράσει ταχέως στην εκκίνηση της μηχανής.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ</b>
	<b>ΟΠ-01</b>	<b>0</b>	<b>04.02.05</b>

- ◊ Τα ανταλλακτικά που θα χρησιμοποιούνται θα πρέπει να έχουνε επαρκή αντοχή, προσαρμοσμένα στο εγχειρίδιο του κατασκευαστή.

## 2.2. ΑΓΟΡΑ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΩΝ ΜΗΧΑΝΩΝ, ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

- ◊ Ορισμός: Μηχανές, συσκευές και εργαλεία στους κανονισμούς αυτούς θεωρούνται τα αντικείμενα που χρησιμοποιούνται στους τόπους εργασίας και που κινούνται με οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, εκτός από την ανθρώπινη.

Η διοίκηση οφείλει να μεριμνά ώστε τα μηχανήματα, εργαλεία και συσκευές, τα οποία εισάγονται, να είναι σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας και τους κανόνες της τεχνικής κατά το σχεδιασμό και την κατασκευή τους.

## 3. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΡΟΜΩΝ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

- ◊ Οι διάδρομοι κυκλοφορίας πρέπει να διατηρούνται συνεχώς ελεύθεροι. Ιδιαίτερα δεν πρέπει να κλειδώνονται, να φράζονται ή να μειώνεται η δυνατότητα διάκρισης των θυρών, που βρίσκονται στη πορεία των οδών διάσωσης.
- ◊ Στις θέσεις εργασίας επιτρέπεται η διατήρηση υλικών ή ουσιών μόνο σε τέτοιες ποσότητες, ώστε να μη δημιουργούνται κίνδυνοι από αυτές.
- ◊ Στους χώρους υγιεινής, ενδιαίτησης και πρώτων βοηθειών δεν επιτρέπεται η φύλαξη υλικών και ουσιών, που δεν ανήκουν στον λειτουργικό εξοπλισμό των χώρων αυτών.

## 4. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ

- ◊ Οι μηχανές, συσκευές και εργαλεία πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι, ώστε με την ορθή τοποθέτηση και χρήση τους να μη δημιουργούν κινδύνους για τους εργαζόμενους.

Η διοίκηση οφείλει να γνωρίζει τους κινδύνους τους οποίους συνεπάγονται για την υγεία των εργαζομένων που δημιουργούνται στους τόπους εργασίας και δικαιούται να ζητά από τον προμηθευτή των παραγόντων αυτών πληροφορίες τόσο για τους κινδύνους που συνεπάγονται για την υγεία των εργαζομένων όσο και για τις μεθόδους ασφαλούς χρήσης τους.

- ◊ Οι μηχανές, συσκευές και εργαλεία πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι, ώστε τα κινούμενα στοιχεία τους, που είναι δυνατό να δημιουργήσουν κινδύνους για τους εργαζόμενους, να μην είναι προσιτά ή να αποκλείεται τυχαία επαφή μαζί τους στο μέτρο που αυτό δεν παρακωλύει τη λειτουργία και χρήση τους.
- ◊ Αν δεν είναι δυνατό να αποτραπεί η ύπαρξη εξωτερικών και προσιτών στους εργαζόμενους περιστρεφόμενων στοιχείων ή στοιχείων μετάδοσης της κίνησης, πρέπει να λαμβάνονται ιδιαίτερα μέτρα προστασίας των εργαζομένων από αυτά.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
	ΟΠ-01	0	04.02.05

- ◇ Αν κατά τη λειτουργία των μηχανών, συσκευών και εργαλείων είναι δυνατό να εκσφενδονιστούν στοιχεία ή τεμάχια τους ή υποπαράγωγα της λειτουργίας τους (ρινίσματα, σκόνες ή άλλα) και στο μέτρο που δημιουργούνται κίνδυνοι για τους εργαζομένους, πρέπει να λαμβάνονται ιδιαίτερα προστατευτικά μέτρα, όπως προστατευτικές καλύπτρες, εγκαταστάσεις αναρρόφησης και άλλα.
- ◇ Οι ηλεκτρικές μηχανές, συσκευές και εργαλεία πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι, ώστε κατά τη χρήση τους να υπάρχει επαρκής προστασία από τους κινδύνους της ηλεκτρικής ενέργειας.
- ◇ Η διοίκηση οφείλει να περιορίζει, όσο είναι πρακτικά δυνατό, τον αριθμό των εργαζομένων που εκτίθενται, ή ενδέχεται να εκτεθούν σε παράγοντες και το χρόνο έκθεσή τους.
- ◇ Επίσης η διοίκηση οφείλει να παρέχει μέτρα και μέσα ατομικής προστασίας στους εργαζομένους, όταν δεν είναι πρακτικά δυνατό να αποφευχθεί η επιβλαβής έκθεσή τους.
- ◇ Η διοίκηση οφείλει να εγκαθιστά σηματοδότηση προειδοποίησης και ασφάλειας των χώρων εργασίας και συστήματα συναγερμού (όπου απαιτούνται).

## 5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

- ◇ Οι εργαζόμενοι έχουν υποχρέωση:
  1. Να εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και να φροντίζει ανάλογα με τις δυνατότητές του, για την ασφάλεια και την υγεία του καθώς και για την ασφάλεια και την υγεία των άλλων ατόμων που επηρεάζονται από τις πράξεις ή παραλείψεις του κατά την εργασία σύμφωνα με την εκπαίδευσή του και τις κατάλληλες οδηγίες του εργοδότη του
  2. Να χρησιμοποιούν σωστά τον ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό που τίθεται στη διάθεσή τους και μετά τη χρήση να τον τακτοποιούν στη θέση του.
  3. Να μη θέτουν εκτός λειτουργίας, αλλάζουν ή μετατοπίζουν αυθαίρετα τους μηχανισμούς ασφάλειας των μηχανών, εργαλείων, συσκευών, εγκαταστάσεων και κτιρίων και να χρησιμοποιούν σωστά αυτούς τους μηχανισμούς ασφαλείας.
  4. Να παρακολουθούν τα σχετικά σεμινάρια (όταν υπάρχει ανάγκη) και να συμμετάσχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας

## 6. ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΑΛΛΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ

- ◇ Για μηχανές, στις οποίες υπάρχει κίνδυνος πυρκαγιάς, πρέπει σε κοντινή απόσταση να τοποθετηθούν οι κατάλληλοι πυροσβεστήρες. Την ευθύνη για την τοποθέτηση των πυροσβεστήρων έχει η διοίκηση. Επίσης η διοίκηση θα πρέπει να φροντίζει για την διατήρηση των πυροσβεστήρων σε καλή κατάσταση. Οι οδηγίες χρήσης των πυροσβεστήρων θα πρέπει να διαβαστούν από όλο το προσωπικό.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
	ΟΠ-01	0	04.02.05

- ◇ Για κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο θα πρέπει να γίνεται προειδοποίηση από τον χειριστή κάθε μηχανήματος προς τους συνάδελφους με κατάλληλο τρόπο.

## 7. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΚΑΙ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ◇ Καθαριότητα: Όλοι οι χώροι παραγωγικής δραστηριότητας πρέπει να διατηρούνται καθαροί. Η τακτοποίηση και τοποθέτηση των εργαλείων και συσκευών καθώς και των σχηματιζόμενων απορριμμάτων κατά την διαδικασία καθαρισμού θα πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να τηρούνται οι παραπάνω κανονισμοί.
- ◇ Αερισμός - Εξαερισμός: Στους χώρους εργασίας ο αέρας πρέπει να ανανεώνεται κατάλληλα, ανάλογα με τη φύση εργασίας και τη σωματική προσπάθεια που απαιτείται για την εκτέλεσή της (καθιστική εργασία, ελαφρά). Γενικά πρέπει να γίνεται σωστός εξαερισμός.
- ◇ Θερμοκρασία: Οι χώροι εργασίας, καθώς και οι βοηθητικοί χώροι σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας πρέπει να έχουν θερμοκρασία ανάλογη με τη φύση της εργασίας και τη σωματική προσπάθεια που απαιτείται για την εκτέλεσή της.
- ◇ Φωτισμός: Οι εγκαταστάσεις φωτισμού των χώρων εργασίας και διαδρόμων κυκλοφορίας διευθετούνται με τρόπο, ώστε να μην δημιουργούνται κίνδυνοι για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων.
- ◇ Άχρηστα αντικείμενα: Όλα τα άχρηστα υλικά σχηματιζόμενα από την παραγωγή πρέπει να απομακρύνονται από τον χώρο εργασίας και να τοποθετούνται κατάλληλα.

Οι εργαζόμενοι οφείλουν να αποφεύγουν τη ρήψη διαφόρων αντικειμένων στο έδαφος που μπορούν να προκαλέσουν πτώση ανυποψίαστων ατόμων.

## 8. ΟΔΟΙ ΔΙΑΣΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

- ◇ Η διοίκηση οφείλει να επισημάνει κατάλληλα τους οδούς διάσωσης και τους εξόδους κινδύνου. Οι οδοί διάσωσης πρέπει να οδηγούν σε ελεύθερο ή ασφαλή χώρο από το συντομότερο δυνατό δρόμο.

## 9. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ - ΕΛΕΓΧΟΣ

- ◇ Ο εργοδότης οφείλει να συντηρεί τους τόπους εργασίας και να μεριμνά για την κατά το δυνατό άμεση αποκατάσταση των ελλείψεων, που έχουν σχέση με την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων. Αν από τις ελλείψεις αυτές προκαλείται άμεσος και σοβαρός κίνδυνος για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, πρέπει να διακόπτεται αμέσως η εργασία, στο σημείο που εμφανίζονται οι ελλείψεις, μέχρι την αποκατάστασή τους.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ &amp; ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ</b> <b>ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
	ΟΠ-01	0	04.02.05

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

### 1.1 Ατομική Υγιεινή

Μερικά από τα προβλήματα υγείας, σχετικά με την εργασία μπορούν να ελαττωθούν με ένα μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την ατομική υγιεινή. Έτσι διατηρείστε τους χώρους αποδυτηρίων, ενδიაίτησης και τουαλέτες καθαρά δεν χρησιμοποιούνται μόνο από έναν.

Το πλύσιμο των χεριών και του προσώπου πρέπει να γίνεται με σαπούνι ή κάποιο αντισηπτικό και όχι με διαλύτες , ασετόν, βενζίνη ή άλλα χημικά.

### 1.2. Ανύψωση Βάρους

Ένας από τους σπουδαιότερους λόγους εργατικών ατυχημάτων είναι η λάθος χειρωνακτική ανύψωση και διακίνηση φορτίων.

Σε περίπτωση που κάποιο βάρος πρέπει να μετακινηθεί και δεν είναι διαθέσιμο το κλαρκ ή κάποιο παλετοφόρο ακολουθήστε τις παρακάτω οδηγίες:

- Εκτιμήστε το φορτίο και αν είναι αναγκαίο κάντε μία δοκιμαστική ανύψωση σε ύψος λίγων εκατοστών
- Ποτέ μην επιχειρήσετε να φορτίο πολύ βαρύ χωρίς βοήθεια άλλου ατόμου
- Φροντίστε να μην υπάρχουν εμπόδια στο δρόμο ο οποίος θα ακολουθηθεί
- Πάρτε θέση ανύψωσης με τα πόδια ανοιχτά και έχοντας το ένα πόδι λίγο πιο μπροστά προς την κατεύθυνση που θα κινηθείτε
- Λυγίστε τα γόνατα.
- Οι μύες της πλάτης πρέπει να είναι χαλαρωμένοι
- Σηκώστε το φορτίο, με την πλάτη ίσια και όχι κυρτή, τα μπάτσα κοντά στο σώμα, έτσι ώστε το βάρος να μεταφέρεται στους μύες των ποδιών.
- Αρχίστε να βαδίζετε προς την προγραμματισμένη κατεύθυνση κρατώντας το φορτίο κοντά στο σώμα
- Μη μεταφέρεται ένα φορτίο το οποίο εμποδίζει την ορατότητα
- Φορέστε γάντια για την προστασία από κοψίματα, γδαρσίματα ή τρυπήματα που είναι δυνατό να προκληθούν από τις εξοχές του φορτίου

### 1.3 Διακόπτες Ασφαλείας

Βεβαιωθείτε ότι γνωρίζεται εκ των προτέρων που βρίσκεται ο διακόπτης παύσης λειτουργίας (STOP κινδύνου) του μηχανήματος που κάθε φορά έχετε θέσει σε λειτουργία. Έτσι σε κατάσταση ανάγκης να μπορείτε να ενεργήσετε άμεσα



<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΜΗΧΑΝΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ</b>
	<b>ΟΠ-02</b>	<b>0</b>	<b>04.02.05</b>

## 1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

### 1-1.1. Σκοπός

Ο κύριος σκοπός των Οδηγιών Εργασιών είναι να εξασφαλιστεί η σωστή και χωρίς λάθη εκτέλεση των εργασιών κατά την παραγωγική διαδικασία καθώς και η αποτροπή ζημιών και φθορών στα περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας. Επιπλέον, αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση των συνεπειών τυχόν ατυχημάτων.

### 1-1.2. Πεδίο Εφαρμογής.

Η εφαρμογή των όσων προβλέπονται στο παρόν, είναι υποχρεωτική για όλους τους εργαζομένους της εταιρείας. Οι οδηγίες αφορούν στις εξής παραγωγικές διεργασίες: κοπές, μοντάρισμα, πρεσάρισμα εν θερμώ.

## 2. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

- Υπ. Παραγωγής
- Υπ. Κοπών

## 3. ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΚΟΠΕΣ ΠΡΟΦΙΛ

### (ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΟΠΩΝ ΠΡΟΦΙΛ)

- ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΦΙΛ ΣΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΚΩΔΙΚΟ – ΠΟΣΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΜΕ ΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΣΧΕΔΙΩΝ ΚΟΠΩΝ ΑΠΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ
- ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΡΟΦΙΛ ΓΙΑ ΚΟΠΕΣ
- ΟΠΤΙΚΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ:

### ΒΑΦΗΣ – ΧΤΥΠΗΜΑΤΩΝ – ΑΤΕΛΕΙΩΝ

- ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΠΡΟΦΙΛ ΣΤΗΝ ΡΑΟΥΛΙΕΡΑ ΑΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ
- ΚΟΠΕΣ - ΤΗΡΗΣΗ ΜΕΤΡΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ
- ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ
- ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΑΝΑΛΩΣΗΣ ΠΡΟΦΙΛ

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΜΗΧΑΝΩΝ</b>		
	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ</b>
	<b>ΟΠ-02</b>	<b>0</b>	<b>04.02.05</b>

#### 4. ΟΔΗΓΙΕΣ ΜΟΝΤΑΡΙΣΜΑΤΟΣ

##### ΘΕΡΜΟ ΠΡΕΣΑΡΙΣΜΑ

- ΠΡΟΘΕΡΜΑΝΣΗ ΤΩΝ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ
- ΔΟΚΙΜΗ ΤΗΞΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΣΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΑΝ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ
- ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΤΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

##### ΜΟΝΤΑΡΙΣΜΑ

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΟΙΛΟΔΟΚΩΝ ΣΤΗΡΙΞΗΣ
- ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΡΟΣΩΠΟ)
- ΣΥΝΑΡΜΟΛΟΓΗΣΗ ΓΩΝΙΩΝ -\* ΠΡΟΣΟΧΗ ΝΑ ΚΛΕΙΝΟΥΝ ΣΩΣΤΑ ΟΙ ΓΩΝΙΕΣ
- ΤΕΛΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ – ΕΝΤΥΠΟ ΕΛΕΓΧΟΥ





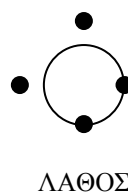
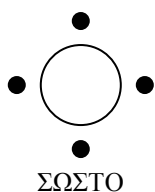
<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ &amp; ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ</b> <b>ΗΛΕΚΤΡΟΣΤΑΤΙΚΗΣ ΒΑΦΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΟΠ - 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

### ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ

Οι οδηγίες που πρέπει γενικά να ακολουθούνται κατά τη χρήση της εγκατάστασης της Η/Β είναι οι ακόλουθες, κατά τμήμα λειτουργίας:

#### 1. ΠΙΣΤΟΛΙ-ΚΑΜΠΙΝΕΣ

- 1) Αν δεν υπάρχει ανάδευση στον κάδο της πούδρας, τα πιστόλια δεν εκτοξεύουν πούδρα. Ελέγχουμε αν είναι ανοικτός ο διακόπτης της Η/Β ή την τροφοδοσία αέρα.
- 2) Ελέγχουμε την σήτα που υπάρχει στο χωνί στο κάτω μέρος του κυκλώνα να είναι καθαρή για να μπορεί να επιστρέφει η πούδρα προς τον κάδο, διαφορετικά αν φράζει θα πηγαίνει προς την πλευρά των φίλτρων.
- 3) Κάθε **300-400 Kg** πούδρας ελέγχουμε τα τεφλόν των βαλβίδων των πιστολιών αν είναι φθαρμένα. Όταν φθαρούν τα πιστόλια εκτοξεύουν την πούδρα ανομοιόμορφα (φτύνουν) ή δεν εκτοξεύουν καθόλου.
- 4) Μετά το τέλος της εργασίας φυσάμε τους σωλήνες της πούδρας, τα πιστόλια, τις βαλβίδες, τα ηλεκτρόδια (αντιστάσεις) και κατεβάζουμε την πούδρα που υπάρχει στα τοιχώματα της καμπίνας.
- 5) Αν θέλουμε να αλλάξουμε πούδρα (χρώμα) στην καμπίνα, καθαρίζουμε καλά τον θάλαμο της καμπίνας, καθαρίζουμε τους σωλήνες μεταφοράς της πούδρας, φυσάμε καλά τα πιστόλια και τις βαλβίδες. Καθαρίζουμε πολύ καλά τον κάδο που τοποθετούμε την πούδρα. Καθαρίζουμε τον σωλήνα επιστροφής της πούδρας (μόνο για το λευκό που χρησιμοποιούμε την επιστροφή)– σωλήνα εξαέρωσης. Φυσάμε τον κυκλώνα από τα πορτάκια που υπάρχουν, καθώς και το χωνί και την σήτα του κυκλώνα. Ο καθαρισμός του θαλάμου της καμπίνας γίνεται με βουρτσάκι καθαρισμού τζαμιών και ύστερα με αέρα προσεκτικά. **Μεγάλη προσοχή σε αλλαγή χρώματος.**
- 6) Η σωστή θέση των φίλτρων στην καμπίνα και των φίλτρων του κυκλώνα είναι όπως στο σχήμα:



Αν τοποθετηθούν λάθος η πούδρα θα φύγει προς το περιβάλλον.

<b>VIOfIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ &amp; ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ</b> <b>ΗΛΕΚΤΡΟΣΤΑΤΙΚΗΣ ΒΑΦΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΟΠ - 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- 7) Η φόρτιση των γεννητριών μεταβάλλεται ανάλογα με το είδος του προφίλ, την απόσταση των πιστολιών από το προφίλ και το είδος της πούδρας
- 8) Αν θέλουμε να ξαναβάψουμε ένα αντικείμενο το τρίβουμε με ψιλό γυαλόχαρτο, το καθαρίζουμε φυσώντας το και το ξαναβάφουμε.
- 9) Η απόσταση των πιστολιών από το αντικείμενο καθορίζεται ανάλογα με το γεωμετρικό σχήμα των προς βαφή αντικειμένων, το πέταγμα της πούδρας από τα πιστόλια, το μπεκ που χρησιμοποιούμε και την ταχύτητα της καδένας μεταφοράς.
- 10) Προσοχή στον καθαρισμό των μπάρων. Πρέπει να είναι καθαρές από πολυμερισμένη πούδρα για να φορτίζεται το προς βαφή αντικείμενο και για να έχουμε πολύ καλή πρόσφυση της πούδρας σε αυτό.
- 11) Αν δεν έχουμε πρόσφυση της πούδρας στο αντικείμενο, ελέγχουμε αν υπάρχει γείωση στο αντικείμενο, αν είναι καθαρές οι μπάρες και οι γάντζοι που έχουμε κρεμάσει τα αντικείμενα και αν η αντίσταση του πιστολιού είναι σε καλή κατάσταση.

## 2. ΦΟΥΡΝΟΣ ΠΟΛΥΜΕΡΙΣΜΟΥ

- 1) Ο πολυμερισμός γίνεται σε θερμοκρασία 180-190° C για 20 λεπτά.
- 2) Προσέχουμε τα τάμπερ που υπάρχουν στο πάνω μέρος του φούρνου να ανοίγουν για να φεύγουν οι αναθυμιάσεις. Μετά το τέλος του πολυμερισμού ο απορροφητήρας λειτουργεί συνέχεια για να τραβά της αναθυμιάσεις που βγαίνουν από τις ράγες.
- 3) Ελέγχουμε τα θερμοστοιχεία του φούρνου να είναι στη σωστή θέση στο εσωτερικό του φούρνου. Σε αντίθετη περίπτωση δε θα έχουμε σωστή ένδειξη στα όργανα του πίνακα.
- 4) Αν σταματήσει ο καυστήρας ελέγχουμε το καύσιμο ή μήπως έχει ανάψει κόκκινο στον ηλεκτρονικό του καυστήρα. Στην πρώτη περίπτωση ελέγχουμε την τροφοδοσία του καυσίμου. Στη δεύτερη πατάμε το κόκκινο κουμπί του ηλεκτρονικού του καυστήρα προς τα μέσα. Επίσης ελέγχουμε τις ακίδες του μπεκ ανάφλεξης του καυστήρα.
- 5) Ελέγχουμε τακτικά τους ιμάντες των μοτέρ να μην είναι χαλαρωμένοι. Αν χαλαρώσουν με τα μοτέρ εν λειτουργία, δε θα έχουμε καλή κυκλοφορία του αέρα στο χώρο του λέβητα και στον θάλαμο.

## 3. ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ

- 1) Ελέγχουμε τα ροδάκια στο φορείο του φούρνου να είναι λαδωμένα.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ &amp; ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ</b> <b>ΗΛΕΚΤΡΟΣΤΑΤΙΚΗΣ ΒΑΦΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΟΠ - 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

- 2) Ελέγχουμε τη συσκευή λίπανσης να έχει λάδι.
- 3) Αν σταματήσει η καδένα μεταφοράς της καμπίνας ελέγχουμε μήπως υπάρχει διακοπή από τον τερματοδιακόπτη που βρίσκεται στη γλίστρα της καδένας.

### ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Για τη συντήρηση της εγκατάστασης δίνονται αρκετές πληροφορίες στις οδηγίες χρήσης.

Προσοχή στην αλλαγή των teflon των πιστολιών στα καθορισμένα διαστήματα.

Για τον φούρνο, φροντίζουμε την σωστή τάνυση των ιμάντων των μοτέρ.

Στο σύστημα διακίνησης τακτική λίπανση όπου απαιτείται.

Τα λουτρά (χημικά απολάδωσης) πρέπει να αλλάζουν περίπου 2 φορές ανά χρόνο. Τα λουτρά καθαρισμού (νερό) να αλλάζουν κάθε εβδομάδα. Για τα χημικά χρησιμοποιούνται πάντα οι συγκεντρώσεις που έχουν δοθεί από τον κατασκευαστή. Καλό καθαρίσμα των δεξαμενών πριν την καινούρια πλήρωσή τους.

Για την ετήσια πλήρη συντήρηση χρησιμοποιούμε το Δελτίο Δοκιμών που είναι συνημμένο.

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ &amp; ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ</b> <b>ΗΛΕΚΤΡΟΣΤΑΤΙΚΗΣ ΒΑΦΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΟΠ - 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

ΔΕΛΤΙΟ ΔΟΚΙΜΩΝ

ΦΟΥΡΝΟΣ ΠΟΛΥΜΕΡΙΣΜΟΥ			
A/A	ΕΛΕΓΧΟΣ	ΟΚ	ΣΧΟΛΙΑ
1	Έλεγχος ενδείξεων ηλεκτρικού πίνακα.		
2	Έλεγχος φοράς ventilators.		
3	Τάνυση μιάντα ventilators.		
4	Έλεγχος θερμοστοιχείων του λέβητα.		
5	Έλεγχος τροφοδοσίας καυστήρα.		
6	Έλεγχος τάμπερ αέρα εισόδου-εξόδου.		
7	Έλεγχος τάμπερ αναθυμιάσεων.		
8	Έλεγχος ventilator αναθυμιάσεων.		
Παρατηρήσεις:			
ΚΑΜΠΙΝΑ			
1	Έλεγχος ενδείξεων ηλεκτρικού πίνακα.		
2	Έλεγχος παροχής αέρα.		
3	Έλεγχος φοράς ventilators.		
4	Έλεγχος θέσης φίλτρων.		
5	Έλεγχος ανάδευσης πούδρας.		
6	Έλεγχος λειτουργίας κόσκινου.		
7	Έλεγχος λειτουργίας πιστολιών.		
8	Σκάσιμο φίλτρου.		
Παρατηρήσεις:			

<b>VIOFIL</b> <b>ΦΟΥΚΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ</b> <b>&amp; ΣΙΑ Ο.Ε.</b> <b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ &amp; ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ</b> <b>ΗΛΕΚΤΡΟΣΤΑΤΙΚΗΣ ΒΑΦΗΣ</b>		
	ΚΩΔ. ΟΠ - 03	ΑΝ. 0	ΗΜ/ΝΙΑ: 04.02.05

ΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣ ΚΑΜΠΙΝΑΣ			
A/A	ΕΛΕΓΧΟΣ	ΟΚ	ΣΧΟΛΙΑ
1	Έλεγχος περιστροφής ηλεκτρικών κινητήρων.		
2	Έλεγχος κίνησης φορείων.		
3	Δοκιμή με μπάρα		
Παρατηρήσεις:			
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ			
1	Έλεγχος σύσφιξης στηριγμάτων & συνδέσμων.		
2	Έλεγχος περιστροφής σταυρών (κλειδιών).		
3	Έλεγχος φοράς περιστροφής καδένας		
4	Έλεγχος θέσης πυρρών καδένας.		
5	Έλεγχος ύψους μπάρων από τις ράγες.		
6	Δοκιμή διακίνησης μπάρων σε όλο το σύστημα διακίνησης.		
Παρατηρήσεις:			
ΜΠΑΝΙΑ ΕΚΠΛΥΣΗΣ			
1	Έλεγχος διαρροών.		
2	Έλεγχος στήριξης δεξαμενών.		
3	Έλεγχος παροχής αέρα.		
Παρατηρήσεις:			

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- 1.ISO 9000:2000, Ι. Σ. Αρβανιτογιάννης, Λ. Κούρτης
- 2.Σεμινάριο Εκπαίδευσης Επιθεωρητών κατά το Πρότυπο ISO 9001:2000, Σημειώσεις θεωρητικής Κατάρτισης, TUV AUSTRIA HELLAS
- 3.The ISO 9000 Documentation Toolkit, J. L. Novack
- 4.Ολική Ποιότητα, Εφημερίδα Εξπρές, Μάιος 2000
- 5.EN ISO 9000:2000 Fundamentals & Vocabulary
- 6.EN ISO 9001:2000 Quality Management Systems - Requirements
- 7.EN ISO 9004:2000 Quality Management Systems - Guidelines for performance improvements
- 8.EN ISO 19011 (FDIS) Guidelines for quality and/ or environmental management systems auditing
- 9.Το νέο EN ISO 9001:2000, Παρουσίαση και ερμηνεία των απαιτήσεων του νέου προτύπου, TUV AUSTRIA HELLAS
- 10.<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/16/CROSBY.htm>
- 11.<http://www.onepine.info/pjuran.htm>