



ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική ποιότητα με διεθνή προσανατολισμό (MBA TQM Int)

Διπλωματική Εργασία

Τίτλος: “Αποτύπωση του συστήματος διαχείρισης για τις απαιτήσεις πιστοποίησης ως προς το ISO 9001:2015 και ISO 22000:2018 στο περιβάλλον ARIS Cloud”

Μεταπτυχιακός Φοιτητής: Γεωργίου Ευάγγελος (ΜΔΕ – ΟΠ2012)

Επιβλέπων Καθηγητής: Μποχώρης Γεώργιος



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων - Ολική Ποιότητα» με διεθνή προσανατολισμό

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δευτέρα) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)


Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Ολική Ποιότητα με διεθνή προσανατολισμό με τίτλο:

"Αποτύπωση του συστήματος διαχείρισης για τις απαιτήσεις πιστοποίησης ως προς το ISO 9001:2015 και ISO 22000:2018 στο περιβάλλον ARIS Cloud"

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/τριας 

Όνοματεπώνυμο Ευαγγελος Γεωργίου

Ημερομηνία 17/03/2023



Περίληψη

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας κατέστησε την ψηφιοποίηση ακρογωνιαίο λίθο στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Η παρούσα διπλωματική εργασία αφενός μεν αναπτύσσει τον τρόπο που αυτή η εξέλιξη συμπεριέλαβε στη σφαίρα της τη διοίκηση ποιότητας, αφετέρου δε αποτυπώνει τα Πρότυπα Συστήματα Διοίκησης σε ψηφιακή μορφή. Η αποτύπωση αυτή πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας ARIS Cloud που αποτελεί ένα ευρέως διαδεδομένο επιχειρησιακό λογισμικό και περιγράφει θέσεις, ρόλους, ενέργειες και συστήματα. Το συγκεκριμένο λογισμικό, αν και στην προκειμένη περίπτωση χρησιμοποιείται μόνο ως αποτύπωση του ISO 9001:2015 και ISO 22000:2018, έχει τη δυνατότητα μιας ολοκληρωμένης διαχείρισης στις επιχειρήσεις ώστε να συμβάλει τελικά στην επιχειρησιακή αριστεία.

Λέξεις κλειδιά: *ψηφιοποίηση, ποιότητα 4.0, ARIS Cloud, Πρότυπα Συστήματα Διοίκησης*

Abstract

The breakthrough of technology made the digitalization cornerstone for the modern concerns. The present thesis firstly explains the manner that the development affected the quality management and secondly depicts the Management System Standards in digital form. The depiction takes place using the ARIS Cloud platform which is well - known operational software and consist a tool for position, responsibility, process and system description. Even though the precise software in this study is used only for the depiction of ISO 9001:2015 and ISO 22000:2018, it has the capability to be used for total operational management with the purpose to lead the concern to the operational excellence.

Keywords: *digitalization, quality 4.0, ARIS Cloud platform, Management Systems Standards*

Ευχαριστίες

Έχοντας ολοκληρώσει την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής μελέτης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα κ. Καθηγητή Γεώργιο Μποχώρη για την καθοδήγηση και την ευρεία συμβολή του σε όλη την πορεία της συγγραφής. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι κατάλληλες επιστημονικές υποδείξεις του διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στην άρτια συνοπτική περιγραφή των συγκεκριμένων Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης.

Επίσης, οφείλω να εκφράσω ευχαριστίες στην εταιρεία SPIRIT HELLAS S.A. και συγκεκριμένα στον κ. Κωνσταντίνο Αντωνακόπουλο για τις πολύτιμες συμβουλές του στην πλατφόρμα ARIS Cloud η οποία αποτέλεσε το έναυσμα για τη συγγραφή της μελέτης.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τη σύζυγό μου, Σοφία, για την κατανόηση, την ενθάρρυνση και την υποστήριξή της καθ' όλη την πορεία της συγγραφής.

Αφιερώνεται στην οικογένειά μου..

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	4
2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση – Η ψηφιοποίηση στην ποιότητα σε επιχειρησιακό επίπεδο.....	5
2.1 Προσέγγιση της ποιότητας 4.0	5
2.2 Η εξέλιξη της διοίκησης ποιότητας	6
2.3 Η επίδραση της ποιότητας 4.0 σε διάφορους κλάδους.....	8
3. Η ψηφιοποίηση των εγγράφων και η αξία της πλατφόρμας ARIS Cloud	11
3.1 Τα οφέλη της ψηφιοποίησης	11
3.2 Η πλατφόρμα ARIS Cloud	12
4. Η ανάπτυξη των Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης της επιχείρησης	13
4.1 Γενικά	13
4.2 Η σημασία της ιχνηλασιμότητας	13
4.3 Εγχειρίδια των Συστημάτων Διοίκησης.....	14
4.3.1 Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	14
4.3.2 Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων.....	26
4.4 Διαδικασίες της επιχείρησης.....	38
4.4.1 Διαδικασίες του άρθρου 8 του ISO 9001:2015	38
4.4.2 Υπόλοιπες διαδικασίες της επιχείρησης	57
4.5 Έντυπα της επιχείρησης	65
4.5.1 Έντυπα διαδικασιών του άρθρου 8 του ISO 9001:2015	65
4.5.2 Έντυπα υπόλοιπων διαδικασιών.....	87
5. Η αποτύπωση των Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης στην πλατφόρμα ARIS Cloud	98
5.1 Γενικά	98
5.2 Αποτύπωση των διαδικασιών σε Event – driven Process Chain (E.P.C.)	99
5.3 Αποτύπωση των Πρότυπων Συστημάτων Διοίκησης σε Process Landscape	124
5.4 Οργάνωση της επιχείρησης σε Organizational charts	126
6. Συμπέρασμα – Περιορισμοί	129
7. Βιβλιογραφία.....	130
7.1 Άρθρα.....	130
7.2 Ιστοσελίδες	131
8. Παράρτημα	132
8.1 Πολιτική ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων.....	132

1. Εισαγωγή

Τα Πρότυπα Συστήματα Διοίκησης, ως γνωστόν, είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με κλάδους υψηλών απαιτήσεων σε θέματα ορθής λειτουργίας και καθορίζουν τις απαιτήσεις που οφείλει να ικανοποιεί το σύστημα διοίκησης του οργανισμού για τον έλεγχο μιας λειτουργικής εκροής (Λαγοδήμος & Χουντάλας, 2019). Θέτουν δηλαδή προδιαγραφές για τον τρόπο με τον οποίο διοικείται ένας οργανισμός αφού προηγουμένως έχει τυποποιηθεί η εσωτερική λειτουργία και έχουν εξεταστεί λεπτομερώς όλες οι επικίνδυνες καταστάσεις και οι ενέργειες για την αποτροπή τους.

Στην προκείμενη μελέτη, δεδομένου ότι αφορά βιομηχανία τροφίμων, τα Πρότυπα Συστήματα Διοίκησης που αναπτύσσονται είναι το ISO 9001:2015 και το ISO 22000:2018. Το ISO 9001:2015 έχει ως εκροή στόχο τις επιδόσεις ποιότητας ενώ το ISO 22000:2018 τις επιδόσεις ασφάλειας τροφίμων.

Τα οφέλη μιας επιχείρησης που έχει πιστοποιηθεί με το ISO 9001:2015 και το ISO 22000:2018 σύμφωνα με την TUV NORD παρατίθενται συνοπτικά ακολούθως:

- ενίσχυση της φήμης
- βελτίωση της αξιοπιστίας
- μείωση του κόστους παραγωγής
- ευαισθητοποίηση των εργαζόμενων σε θέματα ποιότητας
- αύξηση της ικανοποίησης των πελατών
- συνεχή βελτίωση των διεργασιών
- προσδιορισμός και έλεγχος των κινδύνων ασφάλειας τροφίμων

Βέβαια, αξίζει να σημειωθεί ότι το σημαντικότερο όφελος είναι η καλύτερη οργάνωση του τρόπου διοίκησης, με καλύτερες διαδικασίες.

Ωστόσο, αφενός μεν του αυξημένου όγκου των εγγράφων που προκύπτουν από την εφαρμογή των Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης, αφετέρου δε της 4^{ης} βιομηχανικής επανάστασης που διανύουμε, έχει δημιουργηθεί πρόσφορο έδαφος για την αποτύπωση των συστημάτων αυτών σε ψηφιακές πλατφόρμες.

Η αποτύπωση αυτή παρέχει σημαντικά πλεονεκτήματα τα σημαντικότερα των οποίων είναι τα εξής (blog-ghse, 2021):

- πρόσβαση οποιαδήποτε στιγμή και από οποιονδήποτε χώρο
- απλοποίηση της εφαρμογής του κύκλου PDCA
- βελτιστοποίηση της διοικητικής ανασκόπησης

Ανάμεσα στην πληθώρα ψηφιακών πλατφορμών που υπάρχουν στην αγορά, στην παρούσα μελέτη θα χρησιμοποιηθεί η ARIS Cloud, στην οποία θα πραγματοποιηθεί η αποτύπωση των δυο προαναφερθέντων Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης. Για την κάλυψη των αναγκών της αποτύπωσης, έχει χρησιμοποιηθεί μια βιομηχανία τροφίμων, τα στοιχεία της οποίας αναπτύσσονται στο Εγχειρίδιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας αλλά και του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων.

2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση – Η ψηφιοποίηση στην ποιότητα σε επιχειρησιακό επίπεδο

2.1 Προσέγγιση της ποιότητας 4.0

Η ποιότητα 4.0 είναι η ψηφιοποίηση της ροής των εργασιών και των διεργασιών που σχετίζονται με αυτήν και με τον τρόπο αυτόν τις καθιστά αποδοτικότερες και παραγωγικότερες (Smart factory, 2022). Επίσης, επιτρέπει την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των ελαττωμάτων που προκύπτουν στην παραγωγική διεργασία και επιτρέπει διορθωτικές ενέργειες σε σύντομο χρονικό διάστημα εξοικονομώντας υλικά και χρόνο (Smart factory, 2022). Μια διαφορετική προσέγγιση του όρου, θα μπορούσε να ήταν η ενσωμάτωση των στοιχείων της βιομηχανίας 4.0 στις διεργασίες παραγωγής ή υπηρεσιών των επιχειρήσεων και ως στόχο έχει την αύξηση της απόδοσης των επιχειρήσεων και την εγγύηση ότι τα προβλήματα που ανακύπτουν θα εξουδετερώνονται την ίδια κιάλας στιγμή ή θα έχουν ήδη αντιμετωπιστεί προκαταβολικά (Ozturk, 2021). Επιπλέον, έχει αξία στην τυποποίηση των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, στα κριτήρια ασφάλειας, στην επίδοση, στην επάρκεια της παραγωγής, στην ελαχιστοποίηση των ελαττωμάτων από τους προμηθευτές και στην μείωση του χρόνου αναμονής στην παραγωγή (Ozturk, 2021). Με την ποιότητα 4.0 πραγματοποιούνται πιο ακριβείς και γρήγοροι έλεγχοι, υποστηρίζοντας την επιχείρηση να παράγει υψηλότερης ποιότητας αγαθά και υπηρεσίες (Ozturk, 2021).

Ωστόσο, ο στόχος της ψηφιοποίησης στην ποιότητα δεν είναι η απλή αποτύπωση των διεργασιών (Smart factory, 2022). Την ίδια άποψη εκφέρει και ο Bridges (2021) ο οποίος συνεχίζει υποστηρίζοντας πως η επίδραση στην τεχνολογία της ποιότητας, στις διεργασίες και στους ανθρώπους είναι αυτό που έχει υψηλότερη σημασία. Η ποιότητα 4.0 σύμφωνα με τον Bridges (2021) χαρακτηρίζεται από:

- μετατροπή και βελτίωση της κουλτούρας, της συνεργασίας, της απόδοσης και της ηγεσίας με την εφαρμογή της τεχνολογίας.
- ψηφιακό μετασχηματισμό των συστημάτων διοίκησης και συμμόρφωση
- ενίσχυση της τεχνολογίας και των διεργασιών προκειμένου να μεγιστοποιήσουν την αξία

Αξίζει δε να σημειωθεί ότι υπάρχουν 11 δομικά στοιχεία για την ποιότητα 4.0 Bridges (2021):

- δεδομένα
- στατιστική ανάλυση
- συσχέτιση
- συνεργασία
- ανάπτυξη εφαρμογών
- δυνατότητα κλιμάκωσης
- συστήματα διοίκησης
- συμμόρφωση
- κουλτούρα
- ηγεσία
- απόδοση

Παρόλα αυτά, όπως ο ίδιος υποστηρίζει, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων δεν είναι σε θέση να καρπωθεί το πλεονέκτημα που προσφέρει η ποιότητα 4.0.

Για να γίνει αυτό εφικτό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ετοιμαστούν για να εφαρμόσουν πολλές αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζουν την ποιότητα εκ των οποίων κάποιες σχετίζονται με ψηφιοποίηση της ποιότητας (pharma – iq., 2019) και είναι οι ακόλουθες:

- εστίαση στα δεδομένα: τα ψηφιοποιημένα δεδομένα θα πρέπει να είναι προσβάσιμα μέσω μιας κοινής πλατφόρμας
- ψηφιοποίηση των διεργασιών: οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στις διεργασίες, είναι αυτόματα ορατές σε όλους τους εμπλεκόμενους και οι ρυθμίσεις είναι εύκολες και γρήγορες
- βελτίωση των δεδομένων της ποιότητας: οι οργανισμοί μπορούν να μεταφέρουν δεδομένα ποιότητας από άμεση εισαγωγή παραγμένων δεδομένων στο σύστημα χωρίς την πρότερη καταγραφή τους σε χαρτί
- παρακολούθηση της ακεραιότητας των δεδομένων: τα δεδομένα και οι πληροφορίες πρέπει να μπορούν να ιχνηλατηθούν και να είναι αξιόπιστα σε όλον τον κύκλο ζωής του προϊόντος
- επένδυση στην τεχνολογία: απαιτείται η ενσωμάτωση διεργασιών και συστημάτων το οποίο μπορεί να επιτευχθεί με την εφαρμογή μιας εικονικής πλατφόρμας
- δημιουργία κουλτούρας ποιότητας: η ψηφιοποίηση στην ποιότητα σχετίζεται με τη σύνδεση των διεργασιών και των δεδομένων, τα οποία οφείλουν να είναι αξιόπιστα και υψηλής ποιότητας

Ως εκ τούτου, μέσω της ψηφιοποίησης, θα προκύψει μια δομή της διοίκησης ποιότητας η οποία σύμφωνα με την Μαγακονα (2019) περιλαμβάνει τα εξής:

- σύστημα εργαλείων όπως είναι τα μεγάλα δεδομένα τα οποία επεξεργάζονται την πληροφορία
- πραγματική εφαρμογή, τροποποίηση και συνεχή βελτίωση της μεθόδου διοίκησης ποιότητας
- εστίαση στο ψηφιακό τμήμα της αγοράς μέσω προσέλκυσης νέων πελατών, διάδρασης με ενδεχόμενους πελάτες και βελτίωσης της ποιότητας των δραστηριοτήτων
- εστίαση στην καινοτομία σε όλους τους τομείς του οργανισμού
- ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού στην ψηφιοποίηση
- παρότρυνση του προσωπικού για εξ αποστάσεως εργασία έχοντας δημιουργήσει προηγουμένως ένα ψηφιακό δίκτυο

2.2 Η εξέλιξη της διοίκησης ποιότητας

Αν και η διοίκηση ποιότητας υπήρξε ως ιδέα από την πρώτη στιγμή που οι άνθρωποι δημιούργησαν αγαθά, ο τρόπος που δημιουργούνται, διανέμονται και αποκτούν αξία τα αγαθά έχει αλλάξει άρδην (Sussman, 2018). Σύμφωνα με την προαναφερθείσα, ενώ η διοίκηση ολικής ποιότητας και τα πρότυπα ISO αποτελούσαν την ραχοκοκαλιά στη διοίκηση ποιότητας πληθώρας βιομηχανιών, η εξέλιξή τους σε μεθοδολογία 6σ και λιτή παραγωγή και τέλος η εισαγωγή της ψηφιοποίησης στην ποιότητα, οδήγησαν στη σημερινή τους μορφή. Οι πιο καθοριστικές αλλαγές που έχουν λάβει χώρα τα τελευταία χρόνια στη διοίκηση ποιότητας, σύμφωνα με τη Sussman (2018) είναι οι ακόλουθες:

- Η αυτοματοποίηση, η οποία βελτιώνει την ασφάλεια, την λήψη αποφάσεων, την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών, την ιχνηλασιμότητα και τη διαχείριση κινδύνου των στοιχείων που υπάρχουν στις διεργασίες.
- Η διαχείριση της επικινδυνότητας, η οποία παρέχει τη δυνατότητα για ορθή λήψη αποφάσεων μειώνοντας τους ενδεχόμενους αρνητικούς κινδύνους σε αρχικό στάδιο, πριν προλάβουν να εκδηλωθούν και να απαιτηθεί η αντιμετώπισή τους.

- Η ολοκλήρωση, η οποία καλύπτει ολοκληρωτικά τον κύκλο ζωής του προϊόντος και συνδέει με αυτό τη βιωσιμότητα και την ικανοποίηση των πελατών.
- Τα μεγάλα δεδομένα, τα οποία σε συνδυασμό με τη σύγχρονη τεχνολογία που περιλαμβάνει την μηχανική μάθηση, το υπολογιστικό νέφος (computing clouding) και την τεχνητή νοημοσύνη, βοηθούν καθοριστικά στην λήψη ορθών αποφάσεων.

Ένα ψηφιοποιημένο σύστημα διοίκησης ποιότητας εντάσσει και συσχετίζει τα δεδομένα στις κύριες διεργασίες βελτιώνοντας τη διαφάνεια τους και ενεργοποιώντας μια θεμελιώδη κουλτούρα για την ποιότητα (Kalypso, 2004-2023). Ένα τέτοιο σύστημα ενδέχεται να εμπερικλείει τα ακόλουθα εργαλεία (Mayakova, 2019):

- Δικτυακή διάδραση για την πλειονότητα των ενδιαφερόμενων μερών
- Διαμόρφωση στρατηγικής της ενεργής διάδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Συνεχής παρακολούθηση της διοίκησης ποιότητας
- Προσθήκη νέων και διαμόρφωση των υπάρχουσων αρχών στο πλαίσιο της ολικής ψηφιοποίησης
- Ανάπτυξη προγραμμάτων και εργαλείων της διοίκησης της ποιότητας έχοντας ως βάση την ψηφιακή τεχνολογία
- Εκσυγχρονισμός των ψηφιακών συστημάτων και των συστημάτων κυβερνοασφάλειας με σκοπό την αποφυγή επιθέσεων και απάτης.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα προαναφερθέντα, αξίζει να σημειωθεί ότι η διοίκηση ολικής ποιότητας ενσωματώνεται βαθμhdόν στη σύγχρονη εποχή και εντάσσοντας την ψηφιοποίηση σε όλες τις πτυχές της. Μία από τις πιο σημαντικές τάσεις της ψηφιοποίησης της διοίκησης ολικής ποιότητας, είναι η καταγραφή των δεδομένων και η ανάλυσή τους μέσω των συστημάτων των μεγάλων δεδομένων (Akhmatova et al., 2022). Επιπλέον, σύμφωνα με την ίδια δημοσίευση, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των διεργασιών που είναι στοιχεία καίριας σημασίας για το σύστημα διοίκησης ποιότητας, είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν με τη χρήση νευρωνικών δικτύων και τεχνητής νοημοσύνης η χρήση των οποίων εντοπίζει αλλαγές στις διεργασίες αποτελεσματικότερα και ταχύτερα σε σχέση με τον άνθρωπο. Τέλος, ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιτρέπει προβλέψεις μέσω της ανάλυσης των δεδομένων για την λήψη αποφάσεων σε αμφίβολες καταστάσεις (Akhmatova et al., 2022) Στη συνέχεια πραγματοποιείται η σύγκριση μεταξύ της παραδοσιακής εκδοχής της ποιότητας και της ποιότητας 4.0 (Akhmatova et al., 2022).

- Εισερχόμενα στοιχεία
Παραδοσιακή ποιότητα : έρευνα μάρκετινγκ, διοικητική ανασκόπηση
Ποιότητα 4.0 : δείκτες επίδοσης
- Εξερχόμενα στοιχεία
Παραδοσιακή ποιότητα : πρότυπα, κανονισμοί, οδηγίες
Ποιότητα 4.0 : ανάλυση δεδομένων
- Λήψη αποφάσεων
Παραδοσιακή ποιότητα : εφαρμογή στατιστικών μεθόδων
Ποιότητα 4.0 : λογισμικό, τεχνητή νοημοσύνη, πληροφορική – τεχνολογία
- Διοίκηση ποιότητας
Παραδοσιακή ποιότητα : κλειστή φύση
Ποιότητα 4.0 : διαφάνεια

- **Μετάδοση δεδομένων**
Παραδοσιακή ποιότητα : καθορισμένες ημερομηνίες
Ποιότητα 4.0 : πραγματικός χρόνος
- **Διοίκηση επιχειρησιακών διεργασιών**
Παραδοσιακή ποιότητα : περιγραφή και τεκμηρίωση
Ποιότητα 4.0 : αυτοματοποίηση και προγραμματισμός
- **Διαχείριση κινδύνου**
Παραδοσιακή ποιότητα : σε συμφωνία με τους κανονισμούς της επιχείρησης
Ποιότητα 4.0 : καθημερινά στον κύκλο ζωής του προϊόντος
- **Προσεγγίσεις**
Παραδοσιακή ποιότητα : Deming, χάρτες ελέγχου, μηδενικά ελαττώματα
Ποιότητα 4.0 : Internet of things, μεγάλα δεδομένα, βαθιά μάθηση, blockchain
- **Αρχές**
Παραδοσιακή ποιότητα : ηγεσία, συνεχής βελτίωση, προσανατολισμός στον καταναλωτή
Ποιότητα 4.0 : δεδομένα, ανάλυση, διάδραση, συστήματα διοίκησης

2.3 Η επίδραση της ποιότητας 4.0 σε διάφορους κλάδους

Η ψηφιοποίηση στην ποιότητα έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές τόσο στο επιχειρησιακό όσο και στο ακαδημαϊκό επίπεδο. Στην ενότητα αυτή αναφέρονται οι τροποποιήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί στους πιο σημαντικούς κλάδους λόγω της εξέλιξης της ποιότητας.

Αρχικά, αξίζει να σημειωθεί ότι στον κλάδο της βιομηχανικής παραγωγής παρατηρούνται οι σημαντικότερες επιδράσεις χωρίς αυτό να σημαίνει ότι οι άλλοι κλάδοι δεν έχουν καρπωθεί τα οφέλη από την ψηφιοποίηση της ποιότητας. Οι τροποποιήσεις που έχει επιφέρει η ποιότητα 4.0 και πιο συγκεκριμένα ο ψηφιοποιημένος έλεγχος ποιότητας, στον κλάδο της βιομηχανικής παραγωγής είναι οι ακόλουθες (Devonshire, 2022) :

- Μεγαλύτερη ακρίβεια
- Βελτιωμένη απόδοση
- Τυποποιημένες διεργασίες
- Γνώσεις μεγάλης αξίας
- Ανάλυση αιτιών που προκαλούν ελαττώματα
- Ωθηση στη βιωσιμότητα
- Ετοιμότητα για ολική επιθεώρηση

Ωστόσο, η ποιότητα 4.0 έχει τη δυνατότητα να ελέγξει τα προϊόντα που πρόκειται να παραχθούν, πριν ακόμα εκκινήσει η διεργασία της παραγωγής. Η μέθοδος που πραγματοποιείται αυτός ο έλεγχος ποιότητας είναι το επονομαζόμενο 3D – printing (additive manufacturing). Σύμφωνα με τον Ashton (2017), ο σχεδιασμός για την παραγωγή μειώνει την επικινδυνότητα πριν παραχθεί στην πραγματικότητα το προϊόν και είναι ένα από τα πρώτα βήματα του ελέγχου ποιότητας στο προ – παραγωγικό στάδιο. Με την έκδοση της παραγγελίας, η παραγωγή σχεδιάζεται αυτοματοποιημένα διασφαλίζοντας το χρόνο παράδοσης και εμπερικλείοντας την ιχνηλασιμότητα (Ashton, 2017).

Μια άλλη εκδοχή στην ποιότητα 4.0 είναι η ψηφιοποίηση στη βιομηχανική παραγωγή που συνδέεται με την πρακτική μηδενικών ελαττωμάτων. Πιο συγκεκριμένα, οι Eleftheriadis & Myklebust (2016) υποστηρίζουν ότι τα κυβερνο – φυσικά συστήματα παραγωγής (Cyber Physical Production Systems)

είναι η νέα προσέγγιση στην ανάπτυξη της ψηφιοποιημένης βιομηχανικής παραγωγής. Σύμφωνα με την μελέτη τους, τα συστήματα αυτά ενσωματώνουν υπολογιστές και δίκτυα προκειμένου να παρακολουθούν και να ελέγχουν τις φυσικές διεργασίες. Οι πρακτικές της διοίκησης ποιότητας (διοίκηση ολικής ποιότητας, μεθοδολογία 6σ, λιτή παραγωγή) σε συνδυασμό με Internet of Things και άλλα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης ή ψηφιακά συστήματα, έχουν ως αποτέλεσμα τον εντοπισμό των ελαττωμάτων σε αρχικό στάδιο (Eleftheriadis and Myklebust, 2016). Ο εντοπισμός αυτός σαφέστατα καθιστά την αντιμετώπισή τους γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη.

Στην περίπτωση που η βιομηχανική παραγωγή αφορά τον κλάδο των τροφίμων, οι τεχνικές τεχνητής νοημοσύνης έχουν τη δυνατότητα να ψηφιοποιήσουν τον έλεγχο της ποιότητας. Σύμφωνα με τους Garcia – Esteban et al. (2018), μέσω της μηχανικής μάθησης, είναι δυνατόν να εκτιμηθούν τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά όπως η γεύση, η υφή, η όψη και η οσμή των τροφίμων, γεγονός που προφυλάσσει από τους περιορισμούς που προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα και αφορούν το υψηλό κόστος και την κούραση.

Ένας άλλος κλάδος στον οποίο η ποιότητα 4.0 διαδραματίζει σημαντικό ρόλο είναι ο αυτός των φαρμάκων. Στον συγκεκριμένο κλάδο, έχει διαπιστωθεί ότι η ψηφιοποίηση της διοίκησης της ποιότητας έχει βελτιώσει την λειτουργική επάρκεια, την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος και την ασφάλεια του ασθενούς (Srikrishna, 2022). Στο ίδιο άρθρο υποστηρίζεται ότι με την ποιότητα 4.0 οι επιχειρήσεις αυτοματοποιούν και βελτιώνουν τις διεργασίες, συνδέουν παγκοσμίως τους ενδιαφερόμενους συντάιρους και προμηθευτές και ενεργοποιούν την ευελιξία τους. Τα πλεονεκτήματα που προσδίδει η ψηφιοποίηση στην ποιότητα είναι τα ακόλουθα (Srikrishna, 2022):

- Σύμπτωση με τους διαρκώς μεταβαλλόμενους κανονισμούς: το υπολογιστικό νέφος ενσωματώνει τους νέους κανονισμούς και οδηγίες για ενημέρωση τους
- Καλύτερη εικόνα της επικινδυνότητας κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής του προϊόντος: τα συνδεδεμένα συστήματα και διεργασίες παρέχουν μεγαλύτερη διαφάνεια και βοηθούν στην λήψη αποφάσεων
- Αύξηση της ευελιξίας στο Shop Floor: οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται βελτιώνουν την ευελιξία και την επάρκεια και οδηγούν σε ευφυή λήψη αποφάσεων
- Ενισχύουν το οικοσύστημα της βιομηχανίας παραγωγής: τα συμπληρωματικά συστήματα που φέρει η ποιότητα 4.0 όπως είναι η εκτέλεση παραγωγής (MES) και οι πηγές επιχειρησιακού σχεδιασμού (ERP), δίνουν μια ολιστική προσέγγιση
- Βελτίωση της συνεργασίας με τους συντάιρους και τους προμηθευτές παγκοσμίως: τα ενοποιημένα συστήματα αυξάνουν τη διαφάνεια μεταξύ τους

Σχετικά δε με την εξέλιξη των φαρμακευτικών εργαστηρίων, έχει επισημανθεί ότι υπάρχουν τρεις οριζόντες εξέλιξης, τα χαρακτηριστικά των οποίων αναλύονται ακολούθως (Carra et al., 2021):

- Ψηφιακά εργαστήρια: στα εργαστήρια αυτά σχεδόν όλοι οι έλεγχοι πραγματοποιούνται στο χώρο αυτόν, υπάρχει αυτοματοποιημένη μεταφορά δεδομένων μεταξύ του εξοπλισμού και των συστημάτων, διακρίνεται από ανάλυση δεδομένων για βελτιστοποίηση του προγράμματος και τέλος υπάρχουν μηχανικοί δεδομένων και προχωρημένα συστήματα πληροφορικής – τεχνολογίας.
- Αυτοματοποιημένα εργαστήρια: στα εργαστήρια αυτού του είδους ελαττώνεται ο αριθμός ελέγχων που πραγματοποιούνται στο χώρο αυτόν και αυξάνεται αντίστοιχα εκείνος που πραγματοποιείται σε shop – floor, διακρίνεται από πλήρη αυτοματοποίηση των ελέγχων και

υπάρχουν μηχανικοί αυτοματοποίησης – ρομποτικής και τεχνικοί με γνώσεις προχωρημένης τεχνολογίας

- Εργαστήρια κατανεμημένου ελέγχου ποιότητας: στο συγκεκριμένο ορίζοντα, σχεδόν όλοι οι έλεγχοι πραγματοποιούνται online, υπάρχει αυτοματοποιημένη μεταφορά των δεδομένων που σχετίζονται με τον έλεγχο ποιότητας και τις διεργασίες, κυριαρχεί η τεχνητή νοημοσύνη και η ρομποτική και τέλος υπάρχουν οι μηχανικοί για να συντηρούν και να βελτιώνουν τα αυτοματοποιημένα συστήματα.

Κλείνοντας την ανάλυση της ποιότητας 4.0 στη βιομηχανική παραγωγή, πρέπει να τονιστούν οι τρεις διαστάσεις της διοίκησης ποιότητας 4.0 οι οποίες είναι (OliverWyman, 2023):

- Ψηφιακά ενεργοποιημένη παραγωγή και βρόγχος ανάδρασης ποιότητας: η διάσταση αυτή εντοπίζει τις τάσεις και βελτιώνει τις αποκλίσεις των προϊόντων
- Έλεγχος ποιότητας βασισμένος στην τεχνητή νοημοσύνη: η διάσταση αυτή παρέχει γνώση σε πραγματικό χρόνο στο σχεδιασμό της παραγωγής, τη διοίκηση της ποιότητας και τη βιομηχανική οργάνωση
- Αυτοματοποιημένη παραγωγή σε πραγματικό χρόνο και πυλώνες ελέγχου ποιότητας: η διάσταση αυτή βοηθά στην λήψη αποφάσεων, προβλέπει μέσω της επίδοσης των διεργασιών end-to-end την λειτουργική επίδοση και αποτρέπει τα σοβαρότερα θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα

Παρόλο που η ψηφιοποίηση στην ποιότητα διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στον τομέα της βιομηχανικής παραγωγής πάσης φύσεως προϊόντων, εξίσου σημαντική είναι η συμβολή της στην παροχή υπηρεσιών. Με τη βοήθεια της ψηφιοποίησης, η ποιότητα υπηρεσιών αποκτά άλλη διάσταση και παρατηρείται σημαντική βελτίωση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας από τον πελάτη. Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι η μέτρηση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας από τον πελάτη στην παροχή υπηρεσιών μετριέται σύμφωνα με τους Zeithaml et al. (1990) με την μεθοδολογία SERVQUAL, όπου υπάρχουν πέντε διαστάσεις (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Στη συνέχεια, ανάμεσα στους πολλούς κλάδους των υπηρεσιών που συνεχώς επωφελούνται από την ψηφιοποίηση, γίνεται μια αναφορά σε εκείνον της τραπεζικής.

Οι υπηρεσίες των τραπεζών που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση, αφορούν κανάλια όπως είναι (Shabani et al., 2022):

- η κινητή τραπεζική: υποστηρίζει υπηρεσίες τραπεζικής και χρηματικές συναλλαγές μέσω του κινητού τηλεφώνου
- τα σημεία πωλήσεων (Point Of Sales – POS): υποστηρίζει πληρωμές μέσω τραπεζικής κάρτας από τον λογαριασμό του πελάτη σε εκείνον του πωλητή, με μεγάλη ασφάλεια
- οι αυτόματες ταμειακές μηχανές: υποστηρίζουν χρηματικές συναλλαγές σε διάφορες τοποθεσίες, όπως θα πραγματοποιούσε ένα φυσικό πρόσωπο
- το ηλεκτρονικό εμπόριο: η ψηφιακή υπηρεσία του συγκεκριμένου είδους επιτρέπει τις αγορές και τις πωλήσεις σε ηλεκτρονικά δίκτυα

Όπως προέκυψε από την μελέτη των Shabani et al. (2022), η εφαρμογή της ψηφιοποίησης στον τραπεζικό κλάδο έδειξε βελτίωση των διαστάσεων της μεθοδολογίας SERVQUAL, γεγονός που οδηγεί στο συμπέρασμα ότι όσο πιο ψηφιοποιημένη είναι η παροχή υπηρεσιών από μια τράπεζα, τόσο πιο πιστοί είναι οι πελάτες της σε αυτήν.

3. Η ψηφιοποίηση των εγγράφων και η αξία της πλατφόρμας ARIS Cloud

3.1 Τα οφέλη της ψηφιοποίησης

Όπως εισαγωγικά αναφέρθηκε, η ψηφιοποίηση των συστημάτων διοίκησης βελτιώνει την λειτουργία της επιχείρησης παρέχοντας ουσιαστικότερες δυνατότητες, καλύτερη επίδοση και συμμόρφωση της με τους υποχρεωτικούς κανονισμούς (Elias, 2020). Προς επίρρωση της ανωτέρω πεποίθησης, θα αναλυθούν τα οφέλη που προκύπτουν αρχικά από την εφαρμογή στα έγγραφα και δευτερευόντως στον έλεγχο ποιότητας.

Σχετικά με τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης των εγγράφων, είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός πως με τον τρόπο αυτόν απλοποιείται η εργασία στο σύνολό της και υπάρχει η ασφάλεια ότι τα υπάρχοντα έγγραφα είναι επικαιροποιημένα, με τις τελευταίες ισχύουσες εκδόσεις τους. Αναλύοντας περαιτέρω τα οφέλη σε αυτό το επίπεδο, προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα (intersys, 2022):

- οικονομία αποθηκευτικού χώρου. Πλέον ο διαχειριζόμενος όγκος δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη και τα μεγάλα δεδομένα (big data), είναι δύσκολος. Η ψηφιοποίηση προσφέρει τον απαραίτητο χώρο επιλύοντας το σημαντικό αυτό θέμα.
- αύξηση αποδοτικότητας των εργαζόμενων. Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα σε σύντομο χρονικό διάστημα να συλλέξουν τα δεδομένα που χρειάζονται, γεγονός που τους επιτρέπει να ασχοληθούν περισσότερο με την καθαυτή εργασία τους.
- άνετη προσβασιμότητα στα αρχεία. Σε γενικές γραμμές, η ψηφιοποίηση των εγγράφων διευκολύνει την αβίαστη πρόσβαση του προσωπικού στα επιζητούμενα αρχεία.
- αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποτελεί ίσως το πιο σημαντικό πλεονέκτημα διότι εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος που μπορεί να αξιοποιηθεί σε άλλες λειτουργίες.
- οργάνωση και καταμερισμός των εργασιών. Ο καταμερισμός των εργασιών εξασφαλίζει τις αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί στους εργαζόμενους, προς αποφυγή πραγματοποίησης της ίδιας εργασίας από διαφορετικά άτομα.
- διαθεσιμότητα ανάκτησης δεδομένων. Η ψηφιοποίηση των εγγράφων διευκολύνει την ανάσυρση δεδομένων από κάποια βάση με σκοπό την αποθήκευση και τη χρησιμοποίησή τους όταν παραστεί ανάγκη.
- ευκολία και ορθότητα στην λήψη αποφάσεων. Έχοντας ολοκληρωμένη και επικαιροποιημένη πληροφόρηση, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν αβίαστα στοχευμένες αποφάσεις.
- σύνδεση μεταξύ συστημάτων. Τα ψηφιοποιημένα έγγραφα έχουν το πλεονέκτημα της διασύνδεσης με τα υπάρχοντα συστήματα της επιχείρησης καθιστώντας τις πληροφορίες άμεσα διαθέσιμες.
- προστασία δεδομένων. Ψηφιοποιώντας τα έγγραφα παρέχεται αυξημένη ασφάλεια των δεδομένων σε σχέση με τα αντίστοιχα που δεν βρίσκονται στην μορφή αυτήν.

Πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση που η ψηφιοποίηση αφορά έγγραφα του ελέγχου ποιότητας, έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχουν τα ακόλουθα οφέλη (AlThawadi, 2021):

- Ελαχιστοποίηση των θεμάτων ποιότητας.
- Μείωση του κόστους διατήρησης ποιότητας.
- Διασφάλιση της σύμπτωσης με τους κανονισμούς του ελέγχου ποιότητας.
- Διαθεσιμότητα για online ή offline εργασία.
- Βελτίωση της απόδοσης του ελεγκτή στον έλεγχο ποιότητας.

3.2 Η πλατφόρμα ARIS Cloud

Η πλατφόρμα ARIS Cloud αποτελεί ένα σύγχρονο επιχειρησιακό λογισμικό που ως κύριο σκοπό έχει την μετουσίωση της διοικητικής πρακτικής της διαχείρισης των διαδικασιών στην πράξη. Η ανάγκη αυτή προέκυψε καθώς ανεξαρτήτου μεγέθους ή κλάδου που δραστηριοποιείται μια επιχείρηση, είναι ιδιαίτερα λειτουργικό να έχει τη δυνατότητα να οργανώνει μεθοδικά την πληροφορία για τις διαδικασίες της και να την διατηρεί επικαιροποιημένη. Η πληροφορία αυτή μπορεί να αξιοποιηθεί για την μέτρηση της επίδοσης μιας διαδικασίας κατά την εκτέλεσή της. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχει η δυνατότητα να μετρηθεί η συμφωνία με το σχεδιασμό της, οι ενδεχόμενες αποκλίσεις και να προσδιοριστούν οι διορθωτικές παρεμβάσεις για την εξάλειψη των αποκλίσεων αυτών. Εν συνεχεία, ακολουθεί η δρομολόγηση του πλάνου αλλαγής σύμφωνα με το οποίο θα επικαιροποιηθούν οι διαδικασίες με βάση τα στοιχεία που έχουν συγκεντρωθεί από την μέτρησή τους ή με βάση τη στρατηγική για την αλλαγή αυτών των διαδικασιών.

Η πλατφόρμα ARIS Cloud υποστηρίζει την πρακτική της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής η οποία προτείνει ως αποτελεσματικό τρόπο διαχείρισης των πληροφοριών την μεθοδική καταγραφή και ανάλυσή τους στα διάφορα επίπεδα λεπτομέρειας. Αυτή η πρακτική έχει ως αποτέλεσμα τη διατήρηση του αρχιτεκτονικού σχεδίου της επιχείρησης σε ένα λογισμικό.

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα περιγράφει το συνδυασμό των λεπτομερειών με σκοπό την εκτέλεση των διαδικασιών οι οποίες εξυπηρετούν τη στρατηγική της διοίκησης της επιχείρησης και καλύπτουν συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η διευκόλυνση που παρέχει η πλατφόρμα έγκειται στην τεκμηρίωση σε μεγάλο βαθμό του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί η επιχείρηση. Αυτό είναι εφικτό με την τήρηση και την επικαιροποίηση του περιεχομένου της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής. Η επιχείρηση, έχοντας στη διάθεσή της ένα αρχιτεκτονικό σχέδιο όπου υπάρχουν καταγεγραμμένες οι συσχετίσεις των διαδικασιών και των πόρων, έχει την απαιτούμενη πληροφόρηση να προχωρήσει στις αλλαγές προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι. Με άλλα λόγια η μεθοδική καταγραφή των διαδικασιών και των συστημάτων που τις υποστηρίζουν οδηγεί στον εντοπισμό των αδυναμιών και στη βελτιστοποίηση τους. Στη συνέχεια, παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσής τους προκειμένου να γίνει η σύγκριση με τον αρχικό σχεδιασμό για την ορθή εκτέλεση.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι βασικό στοιχείο στο διοικητικό πλαίσιο της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής είναι οι διαδικασίες. Αυτό συμβαίνει διότι μέσα σε αυτές εμπλέκονται όλοι οι πόροι που έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση, είτε αυτό αφορά συστήματα είτε ανθρώπινους πόρους, και με το σωστό συντονισμό τους συμβάλουν στην εύρυθμη λειτουργία της.

Στην πλατφόρμα ARIS Cloud, αποτυπώνονται με μοντελοποίηση σε γραφική αναπαράσταση, τα βήματα των διαδικασιών, τα δεδομένα που αξιοποιούνται ή παράγονται από την εκτέλεση των βημάτων και συσχετίζονται ρόλοι και συστήματα που χρησιμοποιούνται στην επιχείρηση. Πρόκειται δηλαδή για ένα σύγχρονο λογισμικό, πλήρως ενημερωμένο και επικαιροποιημένο, που συνδέει μεταξύ τους όλα τα στοιχεία που εμπλέκονται στην παραγωγή ενός αγαθού ή την παροχή μιας υπηρεσίας και οδηγεί σε

συνεχή βελτίωση μέσω του εντοπισμού των αδυναμιών και την μέτρηση της απόδοσης των διαδικασιών που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της επιχείρησης.

Τέλος, η πλατφόρμα ARIS Cloud διασφαλίζοντας την μετουσίωση της στρατηγικής της επιχείρησης και των απαιτήσεων της σε έργα, υπερέρχει άλλων τύπων τεκμηρίωσης όπως αυτήν του Word, του Excel και του PowerPoint στα εξής:

- Διαχείριση μεγάλου όγκου πληροφοριών
- Συνεχής επικαιροποίηση
- Τυποποίηση
- Ύπαρξη κανόνων και μεθοδολογίας στην αποτύπωση
- Ίδιο παραγόμενο αποτέλεσμα για την περιγραφή διαδικασιών

4. Η ανάπτυξη των Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης της επιχείρησης

4.1 Γενικά

Όπως αναφέρθηκε εισαγωγικά, τα πρότυπα συστήματα διοίκησης καθορίζουν τις απαιτήσεις (γενικές και εξειδικευμένες) για το σύστημα που εφαρμόζει μια επιχείρηση με σκοπό σε πρώτη φάση να ελέγξει και σε δεύτερη φάση να βελτιώσει μια εκροή – στόχο (Λαγοδήμος & Χουντάλας, 2019). Στην παρούσα μελέτη, αναπτύσσονται τα εγχειρίδια και οι διαδικασίες για τα πρότυπα συστήματα διοίκησης ISO 9001:2015 και ISO 22000:2018 και αποτυπώνονται εν συνεχεία στην πλατφόρμα επιχειρησιακού λογισμικού ARIS Cloud.

Λαμβάνοντας υπόψη, αφενός μεν το γεγονός ότι το άρθρο 8 του ISO 9001:2015 αποτελεί τον σκληρό πυρήνα κάθε επιχείρησης, αφετέρου δε την ύψιστη σημασία που κατέχει η ιχνηλασιμότητα λόγω της αυστηρής νομοθεσίας από την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχει επιλεγεί η ανάπτυξη και η αποτύπωση του συγκεκριμένου άρθρου. Ωστόσο, ορισμένες διαδικασίες που εμπερικλείονται σε άλλα άρθρα και θεωρήθηκαν πολύ σημαντικές, αναπτύχθηκαν και αποτυπώθηκαν στην πλατφόρμα.

Στη συνέχεια, εξηγούνται οι λόγοι που η ιχνηλασιμότητα θεωρήθηκε τόσο σημαντική και οδήγησε στην ανάπτυξη και αποτύπωση στην πλατφόρμα ARIS Cloud του άρθρου 8 του ISO 9001:2015 στο οποίο εμπεριέχεται.

4.2 Η σημασία της ιχνηλασιμότητας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, έπειτα από πληθώρα σκανδάλων που έλαβαν χώρα, αποφάσισε την θέσπιση κανονισμών που αφορούν την εφοδιαστική αλυσίδα τροφίμων με την ιχνηλασιμότητα να αποτελεί το επιλεγμένο εργαλείο διαχείρισης για την ασφάλεια των ανθρώπων και για άλλα θέματα όπως η βιωσιμότητα του περιβάλλοντος και η ποιότητα των προϊόντων (Borit, 2016).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τον κανονισμό 178/2002 ορίζει την ιχνηλασιμότητα ως:

“Ιχνηλασιμότητα” σημαίνει ικανότητα να ιχνηλατείς και να ακολουθείς ένα τρόφιμο, μια ζωοτροφή, ένα ζωικό προϊόν ή υποκατάστατο του ή ενδεχόμενο να ενσωματωθεί σε τρόφιμο ή ζωοτροφή, σε όλα τα στάδια παραγωγής, διεργασίας ή διανομής.

Επίσης, η Ευρωπαϊκή επιτροπή στο δελτίο τύπου της (2005) σχετικά με την ιχνηλασιμότητα των τροφίμων και τις νέες κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ για να διευκολυνθεί η εφαρμογή της νομοθεσίας για τα τρόφιμα, αναφέρει ότι:

Οι νέες υποχρεωτικές απαιτήσεις για την ιχνηλασιμότητα εφαρμόζονται σε όλα τα τρόφιμα, τις ζωοτροφές, τα παραγωγικά ζώα και όλες τις κατηγορίες υπεύθυνων επιχειρήσεων της τροφικής αλυσίδας από το αγρόκτημα ως την μεταποίηση, την μεταφορά, την αποθήκευση, τη διανομή και την λιανική πώληση στον καταναλωτή. Στο σύστημα ιχνηλασιμότητας που εφαρμόζει κάθε υπεύθυνος επιχειρήσης του τομέα πρέπει να καταγράφονται συστηματικά στοιχεία για το όνομα, τη διεύθυνση του παραγωγού, το είδος των προϊόντων και την ημερομηνία συναλλαγής. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να φυλάσσονται για περίοδο 5 ετών και, εφόσον ζητηθούν, πρέπει να διατίθενται αμέσως στις αρμόδιες αρχές.

Ωστόσο, η ιχνηλασιμότητα βρίσκει μεγάλη εφαρμογή και στη βελτίωση της ποιότητας καθώς εντοπίζει εγκαίρως και διορθώνει τα σφάλματα που προκύπτουν στην παραγωγική διεργασία. Στην άποψη αυτή καταλήγει το άρθρο της meta smart factory (2022) όπου υποστηρίζεται πως η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των λαθών που συμβαίνουν στην παραγωγή και έχουν επιπτώσεις τόσο στην παραγωγική διεργασία όσο και στον κύκλο ζωής του προϊόντος, επιτρέπει διορθώσεις σε σύντομο χρονικό διάστημα.

4.3 Εγχειρίδια των Συστημάτων Διοίκησης

Στην ενότητα αυτή αναπτύσσονται τα εγχειρίδια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) και του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (Σ.Δ.Α.Τ.) που σχετίζονται με το ISO 9001:2015 και το ISO 22000:2018 αντίστοιχα.

4.3.1 Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε.Σ.Δ. – 01	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	
Εκπόνηση: 19/09/2022	Έγκριση: 20/09/2022

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επιχείρηση “PARNASSOS DAIRY S.A.” είναι ανώνυμος εταιρεία η οποία ιδρύθηκε τον Μάρτιο του 2015 και εδρεύει στην Λειβαδιά, στην οδό Παπαφλέσσα 1. Το προσωπικό της απαριθμείται στα 70 άτομα διαφόρων ειδικοτήτων και το αντικείμενο της είναι η παραγωγή και η εμπορία γιαούρτης. Ως στόχος της επιχείρησης ορίζεται η ικανοποίηση των πελατών που προκύπτει από την σταθερή ποιότητα του προσφερόμενου προς αυτούς προϊόντος και τη συνεχή βελτίωση που προκύπτει τόσο από εξωτερικά όσο και από εσωτερικά ερεθίσματα.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Η δομή του Εγχειριδίου ομοιάζει με την αντίστοιχη του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, προκειμένου να διευκολυνθεί ο αναγνώστης και να κατανοήσει την πολιτική της επιχείρησης, τις διαδικασίες που πραγματοποιούνται και τον τρόπο με τον οποίο αυτές τεκμηριώνονται. Επιπρόσθετα, οι παραπομπές στις αντίστοιχες διαδικασίες σε όλη την έκταση του κειμένου βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση του ενώ στα παραρτήματα εκτός από την πολιτική ποιότητας, συγκεντρώνεται το σύνολο

των διαδικασιών, των εντύπων επικοινωνίας και το οργανόγραμμα της επιχείρησης. Το εγχειρίδιο υπόκειται σε αναθεωρήσεις και είναι ελεγχόμενης διάθεσης.

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Το παρόν Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας έχει εκπονηθεί βάσει του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015.

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι όροι και οι ορισμοί που αναφέρονται στο Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, στις Διαδικασίες και στα Έντυπα τεκμηρίωσης είναι οι ακόλουθοι:

Πρώτες ύλες: με τον όρο αυτόν περιγράφονται όλες οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται τόσο για τη σύνθεση του χαρμανιού όσο για την οξίνισή του και τις αποτελούν το φρέσκο γάλα, η κρέμα γάλακτος και οι καλλιέργειες (μαγιά).

Υλικά συσκευασίας: με τον όρο αυτόν περιγράφονται τα υλικά στα οποία συσκευάζεται το τελικό χύμα προϊόν και τα αποτελούν οι παλέτες, οι μεμβράνες περιτύλιξης, τα κύπελλα, οι τάπες, οι χαρτόδισκοι, η κόλλα και οι ετικέτες.

Χαρμάνι: με τον όρο αυτόν εννοείται η σύνθεση των πρώτων υλών.

Παστερίωση: ως παστερίωση ορίζεται η θερμική επεξεργασία την οποία υφίσταται το χαρμάνι προκειμένου να αδρανοποιηθούν οι παθογόνοι μικροοργανισμοί.

Επάωση: ως επάωση ορίζεται το στάδιο της παραγωγής όπου το παστεριωμένο χαρμάνι αφού δεχθεί την καλλιέργεια (μαγιά), παραμένει σε αδράνεια για ορισμένο χρονικό διάστημα ώστε να οξινιστεί και να διαμορφωθεί σε τελικό χύμα προϊόν.

Τελικό χύμα προϊόν: με τον όρο αυτόν εννοείται το προϊόν οξίνισης που είναι έτοιμο για να συσκευαστεί.

Προϊόν: το προϊόν είναι το συσκευασμένο γιαούρτι, έτοιμο προς πώληση.

Προμηθευτές: οι προμηθευτές της επιχείρησης διακρίνονται σε προμηθευτές πρώτων υλών και σε προμηθευτές υλικών συσκευασίας.

Πελάτες: οι πελάτες της επιχείρησης είναι είτε χονδρικής είτε λιανικής και αποτελούν τους τελικούς αποδέκτες του παραγόμενου προϊόντος.

Εξοπλισμός: με τον όρο αυτόν περιγράφεται οποιαδήποτε διάταξη που συμβάλει μέσα από την λειτουργία της στη διαμόρφωση του τελικού προϊόντος και συγκαταλέγονται η δεξαμενή ανάμειξης, ο παστεριωτήρας, οι γεμιστικές γραμμές και οι συσκευαστικές γραμμές.

Αποθηκευτικός ψυχόμενος χώρος: με τον όρο αυτόν εννοείται ο χώρος στον οποίο αποθηκεύεται το συσκευασμένο προϊόν μέχρι την πώλησή του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας

Στην παρούσα παράγραφο πραγματοποιείται ο προσδιορισμός των εξωτερικών και εσωτερικών παραγόντων που επηρεάζουν τη στρατηγική της επιχείρησης. Δεδομένου ότι η επιρροή τους ενδέχεται να είναι σημαντική, είναι απαραίτητη η αξιολόγησή τους.

Οι εξωτερικοί παράγοντες είναι οι ακόλουθοι:

- Η ισχύουσα νομοθεσία που πλαισιώνει την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων
- Ο ενιαίος φορέας ελέγχου τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.) που διεξάγει ελέγχους για την προστασία των καταναλωτών
- Το τοπικό επιμελητήριο που προασπίζεται τα συμφέροντα των επιχειρήσεων της περιοχής
- Οι ανταγωνιστικές επιχειρήσεις που υπάρχουν στην ευρύτερη περιοχή
- Το πιεστικό οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο καλείται να ανταπεξέλθει η επιχείρηση
- Οι εσωτερικοί παράγοντες είναι οι ακόλουθοι:
- Οι αξίες και η κουλτούρα που προάγονται από τη διοίκηση
- Οι γνώσεις που αποκτώνται από την συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού
- Οι φυσικοί πόροι που διαθέτει η επιχείρηση (υποδομές και εξοπλισμός) που αποτελούν τα θεμέλια για την εκτέλεση των διεργασιών

Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών

Η επιχείρηση προσδιορίζει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και καταγράφει τις ανάγκες που πρέπει να καλυφθούν. Ειδικότερα:

- Διοίκηση: αύξηση πόρων, καλή φήμη, ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών
- Εργαζόμενοι: ικανοποιητικές μισθολογικές απολαβές, ασφάλεια, ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον
- Πελάτες: ποιότητα και ασφάλεια των προϊόντων, προσιτές τιμές
- Προμηθευτές: συνέπεια, σταθερότητα, αύξηση πόρων
- Θεσμικό πλαίσιο: τήρηση νομοθεσίας

Προσδιορισμός του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Η επιχείρηση, έχοντας λάβει υπ' όψιν τους εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες που αναλύθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, προσδιορίζει το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας ως: “ Παραγωγή και εμπορία γιαούρτης”.

Διαχείριση διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας

Στην παράγραφο αυτή εντοπίζονται όλες οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της επιχείρησης και αποτυπώνονται σε συγκεκριμένες διεργασίες. Στη συνέχεια, προσδιορίζονται όλα τα επιμέρους στοιχεία τους, οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν και τα στοιχεία που απαιτούνται για τον έλεγχό τους ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση. Σε κάθε διεργασία, τηρούνται τεκμηριωμένες πληροφορίες (διαδικασίες και έντυπα επικοινωνίας) οι οποίες ελέγχονται ως προς την προσπελασιμότητά τους, το χρόνο τήρησής τους και την ενεργότητά τους. Το ιεραρχικό σύστημα τεκμηρίωσης που ακολουθεί η επιχείρηση διαρθρώνεται σε τρία επίπεδα όπως δείχνει το σχήμα:

Πολιτική για την ποιότητα (παρέχεται από το εγχειρίδιο ποιότητας)

Διεργασίες



Διαδικασίες



Εξειδικευμένες Οδηγίες – Έντυπα επικοινωνίας

ΗΓΕΣΙΑ

Γενικά

Η ανώτατη διοίκηση της επιχείρησης διαδραματίζει ηγετικό ρόλο και δεσμεύεται για την λειτουργία με αποτελεσματικό τρόπο και τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας. Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται μέσω:

- της κατάλληλης πολιτικής ποιότητας και των συμβατών στόχων ποιότητας (Δ – 01)
- της ενσωμάτωσης των απαιτήσεων του συστήματος διαχείρισης ποιότητας στις διεργασίες της επιχείρησης
- προώθησης της προσέγγισης διακινδύνευσης – risk management: Αξιοποίηση ευκαιριών – Αντιμετώπιση απειλών (Δ – 02)
- εξασφάλισης των αναγκαίων πόρων που αποτελεί και την πιο σημαντική δέσμευση
- παρακολούθησης των αποτελεσμάτων του συστήματος διαχείρισης ποιότητας για συνεχή βελτίωση

Εστίαση στον πελάτη

Η διοίκηση δεσμεύεται για την ικανοποίηση των πελατών μέσω:

- αναγνώρισης και ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών με κατάλληλους μηχανισμούς και μετρήσεις (Δ – 04)
- εντοπισμού και αξιοποίησης των ευκαιριών και αντιμετώπισης των απειλών που επηρεάζουν το προϊόν της (Δ – 02)
- εστίασης στη βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη προσπαθώντας να ταυτιστεί η προσφερόμενη ποιότητα με την προσδοκώμενη από τον καταναλωτή (Δ – 04)

Πολιτική

Καθιέρωση πολιτικής ποιότητας

Η διοίκηση της επιχείρησης διαμορφώνει και υλοποιεί την πολιτική ποιότητας (παράρτημα 11.1) η οποία:

- ικανοποιεί τα συμφέροντα της επιχείρησης
- εμπεριέχει και ανασκοπεί τους στόχους για την ποιότητα της επιχείρησης στα χρονικά διαστήματα που έχουν οριστεί (Δ – 01)
- εμπεριέχει τη δέσμευση για την ικανοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου
- εμπεριέχει τη δέσμευση για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Επικοινωνία της πολιτικής ποιότητας

Σχετικά με την επικοινωνία, η πολιτική ποιότητας θα πρέπει να είναι:

- ενημερωμένη και διαθέσιμη ως τεκμηριωμένη πληροφορία
- αντιληπτή και εφαρμοστέα σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης
- προσβάσιμη στα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη
- Ρόλοι, ευθύνες και αρμοδιότητες εντός του οργανισμού

Ο καθορισμός του οργανογράμματος, της ευθύνης και της ακριβούς περιγραφής θέσης διασφαλίζουν ότι:

- η επιχείρηση είναι σωστά δομημένη και οργανωμένη για την εύρυθμη λειτουργία της
- το σύνολο των εργαζόμενων είναι πλήρως ενημερωμένο, καταρτισμένο και υπεύθυνο για το ρόλο που του έχει ανατεθεί
- η διασύνδεση και η επικοινωνία μεταξύ εργαζόμενων κάθε βαθμίδας πραγματοποιείται όπως έχει οριστεί από το οργανόγραμμα

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ενέργειες για αντιμετώπιση απειλών και αξιοποίηση ευκαιριών

Η επιχείρηση με το σχεδιασμό της, αφενός μεν εντοπίζει και αξιοποιεί τις ευκαιρίες, αφετέρου δε αναγνωρίζει και ιεραρχεί τις απειλές (Δ – 02) ώστε να:

- επιτυγχάνονται οι απώτεροι στόχοι όπως έχουν οριστεί από τη διοίκηση
- αναχαιτίζονται οι εσωτερικοί κίνδυνοι που ελλοχεύουν ή οι εξωτερικές απειλές που προκύπτουν
- δράττονται οι ευκαιρίες που προσφέρονται από το εξωτερικό ή εσωτερικό περιβάλλον

Στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός για την επίτευξή τους

Η επιχείρηση προσδιορίζει και τεκμηριώνει τόσο τους στόχους ποιότητας όσο και τους αντίστοιχους δείκτες μέτρησης (Δ – 01). Οι δείκτες μέτρησης συμβαδίζουν με την πολιτική ποιότητας, παρακολουθούνται συστηματικά και αναθεωρούνται όταν χρειάζεται ενώ προσαρμόζονται κατά περίπτωση στις τρέχουσες απαιτήσεις.

Σχεδιασμός αλλαγών

Οι αλλαγές στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητο από τη διοίκηση, πραγματοποιούνται με σχεδιασμό ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση από την προηγούμενη κατάσταση στην επόμενη. Σε κάθε περίπτωση συνυπολογίζονται ο επιδιωκόμενος στόχος, οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν, ο επαναπροσδιορισμός των ρόλων και η διαθεσιμότητα των πόρων.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πόροι

Γενικά

Η διαχείριση πόρων αποτελεί το μεγαλύτερο τμήμα της επιχείρησης στην παράγραφο της υποστήριξης και αναφέρεται στους ανθρώπινους πόρους, στον εξοπλισμό, τις υποδομές και το περιβάλλον εργασίας. Οι εν λόγω πόροι υπόκεινται σε παρακολούθηση και μέτρηση.

Προσωπικό

Η επιχείρηση εστιάζει σε μεγάλο βαθμό στο προσωπικό της διότι είναι το στοιχείο που κατέχει την τεχνογνωσία και την εμπειρία να φέρει εις πέρας τους στόχους που έχουν οριστεί από τη διοίκηση. Για τον λόγο αυτό, πραγματοποιούνται συνεχείς εκπαιδεύσεις (Δ – 03) και παρέχονται κίνητρα για την βέλτιστη απόδοση.

Υποδομή

Η διοίκηση και οι διευθυντές των τμημάτων παρακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις σύγχρονες απαιτήσεις με σκοπό να εφοδιάζουν την εγκατάσταση με εξοπλισμό νέας τεχνολογίας, να αντικαθιστούν εκείνον που έχει ολοκληρώσει τον κύκλο ζωής του (Δ – 21) και να δημιουργούν νέους χώρους όπου η ανάγκη το καλεί.

Περιβάλλον λειτουργίας διεργασιών

Το περιβάλλον στο οποίο διετελούνται οι διεργασίες διακρίνεται από ελεγχόμενες συνθήκες καθώς υπάρχουν διακριβωμένα όργανα που πραγματοποιούν μετρήσεις (Δ – 22) και αρμόδιο προσωπικό που τις παρατηρεί και τις τεκμηριώνει.

Σχετικά με το προσωπικό, εργάζεται σε ένα καθαρό περιβάλλον (Δ – 23) απουσία ενδομαδικών και διομαδικών συγκρούσεων καθώς η διοίκηση και οι διευθύνσεις των τμημάτων εργάζονται ομαδικά για την απόσβεσή τους.

Παρακολούθηση και μέτρηση πόρων

Γενικά

Η επιχείρηση δεσμεύεται να εξασφαλίζει τους απαιτούμενους πόρους για την εύρυθμη λειτουργία της και την προσφορά σταθερής ποιότητας στους πελάτες ώστε να είναι ικανοποιημένοι. Με τους ελέγχους ποιότητας που πραγματοποιούνται στο εργαστήριο αλλά και με όργανα που είναι προσαρτημένα στο σύγχρονο εξοπλισμό της, παρακολουθεί και μετρά τους πόρους σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διεργασίας. Τα όργανα και γενικά οι χρησιμοποιούμενες συσκευές ελέγχου διακριβώνονται (Δ – 22), βαθμονομούνται σύμφωνα με πρότυπα και φυλάσσονται σε κατάλληλους χώρους. Η βαθμονόμηση δε των οργάνων τηρείται σε αρχείο στην περίπτωση που ζητηθεί από το αρμόδιο προσωπικό.

Ιχνηλασιμότητα μετρήσεων

Η ιχνηλασιμότητα αποτελεί πλέον νομική υποχρέωση (κανονισμός 178/2002) για τις επιχειρήσεις τροφίμων. Για τον λόγο αυτόν η επιχείρηση αφενός μεν αποτυπώνει σε έγγραφα τα αποτελέσματα, αφετέρου δε μέσω του λογισμικού E.R.P. και του καταγραφικού του Control Room καθίσταται δυνατή η αναζήτηση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων όταν παραστεί η ανάγκη.

Επιχειρησιακή γνώση

Η επιχειρησιακή γνώση προέρχεται είτε ενδογενώς (αποκτηθείσα εμπειρία, προγράμματα βελτίωσης, υποδείξεις προσωπικού) είτε εξωγενώς (πρότυπα συστήματα διοίκησης, συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα, ενδιαφερόμενα μέρη).

Επαγγελματική επάρκεια

Η επιχείρηση έχει καταναείμει το προσωπικό σύμφωνα με τις δεξιότητες, την επαγγελματική εμπειρία και την ακαδημαϊκή κατάρτιση του με τρόπο που διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της. Επιπρόσθετα, οι συνεχείς εκπαιδεύσεις (Δ-03) που οργανώνονται από τον υπεύθυνο ποιότητας και πραγματοποιούνται από εκπαιδευτικά ιδρύματα, συμβάλλουν στο άρτια προετοιμασμένο προσωπικό.

Ευαισθητοποίηση

Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού όλων των βαθμίδων σχετίζεται άμεσα με τη γνωστοποίηση:

- της πολιτικής διαχείρισης ποιότητας
- τους επικαιροποιημένους στόχους ποιότητας οι οποίοι προκύπτουν είτε από την ετήσια ανασκόπηση είτε από έκτακτο συμβούλιο
- της συμβολής των εργαζομένων στο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα και στη συνεχή βελτίωση
- των συνεπειών που προκύπτουν από την μη συμμόρφωση

Επικοινωνία

Η επικοινωνία της επιχείρησης διακρίνεται σε εσωτερική και εξωτερική. Στην πρώτη περίπτωση πραγματοποιείται μέσω των εγγράφων (αναλόγως της προσβασιμότητας) του τοπικού δικτύου (intranet) και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στη δεύτερη περίπτωση η επικοινωνία επιτυγχάνεται επίσης με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αλλά και με τη σελίδα της επιχείρησης στο διαδίκτυο (internet). Επιπλέον, έχει δημιουργηθεί συγκεκριμένος διάυλος επικοινωνίας με τους καταναλωτές (κέντρο ενημέρωσης καταναλωτή) όπου καταγράφεται η ικανοποίησή τους (Δ - 04) ή ενδεχόμενα παράπονα από την επιχείρηση που οδηγούν στη συνεχή βελτίωση (Δ-19).

Τεκμηριωμένες πληροφορίες

Γενικά

Η επιχείρηση εκπονεί τεκμηριωμένες πληροφορίες οι οποίες πληρούν τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- συγκεκριμένη κωδικοποίηση που τις καθιστά εύκολα ταυτοποιήσιμες
- κατάλληλη μορφή και προστασία
- δυνατότητα ανασκόπησης και έγκρισης

Δημιουργία και επικαιροποίηση

Τα διευθυντικά στελέχη όλων των τμημάτων είναι επιφορτισμένα με τη δημιουργία τεκμηριωμένων πληροφοριών όταν προκύπτει ανάγκη για κάτι νέο ή την επικαιροποίηση των ήδη υπάρχοντων σε περίπτωση που αποφασιστούν τροποποιήσεις. Η κωδικοποίηση που χρησιμοποιείται για τη σύνταξη νέων τεκμηριωμένων πληροφοριών είναι απλή και περιγράφεται στην αντίστοιχη διαδικασία (Δ – 05).

Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών

Απαιτούμενες τεκμηριωμένες πληροφορίες

Οι τεκμηριωμένες πληροφορίες χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, επικαιροποίηση και άμεση διαθεσιμότητα στο προσωπικό που έχει πρόσβαση σε αυτές.

Έλεγχος τεκμηριωμένων πληροφοριών

Τα αρχεία των εγγράφων ελέγχονται με τις ακόλουθες ενέργειες (Δ-05):

- διανομή και πρόσβαση στα αρχεία αναλόγως της διάθεσης που έχει θεσπιστεί από τη διοίκηση και τον υπεύθυνο ποιότητας (εμπιστευτικό, ελεγχόμενης διάθεσης).
- αποθήκευση και διατήρηση με συγκεκριμένο τρόπο για τον εύκολο εντοπισμό τους
- παρακολούθηση των αλλαγών (τρέχουσα έκδοση) και απόσυρση των μη ισχυόντων εγγράφων

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Το παρόν κεφάλαιο αποτελεί το σκληρό πυρήνα της επιχείρησης και την περιγράφει ως ένα δίκτυο διεργασιών που αλληλεπιδρούν με τέτοιον τρόπο ώστε να συσχετιστούν άμεσα ή έμμεσα με την αλυσίδα αξίας.

Σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος λειτουργιών

Η διασφάλιση σταθερής ποιότητας του προϊόντος προκύπτει από το σχεδιασμό, την λειτουργία και τον έλεγχο των λειτουργιών των οποίων τα αποτελέσματα τεκμηριώνονται. Η εν λόγω τεκμηρίωση προσδιορίζει και καταγράφει τις προδιαγραφές των προϊόντων, ορίζει τους πόρους που απαιτούνται για την λειτουργία και τους ελέγχους που διενεργούνται.

Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες

Επικοινωνία με πελάτες

Η επιχείρηση έχει δημιουργήσει το κέντρο ενημέρωσης καταναλωτή το οποίο παρέχει πληροφορίες για το προϊόν, μετρά την ικανοποίησή τους και δέχεται ανατροφοδότηση (Δ- 04). Επίσης, μέσω του ίδιου κέντρου πραγματοποιείται η διαχείριση των παραπόνων που έχουν οι πελάτες (Δ – 19).

Προσδιορισμός απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες

Ο προσδιορισμός των απαιτήσεων του καταναλωτή έγκειται στο γεγονός ότι η επιχείρηση επιδιώκει να ταυτίσει την προσφερόμενη με την προσδοκώμενη ποιότητα. Στην προκειμένη περίπτωση οι καταναλωτές προσδοκούν συγκεκριμένα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά, τα οποία έχουν εντοπιστεί και έχουν καταγραφεί στις προδιαγραφές.

Εκτός από τον καταναλωτή, η νομοθεσία αποτελεί ένα πεδίο που χρήζει προσοχής. Η επιχείρηση εναρμονίζεται πλήρως με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία για τον εντοπισμό τους και την ενημέρωση των άμεσα εμπλεκόμενων (Δ – 20).

Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες

Η ανασκόπηση των απαιτήσεων του καταναλωτή επιτυγχάνεται με το λογισμικό που διαθέτει η επιχείρηση στο οποίο καταχωρούνται τα προϊόντα που εξέρχονται και με τον τρόπο αυτόν υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης των παραγγελιών και των συμβάσεων που έχουν συναφθεί.

Αλλαγές των απαιτήσεων σχετικών με προϊόντα και υπηρεσίες

Η επιχείρηση παρακολουθεί τις τάσεις της αγοράς, τη νομοθεσία (Δ – 20), την ικανοποίηση των πελατών της (Δ – 04) και σε συνδυασμό με τους διαθέσιμους πόρους, προχωρά σε αλλαγές των προϊόντων και των υπηρεσιών της χωρίς να υποβαθμίζεται η ποιότητα τους. Σε κάθε περίπτωση αλλαγής, ενημερώνεται το προσωπικό αλλά και οι πελάτες.

Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων

Η επιχείρηση δεν έχει δημιουργήσει ακόμα τμήμα έρευνας και ανάπτυξης.

Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών

Γενικά

Τα προϊόντα από προμηθευτές που εισέρχονται στην επιχείρηση (πρώτες ύλες για την παραγωγή των προϊόντων και υλικά συσκευασίας) ελέγχονται ως προς την καταλληλότητά τους και την τήρηση των προδιαγραφών (Δ - 07, Δ – 13). Επιπλέον, οι προμηθευτές αναλόγως την αξιοπιστία τους και την συνέπειά τους στις υποχρεώσεις τους, αξιολογούνται (Δ– 06) και τα αποτελέσματα τηρούνται σε σχετικά αρχεία.

Τύπος και έκταση ελέγχου

Οι έλεγχοι των πρώτων υλών και των υλικών συσκευασίας διενεργούνται από το εργαστήριο και τα αποτελέσματα των αναλύσεων τεκμηριώνονται στο αντίστοιχο έντυπο επικοινωνίας. Επίσης, η καταλληλότητα των προμηθευτών αξιολογείται από την επιχείρηση. Στην περίπτωση δε που υπάρχουν αποκλίσεις από τις προδιαγραφές, ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία (Δ – 08).

Πληροφορίες που γνωστοποιούνται στους εξωτερικούς παρόχους

Η επιχείρηση επικοινωνεί με συγκεκριμένο τρόπο με τους εξωτερικούς παρόχους προκειμένου να προμηθευθεί πρώτες ύλες, υλικά συσκευασίας ή εξοπλισμό και τους γνωστοποιεί τις προδιαγραφές που πρέπει να πληρούν τα προϊόντα τους (Δ – 21). Επίσης, η επιχείρηση γνωστοποιεί πληροφορίες στους εξωτερικούς παρόχους που σχετίζονται με θέματα μη συμμόρφωσης (Δ – 08).

Παραγωγή προϊόντων και παροχή υπηρεσιών

Έλεγχος παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών

Στην παράγραφο αυτή περιγράφεται πως η επιχείρηση εξετάζει:

- το σχεδιασμό των διεργασιών (Δ– 07, Δ– 10, Δ – 12, Δ – 13, Δ – 14, Δ – 15, Δ – 16, Δ – 17)
- τη διαχείριση δυνητικών μη συμμορφώσεων (Δ – 08)
- την ανάκληση προϊόντων (Δ – 09)
- τις εξειδικευμένες οδηγίες
- την καταλληλότητα του εξοπλισμού και τη συντήρησή του (Δ – 21)
- την καταλληλότητα του προσωπικού
- τις προδιαγραφές των προϊόντων

- τους λειτουργικούς στόχους

Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα

Η επιχείρηση κωδικοποιεί με αριθμό παρτίδας κάθε εισερχόμενο (πρώτες ύλες, υλικά συσκευασίας) και κάθε εξερχόμενο συσκευασμένο προϊόν (Δ – 25) η οποία καταχωρείται στο μηχανογραφημένο σύστημα. Με τον τρόπο αυτόν καθίσταται εύκολος ο εντοπισμός της, σε οποιοδήποτε σημείο βρίσκεται στην περίπτωση που χρειαστεί να δοθεί κάποια πληροφορία ή να πραγματοποιηθεί ανάκληση της παρτίδας (Δ – 09).

Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς παρόχους

Η επιχείρηση αποθηκεύει στον ίδιο χώρο (ψυχόμενος αποθηκευτικός χώρος) τα προϊόντα που παράγει για πελάτες και αποτελούν ιδιοκτησία τους. Ωστόσο, φέρουν διαφορετική σήμανση και διαφορετικό τρόπο στοίχισης ώστε να είναι ευδιάκριτα από τους εργαζόμενους που εκτελούν τις παραγγελίες. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η διοίκηση δεσμεύεται για την ασφαλή αποθήκευσή τους και τις συμφωνηθείσες προδιαγραφές.

Διαφύλαξη

Τα προϊόντα μετά τη συσκευασία τους διατηρούνται σε κατάλληλο ψυχόμενο αποθηκευτικό χώρο σύμφωνα με την αντίστοιχη διαδικασία (Δ – 12) όπου πραγματοποιείται καταγραφή της θερμοκρασίας από σχετικά όργανα. Στην ίδια διαδικασία περιγράφεται η ενέργεια σε ενδεχόμενη απόκλιση από τις προδιαγραφές. Στο στάδιο της αποθήκευσης τηρείται αυστηρά η αρχή First In – First Out (FIFO)

Δραστηριότητες μετά την παράδοση

Η επιχείρηση ενσωματώνοντας τις απαιτήσεις που σχετίζονται με το νομοθετικό πλαίσιο, τους ενδεχόμενους κινδύνους για τη δημόσια υγεία, τη διάρκεια ζωής των προϊόντων και τη φήμη της, έχει αναπτύξει δραστηριότητες που έπονται της παράδοσης των προϊόντων (Δ – 17). Οι δραστηριότητες αυτές σχετίζονται επίσης με αλλαγές στα χαρακτηριστικά των προϊόντων όπως η αλλαγή της διάρκειας ζωής τους.

Έλεγχος αλλαγών

Η επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη την ικανοποίηση των πελατών (Δ – 04), τη διαχείριση των παραπόνων (Δ – 19) και την παρακολούθηση νόμων και κανονισμών (Δ – 20), προχωρεί σε αλλαγές των προϊόντων της. Ωστόσο, οποιαδήποτε αλλαγή πραγματοποιηθεί, κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και τεκμηριώνεται σε αντίστοιχο έντυπο επικοινωνίας.

Αποδέσμευση προϊόντων και υπηρεσιών

Η αποδέσμευση των προϊόντων πραγματοποιείται μόνο από το τμήμα του ελέγχου ποιότητας και μόνο στην περίπτωση που οι έλεγχοι στους οποίους έχουν υποβληθεί τα προϊόντα είναι επιτυχείς. Ως εκ τούτου, για κάθε προϊόν που αποδεσμεύεται από την επιχείρηση, μέσω αντίστοιχης διαδικασίας (Δ – 16), η επιχείρηση δεσμεύεται για την ποιότητα και την ασφάλεια του πελάτη.

Έλεγχος εξερχόμενων μη – συμμορφούμενων αποτελεσμάτων

Η επιχείρηση διασφαλίζει μέσω των πολλαπλών ελέγχων που διενεργούνται σε όλα τα στάδια πως όλα τα προϊόντα που υπάρχουν στις εγκαταστάσεις της είναι εντός προδιαγραφών. Στην περίπτωση που προκύψουν αποκλίσεις από τις προδιαγραφές, διαχειρίζονται σύμφωνα με την αντίστοιχη διαδικασία (Δ – 08). Επιπλέον, τα μη συμμορφούμενα προϊόντα, φέρουν σήμανση και βρίσκονται σε συγκεκριμένο

ελεγχόμενο χώρο. Οι ενέργειες που πραγματοποιούνται για την μεταχείρισή τους, τεκμηριώνονται σε σχετικό αρχείο και όταν απαιτείται ενημερώνονται οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση

Γενικά

Η επιχείρηση μέσω δεικτών ποιότητας που έχει ορίσει, ελέγχει την ορθή εκτέλεση των διεργασιών εντοπίζοντας εγκαίρως αποκλίσεις τόσο από τις ίδιες τις διεργασίες όσο και από τις προδιαγραφές των προϊόντων. Επιπλέον, η διαχείριση της ικανοποίησης των πελατών (Δ – 04) και των παραπόνων τους (Δ – 19) παρέχει πληροφόρηση σχετικά με την ικανοποίησή τους και συμβάλει στον έλεγχο και τη διόρθωση των διεργασιών. Όλα τα παραπάνω, συνυπολογίζονται στην ανασκόπηση των συστημάτων διαχείρισης (Δ – 01) και στην αξιολόγηση των επιδόσεων.

Ικανοποίηση του πελάτη

Η επιχείρηση έχει ορίσει συγκεκριμένη διαδικασία στην οποία καταγράφεται η ικανοποίηση του πελάτη (Δ – 04) και οι προτάσεις του για βελτίωση των προϊόντων. Το ερωτηματολόγιο που τους διατίθεται προς συμπλήρωση, παρέχει στη διοίκηση όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες για να σχηματίσει ολοκληρωμένη άποψη για τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να ταυτιστεί η προσφερόμενη ποιότητα με την αντιληπτή από τους πελάτες.

Ανάλυση και αξιολόγηση

Η επιχείρηση μετά τη συλλογή των στοιχείων σχετικών με την ικανοποίηση των πελατών, τη διαχείριση παραπόνων, την αξιοποίηση ευκαιριών – αντιμετώπιση απειλών, την αξιολόγηση προμηθευτών και τα αποτελέσματα των δεικτών ποιότητας, αναλύει και αξιολογεί όλα τα δεδομένα στην ετήσια ανασκόπηση με σκοπό τη συνεχή βελτίωση.

Εσωτερική επιθεώρηση

9.2.1 Η επιχείρηση πραγματοποιεί εσωτερική επιθεώρηση (Δ – 11) προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι εναρμονίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.

9.2.2 Σύμφωνα με την αντίστοιχη διαδικασία (Δ – 11) η εσωτερική επιθεώρηση πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο ή νωρίτερα στην περίπτωση που συμβεί κάποιο σημαντικό συμβάν. Σκοπός της εσωτερικής επιθεώρησης είναι ο εντοπισμός πιθανών αποκλίσεων στις διαδικασίες, προκειμένου να διορθωθούν. Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων τεκμηριώνονται και τηρούνται σε σχετικό αρχείο.

Ανασκόπηση από τη διοίκηση

Γενικά

Η ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Δ – 01) πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο. Στη διαδικασία αυτήν θεσπίζονται γενικοί στόχοι για τη χρονιά που ακολουθεί και καθορίζονται προγράμματα βελτίωσης.

Εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη διοίκηση

Η ομάδα Α (όπως περιγράφεται στην αντίστοιχη διαδικασία) αφού συγκεντρώσει τα τεκμηριωμένα στοιχεία που σχετίζονται με:

- τις εσωτερικές επιθεωρήσεις
- τους δείκτες επίδοσης
- την ανατροφοδότηση από τους καταναλωτές
- τις προληπτικές – διορθωτικές ενέργειες
- την αξιοποίηση ευκαιριών – αντιμετώπιση απειλών
- την αξιολόγηση προμηθευτών
- τη διαχείριση μη συμμορφώσεων
- τη νομοθεσία

ορίζει την ημερομηνία που θα διενεργηθεί η ανασκόπηση (Δ – 01).

Αποτελέσματα της ανασκόπησης διοίκησης

Τα αποτελέσματα της ανασκόπησης διοίκησης τεκμηριώνονται στο αντίστοιχο έντυπο (Ε – 12) και αφορούν τον καθορισμό στόχων έπειτα από μια εφ’ όλης της ύλης σύσκεψη πάνω σε θέματα που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Η πραγματοποίηση των θεσπισμένων στόχων οδηγεί την επιχείρηση στη συνεχή βελτίωση.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Γενικά

Η επιχείρηση έχοντας ως απώτερο στόχο τη συνεχή βελτίωση, προσδοκεί να εκμηδενίσει τα ελαττώματα στην παραγωγική διεργασία και να αυξήσει την ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών.

Μη συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες

Ενέργειες

Η επιχείρηση, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης, έχει θεσπίσει προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες (Δ – 08) ώστε να διασφαλίζει την απαλοιφή των αιτιών που προκαλούν αστοχίες τόσο στις διεργασίες όσο και στα τελικά προϊόντα. Στην περίπτωση της πρόληψης, αναγνωρίζονται οι κίνδυνοι και διαχειρίζονται σε αρχικό στάδιο ώστε να μην προκληθούν αποκλίσεις. Στην περίπτωση της διόρθωσης, αναγνωρίζονται οι μη συμμορφώσεις και λαμβάνονται μέτρα για την καταστολή των δυσλειτουργιών.

Τεκμηριωμένες πληροφορίες

Η επιχείρηση στην περίπτωση που διαπιστώνονται μη συμμορφώσεις, ακολουθεί τη διαδικασία που προβλέπεται (Δ – 08) και τεκμηριώνει τα αποτελέσματα στο αντίστοιχο έντυπο (Ε – 07).

Συνεχής βελτίωση

Τα προγράμματα βελτίωσης είναι μια συνισταμένη των αποτελεσμάτων του ελέγχου διεργασιών, των εσωτερικών επιθεωρήσεων (Δ – 11), της διόρθωσης των υφιστάμενων προβλημάτων και της ανατροφοδότησης των καταναλωτών (Δ – 04, Δ – 19). Όλα τα προαναφερθέντα παρακολουθούνται μέσω δεικτών και σε συνδυασμό με τις ετήσιες αποφάσεις της διοίκησης (Δ – 01), οδηγούν το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της επιχείρησης στη συνεχή βελτίωση.

4.3.2 Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε.Σ.Δ. – 02	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων	
Εκπόνηση: 19/09/2022	Έγκριση: 20/09/2022

ΣΚΟΠΟΣ

Εισαγωγικά, η επιχείρηση “ PARNASSOS DAIRY S.A.” είναι ανώνυμος εταιρεία η οποία ιδρύθηκε τον Μάρτιο του 2015 και εδρεύει στην Λειβαδιά, στην οδό Παπαφλέσσα 1. Το προσωπικό της απαριθμείται στα 70 άτομα διαφόρων ειδικοτήτων και το αντικείμενο της είναι η παραγωγή και η εμπορία γιαούρτης. Ως στόχος της επιχείρησης ορίζεται η ικανοποίηση των πελατών που προκύπτει από την σταθερή ποιότητα του προσφερόμενου προς αυτούς προϊόντος.

Το παρόν Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της επιχείρησης “PARNASSOS DAIRY S.A.” και έχει εκπονηθεί βάσει του προτύπου 22000:2018. Αποτελεί έγγραφο ελεγχόμενης διάθεσης και υπόκειται σε αναθεωρήσεις. Η δομή του Εγχειριδίου είναι ίδια με το προαναφερθέν πρότυπο.

Στο Εγχειρίδιο περιγράφονται:

- Η πολιτική ασφάλειας των τροφίμων που εφαρμόζει η επιχείρηση
- Ο σχεδιασμός για τη διαχείριση ευκαιριών και απειλών
- Οι πόροι με τους οποίους η επιχείρηση δεσμεύεται να υλοποιήσει την πολιτική της
- Οι τεκμηριωμένες πληροφορίες που τηρούνται
- Τα προαπαιτούμενα προγράμματα και η μελέτη HACCP

Όλα τα προαναφερθέντα ανασκοπούνται ετησίως (Δ – 01) με στόχο τη συνεχή βελτίωση.

ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

Το παρόν εγχειρίδιο ενσωματώνει μέσω παραπομπών, στοιχεία άλλων δημοσιεύσεων που είναι οι ακόλουθες:

- Σύστημα H.A.C.C.P.
- Condex Alimentarius

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Για την εξυπηρέτηση των σκοπών του παρόντος Εγχειριδίου εφαρμόζονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

- *Πρώτες ύλες*: με τον όρο αυτόν περιγράφονται όλες οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται τόσο για τη σύνθεση του χαρμανιού όσο για την οξίνισή του και τις αποτελούν το φρέσκο γάλα, η κρέμα γάλακτος και οι καλλιέργειες (μαγιά).
- *Υλικά συσκευασίας*: με τον όρο αυτόν περιγράφονται τα υλικά στα οποία συσκευάζεται το τελικό χύμα προϊόν και τα αποτελούν οι παλέτες, οι μεμβράνες περιτύλιξης, τα κύπελλα, οι τάπες, οι χαρτόδισκοι, η κόλλα και οι ετικέτες.
- *Χαρμάνι*: με τον όρο αυτόν εννοείται η σύνθεση των πρώτων υλών.
- *Παστερίωση*: ως παστερίωση ορίζεται η θερμική επεξεργασία την οποία υφίσταται το χαρμάνι προκειμένου να αδρανοποιηθούν οι παθογόνοι μικροοργανισμοί.
- *Επώαση*: ως επώαση ορίζεται το στάδιο της παραγωγής όπου το παστεριωμένο χαρμάνι αφού δεχθεί την καλλιέργεια (μαγιά), παραμένει σε αδράνεια για ορισμένο χρονικό διάστημα ώστε να οξινιστεί και να διαμορφωθεί σε τελικό χύμα προϊόν.
- *Τελικό χύμα προϊόν*: με τον όρο αυτόν εννοείται το προϊόν οξίνισης που είναι έτοιμο για να συσκευαστεί.
- *Προϊόν*: το προϊόν είναι το συσκευασμένο γιαούρτι, έτοιμο προς πώληση.
- *Προμηθευτές*: οι προμηθευτές της επιχείρησης διακρίνονται σε προμηθευτές πρώτων υλών και σε προμηθευτές υλικών συσκευασίας.
- *Πελάτες*: οι πελάτες της επιχείρησης είναι είτε χονδρικής είτε λιανικής και αποτελούν τους τελικούς αποδέκτες του παραγόμενου προϊόντος.
- *Εξοπλισμός*: με τον όρο αυτόν περιγράφεται οποιαδήποτε διάταξη που συμβάλει μέσα από την λειτουργία της στη διαμόρφωση του τελικού προϊόντος και συγκαταλέγονται η δεξαμενή ανάμειξης, ο παστεριωτήρας, οι γεμιστικές γραμμές και οι συσκευαστικές γραμμές.
- *Αποθηκευτικός ψυχόμενος χώρος*: με τον όρο αυτόν εννοείται ο χώρος στον οποίο αποθηκεύεται το συσκευασμένο προϊόν μέχρι την πώλησή του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του

Η στρατηγική της επιχείρησης επηρεάζεται από εξωτερικούς (ισχύουσα νομοθεσία, Ε.Φ.Ε.Τ., τοπικό επιμελητήριο, ανταγωνιστές, οικονομικό περιβάλλον) και εσωτερικούς (κουλτούρα της επιχείρησης, αποκτηθείσες γνώσεις, φυσικοί πόροι) παράγοντες. Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων της επιχείρησης αναφέρεται στην “Παραγωγή και εμπορία γιαούρτης” και εμπερικλείει όλα τα προαπαιτούμενα προγράμματα και τις αρχές του Η.Α.Σ.Α. όπως αυτές περιγράφονται στον codex alimentarius.

Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών

Η επιχείρηση εντοπίζει και καταγράφει τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών με σκοπό την κάλυψή τους. Στον πίνακα που ακολουθεί πραγματοποιείται η αποτύπωσή τους:

Ενδιαφερόμενο μέρος	Ανάγκη
Διοίκηση	αύξηση πόρων, καλή φήμη, ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών
Εργαζόμενοι	ικανοποιητικές μισθολογικές απολαβές, ασφάλεια, ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον
Πελάτες	ποιότητα και ασφάλεια προϊόντων, προσιτές τιμές
Προμηθευτές	συνέπεια, σταθερότητα, αύξηση πόρων
Θεσμικό πλαίσιο	τήρηση νομοθεσίας

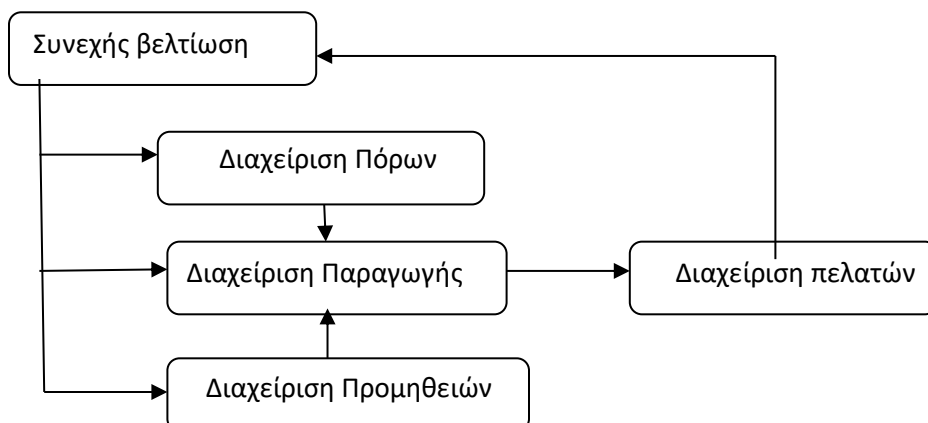
Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του Σ.Δ.Α.Τ.

Η επιχείρηση, έχοντας λάβει υπ' όψιν τους εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες που αναλύθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, προσδιορίζει το πεδίο εφαρμογής του Σ.Δ.Α.Τ. : “ Παραγωγή και η εμπορία γιαούρτης”.

Αλληλεπιδράσεις διεργασιών

Οι διεργασίες που λαμβάνουν χώρα στην επιχείρηση είναι οι εξής:

- διεργασία διαχείρισης πόρων (παρέχουν προσωπικό στην παραγωγή, δέχεται στόχους από τη συνεχή βελτίωση)
- διεργασία διαχείρισης παραγωγής (παρέχει τελικά προϊόντα στους πελάτες, δέχεται στόχους από τη συνεχή βελτίωση, πρώτες ύλες και υλικά συσκευασίας από τις προμήθειες και προσωπικό από τους πόρους)
- διεργασία διαχείρισης προμηθειών (παρέχει πρώτες ύλες και υλικά συσκευασίας στην παραγωγή, δέχεται στόχους από τη συνεχή βελτίωση)
- διεργασία διαχείρισης πελατών (παρέχει ανατροφοδότηση στη συνεχή βελτίωση για επαναπροσδιορισμό των στόχων, δέχεται τελικά προϊόντα από την παραγωγή)
- διεργασία συνεχούς βελτίωσης (παρέχει πολιτική και στόχους στις διετελούμενες διεργασίες, δέχεται ανατροφοδότηση από τους πελάτες για επαναπροσδιορισμό των στόχων) και αλληλεπιδρούν μεταξύ τους σύμφωνα με το ακόλουθο σχήμα:



ΗΓΕΣΙΑ

Δέσμευση της ηγεσίας

Η δέσμευση της διοίκησης για την ορθή εφαρμογή και βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων επιβεβαιώνεται εμπράκτως από τις ενέργειες που ακολουθούν:

- τεκμηριωμένη πολιτική για την ασφάλεια των τροφίμων
- τακτική ανασκόπηση της λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων και επαναπροσδιορισμός των στόχων (Δ – 01)
- εξασφάλιση των απαιτούμενων πόρων
- εφαρμογή των απαιτήσεων του νομοθετικού πλαισίου (Δ – 20)
- συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού στα θέματα ασφάλειας (Δ – 03)
- συμβούλιο ομάδας ασφάλειας (Δ – 18)
- Αξιοποίηση ευκαιριών – Αντιμετώπιση απειλών (Δ – 02)

Πολιτική ασφάλειας τροφίμων

Η “PARNASSOS DAIRY S.A.” εναρμονίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων. Τηρώντας αυστηρές προδιαγραφές στο προϊόν της, διασφαλίζει σταθερή ποιότητα η οποία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των καταναλωτών. Επίσης, η υιοθέτηση νέας τεχνολογίας που χρησιμοποιεί, οδηγεί σε απαλοιφή των αστοχιών και παραγωγή προϊόντων με μηδενικά ελαττώματα.

Η επιχείρηση δραστηριοποιείται στην κεντρική Ελλάδα, σε περιοχή μακριά από άλλες ανθρώπινες δραστηριότητες και για τον λόγο αυτό είναι ευαισθητοποιημένη ως προς το περιβάλλον και τηρεί τα αντίστοιχα πρότυπα διαχείρισης.

Μέσω συνεχούς συνεργασίας με εκπαιδευτικά ιδρύματα, η επιχείρηση αποκτά επικαιροποιημένη γνώση, διαχειρίζεται με ευαισθησία και αξιοκρατία τους ανθρώπινους πόρους της και επενδύει μέρος των κερδών της στην περιοχή που δραστηριοποιείται.

Η διοίκηση δεσμεύεται για την υλοποίηση της παρούσας πολιτικής διαθέτοντας στην πράξη τους απαιτούμενους πόρους, εκπαιδύοντας κατάλληλα το προσωπικό της και βελτιώνοντας συνεχώς το σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Όλες οι προαναφερθείσες δραστηριότητες ανασκοπούνται και τροποποιούνται συστηματικά, οδηγώντας την επιχείρηση στη συνεχή βελτίωση σχετικά με την ποιότητα και την ασφάλεια του προσφερόμενου προϊόντος.

Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες

Η επιχείρηση, προκειμένου να εξασφαλίσει την ορθή εφαρμογή και βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων, έχει συνθέσει την ομάδα ασφάλειας η οποία διαχειρίζεται όλα τα σχετικά θέματα που προκύπτουν. Η εν λόγω ομάδα αποτελείται από το γενικό διευθυντή, το διευθυντή διασφάλισης ποιότητας και το διευθυντή παραγωγής. Στις συναντήσεις που πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα, διαχειρίζονται δυσλειτουργίες που συναντώνται σε οποιοδήποτε στάδιο και μεταφέρουν τις προτεινόμενες λύσεις στη διοίκηση.

Η ομαλή λειτουργία της ομάδας ασφάλειας εξασφαλίζεται από το συντονιστή της, ο οποίος στην προκειμένη περίπτωση είναι ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας. Ο συντονιστής διοργανώνει τις

συναντήσεις της ομάδας ποιότητας, φροντίζει για την εναρμόνιση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων της επιχείρησης με το πρότυπο ISO 22000 (τις αρχές του H.A.C.C.P. και τα προαπαιτούμενα προγράμματα) και ενημερώνει τη διοίκηση στην περίπτωση αποκλίσεων.

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ενέργειες για την αντιμετώπιση των απειλών και την αξιοποίηση των ευκαιριών

Η επιχείρηση εφαρμόζει διαδικασία για την αξιοποίηση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των απειλών (Δ – 02), με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων. Σύμφωνα με τη διαδικασία αυτή, για κάθε ευκαιρία ή απειλή, ενεργοποιούνται συγκεκριμένες ενέργειες οι οποίες έχουν προκύψει έπειτα από εφαρμογή P.E.S.T. analysis, S.W.O.T. analysis και υπόδειγμα του Porter.

Οι ευκαιρίες που πρέπει να εκμεταλλευτεί σχετίζονται με τις επιδοτήσεις που παρέχονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και οι χορηγίες από τους επενδυτές – ευεργέτες της περιοχής.

Οι απειλές που πρέπει να διαχειριστεί η επιχείρηση αφορούν τις νεοεισερχόμενες επιχειρήσεις και τους ανταγωνιστές που υπάρχουν στην περιοχή. Την απειλή αυτήν την εξουδετερώνει παρέχοντας απaráμιλλης ποιότητας προϊόντα σε ελκυστικές τιμές. Ο συνδυασμός αυτός επιτυγχάνεται μέσω της υψηλής τεχνολογίας εξοπλισμό που έχει προμηθευτεί.

Στόχοι και σχεδιασμός για την αξιοποίησή τους

Ο στόχος της επιχείρησης σχετικά με τις ευκαιρίες – απειλές που προκύπτουν, είναι η πλήρης αξιοποίησή τους ή αναχαίτισή τους αντιστοίχως. Η επίτευξη του στόχου προκύπτει από την ομάδα στρατηγικής που έχει συσταθεί και αποτελείται από διευθυντές πρώτης βαθμίδας σε όλα τα επίπεδα και από τη διοίκηση. Η ομάδα αυτή παρατηρεί τις εξελίξεις και λαμβάνει αποφάσεις στρατηγικής σημασίας που προκύπτουν από αναλύσεις που πραγματοποιούν.

Αλλαγές

Κάθε αλλαγή που πρόκειται να λάβει χώρα στην επιχείρηση, μελετάται προσεκτικά λαμβάνοντας υπ' όψιν την κατάσταση στην οποία βρίσκεται στην παρούσα χρονική στιγμή και αυτήν στην οποία επιθυμεί να φτάσει. Σε κάθε περίπτωση, οι αλλαγές πραγματοποιούνται σταδιακά και παρακολουθείται σχολαστικά η πρόοδος που έχει επιτευχθεί λαμβάνοντας σταθερά ως γνώμονα την ασφάλεια των τροφίμων.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πόροι

Η διοίκηση της επιχείρησης δεσμεύεται για την εξασφάλιση των διαθέσιμων πόρων οι οποίοι οδηγούν στην επίτευξη των στόχων που έχουν θεσπιστεί. Ο κυριότερος πόρος που φέρει την μέγιστη βαρύτητα στην εξασφάλισή του είναι το σύνολο των εργαζόμενων. Για τον λόγο αυτό πραγματοποιείται διαρκής προσπάθεια για την άρτια εκπαίδευσή του (Δ – 03) πάνω σε θέματα ασφάλειας τροφίμων.

Οι υπόλοιποι πόροι, πέραν των ανθρώπινων, είναι οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός και το περιβάλλον εργασίας. Σε όλα τα προηγούμενα η επιχείρηση δεσμεύεται για την ορθή λειτουργία του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων και τη συνεχή βελτίωσή του.

Επαγγελματική επάρκεια

Η διοίκηση διοργανώνει εκπαιδεύσεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Με την ενέργεια αυτή, το προσωπικό ενημερώνεται συνεχώς για την ασφάλεια των τροφίμων και τη συμβολή των εργαζόμενων στην παραγωγή ασφαλών τροφίμων.

Ευαισθητοποίηση

Η ευαισθητοποίηση των εργαζόμενων της επιχείρησης είναι άμεσα συνυφασμένη με τη γνωστοποίηση των ακόλουθων:

- πολιτική για την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων
- στόχοι για την ασφάλεια των τροφίμων
- τήρηση των προαπαιτούμενων προγραμμάτων και των αρχών του συστήματος H.A.C.C.P. από τις ομάδες του προσωπικού που σχετίζονται
- συμβολή ολόκληρου του προσωπικού στη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων

Επικοινωνία

Η επιχείρηση διαθέτει δύο διακριτά συστήματα επικοινωνίας, την εσωτερική:

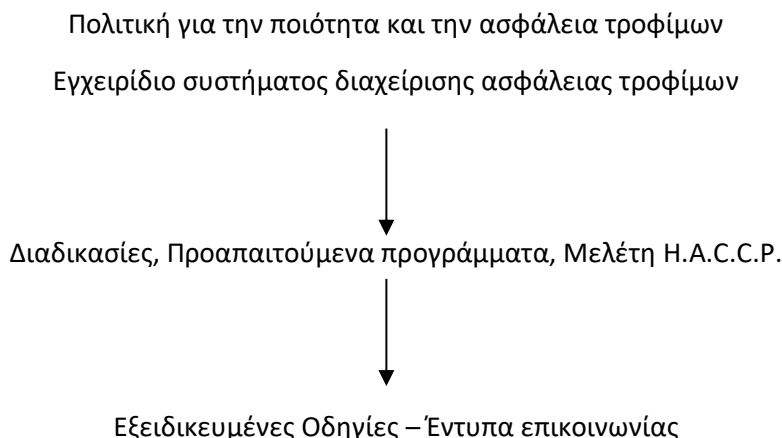
- έγγραφα ασφάλειας τροφίμων (κωδικοποιημένα)
- τοπικό δίκτυο (intranet)
- ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e – mail)

και την εξωτερική:

- διαδίκτυο (internet)
- ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e – mail)
- κέντρο ενημέρωσης και μέτρησης ικανοποίησης του καταναλωτή (Δ – 04)

Τεκμηριωμένες πληροφορίες

Οι τεκμηριωμένες πληροφορίες του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων διαρθρώνονται σε τρία επίπεδα όπως παρουσιάζονται στο σχήμα:



Οι τεκμηριωμένες πληροφορίες κωδικοποιούνται, ανασκοπούνται και αναθεωρούνται από την ομάδα ασφάλειας. Επιπλέον, τα αρχεία των εγγράφων που είναι περιορισμένης προσπέλασης, ελέγχονται σύμφωνα με την αντίστοιχη διαδικασία (Δ – 05).

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Σχεδιασμός και έλεγχος της λειτουργίας

Η επιχείρηση στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων, έχει αναπτύξει το σύστημα Η.Α.Σ.Σ.Ρ. και τα προαπαιτούμενα προγράμματα όπου μαζί συνθέτουν το πρότυπο ISO 22000.

Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με το σύστημα Η.Α.Σ.Σ.Ρ. η επιχείρηση έχει αναλύσει κάθε κρίσιμο σημείο το οποίο θα μπορούσε δυνητικά να απειλήσει την ασφάλεια των τροφίμων και έχει σχεδιαστεί

λαμβάνοντας υπ' όψιν τον Codex Alimentarius. Οι αρχές του συστήματος Η.Α.Σ.Σ.Ρ. περιγράφονται στη συνέχεια:

1^η αρχή: Προσδιορισμός και ανάλυση των κινδύνων. Αναγνωρίζεται και αξιολογείται κάθε ενδεχόμενος κίνδυνος σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας και λαμβάνονται προληπτικά μέτρα ελέγχου. Η αξιολόγηση αφορά την πιθανότητα εμφάνισης και τη σοβαρότητα των κινδύνων.

2^η αρχή: Αναγνώριση κρίσιμων σημείων ελέγχου. Στα σημεία αυτά πρέπει να εφαρμοστούν τα προληπτικά μέτρα ελέγχου ή τα μέτρα για την απαλοιφή των κινδύνων στην περίπτωση που προκύψουν.

3^η αρχή: Προσδιορισμός κρίσιμων ορίων στα κρίσιμα σημεία ελέγχου. Αφορά τα όρια μέσα στα οποία θα είναι αποδεκτή η τιμή της μέτρησης στα σημεία αυτά.

4^η αρχή: Καθορισμός συστήματος παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου. Ορίζεται ένα σύστημα ελέγχου το οποίο παρακολουθεί, καταγράφει και ελέγχει αν είναι εντός των αποδεκτών κρίσιμων ορίων.

5^η αρχή: Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου. Ορίζονται ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν στην περίπτωση που κάποια μέτρηση είναι εκτός των αποδεκτών κρίσιμων ορίων.

6^η αρχή: Καθορισμός διαδικασίας επαλήθευσης του συστήματος Η.Α.Σ.Σ.Ρ. Αφορά διαδικασία η οποία επιβεβαιώνει την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος.

7^η αρχή: Καθορισμός τεκμηρίωσης του συστήματος Η.Α.Σ.Σ.Ρ. Απαιτείται η δημιουργία συστήματος που καταγράφει και αρχειοθετεί το σύστημα Η.Α.Σ.Σ.Ρ.

Τόσο για το σύστημα Η.Α.Σ.Σ.Ρ. όσο και για τα προαπαιτούμενα προγράμματα, η επιχείρηση έχει ορίσει συγκεκριμένες μεθόδους παρακολούθησης, συχνότητα, τεκμηρίωση και προσωπικό που εμπλέκεται.

Προαπαιτούμενα προγράμματα (PRP's)

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 1

- Στάδιο: παραλαβή πρώτων υλών
- Κίνδυνος: επιμόλυνση, απόκλιση φυσικοχημικών προδιαγραφών
- Έλεγχος: πιστοποιητικά ανάλυσης, φυσικοχημικός έλεγχος, οργανοληπτικός έλεγχος, νομοθεσία

- Αρμόδιο προσωπικό: επιθεωρητές ελέγχου ποιότητας, υπεύθυνος αποθήκης, προϊστάμενος παραγωγής
- Διορθωτικές ενέργειες: απόρριψη της παραγγελίας, επαναξιολόγηση προμηθευτή
- Επαλήθευση: εσωτερική επιθεώρηση
- Τεκμηρίωση: Αξιολόγηση προμηθευτών (Δ – 06), Παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών (Δ – 07), Διαχείριση μη συμμορφώσεων (Δ – 08), Αξιολόγηση προμηθευτών (Ε – 05), Παραλαβή από προμηθευτές (Ε – 06), Εντοπισμός μη συμμόρφωσης (Ε – 07), Αποτελέσματα αναλύσεων (Ε – 10).

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 2

- Στάδιο: αποθήκευση πρώτων υλών
- Κίνδυνος: επιμόλυνση
- Έλεγχος: τήρηση F.I.F.O., συγκεκριμένος χώρος για την αποθήκευση των μη συμμορφούμενων προϊόντων, νομοθεσία
- Αρμόδιο προσωπικό: επιθεωρητές ελέγχου ποιότητας, υπεύθυνος αποθήκης, προϊστάμενος παραγωγής
- Διορθωτικές ενέργειες: εκπαίδευση προσωπικού
- Επαλήθευση: εσωτερική επιθεώρηση
- Τεκμηρίωση: Εσωτερική επιθεώρηση (Δ – 11), Παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών (Δ – 07)

Σύστημα ιχνηλασιμότητας

Η επιχείρηση εφαρμόζει σύστημα ιχνηλασιμότητας με το οποίο εξασφαλίζει τη γνώση της ακριβούς πορείας όλων των τελικών και ημιτελών προϊόντων της. Η σήμανση αρχίζει με την έκδοση αριθμού παρτίδας στις πρώτες ύλες που εισέρχονται στην εγκατάσταση και στην καταχώρηση της παρτίδας αυτής στο λογισμικό σύστημα. Με τον τρόπο αυτό παρακολουθούνται οι ποσότητες από κάθε παρτίδα που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή των προϊόντων. Επιπλέον, τα τελικά προϊόντα φέρουν ειδική κωδικοποιημένη σήμανση που δίνει επιπλέον πληροφορίες για το εξερχόμενο από την εγκατάσταση προϊόν.

Αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης

Η επιχείρηση διοργανώνει συνεχείς εκπαιδεύσεις (Δ – 03) όπου το προσωπικό της ενημερώνεται για διάφορα θέματα. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα λαμβάνουν χώρα οι εκπαιδεύσεις που αφορούν την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται πώς να χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό που τους παρέχεται σε περιστατικά πυρκαγιάς ή σεισμού. Επίσης, η επιχείρηση διαθέτει οργανωμένο σύστημα πυρασφάλειας και ομάδα που συντονίζει και οργανώνει την ασφαλή απομάκρυνση του προσωπικού από τον επικίνδυνο χώρο μέσα από συγκεκριμένες διαδρομές και εξόδους κινδύνου.

Ανάλυση και έλεγχος κινδύνων

Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν στην εγκατάσταση είναι φυσικοί, χημικοί και μικροβιολογικοί και συναντώνται κατά την παραλαβή και αποθήκευση των πρώτων υλών – υλικών συσκευασίας, την επεξεργασία και την αποθήκευση των τελικών προϊόντων.

1° Στάδιο: παραλαβή πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας

Πρώτες ύλες: φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος, καλλιέργειες *Streptococcus Thermophilus*, *Lactobacillus Bulgaricus*

Κίνδυνοι: α) χημικοί κίνδυνοι: παρουσία αφλατοξινών, παρουσία αντιβιοτικών β) μικροβιολογικοί κίνδυνοι: παρουσία εντεροβακτηρίων, *E.coli*, ψυχρόφιλων παθογόνων μικροοργανισμών γ) φυσικοί κίνδυνοι: παρουσία ξένων σωμάτων

Έλεγχος: έλεγχος πιστοποιητικών ανάλυσης των προμηθευτών, εργαστηριακές αναλύσεις στο χημείο και το μικροβιολογικό εργαστήριο.

2° Στάδιο: αποθήκευση πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας

Πρώτες ύλες: φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος, καλλιέργειες *Streptococcus Thermophilus*, *Lactobacillus Bulgaricus*

Κίνδυνοι: α) μικροβιολογικοί κίνδυνοι: η χρησιμοποίηση των πρώτων υλών μετά το πέρας της ημερομηνίας λήξης τους και η αύξηση της θερμοκρασίας ή/και της υγρασίας προκαλεί αλλοιώσεις στις πρώτες ύλες, αύξηση των παθογόνων μικροοργανισμών και υποβάθμιση των οργανοληπτικών χαρακτηριστικών β) φυσικοί κίνδυνοι: παρουσία ξένων σωμάτων

Έλεγχος: εργαστηριακές αναλύσεις στο χημείο και το μικροβιολογικό εργαστήριο, έλεγχος των συνθηκών αποθήκευσης (θερμοκρασία και υγρασία), τήρηση F.I.F.O. , διαχωρισμός στην αποθήκευση των μη συμμορφούμενων πρώτων υλών.

3° Στάδιο: επεξεργασία

Πρώτες ύλες: φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος, καλλιέργειες *Streptococcus Thermophilus*, *Lactobacillus Bulgaricus*

Κίνδυνοι: α) μικροβιολογικοί κίνδυνοι: λανθασμένες συνθήκες παστερίωσης (χρόνος και θερμοκρασία) που οδηγούν σε απαστερίωτο προϊόν. Η θερμοκρασία και ο χρόνος παστερίωσης αποτελούν κρίσιμα σημεία ελέγχου (C.C.P.) β) φυσικοί κίνδυνοι: παρουσία ξένων σωμάτων, αλλοίωση των οργανοληπτικών χαρακτηριστικών από την καθυστέρηση συσκευασίας του τελικού προϊόντος γ) χημικοί κίνδυνοι: παρουσία υπολειμμάτων καθαριστικών εξοπλισμού στο προϊόν

Έλεγχος: εργαστηριακές αναλύσεις στο χημείο και το μικροβιολογικό εργαστήριο, επαναπαστερίωση του απαστερίωτου προϊόντος, τήρηση του χρονοδιαγράμματος συσκευασίας του τελικού προϊόντος.

3° Στάδιο: συσκευασία

Προϊόν: γιαούρτι έτοιμο προς συσκευασία

Κίνδυνοι: α) μικροβιολογικοί κίνδυνοι: ελλιπής καθαρισμός των συσκευαστικών μηχανών προκαλεί αύξηση του μικροβιακού φορτίου στο συσκευασμένο προϊόν β) φυσικοί κίνδυνοι: παρουσία ξένων σωμάτων γ) χημικοί κίνδυνοι: παρουσία υπολειμμάτων καθαριστικών συσκευαστικών μηχανών στο προϊόν

Έλεγχος: εργαστηριακές αναλύσεις στο χημείο και το μικροβιολογικό εργαστήριο

4° Στάδιο: αποθήκευση συσκευασμένων προϊόντων σε ψυχόμενη αποθήκη

Προϊόν: συσκευασμένο γιαούρτι

Κίνδυνοι: α) μικροβιολογικοί κίνδυνοι: η εκτός ορίων θερμοκρασία της ψυχόμενης αποθήκης προκαλεί αύξηση των παθογόνων μικροοργανισμών. Η θερμοκρασία της ψυχόμενης αποθήκης αποτελεί κρίσιμο σημείο ελέγχου (C.C.P.) β) φυσικοί κίνδυνοι: η εκτός ορίων θερμοκρασία της ψυχόμενης αποθήκης προκαλεί αλλοίωση στα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά του συσκευασμένου προϊόντος

Έλεγχος: συνεχής παρακολούθηση της θερμοκρασίας της ψυχόμενης αποθήκης μέσω συγκεκριμένου προγράμματος

Έλεγχος πληροφοριών από τα PRP's και σχέδιο ελέγχου κινδύνων

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 1

Οι πληροφορίες που ελέγχονται από το προαπαιτούμενο πρόγραμμα 1 είναι οι ακόλουθες:

- Πιστοποιητικό ανάλυσης από τον προμηθευτή όπου φαίνεται η κάλυψη των προδιαγραφών και η σύμπτωση με την ισχύουσα νομοθεσία
- Ημερομηνία λήξης του προϊόντος στην περίπτωση των συσκευασμένων πρώτων υλών (καλλιέργειες)
- Έλεγχος ακεραιότητας της συσκευασίας και σήμανση του συσκευασμένου προϊόντος
- Θερμοκρασία της πρώτης ύλης στην περίπτωση βυτίου (φρέσκο γάλα, κρέμα)
- Φυσικοχημικές και μικροβιολογικές αναλύσεις εργαστηρίου στις πρώτες ύλες που εισέρχονται χύδην (φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος)

Οι έλεγχοι διενεργούνται από το αρμόδιο προσωπικό που έχει αναφερθεί ανωτέρω και λαμβάνουν χώρα κατά την είσοδο κάθε πρώτης ύλης ή υλικού συσκευασίας στην επιχείρηση.

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 2

Οι πληροφορίες που ελέγχονται από το προαπαιτούμενο πρόγραμμα 2 είναι οι ακόλουθες:

- τήρηση F.I.F.O. για τη βέλτιστη διαχείριση της ανάλωσης των προϊόντων
- συγκεκριμένος χώρος για την αποθήκευση των μη συμμορφούμενων προϊόντων ώστε να αποφευχθεί η σύγχυση στην ανάλωσή τους και να τηρηθεί το πρωτόκολλο καταστροφής ή επιστροφής στους προμηθευτές
- νομοθεσία

Οι έλεγχοι διενεργούνται από το αρμόδιο προσωπικό που έχει αναφερθεί ανωτέρω και λαμβάνουν χώρα μετά την ολοκλήρωση κάθε παραλαβής πρώτων υλών ή υλικών συσκευασίας στην επιχείρηση.

Παρακολούθηση και μέτρηση

Τα κρίσιμα σημεία ελέγχου στην επιχείρηση αφορούν την παστερίωση ($\Delta - 15$, C.C.P. 1) και την αποθήκευση τελικών προϊόντων στην ψυχόμενη αποθήκη ($\Delta - 12$, C.C.P. 2).

C.C.P. 1

Κίνδυνος: απαστερίωτο μείγμα πρώτων υλών

Κρίσιμα όρια: θερμοκρασία=72° C και χρόνος=15 s

Παρακολούθηση: αυτοματοποιημένο σύστημα μέτρησης τρέχουσας θερμοκρασίας και χρόνου παστερίωσης στον υπολογιστή του χειριστή control room

Διορθωτική ενέργεια: επανάληψη της παστερίωσης

Επαλήθευση: εργαστηριακές αναλύσεις στο φυσικοχημικό εργαστήριο για την επιβεβαίωση της παστερίωσης, τακτικοί έλεγχοι από την τεχνική υπηρεσία

Τεκμηρίωση: Αποτελέσματα αναλύσεων (E – 10)

C.C.P. 2

Κίνδυνος: ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών

Κρίσιμα όρια: θερμοκρασία: 4° C – 6° C

Παρακολούθηση: αυτοματοποιημένο σύστημα μέτρησης τρέχουσας θερμοκρασίας στον υπολογιστή του υπεύθυνου αποθήκης και του προϊστάμενου ελέγχου ποιότητας

Διορθωτική ενέργεια: άμεση ειδοποίηση της τεχνικής υπηρεσίας, μεταφορά των συσκευασμένων προϊόντων σε λειτουργική ψυχόμενη αποθήκη

Επαλήθευση: τακτικοί έλεγχοι από τον υπεύθυνο αποθήκης και την τεχνική υπηρεσία

Τεκμηρίωση: Αποτελέσματα αναλύσεων (E – 10)

Επαλήθευση PRP's και σχεδίου ελέγχου κινδύνων

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 1

Σχετικά με το προαπαιτούμενο πρόγραμμα 1, ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας παρακολουθεί ότι τηρούνται σωστά οι διαδικασίες (Δ – 07, Δ – 08) και τα αντίστοιχα έντυπα (E – 06, E – 07). Η επαλήθευση του προαπαιτούμενου προγράμματος 1 ολοκληρώνεται με την εσωτερική επιθεώρηση (Δ – 11) και τα αποτελέσματα αναλύσεων (E – 10).

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 2

Σχετικά με το προαπαιτούμενο πρόγραμμα 2, ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας και ο υπεύθυνος αποθήκης παρακολουθεί ότι τηρούνται σωστά οι διαδικασίες (Δ – 13, Δ – 08). Η επαλήθευση του προαπαιτούμενου προγράμματος 2 ολοκληρώνεται με την εσωτερική επιθεώρηση (Δ – 11) και τα αποτελέσματα αναλύσεων (E – 10).

Ανάλυση αποτελεσμάτων επαλήθευσης και διορθώσεις

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 1

Τα αποτελέσματα της επαλήθευσης αναλύονται και στην περίπτωση που χρήζουν διόρθωσης πραγματοποιούνται οι εξής ενέργειες:

- Δεν παραλαμβάνονται οι πρώτες ύλες στην περίπτωση που δεν πληρούν τις προδιαγραφές και διαχειρίζονται ως μη συμμορφούμενα (Δ – 08, E – 07)
- Επαναξιολογούνται οι προμηθευτές (Δ – 06, E – 05)

Προαπαιτούμενο πρόγραμμα 2

Τα αποτελέσματα της επαλήθευσης αναλύονται και στην περίπτωση που χρήζουν διόρθωσης πραγματοποιείται εκπαίδευση του προσωπικού (Δ – 03, E – 02).

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση, αποτίμηση

Η επιχείρηση παρακολουθεί, μετρά, αναλύει και αξιολογεί τα αποτελέσματα σύμφωνα με τα προαπαιτούμενα προγράμματα 1 και 2 που προαναφέρθηκαν και λαμβάνει τις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση αποκλίσεων. Επίσης, το σύστημα Η.Α.Σ.Σ.Ρ. που εφαρμόζει ελέγχει τα κρίσιμα σημεία των διεργασιών διασφαλίζοντας έτσι μια ολοκληρωμένη διαχείριση του ISO 22000. Ως αποτέλεσμα, η επιχείρηση αποδεικνύει ότι συμμορφώνεται τόσο η ίδια όσο και τα τελικά προϊόντα της με το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.

Εσωτερική επιθεώρηση

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις (Δ – 11) οι οποίες διοργανώνονται σύμφωνα με περιοδικό πρόγραμμα που έχει σχεδιάσει ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας, εντοπίζουν τυχούσες αποκλίσεις στις διεργασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζονται. Στη συνέχεια, στην περίπτωση εντοπισμού τους, επισημαίνονται ως στοιχείο για διόρθωση και εξετάζεται έπειτα από σύντομο χρονικό διάστημα η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής τους. Στο τελικό στάδιο της εσωτερικής επιθεώρησης, πραγματοποιείται η τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων σε σχετικό αρχείο ελεγχόμενης διάθεσης.

Ανασκόπηση διοίκησης

Η ανασκόπηση της διοίκησης (Δ – 01) διενεργείται έπειτα από εισήγηση του υπεύθυνου διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, συγκεντρώνει τα τεκμηριωμένα αποτελέσματα από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, τη διαδικασία έρευνας ικανοποίησης πελατών και από τις διορθωτικές ενέργειες που έχουν ληφθεί και εισηγείται την ανασκόπηση. Η ανασκόπηση της διοίκησης έχει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων και των καθορισμό νέων στόχων.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Μη συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες

Στην περίπτωση μη συμμορφούμενων προϊόντων ή μη συμμορφούμενων πρώτων υλών, η επιχείρηση εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες (Δ – 08). Οι εφαρμογές τους σκοπεύει στην εξάλειψη των αποκλίσεων στα ενδιάμεσα και στα τελικά προϊόντα και στην εύρυθμη πραγματοποίηση των διεργασιών.

Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση αποτελεί τον πρωταρχικό σκοπό για την επιχείρηση και αυτό επιτυγχάνεται μέσω των διορθωτικών ενεργειών (Δ – 08) σε τυχούσες αποκλίσεις και μέσω συμβολής ερωτηματολογίου που απευθύνεται στο προσωπικό της επιχείρησης σε όλες τις βαθμίδες. Η διοίκηση προωθεί την επικοινωνία με τους εργαζόμενους της και είναι δεκτική σε κάθε παρατήρηση – πρόταση που δύναται να συμβάλει στη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.

Επικαιροποίηση Σ.Δ.Α.Τ

Ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας φροντίζει ώστε το εγχειρίδιο Σ.Δ.Α.Τ., οι διαδικασίες και τα έντυπα επικοινωνίας που τεκμηριώνονται, να είναι επικαιροποιημένα. Η επίτευξη της επικαιροποίησης πραγματοποιείται με τον αριθμό της επιθεώρησης στο εκάστοτε έγγραφο. Επιπρόσθετα στο λογισμικό πρόγραμμα ARIS cloud, αποτυπώνεται πάντα η τρέχουσα έκδοση η οποία είναι ανακοινώσιμη σε όλους όσους έχουν πρόσβαση στα συγκεκριμένα έγγραφα. Με τον τρόπο αυτό απαλείφεται ο κίνδυνος της ύπαρξης διαφορετικών εκδόσεων του ίδιου εγγράφου στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.

4.4 Διαδικασίες της επιχείρησης

Στην ενότητα αυτή αναπτύσσονται αρχικά οι διαδικασίες του άρθρου 8 του ISO 9001:2015 και ακολουθούν οι υπόλοιπες οι οποίες θεωρήθηκαν πολύ σημαντικές.

4.4.1 Διαδικασίες του άρθρου 8 του ISO 9001:2015

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 04	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Μέτρηση ικανοποίησης	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Μέτρηση ικανοποίησης” έχει ως σκοπό την μέτρηση της ικανοποίησης των καταναλωτών και το βαθμό που η προσφερόμενη ποιότητα ανταποκρίνεται στην αντιλαμβανόμενη από αυτούς.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 04 εφαρμόζεται στους καταναλωτές του προϊόντος

Έντυπα επικοινωνίας

- Ικανοποίηση καταναλωτών – Ε – 03

Περιγραφή

1. Η επιχείρηση στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης έχει θεσπίσει την τρέχουσα διαδικασία η οποία παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στη διοίκηση και αποτελεί ερέθισμα για θέσπιση νέων γενικών στόχων της.
2. Η συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου, ειδικά διαμορφωμένου για τη συλλογή σημαντικών πληροφοριών αποτελεί το βασικό στοιχείο της μέτρησης. Στο ερωτηματολόγιο, εκτός από στατιστικά στοιχεία, υπάρχει πεδίο προς συμπλήρωση που αφορά προτάσεις και ανικανοποίητες ανάγκες των καταναλωτών.
3. Μετά τη συλλογή των στοιχείων, ο key account manager εφαρμόζει στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων και καταλήγει σε προτάσεις βελτίωσης. Οι προτάσεις αυτές προωθούνται στον οικονομικό διευθυντή για αξιολόγηση.
4. Η διοίκηση στη διαδικασία της ανασκόπησης που πραγματοποιείται στο τέλος του έτους εξετάζει λεπτομερώς τις προτάσεις και τις εγκρίνει ή τις απορρίπτει λαμβάνοντας υπ’ όψιν όλα τα οικονομικά στοιχεία και τις τάσεις της αγοράς.

Διάγραμμα ροής

1. Διανομή ερωτηματολογίου
2. Συλλογή στοιχείων
3. Στατιστική ανάλυση
4. Οικονομική αξιολόγηση
5. Απόφαση διοίκησης

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 06	Αναθεώρηση: 1
Τίτλος: Αξιολόγηση προμηθευτών	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Αξιολόγηση προμηθευτών” περιγράφεται ο τρόπος επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών της επιχείρησης.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 06 εφαρμόζεται σε προμήθειες που αφορούν πρώτες ύλες, υλικά συσκευασίας, υπηρεσίες και εξοπλισμό.

Έντυπα επικοινωνίας

- Αξιολόγηση προμηθευτών – Ε – 05
- Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07

Περιγραφή

1. Γενικά: Οι πρώτες ύλες αφορούν ύλες οι οποίες επεξεργάζονται μέσω της διεργασίας της παραγωγής όπως το φρέσκο γάλα, η κρέμα γάλακτος και οι καλλιέργειες με σκοπό να διαμορφωθεί το τελικό προϊόν. Τα υλικά συσκευασίας χρησιμοποιούνται για την τοποθέτηση του τελικού χύμα προϊόντος με την μορφή που υπάρχει στην αγορά και αφορούν κύπελλα, τάπες και χαρτόδισκους. Οι υπηρεσίες σχετίζονται με παροχή υπηρεσιών από τρίτους όπως είναι οι απεντομώσεις – μυοκτονίες, η συντήρηση του εξοπλισμού και οι διακριβώσεις των οργάνων του εργαστηρίου. Ο εξοπλισμός ποικίλει και βρίσκεται σε όλα τα στάδια της μετατροπής της πρώτης ύλης σε τελικό προϊόν, έτοιμο για κατανάλωση και περιλαμβάνει στοιχεία όπως είναι ο παστεριωτήρας, οι δεξαμενές και οι συσκευαστικές μηχανές.
2. Η τρέχουσα διαδικασία ενεργοποιείται σε δυο περιπτώσεις:
 - Η επιχείρηση σκοπεύει να προμηθευτεί για πρώτη φορά υλικό συσκευασίας, πρώτη ύλη, εξοπλισμό ή να συνεργαστεί με τρίτους για την παροχή υπηρεσιών. Στην περίπτωση αυτή συμπληρώνεται το έντυπο “Αξιολόγηση προμηθευτών – Ε – 05” στο πεδίο “Νέος προμηθευτής” μετά από σύγκριση με άλλους προμηθευτές, αναγράφεται ως πόρισμα ο λόγος που επελέγη ο συγκεκριμένος.
 - Η επιχείρηση παραλαμβάνει ελαττωματικό προϊόν από προμηθευτή. Στην περίπτωση αυτή συμπληρώνεται το έντυπο “Αξιολόγηση προμηθευτών – Ε – 05” στο πεδίο “Προμηθευτής” και πραγματοποιείται επικοινωνία μαζί του χωρίς να παραληφθεί το προϊόν προκειμένου να δοθούν εξηγήσεις και λύσεις. Επίσης συμπληρώνεται το έντυπο “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – 07”.

Διάγραμμα ροής

1. Άφιξη της προμήθειας
2. Έλεγχος ποιότητας και προδιαγραφών
3. Απόφαση για παραλαβή ή απόρριψη

4. Συμπλήρωση εντύπου “Αξιολόγηση προμηθευτών” ή/και συμπλήρωση εντύπου “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης”

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 07	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών” περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο παραλαμβάνονται και αποθηκεύονται οι πρώτες ύλες που εισέρχονται στην επιχείρηση ώστε να αποτελέσουν κατάλληλη εισροή για την επόμενη διαδικασία.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 07 εφαρμόζεται στο τμήμα ελέγχου ποιότητας και στο τμήμα control room.

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10
- Παραλαβή από προμηθευτές – Ε – 06
- Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07

Περιγραφή

1. Το control room ενημερώνει το τμήμα ελέγχου ποιότητας για την άφιξη πρώτων υλών (φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος, καλλιέργειες *Streptococcus Thermophilus*, *Lactobacillus Bulgaricus*).
2. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας λαμβάνει δείγμα από τις πρώτες ύλες ώστε να πραγματοποιήσει τις αναλύσεις εργαστηρίου και να συμπληρώσει το έντυπο επικοινωνίας “Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10”.
3. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων ενδέχεται να οδηγήσουν σε δυο περιπτώσεις:
 - Αποδοχή των πρώτων υλών. Σηματοδοτεί την ολοκλήρωση της τρέχουσας διαδικασίας και συμπλήρωση του εντύπου “Παραλαβή από προμηθευτές – Ε – 06” και καταχώρηση των στοιχείων των πρώτων υλών στο E.R.P.
 - Απόρριψη των πρώτων υλών. Σηματοδοτεί την απόρριψη των πρώτων υλών που έχουν εισέλθει στην εγκατάσταση. Στη συνέχεια, εφαρμόζεται η διαδικασία “Διαχείριση μη συμμορφούμενων προϊόντων – Δ – 08” με τη συμπλήρωση του αντίστοιχου εντύπου “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07”.

Διάγραμμα ροής

1. Άφιξη πρώτων υλών
2. Ενημέρωση τμήματος ελέγχου ποιότητας
3. Δειγματοληψία εισερχόμενων πρώτων υλών
4. Απόφαση για αποδοχή ή απόρριψη των πρώτων υλών
5. Συμπλήρωση εντύπου “Παραλαβή από προμηθευτές” ή “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης”
6. Αποθήκευση ή απόρριψη των πρώτων υλών

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 08	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Διαχείριση μη συμμορφώσεων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Διαχείριση μη συμμορφώσεων” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση διαχειρίζεται τις μη συμμορφώσεις που ενδέχεται να προκύψουν, όπως επίσης και ο τρόπος που πραγματοποιούνται και επαληθεύονται οι διορθωτικές ενέργειες.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 08 εφαρμόζεται στα ακόλουθα πεδία :

- εκπαίδευση του προσωπικού
- μέτρηση ικανοποίησης των πελατών
- αξιολόγηση προμηθευτών
- παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών
- συσκευασία τελικών προϊόντων
- εσωτερική επιθεώρηση
- αποθήκευση τελικών προϊόντων
- παραλαβή και αποθήκευση υλικών συσκευασίας
- παστερίωση – επώαση

Έντυπα επικοινωνίας

- Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07

Περιγραφή

1. Οι εμπλεκόμενοι σε κάποιο από τα ανωτέρω πεδία εφαρμογής, διακρίνουν μια μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές που έχουν οριστεί από την επιχείρηση.
2. Η ομάδα ασφάλειας λαμβάνει την αναφορά από τους εμπλεκόμενους και σε συνεργασία με τον υπεύθυνο ποιότητας αποφασίζουν για την διορθωτική ενέργεια που θα εκτελεστεί.
3. Η διορθωτική ενέργεια επαληθεύεται ως προς την υλοποίησή της από την ομάδα ασφάλειας σε προκαθορισμένο πρόγραμμα εσωτερικής επιθεώρησης.

Διάγραμμα ροής

1. Διαπίστωση μη συμμόρφωσης
2. Ενημέρωση ομάδας ασφάλειας
3. Σύνταξη διορθωτικής ενέργειας
4. Επαλήθευση διορθωτικής ενέργειας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 09	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Ανάκληση προϊόντων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “ανάκληση προϊόντων” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση κοινοποιεί την παρουσία μη συμμορφούμενων εξερχόμενων προϊόντων και την απόφαση για την ανάκληση τους.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 09 έχει εφαρμογή σε προϊόντα που έχουν διατεθεί στην αγορά και παρουσιάζουν σοβαρό ελάττωμα.

Έντυπα επικοινωνίας

- Ανάκληση προϊόντων – Ε – 08
- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10

Περιγραφή

1. Το κέντρο επικοινωνίας της επιχείρησης είναι διαθέσιμο για επικοινωνία σε περίπτωση που κάποιος καταναλωτής πραγματοποιήσει αγορά προϊόντος της επιχείρησης το οποίο δεν πληροί τις προδιαγραφές.
2. Η επιχείρηση αποστέλλει υπάλληλό της από το τμήμα εξυπηρέτησης καταναλωτή και παραλαμβάνει το ελαττωματικό προϊόν.
3. Οι επιθεωρητές ελέγχουν το παραληφθέν προϊόν και πραγματοποιούν τις αντίστοιχες αναλύσεις προκειμένου να διαπιστωθεί η αιτία του προβλήματος.
4. Διενεργείται έκτακτο συμβούλιο της ομάδας ασφάλειας της επιχείρησης για τη διαχείριση του προβλήματος και την λήψη αποφάσεων.
5. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μεγάλη έκταση του προβλήματος, πραγματοποιείται ιχνηλασιμότητα και ανακαλείται όλη η ελαττωματική παρτίδα. Η ανάκληση γνωστοποιείται μέσα από ανακοίνωση της επιχείρησης στα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Στην περίπτωση δε σοβαρού ελαττώματος ενημερώνεται ο Ε.Φ.Ε.Τ.

Διάγραμμα ροής

1. Αναφορά μη συμμορφούμενου εξερχόμενου προϊόντος από πελάτη ή Ε.Φ.Ε.Τ.
2. Παραλαβή ελαττωματικού προϊόντος
3. Αναλύσεις εργαστηρίου
4. Διενέργεια εκτάκτου συμβουλίου της ομάδας ασφάλειας
5. Κοινοποίηση ελαττωματικής παρτίδας στο κοινό και ανάκλησή της

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 10	Αναθεώρηση: 1
Τίτλος: Συσκευασία τελικών προϊόντων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Συσκευασία τελικών προϊόντων” περιγράφεται ο τρόπος όπου το τελικό χύμα προϊόν μέσα από τη γεμιστική γραμμή, τη συσκευαστική μηχανή και την μηχανή παλετοποίησης, καταλήγει στην μορφή που υπάρχει στην αγορά.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 10 εφαρμόζεται στη διεύθυνση παραγωγής (εργοδηγούς παραγωγής) και στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας (επιθεωρητές ελέγχου ποιότητας).

Έντυπα επικοινωνίας

- Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07
- Συσκευασία – Ε – 09

Περιγραφή

1. Ο εργοδηγός παραγωγής παραλαμβάνει το τελικό χύμα προϊόν μέσα από τη γεμιστική γραμμή και το οδηγεί στη συσκευαστική μηχανή. Την ίδια στιγμή ενημερώνει το τμήμα ελέγχου ποιότητας για την ενέργειά του.
2. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας λαμβάνει δείγμα από το συσκευασμένο προϊόν και το ελέγχει οπτικά με σκοπό να συγκρίνει τα χαρακτηριστικά του με το πρότυπο. Η δειγματοληψία πραγματοποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με αποτυπωμένο σχέδιο.
3. Υπάρχουν δύο περιπτώσεις:
 - Η συσκευασία πληροί τις προδιαγραφές οπότε ακολουθεί η διαδικασία “Αποθήκευση τελικών προϊόντων – Δ – 12” και συμπληρώνεται το έντυπο επικοινωνίας “Συσκευασία – Ε – 09”.
 - Η συσκευασία αποκλίνει από τις προδιαγραφές και η παρτίδα απορρίπτεται. Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία “Διαχείριση μη συμμορφώσεων – Δ – 08” και συμπληρώνεται το έντυπο “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07”.

Διάγραμμα ροής

1. Παραλαβή τελικού χύμα προϊόντος
2. Συσκευασία τελικού χύμα προϊόντος
3. Δειγματοληπτικός έλεγχος συσκευασμένου προϊόντος
4. Συμπλήρωση του εντύπου “Συσκευασία” ή “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης”
5. Απόφαση για έγκριση ή απόρριψη της παρτίδας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 12	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Αποθήκευση τελικών προϊόντων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Αποθήκευση τελικών προϊόντων” περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο το συσκευασμένο προϊόν εξερχόμενο από τη συσκευαστική μηχανή, καταλήγει και παραμένει στον αποθηκευτικό ψυχόμενο χώρο μέχρι τη στιγμή που θα εκδοθεί η παραγγελία για τον πελάτη. Η ψύξη στον αποθηκευτικό χώρο αποτελεί C.C.P. στο σύστημα H.A.C.C.P. και παρακολουθείται από αυτοματοποιημένο σύστημα που ενημερώνει τον επιθεωρητή ελέγχου ποιότητας και τον υπεύθυνο αποθήκης στην περίπτωση αποκλίσεων από τα κρίσιμα όρια.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 12 εφαρμόζεται στη διεύθυνση παραγωγής, στη διεύθυνση αποθήκης και στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας.

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10

Περιγραφή

1. Ο εργοδηγός παραγωγής ενημερώνει τον υπεύθυνο αποθήκης και τον επιθεωρητή ελέγχου ποιότητας για την ολοκλήρωση της συσκευασίας του τελικού χύμα προϊόντος.
2. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας ελέγχει ανά μια ώρα τη θερμοκρασία του αποθηκευτικού χώρου και συμπληρώνει το έντυπο “Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10”.
3. Στην περίπτωση απόκλισης από τα κρίσιμα όρια (4°C – 6°C) ενημερώνεται άμεσα η τεχνική υπηρεσία. Αν η απόκλιση συνεχίζει παραπάνω από δύο ώρες, τα συσκευασμένα προϊόντα μεταφέρονται στην εφεδρική αποθήκη η οποία παρακολουθείται με τον ίδιο τρόπο.

Διάγραμμα ροής

1. Ολοκλήρωση της συσκευασίας του τελικού χύμα προϊόντος
2. Μεταφορά των συσκευασμένων προϊόντων στην ψυχόμενη αποθήκη μέσω ειδικού ταινιόδρομου για ομοιόμορφη σταδιακή ψύξη.
3. Παραλαβή των συσκευασμένων προϊόντων από τον υπεύθυνο αποθήκης.
4. Σήμανση των προϊόντων με γραμμοκώδικα και καταχώρηση στο W.M.S.
5. Έλεγχος της θερμοκρασίας του αποθηκευτικού χώρου και των προϊόντων δειγματοληπτικά για την διασφάλιση της επιθυμητής θερμοκρασίας εντός των κρίσιμων ορίων.

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 13	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Παραλαβή και αποθήκευση υλικών συσκευασίας	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Παραλαβή και αποθήκευση υλικών συσκευασίας” περιγράφει τον τρόπο που η επιχείρηση παραλαμβάνει και αποθηκεύει τα υλικά συσκευασίας ώστε να είναι ασφαλή για την τοποθέτηση του τελικού χύμα προϊόντος.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 13 εφαρμόζεται στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας και στη διεύθυνση αποθήκης.

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10
- Παραλαβή από προμηθευτές – Ε – 06
- Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07

Περιγραφή

1. Ο υπεύθυνος αποθήκης ενημερώνει το τμήμα του ελέγχου ποιότητας για την άφιξη του φορτίου με τα υλικά συσκευασίας (παλέτες, μεμβράνη περιτύλιξης, κύπελλα, τάπες, χαρτόδισκους, κόλλα, ετικέτες).
2. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας χρησιμοποιεί συγκεκριμένο πλάνο δειγματοληψίας για τα εισερχόμενα υλικά συσκευασίας ώστε να αναλύσει και να ελέγξει τη συμφωνία τους με τις προδιαγραφές. Στη συνέχεια συμπληρώνει το έντυπο επικοινωνίας “ Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10”.
3. Με το πέρας των αναλύσεων ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας κρίνει την καταλληλότητά τους και αποδέχεται ή απορρίπτει την παραλαβή ή μέρος της:
 - Αποδοχή των υλικών συσκευασίας. Οδηγεί στην ολοκλήρωση της διαδικασίας Δ – 13, στη συμπλήρωση του εντύπου “Παραλαβή από προμηθευτές – Ε – 06” και στην καταχώρηση των αποτελεσμάτων των υλικών συσκευασίας στο E.R.P.
 - Απόρριψη των υλικών συσκευασίας. Οδηγεί στην απόρριψη των υλικών συσκευασίας που έχουν εισέλθει στην επιχείρηση. Ακολουθώντας, εφαρμόζονται οι διαδικασίες: “Αξιολόγηση προμηθευτών – Δ – 06” και “Διαχείριση μη συμμορφούμενων προϊόντων – Δ – 08”.

Διάγραμμα ροής

1. Άφιξη υλικών συσκευασίας
2. Ενημέρωση διεύθυνσης ελέγχου ποιότητας
3. Δειγματοληπτικός έλεγχος των υλικών συσκευασίας
4. Απόφαση για αποδοχή ή απόρριψη των εισερχόμενων υλικών συσκευασίας
5. Συμπλήρωση εντύπου “Παραλαβή από προμηθευτές” ή “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης”

6. Αποθήκευση ή απόρριψη της παραλαβής

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 14	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Εκτέλεση συνταγής	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Εκτέλεση συνταγής – Δ – 14” περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο αναμειγνύονται οι πρώτες ύλες (φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος) ώστε να συνθέσουν μέσω των σωστών αναλογιών το χαρμάνι προς παστερίωση.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 14 εφαρμόζεται στη διεύθυνση παραγωγής (χειριστές control room) και στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας (επιθεωρητές ποιότητας).

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10

Περιγραφή

1. Ο χειριστής control room επιλέγει τη συνταγή και μεταφέρει στη δεξαμενή ανάμειξης τη σωστή αναλογία των πρώτων υλών (φρέσκο γάλα, κρέμα γάλακτος).
2. Με την ολοκλήρωση της μεταφοράς των πρώτων υλών, ενημερώνεται από το χειριστή control room το τμήμα ελέγχου ποιότητας.
3. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας λαμβάνει δείγμα από το χαρμάνι προς παστερίωση και το αναλύει χρησιμοποιώντας φασματοφωτόμετρο στο εργαστήριο. Με τη ολοκλήρωση των αναλύσεων συμπληρώνει το έντυπο επικοινωνίας “Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10”, και ελέγχει αν το δείγμα πληροί τις προδιαγραφές.
4. Προκύπτουν δύο περιπτώσεις:
 - Αποδοχή του χαρμανιού και ενημέρωση του χειριστή control room για τη συνέχιση της παραγωγής σύμφωνα με τη διαδικασία “Παστερίωση – Επώαση Δ – 15”.
 - Διόρθωση του χαρμανιού που δεν πληροί τις προδιαγραφές από το χειριστή control room έπειτα από ενημέρωσή του από τον επιθεωρητή ελέγχου ποιότητας και επανέλεγχος.

Διάγραμμα ροής

1. Ανάμειξη πρώτων υλών
2. Ενημέρωση διεύθυνσης ελέγχου ποιότητας
3. Δειγματοληπτικός έλεγχος του χαρμανιού
4. Απόφαση για την αποδοχή του χαρμανιού ή η διόρθωσή του
5. Συμπλήρωση του εντύπου “Αποτελέσματα αναλύσεων”
6. Επανέλεγχος στην περίπτωση διόρθωσης

Κωδικός εγγράφου: Δ - 15	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Παστερίωση - Επώαση	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Παστερίωση – Επώαση” πραγματοποιείται σε δύο φάσεις. Η πρώτη αφορά την παστερίωση του απαστερίωτου χαρμανιού και έχει ως σκοπό την καταστροφή των παθογόνων μικροοργανισμών, καταστρώντας το εξερχόμενο προϊόν απόλυτα ασφαλές για την ανθρώπινη κατανάλωση χωρίς ωστόσο να αφαιρεθούν τα θρεπτικά συστατικά από τη θερμική αυτή επεξεργασία. Η παστερίωση αποτελεί C.C.P. στο σύστημα H.A.C.C.P. και χρήζει ιδιαίτερης προσοχής. Η δεύτερη φάση αφορά την επώαση του παστεριωμένου πλέον χαρμανιού. Σε αυτό το σημείο προστίθενται οι καλλιέργειες *Streptococcus Thermophilus* και *Lactobacillus Bulgaricus* προκειμένου να οξινοστεί το παστεριωμένο χαρμάνι και να μετατραπεί σε γιαούρτι.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ - 15 εφαρμόζεται στη διεύθυνση παραγωγής (χειριστές control room) και στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας (επιθεωρητές ποιότητας).

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10

Περιγραφή

1. Ο χειριστής του control room έπειτα από έγκριση του επιθεωρητή ελέγχου ποιότητας για τη συμφωνία των αποτελεσμάτων του απαστερίωτου χαρμανιού με τις προδιαγραφές, αρχίζει την παστερίωση.
2. Αμφότεροι ο χειριστής του control room και ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας παρακολουθούν την παστερίωση και συμπληρώνουν στο αντίστοιχο πεδίο το έντυπο επικοινωνίας Ε – 10.
3. Οι συνθήκες της παστερίωσης είναι συγκεκριμένες: θερμοκρασία 72 °C για χρονικό διάστημα 15 δευτερολέπτων. Υπάρχουν δύο περιπτώσεις:
 - Το μείγμα να μην είναι επαρκώς παστεριωμένο λόγω αποκλίσεων από τις προδιαγραφές παστερίωσης. Η περίπτωση αυτή σηματοδοτεί την επανάληψη της παστερίωσης.
 - Το μείγμα να είναι επαρκώς παστεριωμένο και να ακολουθήσει η επώαση.
4. Στη φάση της επώασης στο παστεριωμένο μείγμα προστίθενται οι καλλιέργειες από το χειριστή control room και παραμένει σε αδράνεια για οκτώ ώρες. Μετά την πάροδο αυτού του χρονικού διαστήματος, έχει μειωθεί το pH στα επιθυμητά επίπεδα, το προϊόν έχει αλλάξει υφή (γιαούρτι) και αποτελεί τελικό χύμα προϊόν, έτοιμο προς συσκευασία.

Διάγραμμα ροής

1. Έναρξη παστερίωσης
2. Παρακολούθηση των συνθηκών παστερίωσης
3. Συμπλήρωση του εντύπου “Αποτελέσματα αναλύσεων”
4. Επανάληψη της διαδικασίας σε περίπτωση απόκλισης από τις προδιαγραφές

5. Επώαση του παστεριωμένου μείγματος
6. Ολοκλήρωση της επώασης (τελικό χύμα προϊόν)

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 16	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Αποδέσμευση τελικών προϊόντων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Αποδέσμευση τελικών προϊόντων” περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση αποδεσμεύει το τελικό προϊόν που πληροί τις προδιαγραφές ποιότητας και είναι ασφαλές για τον καταναλωτή.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 16 εφαρμόζεται στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας (επιθεωρητές ελέγχου ποιότητας) και στη διεύθυνση αποθήκης.

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10
- Εντοπισμός μη συμμόρφωσης – Ε – 07

Περιγραφή

1. Ο υπεύθυνος ελέγχου ποιότητας λαμβάνει δείγμα από τα αποθηκευμένα προϊόντα και το υποβάλλει σε stress tests προκειμένου να παρατηρηθεί η συμπεριφορά του στην καταπόνηση.
2. Υπάρχουν δυο περιπτώσεις:
 - Το παραληφθέν δείγμα ανταπεξέρχεται στην καταπόνηση και θεωρείται ποιοτικό και ασφαλές για κατανάλωση. Στην περίπτωση αυτή η παρτίδα αποδεσμεύεται και ενημερώνεται ο υπεύθυνος αποθήκης.
 - Το παραληφθέν δείγμα παρουσιάζει οργανοληπτικές και μικροβιολογικές αλλοιώσεις σε βαθμό που δε θεωρείται κατάλληλο για αποδέσμευση. Στην περίπτωση αυτή η παρτίδα δεσμεύεται και προορίζεται για καταστροφή. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας ακολουθεί τη διαδικασία “Διαχείριση μη συμμορφούμενων προϊόντων” με τη συμπλήρωση του αντίστοιχου εντύπου “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης”.

Διάγραμμα ροής

1. Δειγματοληπτικός έλεγχος από τα έτοιμα αποθηκευμένα προϊόντα
2. Stress tests
3. Απόφαση για αποδέσμευση ή απόρριψη της παρτίδας
4. Συμπλήρωση του εντύπου “Αποτελέσματα αναλύσεων” ή “Εντοπισμός μη συμμόρφωσης”

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 17	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Παρακολούθηση εξερχόμενων προϊόντων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Παρακολούθηση εξερχόμενων προϊόντων” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση παρακολουθεί τα προϊόντα που βρίσκονται στην αγορά με στόχο την πλήρη εικόνα των φυσικοχημικών, οργανοληπτικών και μικροβιολογικών χαρακτηριστικών. Στην περίπτωση δε των αποκλίσεων λόγω μικροβιολογικών αλλοιώσεων, η επιχείρηση εφαρμόζει τη διαδικασία “Ανάκληση προϊόντων – Δ – 09”.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 17 εφαρμόζεται στη διεύθυνση ελέγχου ποιότητας.

Έντυπα επικοινωνίας

- Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10

Περιγραφή

1. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας λαμβάνει δείγματα ανά τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με σχέδιο δειγματοληψίας. Τα δείγματα αυτά προέρχονται από την αποθήκη ετοιμών προϊόντων της επιχείρησης. Στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα στην αποθήκη, τα δείγματα λαμβάνονται από την αγορά.
2. Τα δείγματα αναλύονται στο εργαστήριο της επιχείρησης και τα αποτελέσματα συμπληρώνονται στο έντυπο “Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10”. Μετά την ανάλυση προκύπτουν δύο περιπτώσεις:
 - τα δείγματα πληρούν τις προδιαγραφές μέχρι την ημερομηνία λήξης, επομένως στο σημείο αυτό αρχειοθετούνται.
 - τα δείγματα αποκλίνουν από τις προδιαγραφές. Στην περίπτωση δε που εμφανίζεται κάποια μικροβιολογική αλλοίωση, ενεργοποιείται η διαδικασία “Ανάκληση προϊόντων – Δ – 09” και η προβληματική παρτίδα αποσύρεται από την αγορά και καταστρέφεται.

Διάγραμμα ροής

1. Δειγματοληπτικός έλεγχος από την αποθήκη ετοιμών προϊόντων
2. Συμπλήρωση του εντύπου “Αποτελέσματα αναλύσεων”
3. Απόφαση για παραμονή της παρτίδας στην αγορά ή ανάκληση του προϊόντος

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 19	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Διαχείριση παραπόνων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Διαχείριση παραπόνων” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση λαμβάνει και διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών με σκοπό τη λήψη διορθωτικών ενεργειών και τη συνεχή βελτίωση.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 19 εφαρμόζεται στα παράπονα που εκφράζονται από τους πελάτες της επιχείρησης.

Έντυπα επικοινωνίας

- Καταχώρηση παραπόνων – Ε – 14

Περιγραφή

1. Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της επιχείρησης δέχεται από τις 07:00 μέχρι τις 20:00, τηλεφωνικές κλήσεις όπου οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν το παράπονό τους σχετικά με προϊόν της επιχείρησης που αγόρασαν σε κάποιο σημείο πώλησης και παρουσιάζει ελάττωμα.
2. Το τηλεφωνικό κέντρο καταχωρεί τα στοιχεία που σχετίζονται με το συμβάν και ενημερώνει άμεσα το τμήμα ελέγχου ποιότητας για να κρίνει τη σοβαρότητα της κατάστασης και αποστέλλει αρμόδιο άτομο για την παραλαβή του ελαττωματικού προϊόντος.
3. Το παραληφθέν ελαττωματικό προϊόν μεταφέρεται στο εργαστήριο του ελέγχου ποιότητας ενώ πραγματοποιείται αντικατάσταση του στον πελάτη.
4. Ο επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας ενημερώνει το τηλεφωνικό κέντρο για τα αποτελέσματα των αναλύσεων και τη σοβαρότητα του συμβάντος.
5. Το τηλεφωνικό κέντρο επικοινωνεί εκ νέου με τον πελάτη για πληροφόρησή του.

Διάγραμμα ροής

1. Επικοινωνία του πελάτη με το τηλεφωνικό κέντρο
2. Καταχώρηση στοιχείων σχετικών με το συμβάν από το τηλεφωνικό κέντρο
3. Ενημέρωση του τμήματος ελέγχου ποιότητας
4. Παραλαβή ελαττωματικού προϊόντος και αντικατάστασή του
5. Διεξαγωγή αναλύσεων στο εργαστήριο ελέγχου ποιότητας
6. Ενημέρωση του τηλεφωνικού κέντρου από το τμήμα ελέγχου ποιότητας για τα αποτελέσματα των αναλύσεων
7. Ενημέρωση του πελάτη από το τηλεφωνικό κέντρο για τα αποτελέσματα των αναλύσεων

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 20	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Παρακολούθηση νόμων και κανονισμών	
Εκπόνηση: 19/09/2022	Έγκριση: 20/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Παρακολούθηση νόμων και κανονισμών” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση επικαιροποιεί τα έγγραφα της με σκοπό να είναι πάντα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 20 εφαρμόζεται στα συστήματα διαχείρισης της επιχείρησης (ποιότητα και ασφάλεια τροφίμων).

Έντυπα επικοινωνίας

- Καταγραφή αλλαγών της νομοθεσίας – Ε – 15

Περιγραφή

1. Ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας παρακολουθεί σε τακτική βάση τις εξελίξεις της νομοθεσίας.
2. Σε περίπτωση που παρατηρηθεί κάποια αλλαγή σε νόμο ή κανονισμό που άπτεται των συστημάτων διαχείρισης της επιχείρησης, ενημερώνει τα αντίστοιχα έγγραφα και το προσωπικό που σχετίζεται με τις αλλαγές αυτές.
3. Παράλληλα με την ενημέρωση των εγγράφων και του προσωπικού, καταγράφει στο αντίστοιχο έντυπο επικοινωνίας τις αλλαγές.

Διάγραμμα ροής

1. Παρακολούθηση της νομοθεσίας από το διευθυντή διασφάλισης ποιότητας
2. Ενημέρωση των εγγράφων και του προσωπικού σε περίπτωση αλλαγών
3. Καταγραφή των αλλαγών στο αντίστοιχο έντυπο

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 21	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Παρακολούθηση προμηθειών	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Παρακολούθηση προμηθειών” περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται και παρακολουθούνται οι προμήθειες των πρώτων υλών, των υλικών συσκευασίας, του εξοπλισμού και των υπηρεσιών από τρίτους (καθαρισμός, απεντόμωση και ενημέρωση λογισμικού).

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 21 εφαρμόζεται σε αγορές πρώτων υλών, υλικών συσκευασίας, εξοπλισμού και στην ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτους.

Έντυπα επικοινωνίας

- Παραγγελία εξοπλισμού – Ε – 16
- Παροχή υπηρεσιών από τρίτους – Ε – 17
- Παραγγελία πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας – Ε – 18
- Συντήρηση εξοπλισμού – Ε – 19

Περιγραφή

1. *Παραγγελία εξοπλισμού:* Ο διευθυντής προμηθειών επικοινωνεί με τους προμηθευτές και συνάπτει συμφωνία στην οποία καθορίζονται το είδος του εξοπλισμού που χρειάζεται, η τιμή αγοράς, η πολιτική πληρωμής, η απαιτούμενη ποσότητα, ο χρόνος παράδοσης και οι προδιαγραφές. Η συμφωνία περιλαμβάνει τις προδιαγραφές του εξοπλισμού και την εγγύηση καλής λειτουργίας για το χρονικό διάστημα που θα οριστεί. Τέλος, ο προμηθευτής οφείλει να αναλάβει τη τακτική συντήρηση του εξοπλισμού σε τιμή και συχνότητα που θα οριστεί.
2. *Παροχή υπηρεσιών από τρίτους:* Ο διευθυντής προμηθειών επικοινωνεί με τους παρόχους υπηρεσιών και συνάπτει συμφωνία στην οποία καθορίζονται το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας, το χρόνο απασχόλησής τους και τη συχνότητα πραγματοποίησης. Τέλος, ο προμηθευτής οφείλει να χορηγήσει βεβαίωση καλής λειτουργίας σε περίπτωση που η υπηρεσία αφορά ενημέρωση λογισμικού.
3. *Παραγγελία πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας:* Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η παραγγελία, ανασκοπούνται τα αποθέματα μέσω του E.R.P. Όταν η ποσότητα βρίσκεται στο ελάχιστο επιτρεπτό, ο διευθυντής προμηθειών επικοινωνεί με τους προμηθευτές και συνάπτει συμφωνία στην οποία καθορίζονται το είδος της πρώτης ύλης ή του υλικού συσκευασίας, η τιμή, η πολιτική πληρωμής, η απαιτούμενη ποσότητα, ο χρόνος παράδοσης και οι προδιαγραφές που πρέπει να πληρούνται. Η παραγγελία εκτός των συμφωνηθέντων περιλαμβάνει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης όπου δηλώνεται από τους προμηθευτές η πλήρης συμφωνία των ζητηθέντων με τα παραδοτέα.

Διάγραμμα ροής

1. Έλεγχος αναγκών της επιχείρησης
2. Επικοινωνία με τους προμηθευτές
3. Συμφωνία με τους όρους
4. Εκτέλεση παραγγελίας
5. Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές ή βεβαίωση καλής λειτουργίας

Κωδικός εγγράφου: Δ – 22	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Διακρίβωση οργάνων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Διακρίβωση οργάνων” διασφαλίζει ότι τα όργανα που χρησιμοποιούνται στην επιχείρηση τόσο σε επίπεδο ελέγχου ποιότητας όσο και σε επίπεδο παραγωγικής διεργασίας λειτουργούν με ακρίβεια.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 22 εφαρμόζεται σε όργανα τα οποία βρίσκονται στο χώρο της παραγωγής (έλεγχος επιθυμητών συνθηκών), της αποθήκευσης (έλεγχος επιθυμητών συνθηκών) και του εργαστηρίου (ακρίβεια αναλύσεων).

Έντυπα επικοινωνίας

- Διακρίβωση – Ε – 20
- Βεβαίωση διακρίβωσης από παροχή υπηρεσιών τρίτων

Περιγραφή

1. Όργανα που υπόκεινται σε διακρίβωση:
Control Room – χώρος παραλαβής: Ροόμετρα, Θερμόμετρα, Χρονόμετρα
Control Room – χώρος παραγωγικής διεργασίας: Ροόμετρα, Θερμόμετρα, Χρονόμετρα, Πιεσόμετρα
Αποθηκευτικός ψυχόμενος χώρος: Θερμόμετρα, Υγρασιόμετρα
Εργαστήριο αναλύσεων: Ζυγοί, Φασματοφωτόμετρο, Θερμόμετρα, Υγρασιόμετρα, pH-μετρα
2. Χρονοδιάγραμμα διακρίβωσης:
 Τα ροόμετρα, τα θερμόμετρα και τα χρονόμετρα διακριβώνονται μια φορά τον μήνα.
 Τα πιεσόμετρα και τα υγρασιόμετρα διακριβώνονται μια φορά στους δυο μήνες.
 Οι ζυγοί, τα pH-μετρα και το φασματοφωτόμετρο διακριβώνονται στην αρχή κάθε εβδομάδας.
3. Τρόπος διακρίβωσης: Όλα τα όργανα που υπόκεινται στη διαδικασία της διακρίβωσης, είτε αποστέλλονται σε εξωτερικό διαπιστευμένο εργαστήριο είτε έρχονται εξωτερικοί συνεργάτες που παρέχουν τη εργασία εντός της επιχείρησης στην περίπτωση που η μεταφορά των οργάνων είναι δύσκολη.
4. Αποτελέσματα: Όταν περατωθούν οι εργασίες συμπληρώνεται το αντίστοιχο έντυπο και χορηγείται βεβαίωση διακρίβωσης από τους εξωτερικούς συνεργάτες, η οποία αρχειοθετείται. Επιπλέον, κάθε διακριβωμένο όργανο φέρει αυτοκόλλητο πάνω του όπου αναγράφεται: η ημερομηνία διακρίβωσης, η πιθανή επιτρεπτή απόκλιση και η ημερομηνία που πρέπει να πραγματοποιηθεί η επόμενη διακρίβωση.
5. Αντικατάσταση οργάνου: Στην περίπτωση που το όργανο μετά τη διακρίβωση είναι εκτός της επιτρεπτής απόκλισης, ενημερώνεται η ομάδα ασφάλειας η οποία προβαίνει σε αντικατάστασή του και ανάλυση των αιτιών που το προκάλεσε.

Διάγραμμα ροής

1. Έλεγχος ημερομηνίας διακρίβωσης
2. Ενημέρωση εξωτερικών συνεργατών

3. Διενέργεια της διακρίβωσης σε εξωτερικό εργαστήριο ή στο χώρο της επιχείρησης
4. Έλεγχος αποτελεσμάτων και ορισμός της επόμενης διακρίβωσης

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 23	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Καθαρισμός και απολύμανση χώρων παραγωγής	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Καθαρισμός και απολύμανση χώρων παραγωγής” έχει ως σκοπό τη διατήρηση των εν λόγω χώρων καθαρών και απολυμασμένων ώστε να είναι κατάλληλοι για την επεξεργασία του προϊόντος.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 23 εφαρμόζεται σε όλους τους χώρους της παραγωγής.

Έντυπα επικοινωνίας

- Καθαρισμός – Απολύμανση – Ε – 21
- Πρόγραμμα Καθαρισμού – Απολύμανσης

Περιγραφή

1. Ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας σχεδιάζει πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων παραγωγής το οποίο το κοινοποιεί στο διευθυντή παραγωγής
2. Οι εργαζόμενοι που διενεργούν τον καθαρισμό και την απολύμανση ενημερώνονται για το πρόγραμμα, για τα ενδεδειγμένα καθαριστικά – απολυμαντικά και για τη συμπλήρωση του εντύπου.
3. Στο τέλος κάθε εβδομάδος, ο διευθυντής παραγωγής και ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας επιθεωρούν τους χώρους και παρατηρούν αποκλίσεις από τη διαδικασία.

Διάγραμμα ροής

1. Σχεδιασμός του προγράμματος καθαρισμού – απολύμανσης
2. Κοινοποίηση του προγράμματος καθαρισμού – απολύμανσης
3. Διενέργεια καθαρισμού – απολύμανσης
4. Συμπλήρωση αντίστοιχου εντύπου
5. Επιθεώρηση της ορθότητας της διαδικασίας

Κωδικός εγγράφου: Δ – 24	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Απεντόμωση – Μυοκτονία εγκατάστασης	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Απεντόμωση – Μυοκτονία εγκατάστασης” διασφαλίζει ότι όλοι οι χώροι της εγκατάστασης είναι απαλλαγμένοι από έντομα και τρωκτικά, προστατεύοντας με αυτόν τον τρόπο τα παραγόμενα προϊόντα και καθιστώντας τα ασφαλή για κατανάλωση.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 24 έχει εφαρμογή σε όλους τους χώρους της εγκατάστασης στους οποίους παραλαμβάνονται, επεξεργάζονται και αποθηκεύονται πρώτες ύλες, ημιέτοιμα και έτοιμα προϊόντα.

Έντυπα επικοινωνίας

- Απεντόμωση – Μυοκτονία – Ε – 22
- Φάκελος Απεντόμωσης – Μυοκτονίας (άδεια άσκησης επαγγέλματος των εξωτερικών συνεργατών, συμβόλαιο μεταξύ επιχείρησης και εξωτερικών συνεργατών, βεβαίωση εργασιών, άδεια κυκλοφορίας εφαρμοζόμενων φαρμάκων και αντίδοτα – μέτρα προφύλαξης, κάτοψη χώρων εγκατάστασης όπου επισημαίνονται τα σημεία εφαρμογής)

Περιγραφή

1. Οι εξωτερικοί συνεργάτες επιθεωρούν τα σημεία εφαρμογής και σημειώνουν τον αριθμό των εντοπισμένων εντόμων τον οποίο καταγράφουν λίστα ελέγχου. Στην περίπτωση των ποντικοπαγίδων παρατηρούν πρόσθετα την απώλεια δολώματος ή βιολογική δραστηριότητα και το καταγράφουν.
2. Πραγματοποιείται η αντικατάσταση κόλλας στις εντομοπαγίδες και ελέγχεται η λειτουργία της λυχνίας.
3. Με το πέρας της διαδικασίας, οι εξωτερικοί συνεργάτες του συνεργείου απεντόμωσης – μυοκτονίας, αναλύουν τα αποτελέσματα από τα ευρήματα και αξιολογούν το πρόγραμμα που εφαρμόζεται. Στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητο (λόγω αλλαγής στη νομοθεσία ή ανεπάρκειας στα αποτελέσματα εφαρμογής) χρησιμοποιούνται νέα σκευάσματα.

Διάγραμμα ροής

1. Παρακολούθηση του προγράμματος απεντόμωσης – μυοκτονίας από το διευθυντή διασφάλισης ποιότητας
2. Ενημέρωση των εξωτερικών συνεργατών όταν επέλθει η ημερομηνία νέας εφαρμογής
3. Διενέργεια απεντόμωσης – μυοκτονίας
4. Ανάλυση αποτελεσμάτων
5. Καθορισμός ημερομηνίας νέας εφαρμογής

Κωδικός εγγράφου: Δ – 25	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Ιχνηλασιμότητα προϊόντων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Ιχνηλασιμότητα προϊόντων” σκοπεύει στην αποτελεσματική ταυτοποίηση της πορείας που ακολούθησε μια πρώτη ύλη μέχρι να διαμορφωθεί σε τελικό προϊόν και παρέχει στοιχεία για κάθε υλικό ή άυλο πόρο που εμπλέκεται στην αλυσίδα παραγωγής.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 25 εφαρμόζεται στο τελικό προϊόν που συσκευάζεται στις συσκευαστικές μηχανές και αποτελείται από έναν συνδυασμό γραμμάτων και αριθμών (αριθμός παρτίδας) που η αποκωδικοποίησή του αποκαλύπτει μια σειρά από στοιχεία.

Έντυπα επικοινωνίας

- Ιχνηλασιμότητα – Ε – 23

Περιγραφή

1. Γενικά: Σε κάθε συσκευασία αναγράφεται πάνω στην τάπα η ημερομηνία παραγωγής, η ημερομηνία λήξης, η ώρα που συσκευάστηκε το προϊόν και ένας συδυασμός ψηφίων και χαρακτήρων τα οποία κωδικοποιούν τα υπόλοιπα στοιχεία που χρειάζονται για την ιχνηλασιμότητα (συσκευαστική μηχανή, αριθμός γεμιστικού, μηχανή θηκών). Όλα τα παραπάνω σύμβολα συνθέτουν τον αριθμό της παρτίδας.
2. *Ημερομηνία παραγωγής και ώρα συσκευασίας*: Ο συνδυασμός αυτός παρέχει στοιχεία που προσδιορίζουν το χρονικό διάστημα συσκευασίας, τη δεξαμενή του τελικού χύμα προϊόντος, τη δεξαμενή επώασης, τον αριθμό παρτίδας της καλλιέργειας, το χρονικό διάστημα της παστερίωσης, τη δεξαμενή ανάμειξης, τις πρώτες ύλες που χρησιμοποιήθηκαν, τους προμηθευτές πρώτων υλών και το πλύσιμο του εξοπλισμού. Ο προσδιορισμός των ανωτέρω στοιχείων εξάγεται από τον κεντρικό υπολογιστή του ControlRoom όπου καταγράφεται κάθε κίνηση που πραγματοποιείται στο αυτοματοποιημένο σύστημα. Επίσης, από τον συνδυασμό ημερομηνίας και ώρας συσκευασίας προκύπτει ο πίνακας των εργαζόμενων της συγκεκριμένης βάρδιας.
3. *Συσκευαστική μηχανή*: Η επιχείρηση διαθέτει τρεις συσκευαστικές μηχανές οι οποίες στον αριθμό παρτίδας κωδικοποιούνται με κεφαλαία ελληνικά γράμματα. Ως αποτέλεσμα, έχουμε τις ακόλουθες αντιστοιχίες: συσκευαστική μηχανή 1=A, συσκευαστική μηχανή 2=B και συσκευαστική μηχανή 3=Γ.
4. *Αριθμός γεμιστικού*: Κάθε συσκευαστική μηχανή διαθέτει έξι γεμιστικά τα οποία κωδικοποιούνται με την απλή αρίθμηση 1,2,3,4,5,6.
5. *Μηχανή θηκών*: Υπάρχουν δύο μηχανές που συνθέτουν τα κύπελλα σε τριάδες και οι οποίες είναι κωδικοποιημένες με πεζά λατινικά γράμματα. Ως αποτέλεσμα, προκύπτει η ακόλουθη κωδικοποίηση: μηχανή θηκών 1=a, μηχανή θηκών 2=b.

6. *Συμπληρωματικά έντυπα για την ιχνηλασιμότητα*: Τα έντυπα “Παραλαβή από προμηθευτές – Ε – 6”, “Συσκευασία – Ε – 9” και “Αποτελέσματα αναλύσεων – Ε – 10” προσφέρουν όλα τα υπόλοιπα στοιχεία που χρειάζονται για την ολοκληρωμένη ιχνηλασιμότητα του τελικού εξερχόμενου προϊόντος καθιστώντας πρακτικά στοχευμένη την όποια διορθωτική ενέργεια ή ανάκληση παρτίδας.

4.4.2 Υπόλοιπες διαδικασίες της επιχείρησης

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ - 01	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Καθορισμός στόχων – Ανασκόπηση συστημάτων διαχείρισης	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Καθορισμός στόχων – Ανασκόπηση συστημάτων διαχείρισης” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο καθορίζονται οι στόχοι σε σύμπνοια με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων της επιχείρησης λαμβάνοντας υπ’ όψιν τα αποτελέσματα της ανασκόπησης.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 01 εφαρμόζεται στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων.

Έντυπα επικοινωνίας

- Καθορισμός στόχων και ανασκόπηση – Ε – 14

Περιγραφή

1. Διοικητική ανασκόπηση: Οι διευθυντές πρώτης βαθμίδας όλων των τμημάτων και η ανώτατη διοίκηση (ομάδα Α) διοργανώνει και υλοποιεί συνάντηση μια φορά το χρόνο. Το θέμα είναι η αποδοτικότητα των συστημάτων διοίκησης στην επίτευξη των στόχων. Συγκεντρώνονται και αξιολογούνται τα ακόλουθα στοιχεία: αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων, δείκτες μέτρησης επίδοσης, συγκριτικές αναλύσεις σε σχέση με την προηγούμενη χρονική περίοδο, έρευνες ικανοποίησης και προτάσεις βελτίωσης από το προσωπικό.
2. Θέσπιση γενικών στόχων: Η ομάδα Α συναντάται το δεύτερο δεκαήμερο του Δεκεμβρίου, με σκοπό να θεσπίσει τους γενικούς στόχους για το ερχόμενο έτος. Ωστόσο, η συνάντηση αυτή ενδέχεται να οριστεί οποιαδήποτε στιγμή προκύψει κάποια σημαντική αλλαγή στο εσωτερικό ή εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Για τον λόγο αυτό σε κάθε συνάντηση για την εκτέλεση της διαδικασίας Δ – 01, απαιτείται ανάλυση των πέντε δυνάμεων του Porter, ανάλυση P.E.S.T. και ανάλυση S.W.O.T.
3. Καθορισμός προγραμμάτων βελτίωσης: Τα προγράμματα βελτίωσης που θα καθοριστούν έχουν ως απώτερο σκοπό τη συνεχή βελτίωση μέσα από τροποποιήσεις στις ήδη υπάρχουσες διεργασίες και δημιουργία λειτουργικών στόχων.

Διάγραμμα ροής

1. Συλλογή στοιχείων
2. Αναλύσεις δεδομένων και εσωτερικού – εξωτερικού περιβάλλοντος.

3. Ορισμός ημερομηνίας συνάντησης
4. Αξιολόγηση της υλοποίησης των γενικών στόχων
5. Καθορισμός προγραμμάτων βελτίωσης
6. Προγραμματισμός εσωτερικών επιθεωρήσεων

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 02	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Αξιοποίηση ευκαιριών – Αντιμετώπιση απειλών	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Αξιοποίηση ευκαιριών – Αντιμετώπιση απειλών” περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται οι ευκαιρίες και οι απειλές προς την επιχείρηση με σκοπό την αξιοποίηση ή την εξάλειψη αντιστοίχως για την μεγιστοποίηση του άυλου ή υλικού κέρδους της.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 02 εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα σε διοικητικό επίπεδο.

Έντυπα επικοινωνίας

- Διαχείριση ευκαιριών και απειλών – Ε – 01

Περιγραφή

1. Εντοπισμός ευκαιριών και απειλών: Οι διευθυντές πρώτης βαθμίδας όλων των τμημάτων και η ανώτατη διοίκηση (ομάδα Α), ορίζουν συνάντηση στην οποία εξετάζουν ενδελεχώς το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και απαριθμούν τις ενδεχόμενες ευκαιρίες και κινδύνους που καλούνται να διαχειριστούν. Για κάθε ευκαιρία ή κίνδυνο πραγματοποιείται εκτίμηση της πιθανότητας και του αντίκτυπου όταν αυτό συμβεί.
2. Αξιολόγηση ευκαιριών: Οι ευκαιρίες μετά τον εντοπισμό τους ποσοτικοποιούνται και αξιολογούνται σύμφωνα με το όφελος που προσφέρουν στην επιχείρηση. Το όφελος αντικατοπτρίζεται στη φήμη, στην αύξηση πόρων και στην ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών όπως αυτά αποτυπώνονται στο έντυπο “Διαχείριση ευκαιριών και κινδύνων – Ε – 01”.
3. Αξιολόγηση απειλών: Οι απειλές μετά τη αναγνώριση ή την πρόβλεψή τους ποσοτικοποιούνται και ιεραρχούνται σύμφωνα με τις συνέπειες που ενδέχεται να προκαλέσουν στην επιχείρηση. Οι συνέπειες αφορούν τη δυσφήμιση, την μείωση των πόρων, τη δυσαρέσκεια των ενδιαφερόμενων μερών και τη διακοπή λειτουργίας της επιχείρησης λόγω αδυναμίας ανταπόκρισης σε οικονομικό ή νομικό επίπεδο. Η ιεράρχηση των απειλών πραγματοποιείται σε δύο άξονες: α) την πιθανότητα β) τη σοβαρότητα. Το γινόμενο των δύο αξόνων φανερώνει τη σημαντικότητα των απειλών και οδηγεί στην ιεράρχησή τους.
4. πιθανότητα * σοβαρότητα = σημαντικότητα
5. Για τις σημαντικές απειλές ορίζονται τρόποι χειρισμού ώστε να αποφευχθούν αρνητικά γεγονότα που απειλούν τη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Η αξιολόγηση των απειλών αποτυπώνεται στο έντυπο “Διαχείριση ευκαιριών και απειλών – Ε – 01”.

6. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των ευκαιριών και των απειλών συγκεντρώνονται και αποτελούν βασικό θέμα προς εξέταση στη συνάντηση της διοίκησης και των διευθυντικών στελεχών στο τέλος κάθε χρονιάς και συμβάλει καθοριστικά στον καθορισμό νέων στόχων για την χρονιά που ακολουθεί.

Πίνακας αξιολόγησης ευκαιριών

Ευκαιρία	Ποσοτικοποίηση
Φήμη: Μικρή Αύξηση πόρων: 1.000€ - 2.000€ Ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών: μικρή	1
Φήμη: Μικρή Αύξηση πόρων: 2.000€ - 5.000€ Ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών: μέτρια	2
Φήμη: Μέτρια Αύξηση πόρων: 5.000€ - 10.000€ Ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών: μέτρια	3
Φήμη: Μέτρια Αύξηση πόρων: 10.000€ - 15.000€ Ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών: μεγάλη	4
Φήμη: Μεγάλη Αύξηση πόρων: μεγαλύτερη των 15.000€ Ικανοποίηση ενδιαφερόμενων μερών: μεγάλη	5

Πίνακας πιθανότητας απειλών

Συχνότητα εμφάνισης απειλής	Ποσοτικοποίηση
1 φορά στους 6 μήνες	1
1 φορά στους 3 μήνες	2
1 φορά στον 1 μήνα	3
2 φορές στον 1 μήνα	4
1 φορά στην εβδομάδα	5

Πίνακας σοβαρότητας απειλών

Περιγραφή απειλής	Ποσοτικοποίηση
Δυσφήμιση: μικρή Μείωση πόρων: 0€ - 1.000€ Δυσaréσκεια ενδιαφερόμενων μερών: μικρή Διακοπή λειτουργίας επιχείρησης: όχι	1
Δυσφήμιση: μικρή Μείωση πόρων: 1.000€ -2.000€ Δυσaréσκεια ενδιαφερόμενων μερών: μέτρια Διακοπή λειτουργίας επιχείρησης: όχι	2
Δυσφήμιση: μέτρια Μείωση πόρων: 2.000€ - 5.000€ Δυσaréσκεια ενδιαφερόμενων μερών: μέτρια Διακοπή λειτουργίας επιχείρησης: όχι	3
Δυσφήμιση: μέτρια Μείωση πόρων: 5.000€ - 10.000€ Δυσaréσκεια ενδιαφερόμενων μερών: μεγάλη Διακοπή λειτουργίας επιχείρησης: 1 ημέρα – 6 ημέρες	4
Δυσφήμιση: μεγάλη Μείωση πόρων: μεγαλύτερη των 10.000€ Δυσaréσκεια ενδιαφερόμενων μερών: μεγάλη Διακοπή λειτουργίας επιχείρησης: μεγαλύτερη από 1 εβδομάδα	5

Πιθανότητα * Σοβαρότητα	Επίπτωση	Λήψη μέτρων
1 – 3	Αμελητέα	Όχι
4 – 6	Μικρή	Όχι
7 – 10	Μέτρια	Όχι
11 – 16	Σοβαρή	Διορθωτικές ενέργειες σε διάστημα 15 ημερών

17 – 25	Καταστροφική	Διακοπή λειτουργίας μέχρι την αποκατάσταση της απειλής
---------	--------------	--

Πίνακας σημαντικότητας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 03	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Εκπαίδευση προσωπικού	
Εκπόνηση: 19/09/2022	Έγκριση: 20/09/2022

Σκοπός

Η διαδικασία “Εκπαίδευση προσωπικού” διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι της επιχείρησης είναι άρτια εκπαιδευμένοι για να εκτελούν στο ακέραιο τις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις και συμβάλει στη συνεχή μάθηση τους σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 03 έχει εφαρμογή σε εργαζόμενους που εμπλέκονται στο πεδίο ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων.

Έντυπα επικοινωνίας

- Εκπαίδευση εργαζόμενων Ε – 02

Περιγραφή

1. Ο υπεύθυνος ανθρώπινου δυναμικού εντοπίζει έπειτα από τακτική ανασκόπηση τις ανάγκες που έχουν προκύψει για την εκπαίδευση του προσωπικού. Οι ανάγκες αυτές προέρχονται από εξελίξεις σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας, ανεπαρκή εφαρμογή των διαδικασιών από εργαζόμενους και τέλος από νεοπροσληφθέν προσωπικό που χρήζει ενημέρωσης και εκπαίδευσης για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εκάστοτε θέσης.
2. Η εκπαίδευση ενδέχεται να πραγματοποιηθεί σε προγραμματισμένη ημερομηνία ή άμεσα στην περίπτωση που πρόκειται για νεοεισερχόμενους εργαζόμενους.
3. Ως εκπαιδευτές ορίζονται οι υπεύθυνοι του εκάστοτε τμήματος που εφαρμόζεται η εκπαίδευση.
4. Στους εκπαιδευόμενους διανέμεται οπτικοακουστικό υλικό και σημειώσεις ενώ παράλληλα η εκπαίδευση είναι διαδραστική με σκοπό την καλύτερη απόδοσή της.
5. Με το πέρας της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες υποβάλλονται σε γραπτή δοκιμασία ώστε να μετρηθεί η κατανόηση πάνω στα θέματα που παρουσιάστηκαν. Στην περίπτωση χαμηλής βαθμολογίας, άρα και μικρής αποτελεσματικότητας, ορίζεται νέα ημερομηνία για επανάληψη της διαδικασίας.

Διάγραμμα ροής

1. Εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών
2. Ορισμός προγράμματος εκπαίδευσης

3. Ορισμός εκπαιδευτών
4. Εκτέλεση εκπαίδευσης
5. Αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ - 05	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο συντάσσονται οι διαδικασίες των συστημάτων διαχείρισης. Πιο συγκεκριμένα, επεξηγείται η κωδικοποίηση των εγγράφων, η ημερομηνία εκπόνησης και έγκρισης, οι αναθεωρήσεις, ο τίτλος και η επωνυμία της επιχείρησης. Επίσης, προσδιορίζεται η προσβασιμότητα των εγγράφων και τα υπεύθυνα για την εκπόνηση άτομα.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 05 εφαρμόζεται σε όλα τα έγγραφα των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων.

Έντυπα επικοινωνίας

- Εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης ποιότητας
- Εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων
- Διαδικασίες
- Έντυπα τεκμηρίωσης
- Εξωτερικά έγγραφα

Περιγραφή

1. Κωδικοποίηση εγγράφων: Τα έγγραφα του συστήματος διαχείρισης έχουν συγκεκριμένη κωδικοποίηση που οδηγεί σε αναγνώριση κάθε εγγράφου. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχουν τα αρχικά:
 - Ε.Σ.Δ. που αναφέρεται στο εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης
 - Δ - που αναφέρεται σε διαδικασίες
 - Ε - που αναφέρεται σε έντυπα τεκμηρίωσης και
 - ΗCP - που αναφέρεται σε έγγραφα της μελέτης Η.Α.Σ.Σ.Ρ. και των προαπαιτούμενων προγραμμάτων.
2. Τα αρχικά ακολουθούνται από έναν αριθμό που αντιστοιχεί στον αύξοντα του εκάστοτε εγγράφου.

3. Κεφαλίδα εγγράφων: Τα έγγραφα σε όποια κατηγορία ανήκουν, φέρουν κεφαλίδα η οποία αναγράφει την επωνυμία της επιχείρησης, τον αύξοντα αριθμό του εγγράφου, την αναθεώρηση, τον τίτλο, την ημερομηνία εκπόνησης και την ημερομηνία έγκρισης.
4. Προσβασιμότητα εγγράφων: Ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας σε συνεργασία με τη διοίκηση, ορίζουν τον τύπο του εκάστοτε εγγράφου. Ως αποτέλεσμα προκύπτουν τα ελεγχόμενης διάθεσης έγγραφα και τα μη ελεγχόμενης διάθεσης έγγραφα.
5. Στην πρώτη περίπτωση τα έγγραφα είναι δυνατόν να διανεμηθούν σε εμπλεκόμενα μέρη, μόνο στο χώρο της επιχείρησης και ύστερα από έγκριση του υπεύθυνου ποιότητας και της διοίκησης.
6. Στην δεύτερη περίπτωση, τα έγγραφα διανέμονται σε συνεργάτες, εφόσον ζητηθούν για ενημέρωσή τους, χωρίς όμως οι δεύτεροι να ενημερώνονται για τις αναθεωρήσεις που ακολουθούν
7. Διαχείριση τεκμηρίωσης: Η επιχείρηση μεριμνά ώστε να χρησιμοποιείται το ενεργό και τρέχον έγγραφο. Επίσης, αποφασίζει για το χρονικό διάστημα που τα αρχεία θα μείνουν στο σύστημα διαχείρισης.
8. Εκπόνηση – έγκριση: Για την εκπόνηση των εγγράφων η διοίκηση αναθέτει στους διευθυντές κάθε τμήματος τη συγγραφή εκείνων που θεωρούνται απαραίτητοι για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης. Στη συνέχεια, τα έγγραφα αυτά ελέγχονται και εγκρίνονται από τον υπεύθυνο ποιότητας και τη διοίκηση.

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 11	Αναθεώρηση: 4
Τίτλος: Εσωτερική επιθεώρηση	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Εσωτερική επιθεώρηση” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση προγραμματίζει και διενεργεί τις εσωτερικές επιθεωρήσεις στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 11 εφαρμόζεται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και στο σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.

Έντυπα επικοινωνίας

- Έκθεση εσωτερικής επιθεώρησης – Ε – 11

Περιγραφή

1. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διακρίνονται στις ετήσιες οι οποίες πραγματοποιούνται κάθε τέλος του έτους και σε έκτακτες οι οποίες πραγματοποιούνται όταν συμβεί κάποιο γεγονός που επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης. Ο προγραμματισμός της εσωτερικής επιθεώρησης εγκρίνεται στη διοικητική ανασκόπηση και υλοποιείται από το διευθυντή διασφάλισης ποιότητας.

2. Στο στάδιο της προετοιμασίας ορίζεται ο επιθεωρητής και ετοιμάζονται η λίστα ελέγχου, τα ερωτηματολόγια και τα σχετικά έγγραφα ώστε να διαπιστωθεί η ορθή εφαρμογή των διαδικασιών.
3. Συλλέγονται και διασταυρώνονται στοιχεία μέσω παρατήρησης ή ερωτήσεων σε άτομα όλων των βαθμίδων που σχετίζονται με την επιθεωρούμενη λειτουργία.
4. Στο τελευταίο στάδιο, ο επιθεωρητής αναφέρει τα βασικά συμπεράσματα και καθορίζει τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.
5. Σε χρονικό διάστημα που έχει οριστεί στο τελευταίο στάδιο της εσωτερικής επιθεώρησης, ελέγχεται το αποτέλεσμα της εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών.

Διάγραμμα ροής

1. Προγραμματισμός επιθεώρησης
2. Προετοιμασία επιθεώρησης
3. Διενέργεια επιθεώρησης
4. Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών
5. Επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Δ – 18	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Συμβούλιο ομάδας ασφάλειας	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 26/09/2022

Σκοπός

Στη διαδικασία “Σύσταση ομάδας ασφάλειας” περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο συντίθεται και διενεργεί συμβούλιο η ομάδα ασφάλειας.

Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία Δ – 18 εφαρμόζεται στο συστήματα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.

Έντυπα επικοινωνίας

- Πρακτικά ομάδας ασφάλειας – Ε – 15

Περιγραφή

1. Η ομάδα ασφάλειας αποτελείται από τη διοίκηση και διευθυντικά στελέχη που έχουν την επιστημονική κατάρτιση και την εμπειρία να διαχειριστούν θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των τροφίμων.
2. Η ομάδα ασφάλειας πραγματοποιεί συμβούλιο κάθε δυο μήνες βάσει προγράμματος. Στην περίπτωση δε, που προκύψει κάποιο πρόβλημα που επηρεάζει την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης, συγκαλείται έκτακτο συμβούλιο.
3. Τα θέματα που εξετάζονται στο συμβούλιο σχετίζονται με τους προμηθευτές, τη διεργασία παραγωγής, την αποθήκευση και τη διανομή του προϊόντος. Επίσης, παρακολουθούνται οι εξελίξεις στις νομικές και κανονιστικές διατάξεις, η ικανοποίηση των πελατών, η νέα τεχνολογία

και οι επιστημονικές έρευνες που σχετίζονται με την ασφάλεια των τροφίμων. Αξιολογείται το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων, η ορθή εφαρμογή των προαπαιτούμενων, του Η.Α.Σ.Α. και των υφιστάμενων διαδικασιών.

4. Η ομάδα ασφάλειας, με το πέρας του συμβουλίου καταλήγει σε συμπεράσματα τα οποία καταγράφονται στα πρακτικά και αποτελούν θέμα προς εξέταση στη διαδικασία “Καθορισμός στόχων – Ανασκόπηση συστημάτων διαχείρισης”.

Διάγραμμα ροής

1. Σύσταση ομάδας ασφάλειας
2. Προγραμματισμός συμβουλίων
3. Διενέργεια συμβουλίου
4. Συμπεράσματα ομάδας ασφάλειας

4.5 Έντυπα της επιχείρησης

Στην ενότητα αυτή αναπτύσσονται αρχικά τα έντυπα των διαδικασιών που σχετίζονται με το άρθρο 8 του ISO 9001:2015 και ακολουθούν αυτά που αντιστοιχούν στις υπόλοιπες διαδικασίες.

4.5.1 Έντυπα διαδικασιών του άρθρου 8 του ISO 9001:2015

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 03	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Ικανοποίηση καταναλωτών	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

Ερωτηματολόγιο

Η επιχείρηση *PARNASSOS DAIRY S.A.* στην προσπάθεια κάλυψης όλων των απαιτήσεων των καταναλωτών και στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης έχει δημιουργήσει το παρόν ερωτηματολόγιο. Παρακαλούμε όπως απαντήσετε στις παρακάτω διερευνητικές ερωτήσεις βαθμολογώντας με “V” από το “καθόλου” ως το “πάρα πολύ”.

Ερώτηση	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις οργανοληπτικές ιδιότητες (γεύση, υφή, δομή) του προϊόντος;					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συσκευασία του προϊόντος;					

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ανταπόκριση της επιχείρησης σε νέα χαρακτηριστικά (μειωμένο ποσοστό λίπους, αυξημένο ποσοστό πρωτεΐνης, προσθήκη φρούτων κτλ);					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη σχέση ποιότητας και τιμής του προϊόντος;					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευκολία εύρεσης του προϊόντος στην αγορά;					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωσή σας σχετικά με το προϊόν;					
Πόσο θετική γνώμη έχετε για τη φήμη της επιχείρησης;					
Σε τι βαθμό θα προτείνετε το προϊόν σε κάποιον γνωστό σας;					

Παρακαλούμε όπως αναφέρατε τις προτάσεις σας για βελτίωση ή παράπονα που σχετίζονται με το προϊόν:

.....

.....

.....

.....

.....

Ευχαριστούμε για το χρόνο σας!

Με σεβασμό και αξία στον καταναλωτή,

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 05	Αναθεώρηση: 4
Τίτλος: Αξιολόγηση προμηθευτών	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 05/10/2022

Στοιχεία προμηθευτή

Νέος προμηθευτής

Αξιοπιστία	
Ποιότητα – Τιμή	
Πολιτική πληρωμής	
Χρόνος παράδοσης	

Προμηθευτής

Είδος ελαττώματος	
Συχνότητα	
Επικοινωνία	
Εξήγηση	
Διορθωτική ενέργεια	

Παρατηρήσεις / Αιτιολογία επιλογής:

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

Ημερομηνία

Υπεύθυνος

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: E – 07	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Εντοπισμός μη συμμόρφωσης	

Επωνυμία	
Α.Φ.Μ.	
Δ.Ο.Υ.	
Διεύθυνση	
Είδος προμήθειας	

Περιγραφή της μη συμμόρφωσης

.....

Διαδικασία στην οποία παρατηρήθηκε

Δ – 06

Δ – 07

Δ – 10

Δ – 13

Δ – 16

Εργαλείο ποιότητας για τον εντοπισμό της αιτίας

Fishbone

Pareto

Άλλο

Περιγραφή:

.....

Διορθωτική ενέργεια που εφαρμόστηκε

.....

Έλεγχος αποτελεσματικότητας της διορθωτικής ενέργειας

.....

Υπογραφή

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 10	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Αποτελέσματα αναλύσεων	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

ΠΕΔΙΟ 1 – Παραπομπή από Δ – 07

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Είδος πρώτης ύλης	
Λίπος %	
Πρωτεΐνη %	
Ολικά στερεά %	
Ειδικό βάρος	
pH	
Οξύτητα	
Δοκιμή βρασμού	
Οσμή	
Γεύση	
Δοκιμή πήξης	
Παρουσία ξένου σώματος	

Μικροβιολογικές αναλύσεις εργαστηρίου

Παρουσία αντιβιοτικών	
Παρουσία αφλατοξινών	
Ολική μικροβιακή χλωρίδα (Ο.Μ.Χ.)	
Παρουσία εντεροβακτηρίων	

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 2 – Παραπομπή από Δ – 13

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Είδος υλικού συσκευασίας	
Σύγκριση βάρους με το πρότυπο	
Σύγκριση σήμανσης με το πρότυπο	
Σύγκριση διαστάσεων με το πρότυπο	
Έλεγχος αντοχής στη θλίψη	
Έλεγχος εφελκυσμού	
Έλεγχος ξένου σώματος	
Έλεγχος απεντόμωσης (για παλέτες)	

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 3 – Παραπομπή από Δ – 14

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Λίπος %	
Πρωτεΐνη %	
Ολικά στερεά %	
Οξύτητα	
Δοκιμή βρασμού	

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 4 – Παραπομπή από Δ – 15

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Φάση: Παστερίωση C.C.P. 1		
Θερμοκρασία	(72° C)	
Ροή παστεριωτήρα	(15.000L/hr)	
Χρόνος παστερίωσης	(15 s)	
Έλεγχος φωσφατάσης		
Έλεγχος υπεροξειδάσης		

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΡΟΣΟΧΗ: Στις παρενθέσεις αναγράφονται οι συνθήκες που πρέπει να επικρατούν. Σε περίπτωση απόκλισης να ενημερώνονται άμεσα η τεχνική υπηρεσία και ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας.

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Φάση : Επώαση	
Χρόνος επώασης	
Ιξώδες	
Οξύτητα	
pH	

Μικροβιολογικές αναλύσεις εργαστηρίου

Φάση : Επώαση	
Παρουσία εντεροβακτηρίων	
Παρουσία ζυμών	
Παρουσία μυκήτων	

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 5 – Παραπομπή από Δ – 12

Παρακολούθηση θερμοκρασίας του χώρου (4-6° C)

Ώρα													
Θερμοκρασία													
Υπεύθυνος													

Παρακολούθηση θερμοκρασίας των προϊόντων(4-6° C)

Ώρα													
Θερμοκρασία													
Υπεύθυνος													

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η θερμοκρασία αποτελεί το C.C.P. 2. Στις παρενθέσεις αναγράφονται οι συνθήκες που πρέπει να επικρατούν. Σε περίπτωση απόκλισης να ενημερώνονται άμεσα η τεχνική υπηρεσία και ο διευθυντής διασφάλισης ποιότητας. Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται ανά δύο ώρες.

Έλεγχος ορθότητας στοιχείων του γραμμοκώδικα

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 6 – Παραπομπή από Δ – 16

Γευστική δοκιμή

Γενική εμφάνιση	
Δομή	
Γεύση	

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Οξύτητα	
pH	

Μικροβιολογικές αναλύσεις εργαστηρίου

Παρουσία εντεροβακτηρίων	
Παρουσία ζυμών	
Παρουσία μυκήτων	

Δοκιμή καταπόνησης

Θερμοκρασία	Χρόνος	Αποτέλεσμα
	Συνδυασμός 1	
	Συνδυασμός 2	
	Συνδυασμός 3	

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 7 – Παραπομπή από Δ – 17

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Δομή	
Γεύση	
Οξύτητα	
pH	

Μικροβιολογικές αναλύσεις εργαστηρίου

Παρουσία εντεροβακτηρίων	
Παρουσία ζυμών	
Παρουσία μυκήτων	

Αριθμός παρτίδας:.....

Αποδοχή

Απόρριψη

ΠΕΔΙΟ 8 – Παραπομπή από Δ – 09

Το ελαττωματικό προϊόν χρήζει

φυσικοχημικής ανάλυσης

μικροβιολογικής ανάλυσης

Φυσικοχημικές αναλύσεις εργαστηρίου

Έλεγχος σήμανσης	
Έλεγχος διαστάσεων	
Έλεγχος ξένων σωμάτων	

Μικροβιολογικές αναλύσεις εργαστηρίου

Ταυτοποίηση μικροοργανισμού	
Αξιολόγηση σοβαρότητας	
Έρευνα ιστορικού – συχνότητα εμφάνισης	

Ιχνηλασιμότητα

Έλεγχος παραγωγικής διεργασίας	
Έλεγχος εξοπλισμού που χρησιμοποιήθηκε	
Έλεγχος πρώτων υλών που χρησιμοποιήθηκαν	

Συμπέρασμα

.....

Ημερομηνία

Επιθεωρητής ελέγχου ποιότητας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 06	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Παραλαβή από προμηθευτές	
Εκπόνηση: 20/09/2022	Έγκριση: 21/09/2022

Πρώτες ύλες

Στοιχεία πρώτης ύλης	Αποτελέσματα
Ημερομηνία παραλαβής	
Περιγραφή	
Παρτίδα	
Αριθμός βυτίου	
Αριθμός σιλό	

Έλεγχος πρώτης ύλης	Αποτελέσματα
Σύγκριση δελτίου αποστολής με παραγγελία	
Έλεγχος ποσότητας	
Χρόνος οδικής μεταφοράς	
Certificate of analysis, C.M.R.	
Παραβίαση σφραγίδας	

Υλικά συσκευασίας

Στοιχεία υλικών συσκευασίας	Αποτελέσματα
Ημερομηνία παραλαβής	
Περιγραφή	
Παρτίδα	
Αριθμός θέσης	

Έλεγχος υλικών συσκευασίας	Αποτελέσματα
Σύγκριση δελτίου αποστολής με παραγγελία	
Έλεγχος ποσότητας	
Έλεγχος συσκευασίας	
Certificate of analysis	

Παρατηρήσεις:

.....
.....
.....
.....
Ημερομηνία

Υπεύθυνος

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 08	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Ανάκληση προϊόντων	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 05/10/2022

Στοιχεία ανακαλούμενου προϊόντος	
Αριθμός παρτίδας	
Ημερομηνία παραγωγής	
Ημερομηνία λήξης	
Ποσότητα διοχετευμένη στην αγορά	
Σημεία διοχέτευσης	
Ποσότητα αποθηκευμένη στην επιχείρηση	

Λόγος ανάκλησης

.....
.....

Διορθωτικές ενέργειες

.....
.....

Ενημέρωση πελατών

Ενημέρωση Ε.Φ.Ε.Τ.

Συνημμένα

- Πίνακας πελατών και διανεμηθείσας ποσότητας
- Πίνακας πελατών και ανακληθείσας ποσότητας
- Πίνακας προμηθευτών α' υλών
- Πίνακας προμηθευτών υλικών συσκευασίας
- Σχετικά τιμολόγια, δελτία αποστολής, έντυπα επικοινωνίας

Ημερομηνία

Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 09	Αναθεώρηση: 1
Τίτλος: Συσκευασία	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 05/10/2022

Στοιχεία συσκευασμένου προϊόντος

Ποσότητα	
Παρτίδα	
Γεμιστική μηχανή	
Ημερομηνία λήξης	

Έλεγχος ποιότητας συσκευασμένου προϊόντος

Ημερομηνία και παρτίδα	
Σήμανση	
Συγκόλληση τάπας	
Οπές τάπας	
Παρουσία υπεροξειδίου στην τάπα	
Μεικτό βάρος κυπέλου	
Ρωγμές κυπέλου	
Ποσοστό απορριφθέντων κυπέλων	
Χρήση απεντομωμένης παλέτας	
Αριθμός χαρτοκιβωτίων ανά παλέτα	
Διαστάσεις παλέτας	
Σταθερότητα παλέτας	
Σήμανση barcode από το σύστημα W.M.S.	

Παρατηρήσεις:

.....

.....

.....

.....

Ημερομηνία

Υπεύθυνος

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 14	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Καταχώρηση παραπόνων	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

Συγκεντρωτικά στοιχεία

Γενικά

Κατηγορία παραπόνου:

Μικροβιολογικό Συσκευασία Οργανοληπτικό

Ημερομηνία καταχώρησης:.....

A/A παραπόνου:.....

Πελάτης

Όνοματεπώνυμο:.....

Περιοχή:.....

Τ.Κ.:.....

Πόλη:.....

Διεύθυνση:.....

Τηλέφωνο επικοινωνίας:.....

Προϊόν

Ημερομηνία αγοράς:.....

Σημείο αγοράς:.....

Ημερομηνία λήξης:.....

Παρτίδα:.....

Αναλυτική περιγραφή του παραπόνου

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

Ενημέρωση πελάτη

Αναμονή

Ολοκλήρωση

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 15	Αναθεώρηση: 1
Τίτλος: Καταγραφή αλλαγών της νομοθεσίας	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

Νόμος / Κανονισμός που άλλαξε:.....

Ημερομηνία διαπίστωσης της αλλαγής:.....

Ημερομηνία αλλαγής της νομοθεσίας:.....

Αλλαγές που άπτονται των εγγράφων:

1).....

2).....

3).....

Τμήματα της επιχείρησης που πρέπει να ενημερωθούν:

1).....

2).....

3).....

Λίστα εγγράφων που πρέπει να αναθεωρηθούν:

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

Κατάσταση επικαιροποίησης – αναθεώρησης:

Αναμονή

Ολοκλήρωση

Υπογραφή διευθυντή διασφάλισης ποιότητας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 16	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Παραγγελία εξοπλισμού	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Στοιχεία εξοπλισμού

Είδος εξοπλισμού	
Κατασκευαστής	
Ημερομηνία κατασκευής	
Συχνότητα συντήρησης	
Προδιαγραφές εξοπλισμού	Επισυνάπτονται
Εγγύηση καλής λειτουργίας	Επισυνάπτεται

Στοιχεία παραγγελίας

Προσφορά από κατασκευαστή	Επισυνάπτεται
Πολιτική πληρωμής	Επισυνάπτεται
Απαιτούμενη ποσότητα	
Αναμενόμενος χρόνος παράδοσης	

Έγκριση

Διευθυντής προμηθειών

Διοίκηση επιχείρησης

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 17	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Παροχή υπηρεσιών από τρίτους	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Στοιχεία παρόχου

Είδος υπηρεσίας	
Πάροχος	Διεύθυνση:..... Τηλέφωνο επικοινωνίας:..... Υπεύθυνος επικοινωνίας:.....
Πιστοποιήσεις παρόχου	Επισυνάπτονται

Στοιχεία υπηρεσίας

Προσφορά από πάροχο	Επισυνάπτεται
Πολιτική πληρωμής	Επισυνάπτεται
Εκτιμώμενος χρόνος απασχόλησης	
Επόμενη εφαρμογή	

Έγκριση

Διευθυντής προμηθειών

Διοίκηση επιχείρησης

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 18	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Παραγγελία πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Στοιχεία αποθήκης

Έλεγχος αποθέματος από Ε.Ρ.Ρ. (σε ποσότητα)	
Ελάχιστο επιτρεπτό απόθεμα (σε ποσότητα)	
Αρχείο F.I.F.O.	Επισυνάπτεται
Ημερομηνία τελευταίας παραγγελίας	
Αρχείο σύγκρισης με προηγούμενη περίοδο	Επισυνάπτεται

Στοιχεία παραγγελίας

Πρώτη ύλη

Υλικό συσκευασίας

Είδος	
Προμηθευτής	
Πιστοποιητικό συμμόρφωσης	Επισυνάπτεται
Προσφορά από προμηθευτή	Επισυνάπτεται
Τιμή (ανά μονάδα μέτρησης)	
Πολιτική πληρωμής	Επισυνάπτεται
Απαιτούμενη ποσότητα	
Αναμενόμενος χρόνος παράδοσης	
Προδιαγραφές	Επισυνάπτονται

Έγκριση

PARNASSOS DAIRY S.A.

Διεύθυνση	
Τμήμα	
Είδος	
Κατασκευαστής	
Έτος αγοράς	
Κωδικός εγγράφου: Ε – 19	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Συντήρηση εξοπλισμού	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Στοιχεία εξοπλισμού

Περιγραφή εργασιών

Ημερομηνία εκτέλεσης	
Πραγματοποιηθείσες εργασίες	1)..... 2)..... 3)..... 4)..... 5).....
Ευρήματα – Παρατηρήσεις	1)..... 2)..... 3)..... 4)..... 5).....
Προτάσεις βελτίωσης	1)..... 2)..... 3)..... 4)..... 5).....
Επόμενη συντήρηση	

Υπογραφή υπεύθυνου συντήρησης	
-------------------------------	--

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 20	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Διακρίβωση	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

A/A	Ημερομηνία διακρίβωσης	Όργανο	Τιμή στόχος	Επιτρεπτή απόκλιση	Υπογραφή υπευθύνου

--	--	--	--	--	--

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 21	Αναθεώρηση: 4
Τίτλος: Καθαρισμός - Απολύμανση	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

Καθημερινές εργασίες

- 1: Καθαρισμός – Απολύμανση τουαλετών παραγωγής
- 2: Πλύσιμο – Απολύμανση δειγματοληπτών
- 3: Πλύσιμο – Απολύμανση δαπέδου παραγωγής
- 4: Σκούπισμα – Σφουγγάρισμα του εργαστηρίου και του Control Room

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1																															
2																															
3																															
4																															

Εβδομαδιαίες εργασίες

1: Εξωτερικό πλύσιμο φορητών μεταφοράς υλικών συσκευασίας, ετοιμών προϊόντων και βυτίων μεταφοράς πρώτων υλών

2: Καθαρισμός και απολύμανση ψυκτικού θαλάμου φορητών ετοιμών

3: Σκούπισμα αποθήκης υλικών συσκευασίας και ψυχόμενης αποθήκης

	1	2	3	4
1				
2				
3				

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 22	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Απεντόμωση -Μυοκτονία	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

Στοιχεία συνεργείου

Επωνυμία συνεργείου	
Διεύθυνση	
Τηλέφωνο	
Υπεύθυνος εργασιών	

Πραγματοποιηθείσες εργασίες

Απεντόμωση

Ευρήματα από τελευταία εφαρμογή	1)..... 2)..... 3).....
Χώρος εφαρμογής	1)..... 2)..... 3)..... 4).....

	5).....
Χρησιμοποιούμενα φάρμακα	1)..... 2)..... 3).....
Μέτρα προφύλαξης	
Αντίδοτο	
Βεβαίωση εργασιών	Επισυνάπτεται
Ημερομηνία επόμενης εφαρμογής	

Μυοκτονία

Ευρήματα από τελευταία εφαρμογή	1)..... 2)..... 3).....
Χώρος εφαρμογής	1)..... 2)..... 3)..... 4)..... 5).....
Χρησιμοποιούμενα φάρμακα	1)..... 2)..... 3).....
Μέτρα προφύλαξης	
Αντίδοτο	
Βεβαίωση εργασιών	Επισυνάπτεται
Ημερομηνία επόμενης εφαρμογής	

Τηλέφωνο Κέντρου Δηλητηριάσεων: 2107793777

Υπογραφή υπεύθυνου επιστήμονα

Υπογραφή διευθυντή διασφάλισης ποιότητας

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 23

Αναθεώρηση: 2

Τίτλος: Ιχνηλασιμότητα	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Αριθμός παρτίδας τελικού προϊόντος:.....

Εξαγόμενα στοιχεία

Συσκευαστική μηχανή	
Χρονικό διάστημα συσκευασίας	
Δεξαμενή τελικού χύμα προϊόντος	
Δεξαμενή επώασης	
Αριθμός παρτίδας καλλιέργειας	
Χρονικό διάστημα παστερίωσης	
Δεξαμενή ανάμειξης	
Πρώτες ύλες που χρησιμοποιήθηκαν	
Προμηθευτές πρώτων υλών	
Πλύσιμο εξοπλισμού	Επισυνάπτεται
Πίνακας εργαζόμενων βάρδιας	Επισυνάπτεται
Πρόσθετα συνημμένα έντυπα επικοινωνίας	E – 06, E – 09, E - 10
Γενικές παρατηρήσεις	

4.5.2 Έντυπα υπόλοιπων διαδικασιών

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: E – 01	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Διαχείριση ευκαιριών και απειλών	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 05/10/2022

Συγκεντρωτικός πίνακας διαχείρισης

Κατηγορία	Περιγραφή	Απειλή	Ευκαιρία	Ποσοτικοποίηση
-----------	-----------	--------	----------	----------------

		Προληπτικά μέτρα	Επαλήθευση			Τεκμηρίωση - Ενέργειες
Απειλή	Διακοπή ρεύματος	Γεννήτρια	Δοκιμή της γεννήτριας	-		Συντήρηση από τεχνικούς
Απειλή	Πυρκαγιά	Σύστημα πυρόσβεσης	Τακτικός έλεγχος συστήματος	-		Συντήρηση από εξωτερικό συνεργείο
Απειλή	Διακοπή λειτουργίας λογισμικού (E.R.P./ W.M.S.)	Υλοποίηση backup στο τέλος της ημέρας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		Συντήρηση από το τμήμα I.T. E – 11
Απειλή	Παραλαβή εκτός προδιαγραφών	Έλεγχος ποιότητας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		E – 10 E – 06 E – 07 E – 11
Απειλή	Λανθασμένη εκτέλεση συνταγής	Έλεγχος ποιότητας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		E – 10 E – 11
Απειλή	Ανεπαρκής παστερίωση	Έλεγχος ποιότητας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		E – 10 E – 11
Απειλή	Ελαττωματική συσκευασία τελικών προϊόντων	Έλεγχος ποιότητας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		E – 09 E – 07 E – 11
Απειλή	Ανεπαρκής ψύξη των αποθηκευμένων προϊόντων	Έλεγχος ποιότητας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		E – 10 E – 11
Απειλή	Αλλοιώσεις σε προϊόντα προς αποδέσμευση	Έλεγχος ποιότητας	Εσωτερική επιθεώρηση	-		E – 10 E – 07 E - 11
Ευκαιρία	Νέα τεχνολογία	-	-	Έρευνα αγοράς		Επένδυση σε νέο εξοπλισμό
Ευκαιρία	Νέες πρώτες ύλες	-	-	Έρευνα αγοράς		Αγορά από νεοεισερχόμενους προμηθευτές E - 05
Ευκαιρία	Νέες τάσεις της αγοράς	-	-	Ανάλυση της αγοράς, συμπλήρωση ερωτηματολογίου		Επένδυση σε νέα προϊόντα E - 03

				από πελάτες		
--	--	--	--	----------------	--	--

*Ο βαθμός στην ποσοτικοποίηση εξάγεται βάσει του πίνακα στην αντίστοιχη διαδικασία (Δ – 02).

*Ο πίνακας αφορά ευκαιρίες και απειλές που έχουν συμβεί ή είναι πολύ πιθανόν να συμβούν.
Οποιαδήποτε καινούργια συμβεί, προστίθεται και αναθεωρείται το έντυπο.

Στοιχεία εκπαίδευσης	
Θέμα	
Ημερομηνία	
Εκπαιδευτής	

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 02	Αναθεώρηση: 1
Τίτλος: Εκπαίδευση εργαζόμενων	
Εκπόνηση: 26/09/2022	Έγκριση: 27/09/2022

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 04		Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Πίνακας εγγράφων		
Εκπόνηση: 26/09/2022	Στοιχεία εκπαιδευόμενου	Έγκριση: 27/09/2022
Όνοματεπώνυμο		
Τμήμα		
Θέση		
Επίδοση		
Παρατηρήσεις		
Υπογραφή εκπαιδευόμενου		

Κωδικοποίηση	Τίτλος	Εκπόνηση	Έγκριση	Αναθεώρηση
Ε.Σ.Δ. – 01	Εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης ποιότητας	19/09/2022	20/09/2022	2
Ε.Σ.Δ. – 02	Εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων	19/09/2022	20/09/2022	2
Δ – 01	Καθορισμός στόχων – Ανασκόπηση συστημάτων διαχείρισης	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 02	Αξιοποίηση ευκαιριών – Αντιμετώπιση απειλών	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 03	Εκπαίδευση προσωπικού	19/09/2022	20/09/2022	2
Δ – 04	Μέτρηση ικανοποίησης	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 05	Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 06	Αξιολόγηση προμηθευτών	20/09/2022	26/09/2022	1
Δ – 07	Παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 08	Διαχείριση μη συμμορφώσεων	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 09	Ανάκληση προϊόντων	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 10	Συσκευασία τελικών προϊόντων	20/09/2022	26/09/2022	1
Δ – 11	Εσωτερική επιθεώρηση	20/09/2022	26/09/2022	4

Δ - 12	Αποθήκευση τελικών προϊόντων	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ - 13	Παραλαβή και αποθήκευση υλικών συσκευασίας	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ - 14	Εκτέλεση συνταγής	20/09/2022	26/09/2022	2

Δ – 15	Παστερίωση - Επώαση	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 16	Αποδέσμευση τελικών προϊόντων	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 17	Παρακολούθηση εξερχόμενων προϊόντων	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 18	Συμβούλιο ομάδας ασφάλειας	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 19	Διαχείριση παραπόνων	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 20	Παρακολούθηση νόμων και κανονισμών	19/09/2022	20/09/2022	2
Δ – 21	Παρακολούθηση προμηθειών	20/09/2022	26/09/2022	3
Δ – 22	Διακρίβωση οργάνων	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 23	Καθαρισμός και απολύμανση χώρων παραγωγής	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 24	Απεντόμωση – Μυοκτονία εγκατάστασης	20/09/2022	26/09/2022	2
Δ – 25	Ιχνηλασιμότητα προϊόντων	20/09/2022	26/09/2022	3
Ε – 01	Διαχείριση ευκαιριών και απειλών	03/10/2022	05/10/2022	2
Ε – 02	Εκπαίδευση εργαζόμενων	03/10/2022	05/10/2022	2
Ε – 03	Ικανοποίηση καταναλωτών	10/10/2022	12/10/2022	2
Ε – 04	Πίνακας εγγράφων	13/10/2022	14/10/2022	3
Ε – 05	Αξιολόγηση προμηθευτών	03/10/2022	05/10/2022	4
Ε – 06	Παραλαβή από προμηθευτές	20/09/2022	21/09/2022	2
Ε – 07	Εντοπισμός μη συμμόρφωσης	10/10/2022	12/10/2022	3

Ε – 08	Ανάκληση προϊόντων	03/10/2022	05/10/2022	2
Ε – 09	Συσκευασία	03/10/2022	05/10/2022	1

E – 10	Αποτελέσματα αναλύσεων	10/10/2022	12/10/2022	3
E – 11	Έκθεση εσωτερικής επιθεώρησης	03/10/2022	04/10/2022	3
E – 12	Καθορισμός στόχων και ανασκόπηση	03/10/2022	04/10/2022	3
E – 13	Πρακτικά ομάδας ασφαλείας	10/10/2022	12/10/2022	2
E – 14	Καταχώρηση παραπόνων	10/10/2022	12/10/2022	3
E – 15	Καταγραφή αλλαγών της νομοθεσίας	10/10/2022	12/10/2022	1
E – 16	Παραγγελία εξοπλισμού	03/10/2022	04/10/2022	3
E – 17	Παροχή υπηρεσιών από τρίτους	03/10/2022	04/10/2022	3
E – 18	Παραγγελία πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας	03/10/2022	04/10/2022	2
E – 19	Συντήρηση εξοπλισμού	03/10/2022	04/10/2022	2
E – 20	Διακρίβωση	10/10/2022	12/10/2022	3
E – 21	Καθαρισμός - Απολύμανση	10/10/2022	12/10/2022	4
E – 22	Απεντόμωση – Μυοκτονία	10/10/2022	12/10/2022	3
E – 23	Ιχνηλασιμότητα	03/10/2022	04/10/2022	2

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 11	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Έκθεση εσωτερικής επιθεώρησης	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Στοιχεία εσωτερικής επιθεώρησης

Διενέργεια εσωτερικής επιθεώρησης

Μη συμμόρφωση	Αίτιο	Διορθωτική ενέργεια	Χρόνος εκτέλεσης

Παρακολούθηση εφαρμογής (follow – up)

Ευρήματα	
Ημερομηνία	Υπογραφή

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 12	Αναθεώρηση: 3
Τίτλος: Καθορισμός στόχων και ανασκόπηση	
Εκπόνηση: 03/10/2022	Έγκριση: 04/10/2022

Μέρος 1^ο: Καθορισμός στόχων

Κριτήριο	Βαθμολόγηση (1-5)
Αποτελέσματα ΚΡΙ's	
Αξιολόγηση επιθεωρητών	
Εσωτερικές αξιολογήσεις	
Συγκριτικές αναλύσεις σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο	
Συγκριτικές αναλύσεις σε σχέση με τον κλάδο	
Αποτελέσματα έρευνας ικανοποίησης του προσωπικού	
Προτάσεις προσωπικού	
Αποτελέσματα ανάλυσης του ανταγωνισμού	
Αποτελέσματα τάσης της αγοράς	
Αποτελέσματα κλαδικών μελετών	

Μέρος 2^ο: Διοικητική ανασκόπηση

Εξεταζόμενο πεδίο	Βαθμολόγηση (1-5)
Αποτελεσματικότητα συστήματος διαχείρισης	
Ικανοποίηση στόχων	

Ημερομηνία:.....

Επόμενο προγραμματισμένο συμβούλιο:.....

Παρευρισκόμενα μέλη:.....

Όνοματεπώνυμο	Θέση	Υπογραφή

PARNASSOS DAIRY S.A.

Κωδικός εγγράφου: Ε – 13	Αναθεώρηση: 2
Τίτλος: Πρακτικά ομάδας ασφαλείας	
Εκπόνηση: 10/10/2022	Έγκριση: 12/10/2022

Ημερομηνία συμβουλίου:

Τακτικό συμβούλιο

Έκτακτο συμβούλιο

Θέματα προς συζήτηση:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Ληφθείσες αποφάσεις:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Επόμενο προγραμματισμένο συμβούλιο:

Παρευρισκόμενα μέλη:

Όνοματεπώνυμο	Θέση	Υπογραφή

5. Η αποτύπωση των Προτύπων Συστημάτων Διοίκησης στην πλατφόρμα ARIS Cloud

5.1 Γενικά

Στο κεφάλαιο αυτό αποτυπώνονται πλήρως οι λειτουργίες και η δομή της επιχείρησης στην πλατφόρμα ARIS Cloud σε Event – driven process (E.P.C.), σε Process Landscape και Organizational Charts. Η αποτύπωση περιλαμβάνει:

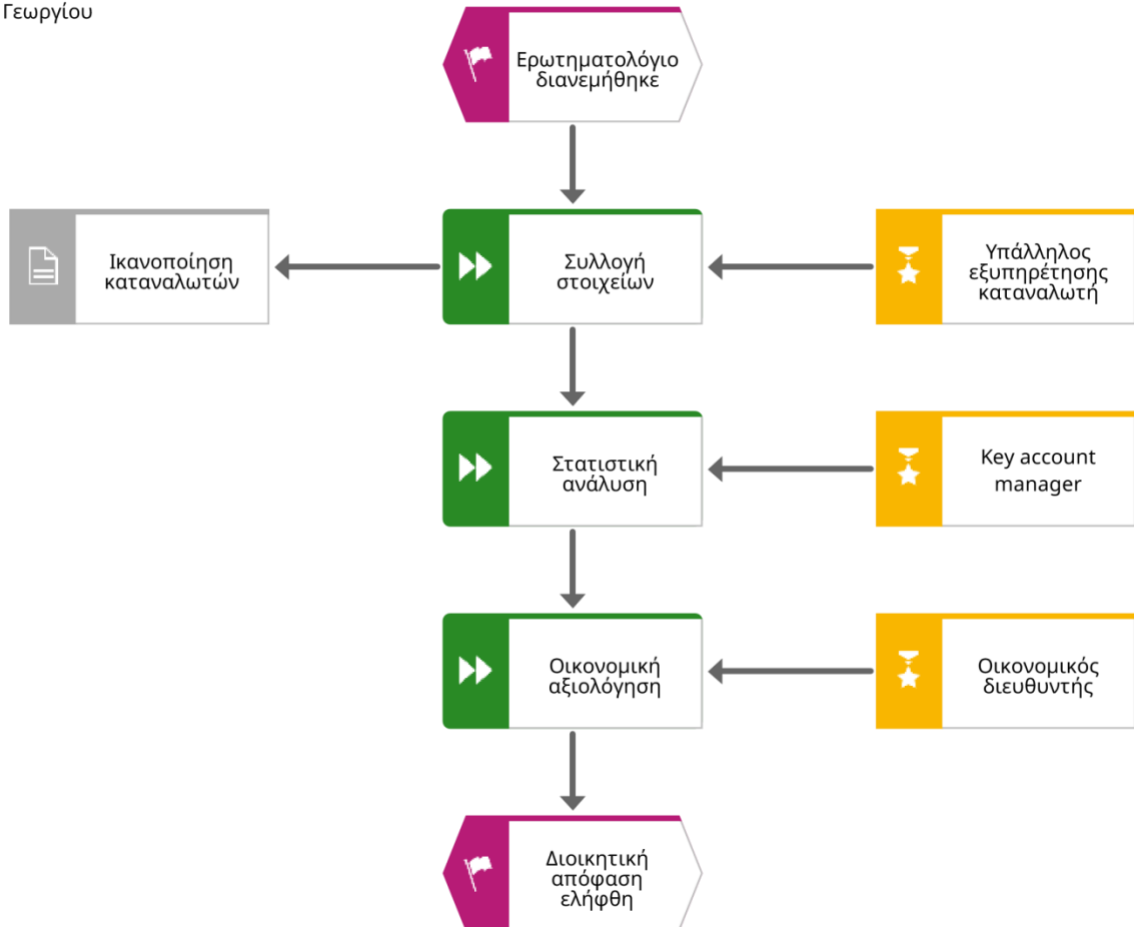
- τις διαδικασίες του άρθρου 8 του ISO 9001:2015, σύμφωνα με τη σειρά που αναπτύχθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Στις διαδικασίες αυτές παρουσιάζονται η σειρά με την οποία εκτελούνται τα βήματα, τα εμπλεκόμενα μέρη, τα συστήματα που συμμετέχουν και τα έντυπα τα οποία προκύπτουν και τις τεκμηριώνουν. Η αποτύπωση τους πραγματοποιείται με Event – driven process (E.P.C.)
- την κατηγοριοποίηση των διαδικασιών όπου εντάσσονται σε κατηγορίες αναλόγως του περιεχομένου τους. Με αυτόν τον τρόπο προκύπτουν οι διοικητικές διαδικασίες, οι κύριες διαδικασίες και οι υποστηρικτικές διαδικασίες. Η αποτύπωσή τους πραγματοποιείται με Process Landscape
- την οργανωτική δομή της επιχείρησης. Με την βοήθεια των Organizational Charts αποτυπώνεται η δομή της επιχείρησης, οι θέσεις και οι μεταξύ τους διασυνδέσεις και τα ονόματα των εργαζόμενων που καταλαμβάνουν τις θέσεις αυτές

5.2 Αποτύπωση των διαδικασιών σε Event – driven Process Chain (E.P.C.)

Μέτρηση ικανοποίησης

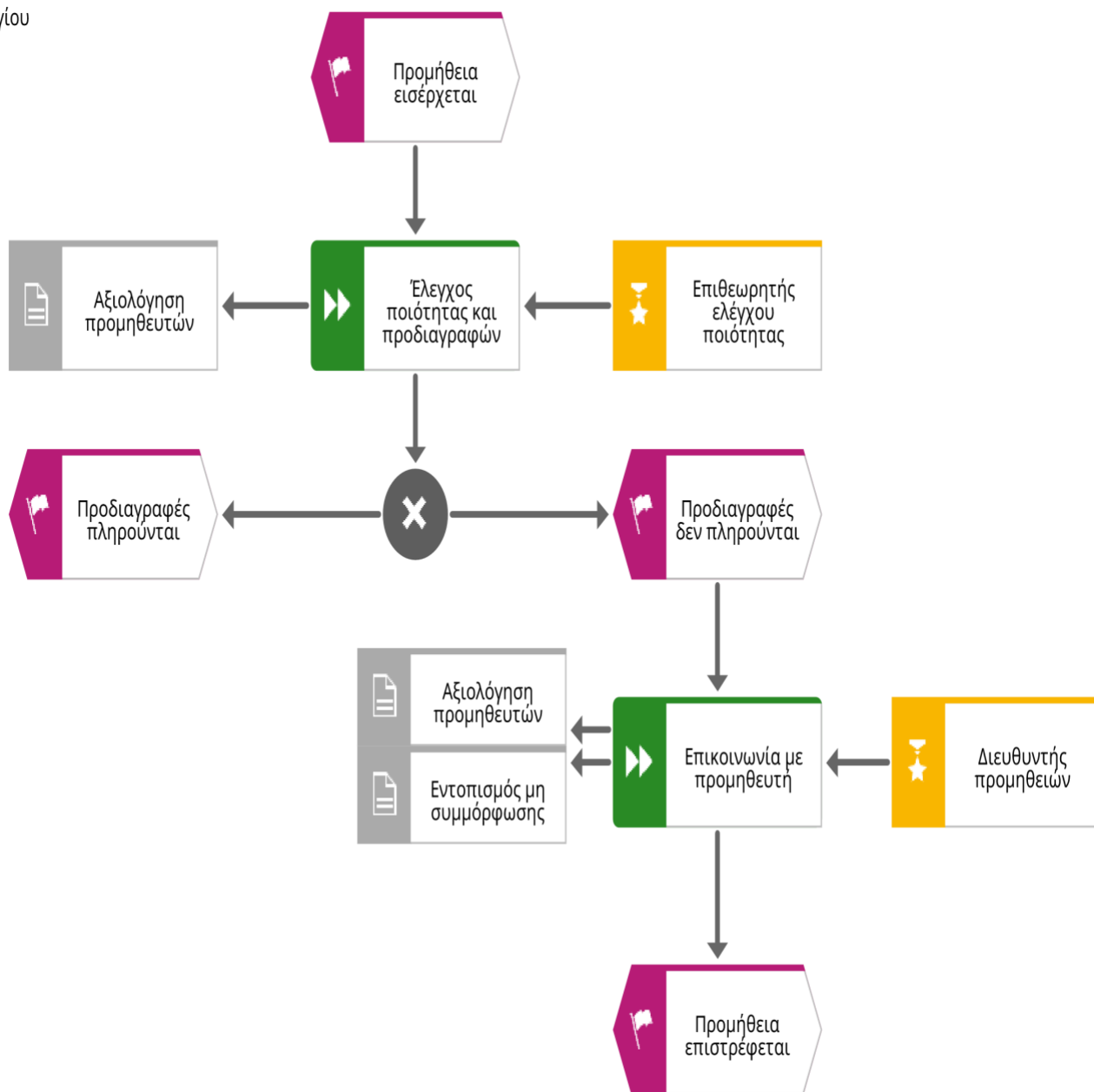
PARNASSOS DAIRY S.A.

Ευάγγελος Γεωργίου



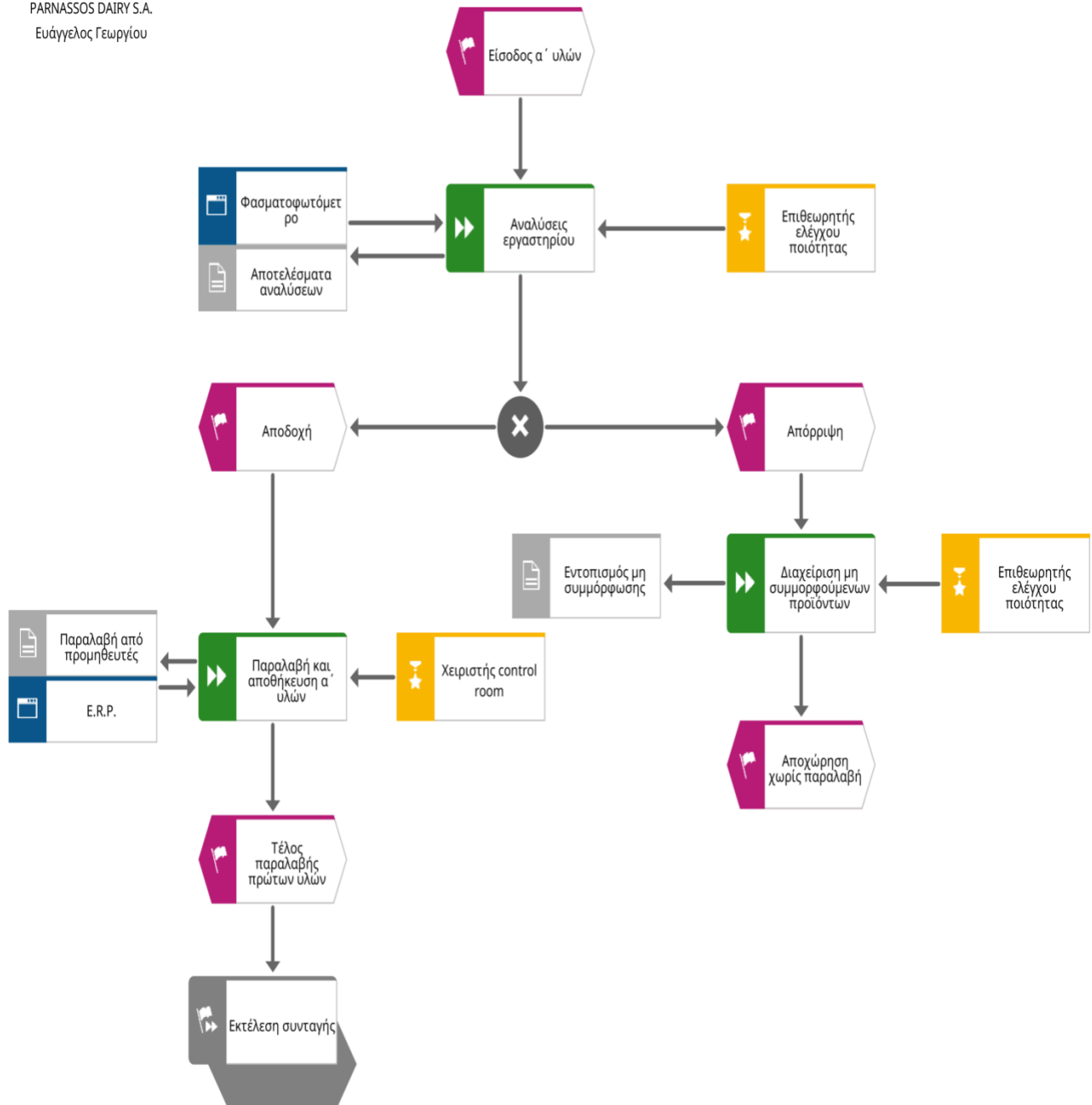
Αξιολόγηση προμηθευτών

PARNASSOS S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



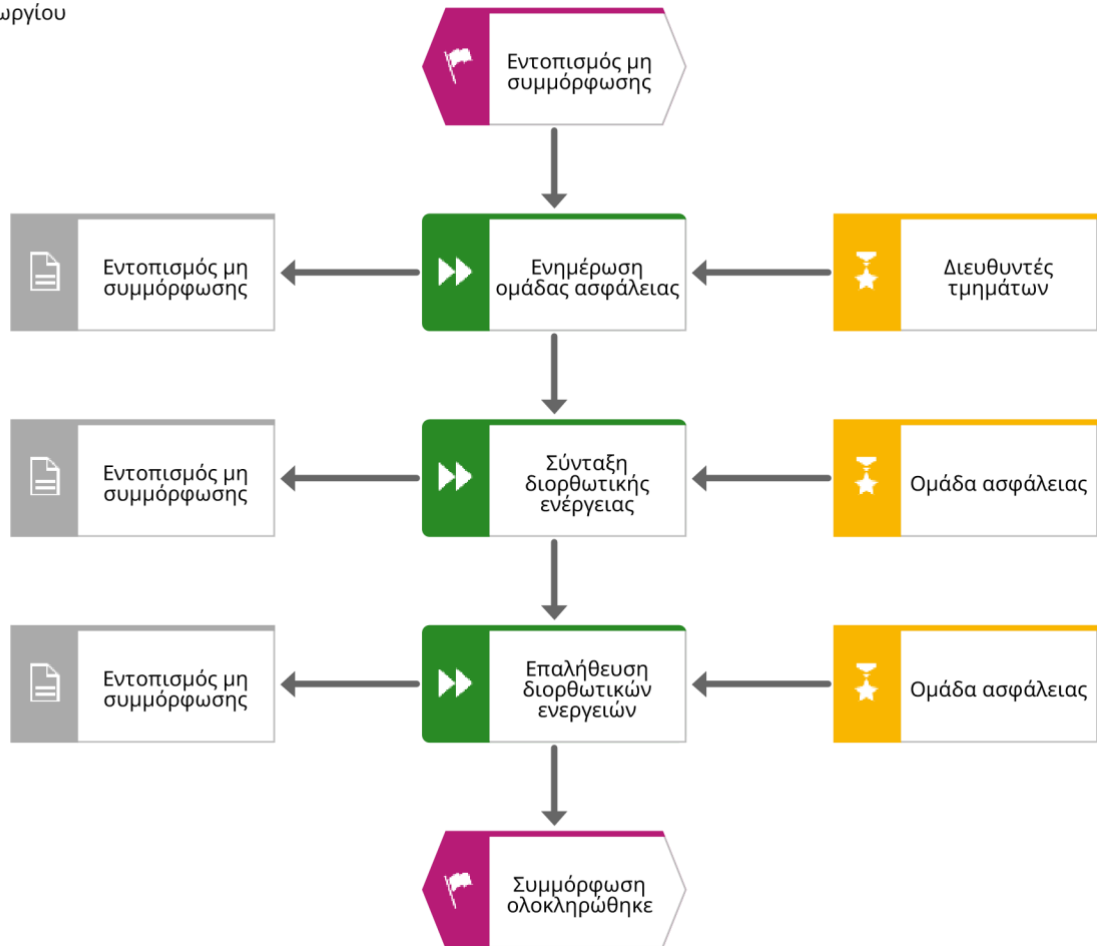
Παραλαβή και αποθήκευση πρώτων υλών

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



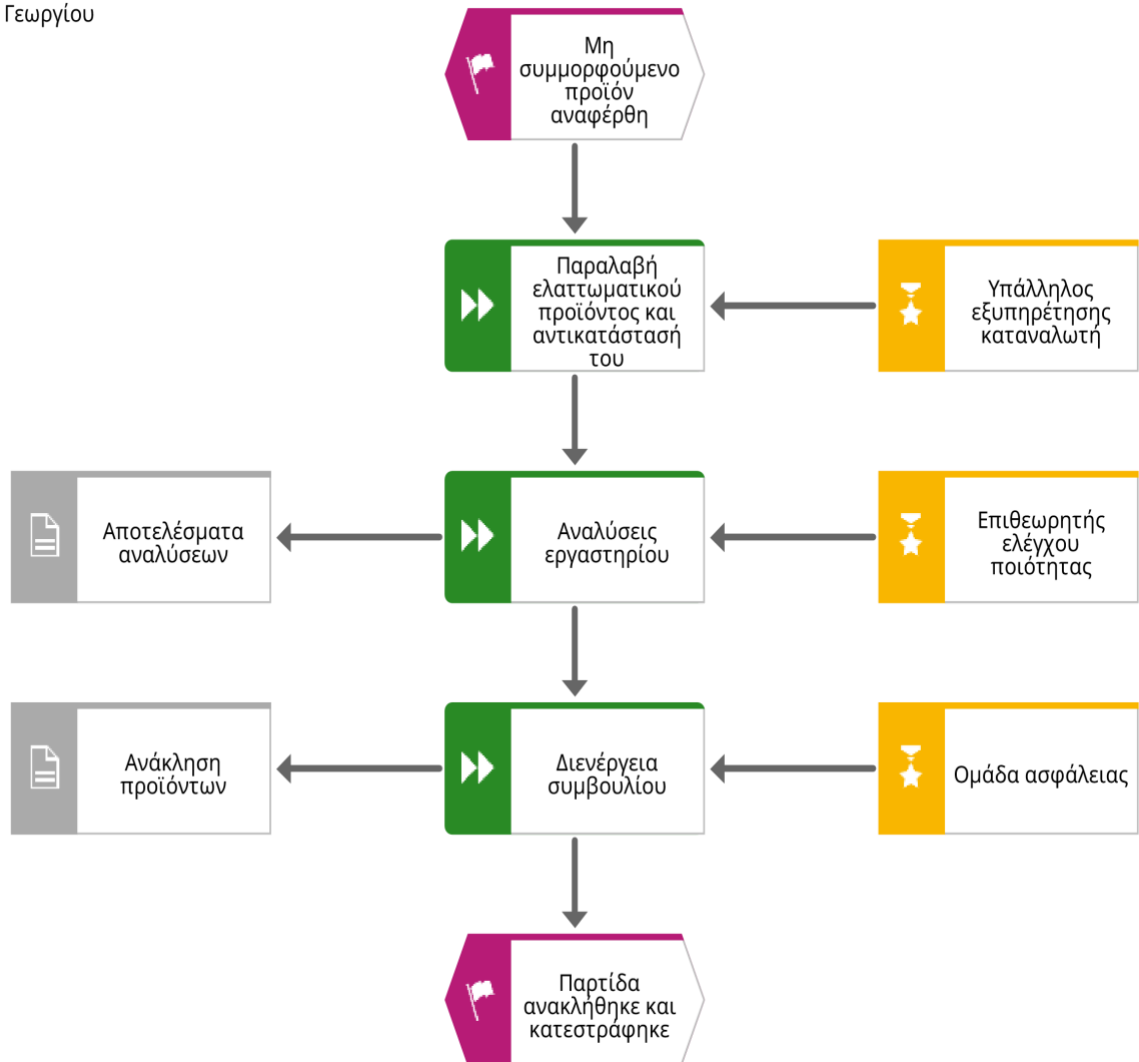
Διαχείριση μη συμμορφώσεων

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



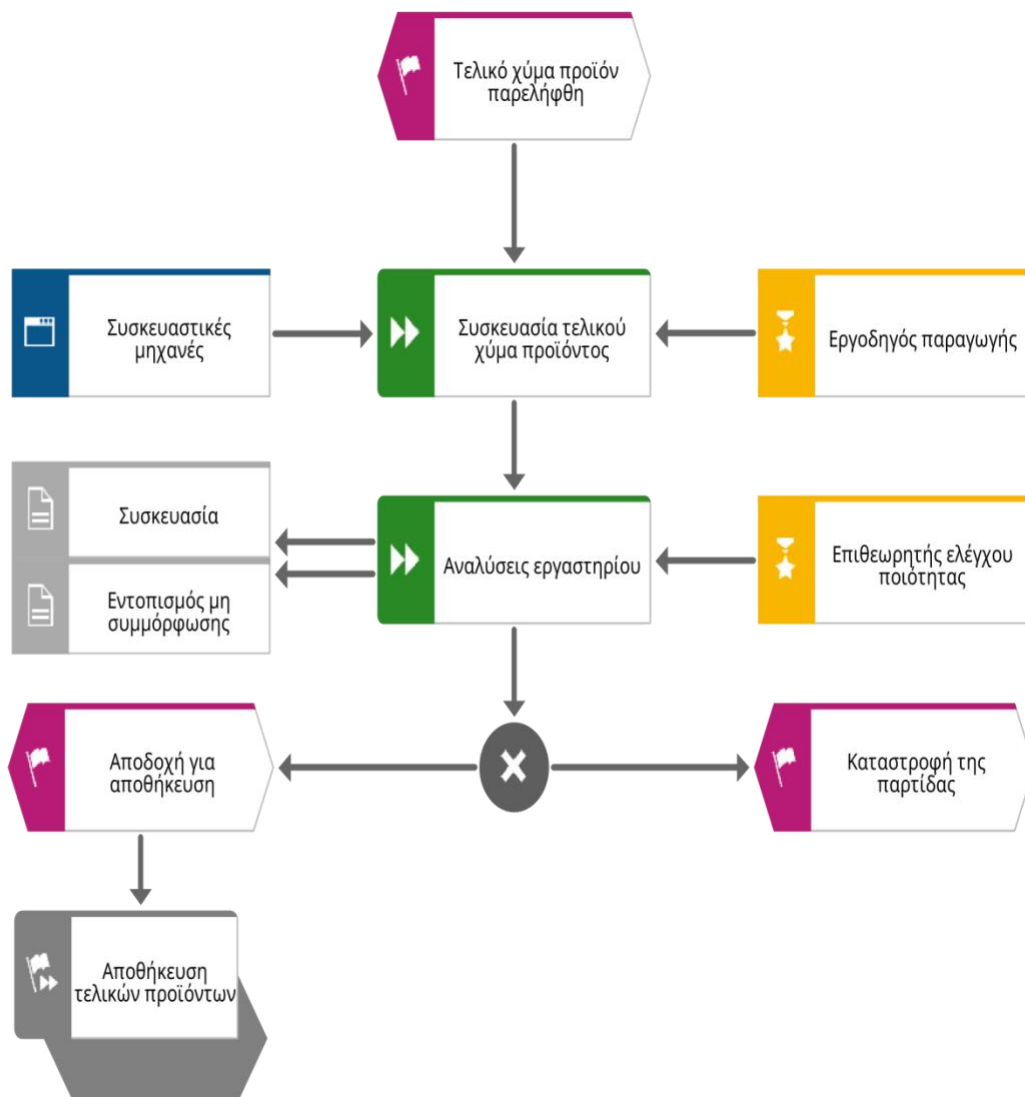
Ανάκληση προϊόντων

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου

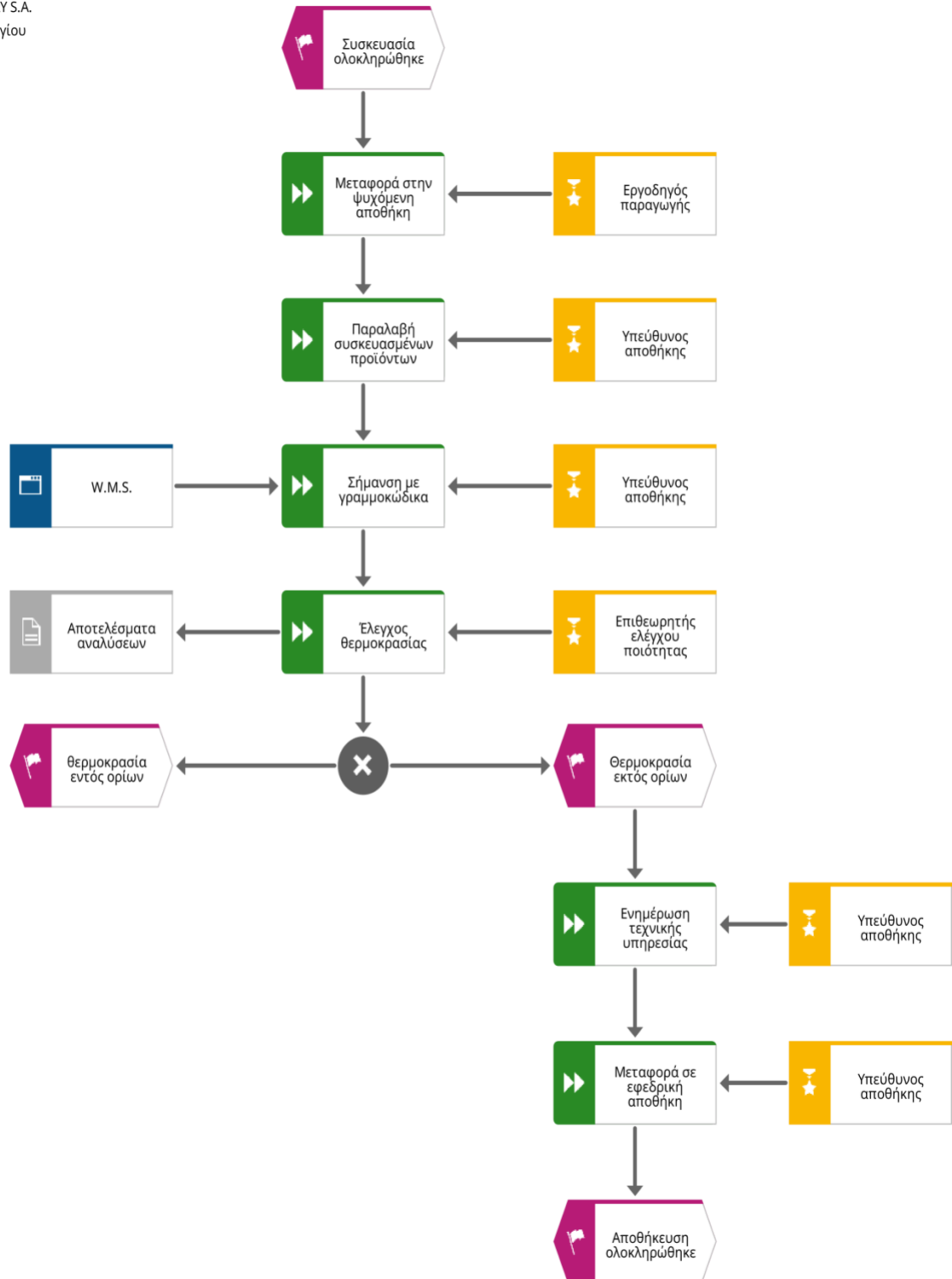


Συσκευασία τελικών προϊόντων

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου

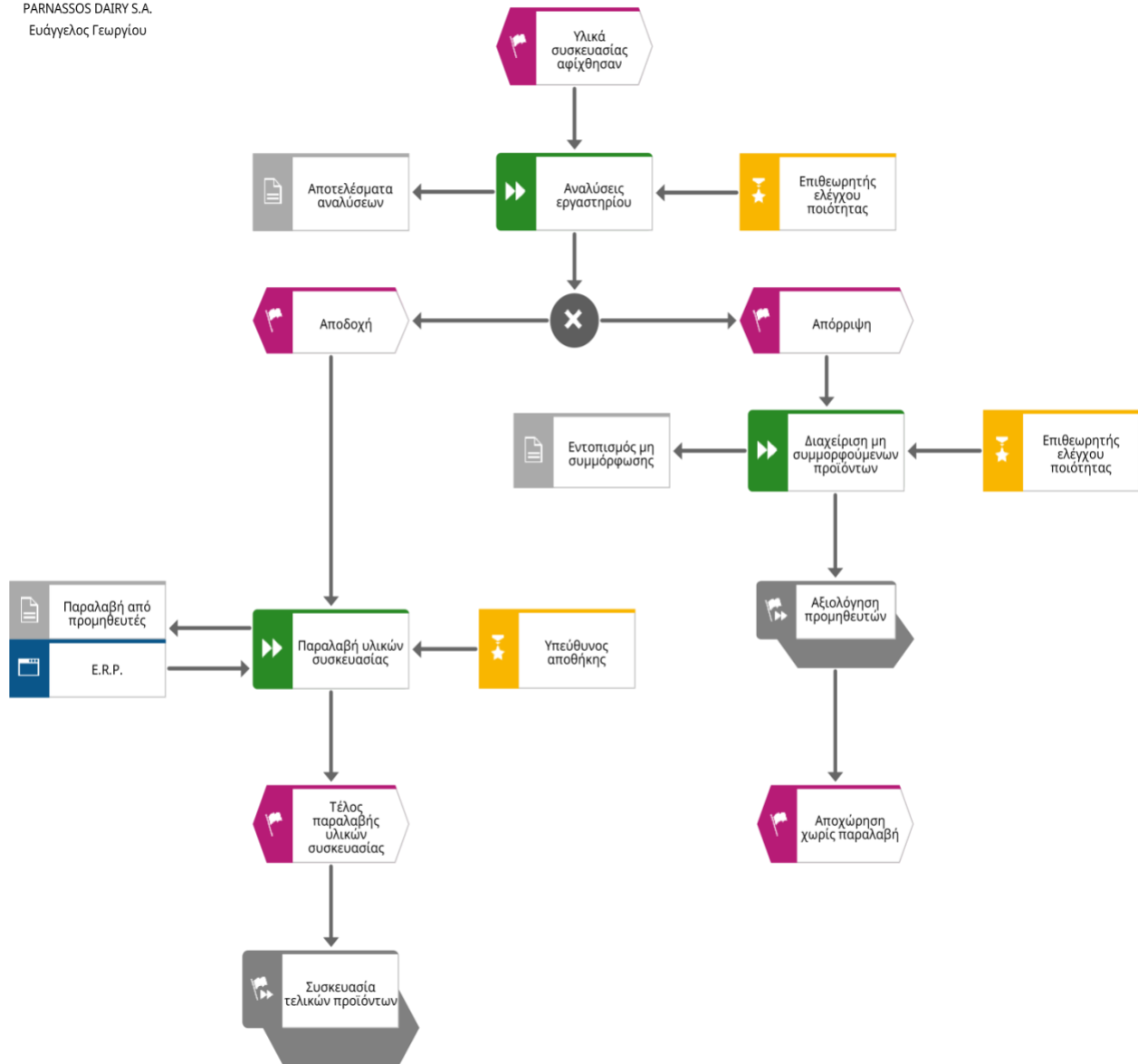


Αποθήκευση τελικών προϊόντων



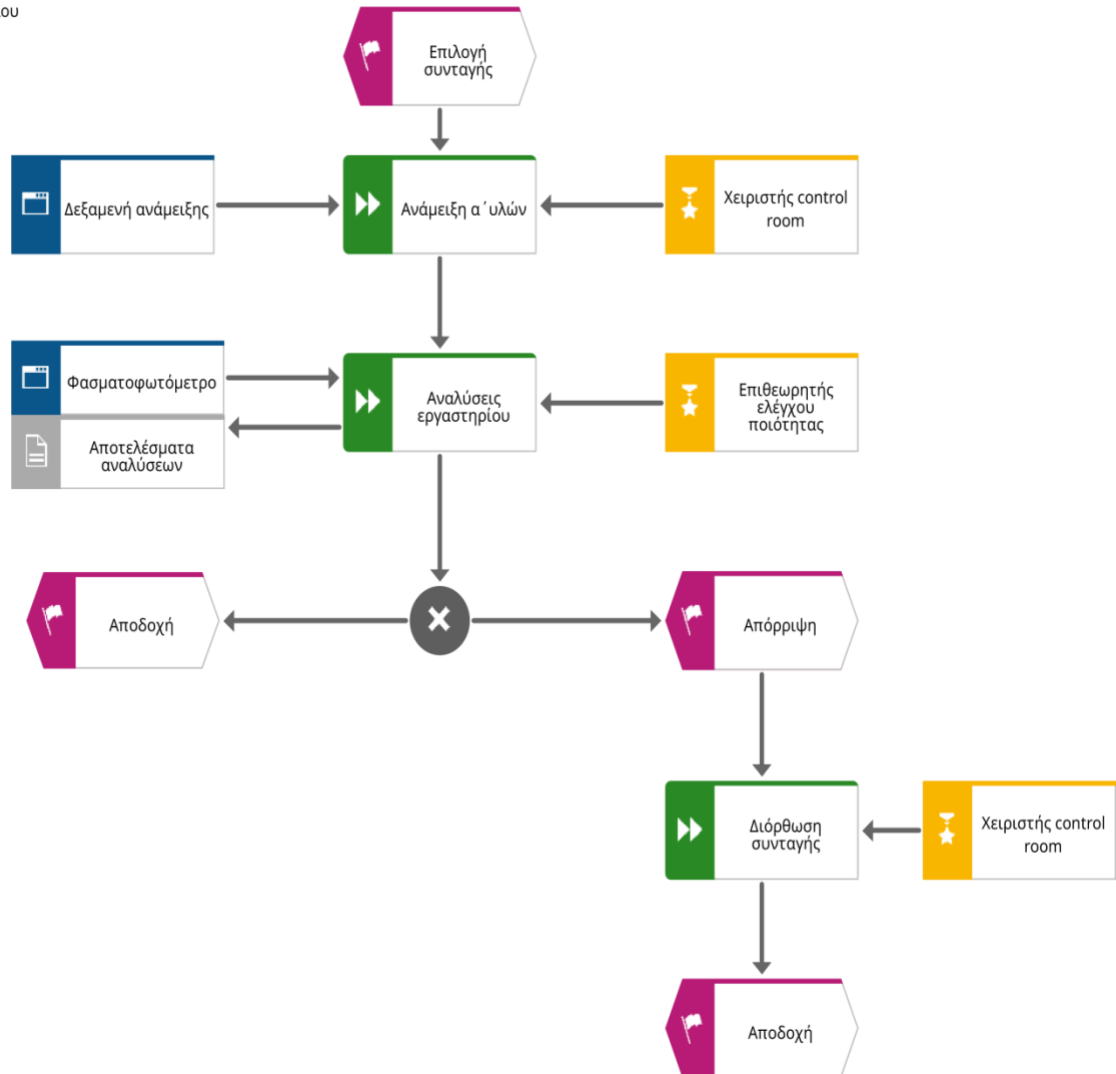
Παραλαβή και αποθήκευση υλικών συσκευασίας

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



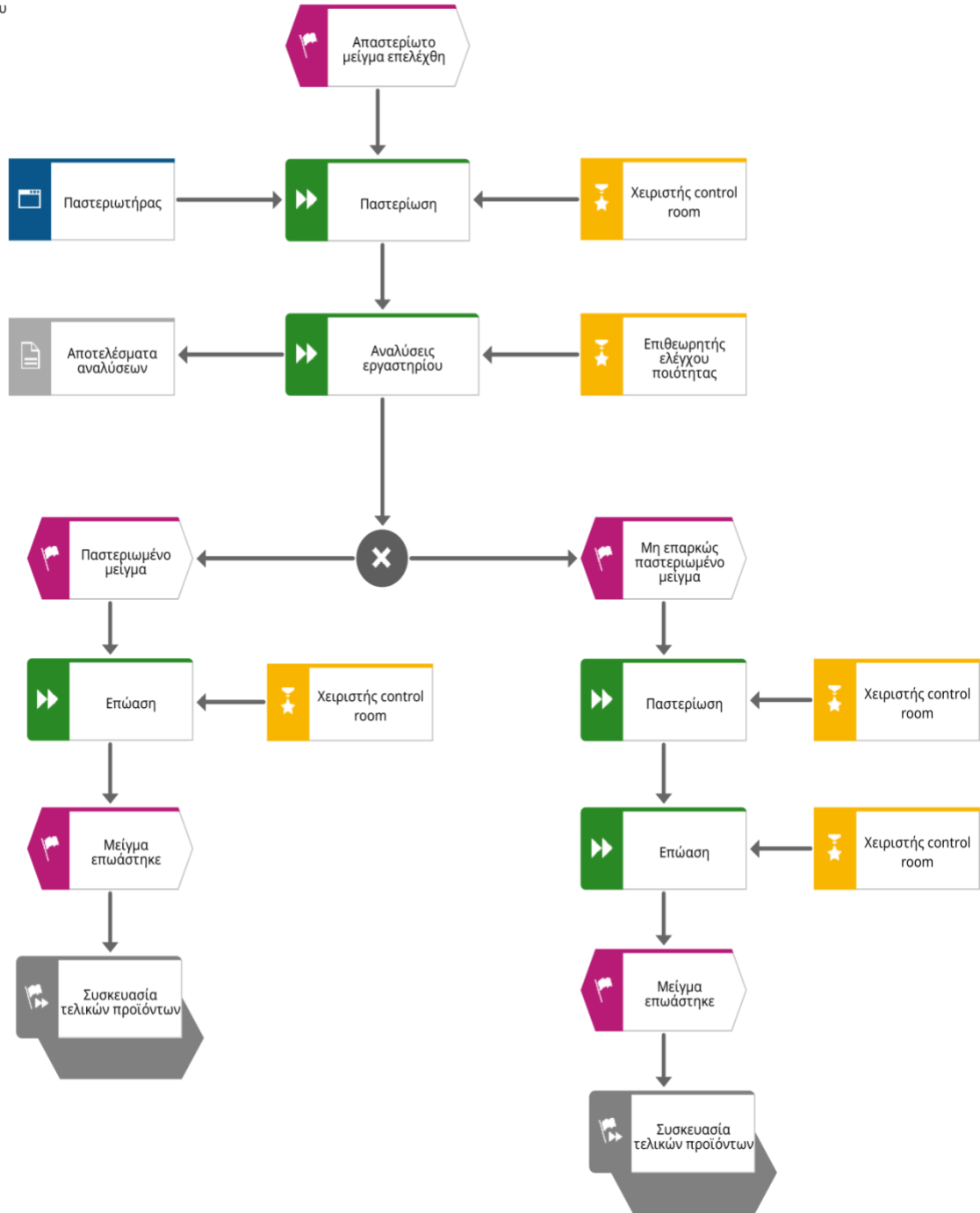
Εκτέλεση συνταγής

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



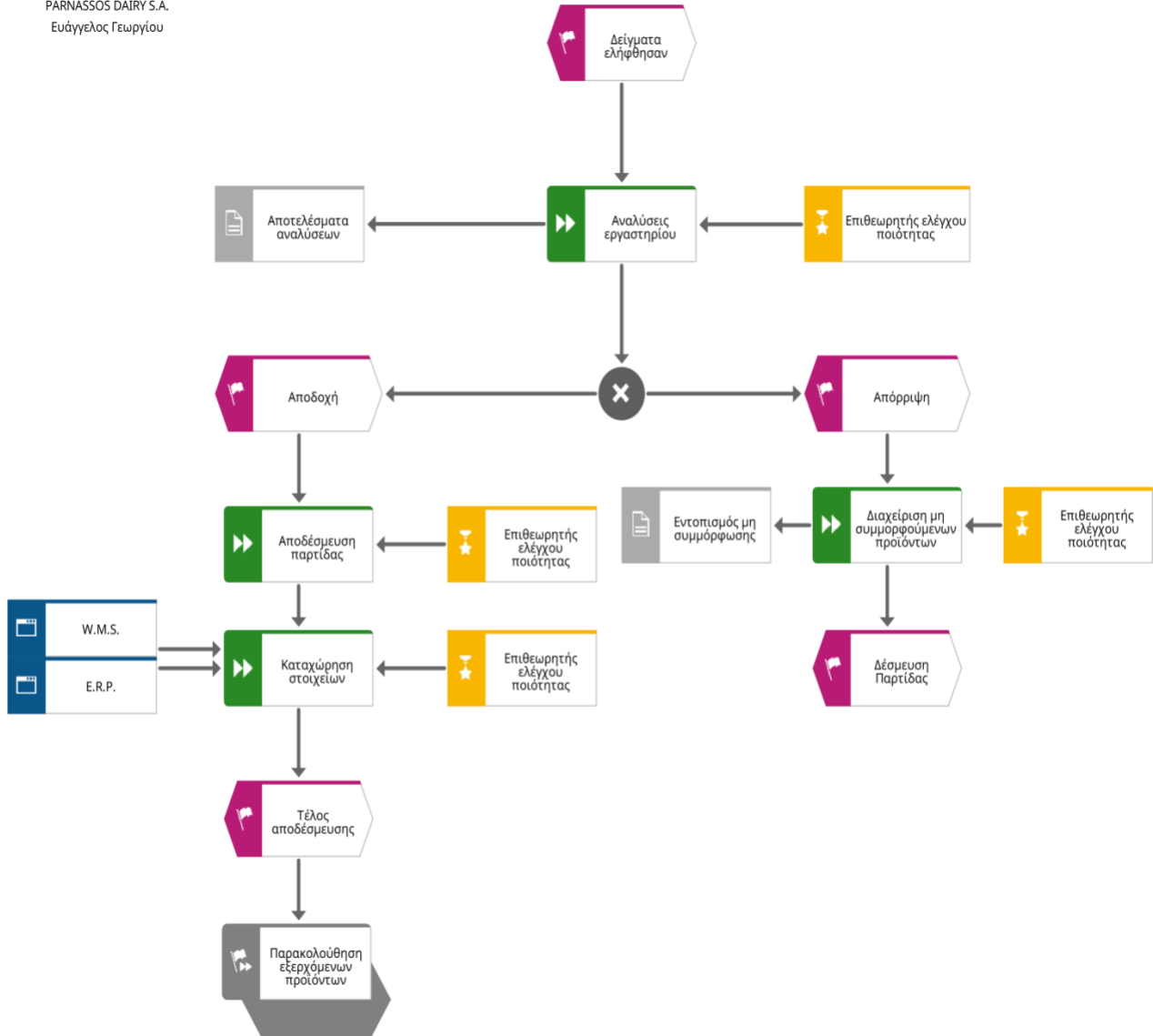
Παστερίωση – Επώαση

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



Αποδέσμευση τελικών προϊόντων

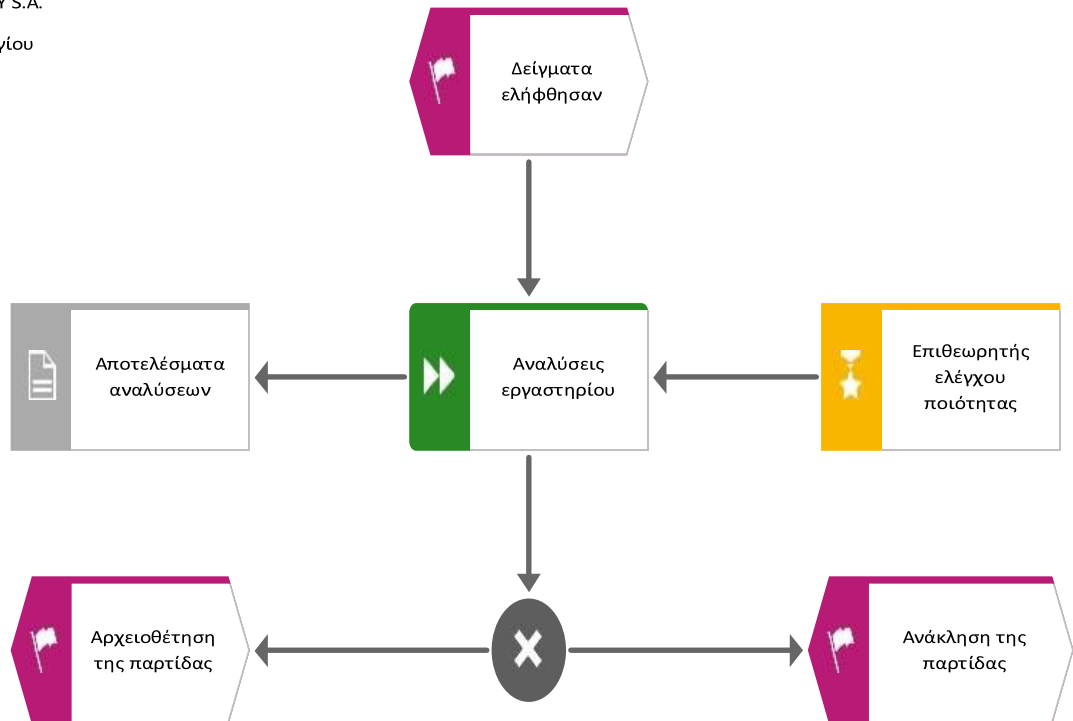
PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



Παρακολούθηση εξερχόμενων προϊόντων

PARNASSOS DAIRY S.A.

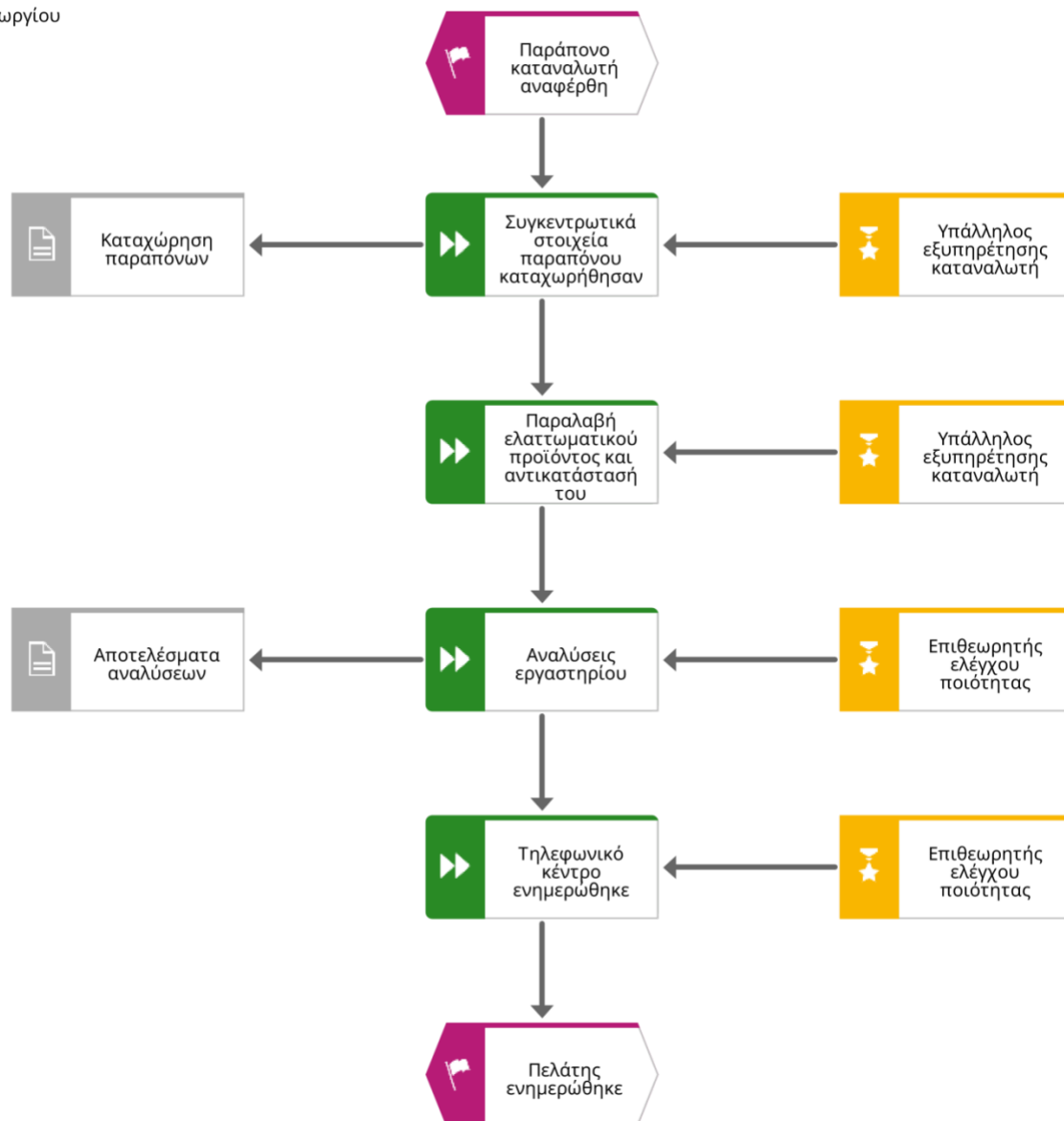
Ευάγγελος Γεωργίου



Διαχείριση παραπόνων

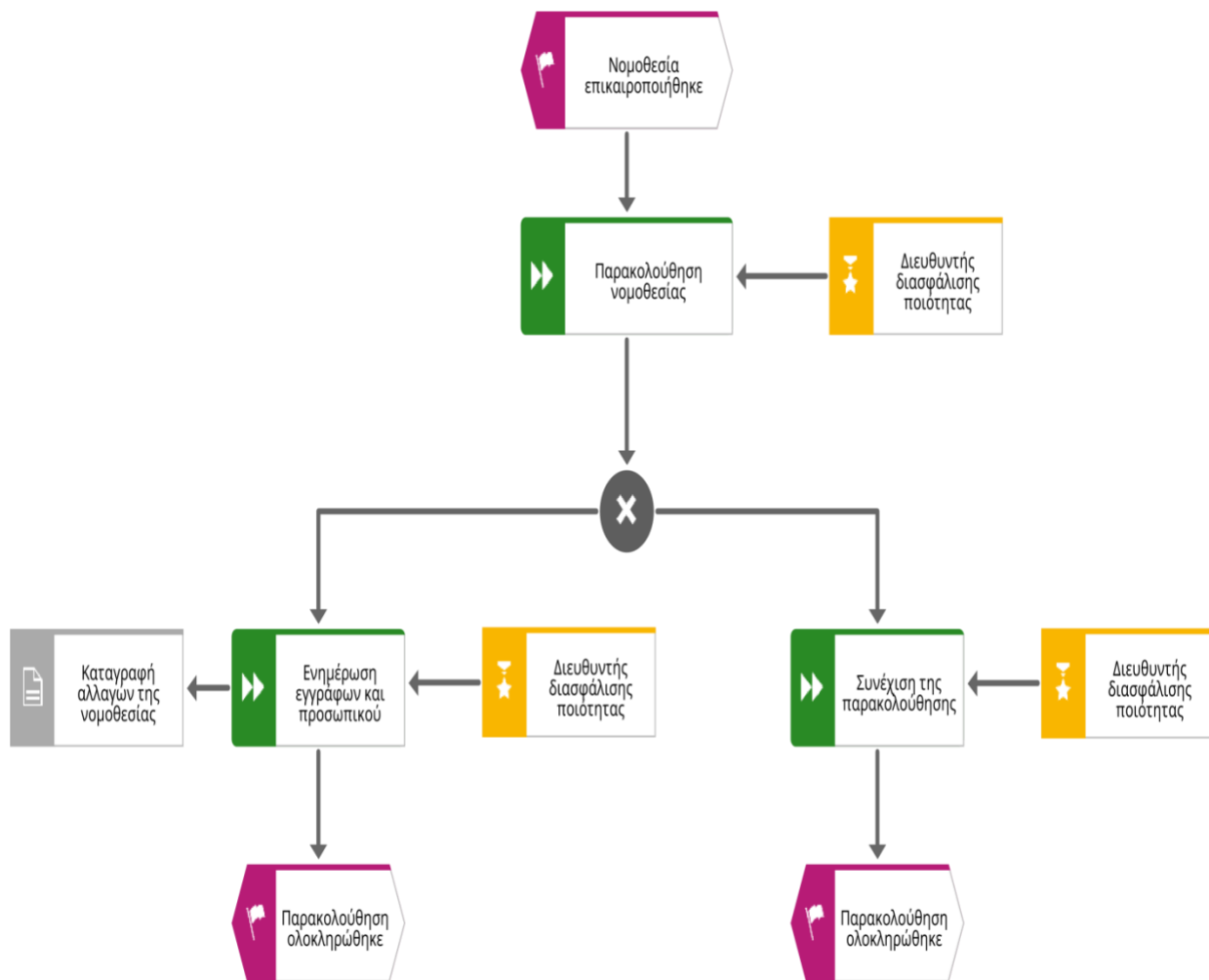
PARNASSOS DAIRY S.A.

Ευάγγελος Γεωργίου



Παρακολούθηση νόμων και κανονισμών

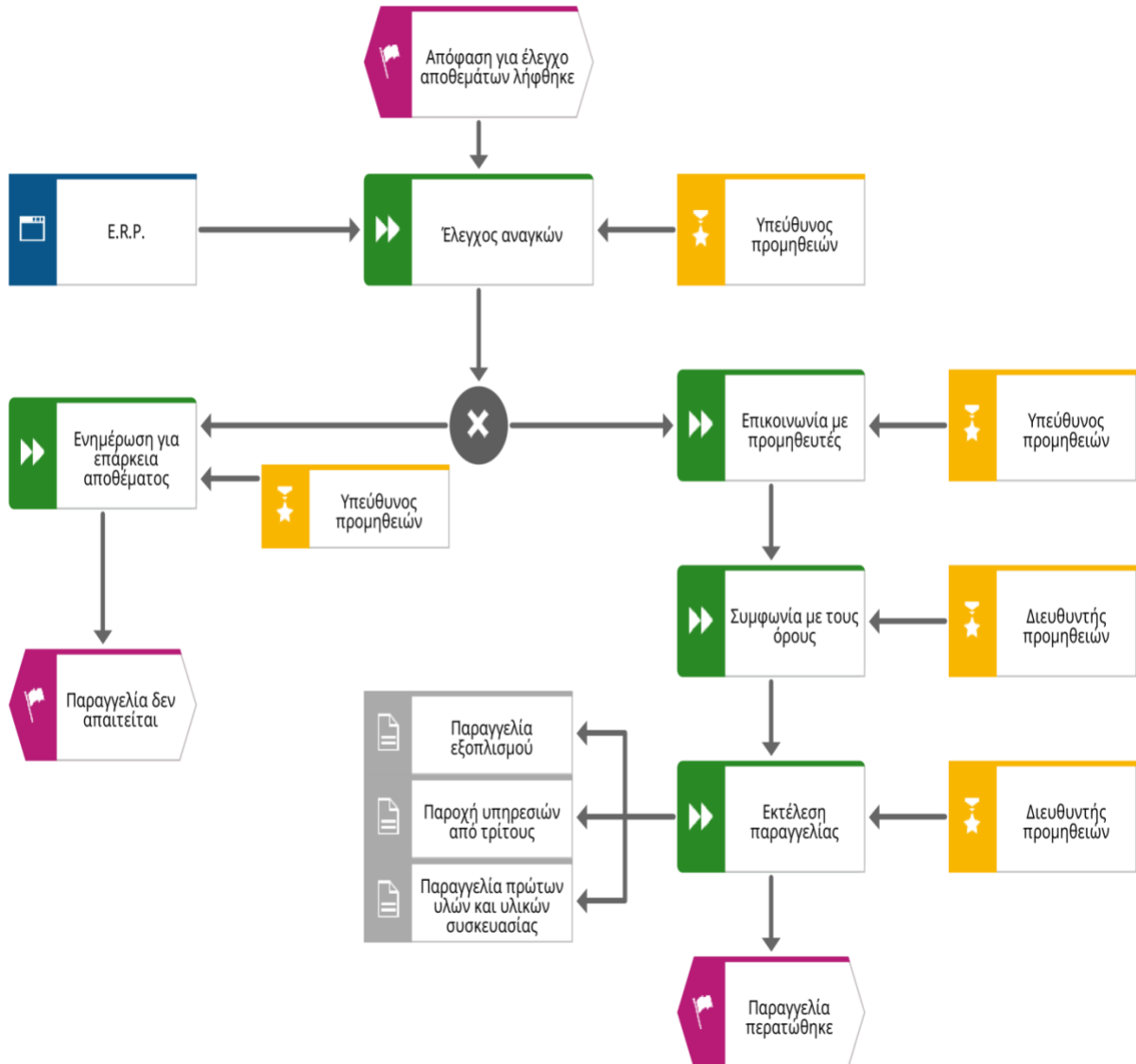
PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



Παρακολούθηση προμηθειών

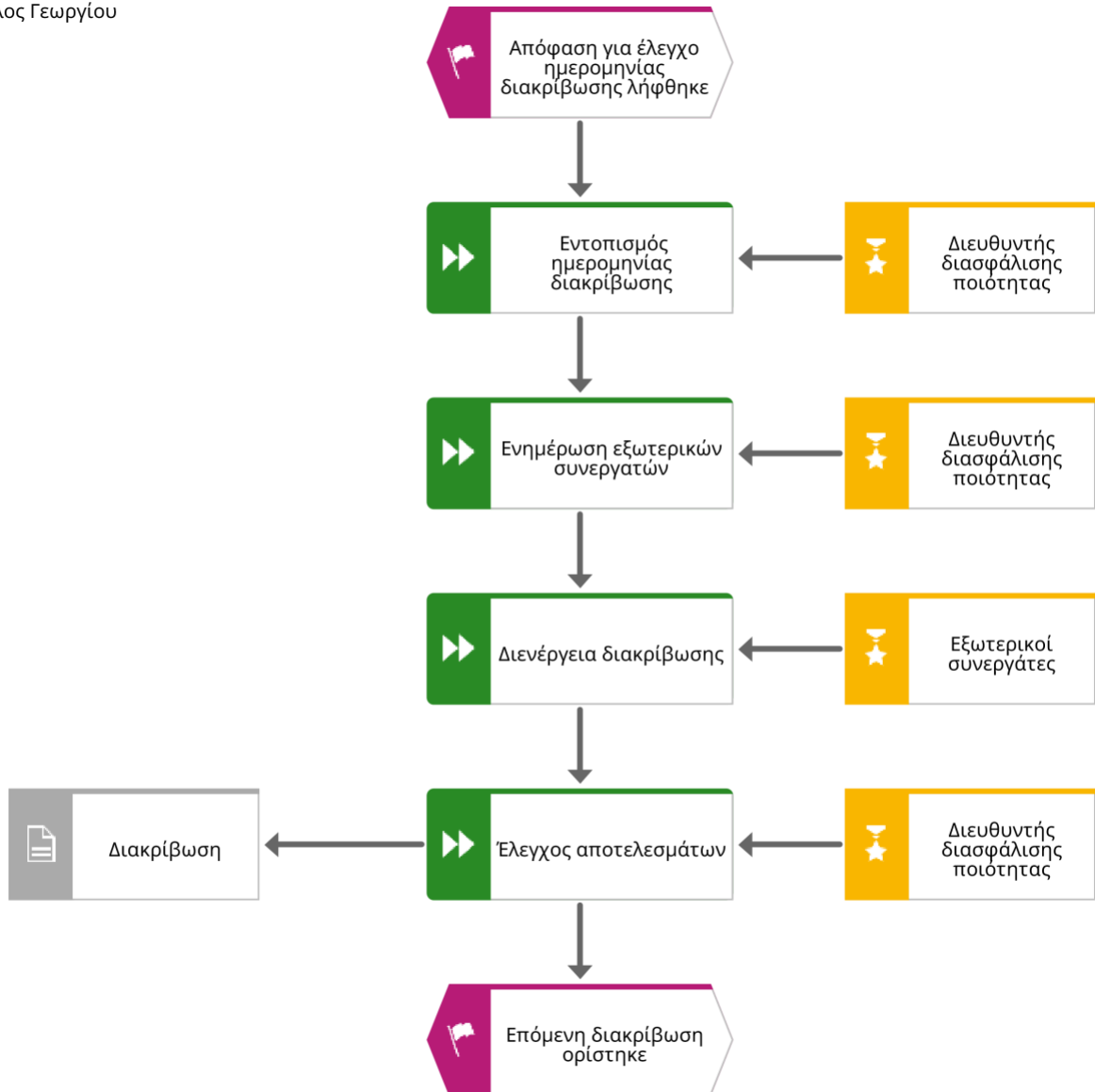
PARNASSOS DAIRY S.A.

Ευάγγελος Γεωργίου



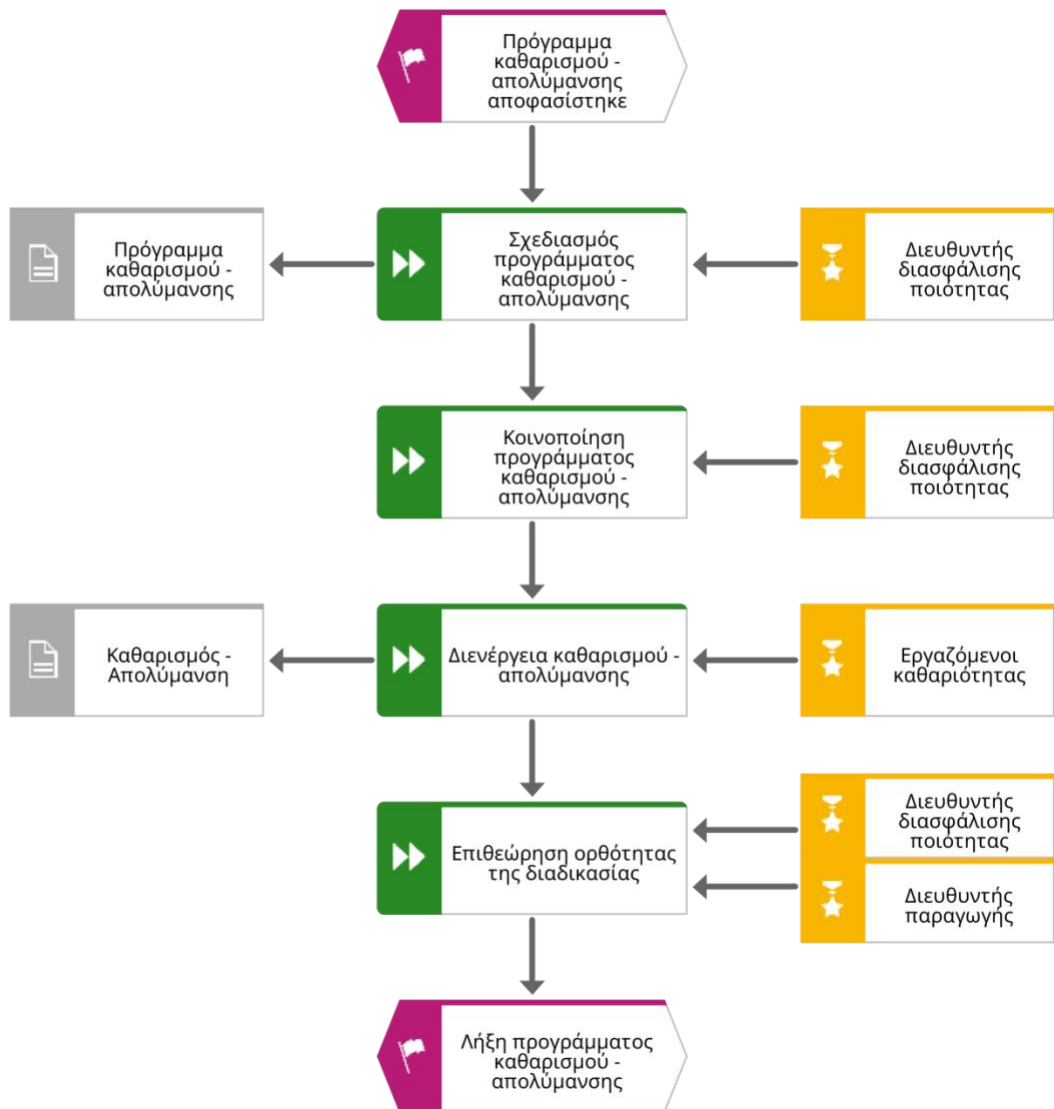
Διακρίβωση οργάνων

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



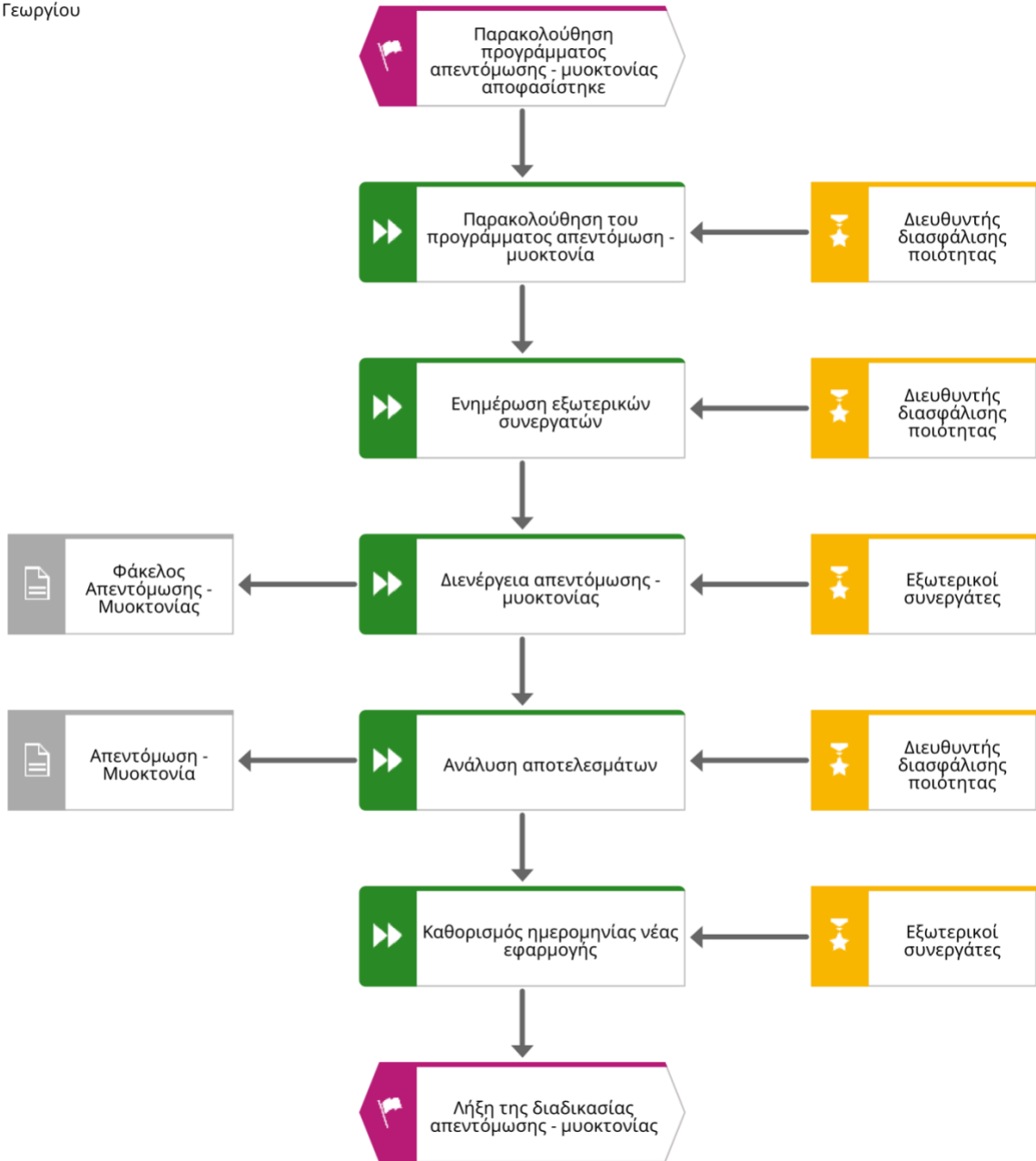
Καθαρισμός και απολύμανση χώρων παραγωγής

PARNASSOS DAIRY S.A.



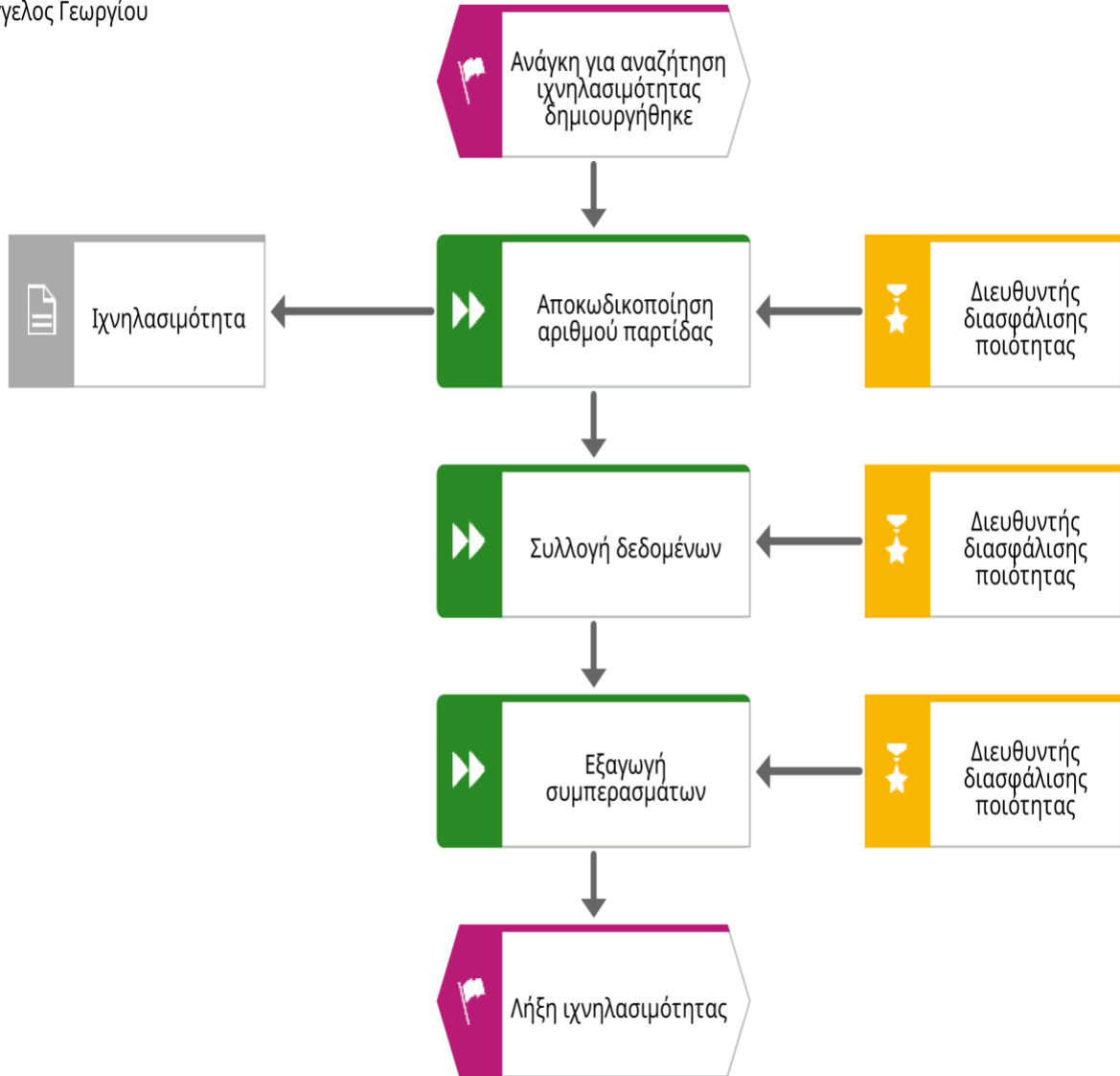
Απεντόμωση - Μυοκτονία εγκατάστασης

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



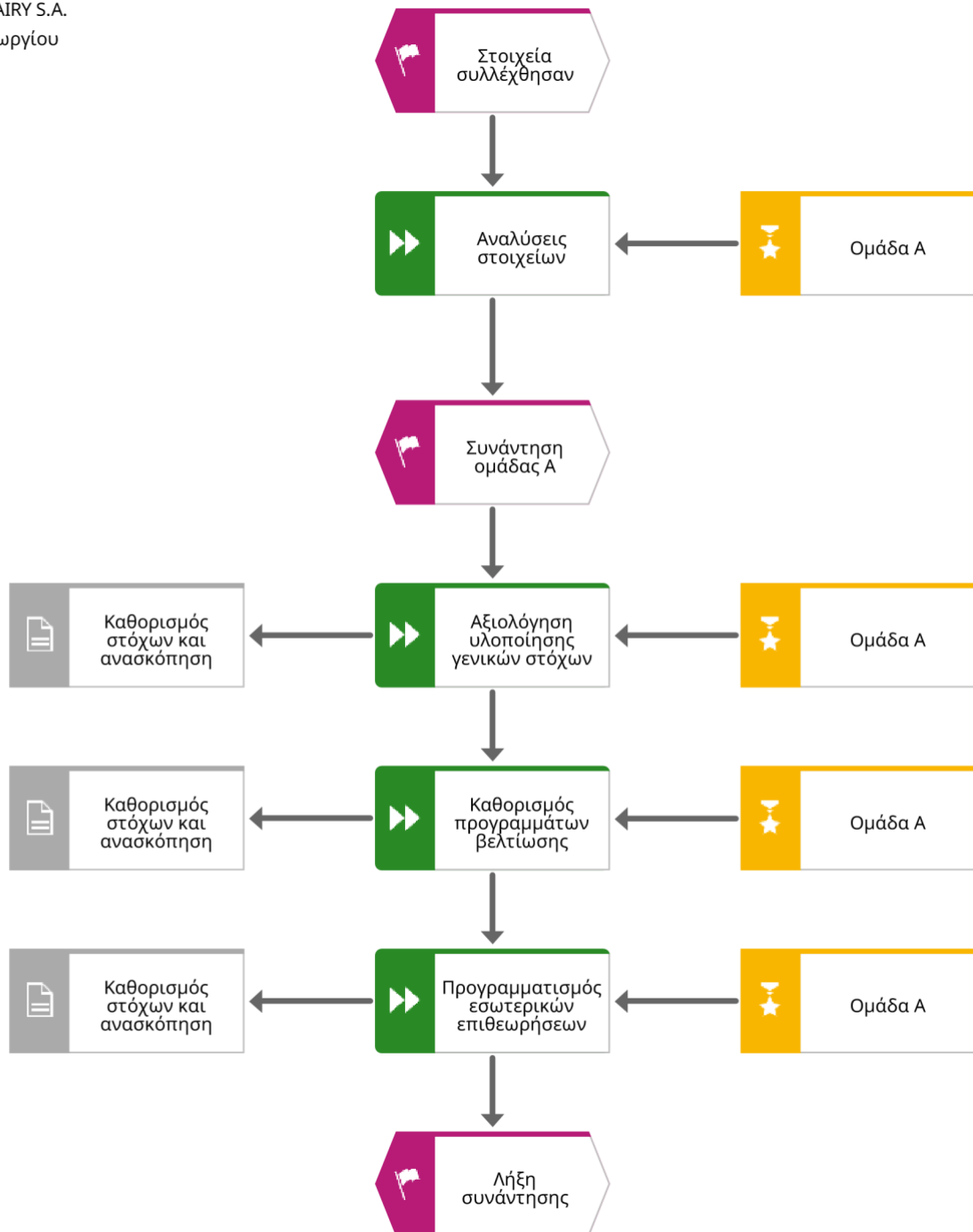
Ιχνηλασιμότητα προϊόντων

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου

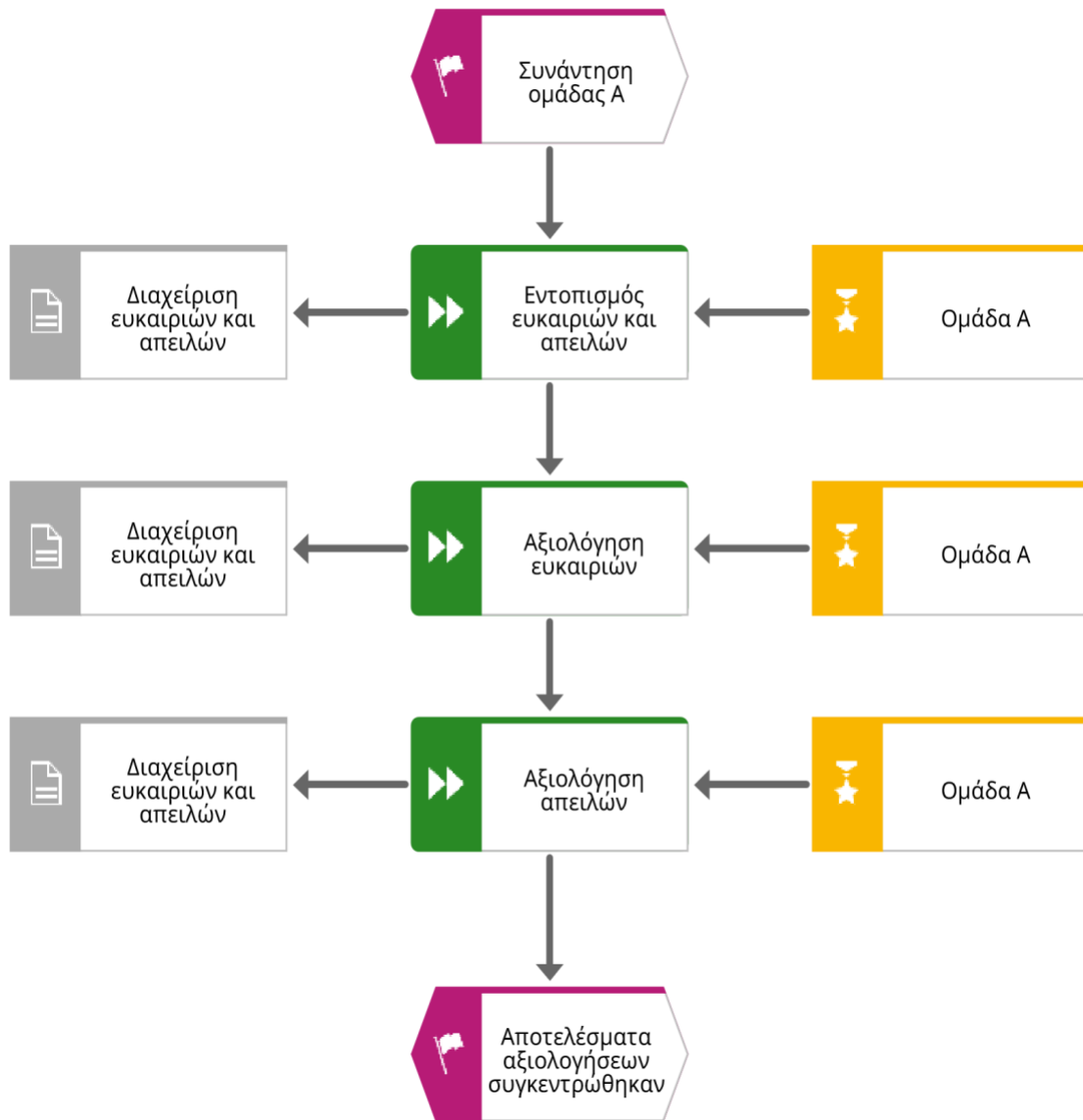


Καθορισμός στόχων – Ανασκόπηση συστημάτων διαχείρισης

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου

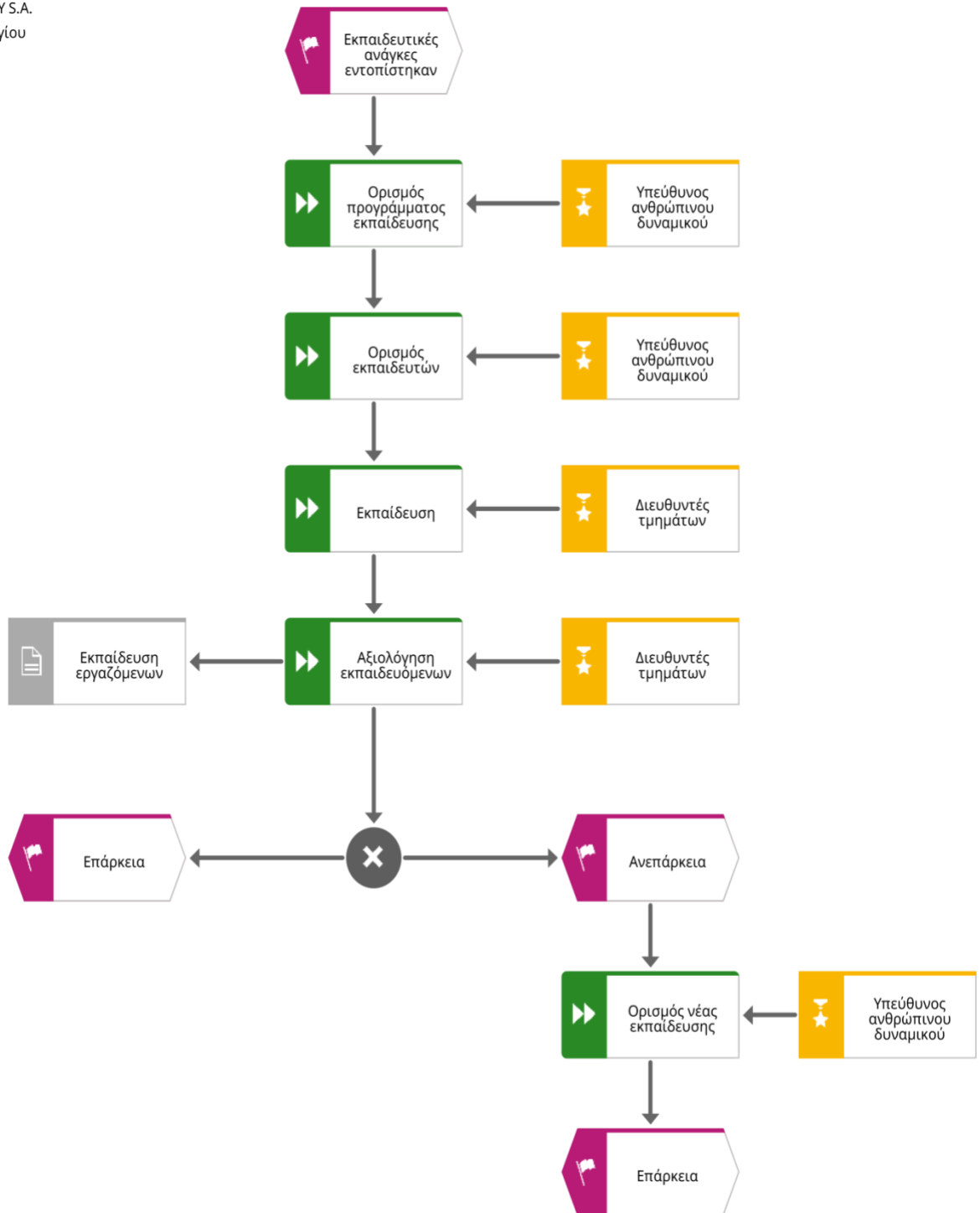


Αξιοποίηση ευκαιριών - Αντιμετώπιση απειλών



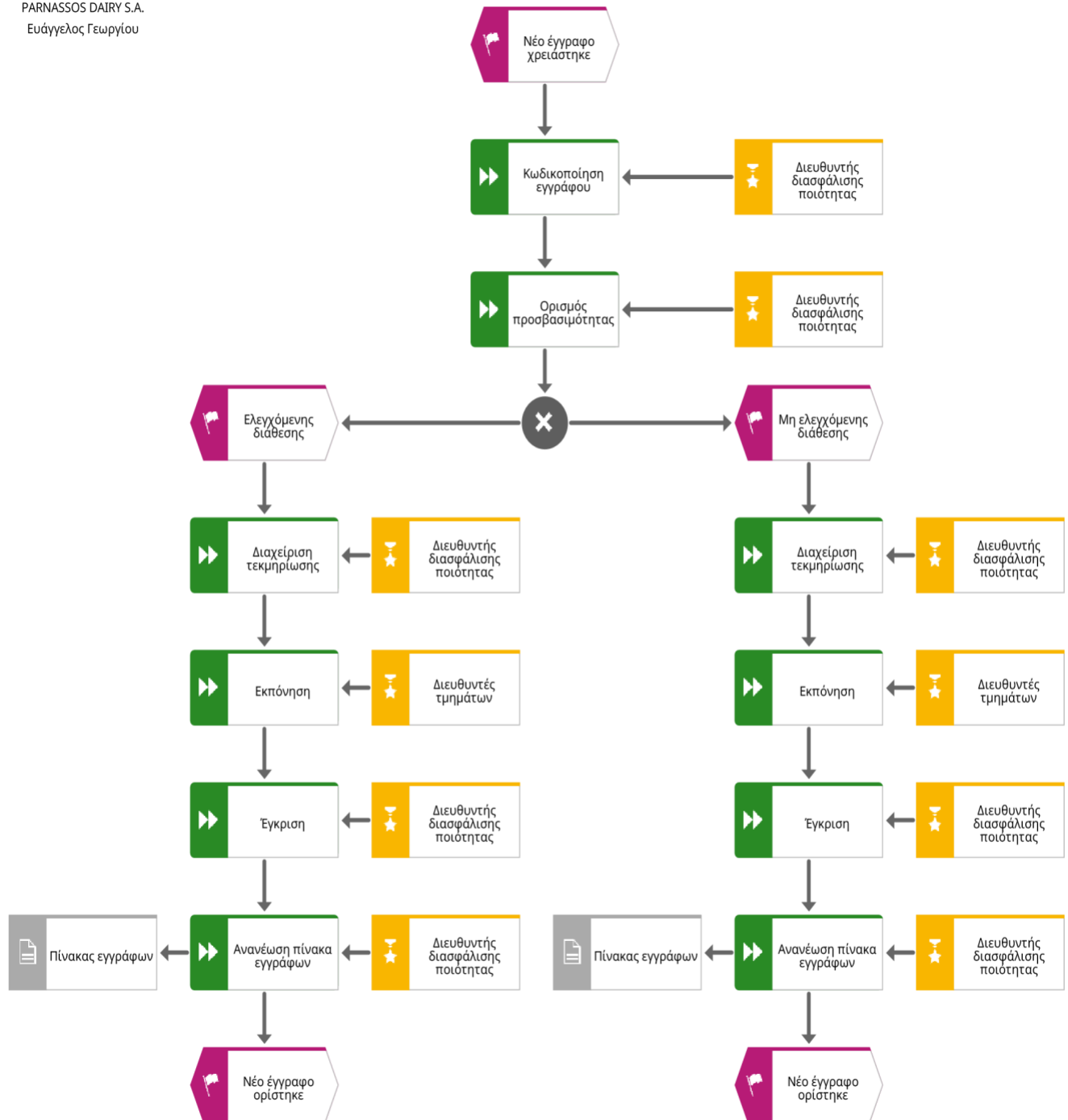
Εκπαίδευση προσωπικού

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



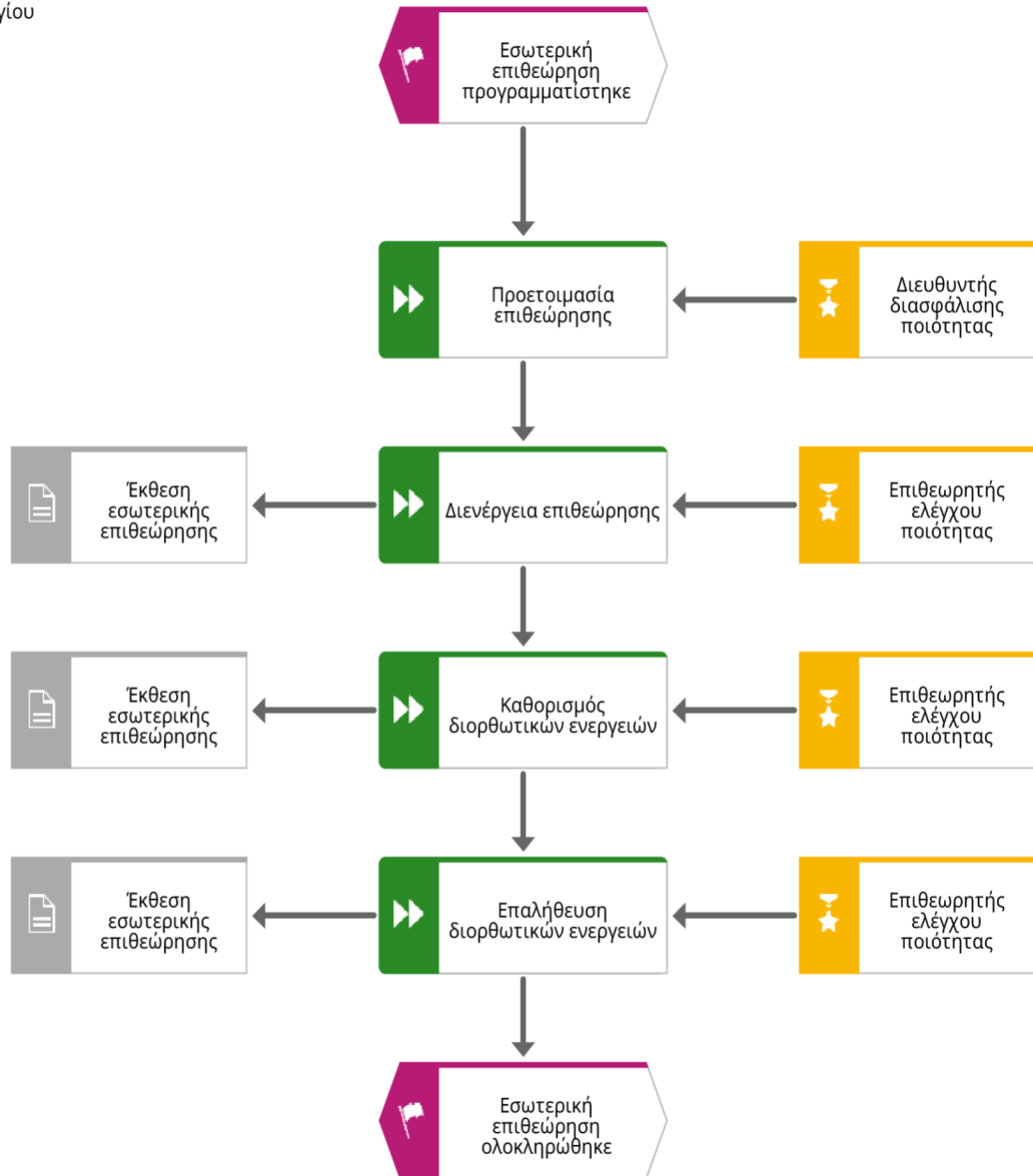
Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



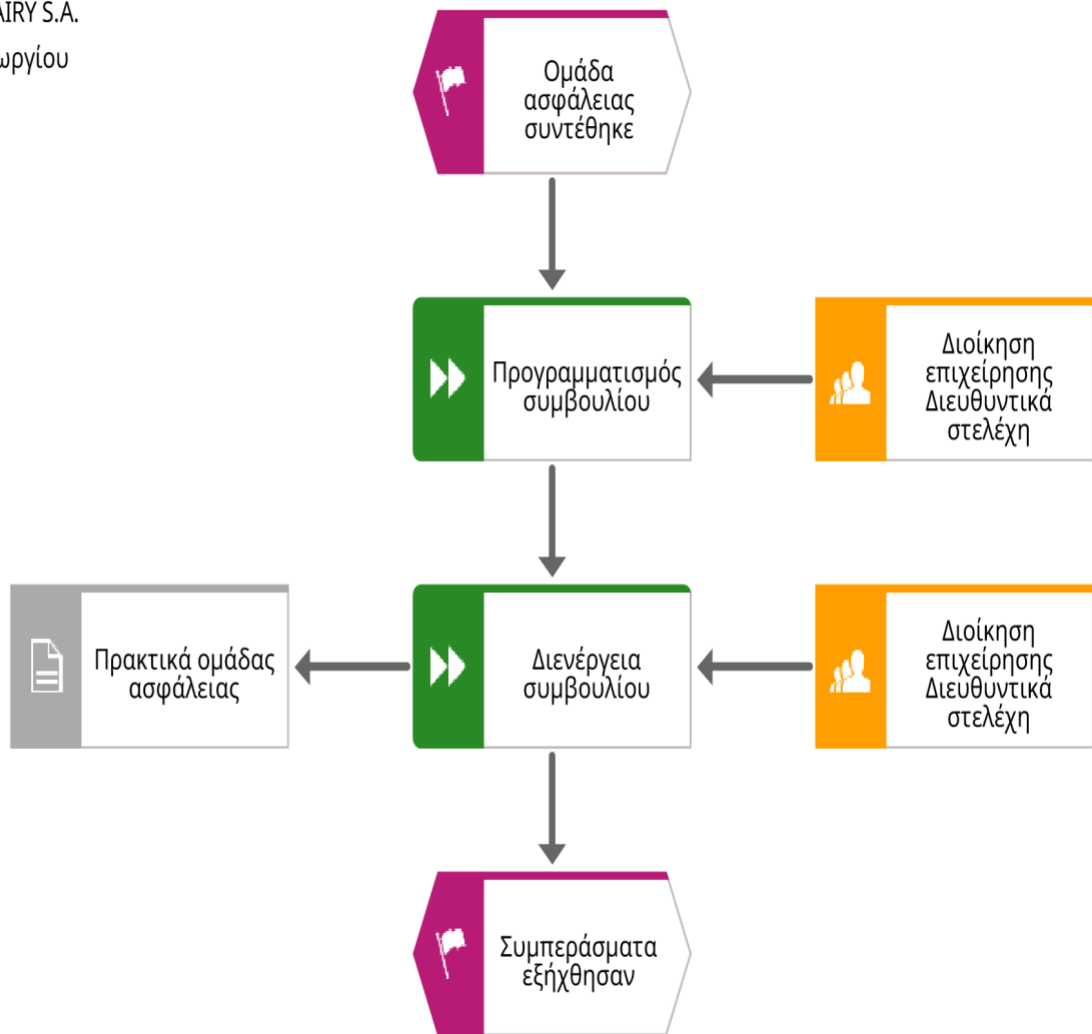
Εσωτερική επιθεώρηση

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου



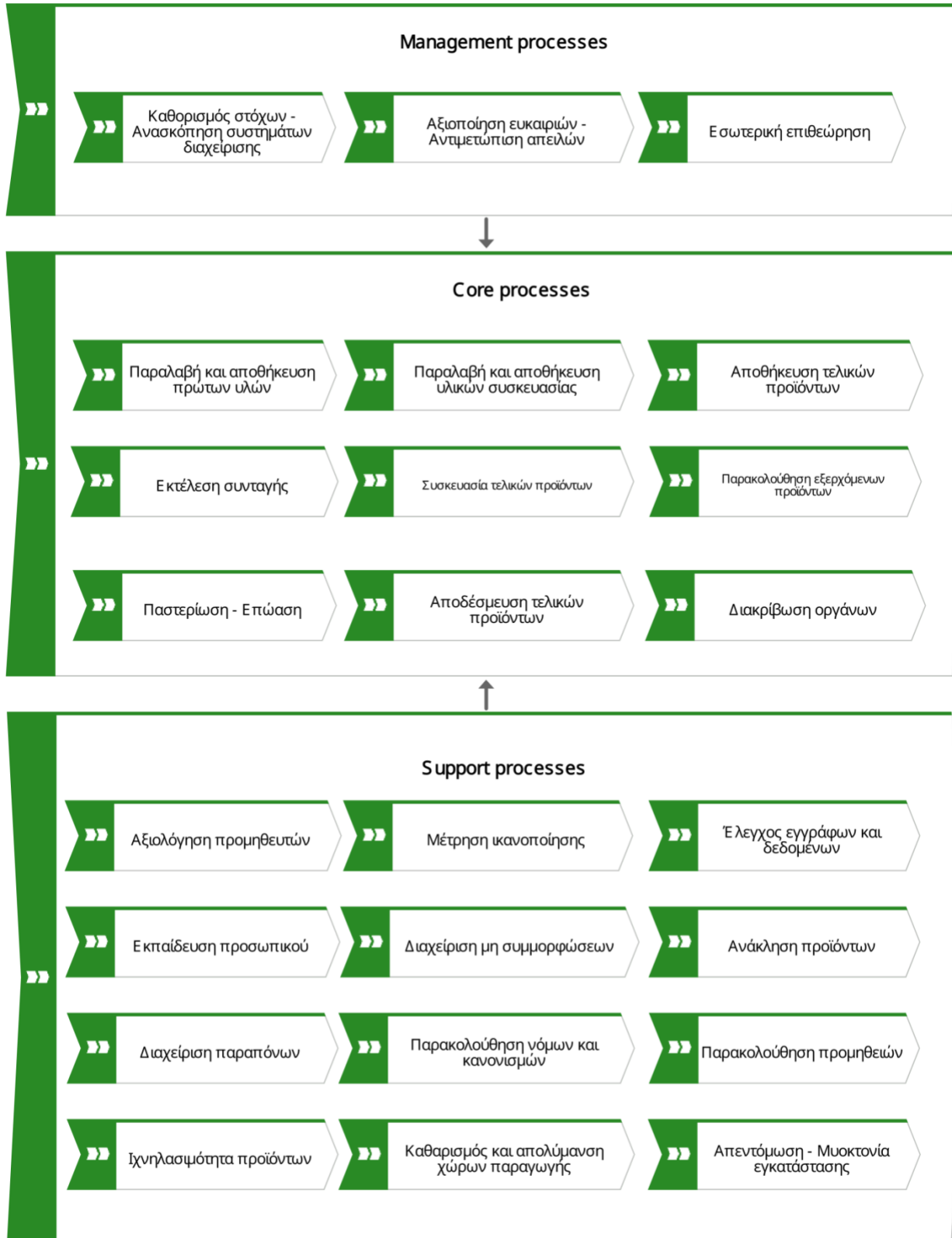
Συμβούλιο ομάδας ασφάλειας

PARNASSOS DAIRY S.A.
Ευάγγελος Γεωργίου

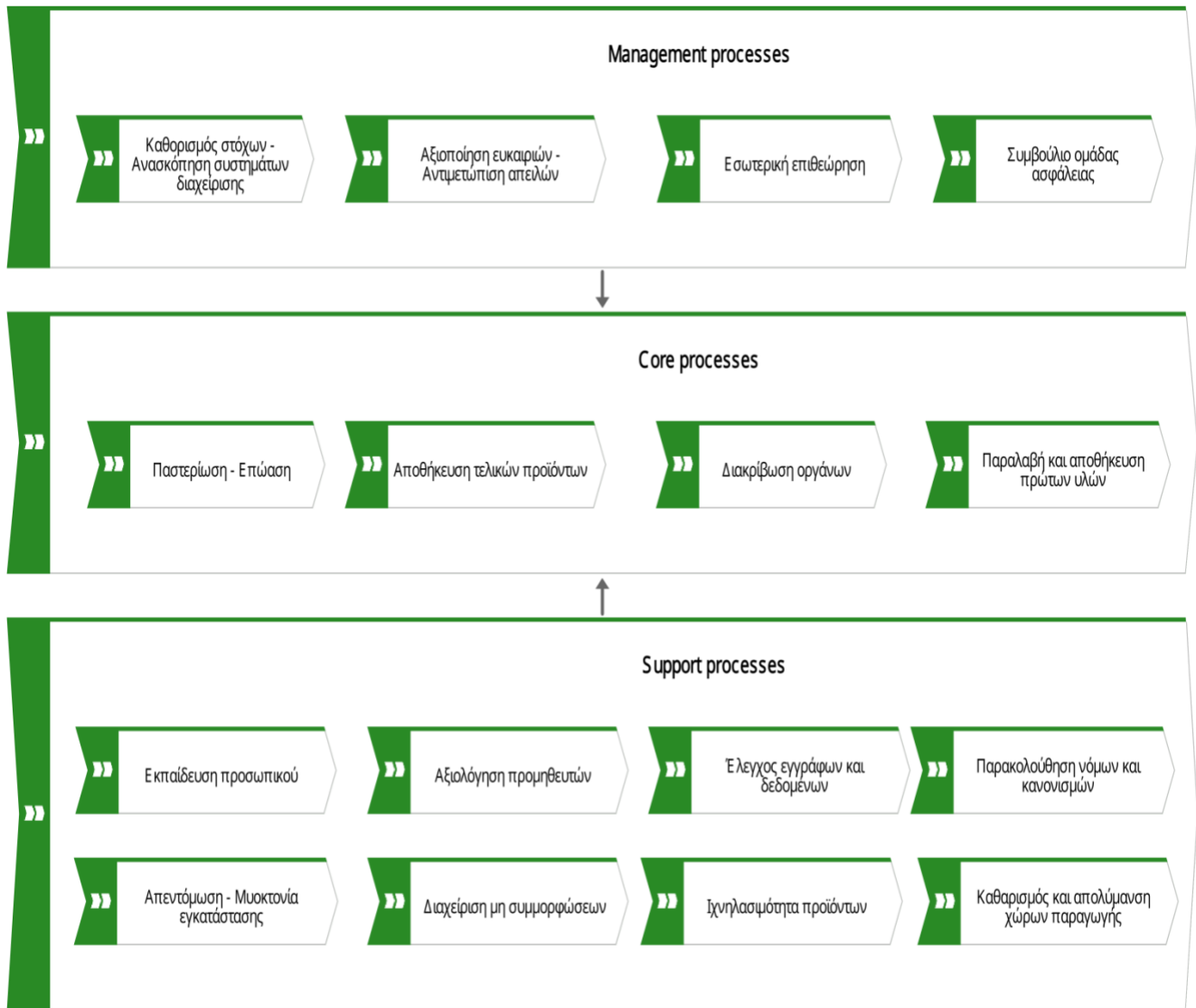


5.3 Αποτύπωση των Πρότυπων Συστημάτων Διοίκησης σε Process Landscape

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015



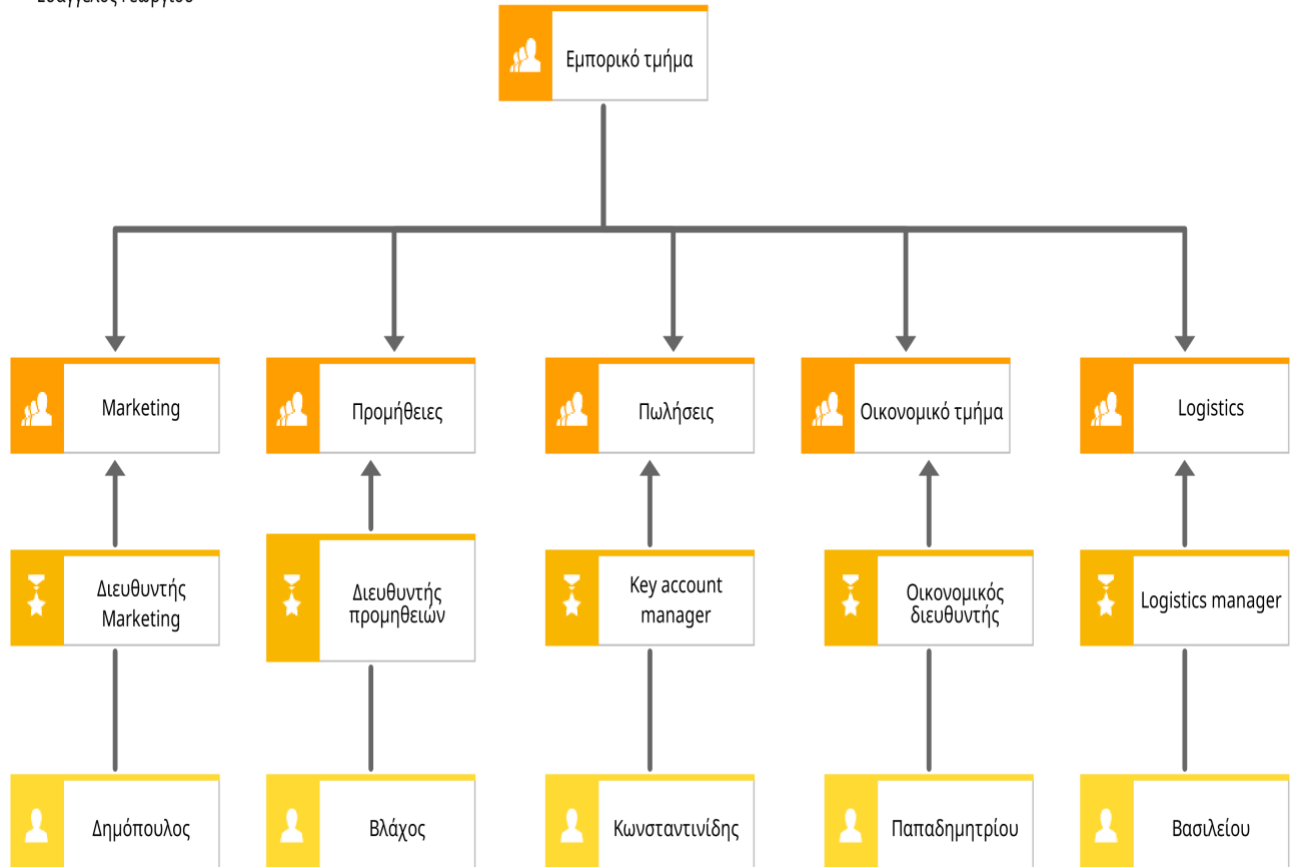
Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων ISO22000:2018



5.4 Οργάνωση της επιχείρησης σε Organizational charts

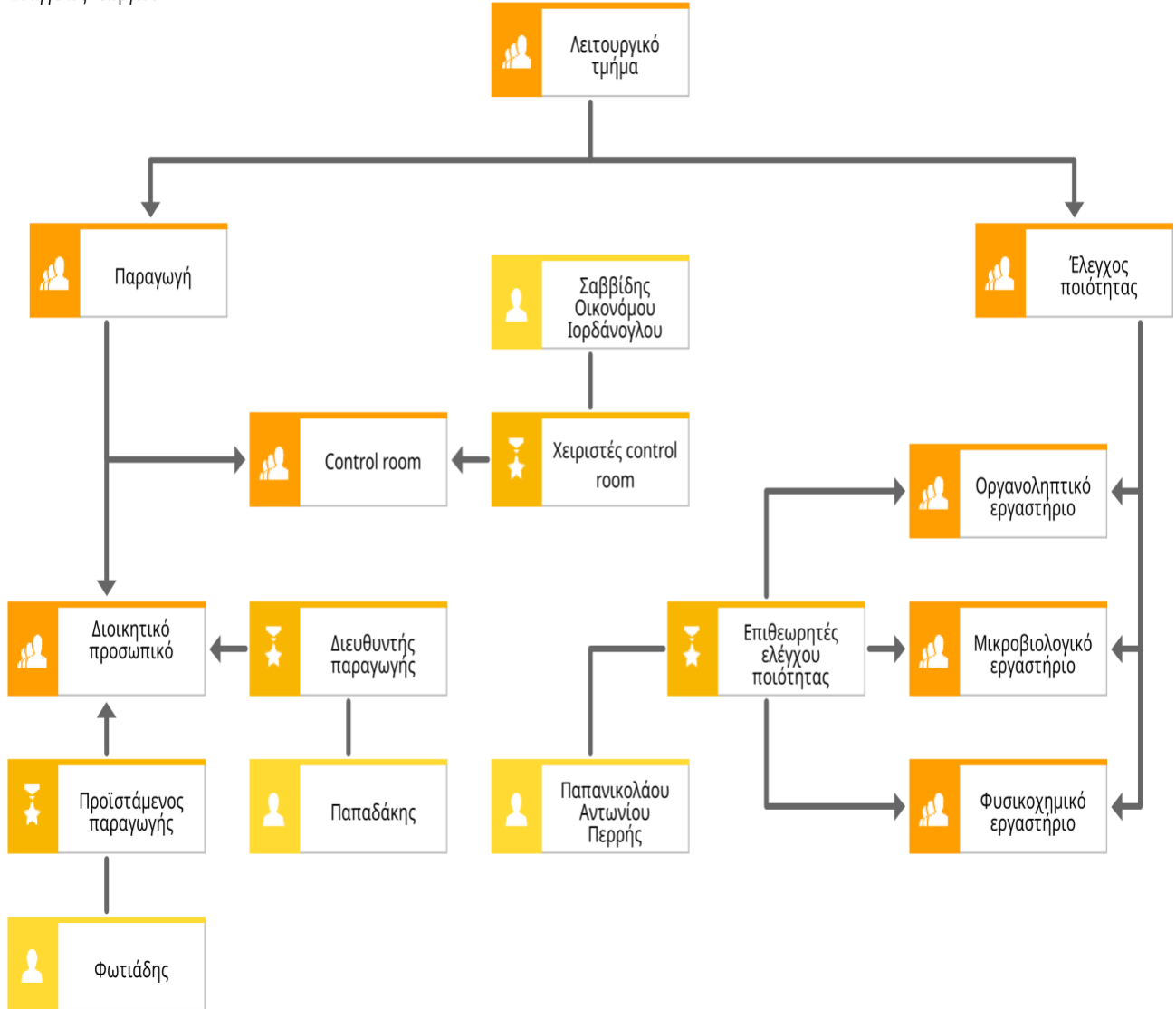
Εμπορικό τμήμα

12/06/2022
Ευάγγελος Γεωργίου

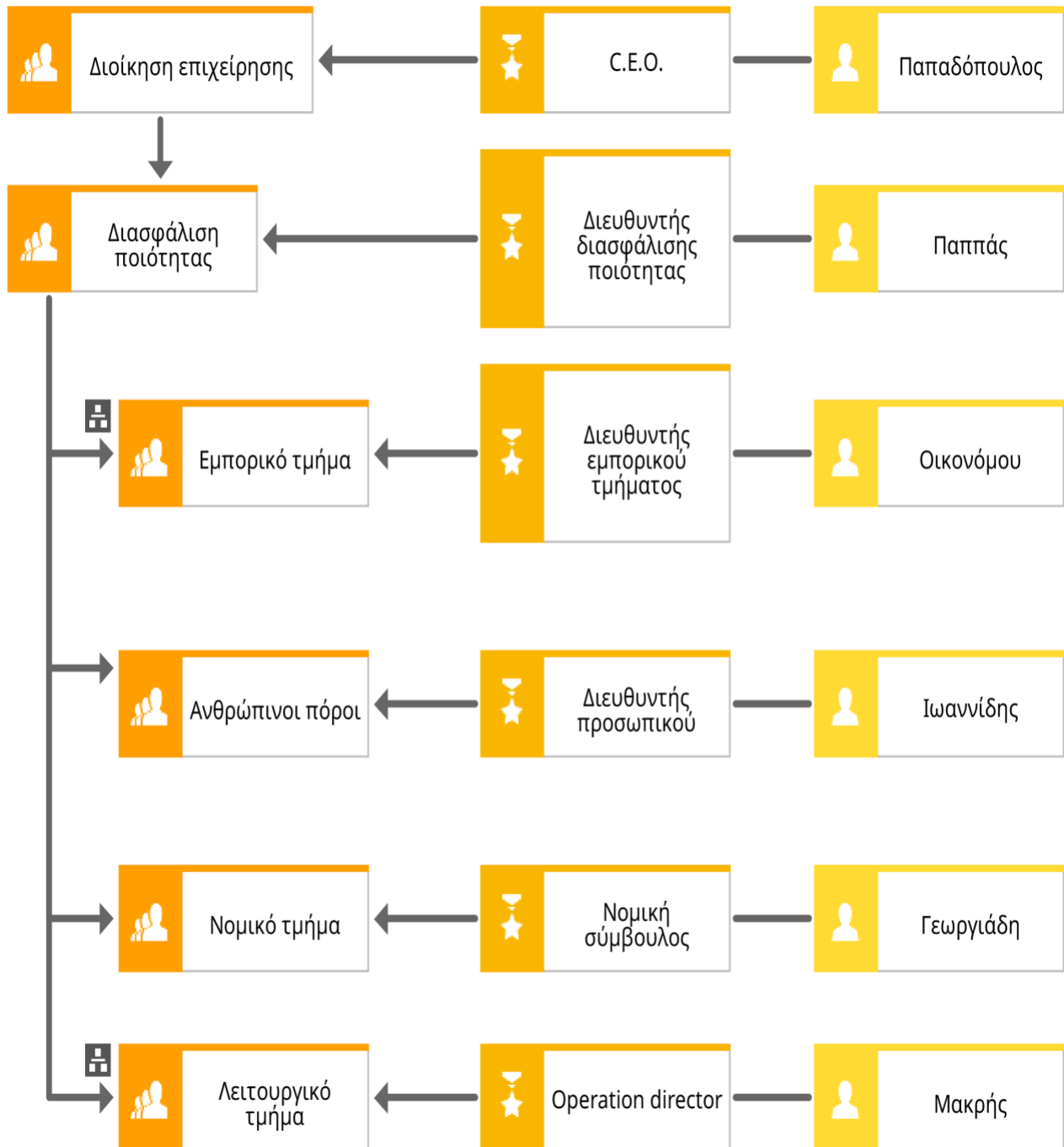


Λειτουργικό τμήμα

12/06/2022
Ευάγγελος Γεωργίου



Οργανόγραμμα



6. Συμπέρασμα – Περιορισμοί

Στην παρούσα μελέτη πραγματοποιήθηκε αποτύπωση των Προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης ISO 9001:2015 και ISO 22000:2018 με έμφαση στις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο άρθρο 8 του πρώτου προτύπου. Ο λόγος που πραγματοποιήθηκε αυτή η εστίαση είναι η ύψιστη σημασία που κατέχει η λειτουργία σε κάθε επιχείρηση καθώς διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο για την παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών και είναι αυτή που αποτελεί την ειδοποιό διαφορά μεταξύ των επιχειρήσεων. Επίσης, η ιχνηλασιμότητα η οποία περιλαμβάνεται σε αυτό το άρθρο, οδήγησε στην ανάπτυξη του διότι δεν αφορά μόνο νομική υποχρέωση αλλά οδηγεί σε βελτίωση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.

Ωστόσο, εκτός από την αξία των Προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης για τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας μιας επιχείρησης, υπάρχει ακόμα ένας πυλώνας, αυτός της ψηφιοποίησης που είναι αποτέλεσμα της ποιότητας 4.0. Μέσα από την ψηφιοποίηση των Προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης αλλά και γενικά της διαχείρισης ποιότητας οι επιχειρήσεις αποκτούν σημαντικό προβάδισμα έναντι άλλων που δεν εναρμονίζονται με την εξέλιξη της τεχνολογίας.

Οι περιορισμοί που υπάρχουν στην παρούσα μελέτη αφορούν στην περαιτέρω ανάλυση των Προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης δεδομένου ότι η πλατφόρμα ARIS Cloud έχει πολλές διαστάσεις και δυνατότητες πέραν της αποτύπωσης προτύπων. Επίσης, με τον ίδιο τρόπο που αποτυπώθηκαν οι διαδικασίες του άρθρου 8, δύνανται να αποτυπωθούν όλες οι υπόλοιπες που είναι καταγεγραμμένες σε μια επιχείρηση.

Συμπερασματικά, οι πλατφόρμες λογισμικών που ψηφιοποιούν τις λειτουργίες των επιχειρήσεων, με την ARIS Cloud να ηγείται στο χώρο παρέχοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, οδηγούν στην επιχειρησιακή αριστεία.

7. Βιβλιογραφία

7.1 Άρθρα

Akhmatova, M.-S., Deniskina, A., Akhmatova, D-M., Prykina, L. (2022) “Integrating quality management systems (TQM) in the digital age of intelligent transportation systems industry 4.0”, *Transportation Research Procedia* (63), X International Scientific Siberian Transport Forum, pp. 1512–1520

AlThawadi, A. (2021) *5 Benefits of Digitizing Quality Control* Available at: [\(3\) 5 Benefits of Digitizing Quality Control | LinkedIn](#)

Ashton, K. (2017) *How Digitalization Ensures Quality in Manufacturing – Pre – Production* Available at: [How Digitalization Ensures Quality in Manufacturing \(protolabs.com\)](#)

Borit, M. (2016) “Legal Requirements for Food Traceability in the European Union”, *Advances in Food Traceability Techniques and Technologies*, pp. 225-235. <http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-08-100310-7.00012-0>

Bridges, M. (2021) *11 Pillars of Quality 4.0 Framework* Available at: [11 Pillars of Quality 4.0 Framework | flevy.com/blog](#)

Carra, N., Makarova, E., Morell, J., Ringel, M., Telpis, V. (2021) “Digitalization, automation, and online testing: Embracing smart quality control” *McKinsey & Company* (2021) Available at: [Smart quality control in pharmaceuticals | McKinsey](#)

Devonshire, J. (2022) *How Digitalization Improves Quality Control in Manufacturing* Available at: [How Digitalization Improves Quality Control in Manufacturing | Evocon](#)

EC, 2010. Guidance on the Implementation of Articles 11, 12, 14, 17, 18, 19 and 20 of Regulation (EC) N° 178/2002 on General Food Law. Conclusions of the Standing Committee on the Food Chain and Animal Health.

EC, 2002. Regulation (EC) No 178/2002 of the European Parliament and of the Council of 28 January 2002 laying down the general principles and requirements of food law, establishing the European Food Safety Authority and laying down procedures in matters of food safety Available at: [EUR-Lex - 32002R0178 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

Eleftheriadis, R.J. and Myklebust, O. (2016) “A Quality Pathway to Digitalization in Manufacturing thru Zero Defect Manufacturing Practices”, *International Workshop of Advanced Manufacturing and Automation (IWAMA 2016)* DOI: [10.2991/iwama-16.2016.35](#)

Elias, R. (2022) *How Digital Transformation And Quality Management Play Important Roles In Optimizing Your Business* Available at: [How Digital Transformation And Quality management Play Important Roles In Optimizing Your Business \(intellect.com\)](#)

Garcia-Esteban, J. A., Curto, B., Moreno, V., Gonzalez-Martin, I., Revilla, I., Vivar-Quintana, A. (2018) “A digitalization strategy for quality control in food industry based on Artificial Intelligence techniques”, [2018 IEEE 16th International Conference on Industrial Informatics \(INDIN\)](#) DOI: [10.1109/INDIN.2018.8471994](#)

Mayakova, A. (2019) “Digital transformation of modern quality management”, *Economic Annals-XXI*, 180 (11-12), 138-145. doi: <https://doi.org/10.21003/ea.V180-15>

Ozturk, F. (2021) “Increasing productivity and quality in the production sector by digitalization”, in Dincer, H. and Yuksel, S. (eds.) *Financial strategies in competitive markets. Contributions to finance and accounting*, Springer, Cham. p.p. 151-164. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-68612-3_11

Shabani, L., Behluli, A., Qerimi, F., Pula, F., Dallosi, P. (2022) “The Effect of Digitalization on the Quality of Service and Customer Loyalty”, *Emerging Science Journal* (ISSN: 2610-9182) Vol. 6, No. 6
doi: [10.28991/ESJ-2022-06-06-04](https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-06-06-04)

Srikrishna, S. (2022), “Quality 4.0: The Foundation for a New Era of Medicine”. Available at: [How Digital Quality Management is Transforming Pharma Manufacturing | Veeva](#)

Sussman, A. (2018) *Digitalization of QMS: 15 years of evolution* Available at: [Digitalization Of The QMS: 15 Years Of Evolution | Medical Product Outsourcing \(mpo-mag.com\)](#)

Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, THE FREE PRESS p.25

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δελτίο Τύπου (2005) *Ιχνηλασιμότητα των τροφίμων: νέες κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ για να διευκολυνθεί η εφαρμογή της νομοθεσίας για τα τρόφιμα*. Διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/IP_05_113

Λαγοδήμος Α. και Χουντάλας Π., 2021 “Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας” Διαφάνειες παραδόσεων, σ. 25

7.2 Ιστοσελίδες

Blog – QHSE (2002 – 2023) *Quality Management System (QMS): 3 reasons to go 100% digital!* Available at : [Quality Management System \(QMS\): 3 reasons to go 100% digital! \(blog-qhse.com\)](#)

INTERSYS (2020) *Ψηφιοποίηση Εγγράφων: Μετατρέποντας το χάρτινο Χάος σε Ψηφιακό Πλεονέκτημα* Διαθέσιμο στο: [11 σημαντικά πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης εγγράφων. \(intersys.gr\)](#)

Meta SMART FACTORY (2022) *Process Flow (Production, Quality, Maintenance) Digitalization* Available at: <https://metasmartfactory.com/process-flow-digitalization/>

Oliver Wyman (2023) *Quality Management 4.0 Digitalization, automation, and AI – based testing as game changing technologies* Available at: [Quality Management 4.0 \(oliverwyman.com\)](#)

Pharma Iq (2019) *How to digitize the quality process and gain new insights* Available at: [How to digitize the quality process and gain new insights | Pharma IQ \(pharma-iq.com\)](#)

TUN NORD GROUP (no date) *Συστήματα διαχείρισης ποιότητας* Διαθέσιμο στο: [ISO 9001:2015, Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας - Ποιότητα | TÜVHELLAS \(tuv-nord.com\)](#)

TUN NORD GROUP (no date) *Διαχείριση της ασφάλειας τροφίμων* Διαθέσιμο στο: [ISO 22000, Διαχείριση της Ασφάλειας Τροφίμων - Μεταποίηση Τροφίμων | TÜVHELLAS \(tuv-nord.com\)](#)

8. Παράρτημα

8.1 Πολιτική ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων

Η “PARNASSOS DAIRYS.A.” εναρμονίζεται πλήρως με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων. Τηρώντας αυστηρές προδιαγραφές στο προϊόν της, διασφαλίζει σταθερή ποιότητα η οποία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των καταναλωτών. Επίσης, η υιοθέτηση νέας τεχνολογίας που χρησιμοποιεί, οδηγεί σε απαλοιφή των αστοχιών και παραγωγή προϊόντος με μηδενικά ελαττώματα.

Η επιχείρηση δραστηριοποιείται στην κεντρική Ελλάδα, σε περιοχή μακριά από άλλες ανθρώπινες δραστηριότητες και για τον λόγο αυτό είναι ευαισθητοποιημένη ως προς το περιβάλλον και τηρεί τα αντίστοιχα πρότυπα διαχείρισης.

Μέσω συνεχούς συνεργασίας με εκπαιδευτικά ιδρύματα, η επιχείρηση αποκτά επικαιροποιημένη γνώση, διαχειρίζεται με ευαισθησία και αξιοκρατία τους ανθρώπινους πόρους της και επενδύει μέρος των κερδών της στην περιοχή που δραστηριοποιείται.

Η διοίκηση δεσμεύεται για την υλοποίηση της παρούσας πολιτικής διαθέτοντας στην πράξη τους απαιτούμενους πόρους, εκπαιδύοντας κατάλληλα το προσωπικό της και βελτιώνοντας συνεχώς το σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Όλες οι προαναφερθείσες δραστηριότητες ανασκοπούνται και τροποποιούνται συστηματικά, οδηγώντας την επιχείρηση στη συνεχή βελτίωση σχετικά με την ποιότητα και την ασφάλεια του προσφερόμενου προϊόντος.