

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
της
GRINOX

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ.	ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ
1 ^η	00 – 14.06.02		
2 ^η	00 – 05.03.07		
3 ^η	00 – 12.04.10		
4 ^η	00 – 18.11.11		
5 ^η	00 - 04.03.13		
6 ^η	00 - 04.03.13		
7 ^η	00 – 26.02.18		

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΣΚΟΠΟΣ & ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	9
4.1 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ.....	9
4.1.1 Παρουσίαση της εταιρείας.....	9
4.1.2 Οργανωτική Δομή της Εταιρείας	10
4.1.3. Προσδιορισμός εξωτερικών και εσωτερικών θεμάτων	12
4.2 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ.....	12
4.3 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	12
4.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ	12
4.4.1 Γενικές Απαιτήσεις	12
4.4.2 Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΗΓΕΣΙΑ.....	15
5. 1 ΓΕΝΙΚΑ	15
5.2 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	15
5.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	15
5.4 ΡΟΛΟΙ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ.....	17
6.1 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ	17
6.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΟΥΣ	17
6.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 : ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	18
7.1 ΓΕΝΙΚΑ	18
7.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ.....	18
7.3 ΥΠΟΔΟΜΗ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	18
7.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	19
7.5 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ	19
7.5.1 Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης	19
7.5.2 Ιχνηλασιμότητα Μετρήσεων	19
7.6 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΓΝΩΣΗ.....	19
7.7 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ	19
7.8 ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	19
7.9 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	19
7.10 ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 : ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	21
8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	21
8.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ	21
8.2.1 Καθορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα & τις υπηρεσίες	21
8.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα & τις υπηρεσίες	21
8.2.3 Επικοινωνία με τους πελάτες	22
8.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	22
8.4 ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΜΕΡΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	22
8.5 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	22
8.5.1 Έλεγχος της παροχής προϊόντων & υπηρεσιών.....	22
8.5.2 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα	23
8.5.3 Ιδιοκτησία του πελάτη	23
8.5.4 Διαφύλαξη	23

8.5.5 Δραστηριότητες μετά την παράδοση	24
8.5.6 Έλεγχος Αλλαγών	24
8.6 ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	24
8.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ	26
9.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	26
9.1.1 Γενικά	26
9.1.2 Ικανοποίηση Πελατών	26
9.1.3 Ανάλυση & Αξιολόγηση	26
9.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	26
9.3 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 : ΒΕΛΤΙΩΣΗ	28
10.1 ΓΕΝΙΚΑ	28
10.2 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	28
10.3 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΣΚΟΠΟΣ & ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Ο Σκοπός του παρόντος εγχειριδίου είναι να περιγράψει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της **GRINOX** δηλ. τις ενέργειες στις οποίες προβαίνει η εταιρεία ώστε να διασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες της ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών της.

Επίσης αποσκοπεί στο να καταδείξει την συμμόρφωση των λειτουργιών της εταιρείας με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.

Πεδίο Εφαρμογής

Τα όσα προβλέπονται στο παρόν Εγχειρίδιο εφαρμόζονται σε όλες τις λειτουργίες και δραστηριότητες της **GRINOX** που αφορούν «**ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΑΝΟΞΕΙΔΩΤΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΟΞΕΙΔΩΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ**».

Η απλή διανομή ή κοινοποίηση του παρόντος εγχειριδίου δεν δημιουργεί συμβατικές υποχρεώσεις για τη **GRINOX** προς τους αποδέκτες του εκτός της εταιρείας.

Έλεγχος και τροποποιήσεις του Εγχειριδίου Ποιότητας

Η Διοίκηση της **GRINOX** είναι υπεύθυνη για την περιοδική ανασκόπηση του παρόντος Εγχειριδίου με σκοπό να διασφαλίσει τη συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του και να το αναθεωρήσει, αν και όπου χρειάζεται. Η έκδοση, αναθεώρηση και έγκριση του παρόντος Εγχειριδίου, γίνεται σύμφωνα τη διαδικασία **Δ01 «ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ»** του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ISO 9001: 2015

Νομοθεσία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Με το όρο Ποιότητα στην εταιρεία **GRINOX** εννοείται ότι οι λειτουργίες της εταιρείας που αφορούν στο αντικείμενο εργασιών της:

«ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΑΝΟΞΕΙΔΩΤΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΟΞΕΙΔΩΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ»

καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των πελατών όπως αυτές έχουν τεθεί βάσει συμφωνημένων προδιαγραφών αλλά και τις προδιαγραφές της ίδιας της εταιρείας.

Η Διοίκηση **ΔΕΣΜΕΥΕΤΑΙ** για την Πολιτική Ποιότητας, την οποία και **ΔΙΑΔΙΔΕΙ** σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας. Εξασφαλίζει δε τη δέσμευση αυτή, καλλιεργώντας το πνεύμα της συνολικής και συλλογικής προσπάθειας σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας και διαθέτοντας όλα τα απαραίτητα μέσα, ώστε όλοι να τηρούν την Πολιτική Ποιότητας και να προωθούν κάθε ενέργεια που διαρκώς προάγει και βελτιώνει την ποιότητα.

Η Πολιτική Ποιότητας, οι αντικειμενικοί και εφικτοί σκοποί για την ποιότητα, οι δείκτες μέτρησης των σκοπών για την ποιότητα και γενικότερα η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ανασκοπούνται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.

Στα πλαίσια αυτής της Πολιτικής Ποιότητας η Διοίκηση έχει θέσει αντικειμενικούς σκοπούς για την Ποιότητα, που περιγράφονται ακολούθως :

- 1. Διατήρηση της Ικανοποίησης Πελατών**
- 2. Διατήρηση Τζίρου**
- 3. Συνέπεια ως προς την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων**

Για την υλοποίηση της **Πολιτικής Ποιότητας**, η εταιρεία λειτουργεί με τις παρακάτω αρχές :

- ✓ Η Διοίκηση παρέχει στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον, κατάλληλες συνθήκες εργασίας και καλλιεργεί κλίμα ομαδικότητας και συνεργασίας.
- ✓ Η Διοίκηση μεριμνά για την υλοποίηση των εργασιών με βάση τις Νομοθετικές και Κανονιστικές απαιτήσεις όπως αυτές ορίζονται από την Εθνική ή Κοινοτική Νομοθεσία
- ✓ Η Διοίκηση μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας, ώστε να είναι πάντα σε θέση να ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στην εκπλήρωση των καθηκόντων τους.
- ✓ Η Διοίκηση συνεργάζεται με εγκεκριμένους προμηθευτές και συνεργάτες ώστε να παραδίδει προϊόντα σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών
- ✓ Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της δικής του εργασίας.
- ✓ Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα της εργασίας των τμημάτων τους.
- ✓ Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) της εταιρείας.
- ✓ Η εταιρεία παρέχει όλα τα απαιτούμενα μέσα (εξοπλισμό, έντυπα, εκπαίδευση κλπ.) για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.

-
- ✓ Όλες οι ενέργειες που είναι δυνατό να επηρεάσουν την ποιότητα προγραμματίζονται και υλοποιούνται σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες Διαδικασίες & Διεργασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
 - ✓ Όλα τα στοιχεία των ελέγχων τεκμηριώνονται, αναλύονται και χρησιμοποιούνται κατάλληλα στα πλαίσια μίας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης της ποιότητας.
 - ✓ Η εταιρεία έχει για τη Διαχείριση της Ποιότητας το αντίστοιχο Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας, στελεχωμένο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Το τμήμα αυτό έχει οριστεί από τη Διοίκηση και έχει εξουσία και οργανωτική ανεξαρτησία για να εξασφαλίζει ότι το ΣΔΠ της εταιρεία λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.
 - ✓ Ενδεχόμενες παρεκκλίσεις αποτελούν αφορμή για άμεση εκτέλεση διορθωτικών αλλά και προληπτικών ενεργειών.

Για την «GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ»

Γιώργος Παπαγιάννης – Γενικός Διευθυντής

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**4.1 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ****4.1.1 Παρουσίαση της εταιρείας**

Η «GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ Ε.Π.Ε.» είναι μια αξιόπιστη, σύγχρονη και ευέλικτη εταιρεία με δυναμική παρουσία στο χώρο των ανοξείδωτων κατασκευών.

Ιδρύθηκε το 1979 από τον Αριστείδη Γκρέκη, αρχικά με την επωνυμία Σωληνομεταλλική Ο.Ε. Το 1998 μετατράπηκε σε «GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ Ε.Π.Ε.»

Κύριοι μέτοχοι της εταιρείας σήμερα είναι οι υιοί του ιδρυτή Γεώργιος και Ηλίας Γκρέκης. Οι εγκαταστάσεις της εταιρείας βρίσκονται σε ιδιόκτητο χώρο εκτάσεως 10000 τ.μ. εκ των οποίων στεγάζονται τα 2300 τ.μ.

Η ανάγκη εκσυγχρονισμού της ελληνικής οινοποιίας και η εναρμόνιση της με τους κανονισμούς και τα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας βρίσκει την εταιρεία έτοιμη να ανταποκριθεί άμεσα και αποτελεσματικά στην ανάγκη αυτή, προσφέροντας ολοκληρωμένες και επιστημονικές λύσεις.

Η «GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ Ε.Π.Ε.» εξειδικεύεται στην κατασκευή ανοξείδωτων δεξαμενών για λάδι, κρασί, ξύδι, οινόπνευμα, χυμούς, ποτά, καθώς και χημικά προϊόντα. Ειδικότερα, το κατασκευαστικό μας πρόγραμμα περιλαμβάνει δεξαμενές αποθήκευσης, ζύμωσης, σταθεροποίησης, ερυθράς οινοποίησης, ανάδευσης, πίεσεως, σωληνώσεις και διανομή σταφυλοπολτού, δεξαμενές με μανδύα ψύξης και θέρμανσης καθώς και συγκροτήματα τυποποίησης.

Η κάθε δεξαμενή μελετάται προσεκτικά και κατασκευάζεται σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη. Τα μεγέθη τους ποικίλουν και μπορούν να προσαρμοσθούν σε οποιαδήποτε διάσταση ώστε να τοποθετηθούν και στους πλέον δύσκολους χώρους, ενώ πάντα είμαστε σε θέση, με ειδικά οργανωμένο συνεργείο, να εκτελούμε έργα σε όλες τις περιοχές της Ελλάδας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία χρησιμοποιεί υψηλής τεχνολογίας μηχανήματα, όπως αυτόματη περιφερειακή και κάθετη συγκόλληση, πλαστικοποιημένα ράουλα – κυλίνδρους καθώς και αυτόματο μηχανήμα λείανσης και παθητικοποίησης σε όλα τα στάδια επεξεργασίας και συγκόλλησης του ανοξείδωτου χάλυβα.

Οι μανδύες ψύξης και θέρμανσης (jacket) κατασκευάζονται με τα πιο σύγχρονα μηχανήματα, δουλεύουν σε πίεση λειτουργίας έως και 30 bar, προσφέρονται σε ποικίλες διαστάσεις προσαρμοσμένοι στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη. Το προσωπικό μας είναι απόλυτα εξειδικευμένο, άριστα εκπαιδευμένο και με πολυετή πείρα στην κατασκευή ανοξείδωτων δεξαμενών. Η αυστηρή εφαρμογή των όρων που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Κοινότητα για τη μεταφορά και την αποθήκευση τροφίμων, ο συνεχής εκσυγχρονισμός της εταιρείας μας σε μηχανολογικό εξοπλισμό, η εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού, η τήρηση των συμφωνηθέντων χρόνων παράδοσης καθώς και ο μεγάλος αριθμός πελατών που μας έχει εμπιστευθεί, υπογράφουν την άριστη λειτουργία και αποτελεσματικότητα της «GR.INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ Ε.Π.Ε.».

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Θέση Βρύσες – Βαθύ Αυλίδος, Σχηματάρι – Τ.Κ. 320 09 – Τ.Θ. 100

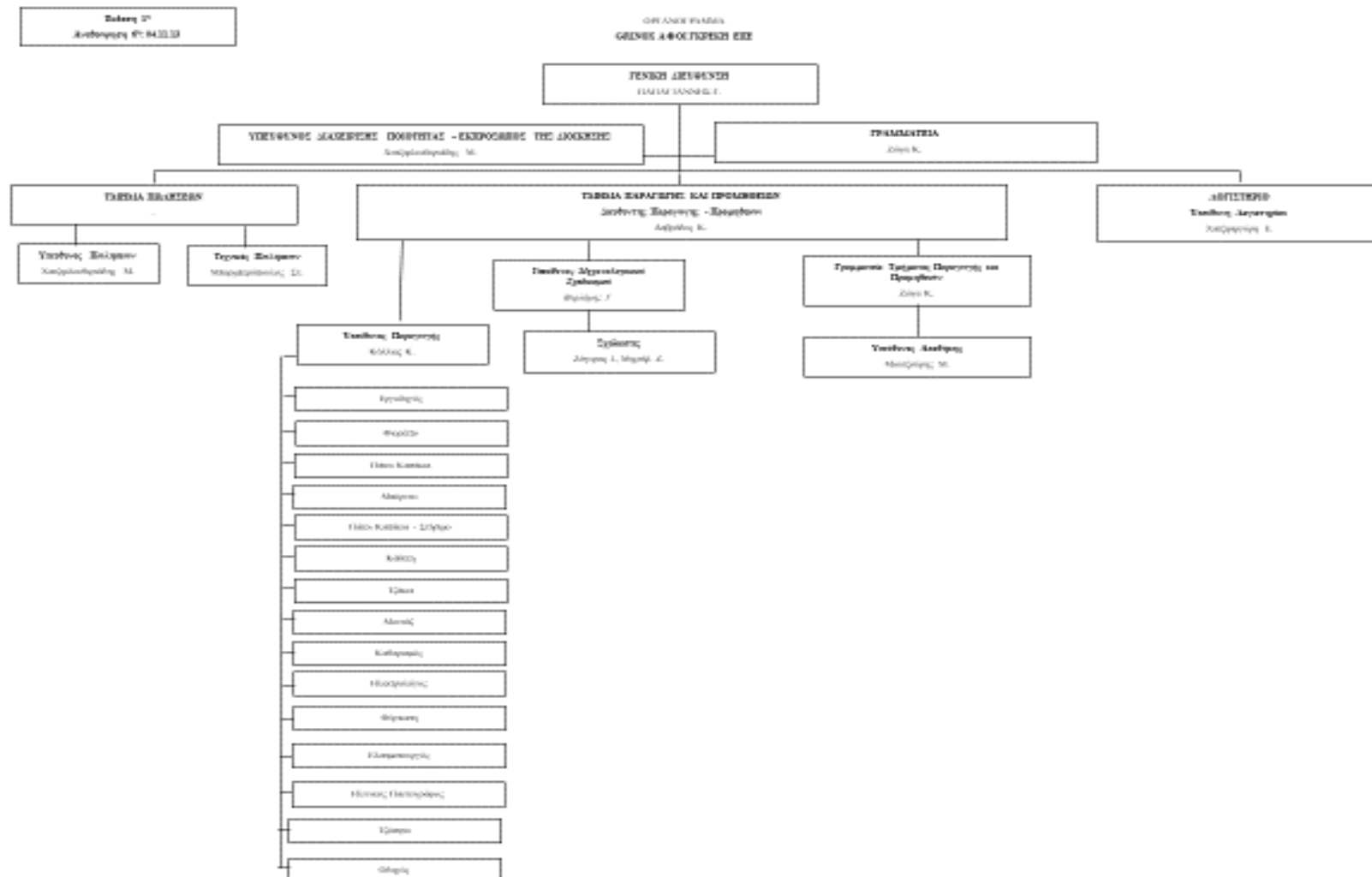
Τηλ.: 22620 72075, 72101, 72192 – Fax : 22620 71887 – e-mail: info@grekisinox.com

<http://www.grekisinox.com>

4.1.2 Οργανωτική Δομή της Εταιρείας

Η Διοίκηση της Εταιρείας έχει καθορίσει την οργανωτική της δομή με την έκδοση του Οργανογράμματος της Επιχείρησης, το οποίο έχει κοινοποιηθεί σε όλο το Προσωπικό και περιλαμβάνεται στο παρόν εγχειρίδιο.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



4.1.3. Προσδιορισμός εξωτερικών και εσωτερικών θεμάτων

Στρατηγική της επιχείρησης είναι η συνεχής παρακολούθηση των εσωτερικών και εξωτερικών θεμάτων που επηρεάζουν την ικανότητα της, να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

Εξωτερικά θέματα μπορεί να σχετίζονται με το θεσμικό και τεχνολογικό περιβάλλον, τον ανταγωνισμό, την αγορά, το πολιτιστικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, σε διεθνές, εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.

Εσωτερικά θέματα σχετίζονται με τις αξίες, την κουλτούρα, τις γνώσεις και τις επιδόσεις της επιχείρησης.

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω η εταιρεία έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τη διαδικασία **Δ14 «ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ»**.

4.2 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Για την παρακολούθηση και τον έλεγχο των πληροφοριών που παρέχονται στα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και των απαιτήσεων και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών, η εταιρεία εφαρμόζει τις διαδικασίες **Δ 04 ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, Δ 05 ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ, Δ 06 ΠΑΡΑΓΩΓΗ, Δ 08 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ, Δ 11 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ-ΦΟΡΤΩΣΗ-ΠΑΡΑΔΟΣΗ, Δ14 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ, Δ15 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**. Με τον τρόπο αυτό προσδιορίζεται η ικανότητα της εταιρείας να παρέχει με συνέπεια υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη και τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

4.3 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που περιγράφεται στο παρόν Εγχειρίδιο αφορά

«ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΝΟΞΕΙΔΩΤΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΟΞΕΙΔΩΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ»

Εξαιρέσεις: Η εταιρεία εξαιρείται της παραγράφου 8.5.3 Στην «**GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ**» δεν παρέχονται από τους πελάτες της υλικά στις εγκαταστάσεις της με σκοπό να ενσωματωθούν στα τελικά προϊόντα της. Η «**GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ**» κάνει μόνο χρήση των εγκαταστάσεων και των βοηθητικών παροχών του πελάτη (κτίρια, παροχή ρεύματος κλπ), όταν στήνεται εργοστάσιο στις εγκαταστάσεις του πελάτη για εργασίες επισκευών ή όταν τα τελικά προϊόντα λόγω μεγάλου όγκου δεν επιτρέπουν τη μεταφορά τους, οπότε συναρμολογούνται στο χώρο του πελάτη. Όλα τα παραπάνω προδιαγράφονται στις συμβάσεις – συμφωνίες με τους πελάτες (**Δ 05 «ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ»**).

4.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ

4.4.1 Γενικές Απαιτήσεις

Η εταιρεία έχει εγκαταστήσει, τεκμηριώσει, εφαρμόσει και διατηρεί ενεργό ένα ευέλικτο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2015.

Η εταιρεία καθορίζει όλες τις διεργασίες που συνιστούν το ΣΔΠ, τη διαδοχή τους και την μεταξύ τους αλληλεπίδραση.

Οι απαιτήσεις τεκμηρίωσης του ΣΔΠ καλύπτονται από τη διαδικασία **Δ01 «ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ»**.

4.4.2 Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση

Η Τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) γίνεται στα εξής επίπεδα:

1. Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας καθορίζει τις κύριες πολιτικές της εταιρείας και περιγράφει το τι κάνει η εταιρεία για να εφαρμόσει τις απαιτήσεις Ποιότητας. Το Εγχειρίδιο Ποιότητας αποτελεί σημείο αναφοράς για την εφαρμογή και τη διαχείριση του ΣΔΠ. Το Εγχειρίδιο Ποιότητας περιλαμβάνει:

- την Οργανωτική Δομή της εταιρείας
- την Πολιτική Ποιότητας
- τη Δομή του Συστήματος Ποιότητας όπου αναφέρονται όλες οι διαδικασίες και διεργασίες της εταιρείας.

2. Εγχειρίδιο Διαδικασιών

Το Εγχειρίδιο Διαδικασιών περιλαμβάνει τις τεκμηριωμένες Διαδικασίες μέσω των οποίων υλοποιείται το ΣΔΠ, τις σχετικές Οδηγίες Εργασίας, τα έντυπα και τις περιγραφές θέσεων εργασίας (job descriptions).

3. Εγχειρίδιο Περιγραφών Θέσεων εργασίας (Job descriptions)

Στο εγχειρίδιο αυτό περιγράφονται οι Θέσεις Εργασίας που υπάρχουν στην εταιρεία καθώς και οι πληροφορίες για την εκτέλεση των εργασιών που αντιστοιχούν σε κάθε Θέση Εργασίας.

4. Οδηγίες Εργασίας

Όπου κρίνεται σκόπιμο, εκδίδονται σύντομες και απλές Οδηγίες Εργασίας, που να δίνουν σαφείς οδηγίες στο προσωπικό για την εκτέλεση επιμέρους εργασιών. Οι Οδηγίες Εργασίας πάντοτε αναφέρονται στη σχετική Διαδικασία.

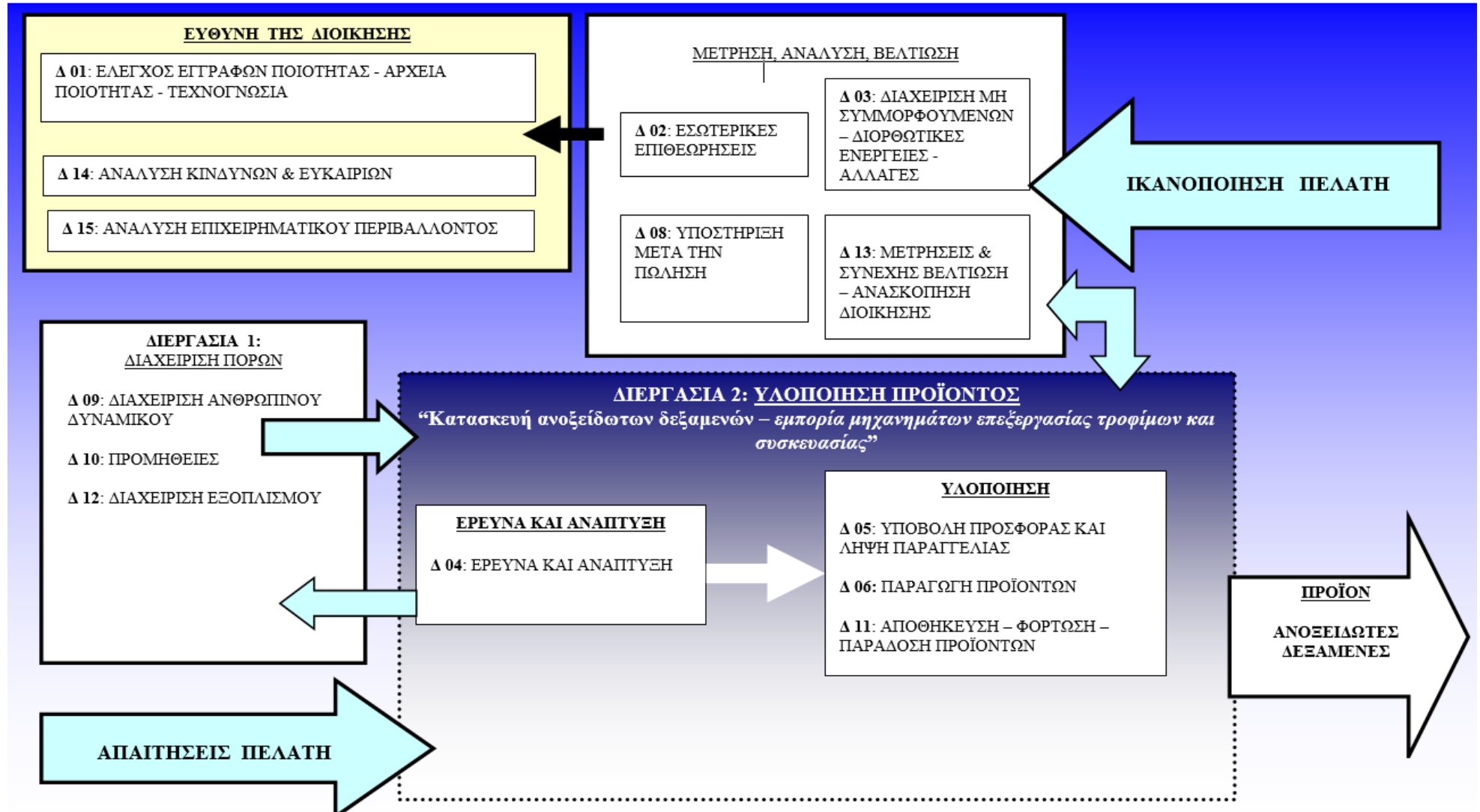
5. Αποδεικτικά Έγγραφα / Έντυπα (quality documents) - Αρχεία Ποιότητας (Quality Records)

Αποδεικτικά έγγραφα είναι όλα τα έντυπα, οι αναφορές, οι κατάλογοι και οι πίνακες ελέγχων που επιβεβαιώνουν την εφαρμογή των απαιτήσεων του ΣΔΠ. Τα αποδεικτικά έντυπα συνδέονται με τις αντίστοιχες διαδικασίες με τις κατάλληλες αναφορές. Τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση της εφαρμογής των Διαδικασιών αρχειοθετούνται και αποτελούν τα αρχεία ποιότητας που χρησιμεύουν είτε σαν απόδειξη επίτευξης της απαιτούμενης ποιότητας και της ορθής λειτουργίας του ΣΔΠ είτε για επεξεργασία με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας.

6. Εξωτερικά Έγγραφα

Εξωτερικά έγγραφα: νομοθετικά διατάγματα, πρότυπα, manuals, προδιαγραφές κλπ., που επηρεάζουν τις δραστηριότητες της εταιρείας. Για την ορθή τήρηση και αρχειοθέτηση τους ευθύνονται όλοι στην εταιρεία υπό την επίβλεψη του Υπεύθυνου Ποιότητας (ΥΠ).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΗΓΕΣΙΑ

5.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η Διοίκηση της εταιρείας παρέχει τη δέσμευση της στην ανάπτυξη και εφαρμογή του ΣΔΠ και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του μέσω ενεργειών:

- διάδοσης σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας της σημασίας της ικανοποίησης του πελάτη και όλων των κανονισμών και διατάξεων που διέπουν τις δραστηριότητες της.
- δημιουργία περιβάλλοντος που να εμπνέει την συμμετοχή του κάθε εργαζόμενου για την επίτευξη της Ποιότητας σε κάθε δραστηριότητα, αλλά και την προσωπική του ανάπτυξη.
- ορισμού, καταγραφής και επίτευξης αντικειμενικών, μετρήσιμων, ελέγξιμων και κατανοητών σκοπών που συγκροτούν την πολιτική ποιότητας της, την οποία και διαδίδει σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας.
- δέσμευσης για την εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων και μέσων και της κατάλληλης οργανωτικής δομής (υλικά, εξοπλισμό, προσωπικό, πληροφόρηση).
- ανασκόπησης του ΣΔΠ.

Η δέσμευση της διοίκησης καλύπτεται από τα οριζόμενα στις διαδικασίες **Δ01 «ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ» Δ13 «ΜΕΤΡΗΣΗ & ΒΕΛΤΙΩΣΗ»** καθώς και στο Κεφάλαιο 3 του παρόντος εγχειριδίου.

5.2 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Η Διοίκηση της εταιρείας εξασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις των πελατών προσδιορίζονται επακριβώς και ικανοποιούνται στο έπακρο προσβλέποντας στη συγκρότηση πελατολογίου ευχαριστημένων πελατών με χρόνιες σχέσεις μαζί τους. Επίσης, η Διοίκηση της εταιρείας οραματίζεται το μέλλον και εξασφαλίζει τον επίκαιρο σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων αλλά και αναπροσαρμογής του ΣΔΠ, με επίκεντρο τις μελλοντικές ανάγκες του πελάτη και τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις για τις υπηρεσίες που παρέχει. Η σχετικές διαδικασίες που έχει αναπτύξει η εταιρεία είναι η **Δ 05 ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ**. Επίσης, η εταιρεία έχει θεσμοθετήσει ενέργειες για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της και τη διαχείριση τυχόν παραπόνων από αυτούς. Οι ενέργειες αυτές περιγράφονται στη διαδικασία **Δ 08 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ**.

Βλ. επίσης § 8.2 Καθορισμός απαιτήσεων που σχετίζονται με πελάτες του παρόντος εγχειριδίου.

5.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Παρουσιάζεται στο Κεφάλαιο 3 του παρόντος εγχειριδίου.

5.4 ΡΟΛΟΙ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Ο Γενικός Διευθυντής της εταιρείας έχει την ευθύνη να εξασφαλίζει ότι οι Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες όλων των απασχολούμενων στην εταιρεία έχουν καθοριστεί και γνωστοποιηθεί. Η **οργανωτική δομή** της εταιρείας παρουσιάζεται στο **ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ** της (βλ. § 4.1.2).

Οι Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες αναφέρονται αναλυτικά στο ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η οργανωτική δομή της εταιρείας και οι επιμέρους αρμοδιότητες και υπευθυνότητες μπορεί να μεταβληθούν με βάση την ανάπτυξή της, τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και τις ανασκοπήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, εφόσον ο Γενικός Διευθυντής της εταιρείας το αποφασίσει.

Η εταιρεία έχει ορίσει τον κύριο Μιχάλη Χατζηελευθεριάδη ως Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος:

- διασφαλίζει ότι καθιερώνονται, τίθενται σε εφαρμογή και διατηρούνται οι απαιτούμενες για το ΣΔΠ διαδικασίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015 και τις ισχύουσες εθνικές και κοινοτικές νομοθεσίες και οδηγίες,
- ενημερώνει διαρκώς τη Διοίκηση της εταιρείας σχετικά με την επίδοση του ΣΔΠ και με οποιαδήποτε ανάγκη για βελτίωση,

- εξασφαλίζει την προαγωγή της ενημέρωσης όλου του ανθρωπίνου δυναμικού της εταιρείας σχετικά με τις απαιτήσεις των πελατών,
- εκπροσωπεί την εταιρεία προς τα έξω, για θέματα ποιότητας.

Αναλυτικά οι αρμοδιότητες και υπευθυνότητές της ορίζονται στην Περιγραφή Θέσεως Εργασίας **JD 02** «ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

6.1 ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΠΕΙΛΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έχει σχεδιαστεί κατά τρόπο που, λαμβάνοντας υπόψη τα εσωτερικά και εξωτερικά θέματα και τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών, να εντοπίζει τις απειλές και τις ευκαιρίες που πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να αξιοποιούνται ώστε:

- να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα
- να αποτρέπονται ή να μειώνονται μη επιθυμητά αποτελέσματα
- να ενδυναμώνονται τα επιθυμητά (θετικά) αποτελέσματα
- να επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση

Για το λόγο αυτό η εταιρεία εφαρμόζει τη διαδικασία **Δ14 «ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ & ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ»** με την οποία εντοπίζει ευκαιρίες και απειλές.

6.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΟΥΣ

Η Διοίκηση της εταιρείας εξασφαλίζει ότι έχουν υιοθετηθεί αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, σύμφωνα με την Πολιτική Ποιότητας της, στα επιμέρους τμήματα και στις περιοχές δράσης του ΣΔΠ καθώς επίσης και ότι το ΣΔΠ υποστηρίζει τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα και διατηρεί την ενότητα και συνοχή του σε περίπτωση αλλαγών. Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για αξιολόγηση και βελτίωση.

Ανάλογα με το είδος του σκοπού καθορίζεται και η διαδικασία μέτρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης του. Τα στοιχεία αυτά γνωστοποιούνται στους εμπλεκόμενους μέσω της διαδικασίας εσωτερικής επικοινωνίας καθώς και με την έκδοση διαδικασιών και οδηγιών εργασίας. Για το λόγο αυτό η εταιρεία εφαρμόζει τη διαδικασία **Δ13 «ΜΕΤΡΗΣΗ & ΒΕΛΤΙΩΣΗ»** καθώς και την **Δ15 «ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ»**.

6.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

Τυχόν αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, θα πρέπει να γίνονται με συστηματικό τρόπο.

Η επιχείρηση έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τη Διαδικασία **Δ03 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ - ΑΛΛΑΓΕΣ»** λαμβάνοντας υπόψη:

- τον σκοπό της αλλαγής και οποιαδήποτε εκ των ενδεχόμενων συνεπειών της
- τη διαθεσιμότητα πόρων
- την ανάθεση ευθυνών και αρμοδιοτήτων για την υλοποίηση της αλλαγής

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 : ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ως πόροι της Επιχείρησης νοούνται τα υλικά και άυλα μέσα που διαθέτει για να επιτελέσει:

- την κύρια λειτουργία της δηλ. την παροχή στους πελάτες της των υπηρεσιών της
- την εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με στόχο την ικανοποίηση των πελατών της

Τα μέσα αυτά είναι:

- Οι πληροφορίες και τα κάθε μορφής δεδομένα της
- Το προσωπικό της
- Οι συνεργάτες της
- Ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις της
- Το εργασιακό περιβάλλον

Η εταιρεία περιλαμβάνει κάθε χρόνο στον Προϋπολογισμό της προβλέψεις για:

- Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού (Βλ. **Δ09 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ»**)
- Προμήθεια προϊόντων & υπηρεσιών από εγκεκριμένους προμηθευτές για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της εταιρείας (Βλ. **Δ10 «ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ»**)
- Κατάλληλο και επαρκή Εξοπλισμό για την υλοποίηση των εργασιών (Βλ. **Δ12 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ»**)

Η επάρκεια των πόρων αξιολογείται συνεχώς από τη Διοίκηση της εταιρείας και ανασκοπείται επίσημα κατά τη διάρκεια των Ανασκόπησης Διοίκησης.

7.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Το προσωπικό της Επιχείρησης έχει τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες να επιτελεί τα καθήκοντά του ικανοποιητικά από άποψη ασφάλειας και απόδοσης (ποιοτικής και ποσοτικής). Για να εξασφαλίζεται αυτό πραγματοποιούνται.

Εκπαίδευση Προσωπικού

Η Εκπαίδευση του προσωπικού περιλαμβάνει :

- Εκπαίδευση- ενημέρωση πάνω στην δουλειά
- Εκπαίδευση με εξωτερικά ή εσωτερικά σεμινάρια

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού καθορίζονται στα πλαίσια της αξιολόγησης του. Το Εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να καλύπτει:

- Εκπαίδευση στις παρεχόμενες υπηρεσίες & προϊόντα
- Γενικές εκπαιδευτικές ανάγκες (σεμινάρια πάνω σε γενικά θέματα, όπως Ποιότητα, θέματα λειτουργίας της εταιρείας κ.τ.λ.)
- Τεχνικές δεξιότητες
- Εκπαίδευση νέων εργαζόμενων

Οι διαδικασίες πρόσληψης, αξιολόγησης και εκπαίδευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού της εταιρείας παρουσιάζονται στη **Δ09 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ»**.

7.3 ΥΠΟΔΟΜΗ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η εταιρεία καθορίζει, παρέχει και διατηρεί όλη την απαραίτητη υποδομή που απαιτείται για να επιτευχθεί συμμόρφωση στις απαιτήσεις των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της. Η υποδομή αυτή αφορά τους διατιθεμένους χώρους εργασίας, τον μηχανογραφικό & παραγωγικό εξοπλισμό καθώς και τις λοιπές βοηθητικές υπηρεσίες (μεταφορές, τηλεπικοινωνίες, κ.ά.).

Για όλο τον εξοπλισμό και εγκαταστάσεις της Εταιρείας προβλέπεται συντήρηση και έλεγχος ώστε να βρίσκονται σε πλήρη λειτουργική κατάσταση. Οι διαδικασίες συντήρησης του εξοπλισμού της εταιρείας παρουσιάζονται στη **Δ12 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ»**.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθείται συνεχώς και εξετάζεται κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

7.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

Λαμβάνεται ειδική μέριμνα ώστε :

- Να διατηρούνται καθαροί και τακτοποιημένοι οι χώροι εργασίας.
- Να υπάρχουν οι κατάλληλες συνθήκες φωτισμού, άνεσης και εργονομίας στους χώρους εργασίας
- Να συντηρούνται επαρκώς οι κτιριακές και ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις.
- Να παίρνονται όλα τα μέτρα για την υγιεινή και ασφάλεια κατά την εργασία

Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας

Η εταιρεία διαθέτει Τεχνικό Ασφαλείας, ο οποίος με βάση τη σχετική νομοθεσία μεριμνά για τα θέματα υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας. Μετά από κάθε επιθεώρηση ο Τεχνικός Ασφαλείας τεκμηριώνει τις εργασίες του στο σχετικό Βιβλίο Τεχνικού Ασφαλείας, βάσει των νομικών του υποχρεώσεων.

7.5 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ

7.5.1 Έλεγχος των Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης

7.5.2 Ιχνηλασιμότητα Μετρήσεων

Η εταιρεία χρησιμοποιεί όργανα για μετρήσεις και ελέγχους για τη διεκπεραίωση των εργασιών της.

7.6 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΓΝΩΣΗ

Η Διοίκηση της Επιχείρησης ορίζει τη γνώση που απαιτείται για τη λειτουργία της και την επίτευξη της συμμόρφωσης των υπηρεσιών της στις απαιτήσεις της νομοθεσίας και των πελατών της.

Έχει αναπτύξει τη Διαδικασία **Δ01 «ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ»**, με την οποία παρακολουθείται η νομοθεσία και η τεχνογνωσία και καθίσταται διαθέσιμη στον βαθμό που απαιτείται στο προσωπικό.

7.7 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι το προσωπικό είναι ικανό για την εργασία την οποία εκτελεί, καθορίζονται αρμοδιότητες και προσδιορίζονται τα προσόντα που απαιτούνται για κάθε θέση και περιλαμβάνουν της απαιτήσεις μόρφωσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας.

Η Διοίκηση φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την επιλογή, σύμφωνα με τη Διαδικασία **Δ09 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»** και την περαιτέρω Εκπαίδευση του προσωπικού της Επιχείρησης, αναγνωρίζοντας ότι το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό αποτελεί βασική απαίτηση για την επιτυχή εφαρμογή του ΣΔΠ.

7.8 ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Στο προσωπικό κοινοποιούνται η πολιτική ποιότητας και οι σχετικοί στόχοι ποιότητας, με στόχο τη συνεισφορά του στην αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και στη βελτίωση της απόδοσης.

7.9 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η εσωτερική επικοινωνία περιλαμβάνει την πληροφόρηση αλλά και τη διάχυση των πληροφοριών σχετικών με τους Ποιοτικούς Στόχους της εταιρείας, και την ανταλλαγή των απόψεων μεταξύ του προσωπικού. Το προσωπικό αποτελεί τη βασική δύναμη της εταιρείας, συνεπώς οι καλές σχέσεις με το προσωπικό και η συμμετοχή του σε

όλες τις δραστηριότητες επιτρέπει να αξιοποιούνται καλύτερα οι ικανότητές του, να αναπτύσσονται πρωτοβουλίες και να αναζητούνται λύσεις βελτίωσης, προς όφελος της Ποιότητας και της εταιρείας.

Η επικοινωνία εντός της επιχείρησης για τα παραπάνω θέματα υλοποιείται συνήθως από το προσωπικό με e-mails. Παράλληλα η Διοίκηση και ο ΥΠ, επικοινωνούν με τις αρχές και τα ενδιαφερόμενα μέρη για την αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με το ΣΔΠ και την εξυπηρέτηση των πελατών.

7.10 ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η εταιρεία διαχειρίζεται τα έγγραφα και τα δεδομένα που σχετίζονται με το ΣΔΠ που εφαρμόζει, κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται :

- ο αποδοτικός έλεγχος και χρήση όλων των εγγράφων και δεδομένων
- ότι οι αλλαγές στα έγγραφα και στα δεδομένα καθώς και οι σχετικές συνέπειες των αλλαγών αυτών τεκμηριώνονται και ότι μόνον οι τρέχουσες (ενημερωμένες) εκδόσεις χρησιμοποιούνται.

Στη διαδικασία **Δ01 «ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑ»** περιγράφεται αναλυτικά η μορφή όλων των ελεγχόμενων εγγράφων, καθορίζεται με πλήρη λεπτομέρεια ο τρόπος που γίνεται η έκδοση, η τροποποίηση και η διανομή και η διαχείριση αυτών.

Σε κάθε διαδικασία και οδηγία καθορίζεται το είδος και το πλήθος των εγγράφων, των δεδομένων και των πληροφοριών που συλλέγονται, αναλύονται, αρχειοθετούνται, τηρούνται και επιδεικνύονται από την εταιρεία ώστε αφενός μεν να αποδεικνύεται η συμμόρφωση των υπηρεσιών που παρέχει, με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις και να εξετάζεται ο βαθμός αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ, αφετέρου δε να ενημερώνεται η Διοίκηση της εταιρείας για την ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων & υπηρεσιών και το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της.

Όλα τα αρχεία ποιότητας τηρούνται με τρόπο που να εξασφαλίζει τη μη αλλοίωσή τους με την πάροδο του χρόνου, την προστασία τους από απώλεια και την εύκολη πρόσβαση και χρήση τους. Τηρούνται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

Τα αρχεία Ποιότητας τηρούνται (ηλεκτρονικά ή εντύπως) από τον υπεύθυνο που ορίζεται σε κάθε διαδικασία ή οδηγία για τουλάχιστον τρία (3) χρόνια εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά στην εκάστοτε διαδικασία ή οδηγία. Ο Γενικός Διευθυντής και ο Υπεύθυνος Ποιότητας αποφασίζουν για την περαιτέρω τήρηση ή φύλαξη ή καταστροφή του κάθε αρχείου, μετά την πάροδο των προβλεπόμενων τριών (3) ετών ή του διαστήματος από νομική ή/και συμβατική διάταξη οριζόμενο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 : ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

8.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

Η εταιρεία σχεδιάζει και αναπτύσσει τη διεργασία που απαιτείται για την υλοποίηση της υπηρεσίας, σε συσχέτιση και με τις απαιτήσεις των λοιπών διεργασιών του ΣΔΠ.

Με βάση το σχεδιασμό αυτό η εταιρεία έχει καθορίσει γραπτά:

- Τις απαιτήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες της, όπως αυτές προκύπτουν από τις απαιτήσεις του πελάτη και τις προδιαγραφές της εταιρείας.
- Τις διεργασίες, την τεκμηρίωση και τους σχετικούς πόρους με τις υπηρεσίες.
- Τις απαραίτητες επαληθεύσεις, αξιολογήσεις, παρακολουθήσεις, ελέγχους, επιθεωρήσεις που απαιτούνται για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση των προϊόντων & υπηρεσιών και τα κριτήρια για αποδοχή τους καθώς και τα σχετικά αρχεία.
- Τις σχετικές αρμοδιότητες και υπευθυνότητες υλοποίησης των ανωτέρω.
- Τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα.

Η αξιολόγηση της διεργασίας για την υλοποίηση της υπηρεσίας, αναφορικά με την αξιοπιστία, την έλλειψη λαθών, τη συμβατότητα με τις υπόλοιπες διεργασίες και τις ευκαιρίες για βελτίωση, διεκπεραιώνεται από τη Διοίκηση κατά τη διάρκεια των Ανασκοπήσεων της Διοίκησης.

8.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ

8.2.1 Καθορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα & τις υπηρεσίες

Με στόχο την αποτροπή κάθε πιθανότητας απόκλισης των παρεχόμενων προϊόντων & υπηρεσιών από τα χαρακτηριστικά και τις προδιαγραφές τους, η εταιρεία καθορίζει ρητά τις εξής απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται:

- Απαιτήσεις πελατών περιλαμβανομένων απαιτήσεων αναφορικών με τα παρεχόμενα προϊόντα & υπηρεσίες.
- Απαιτήσεις οι οποίες έστω και αν δεν έχουν καθορισθεί από πελάτες είναι αναγκαίες για την διασφάλιση της καταλληλότητας των προϊόντων & υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένου σκοπού.
- Απαιτήσεις που απορρέουν από ισχύοντες κανονισμούς και νομοθεσία.
- Άλλες απαιτήσεις τις οποίες έχει καθορίσει ο Γενικός Διευθυντής της εταιρείας για σκοπούς διασφάλισης της ποιότητας και ανταγωνιστικότητας των προϊόντων & υπηρεσιών.
- Απαιτήσεις που προέρχονται από τους συνεργαζόμενους φορείς προκειμένου οι δραστηριότητες να αναγνωρίζονται από αυτούς.

8.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με τα προϊόντα & τις υπηρεσίες

Το αρμόδιο προσωπικό της εταιρείας ανασκοπεί τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τον πελάτη και τις παρεχόμενες υπηρεσίες & προϊόντα. Προκειμένου να διασφαλίζει ότι:

- Οι απαιτήσεις που αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες & προϊόντα είναι καθορισμένες και διευκρινισμένες
- Διαφορές στις απαιτήσεις που εκφράστηκαν στο στάδιο υποβολής προσφοράς ή διαπραγμάτευσης ή δέσμευσης για παροχή προϊόντων, υπηρεσιών και τεχνικής υποστήριξης, έχουν διευκρινιστεί.
- Η εταιρεία έχει τη δυνατότητα ικανοποίησης των καθορισμένων απαιτήσεων μέσω των συνεργατών της.

Οι διαδικασίες καθορισμού και διαχείρισης των απαιτήσεων πελατών για παρεχόμενα από την εταιρεία υπηρεσίες περιγράφονται στη **Δ 05 ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ**.

8.2.3 Επικοινωνία με τους πελάτες

Η εταιρεία καθιερώνει, εφαρμόζει και διατηρεί αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας με τους πελάτες της σχετικά με τα παρακάτω θέματα:

- Πληροφορίες και στοιχεία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες & προϊόντα
- Υποβολή προσφορών και σύναψη συμβολαίων περιλαμβανομένων τροποποιήσεων
- Απαιτήσεις πελατών και διαχείριση παραπόνων
- Διερεύνηση ικανοποίησης πελατών

Ο τρόπος με τον οποίο η εταιρεία επιτυγχάνει την επικοινωνία με τους πελάτες της, τον προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησης τους καθώς και τη λήψη και διαχείριση παραπόνων πελατών, περιγράφεται στη διαδικασία **Δ 08 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ**.

8.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η εταιρεία δεν αναπτύσσει νέα προϊόντα & υπηρεσίες.

8.4 Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών και υπηρεσιών

Για την εξασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων & υπηρεσιών και την ομαλή ροή των εργασιών της εταιρείας, απαιτείται η εξασφάλιση της ποιότητας των υλικών & υπηρεσιών των προμηθευτών και συνεργατών της. Επιπλέον για τον έλεγχο του κόστους των υπηρεσιών απαιτείται να εξασφαλίζεται η καλύτερη εφικτή σχέση τιμής προς αξία (value for money) των προμηθευόμενων υλικών και υπηρεσιών.

Για να επιτευχθούν τα παραπάνω :

- Η εταιρεία αξιολογεί τους Προμηθευτές & Συνεργάτες της
- Ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες για τον καθορισμό των αναγκών προμήθειας υλικών & υπηρεσιών και την επιλογή των πηγών προμήθειας
- Καθορίζονται σαφώς και επαρκώς οι απαιτήσεις και οι όροι συνεργασίας με τους επιλεγέντες Προμηθευτές & Συνεργάτες
- Ελέγχεται η ποιότητα των προμηθευόμενων υλικών & υπηρεσιών πριν την παραλαβή τους

Η αλληλουχία των ενεργειών που απαιτούνται για την υλοποίηση της ανωτέρω πολιτικής περιγράφονται στη διαδικασία **Δ 10 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ**. Για την επαλήθευση της συμμόρφωσης με τις ανωτέρω απαιτήσεις τηρούνται τα αντίστοιχα αρχεία στα οποία καταχωρούνται όλες οι σχετικές με τις προμήθειες της εταιρείας πληροφορίες.

8.5 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8.5.1 Έλεγχος της παροχής προϊόντων & υπηρεσιών

Πολιτική της Εταιρείας είναι να ελέγχονται όλες εκείνες οι Διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα, καθώς και να εξασφαλίζεται ότι εκτελούνται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες και σύμφωνα με τον εκπονούμενο προγραμματισμό.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει τις απαιτούμενες Διαδικασίες, Έντυπα και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα της εργασίας. Ειδικότερα οι διαδικασίες **Δ 04 ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, Δ 05 ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ, Δ 06 ΠΑΡΑΓΩΓΗ, Δ 08 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ, Δ 11 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ-ΦΟΡΤΩΣΗ-ΠΑΡΑΔΟΣΗ** ορίζουν τη σειρά εκτέλεσης όλων των φάσεων εργασιών & ελέγχων, τους υπεύθυνους κάθε φάσης και τα μέσα τεκμηρίωσης (έντυπα και αρχεία) τα οποία τηρούνται.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας διασφαλίζει:

- τον αποδοτικό έλεγχο και χρήση όλων των προαναφερθέντων εγγράφων και δεδομένων (διαδικασίες, οδηγίες εργασίας, έντυπα)
- ότι οι αλλαγές στα έγγραφα και στα δεδομένα αυτά καθώς και οι σχετικές συνέπειες των αλλαγών αυτών τεκμηριώνονται και ότι μόνον οι τρέχουσες (ενημερωμένες) εκδόσεις χρησιμοποιούνται καθώς και την

ορθή τήρηση και διαχείριση των σχετικών φακέλων - Αρχείων Ποιότητας σε φυσική-έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

Οι έλεγχοι και τα αποτελέσματα των εργασιών παρουσιάζονται στις διαδικασίες **Δ 04 ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, Δ 05 ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ, Δ 06 ΠΑΡΑΓΩΓΗ, Δ 08 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ, Δ 11 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ-ΦΟΡΤΩΣΗ-ΠΑΡΑΔΟΣΗ**, όπου προσδιορίζεται επακριβώς το σύστημα ποιοτικού ελέγχου που εφαρμόζει η εταιρεία, προκειμένου να διασφαλιστεί η υψηλή ποιότητα των προϊόντων & υπηρεσιών πριν την παροχή τους στον πελάτη.

Οι μη συμμορφώσεις αντιμετωπίζονται όπως περιγράφεται στη διαδικασία **Δ 03 «Μη Συμμορφώσεις - Αλλαγές»**.

8.5.2 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Κάθε μία δεξαμενή φέρει στο μπροστινό της τμήμα ειδική ταμπέλα – σήμανση με τα εξής στοιχεία :

- **Επωνυμία εταιρείας «GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ»**
- **Χωρητικότητα Δεξαμενής σε lt (λίτρα)**
- **Υλικό Κατασκευής π.χ. 304 / 316**
- **Χρονολογία Κατασκευής**
- **Στοιχεία άμεσης επικοινωνίας με τη «GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ» (δ/νση, τηλέφωνο, fax)**
- **Serial Number της δεξαμενής**

Στην ιχνηλασιμότητα του ιστορικού της κατασκευής των προϊόντων της εταιρείας συντελούν :

1. Η τήρηση των αρχείων ποιότητας στο σύνολο τους – βλ. § IV της διαδικασίας **Δ 01 «ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»**.
2. Οι ενέργειες του σχεδιασμού της κάθε δεξαμενής και τα σχετικά έγγραφα που τις τεκμηριώνουν - βλ. § 1 “ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΜΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ” της διαδικασίας **Δ 04 «ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ»**.
3. Η διαδικασία **Δ 05 «ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ»** από την οποία και δίνονται τα αρχικά δεδομένα.
4. Η διαδικασία **Δ 06 «ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ»** από την οποία και δίνονται τα κυριότερα στοιχεία.
5. Η παρούσα διαδικασία σε ό,τι αφορά τα παραστατικά που εκδίδονται κατά την πώληση και παράδοση των προϊόντων στον πελάτη (βλ. § 2) και τα οποία αποτελούν έγγραφα αναφοράς για θέματα που μπορεί να προκύψουν μετά την παράδοση τους στον πελάτη. Σχετική στο σημείο αυτό είναι και η διαδικασία **Δ 08 «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ»**.

Όσον αφορά στα προϊόντα που η εταιρεία εμπορεύεται αυτά ακολουθούν το σύστημα απόδοσης ταυτότητας του προμηθευτή.

8.5.3 Ιδιοκτησία του πελάτη

Η εταιρεία εξαιρείται της παραγράφου.

8.5.4 Διαφύλαξη

Στην εταιρεία **«GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ»** υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες για τη σωστή και ενδεικνυόμενη διαχείριση των υλικών και προϊόντων :

- ❖ όταν είναι εισερχόμενα (από τη στιγμή που εισέρχονται στην εταιρεία **«GR INOX ΑΦΟΙ ΓΚΡΕΚΗ ΕΠΕ»** ελέγχονται και αποθηκεύονται, κατόπιν δε αποτελούν εισερχόμενα στη διεργασία της παραγωγής των τελικών προϊόντων)
- ❖ κατά τη διάρκεια των εργασιών της παραγωγής
- ❖ κατά την αποθήκευση, φόρτωση και παράδοση των τελικών προϊόντων

Τα υλικά από τους προμηθευτές που παραλαμβάνονται όπως περιγράφεται αναλυτικά στη διαδικασία Δ 10 «ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ» αποθηκεύονται στους ειδικά διαμορφωμένους για το κάθε είδος χώρους της Αποθήκης, από τον Υπεύθυνο Αποθήκης ο οποίος ευθύνεται για τη φύλαξη και τη σωστή διατήρησή τους.

Λαμβάνει μέριμνα για καλό φωτισμό του αποθηκευτικού χώρου, ώστε να είναι ευανάγνωστες οι σημάνσεις και να εντοπίζονται εύκολα τα υλικά, τηρεί τους κανόνες ασφάλειας (σωστή και μη επικίνδυνη τοποθέτηση των υλικών σε ράφια, εφαρμογή των όσων ορίζονται στην οδηγία **ΟΕ 09.01** «ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»).

Παίρνει κατάλληλα μέτρα και τηρεί τους κανόνες πυροπροστασίας και ασφάλειας – μη απώλειας των υλικών για τα οποία και ευθύνεται. Η μετακίνηση των υλικών από την αποθήκη στο χώρο παραγωγής γίνεται με προσοχή είτε με τα χέρια είτε με περονοφόρο που η εταιρεία διαθέτει. Ο Υπεύθυνος Αποθήκης μοιράζει τα υλικά (βλ. Δ 06) στα διάφορα πόστα και κατόπιν μεριμνά για τη σωστή διαχείρισή τους ο Προϊστάμενος Παραγωγής που συνεχώς επιτηρεί το προσωπικό παραγωγής.

Τα τελικά προϊόντα αποθηκεύονται από το προσωπικό παραγωγής υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου Παραγωγής και του Διευθυντή Παραγωγής είτε στο χώρο της παραγωγής είτε στον ειδικό εξωτερικό χώρο για μικρό χρονικό διάστημα. Για τη φόρτωση των δεξαμενών ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΦΟΡΤΩΣΗΣ είναι ο Προϊστάμενος Παραγωγής ή ο Διευθυντής Παραγωγής.

8.5.5 Δραστηριότητες μετά την παράδοση

Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη τις απαιτήσεις πελατών μετά την παροχή προϊόντων & υπηρεσιών εφόσον αποτελεί συμβατική υποχρέωση καθώς και την ανατροφοδότηση των πελατών σε ότι αφορά την αποκατάσταση τυχόν αποκλίσεων από τις συμφωνημένες υπηρεσίες σύμφωνα με τις σχετικές συμβάσεις.

8.5.6 Έλεγχος Αλλαγών

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή, αν απαιτείται, συγκεντρώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ανάγκη αλλαγής, και προτείνει τις απαιτούμενες ενέργειες για την υλοποίηση της αλλαγής. Οι ενέργειες που αποφασίζονται είναι πάντοτε κατάλληλες για την αλλαγή. Σε κάθε περίπτωση αναλύεται το κατά πόσο η εν λόγω αλλαγή θα επηρεάσει τη δομή και τη λειτουργία του υπόλοιπου Συστήματος Ποιότητας και ποιες επιπλέον ενέργειες πρέπει να ληφθούν προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία της εταιρείας κατά ISO 9001:2015.

8.6 ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η αποδέσμευση των προϊόντων & υπηρεσιών δεν γίνεται έως ότου έχουν ολοκληρωθούν ικανοποιητικά όλες οι προσχεδιασμένες διευθετήσεις, εκτός εάν με άλλο τρόπο εγκρίνονται από αντίστοιχη αρμόδια αρχή και όπου εφαρμόζεται από τον πελάτη.

8.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Σύμφωνα με τη διαδικασία Δ03 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ - ΑΛΛΑΓΕΣ»:

- εντοπίζονται και ελέγχονται οι μη συμμορφώσεις σε όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες, που αποκλίνουν από τις προδιαγραφές που έχει θέσει η εταιρεία, ο πελάτης ή οι κανονιστικές απαιτήσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι αυτά εντοπίζονται και δεν εξακολουθούν να υφίστανται στις περαιτέρω και αλληλένδετες ενέργειες και δραστηριότητες
- εντοπίζονται και ελέγχονται οι μη συμμορφώσεις – αποκλίσεις από τα όσα ορίζονται στο τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) της εταιρείας.
- γίνεται η λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων, όταν εμφανίζονται μη συμμορφώσεις - κατόπιν διερεύνησης των αιτιών που τις προκάλεσαν - τα οποία να εξασφαλίζουν, αφενός μεν τη διόρθωση και αποκατάσταση των αιτιών, αφετέρου δε την αποφυγή επαναλήψεως τους

- υλοποιούνται προληπτικές ενέργειες.

Η εταιρεία μέσω της διαδικασίας **Δ03 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ - ΑΛΛΑΓΕΣ»** καθορίζει τις αρμοδιότητες και τις ενέργειες που σχετίζονται με τη Συνεχή Βελτίωση της Ποιότητας, δηλαδή τον εντοπισμό τυχόν Μη Συμμορφώσεων κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας, τη διερεύνηση και ανάλυση των αιτιών τους, το σχεδιασμό και την υλοποίηση των απαραίτητων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενέργειών καθώς επίσης, και την επαλήθευσή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

9.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

9.1.1 Γενικά

Η εταιρεία έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τις απαραίτητες διαδικασίες μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης που απαιτούνται για :

- Την απόδειξη της συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών της με τις τεθείσες απαιτήσεις
- Την εξασφάλιση της συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με τις τεθείσες απαιτήσεις
- Την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της

9.1.2 Ικανοποίηση Πελατών

Η εταιρεία θεωρεί ως πρώτη προτεραιότητα της να γνωρίζει την άποψη των πελατών της για την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που τους παρέχει. Προς τούτο :

- Παρακολουθεί συστηματικά και τεκμηριωμένα τα παράπονα των πελατών
- Διερευνά το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της μέσω αποστολής και κατόπιν επεξεργασίας σχετικού ερωτηματολογίου
- Συλλέγει και αξιολογεί στοιχεία (συστάσεις πελατών, επικοινωνία με πελάτες, κτλ.) που άμεσα ή έμμεσα παρουσιάζουν τη γνώμη των πελατών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της

Η σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία που έχει αναπτυχθεί για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών και τον χειρισμό των παραπόνων είναι η **Δ 08 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ**.

9.1.3 Ανάλυση & Αξιολόγηση

Η εταιρεία καθορίζει, συλλέγει και αναλύει δεδομένα για να τεκμηριώσει την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που έχει εγκαταστήσει και εφαρμόζει. Τα δεδομένα αυτά προκύπτουν από την παρακολούθηση και τη μέτρηση των διεργασιών του ΣΔΠ όπως και από άλλες σχετικές πηγές. Η ανάλυση των δεδομένων παρέχει πληροφορίες για:

- Ανθρώπινο Δυναμικό – Συνεργάτες
- Ικανοποίηση και παράπονα πελατών
- Προβλήματα και μη συμμορφώσεις
- Συγκεντρωτικά αποτελέσματα ελέγχου εργασιών
- Στοιχεία για την παραγωγικότητα της εταιρείας
- Στοιχεία κόστους

9.2 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Σκοπός των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων είναι να διαπιστωθεί, κατά πόσο οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την ποιότητα είναι αποτελεσματικές και σύμφωνες με την Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας, με το πρότυπο ISO 9001:2015 και την τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ως αποτέλεσμα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων προκύπτουν Διορθωτικές Ενέργειες που εξαλείφουν τις Μη Συμμορφώσεις και καθιστούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιο αποτελεσματικό. Γι' αυτό το λόγο, οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις θεωρούνται από την εταιρεία ως ένα από τα βασικότερα εργαλεία για τη Συνεχή Βελτίωση της Ποιότητας.

Η διαδικασία **Δ02 «ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ»** προσδιορίζει τον τρόπο που γίνονται οι εσωτερικές επιθεωρήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) της εταιρείας, ώστε να αξιολογείται, να βελτιώνεται και να διαπιστώνεται ο βαθμός της αποτελεσματικότητάς του.

9.3 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πολιτική της Εταιρείας είναι το ΣΔΠ που εφαρμόζει να ανασκοπείται, σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα, από τη Διοίκηση με σκοπό να:

- εξασφαλίζει την συνεχή καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητά του, ώστε να ικανοποιεί συνεχώς τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015 και τη δηλωθείσα πολιτική της Εταιρείας για την Ποιότητα
- να διαπιστώνει τις ευκαιρίες για βελτίωση και τις ανάγκες για αλλαγές στο εν λόγω Σύστημα, συμπεριλαμβανομένων και της πολιτικής για την Ποιότητα και των αντικειμενικών στόχων.

Τα εισερχόμενα δεδομένα στην ανασκόπηση από τη διοίκηση περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, πληροφορίες σχετικά με:

- την παρακολούθηση ενεργειών που αποφασίστηκαν σε προηγούμενες ανασκοπήσεις
- την ανάλυση των αποτελεσμάτων της συνολικής αξιολόγησης του ΣΔΠ
- τις αλλαγές που μπορεί να έχουν επίπτωση στην ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών
- τα αποτελέσματα της ανασκόπησης των δραστηριοτήτων βελτίωσης του συστήματος
- την ανασκόπηση των δραστηριοτήτων για την ικανοποίηση του πελάτη
- τα αποτελέσματα των εξωτερικών επιθεωρήσεων
- το βαθμό επίτευξης των σκοπών και των στόχων
- την αποτελεσματικότητα των ενεργειών που σχετίζονται με απειλές και ευκαιρίες
- εισηγήσεις βελτιώσεων των λειτουργιών και του ΣΔΠ της εταιρείας

Τα αποτελέσματα της ανασκόπησης περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, αποφάσεις και ενέργειες σχετικές με:

- τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών
- τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ
- τη διαθεσιμότητα πόρων
- την τυχόν αναθεώρηση της πολιτικής ποιότητας της εταιρείας και των στόχων του ΣΔΠ

Η Διαδικασία που έχει αναπτυχθεί και στην οποία περιγράφονται τα δεδομένα που εξετάζονται, οι συμμετέχοντες, καθώς και το είδος των αποφάσεων που λαμβάνονται, είναι η **Δ 13 ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 : ΒΕΛΤΙΩΣΗ

10.1 ΓΕΝΙΚΑ

Για την συστηματική και αποτελεσματική παρακολούθηση του ΣΔΠ η εταιρεία έχει καθορίσει συγκεκριμένες μεθόδους και διαδικασίες μέτρησης και ανάλυσης δεδομένων έτσι ώστε:

- Να αποδεικνύει τη συμμόρφωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με τις απαιτήσεις ποιότητας του ΣΔΠ.
- Να εξασφαλίζει τη συνεχή καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα και συμμόρφωση του ΣΔΠ με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015.
- Να προγραμματίζει και βελτιώνει συστηματικά την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ της Επιχείρησης

10.2 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Σύμφωνα με τη διαδικασία **Δ03 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΑΛΛΑΓΕΣ»:**

- εντοπίζονται και ελέγχονται οι μη συμμορφώσεις σε όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες, που αποκλίνουν από τις προδιαγραφές που έχει θέσει η εταιρεία, ο πελάτης ή οι κανονιστικές απαιτήσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι αυτά εντοπίζονται και δεν εξακολουθούν να υφίστανται στις περαιτέρω και αλληλένδετες ενέργειες και δραστηριότητες
- εντοπίζονται και ελέγχονται οι μη συμμορφώσεις – αποκλίσεις από τα όσα ορίζονται στο τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) της εταιρείας.
- γίνεται η λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων, όταν εμφανίζονται μη συμμορφώσεις - κατόπιν διερεύνησης των αιτιών που τις προκάλεσαν - τα οποία να εξασφαλίζουν, αφενός μεν τη διόρθωση και αποκατάσταση των αιτιών, αφετέρου δε την αποφυγή επαναλήψεως τους
- υλοποιούνται προληπτικές ενέργειες.

Η εταιρεία μέσω της διαδικασίας **Δ03 «ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ - ΑΛΛΑΓΕΣ»** καθορίζει τις αρμοδιότητες και τις ενέργειες που σχετίζονται με τη Συνεχή Βελτίωση της Ποιότητας, δηλαδή τον εντοπισμό τυχόν Μη Συμμορφώσεων κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας, τη διερεύνηση και ανάλυση των αιτιών τους, το σχεδιασμό και την υλοποίηση των απαραίτητων Διορθωτικών και Προληπτικών Ενέργειών καθώς επίσης, και την επαλήθευσή τους.

Η εταιρεία προσβλέποντας στη διαρκή βελτίωση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας της και της αποδοτικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, δρομολογεί εφόσον εντοπιστούν σχετικές ανάγκες, προληπτικές ενέργειες.

Οι Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες αποτελούν μόνιμο θέμα της ανασκόπησης του ΣΔΠ.

10.3 ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Η εταιρεία επιδιώκει την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της λειτουργίας της και της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της. Προς τούτο :

- Έχει καθορίσει ως πολιτική της το στόχο της συνεχούς βελτίωσης
- Θέτει στόχους, προγραμματίζει τον τρόπο επίτευξής τους και παρακολουθεί την επίτευξη τους μέσω της ανασκόπησης Διοίκησης
- Παρακολουθεί τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Αναλύει τα υπάρχοντα στοιχεία για να εντοπίζει περιοχές προβλημάτων ή βελτίωσης
- Διεκπεραιώνει συστηματικά διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες

Όλο το προσωπικό της εταιρείας ενθαρρύνεται να υποβάλλει στη Διοίκηση προτάσεις βελτίωσης. Όλες οι προτάσεις εξετάζονται από τη Διοίκηση της εταιρείας και αξιοποιούνται όπως κρίνεται κατάλληλα.