

ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΧΗΜΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
& ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

«ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ»

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (IMS)

ΣΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΛΙΑΚΗΣ ΔΗΜ. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ
ΧΗΜΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΔΙΔΑΣΚΩΝ :
Μ. ΜΑΝΔΑΡΑΚΑ
ΕΠΙΚΟΥΡΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ Ε.Μ.Π.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. <u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	σελ. 8
2. <u>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</u>	σελ. 12
2.1. Σχεδιασμός ενός Συστήματος Διαχείρισης	σελ. 14
2.2. Φάσεις Σχεδιασμού ενός Συστήματος Διαχείρισης	σελ. 15
2.3. Συμμετοχή των εργαζομένων στο Σύστημα Διαχείρισης	σελ. 16
3. <u>ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2000 ΚΑΙ Η ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</u>	σελ. 17
4. <u>ΑΠΟ ΤΟ ISO 9001:2000 στο ISO 14001:2004</u>	σελ. 21
4.1. Κανονισμός EMAS - Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης & Ελέγχου	σελ. 22
4.2. Ενδεικτικές απαιτήσεις συστημάτων ISO 14001:2004/EMAS	σελ. 23
4.2.1. Διαφορές ISO 14001:2004 – EMAS	σελ. 25
4.3. Ένταξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στο υπάρχον Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας	σελ. 26
5. <u>ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</u>	σελ. 31
5.1. Ιστορικό	σελ. 31
5.2. Ειδικές και Γενικές Απαιτήσεις ΕΛΟΤ 1801 /OHSAS 18001	σελ. 32
5.2.1. Ειδικές Απαιτήσεις	σελ. 32
5.2.2. Γενικές Απαιτήσεις	σελ. 35
5.3. Πλεονεκτήματα Εφαρμογής	σελ. 35
5.4. Μειονεκτήματα Εφαρμογής	σελ. 36
5.5. Οι απαραίτητες αλλαγές για μια αποτελεσματική διαχείριση της υγιεινής και της ασφάλειας στην ελληνική βιομηχανία	σελ. 37

5.5.1.	Η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης	σελ. 38
5.5.2.	Η σημασία της προετοιμασίας της στελέχωσης	σελ. 38
5.5.3.	Αναγκαία η εμπλοκή του εργατοτεχνικού προσωπικού	σελ. 39
5.5.4.	Ύπαρξη ενός ευνοϊκού κοινωνικού κλίματος	σελ. 40
6.	<u>ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ - INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS (IMS)</u>	σελ. 41
6.1.	Πρώτη Προσέγγιση στα Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης	σελ. 41
6.2.	Είδη Ολοκλήρωσης Συστημάτων Διαχείρισης	σελ. 42
6.3.	Θεωρίες που διατυπώθηκαν από ερευνητές για τα Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης	σελ. 45
6.4.	Λόγοι για τους οποίους τα Συστήματα Διαχείρισης θα έπρεπε να είναι ολοκληρωμένα	σελ. 49
7.	<u>ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ : ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ</u>	σελ. 50
7.1.	Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις	σελ. 50
7.2.	Λόγοι, οφέλη & εμπόδια των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην προσπάθεια «υιοθέτησης» ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης	σελ. 52
7.2.1.	Εισαγωγή	σελ. 52
7.2.2.	Λόγοι που οδηγούν μία μικρομεσαία επιχείρηση στην «υιοθέτηση» ενός IMS .	σελ. 54
7.2.3.	Πλεονεκτήματα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που «υιοθετούν» ένα IMS .	σελ. 55
7.2.4.	Εμπόδια για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που προσπαθούν να «υιοθετήσουν» ένα IMS .	σελ. 58

7.3. Υποστήριξη και καθοδήγηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων	
για την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης	σελ. 61
7.3.1. Εισαγωγή	σελ. 61
7.3.2. Οδηγός ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης για μικρομεσαίες επιχειρήσεις	σελ. 61
7.3.3. Ένα εμπειρικό μοντέλο για τις SME's που επιθυμούν να «υιοθετήσουν» ένα IMS.	σελ. 63
7.3.4. Το EMS Club Model	σελ. 64
8. <u>ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ - ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ</u>	σελ. 66
8.1. Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας	σελ. 69
8.1.1. Βαθμός Απόκρισης στην Έρευνα	σελ. 69
8.1.2. Εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης	σελ. 72
8.1.3. Εφαρμογή Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διαχείρισης	σελ. 76
8.1.4. Συστήματα Υποστήριξης / Καθοδήγησης	σελ. 79
9. <u>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ</u>	σελ. 81
9.1. Βασικά Συμπεράσματα	σελ. 81
9.2. Προτάσεις	σελ. 83
<u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u>	σελ. 86
<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'</u>	
§ Έρευνα : Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις	σελ. 89
§ Ερωτηματολόγιο Έρευνας : «Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις»	σελ. 90

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΕΛΟΤ)

- § Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Ποιότητας σελ. **94**
- § Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σελ. **110**
- § Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Υγιεινής & Ασφάλειας στην Εργασία σελ. **114**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ
ΣΤΑΛΘΗΚΕ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ σελ. **117**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ σελ. **122**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Διαπανεπιστημιακού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση και Διοίκηση Βιομηχανικών Συστημάτων», με ειδίκευση στα «Συστήματα Διαχείρισης Ενέργειας και Προστασίας Περιβάλλοντος».

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του βαθμού και των αποτελεσμάτων εφαρμογής των «Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διαχείρισης» σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις στον ελληνικό χώρο, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο.

Η εργασία μπορεί να χωριστεί σε δύο μέρη:

- Στο πρώτο μέρος, πραγματοποιείται μια θεωρητική προσέγγιση του όρου «Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης» και αναπτύσσεται ο τρόπος με τον οποίο μπορεί η υιοθέτηση ενός τέτοιου συστήματος διαχείρισης να αποτελέσει τη βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη μιας μικρομεσαίας επιχείρησης.
- Στο δεύτερο μέρος, με τη βοήθεια ενός ερωτηματολογίου το οποίο στάλθηκε σε πάνω από 150 ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις, εξήχθησαν πολύτιμα συμπεράσματα για τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις τα «Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης», καθώς και τα εμπόδια που συναντούν στην πορεία προς την «υιοθέτησή» τους. Τέλος, παρουσιάζονται προτάσεις με απώτερο στόχο την κατανόηση της σημασίας αυτών των συστημάτων διαχείρισης και τελικά την εφαρμογή των «Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διαχείρισης» σε πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Στο σημείο αυτό θέλω να ευχαριστήσω την Επίκουρη Καθηγήτρια του Ε.Μ.Π. κα. Μαρία Μανδαράκα για την αδιάκοπη αρωγή και καθοδήγηση που μου προσέφερε, καθώς και για την γενικότερη συνδρομή της στην εκπόνηση της εργασίας. Επίσης, θέλω να ευχαριστήσω όλες τις επιχειρήσεις που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο και συμμετείχαν με αυτό τον τρόπο στην εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων για την «εικόνα» που έχουν οι ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις για τα «Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης».

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τελευταία δεκαετία ανέδειξε την αναγκαιότητα των συστημάτων διαχείρισης ως μέσο συσχέτισης των απαιτήσεων της διαχείρισης ποιότητας, του περιβάλλοντος καθώς και της υγιεινής και ασφάλειας (Wenmonth, 1994). Ένα σύστημα διαχείρισης θέτει τους στόχους και τους αντικειμενικούς σκοπούς καθώς επίσης αναπτύσσει τα σχέδια και τον προγραμματισμό μιας επιχείρησης. Ουσιαστικά, θα λέγαμε ότι ελέγχει τη λειτουργία του οργανισμού. Από τότε που τα συστήματα διαχείρισης έχουν αναπτυχθεί, οι εταιρείες έχουν βασικά δύο επιλογές :

- να τα αφήσουν να λειτουργήσουν ως ξεχωριστά συστήματα
- να τα ολοκληρώσουν

Ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης (IMS) είναι μία επιχειρησιακή δομή, οι πόροι και οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για να σχεδιάσουν και να ελέγξουν την ποιότητα και την ασφάλεια του προϊόντος καθώς και την περιβαλλοντική διαχείριση (Griffith, 1999).

Όπως οι Wilkinson & Dale (2000) δηλώνουν, η ανάγκη για ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης έχει προκύψει από την απόφαση να εφαρμοστεί ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS) ή ένα σύστημα υγιεινής και ασφάλειας (OH&SMS) μαζί με ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS). Το IMS είναι στο κέντρο των τριών συστημάτων και μοιράζεται κοινά στοιχεία με αυτά.

Ωστόσο, υπάρχουν διαφορές στην κατανόηση του όρου ολοκλήρωση καθώς συχνά συγχέεται με την ευθυγράμμιση. Σε μία μελέτη η οποία πραγματοποιήθηκε από τον MacGregor (1996) η "ολοκλήρωση" είναι ένα πρότυπο διαχείρισης πολύ υψηλού επιπέδου με προαιρετικά πρότυπα υποστήριξης που καλύπτουν ειδικές απαιτήσεις, ενώ η "ευθυγράμμιση" είναι ένα σύστημα διαχείρισης από παράλληλα πρότυπα με υψηλό όμως βαθμό κοινών στοιχείων στη δομή και το περιεχόμενο. Με τον ίδιο τρόπο, ο Karapetrovic

(2003) υποστηρίζει ότι η ολοκλήρωση διακρίνεται σε δύο είδη, ανάλογα με την έκταση που αυτή επιτυγχάνεται:

- πλήρης ολοκλήρωση (τα συστήματα που την απαρτίζουν χάνουν τη διαφοροποίησή τους, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο σε μία ολοκληρωτική συγχώνευση σε ένα IMS).
- μερική ολοκλήρωση (η οποία αποτελεί μία απλή συνεργασία προς την ευθυγράμμιση και εναρμόνιση των αντικειμενικών σκοπών και στόχων, διαδικασιών και πόρων από διακριτά συστήματα διαχείρισης).

Τα τελευταία 15 χρόνια έχουν διατυπωθεί πολλές απόψεις που σχετίζονται με την έννοια της ποιότητας. Η διαχείριση της ποιότητας μπορεί να οριστεί ως το σύνολο των δραστηριοτήτων που θέτουν την πολιτική της ποιότητας, τους στόχους και τις ευθύνες και εφαρμόζονται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας για έλεγχο, διασφάλιση και βελτίωση (Wilson, 1996). Η ποιότητα εμφανίζεται ως βασική προϋπόθεση για την ανταγωνιστικότητα (Matias & Coehlo, 2002) και έχει συμβάλει στην ραγδαία αύξηση του αριθμού των εταιρειών που έχουν υιοθετήσει σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS) και έχουν πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO 9000. Σήμερα, η διαχείριση ποιότητας σχετίζεται και με την περιβαλλοντική διαχείριση και την ασφάλεια, γεγονός που συνέβαλλε στη χρήση της ολοκλήρωσης ως εργαλείο για την επίτευξη της ολικής ποιότητας (Scipioni & Rubbi, 1996).

Παρομοίως, πολλές αναλύσεις έχουν πραγματοποιηθεί όσον αφορά στην περιβαλλοντική διαχείριση των επιχειρήσεων και τις πολλαπλές της διαστάσεις. Ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS) είναι « η ολοκλήρωση των περιβαλλοντικών θεμάτων και η ενσωμάτωσή τους στην λειτουργία της διαχείρισης ενός οργανισμού ». Συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης όπως το EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) και το ISO 14001:2004 έχουν ως στόχο να μειώσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ενός οργανισμού. Η

γνώση ότι αυτά τα συστήματα συνδέονται στενά με τις εσωτερικές διαδικασίες ενός οργανισμού, έχει οδηγήσει στην υιοθέτηση μοντέλων συστημάτων διαχείρισης για την προστασία του περιβάλλοντος τα οποία είναι παρόμοια με αυτά που χρησιμοποιούνται στην διαχείριση της ποιότητας (Scipioni, 2001).

Ένα βήμα προς την προστασία του εξωτερικού περιβάλλοντος γίνεται μέσω συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης ενώ η διαφύλαξη του εσωτερικού περιβάλλοντος επιτυγχάνεται μέσω των συστημάτων διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας (H&SMS). Τα προγράμματα υγιεινής και ασφάλειας είναι υψίστης σημασίας για τις επιχειρήσεις εδώ και δεκαετίες (Fishwick & Bamber, 1996). Κάθε εταιρεία σύμφωνα με την νομοθεσία πρέπει να έχει στρατηγική υγιεινής και ασφάλειας και να διαθέτει ένα άτομο κατάλληλα εκπαιδευμένο να μεταφέρει την πολιτική αυτή καθώς και να επισημαίνει τους κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της εταιρείας. Επιπλέον, οφείλει να προτείνει μέτρα ώστε να αποφευχθούν οι πιθανοί κίνδυνοι στο χώρο εργασίας. Η καλή υγεία και η ασφαλής απόδοση απαιτεί την υιοθέτηση μιας δομημένης προσέγγισης (π.χ. εφαρμογή του BS 8800 ή του προτύπου ΕΛΟΤ 1801/ OHSAS 18001). Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι ο ρόλος του H&SMS είναι «η συστηματοποίηση μιας κατάλληλης διαχείρισης των πιθανών κινδύνων για τους εργαζόμενους και η εξασφάλιση καλών συνθηκών εργασίας» (Matias & Coelho, 2002).

Οι διασυνδέσεις ανάμεσα στην ποιότητα, το περιβάλλον και την ασφάλεια είναι άπειρες και τόσο σημαντικές που σε πολλές περιπτώσεις είναι δύσκολο να κάνει κάποιος διακρίσεις. Αυτός είναι και ο λόγος που το ΕΛΟΤ 1801/ OHSAS 18001 έχει αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο που είναι συμβατό με το ISO 9001:2000 και το ISO 14001:2004. Παρομοίως, τα πρότυπα ISO 9001:2000 και ISO 14001:2004 είναι τόσο όμοια που απαιτούν την ολοκλήρωση ώστε να αποδώσουν τα μέγιστα.

Το βασικό πρόβλημα το οποίο ανακύπτει από την προηγούμενη ανάλυση είναι το πώς είναι εφικτό οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις να υιοθετήσουν τις προαναφερθείσες θεωρίες, διότι όπως επισημαίνουν οι Brijo & Junquera (2002), σε γενικές γραμμές εμφανίζουν έλλειψη σε ανθρώπινο δυναμικό και σε οικονομικούς πόρους ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν σε νέες πιέσεις (π.χ. Ανησυχία για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, νέοι κανονισμοί για την υγιεινή και ασφάλεια ή για την ποιότητα).

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι να διερευνήσει το βαθμό εφαρμογής και την αποτελεσματικότητα των ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις τόσο θεωρητικά όσο και πρακτικά, καθώς επίσης να προβάλλει και ένα μοντέλο το οποίο θα καθιστά ικανές τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να αποκτήσουν πλεονεκτήματα από τα τρία είδη των συστημάτων διαχείρισης. Η εργασία μπορεί να χωριστεί σε δύο βασικά μέρη :

- ✚ Στο πρώτο μέρος αναλύεται η σχέση που συνδέει τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και γίνεται μια κριτική αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και των εμποδίων που αφορούν στην εφαρμογή αυτών των συστημάτων διαχείρισης από μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επίσης, αναφέρονται και διαθέσιμα συστήματα υποστήριξης που μπορούν να συμβάλλουν στην υιοθέτηση των συστημάτων διαχείρισης από μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- ✚ Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα μιας έρευνας που έγινε στην Ελλάδα με σκοπό να ανακαλύψουμε την πραγματική εικόνα που έχουν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις για τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης και κατά πόσο είναι διατεθειμένες να τα υιοθετήσουν. Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ενός ερωτηματολογίου το οποίο στάλθηκε σε πάνω από 150 μικρομεσαίες επιχειρήσεις και μέσα από τις απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν, εξήχθησαν πολύτιμα συμπεράσματα. Τέλος, γίνεται μία προσπάθεια να βρεθούν στοιχεία που θα αποτελέσουν τη βάση για ένα μοντέλο που μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να ξεπεράσουν τις αδυναμίες τους και να αποκτήσουν οφέλη μέσα από την υιοθέτηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης.

2. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ένα σύστημα διαχείρισης περιλαμβάνει όλες εκείνες τις διεργασίες / διαδικασίες που περιγράφουν την οργανωμένη λειτουργία μιας εταιρείας, με βασικό στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας του προϊόντος / υπηρεσίας της επιχείρησης. Με τη βοήθεια του συστήματος δεν παραλείπεται καμία σημαντική διαδικασία και είναι απολύτως ξεκάθαρο το τι πρέπει να κάνει ο καθένας, πότε, πως, που και γιατί. Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση γίνεται πραγματικά αποδοτική και αποτελεσματική.

Ένα Πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης είναι ένα κείμενο με απαιτήσεις καλής διοικητικής πρακτικής που έχει συνταχθεί από έμπειρους στο χώρο. Εφόσον ένας οργανισμός αποφασίσει να συμμορφωθεί με αυτές τις απαιτήσεις, τότε ένας Φορέας Πιστοποίησης αναλαμβάνει να εξακριβώσει τη συμμόρφωση του οργανισμού ως προς το συγκεκριμένο Πρότυπο, όπως το ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, Κοινωνική Ευθύνη, ΕΛΟΤ 1801 /OHSAS 18001, ISM code (Σύστημα για την ασφάλεια και προστασία περιβάλλοντος στα πλοία - υποχρεωτικής συμμόρφωσης) κ.ά.

Το πιο διαδεδομένο σύστημα διαχείρισης είναι το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο αναπτύχθηκε με σκοπό την απλοποίηση της πιστοποίησης της ποιότητας του προϊόντος μέσα στην αλυσίδα παραγωγής / τροφοδοσίας. Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας καλύπτουν τη διαχείριση και τον έλεγχο του συστήματος παραγωγής, θέτοντας ως στόχο την εξασφάλιση σταθερής ποιότητας για προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να εισβάλουν δυναμικά στην αγορά και να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό, πρέπει να αποδείξουν τη δυνατότητα τους να παρέχουν με συνέπεια ένα προϊόν / μια υπηρεσία που να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του καταναλωτικού κοινού.

Τα πρότυπα ISO 9000 που εκδόθηκαν το 1987 και 1994 ήρθαν να καλύψουν το κενό προσδιορισμού της μεθοδολογίας με την οποία οι εταιρείες θα καθορίζουν και θα ελέγχουν την παραγωγική δραστηριότητα τους με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας. Το ISO 9001:2000 είναι η πιο πρόσφατη έκδοση προτύπου διαχείρισης ποιότητας το οποίο έχει εφαρμοστεί σε χιλιάδες επιχειρήσεις παγκοσμίως.

Παρόλο που τα επόμενα χρόνια, οι ρυθμοί πιστοποίησης των εταιρειών και των ομάδων παραγωγών αναμένεται να αυξηθούν, λίγοι είναι οι επιχειρηματίες που εκτιμούν τη σπουδαιότητα και τα οφέλη ενός συστήματος διαχείρισης. Συνήθως, η διοίκηση μιας εταιρείας αποσκοπεί σε μια πιστοποίηση για να μπορεί να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό και να βελτιώσει τη δημόσια εικόνα της. Επιπλέον, η πίεση του καταναλωτικού κοινού που ζητά την απόδειξη της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών και η συμμόρφωση στις νομοθετικές απαιτήσεις αποτελούν βασικούς λόγους που οδηγούν μια επιχείρηση στην εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης.

Επιπλέον, έχει παρατηρηθεί ότι η ενημέρωση των επιχειρηματιών είναι ελλιπής, με αποτέλεσμα να μη γνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από μια πιστοποίηση και τις δυνατότητες που τους παρέχονται μέσω της τεκμηρίωσης της αξιοπιστίας τους. Γενικότερα, επικρατεί ο φόβος για πολυδάπανα, γραφειοκρατικά συστήματα και η άγνοια για τον τρόπο αξιολόγησης των συμβούλων και το κόστος πιστοποίησης.

Είναι απαραίτητο η διοίκηση μιας επιχείρησης να διαθέτει δέσμευση και υπομονή ώστε να φανούν τα πρώτα θετικά αποτελέσματα από τη λειτουργία του συστήματος διαχείρισης. Στόχος της θα πρέπει να είναι η δημιουργία ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού συστήματος και όχι η ανάπτυξη ενός πολύπλοκου και δυσκίνητου συστήματος διαχείρισης. Το σύστημα βρίσκεται σε συνεχή δυναμική, είναι ένας ζωντανός οργανισμός που παρακολουθεί την πορεία της επιχείρησης και εξελίσσεται μαζί της.

Οι λόγοι που οδηγούν μια επιχείρηση στην πιστοποίηση αλλά και τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει η ίδια από την εφαρμογή ενός συστήματος είναι:

- Η δυνατότητα διαχείρισης και ελέγχου κάθε υπηρεσίας / προϊόντος σε κάθε στάδιο.
- Η δυνατότητα χρησιμοποίησης «δεικτών» για την καλύτερη εσωτερική οργάνωση.
- Η απλοποίηση όλων των διαδικασιών για την παραγωγή του τελικού προϊόντος.
- Η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.
- Η ικανοποίηση και η άμεση εξυπηρέτηση του καταναλωτικού κοινού.
- Η μείωση κόστους προϊόντος / υπηρεσίας

2.1 Σχεδιασμός ενός Συστήματος Διαχείρισης

Η προσέγγιση για το σχεδιασμό ενός συστήματος διαχείρισης γίνεται μέσα από διάφορες λειτουργίες και δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα στην επιχείρηση.

Οι παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη σε αυτή την προσέγγιση είναι:

- Υπάρχουσα πολιτική της εταιρείας
- Υπάρχον σύστημα διαχείρισης (π.χ. πρότυπο ποιότητας το οποίο θα μπορεί να συμβάλλει στην εισαγωγή ενός περιβαλλοντικού προτύπου ή ενός προτύπου υγιεινής και ασφάλειας)
- Θέση της επιχείρησης στην αγορά
- Ανθρώπινο δυναμικό

Ένα σύστημα διαχείρισης δίνει την δυνατότητα στην επιχείρηση να :

- Διαμορφώσει την πολιτική της.
- Προσδιορίσει τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις.
- Προσδιορίσει τις προτεραιότητες της και να θέσει σκοπούς και στόχους.
- Σχεδιάσει μια δομή για την εφαρμογή της πολιτικής, των σκοπών και των στόχων.
- Διευκολύνει τον προγραμματισμό, τον έλεγχο, τις διορθωτικές ενέργειες, τις επιθεωρήσεις και τις αναθεωρήσεις, έτσι ώστε όλα τα παραπάνω να συμμορφώνονται με την πολιτική της.

- Προσδιορίζει και να εκτιμήσει τα προβλήματα που δημιουργούνται από τις μη συμμορφώσεις, τα ατυχήματα και τις καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.
- Είναι ικανή να προσαρμόζεται σε καταστάσεις αλλαγών.

Το σύστημα διαχείρισης θα πρέπει να είναι ικανό να μεγιστοποιήσει τα ευεργετικά αποτελέσματα δίνοντας με αυτό τον τρόπο έμφαση στην πρόληψη και όχι στον εντοπισμό και έλεγχο καταστάσεων που έχουν ήδη συμβεί.

2.2 Φάσεις Σχεδιασμού ενός Συστήματος Διαχείρισης

ΦΑΣΗ 1 : ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η φάση του σχεδιασμού του Συστήματος Διαχείρισης περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές ενέργειες:

- § ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
- § ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΦΑΣΗ 2 : ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η φάση της ανάπτυξης του Συστήματος Διαχείρισης περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές ενέργειες:

- § ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΣΤΟΧΩΝ & ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ
- § ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ΦΑΣΗ 3 : ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

- Τελική Έκδοση Εγχειριδίων διαδικασιών / Οδηγιών Εργασίας & Ελέγχου
- Έκδοση Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης
- Εσωτερικοί Έλεγχοι Συστήματος Διαχείρισης
- Ανασκόπηση Συστήματος Διαχείρισης
- Ενημέρωση & Εκπαίδευση του Προσωπικού

2.3 Συμμετοχή των εργαζομένων στο σύστημα διαχείρισης

Η επαρκής εκπαίδευση του προσωπικού όσον αφορά στο σύστημα διαχείρισης είναι απαραίτητη. Παρόλα αυτά, το ποσοστό συμμετοχής του προσωπικού σε δραστηριότητες που αφορούν στο σύστημα, είναι πολύ μικρό ως και μηδενικό. Η διοίκηση είναι υποχρεωμένη, για παράδειγμα, να βελτιώνει διαρκώς την περιβαλλοντική της απόδοση και να αναθέτει ευθύνες αντίστοιχα στο προσωπικό της εταιρείας. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να συμμετέχουν στην ανάπτυξη και στην αξιολόγηση διεργασιών που σχετίζονται π.χ. με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις μιας βιομηχανίας. Είναι συνετό, λοιπόν, οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν σε εσωτερικές επιθεωρήσεις γεγονός το οποίο θα αυξήσει την αξιοπιστία τους. Είναι ένας τρόπος να εκτιμήσουν τη συνεισφορά του συστήματος διαχείρισης και να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη σκοπών και στόχων.

3. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2000 ΚΑΙ Η ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η σειρά ISO 9000:1987 τροποποιήθηκε το 1994 με την έκδοση της σειράς που ίσχυε μέχρι το 2000 (ISO 9000:1994) οπότε εκδόθηκε και η νέα σειρά ISO 9001:2000 (15 Δεκεμβρίου 2000).

Η βασική επιτυχία της σειράς προτύπων ISO 9000:1994 συνίσταται και συνοψίζεται στα ακόλουθα σημεία:

- Οι συστηματικές αναλύσεις των διαδικασιών μιας εταιρείας αναδεικνύουν τις πιθανές πηγές σφαλμάτων, οι οποίες μπορούν να αποβούν βραχυπρόθεσμα ή μεσο-μακροπρόθεσμα ζημιογόνες για τον πελάτη.
- Οι ευθύνες και αρμοδιότητες ελέγχονται, ανασκοπούνται και επανεξετάζονται και συνεπώς αποκαλύπτονται οι πιθανές επικαλύψεις.
- Τα προσόντα των εργαζομένων ελέγχονται και ανασκοπούνται και εντοπίζονται οι απαιτούμενες ανάγκες εκπαίδευσης και επανακατάρτισης.
- Εξετάζεται η εφαρμογή και ορθή τήρηση των βασικών νομικών απαιτήσεων.
- Ανασκοπείται και εξετάζεται προσεκτικά η ικανότητα των διατιθεμένων πόρων (εξοπλισμός, προσωπικό) για την εκτέλεση των απαιτούμενων εργασιών σε ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο.

Βέβαια, η σειρά των Προτύπων ISO 9000:1994 παρουσίασε και έναν αριθμό μειονεκτημάτων ή παραλείψεων που προέκυψαν από την εφαρμογή τους σε κάθε είδους βιομηχανικό, βιοτεχνικό, εμπορικό κλάδο καθώς και σε τομείς παροχής υπηρεσιών και συνοπτικά κατηγοριοποιούνται στα ακόλουθα σημεία:

- Προσανατολισμένη σε παραγράφους που το σύνολό τους δεν ενδιαφέρει άμεσα κάθε επιχείρηση (προβλήματα ανέκυσαν κυρίως σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών μια και η αρχική φιλοσοφία ανάπτυξης του Προτύπου έβρισκε προσφορότερη εφαρμογή σε επιχειρήσεις με παραδοσιακές παραγωγικές δομές απτών προϊόντων και όχι υπηρεσιών).

- Δεν λήφθηκαν υπόψη ευρείς τομείς ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία οποιασδήποτε επιχείρησης όπως: Σύνδεση Ποιότητας με ευρύτερες οικονομικές αποφάσεις που λαμβάνονται από μια εταιρεία, ιχνηλάτηση τρόπων επανεισροής πληροφοριών από την αγορά (π.χ. γνώμη πελάτη), έμφαση σε τρόπους μέτρησης, ανάλυσης, και συνεχούς βελτίωσης.

- Υπερτονισμός κανόνων.

- Παραμέληση κομβικών σημείων.

- Δημιουργία άκαμπτων και γραφειοκρατικών συστημάτων λόγω της παραγραφοποίησης του Προτύπου σε είκοσι στοιχεία για κάθε ένα από τα οποία υπάρχει σαφής απαίτηση επαρκούς τεκμηρίωσης.

Όλοι οι παραπάνω λόγοι αλλά και μερικοί ακόμη όπως, οι αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία και αγορά, η αύξηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών, η ταχύτητα ανταλλαγής δεδομένων και πληροφοριών καθώς και η μείωση του κύκλου ζωής των προϊόντων οδήγησαν στην έκδοση της σειράς των Προτύπων ISO 9001:2000 με μια σαφή τάση προς την υιοθέτηση ολιστικών μοντέλων ποιότητας και ευρύτερης αξιολόγησης και αυτοαξιολόγησης με έμφαση στη συνεχή βελτίωση.

Η εισαγωγή του προτύπου ISO 9001:2000 κατήργησε την κλασική δομή των παραγράφων του παλαιού, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στις διεργασίες και σε τομείς που εν πολλοίς απουσίαζαν από την προηγούμενη σειρά όπως είναι η επιδίωξη της συνεχούς βελτίωσης (Continual Improvement) και η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεικτών που θα μετρούν, θα αναλύουν και άρα θα βελτιώνουν την απόδοση του οργανισμού. Το καινούριο πρότυπο δομείται σε πέντε βασικές ενότητες που είναι οι εξής:

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System).

- Ευθύνη της Διοίκησης (Management Responsibility).

- Διαχείριση και Διοίκηση Πόρων (Resource Management).

- Πραγματοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών (Products and/or service realization).

- Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση (Measurement, Analysis and Improvement).

Οι υποχρεωτικές (οριζόμενες από το Πρότυπο) ανάγκες τεκμηρίωσης στο δεύτερο λειτουργικό επίπεδο εφαρμογής (Διαδικασίες Συστήματος) σαφώς μειώνονται με στόχο την εξάλειψη κάθε περιττής γραφειοκρατίας και δυσκινησίας και περιορίζονται στους ακόλουθους τομείς εφαρμογής:

- Έλεγχος εγγράφων.
- Έλεγχος αρχείων Ποιότητας.
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις.
- Έλεγχος μη-συμμορφούμενων.
- Διορθωτικές και Προληπτικές ενέργειες.

Όπως προαναφέρθηκε, οι παραπάνω τομείς εφαρμογής απαιτούν υποχρεωτική τεκμηρίωση βάσει του καινούριου Προτύπου, γεγονός όμως, που δεν αποκλείει το δικαίωμα σε μια επιχείρηση που επιθυμεί επιπλέον τεκμηρίωση των διαδικασιών και διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας της να το εφαρμόσει. Βέβαια, σε καμιά περίπτωση δε θα πρέπει να συγχέεται η απόδειξη εφαρμογής της λειτουργίας ενός Συστήματος Ποιότητας μέσω των Αρχείων Ποιότητας (που αποτελεί το τρίτο και άμεσα λειτουργικό επίπεδο τεκμηρίωσης) με τη μείωση του υποχρεωτικού φόρτου τεκμηρίωσης (Διαδικασίες Συστήματος).

Είναι λοιπόν εμφανές ότι το Πρότυπο ISO 9001:2000 επιχειρεί την εισαγωγή ολιστικών μοντέλων Ποιότητας που διατρέχουν, αναλύουν, παρακολουθούν και βελτιώνουν όλη τη δομή κάθε επιχειρηματικού οργανισμού λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Άλλωστε, η πεμπτουσία της αναθεώρησης συνίσταται και στην αντικατάσταση του όρου « Διασφάλιση Ποιότητας » με τη « Διαχείριση Ποιότητας » μιας και η νέα έκδοση εκτός της διασφάλισης ποιότητας της παραγωγικής διαδικασίας του προϊόντος / υπηρεσίας στοχεύει και στην απόδειξη της ικανοποίησης του πελάτη με τη χρήση δεικτών ανάλυσης και βελτίωσης των διεργασιών της επιχείρησης. Προς αυτή την κατεύθυνση θα πρέπει να τονιστεί η εμφανής, πλέον, τάση ενοποίησης των προτύπων ISO 14001:2004 και ISO 9001:2000 αφού η προαναφερόμενη απαίτηση για συνεχή βελτίωση των διεργασιών « αντιγράφει » την απαίτηση του ISO 14001:2004 για καθορισμό των σημαντικών περιβαλλοντικών διεργασιών της επιχείρησης/οργανισμού, του σχεδιασμού τρόπων ελέγχου και βελτίωσης αυτών των διεργασιών με στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Το Πρότυπο ISO 9001:2000 αποτελεί επίσης ουσιαστικά και το πρώτο βήμα προς την ενοποίηση των Προτύπων Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Επαγγελματικής Υγιεινής και Ασφάλειας αφού για πρώτη φορά και με τόση σαφήνεια τονίζονται παράμετροι όπως πχ. της επίπτωσης του χώρου εργασίας στην επίτευξη της συμμόρφωσης του προϊόντος/υπηρεσίας με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις ή της μέτρησης και ανάλυσης της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων διεργασιών και συνολικά του Συστήματος προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης.

Η προσεκτικότερη μελέτη του Προτύπου ISO 9001:2000 μπορεί να οδηγήσει σε πλειάδα παραδειγμάτων που εκτός της διαφαινόμενης τάσης για μελλοντική ενοποίηση των προτύπων για Συστήματα Διαχείρισης, τεκμηριώνουν παράλληλα και την τάση για υιοθέτηση ολιστικών μοντέλων διοίκησης, βασιζόμενα στις μεθόδους αυτοαξιολόγησης των λεγομένων επιχειρηματικών μοντέλων τελειότητας (Excellence Models).

4. ΑΠΟ ΤΟ ISO 9001:2000 ΣΤΟ ISO 14001:2004

Η ανάγκη παραγωγής προϊόντων, ή παροχής υπηρεσιών, σταθερής και καλής ποιότητας, αποτελεί σήμερα προϋπόθεση για την επιβίωση των δυναμικών επιχειρήσεων και προαπαιτήση της πλειοψηφίας των πελατών. Παράλληλα, οι παραγωγικές μονάδες βρίσκονται στο στόχαστρο της κριτικής, καθώς θεωρούνται κύριοι υπεύθυνοι της περιβαλλοντικής υποβάθμισης της εποχής μας.

Το σημερινό μοντέλο ανάπτυξης στις χώρες στις οποίες η παραγωγή βασίζεται στη βιομηχανία στοχεύει στη διεύρυνση της τεχνολογίας στο σχεδιασμό, παραγωγή και ποιοτικό έλεγχο των προϊόντων, με παράλληλη όμως κατανάλωση πρώτων υλών και ενέργειας και δημιουργία περιβαλλοντικών οχλήσεων, ανά περίπτωση. Παρ' όλα αυτά η τεχνολογία παρέχει τη δυνατότητα μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των παραγωγικών διεργασιών, μέσω οικονομικά αποδεκτών λύσεων.

Τα πρότυπα ISO 9000 ήρθαν να καλύψουν το κενό προσδιορισμού της μεθοδολογίας με την οποία οι εταιρείες θα καθορίζουν και θα ελέγχουν την παραγωγική δραστηριότητά τους με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας. Τα πρότυπα ISO 9000 οδήγησαν σε επιτυχημένα διαχειριστικά μοντέλα που έφεραν καρπούς στον επιχειρηματικό χώρο, σε όσες επιχειρήσεις προνόησαν να θέσουν ως προτεραιότητα την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων σταθερής ποιότητας.

Σε συνέχεια της λογικής των προτύπων διασφάλισης ποιότητας, και λαμβάνοντας υπόψη την αναγκαιότητα πρόληψης και περιορισμού των περιβαλλοντικών προβλημάτων που άπτονται των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων ή οργανισμών, το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτυποποίησης (B.S.I.) δημιούργησε τον Απρίλιο του 1992 το πρώτο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης, το BS 7750.

Το BS 7750 αποτέλεσε τη βάση για τη σειρά προτύπων ISO 14000 και ήταν προάγγελος του κανονισμού EMAS - Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης & Ελέγχου, που έχει ως στόχο να προάγει τη συνεχή βελτίωση σε θέματα περιβάλλοντος.

Το πρότυπο ISO 14001:2004 αποτελεί μοντέλο για ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που μπορεί να αξιολογηθεί και να πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης. Σύμφωνα με το πρότυπο εντοπίζονται οι διαδικασίες της εταιρείας που επιβαρύνουν το περιβάλλον, καθορίζονται οι στόχοι που οδηγούν στην μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, ποσοτικοποιούνται και ορίζονται οι απαραίτητες διαδικασίες των οποίων η διαρκής εφαρμογή εξασφαλίζει την επίτευξη τους. Ελέγχονται, ώστε να επιτυγχάνεται η ικανοποιητική εφαρμογή τους και, αν χρειαστεί, γίνονται οι κατάλληλες διορθωτικές κινήσεις. Παράλληλα καταγράφονται οι αρμοδιότητες του προσωπικού που εκτελεί αυτές τις διαδικασίες, το οποίο και εκπαιδεύεται κατάλληλα.

4.1 Κανονισμός EMAS - Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης & Ελέγχου

Το EMAS είναι το Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου στο οποίο μπορούν να συμμετάσχουν εθελοντικά επιχειρήσεις αλλά και οργανισμοί. Είναι ένα σύστημα σύγχρονης διαχείρισης περιβάλλοντος, διαφάνειας και συμμετοχής. Η διαχείριση του γίνεται από τα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) σημαίνει Οικολογική Διαχείριση και Οικολογικός Έλεγχος.

Ουσιαστικά, το EMAS είναι ένα ευρωπαϊκό σύστημα οικολογικής διαχείρισης για τους διάφορους οργανισμούς. Αποσκοπεί στη διαρκή οικολογική πρόοδο των δραστηριοτήτων του οργανισμού, υποχρεώνοντας τους σε αξιολόγηση και βελτίωση της οικολογικής απόδοσης των εγκαταστάσεών τους καθώς και στην ενημέρωση του κοινού.

Σκοπός του EMAS είναι η αναγνώριση των Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων οι οποίες έχουν υιοθετήσει συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και προγράμματα δράσης προστασίας του περιβάλλοντος, που διαρκώς προσπαθούν να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους πρακτική, και η γνωστοποίηση της προόδου των επιχειρήσεων αυτών στο ευρύτερο κοινό.

Μία επιχείρηση που θέλει να καταχωρηθεί στο EMAS θα πρέπει να θέσει στόχους βελτίωσης των περιβαλλοντικών της επιδόσεων (μείωση ρύπανσης, ανακύκλωση αποβλήτων, εξοικονόμηση ενέργειας κ.α.) και να κάνει τις απαραίτητες διοικητικές αλλαγές ώστε να το πετύχει.

Το EMAS υιοθετήθηκε από το Συμβούλιο της Ε.Ε. στις 29 Ιουνίου 1993 (Κανονισμός της Ε.Ε. αριθ. 1836/93) και άνοιξε τις πόρτες του στην συμμετοχή της βιομηχανία τον Απρίλιο του 1995. Από το 2001 στο EMAS μπορούν να συμμετέχουν όλοι οι τομείς οικονομικής δραστηριότητας-ιδιωτικός και δημόσιος τομέας (Κανονισμός της Ε.Ε. αριθμ. 761/2001 της Ευρωπαϊκής Βουλής και του Συμβουλίου στις 19 Μαρτίου 2001).

Το EMAS αντιπροσωπεύει μια καινούργια προσέγγιση στην προστασία του περιβάλλοντος μέσω της χρήσης των μηχανισμών της αγοράς

Οι περισσότερες επιχειρήσεις που είναι καταχωρημένες στο EMAS δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένες με τα οικονομικά οφέλη, την βελτίωση της περιβαλλοντικής τους επίδοσης και του ηθικού των εργαζομένων. Επίσης βοηθά τις επιχειρήσεις να λάβουν υπόψη τους περιβαλλοντικούς παράγοντες που επιδρούν στην καθημερινή διαχείριση της εταιρείας.

4.2 Ενδεικτικές Απαιτήσεις Συστημάτων ISO 14001:2004/EMAS

Για την εφαρμογή των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης απαιτείται:

- Καθορισμός Περιβαλλοντικής Πολιτικής η οποία αναφέρεται στους συνολικούς στόχους και αρχές της επιχείρησης σε σχέση με το περιβάλλον. Η περιβαλλοντική πολιτική δεσμεύει την επιχείρηση για τήρηση της νομοθεσίας, πρόληψη της ρύπανσης και συνεχή βελτίωση.
- Οργάνωση δραστηριοτήτων-κατανομή αρμοδιοτήτων σχετικά με την Περιβαλλοντική Διαχείριση.
- Αναγνώριση και ανάλυση δραστηριοτήτων της επιχείρησης που έχουν επιπτώσεις στο περιβάλλον.
- Περιβαλλοντικός σχεδιασμός, θέσπιση αντικειμενικών σκοπών και στόχων και δημιουργία περιβαλλοντικού προγράμματος.

- Συγγραφή τεκμηρίωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Εγχειρίδιο Πολιτικής, Διαδικασίες, Πρόγραμμα, Οδηγίες εργασίας και ελέγχων, Έντυπα) και τήρηση αρχείων.
- Εκπαίδευση και ενημέρωση προσωπικού.
- Ανίχνευση μη συμμορφώσεων και ανάληψη διορθωτικών ενεργειών. Αφού το σύστημα έχει εγκατασταθεί απαιτείται η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας και μέτρησης περιβαλλοντικών παραμέτρων-μεγεθών του, ώστε να ανταποκρίνεται στους συγκεκριμένους στόχους που έχουν τεθεί. Σε περίπτωση που διαπιστώνονται αποκλίσεις ορίζονται οι ανάλογες διορθωτικές ενέργειες.
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις. Το ΣΠΔ επιθεωρείται εσωτερικά από τη διοίκηση και γίνεται ένας απολογισμός της λειτουργίας του συστήματος για να διαπιστωθεί η απόδοσή του.
- Ανασκόπηση του συστήματος από τη Διοίκηση, αναθεώρηση στόχων σύμφωνα με τα αποτελέσματα και συμπεράσματα του ελέγχου για συνεχή βελτίωση.
- Η Διοίκηση ελέγχει τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει από τη λειτουργία του συστήματος και διαπιστώνει αν αυτά ανταποκρίνονται στους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους που έχουν τεθεί προβαίνοντας όπου είναι απαραίτητο στις απαιτούμενες συμπληρωματικές ή διορθωτικές ενέργειες.

4.2.1 Διαφορές ISO 14001:2004 – EMAS

- Το ISO 14001:2004 έχει Διεθνή ισχύ ενώ το EMAS είναι Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Το EMAS περιλαμβάνει τις απαιτήσεις του ISO 14001:2004 αλλά επιπλέον εμπλουτίζεται και με πρόσθετες απαιτήσεις, οι βασικότερες των οποίων είναι οι εξής:
 - § Σύνταξη και κοινοποίηση στο κοινό της Περιβαλλοντικής Δήλωσης- Δημοσιοποίηση της περιβαλλοντικής επίδοσης της επιχείρησης
 - § Αυξημένη συμμετοχή των εργαζομένων
 - § Διάλογο με το κοινό και τα ενδιαφερόμενα μέρη
 - § Έλεγχο συμμόρφωσης υπεργολάβων με περιβαλλοντική πολιτική
- Το EMAS εφαρμόζεται για συγκεκριμένους χώρους (μία επιχείρηση με περισσότερα από ένα υποκαταστήματα - εγκαταστάσεις πρέπει να καταχωρήσει κατά EMAS ξεχωριστά το κάθε υποκατάστημα, κάτι που δεν ισχύει για το ISO 14001:2004).

ISO 14001:2004	EMAS
Παγκόσμια αναγνώριση.	Αναγνώριση μόνο στην Ε.Ε.
Δεν απαιτεί την πλήρη καταγραφή των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των σχετικών με την επιχείρηση νομοθετημάτων.	Απαιτεί την πλήρη καταγραφή των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των σχετικών με την επιχείρηση νομοθετημάτων.
Ετήσιος έλεγχος συμμόρφωσης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.	Καθορισμός της περιόδου επανελέγχου από τους επιθεωρητές περιβάλλοντος το μέγιστο κάθε 3 χρόνια.
Δεν απαιτεί περιβαλλοντική δήλωση.	Απαιτεί περιβαλλοντική δήλωση.
Η περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού είναι ανακοινώσιμη στο κοινό.	Η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να δημοσιεύεται μεταξύ άλλων και στα πλαίσια της περιβαλλοντικής δήλωσης.
Λιγότερες απαιτήσεις	Περισσότερες απαιτήσεις, πληρέστερο.

Σχήμα 4.2 : Διαφορές ISO 14001:2004 - EMAS.

4.3 Ένταξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στο υπάρχον Σύστημα

Διασφάλιση Ποιότητας

Καθώς οι διοικήσεις αρχίζουν να αντιλαμβάνονται τα οφέλη από την ένταξη συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης στην ήδη υπάρχουσα διαχειριστική δομή της εταιρείας τους, καθίσταται επιτακτικότερη η ανάγκη προσδιορισμού των αλλαγών που απαιτούνται για την ενοποίηση ή συμπλήρωση των δύο Συστημάτων.

Οι εταιρείες που ήδη εφαρμόζουν Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2000 έχουν κατανοήσει τη φιλοσοφία των προτύπων και παρουσιάζονται αρκετά ώριμες για το σχεδιασμό και υλοποίηση συστημάτων ISO 14001:2004.

Οι γενικές απαιτήσεις και οι απαιτήσεις διαχείρισης της τεκμηρίωσης του Συστήματος, σχεδόν ταυτίζονται στα δύο πρότυπα. Οι εταιρείες καλούνται να προσαρμόσουν τις υπάρχουσες διαδικασίες στις επιπλέον απαιτήσεις του ISO 14001:2004. Οι κοινές απαιτήσεις - διαδικασίες - περιλαμβάνουν:

- 1) **Οργανωτική δομή, ευθύνη διοίκησης.** Το ισχύον οργανόγραμμα και οι περιγραφές θέσεων εργασίας της εταιρείας θα πρέπει να εμπλουτισθούν με τις αρμοδιότητες αναφορικά με το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), καθορίζοντας παράλληλα τον εκπρόσωπο της Διοίκησης για θέματα που αφορούν στη λειτουργία και καταλληλότητα του ΣΠΔ.
- 2) **Πολιτική.** Η εταιρεία καλείται να καθορίσει πέραν της πολιτικής της για την ποιότητα, τις θέσεις της αναφορικά με τη διαχείριση του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική πολιτική αποτελεί πλέον περιγραφή των δεσμεύσεων της εταιρείας αναφορικά με το περιβάλλον και όχι καθορισμό προθέσεων όπως συνήθως ισχύει για την πολιτική ποιότητας.

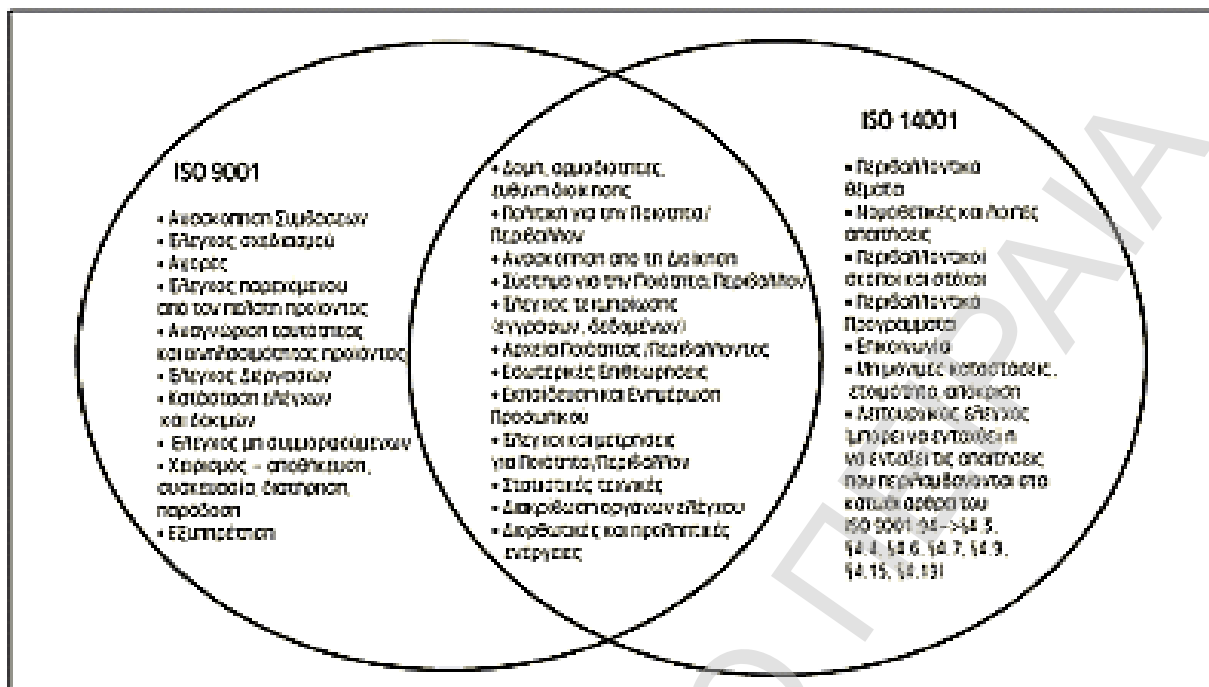
- 3) **Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.** Η διαδικασία ανασκόπησης του Συστήματος από τη Διοίκηση θα πρέπει απλά να επεκταθεί και στα στοιχεία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- 4) **Σύστημα για την ποιότητα/περιβάλλον.** Η περιγραφή του Συστήματος για την ποιότητα μπορεί να αποτελεί ανεξάρτητο στοιχείο της τεκμηρίωσης ή να δίνεται μέσω του Εγχειριδίου Ποιότητας. Οι απαιτήσεις του ISO 14001:2004 καλύπτονται με την ίδια λογική.
- 5) **Έλεγχος τεκμηρίωσης (εγγράφων και δεδομένων).** Οι υπάρχουσες διαδικασίες διαχείρισης εγγράφων και δεδομένων σε ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας καλύπτουν τις απαιτήσεις του ISO 14001:2004, αρκεί να γίνεται σαφής αναφορά στο πεδίο εφαρμογής τους.
- 6) **Διαχείριση αρχείων ποιότητας/περιβάλλοντος.** Για τη συγκεκριμένη απαίτηση του ISO 14001:2004 απαιτείται επέκταση της εφαρμογής της αντίστοιχης διαδικασίας του ISO 9001:2000 στα στοιχεία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- 7) **Εσωτερικές επιθεωρήσεις.** Η διαδικασία προγραμματισμού και αναφοράς της επιθεώρησης ενός διαχειριστικού συστήματος είναι ίδια είτε πρόκειται για Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας είτε για Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Απαιτείται, επιπλέον, εκπαίδευση και καθορισμός της μεθοδολογίας υλοποίησης εσωτερικής επιθεώρησης κατά ISO 14001:2004.
- 8) **Εκπαίδευση και ενημέρωση προσωπικού.** Η μεθοδολογία προγραμματισμού και ελέγχου της εκπαίδευσης του προσωπικού καλύπτει τις ανάγκες του προτύπου ISO 14001:2004 με την προϋπόθεση εξασφάλισης της ενημέρωσης και καταλληλότητας του προσωπικού για τη διαχείριση διεργασιών που άπτονται περιβαλλοντικών θεμάτων και επιπτώσεων.
- 9) **Έλεγχοι και μετρήσεις, στατιστικές τεχνικές, διακρίβωση οργάνων ελέγχου.** Η τεκμηρίωση ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνει διαδικασίες μετρήσεων περιβαλλοντικών παραμέτρων (με χρήση βαθμονομημένου εξοπλισμού) που σχετίζονται με τα σημαντικά περιβαλλοντικά θέματα, νομοθεσία, σκοπούς και στόχους της εταιρείας. Ο καθορισμός

περιβαλλοντικών δεικτών και η χρήση στατιστικών τεχνικών αποτελούν σημαντικό παράγοντα εκτίμησης της βελτίωσης της περιβαλλοντικής επίδοσης της εταιρείας. Οι υπεύθυνοι Διασφάλισης Ποιότητας έχουν την εμπειρία καθορισμού απαιτούμενων ποιοτικών ελέγχων, καλούνται όμως να προσαρμόσουν ή να αναπτύξουν την τεκμηρίωσή τους, ώστε να περιλάβουν ελέγχους εκπομπών και διαχείρισης αποβλήτων και περιβαλλοντικών θεμάτων.

- 10) **Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.** Η μεθοδολογία απόκρισης της εταιρείας σε υπάρχουσες ή δυνητικές αποκλίσεις από τα οριζόμενα από το Σύστημα, πρέπει να προσαρμοσθεί και να επεκταθεί στα στοιχεία του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η λογική που ακολουθούν τα δύο πρότυπα δεν διαφέρει σημαντικά και οι υπάρχουσες διαδικασίες μπορούν να προσαρμοσθούν εύκολα ή να αποτελέσουν τη βάση ανάπτυξης των αντίστοιχων διαδικασιών.

Για την ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2004 απαιτούνται επιπλέον τεκμηριωμένες μεθοδολογίες-διαδικασίες για την κάλυψη των ακόλουθων απαιτήσεων:

- Προσδιορισμός και αξιολόγηση Περιβαλλοντικών πλευρών και επιπτώσεων.
- Προσδιορισμός και τήρηση Νομοθετικών και λοιπών απαιτήσεων.
- Καθορισμός και παρακολούθηση Περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων.
- Περιβαλλοντικά Προγράμματα.
- Επικοινωνία.
- Απόκριση και ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης.
- Λειτουργικός έλεγχος.



Σχήμα 4.3 : Απαιτήσεις – Διαδικασίες των Προτύπων

ISO 9001:2000 & ISO 14001:2004

Πηγή: Περιοδικό Plant-management

Στον καθορισμό των έργων και των στοιχείων της τεκμηρίωσης που απαιτούνται για την ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, καθοριστικό ρόλο παίζει η Αρχική Περιβαλλοντική Ανάλυση (ή Ανάλυση Υφιστάμενης Κατάστασης) η οποία αποτελεί το πρώτο βήμα σχεδιασμού του ΣΠΔ.

Κατά την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης προσδιορίζονται και αξιολογούνται οι υπάρχουσες, και δυνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της εταιρείας τόσο σε μόνιμες όσο και σε μη μόνιμες συνθήκες. Ακολούθως, προσδιορίζονται οι αλλαγές που απαιτούνται τόσο σε επίπεδο εξοπλισμού και παραγωγικών διεργασιών, όσο και σε επίπεδο τεκμηρίωσης του υπάρχοντος διαχειριστικού συστήματος της εταιρείας.

Μεθοδολογίες και διαδικασίες που ήδη εφαρμόζονται, απλά αναθεωρούνται ή προσαρμόζονται στις απαιτήσεις του ISO 14001:2004. Οι λοιπές απαιτήσεις καλύπτονται από διαδικασίες και οδηγίες που αναλύονται και καθορίζονται από την αρχή.

Δύο πολύ σημαντικά στοιχεία θα πρέπει να προσεχθούν κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2004. Το πρώτο είναι η προσαρμογή των διεργασιών της εταιρείας για τη συμμόρφωσή της με το σύνολο των περιβαλλοντικών νομοθετικών και λοιπών ρυθμίσεων που αφορούν σε αυτή, και το δεύτερο, η ένταξη όλων των σημαντικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων που μπορούν να ελεγχθούν στην καθημερινή παραγωγική της πρακτική μέσω διαδικασιών και οδηγιών λειτουργικού ελέγχου.

Η τεκμηρίωση που αφορά στην απαίτηση του Λειτουργικού Ελέγχου του ISO 14001:2004 μπορεί να ενταχθεί σε προϋπάρχουσες πρακτικές της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη περιβαλλοντικά κριτήρια. Εάν, για παράδειγμα, η εταιρεία κρίνει ως σημαντικό στοιχείο περιβαλλοντικής επίδοσής της, την αξιολόγηση των προμηθευτών - προϊόντων, τότε θα πρέπει να εντάξει στη διαδικασία αγορών της περιβαλλοντικά κριτήρια αξιολόγησης.

Ανάλογες τροποποιήσεις θα πρέπει να συμπεριληφθούν στις διαδικασίες αποθήκευσης, συσκευασίας, χειρισμού και παράδοσης προϊόντων, εφόσον επηρεάζουν την περιβαλλοντική επίδοση της εταιρείας. Δραστηριότητες σχεδιασμού νέων προϊόντων, διεργασιών ή υπηρεσιών θα πρέπει να συνοδεύονται από αντίστοιχα περιβαλλοντικά προγράμματα, όπου απαιτείται έλεγχος δυνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Η ίδια λογική μπορεί να επεκταθεί στο σύνολο της υπάρχουσας τεκμηρίωσης ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας με σκοπό την κάλυψη του συνόλου των απαιτήσεων του προτύπου ISO 14001:2004.

Είτε η υπάρχουσα τεκμηρίωση ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2000 εντάξει στη δομή της τις απαιτήσεις του ISO 14001:2004, είτε αποτελέσει απλά τον κορμό για την ανάπτυξη ξέχωρης τεκμηρίωσης, το τελικό αποτέλεσμα θα αποτελέσει ένα ισχυρότατο διαχειριστικό εργαλείο.

5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) είναι ένα Πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης (management system standard) που στοχεύει στην προάσπιση της Υγιεινής και της Ασφάλειας των Εργαζομένων μίας επιχείρησης.

5.1 Ιστορικό

- 1996 - Εκδίδεται το BS8800 - Σύστημα Διαχείρισης για την Υγιεινή και Ασφάλεια Εργασίας - Οδηγίες. Το BSI (British Standard Institution) στην προσπάθεια να βοηθήσει την αγγλική αγορά εκδίδει το Πρότυπο για να βοηθήσει και αυτούς που έχουν αρχίσει να στοχεύουν στο ISO 14001:2004. Εντούτοις, παραμένει ένα γενικής κατεύθυνσης κείμενο διότι δεν επιβάλλει με σαφήνεια απαιτήσεις, καθιστώντας το δύσκολο να ελεγχθεί αντικειμενικά.
- 1998 - Το BVQI (Bureau Veritas Quality International) Φορέας Πιστοποίησης συστημάτων εκδίδει το SafetyCert με αυστηρότερες απαιτήσεις από το BS8800. Ακολουθεί τη λογική του ISO14001:2004. Άλλοι φορείς πιστοποίησης εκδίδουν άλλα Πρότυπα και έτσι κυκλοφορούν πολλά με παρόμοιες απαιτήσεις.
- 1999 - 13 φορείς (BVQI, BSI, LRQI, DNVl..) συντάσσουν το OHSAS 18001 και την έκδοσή του αναλαμβάνει το BSI.
- 2000 Ιανουάριος - Ξεκινά η καμπάνια διάδοσης του OHSAS 18001 στην Ελλάδα. Αξιόλογες εταιρείες, όπως Inform Lycos, Σωληνουργεία Κορίνθου, Αθηναϊκή Ζυθοποιία πιστοποιούνται πρώτες στην Ελλάδα ως προς ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001.

5.2 Ειδικές και γενικές απαιτήσεις ΕΛΟΤ 1801 / OHSAS 18001

Ειδικές απαιτήσεις είναι εκείνες που υπάρχουν μόνο σε αυτό το Πρότυπο, ενώ οι γενικές είναι εκείνες που συναντιούνται και σε άλλα πρότυπα, όπως πχ. οι εσωτερικές επιθεωρήσεις.

5.2.1 Ειδικές απαιτήσεις

§ Εντοπισμός κινδύνων. Οτιδήποτε μπορεί να βλάψει την υγεία ενός εργαζομένου (ή επισκέπτη ή εργολάβου) από εργασιακούς παράγοντες πρέπει να καταγραφεί. Π.χ. ηλεκτροπληξία, μυοσκελετικά προβλήματα (μέση, αυχένας, καρπός κλπ), έκθεση σε βενζόλιο, θόρυβος, σύγκρουση ανθρώπου με κινούμενο όχημα εντός εργοστασίου, τοξικοί ατμοί, εγκαύματα από ηλεκτροσυγκολλήσεις, πτώσεις από ύψος κ.λπ. Όπως είναι ευνόητο οι υπάρχοντες κίνδυνοι εξαρτώνται από τον τύπο και το μέγεθος της συγκεκριμένης επιχείρησης. Άλλοι κίνδυνοι υπάρχουν σε μία βιομηχανία παραγωγής χημικών ουσιών ή σε ένα διυλιστήριο και άλλοι σε ένα πλοίο ή σε μία τράπεζα. Παρόλο που κάποιοι είναι δυνατό να είναι κοινοί (π.χ. μυοσκελετικοί), εντούτοις ο συνδυασμός των κινδύνων για κάθε επιχείρηση είναι μοναδικός.

§ Εκτίμηση επικινδυνότητας. Ο κατάλογος των κινδύνων πρέπει να εκτιμηθεί ως προς την επικινδυνότητα. Αυτό σημαίνει ότι κάθε κίνδυνος πρέπει να αξιολογηθεί με κριτήρια:

- . Την πιθανότητα να συμβεί (απίθανος, πιθανός, πολύ πιθανός).
- . Την επίπτωση-σοβαρότητα εάν συμβεί (θάνατος-τραυματισμός-ασθένεια, μικροτραυματισμός/ελαφρά ασθένεια, μηδενική επίπτωση).

§ Λειτουργικές διαδικασίες ασφάλειας. Εφόσον εντοπισθούν και εκτιμηθούν οι κίνδυνοι τότε η διοίκηση με τη συνεργασία του τεχνικού ασφάλειας και του γιατρού ασφάλειας εκπονούν διαδικασίες για την ασφαλή διεξαγωγή κάθε εργασίας που ενέχει υψηλή ή μέση επικινδυνότητα.

Για παράδειγμα, ο μυοσκελετικός κίνδυνος «χειρωνακτική μεταφορά φορτίου» που είναι πολύ πιθανός στην αποθήκη του εργοστασίου και με επίπτωση το μόνιμο ή χρόνιο τραυματισμό της μέσης του εργαζομένου θα πρέπει να γίνεται με τέτοιον τρόπο ούτως ώστε να μηδενισθεί. Άρα πρέπει να εκπονηθεί μία οδηγία που θα περιγράφει τον ορθό τρόπο μετακίνησης και μεταφορά ενός φορτίου, καθώς και το μέγιστο φορτίο (π.χ. δέκα κιλά αντί για είκοσι).

§ Στόχοι και προγράμματα. Εφόσον ο προηγούμενος κίνδυνος δεν καταστεί δυνατός να μηδενισθεί, τότε η εταιρεία (οργανισμός) του εργαζομένου θα πρέπει να αναζητήσει άλλες μεθόδους απάλειψης π.χ. να αγοράσει χειροκίνητα ανυψωτικά ή άλλα μέσα για να μην εκτίθεται στον κίνδυνο. Είναι δυνατό να ανασχεδιάσει τον τρόπο παραγωγής με εργονομικότερο τρόπο ούτως ώστε να απαλείψει τη χειρωνακτική μεταφορά, ενώ παράλληλα αυξάνει την παραγωγικότητά της. Όλα αυτά επειδή δε γίνονται αυθημερόν, αποτελούν βραχυπρόθεσμους στόχους της εταιρείας όπου καταγράφονται και χρονοθετούνται ούτως ώστε να υλοποιηθούν σε ένα εύλογο προδιαγεγραμμένο διάστημα.

§ Έκτακτες ανάγκες. Η εταιρεία οφείλει να αναγνωρίσει τις έκτακτες ανάγκες (κινδύνους) που μπορεί να παρουσιασθούν κατά τη διάρκεια της εργασίας και να λάβει « μέτρα αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών ».

- Τραυματισμός - πάθηση (πρώτες βοήθειες-μεταφορά σε νοσοκομείο).
- Σεισμός - πλημμύρα (εκκένωση θέσεων εργασίας - καταμέτρηση εργαζομένων).
- Πυρκαγιά (ό,τι και ο σεισμός με διαφορά την ειδοποίηση όλων των εργαζομένων για την ύπαρξη εστίας και προσωρινή αντιμετώπιση μέσω αγήματος εργαζομένων μέχρι την άφιξη της πυροσβεστικής).
- Διαρροή επικίνδυνων ουσιών κλπ.

§ Καταγραφή ατυχημάτων - παρολίγον ατυχημάτων. Η καταγραφή βοηθά στη διερεύνηση και απάλειψη των γενεσιουργών αιτιών των ατυχημάτων, η οποία οφείλει να γίνεται όχι μόνο στα ατυχήματα αλλά και στα παρολίγον ατυχήματα. Παρολίγον ατύχημα ορίζεται το περιστατικό που υπό διαφορετικές συνθήκες θα οδηγούσε σε ατύχημα. Ατύχημα είναι ένα ανεπιθύμητο γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε θάνατο, τραυματισμό, ασθένεια, βλάβη περιουσίας. Σε κάθε σοβαρό τραυματισμό αντιστοιχούν περίπου 600 παρολίγον ατυχήματα. Συνεπώς η καταγραφή τους (των παραλίγο ατυχημάτων) οδηγεί σε προληπτικές ενέργειες πριν να είναι αργά.

§ Διαβούλευση εργοδότη με εργαζομένους. Οι κίνδυνοι αφορούν τους εργαζομένους και η πείρα έχει δείξει ότι ο εντοπισμός και η αντιμετώπισή τους αποκλείεται να είναι αποτελεσματικός ερήμην των. Προς το παρόν αποτελεί δικαίωμα (βάσει νομοθεσίας) η εκπροσώπηση των εργαζομένων σε θέματα Υ&ΑΕ, αλλά το συγκεκριμένο Πρότυπο ΑΠΑΙΤΕΙ διαβούλευση με εργαζομένους και αποδείξεις γι' αυτό (π.χ. πρακτικά συσκέψεων με προτάσεις κ.λπ.)

5.2.2 Γενικές απαιτήσεις

- Ø Πολιτική εταιρείας - δέσμευση για τη Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων.
- Ø Συμμόρφωση ως προς τις νομικές και άλλες απαιτήσεις.
- Ø Εκπαίδευση εργαζομένων για την αντιμετώπιση των κινδύνων.
- Ø Ευθύνες και δικαιοδοσίες των εμπλεκομένων.
- Ø Εκπρόσωπος της διοίκησης με ευθύνη την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Υ&ΑΕ.
- Ø Γραπτό σύστημα με αρχεία.
- Ø Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.
- Ø Εσωτερικές επιθεωρήσεις.
- Ø Περιοδική ανασκόπηση του Συστήματος Υ&ΑΕ από τη διοίκηση και βελτίωσή του.

5.3 Πλεονεκτήματα εφαρμογής (Πηγή: ΕΛ.Ο.Τ.- Ελληνικά & Διεθνή πρότυπα)

Τα βασικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων είναι:

- 1) Συμμόρφωση με την εθνική νομοθεσία. (Αναμένεται ότι μεσοπρόθεσμα το σώμα επιθεώρησης εργασίας θα επιβάλλει σοβαρά πρόστιμα για παραβάσεις μέχρι και την προσωρινή διακοπή λειτουργίας της επιχείρησης).
- 2) Μείωση κόστους λειτουργίας επιχείρησης και αύξηση παραγωγικότητας σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα.
- 3) Αναπτέρωση ηθικού των εργαζομένων.
- 4) Ικανοποίηση απαιτήσεων των πελατών.
- 5) Ο εργοδότης είναι νομικά υπεύθυνος σε περίπτωση ατυχήματος και διώκεται. Με ένα σύστημα Υ&ΑΕ η πιθανότητα ατυχήματος μειώνεται.

5.4 Μειονεκτήματα εφαρμογής (Πηγή: ΕΛ.Ο.Τ.- Ελληνικά & Διεθνή πρότυπα)

Υπάρχουν, όμως και μειονεκτήματα ,όπως:

1) Ένα κακό σύστημα Υ&ΑΕ είναι επικίνδυνο διότι δημιουργεί την ψευδαίσθηση της ασφάλειας ενώ αυτή δεν υπάρχει (π.χ. η χρήση ακατάλληλων φίλτρων σε μάσκες για προστασία από τολουόλιο ή βενζόλιο οδηγεί σε καρκίνο, η μη αναγνώριση αφανών κινδύνων επίσης οδηγεί σε σοβαρές ασθένειες/παθήσεις - αμιάντος = καρκίνος). Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να απευθύνονται σε ειδικούς όπως είναι οι έμπειροι Τεχνικοί Ασφάλειας με πολυετή εμπειρία στο συγκεκριμένο χώρο/κλάδο ή οι ΕΞΥΠΠΙ (Εξωτερικές Υπηρεσίες Προστασίας & Πρόληψης).

2) Βραχυπρόθεσμα θα αυξηθεί το κόστος λειτουργίας της εταιρείας.

5.5 Οι απαραίτητες αλλαγές για μια αποτελεσματική διαχείριση της υγιεινής και της ασφάλειας στην ελληνική βιομηχανία (Πηγή: Περιοδικό Plant- Management)

Η διαχείριση της υγιεινής και της ασφάλειας στη βιομηχανία γνωρίζει αναμφισβήτητη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Με την εξέλιξη αυτή έχει οπωσδήποτε να κάνει η πρόοδος, που έχει ήδη συντελεστεί στα συγγενή αντικείμενα της διαχείρισης της ποιότητας και του περιβάλλοντος, με την εφαρμογή των προτύπων της σειράς ISO 9000 και 14000 αντίστοιχα, αλλά και η αναγνώριση της προστιθέμενης ηθικής αξίας από τη βελτίωση στον τομέα της υγιεινής και της ασφάλειας. Έτσι, πολλά είναι πια τα εργαλεία που προσφέρονται, για να καλύψουν τις μεθοδολογικές ανάγκες για την προσέγγιση ενός τόσο πολυσχιδούς θέματος, όπως αυτό της διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας. Όπως και στις περιπτώσεις της διαχείρισης της ποιότητας και του περιβάλλοντος, πρόκειται για τεχνικές, μεθόδους, διαδικασίες, πολιτικές κ.λπ., που βασίζονται στην κοινή λογική και των οποίων η αποτελεσματικότητα είναι άμεσα συνυφασμένη με την ποιότητα εφαρμογής τους. Από πλευράς πιστοποίησης, το κενό που δημιουργείται από την έλλειψη ενός διεθνούς προτύπου όπως το ISO 9001:2000 και το ISO 14001:2004, καλύπτεται με την προδιαγραφή του βρετανικού οργανισμού τυποποίησης (BSI) OHSAS 18001, ενώ στην Ελλάδα υπάρχει και το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801. Μάλιστα, ο οδηγός για Συστήματα διαχείρισης της επαγγελματικής υγιεινής και ασφάλειας BS 8800, που προηγήθηκε της προδιαγραφής OHSAS 18001 (και έχει μεταφραστεί και στα Ελληνικά), αποτελεί από μόνος του ένα πλήρες βοήθημα, για όσους θέλουν να ασχοληθούν σε βάθος με το θέμα. Όμως, ο στόχος στην περίπτωση της διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας είναι σαφώς πιο φιλόδοξος από την πιστοποίηση και έχει να κάνει με την ουσιαστική και μόνιμη βελτίωση των επιδόσεων υγιεινής και ασφάλειας. Ο περιορισμός στο ελάχιστο του αριθμού των ατυχημάτων ή των επαγγελματικών νοσημάτων, αν όχι ο μηδενισμός τους, όπως είναι το ιδεώδες, είναι εξαιρετικά δύσκολος στόχος και, το κυριότερο, απαιτεί αδιάκοπη προσπάθεια, από όλους ανεξαιρέτως τους εργαζόμενους. Η μάχη αυτή δεν έχει νόημα παρά όταν δίνεται από όλους, έστω κι αν ο βαθμός εμπλοκής ποικίλλει. Για να είναι επιτυχής η έκβασή της χρειάζονται ουσιαστικές αλλαγές σε συμπεριφορές, που πολλές φορές είναι επί χρόνια παγιωμένες και αφορούν όλα τα επίπεδα μέσα σε μια επιχείρηση.

5.5.1 Η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης

Όπως και σε άλλες περιπτώσεις, η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης αποτελεί την αφετηρία της προσπάθειας για τη βελτίωση της υγιεινής και της ασφάλειας. Πρέπει να είναι ισχυρή και να τοποθετεί τη διαχείριση της υγιεινής και της ασφάλειας σε πρώτη προτεραιότητα, όπως πραγματικά αξίζει. Φυσικά, δεν θα πρέπει να παραμείνει επιφανειακή και να επιδεικνύεται μόνον περιστασιακά, αλλά να αποτελεί διαρκή ανησυχία που χαρακτηρίζει την καθημερινή παρουσία στη δουλειά. Η δύναμη του παραδείγματος που μπορεί να δώσει π.χ. η διακοπή της παραγωγής, όταν δεν πληρούνται οι όροι ασφάλειας, είναι πολύ μεγάλη και λειτουργεί καταλυτικά για τη μετάδοση του μηνύματος προς κάθε κατεύθυνση.

5.5.2 Η σημασία της προετοιμασίας της στελέχωσης

Η αλλαγή που αφορά τα μέλη της ιεραρχίας είναι κρίσιμη και για να πραγματοποιηθεί χρειάζεται επιμονή από την πλευρά της διοίκησης. Η κουλτούρα των μηχανικών, που αποτελούν τα μεσαία και ανώτερα στελέχη σε μια βιομηχανία, είναι προσανατολισμένη στην τεχνική και σε κάποιες περιπτώσεις η προώθηση της διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας σε πρώτη προτεραιότητα, τουλάχιστον προκαλεί αμηχανία. Οι υπεύθυνοι της παραγωγής και της συντήρησης καλούνται να αναλάβουν την ευθύνη της πρόληψης, που πάντα βάρυνε τον « υπεύθυνο » ασφάλειας. Η θέση του τελευταίου αναβαθμίζεται ουσιαστικά και καταλαμβάνεται από στέλεχος με προοπτικές εξέλιξης, που δεν θα μείνει εκεί μέχρι το τέλος της καριέρας του, όπως συνηθιζόταν σε πολλές περιπτώσεις γιατί δεν κρινόταν κατάλληλος για πουθενά αλλού. Ακόμη, η προετοιμασία για την προαγωγή ενός στελέχους και την ανάληψη μεγαλύτερων ευθυνών περιλαμβάνει και την ολοκλήρωση από μέρος του ενός προγράμματος υγιεινής και ασφάλειας, στο οποίο αφιερώνει αποκλειστικά το χρόνο του επί σημαντικό διάστημα.

5.5.3 Αναγκαία η εμπλοκή του εργατοτεχνικού προσωπικού

Η ενεργότερη εμπλοκή του εργατοτεχνικού προσωπικού ακολουθεί μετά την πραγματική ευαισθητοποίηση των μελών της ιεραρχίας. Για να περάσει το μήνυμα χρειάζεται κατ' αρχήν καλύτερη εκπαίδευση σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας, η οποία συνήθως ήταν υποβαθμισμένη. Απαραίτητο συμπλήρωμα αποτελεί η ουσιαστική επικοινωνία. Δεν αναφερόμαστε βέβαια στις γραπτές ανακοινώσεις που απευθύνονται σε όλο τον κόσμο. Εννοούμε επικοινωνία κάθε εργατοτεχνίτη με τους προϊσταμένους του στο χώρο της δουλειάς, αποκλειστικά για θέματα υγιεινής και ασφάλειας. Με τον τρόπο αυτό παρέχεται η δυνατότητα να εξηγηθούν με σαφήνεια, ποιες είναι οι απαιτήσεις για την υγιεινή και την ασφάλεια. Όταν μάλιστα μια τέτοιου είδους συνάντηση συμπληρώνεται με ένα μικρό πρόγραμμα διορθωτικών ενεργειών, που αναλαμβάνονται από όλους τους πρωταγωνιστές της συνάντησης, για την εξάλειψη των αποκλίσεων που διαπιστώθηκαν από κοινού, τότε συντελείται αναμφισβήτητη πρόοδος σε πολλά επίπεδα. Παράγοντα καθοριστικό για την επιτυχία του όλου εγχειρήματος μπορεί να αποτελέσει η αναγκαία εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, υπό την προϋπόθεση της ευρείας συμμετοχής του εργατοτεχνικού προσωπικού, που γνωρίζει ίσως καλύτερα από οποιονδήποτε άλλον τουλάχιστον τους εμφανείς καθημερινούς κινδύνους. Η ωφέλεια από την εξαιρετικά επίπονη προσπάθεια αυτή πολλαπλασιάζεται, αν στο ίδιο το εργατοτεχνικό προσωπικό ανατεθεί, μέσα από ένα σχήμα αυτοελέγχου, η παρακολούθηση της υλοποίησης των ενεργειών που προκύπτουν για τη μείωση του επαγγελματικού κινδύνου. Μιλώντας για εργατοτεχνικό προσωπικό δεν πρέπει να λησμονείται αυτό των υπεργολάβων, που ενδεχομένως απασχολούνται σε μια βιομηχανία, επειδή φυσικά δεν νοούνται δύο ταχύτητες στη διαχείριση της υγιεινής και της ασφάλειας. Απαιτείται ιδιαίτερη φροντίδα στην εκπαίδευση και προσοχή, δεδομένου ότι το προσωπικό αυτό συνήθως μεταβάλλεται συχνά, ενώ κατά κανόνα, είναι πολύ περισσότερο εκτεθειμένο στους κινδύνους.

5.5.4 Ύπαρξη ενός ευνοϊκού κοινωνικού κλίματος

Οι αλλαγές που προαναφέρθηκαν είναι πολλές και σημαντικές. Η υλοποίησή τους παίρνει χρόνο, ανάλογα βέβαια με το μέγεθος της βιομηχανικής μονάδας. Η προσπάθεια πρέπει να είναι επίπονη, να γίνεται με σύνεση και να διατηρεί σταθερό προσανατολισμό ανεξάρτητα από τυχαίες αποτυχίες. Κι ας μην ξεχνιέται, ότι βασική προϋπόθεση για την επιτυχή έκβαση του εγχειρήματος είναι η ύπαρξη ενός ευνοϊκού κοινωνικού κλίματος, που θα επιτρέψει τη διεξαγωγή ενός ανεπηρέαστου από άλλα θέματα διαλόγου και τη δημιουργία και εμπέδωση σχέσεων εμπιστοσύνης.

6. ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (Integrated Management Systems – IMS)

6.1 Πρώτη προσέγγιση στα Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης

Ολοκληρωμένο σημαίνει συνδυασμένο. Η ενσωμάτωση, δηλαδή, όλων των εσωτερικών πρακτικών διαχείρισης σε ένα σύστημα όχι όμως σαν ξεχωριστά συστατικά, αποτελεί την ολοκλήρωση. Για να αποτελέσουν τα συστήματα αυτά μέρος του ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης μιας εταιρείας πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλες διασυνδέσεις ούτως ώστε να μην υφίστανται διαχωριστικές γραμμές ανάμεσα στις διαδικασίες.

Σύστημα είναι η διασύνδεση διαφορετικών στοιχείων ώστε να επιτευχθεί τελικά ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν την επιχείρηση, τους πόρους και τις διαδικασίες. Επομένως, άνθρωποι, εξοπλισμός και κουλτούρα αποτελούν μέρος του συστήματος καθώς επίσης και οι εκάστοτε πολιτικές και στρατηγικές.

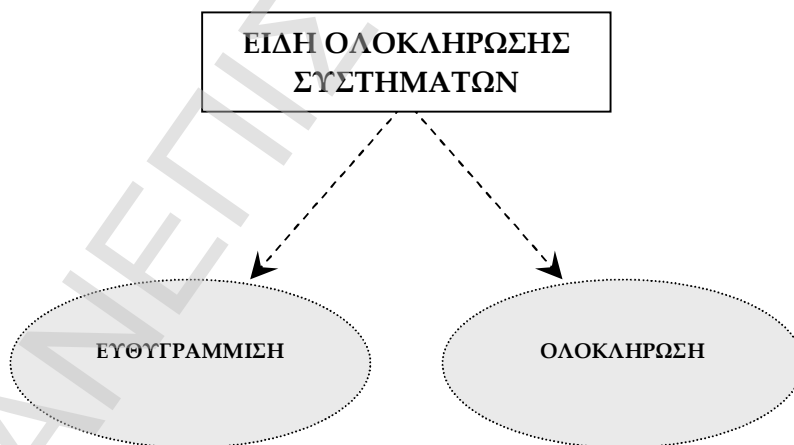
Ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (Integrated Management System - IMS) είναι ένα σύστημα διαχείρισης που ολοκληρώνει όλα τα στοιχεία μιας επιχείρησης σε ένα συμπαγές σύστημα με στόχο να επιτευχθεί ο σκοπός και η αποστολή της.

Ο,τιδήποτε έχει επίδραση στα αποτελέσματα της επιχείρησης θα πρέπει να αποτελεί μέρος του συστήματος διαχείρισης. Επομένως, ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πρέπει να ολοκληρώνει όλα τα επίσημα συστήματα δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα, την υγιεινή και ασφάλεια, το περιβάλλον κτλ. Αυτό σημαίνει ότι όλες οι διαδικασίες και τα στοιχεία που περιγράφουν τα παραπάνω απαιτείται να είναι ολοκληρωμένα. Για να ολοκληρωθεί κάτι δεν σημαίνει ότι απλά πρέπει να ενωθεί μαζί με άλλα στοιχεία, αλλά πρέπει να ενσωματωθεί σε ένα σύνολο.

6.2 Είδη ολοκλήρωσης Συστημάτων Διαχείρισης

Γενικά, έχει γίνει πολύς λόγος όσον αφορά στα συστήματα διαχείρισης ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 και ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001. Η τάση που επικρατεί στις μέρες μας είναι αυτή που οδηγεί στην ολοκλήρωση των συστημάτων, η οποία όμως περιλαμβάνει διαφορετικά επίπεδα. Σίγουρα η ολοκλήρωση αποτελεί την ιδανική λύση, αλλά το θέμα είναι πώς μπορεί να επιτευχθεί; Σύμφωνα με τους Wilkinson και Dale (1999-2000) οι οποίοι μελέτησαν εις βάθος το « πρόβλημα » της ολοκλήρωσης, υπάρχουν 2 βασικά είδη ολοκλήρωσης συστημάτων :

- Ολοκλήρωση (integration) : Αποτελεί την πλήρη ολοκλήρωση διαδικασιών και εντολών που είναι αλληλένδετες και προϋποθέτει την ύπαρξη ενός ενιαίου προτύπου συστήματος διαχείρισης, το οποίο υποστηρίζεται από υποσυστήματα με συγκεκριμένες απαιτήσεις το καθένα από αυτά.
- Ευθυγράμμιση (alignment) : Ουσιαστικά είναι μια παράλληλη ανάπτυξη των συστημάτων χρησιμοποιώντας όμως τις ομοιότητες (τα κοινά στοιχεία) των προτύπων με σκοπό να δομηθεί κατάλληλα το σύστημα.



Σχήμα 6.1 : Είδη Ολοκλήρωσης Συστημάτων

Η προσέγγιση της “ευθυγράμμισης” μπορεί να ερμηνευτεί με δύο διαφορετικούς τρόπους:

- Ø Ως επίτευξη της αρμονίας ανάμεσα σε διαφορετικά πρότυπα
- Ø Ως συνδυασμός διαφορετικών στοιχείων τα οποία εντάσσονται σε ένα γενικό σύστημα διαχείρισης.

Αντίστοιχα, μπορούμε να διακρίνουμε τρία είδη «ολοκλήρωσης» :

- Ø Αντιστοιχία : Αυξημένη αρμονία ανάμεσα σε παράλληλα συστήματα.
 - Ø Συντονισμός και συνοχή : Γενικές διαδικασίες με έμφαση στα καθήκοντα που αφορούν στον κύκλο διαχείρισης.
 - Ø Στρατηγική και συνοχή: Επιχειρησιακή κουλτούρα για μάθηση, συνεχείς βελτιώσεις στην επίδοση της επιχείρησης και συμμετοχή των μετόχων, η οποία σχετίζεται με εσωτερικές και εξωτερικές επιδράσεις.
- Η ολοκλήρωση ως αντιστοιχία ανάμεσα σε διαφορετικά πρότυπα και ίσως ακόμα και ως ένα κοινό εγχειρίδιο μπορεί να προσφέρει αρκετά διαχειριστικά πλεονεκτήματα σε επιχειρήσεις, όπως την εξοικονόμηση χρόνου και την διασφάλιση μιας ευθυγράμμισης ανάμεσα στις απαιτήσεις των διαφορετικών προτύπων. Η αντιστοιχία είναι η λύση στα προβλήματα που σχετίζονται με την γραφειοκρατία και την σύγχυση ανάμεσα σε διαφορετικά πρότυπα. Μία εναλλακτική λύση σε παρόμοια προβλήματα είναι η δημιουργία συστημάτων τα οποία βασίζονται κυρίως στην ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων, γεγονός που μπορεί να διασφαλίσει ότι το σύστημα ταιριάζει απόλυτα στην επιχείρηση .

- Η ολοκλήρωση ως συντονισμός που βασίζεται στην κοινή κατανόηση των διαδικασιών, της τακτικής, του σχεδιασμού, της εφαρμογής, του ελέγχου και των διορθωτικών ενεργειών προσφέρει ουσιαστικά οφέλη στην επιχείρηση όπως η περιγραφή των ευθυνών και η ευθυγράμμιση των στόχων και της στρατηγικής. Ο συντονισμός αποτελεί λύση στα προβλήματα που σχετίζονται με διαχείριση καθηκόντων ανάμεσα σε διαφορετικές μονάδες και τμήματα της επιχείρησης.
- Η ολοκλήρωση ως στρατηγική και συνοχή είναι λύση για τα προβλήματα που σχετίζονται με το να επιτυγχάνει κανείς πραγματική βελτίωση και ανάπτυξη όπως π.χ. βελτιωμένα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

Συμπερασματικά, θα λέγαμε πως αν οι επιχειρήσεις εστιάσουν το ενδιαφέρον τους στο πως μπορούν να συνδυάσουν τη διαχείριση ποιότητας με την περιβαλλοντική διαχείριση καθώς και την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων τους, θα αποκτήσουν σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των ανταγωνιστών τους.

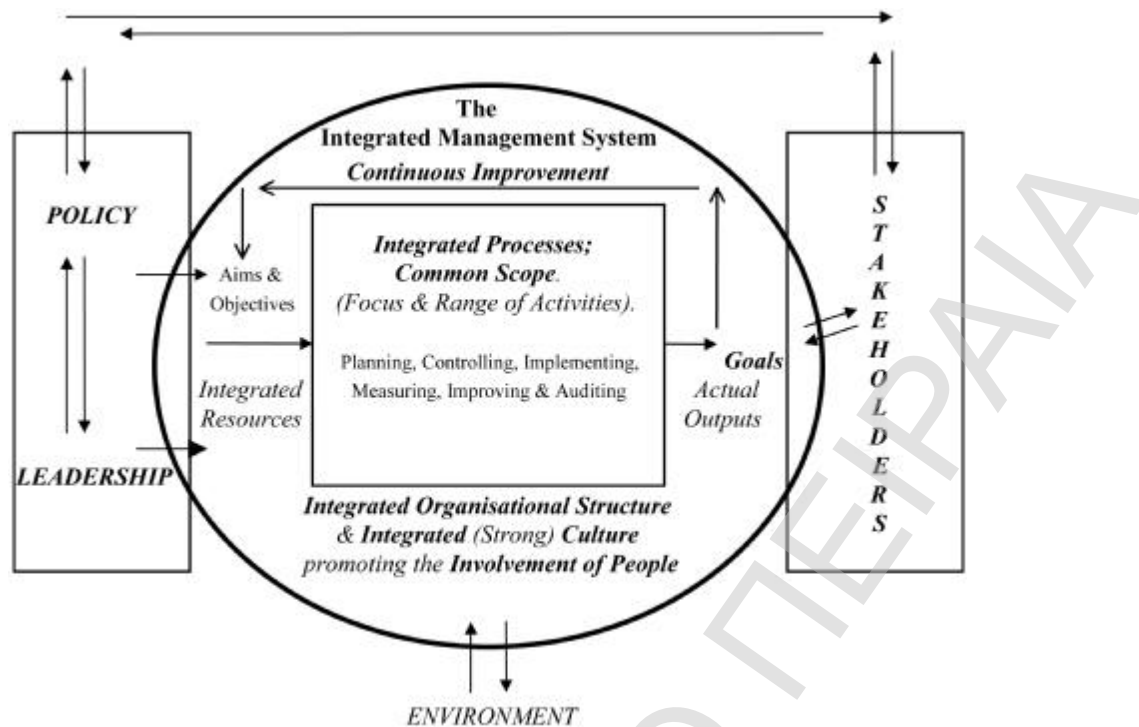
6.3 Θεωρίες που διατυπώθηκαν από ερευνητές για τα Ολοκληρωμένα Συστήματα

Διαχείρισης

Αρκετοί ερευνητές προσπάθησαν να εισχωρήσουν εις βάθος και διατύπωσαν τις απόψεις τους με στόχο να προσεγγίσουν όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά την έννοια της « ολοκλήρωσης των συστημάτων ». Η έρευνα των Wilkinson και Dale την περίοδο 1999-2000 έδειξε ότι κανένα από τα υπάρχοντα μοντέλα για τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης δεν αναφερόταν σε θέματα επιδιώξεων και κουλτούρας. Το βασικό πρόβλημα ήταν ότι υπήρχε μικρή εμπειρία στο συγκεκριμένο θέμα και όλες οι προσεγγίσεις που είχαν διατυπωθεί μέχρι τότε παρουσίαζαν αδυναμίες.

Οι Karapetrovic και Wilborn το 1998 πρότειναν ένα μοντέλο το οποίο ουσιαστικά βασιζόταν στις απαιτήσεις του ISO 9001:1994 και του ISO 14001:1996, το οποίο αποκάλεσαν «σύστημα συστημάτων». Το συγκεκριμένο μοντέλο αγνοούσε πλήρως τις επιδιώξεις και την κουλτούρα. Από την άλλη πλευρά, ο Seghezzi το 2000 διατύπωσε την άποψη ότι η «ολοκλήρωση» προϋποθέτει την ανάπτυξη ενός γενικευμένου συστήματος διαχείρισης στο οποίο όλα τα υποσυστήματα, όπως το ISO 9001:2000 και το ISO 14001:2004, μπορούν να συμπεριληφθούν. Αναγνωρίζει βέβαια πως κάτι τέτοιο δεν είναι καθόλου εύκολο, διότι καθένα από αυτά τα συστήματα έχει διαφορετική δομή και περιεχόμενο, αλλά πιστεύει ότι τα μοντέλα που βασίζονται σε λειτουργικές διαδικασίες αποτελούν μία πολύ καλή πλατφόρμα που μπορεί τελικά να οδηγήσει στην ολοκλήρωση. Επιπλέον, επισημαίνει την ανάγκη για κοινή δομή και περιεχόμενο, αλλά πιστεύει ότι τα πρότυπα διαχείρισης δεν την διαθέτουν, τουλάχιστον όχι ακόμα.

Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται ένα μοντέλο ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης το οποίο περιλαμβάνει την ποιότητα, το περιβάλλον καθώς και την υγιεινή και ασφάλεια.



Σχήμα 6.2 : Μοντέλο Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS)

Πηγή : Wilkinson & Dale, 2001

Το συγκεκριμένο μοντέλο ουσιαστικά δίνει έναν ορισμό της έννοιας του ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης που βασίζεται στις ήδη αποδεκτές έννοιες των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, περιβάλλοντος και υγιεινής και ασφάλειας. Δείχνει τι ακριβώς πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους οι επιχειρήσεις όταν εφαρμόζουν ένα τέτοιο σύστημα. Το μοντέλο υποδεικνύει ότι η « ολοκλήρωση » των εγγράφων αποτελεί μόνο ένα μέρος ενός Integrated Management System και ότι άλλα στοιχεία και παράγοντες είναι πιθανό να επηρεάσουν την επίτευξη των αντικειμενικών στόχων της επιχείρησης. Το μοντέλο δεν δείχνει πώς στοιχεία, όπως η δομή και η κουλτούρα της επιχείρησης, η ηγεσία κ.α. μπορούν να επιμερισθούν, και ο βαθμός στον οποίο τα στοιχεία αυτά θα ολοκληρωθούν εξαρτάται κυρίως από τις ανάγκες και την στρατηγική της επιχείρησης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιαδήποτε επιχείρηση, η οποία επιθυμεί να εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης και ιδιαίτερα από επιχειρήσεις που έχουν να επιδείξουν δραστηριότητες διαχείρισης ολικής ποιότητας.

Στο μοντέλο του σχήματος το καθένα από τα τρία συστήματα / υποσυστήματα έχει χάσει την ανεξαρτησία του, οι έξοδοί τους όμως συρρικνώνονται σε μία τελική έξοδο . Οι διαδικασίες επιδρούν μέσω της δομής και της κουλτούρας στην πραγματοποίηση δραστηριοτήτων που αφορούν στο σχεδιασμό, την εφαρμογή, τον έλεγχο, την επιθεώρηση, τη βελτίωση και τη μεταφορά των εισόδων στις εξόδους. Οι έξοδοι με τη σειρά τους συγκρίνονται με τους στόχους που έχουν προσδιορισθεί σύμφωνα με τη στρατηγική της εκάστοτε επιχείρησης και τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών. Τα αποτελέσματα αυτής της σύγκρισης επιστρέφουν στις εισόδους, έτσι ώστε οι αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι να αναθεωρηθούν και οι πόροι να αναπροσαρμοσθούν, αν αυτό κριθεί απαραίτητο. Αυτή η αλληλουχία δραστηριοτήτων σχηματίζει έναν κύκλο διαρκούς βελτίωσης. Οι πόροι που είναι απαραίτητοι είναι :

- § οι άνθρωποι
- § το κεφάλαιο
- § ο εξοπλισμός
- § οι τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν
- § οι πληροφορίες
- § η εκπαίδευση

Οι πόροι και οι δραστηριότητες ενός IMS λειτουργούν μέσα από μία ολοκληρωμένη επιχειρησιακή δομή και λειτουργία όπου η δομή είναι ένα σύνολο ευθυνών, σχέσεων, αρχών και καναλιών επικοινωνίας, τα οποία προωθούν στοιχεία-κλειδιά του συστήματος διαχείρισης ολικής ποιότητας, όπως η ομαδική δουλειά και η συνεργασία.

Μέχρι σήμερα δεν υπάρχουν διεθνή πρότυπα για τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης.

Αν μια επιχείρηση διαθέτει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα μπορούσε να το χρησιμοποιήσει ως βάση για να εντάξει σε αυτό τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις που σχετίζονται με την υγιεινή και ασφάλεια καθώς και το περιβάλλον.

Αυτό είναι εφικτό διότι όλα τα συστήματα διαχείρισης έχουν κάποιες κοινές απαιτήσεις & διαδικασίες :

- Ø Στόχοι και στρατηγική
- Ø Πολιτική
- Ø Εκπαίδευση
- Ø Έλεγχος διεργασιών
- Ø Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- Ø Ανασκόπηση διοίκησης
- Ø Επιθεώρηση συστήματος
- Ø Διατήρηση και έλεγχος αρχείων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

6.4 Λόγοι για τους οποίους τα Συστήματα Διαχείρισης θα έπρεπε να είναι ολοκληρωμένα

Οι βασικότεροι λόγοι για τους οποίους μία επιχείρηση θα έπρεπε να οδηγηθεί προς την ολοκλήρωση είναι :

- ü Μείωση του κόστους
- ü Μείωση των ρίσκων και επομένως αύξηση των κερδών
- ü Ισορροπία ανάμεσα σε αντικρουόμενους σκοπούς
- ü Περιορισμός αντικρουόμενων ευθυνών και σχέσεων
- ü Μεγαλύτερη συγκέντρωση στους στόχους που θέτει η επιχείρηση
- ü Επισημοποίηση ανεπίσημων συστημάτων
- ü Βελτίωση επικοινωνίας
- ü Μείωση της γραφειοκρατίας
- ü Σημαντική μείωση του χρόνου για την εφαρμογή και τη λειτουργία των συστημάτων
- ü Καλύτερη δυνατότητα του ελέγχου των επιδράσεων που μπορούν να έχουν οι αλλαγές ενός συστήματος στα υπόλοιπα

Η πίεση για ολοκλήρωση των συστημάτων διαχείρισης μιας επιχείρησης προέρχεται κυρίως από το εσωτερικό της. Δεν είναι πιθανόν οι πελάτες να απαιτήσουν την ολοκλήρωση.

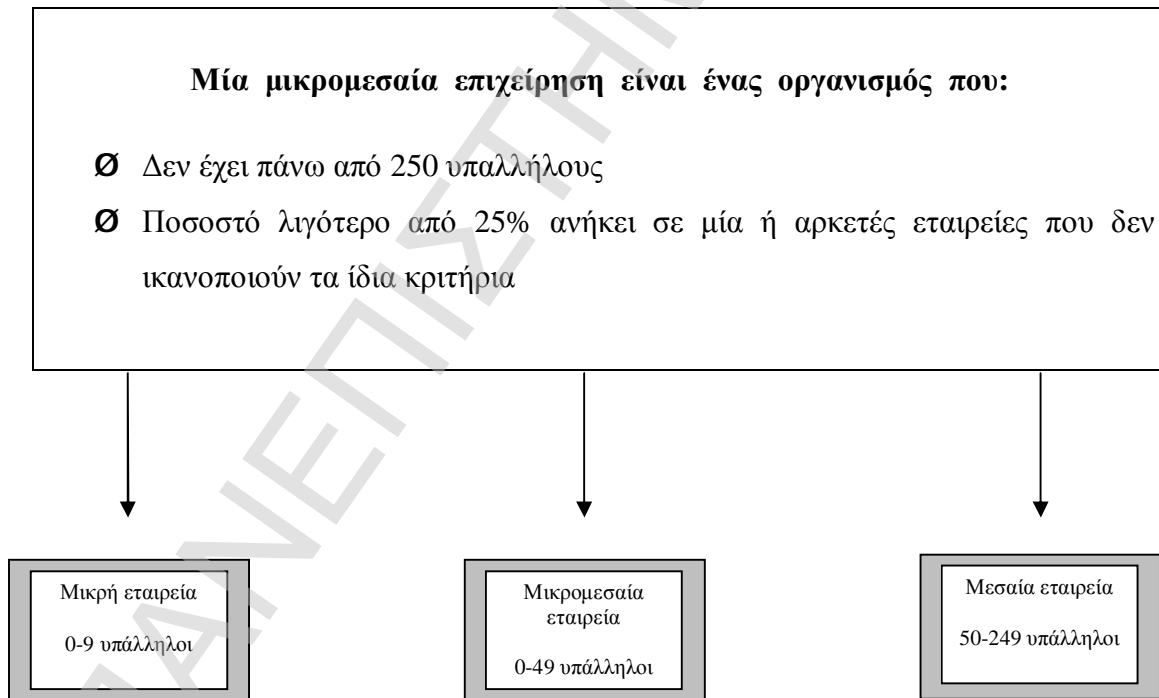
7. ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ : ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

7.1 Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Οι ακριβείς ορισμοί για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαφέρουν σε τοπικό και εθνικό επίπεδο και πάντα με βάση τον τύπο της βιομηχανίας. Η R.Hillary (2000) δηλώνει ότι υπάρχουν ουσιαστικά δύο κατηγορίες ορισμών :

- Οι λειτουργικοί ορισμοί
- Οι θεωρητικοί ορισμοί

Η αποτυχία αυτών των ορισμών έγκειται στο γεγονός ότι δεν λαμβάνουν υπόψη τους την ανομοιομορφία που παρουσιάζει ο συγκεκριμένος τομέας. Ωστόσο, ο ορισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι :



Σχήμα 7.1 : Ορισμός μικρομεσαίων επιχειρήσεων (πηγή: Small Business Service,2003)

Η Hillary (2000) επισημαίνει ότι στην Μεγάλη Βρετανία, το 99,8% των επιχειρήσεων ανήκει σε αυτό τον τομέα και στην Ευρώπη το 90% των επιχειρήσεων είναι μικρομεσαίες. Τα ποσοστά αυτά είναι παρόμοια σε χώρες σε όλο τον κόσμο και οι αριθμοί δείχνουν μια αυξητική τάση.

Τυπικά, ο συγκεκριμένος τομέας παγκοσμίως υπολογίζεται ότι διαχειρίζεται περίπου το 70% του εθνικού προϊόντος, παρόλο που κάτι τέτοιο διαφοροποιείται από χώρα σε χώρα. (O Laoire & Welford, 1998). Η Hillary επίσης συμφωνεί ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις δημιουργούν θέσεις εργασίας, ιδιαίτερα σε περιόδους ύφεσης, είναι πηγή καινοτομίας, συγκρατούν την ατομική δημιουργική προσπάθεια και προωθούν την ανταγωνιστικότητα.

Υπάρχουν σημαντικές διαφορές στον χαρακτήρα των μεγάλων και των μικρών εταιρειών. Η έλλειψη πόρων, τεχνολογικών ικανοτήτων και κεφαλαίων συνήθως οδηγούν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις σε συνένωση (James, 1998). Είναι στενά ενταγμένες στο φάσμα της τοπικής κοινωνίας, έχουν προσωπικό που προέρχεται από μία μικρή ακτίνα γύρω από την εταιρεία και συχνά χρησιμοποιούν παραδοσιακές μεθόδους ή υπηρεσίες (Smith, 1997). Επιπλέον, ο James υποστηρίζει ότι τόσο οι μεγάλες όσο και οι μικρές εταιρείες επιθυμούν την ανάπτυξή τους μέσω των συστημάτων διαχείρισης, με τη μόνη διαφορά ότι οι μεγάλες εταιρείες έχουν το κεφάλαιο να προσλάβουν εξωτερικούς συμβούλους ή ακόμα και εσωτερικούς ειδικούς που θα τις βοηθήσουν προς αυτή την κατεύθυνση, σε αντίθεση με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

7.2 Λόγοι, οφέλη και εμπόδια των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην προσπάθεια «υιοθέτησης» ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης

7.2.1 Εισαγωγή

Η εφαρμογή των συστημάτων διαχείρισης και κατ' επέκταση των IMS δεν είναι μόνο τεχνικά κατάλληλη για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, αλλά μπορεί να είναι και ουσιαστικά πιο εύκολη για αυτές, σε αντίθεση με τις μεγάλες εταιρείες.

Οι Wells & Galbraith (1999) χρησιμοποιούν το ISO 14001:2004 για να υποστηρίξουν με αυτό το παράδειγμα το παρακάτω επιχειρήμα, καθώς πιστεύουν ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να το «υιοθετήσουν» πιο εύκολα χάρις στο μικρό εύρος δραστηριοτήτων τους, που επιφέρει λιγότερο σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις, λιγότερη γραφειοκρατία, ευκολότερη εκπαίδευση και εσωτερική επικοινωνία.

Το κεφάλαιο αυτό αποτελεί μια κριτική ανάλυση των πλεονεκτημάτων που αποφέρει και των εμποδίων που δημιουργεί η ένταξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης σε μία μικρομεσαία επιχείρηση. Είναι κοινά αποδεκτό ότι πολλά θέματα που σχετίζονται με τα περιβαλλοντικά συστήματα διαχείρισης σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να ενταχθούν σε Integrated Management System διότι, όπως έχει προαναφερθεί, το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Υγιεινής και Ασφάλειας έχουν κοινά στοιχεία και διαδικασίες.

7.2.2 Λόγοι που οδηγούν μία μικρομεσαία επιχείρηση στην «υιοθέτηση» ενός IMS

Ποικίλοι λόγοι μπορούν να οδηγήσουν μικρές και μεσαίες εταιρείες στο να ολοκληρώσουν τα πρότυπα. Οι λόγοι αυτοί έχουν περιγραφεί από πολλούς συγγραφείς (Welford, 1994, Hillary, 1999, Winder, 2000) οι οποίοι έχουν αναφερθεί και στον πολύ σημαντικό ρόλο των ενδιαφερόμενων μερών. Υπάρχει μία μεριά των ενδιαφερόμενων μερών που απαιτούν βελτιώσεις στην ποιότητα, το περιβάλλον, την υγιεινή και την ασφάλεια.

Η Hillary (1999-2000) είχε προσδιορίσει τους πελάτες, την τοπική κυβέρνηση, την τοπική κοινωνία και τους υπαλλήλους σαν τους πιο σημαντικούς παράγοντες που μπορούν να ωθήσουν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση και σαν συνέπεια να εφαρμόσουν μια πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση στα συστήματα διαχείρισης. Επιπλέον, ο Griffith (2000) επισήμανε την ανάγκη να συμμορφωθούν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις με τη διαρκώς αυστηρότερη νομοθεσία.

Οι μεγάλες εταιρείες, επίσης, διαδραματίζουν ένα σημαντικό ρόλο, διότι σύμφωνα με την Hillary, η πίεση της εφοδιαστικής αλυσίδας οδηγεί τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στο να ανακαλύπτουν καινοτομίες. Αυτό είναι το αποτέλεσμα του γεγονότος, όπως αναφέρει και ο O' Laoire (1995), ότι οι περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις σχετίζονται τυπικά με δραστηριότητες «business to business». Μερικά καλά παραδείγματα που δείχνουν την πίεση από πολυεθνικούς συνεργάτες των μικρών εταιρειών για να εφαρμόσουν σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι τα εξής :

- Η Ford απαιτούσε από το 1999 από όλους τους προμηθευτές της παγκοσμίως να εφαρμόζουν ένα πιστοποιημένο EMS ως βασική προϋπόθεση να συνεχίσουν να συνεργάζονται με τη Ford. (Wilson, 2001)
- Την ίδια απαίτηση είχαν και άλλες εταιρείες όπως η General Motors, η Toyota, η Daimler-Chrysler κ.α. (Sabatini, 2000).

Αξιολογώντας λοιπόν τα παραπάνω παραδείγματα, συμπεραίνουμε ότι πολύ σύντομα τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης θα είναι μία απαραίτητη προϋπόθεση για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ώστε να μπορούν να συνεργάζονται με μεγάλες εταιρείες.

7.2.3 Πλεονεκτήματα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που «υιοθετούν» ένα IMS

Μετά από μία κριτική ανάλυση της βιβλιογραφίας, είναι κατανοητό ότι τα οφέλη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης, μπορούν να χωριστούν σε δύο κατηγορίες:

- τα εσωτερικά οφέλη
- τα εξωτερικά οφέλη

Τα εσωτερικά οφέλη σχετίζονται με την εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης, ενώ τα εξωτερικά οφέλη με τις εξωτερικές της δραστηριότητες. Επιπλέον, τα εσωτερικά οφέλη μπορούν να διακριθούν σε τρεις κατηγορίες:

- τα επιχειρησιακά
- τα οικονομικά
- τα οφέλη για το ανθρώπινο δυναμικό

Ομοίως, τα εξωτερικά οφέλη διακρίνονται σε :

- εμπορικά
- επικοινωνιακά
- οφέλη για την ποιότητα, το περιβάλλον και την ασφάλεια (Q/E/S benefits)

Η βελτίωση της εσωτερικής ποιότητας της διαχείρισης είναι το πρώτο εσωτερικό κέρδος που μπορεί μία μικρή ή μεσαία επιχείρηση να έχει. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, για παράδειγμα με την συρρίκνωση των τριών λειτουργικών τμημάτων σε ένα (Shillito, 1995) και την εναρμόνιση των επιχειρησιακών δομών που περιέχουν παρόμοια στοιχεία (Winder, 2000). Οι Renzi & Cappelli (2000) αναφέρουν ότι ένα ολοκληρωμένο σύστημα επιτρέπει την ομογενοποίηση σε μεθοδολογίες διαχείρισης. Όπως έχουμε ήδη αναφέρει πολλά πρότυπα (ISO 9000:2000, ISO 14001:2004, ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001) μοιράζονται

κοινά στοιχεία και επομένως η ολοκλήρωση θα βοηθήσει σημαντικά στον περιορισμό των συστημάτων που λειτουργούν ανεξάρτητα, και θα τα εντάξει σε ένα κοινό σύνολο.

Πέρα όμως από τα επιχειρησιακά οφέλη, οι SMEs μπορούν να αποκτήσουν και οικονομικά πλεονεκτήματα. Θα πετύχουν μείωση του κόστους από τη μείωση της συχνότητας των ελέγχων και των επιθεωρήσεων (Shillito, 1995, Mattias & Coehlo 2002). Ωστόσο ο οικονομικός προγραμματισμός κρίνεται αναγκαίος έτσι ώστε να είναι ασφαλείς οι διαδικασίες ολοκλήρωσης. Επιπλέον, βελτιώνονται οι οικονομικές συνθήκες για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ως αποτέλεσμα της ελαχιστοποίησης του εξωτερικού κόστους πιστοποίησης.

Η Hillary (1999, 2000) επισημαίνει ότι η υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης από μικρομεσαίες επιχειρήσεις αυξάνει τα κίνητρα και τα προσόντα των υπαλλήλων. Είναι λοιπόν αναμενόμενο κάτι ανάλογο να συμβαίνει και στα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης, καθώς διαφυλάσσουν όχι μόνο το εξωτερικό περιβάλλον, αλλά και το εσωτερικό της επιχείρησης μέσω των συστημάτων διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας. Συνεπώς, οι υπάλληλοι μπορούν να απολαμβάνουν καλύτερες και ασφαλέστερες συνθήκες εργασίας, που δημιουργούν μια βελτιωμένη εικόνα της επιχείρησης και καλυτερεύουν τις σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό και την διοίκηση.

Εξαιτίας των εξωτερικών οφελειών, τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης μπορούν να συμβάλλουν στο να πετύχουν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Winder (2000) να περιορίσουν την πιθανότητα οι ανταγωνιστές να εφαρμόσουν καινοτόμες στρατηγικές που θα επικρατήσουν έναντι των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και η προοπτική να ελκύουν ολοένα και περισσότερους, προσφέρουν την ευκαιρία στην εταιρεία να ανεβάσει τις μετοχές της στην αγορά.

Πέρα όμως από τα προαναφερόμενα εμπορικά οφέλη, οι SMEs μπορούν να βελτιώσουν και την εικόνα τους. Η συμμόρφωση της επιχείρησης με τα πρότυπα διαχείρισης (Carter, 2000) και με τη νομοθεσία μπορεί να συντελέσει στην προώθηση και γνωστοποίηση των επιδόσεών της. Η ενοποίηση ενός «πακέτου» υγιεινής και ασφάλειας, περιβάλλοντος και ποιότητας θα καταστήσει την επιχείρηση πιο ευέλικτη σε λειτουργικές οικονομίες. Υπό αυτές τις συνθήκες, οι σχέσεις ανάμεσα στην εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη θα βελτιωθούν, γεγονός που διευκολύνει και ευρύτερες επικοινωνίες (π.χ. ανάμεσα στην επιχείρηση και την κυβέρνηση).

Η εφαρμογή ενός IMS από μικρομεσαίες επιχειρήσεις τους προσφέρει την ευκαιρία να μειώσουν τις βλάβες στον εξοπλισμό, την απώλεια προϊόντος και την παραγωγή επικίνδυνων αποβλήτων καθώς και να ελαχιστοποιήσουν τα ατυχήματα και την απώλεια χρόνου (Noble, 2000). Αυτά τα ουσιαστικά οφέλη αποδεικνύονται υψίστης σημασίας για τις SMEs, αν αναλογιστούμε ότι λόγω των αδυναμιών τους (π.χ. οικονομικοί περιορισμοί, έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού) οποιαδήποτε ζημιά, απώλεια ή ατύχημα μπορεί να είναι καταστροφικό για αυτές.

Συνοπτικά, τα οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις είναι:

Εσωτερικά Οφέλη	Εξωτερικά Οφέλη
1. Πιθανές εξοικονομήσεις ενέργειας και πόρων	1. Καλύτερη επικοινωνία με τις αρχές
2. Μείωση Εξόδων	2. Καλύτερη εκτίμηση από τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρείες
3. Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων	3. Βελτίωση της δημόσια σας εικόνας
4. Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία	4. Πλεονέκτημα στην απόκτηση μελλοντικών δημόσιων συμβάσεων
5. Εκσυγχρονισμός της διαχείρισης	5. Αποτελέσματα «χιονοστιβάδας» στους προμηθευτές
Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	
Πρόληψη περιβαλλοντικών ατυχημάτων	

Σχήμα 7.2 : Οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στις ΜΜΕ.

Πηγή : Wells & Galbraith (1999)

7.2.4 Εμπόδια για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που προσπαθούν να «υιοθετήσουν» ένα IMS

Όπως ακριβώς και στα πλεονεκτήματα, τα εμπόδια στην εφαρμογή ενός IMS από μικρομεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να χωριστούν σε δύο κατηγορίες :

- τα εσωτερικά εμπόδια
- τα εξωτερικά εμπόδια

Τα εσωτερικά εμπόδια διακρίνονται σε :

- έλλειψη πόρων, πηγών
- στάσεις, αντιλήψεις
- προβλήματα εφαρμογής του IMS

Τα εξωτερικά εμπόδια διακρίνονται σε :

- έλλειψη υποστήριξης και καθοδήγησης
- οικονομικά
- κόστος πιστοποίησης

Η σημασία των οικονομικών πόρων και του ανθρώπινου δυναμικού είναι ένα θέμα που έχει απασχολήσει πολλούς ερευνητές (Miles 1999, Hillary 2000, Winder 2000). Οι Brio & Junquera συμφωνούν ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις με περιορισμένο προϋπολογισμό στερούνται τη δυνατότητα μίας ικανής διοίκησης, γεγονός που συμβάλλει σημαντικά στο ότι δεν κατορθώνει η επιχείρηση να προσεγγίσει νέες τεχνολογίες. Επιπλέον, η συμμετοχή / προσφορά των υπαλλήλων επηρεάζει σημαντικά τον τομέα της διαχείρισης και όπως επισημαίνει η Hillary (2000) όσον αφορά στα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, η προσφορά των υπαλλήλων κρίνεται ολοένα και μεγαλύτερης σημασίας καθώς το μέγεθος της εταιρείας μειώνεται.

Οι συμπεριφορές και οι αντιλήψεις των ανθρώπων που σχετίζονται με μια μικρομεσαία επιχείρηση αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο στην εφαρμογή ενός IMS. Γενικά, τα IMS θεωρούνται πολύ επαναστατικά για τους περισσότερους οργανισμούς (Shillito, 1995) και όπως θα περίμενε κανείς οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις αντιστέκονται ακόμη περισσότερο σε τόσο μεγάλες αλλαγές εξαιτίας της έλλειψης γνώσης για τα πλεονεκτήματα και του διαφορετικού στυλ διαχείρισης που έχουν. Επιπλέον, η Hillary επισημαίνει ότι η αρνητική εμπειρία σε όρους γραφειοκρατίας που αποκτήθηκε από την εφαρμογή του ISO 9001: 2000 φόβισε τις SMEs.

Οι διαφορές στην κουλτούρα αποτελούν ένα ακόμη εμπόδιο στην εφαρμογή των IMS. Η ολοκλήρωση των προτύπων μπορεί να επιτευχθεί όταν η ποιότητα, το περιβάλλον και η ασφάλεια εντάσσονται στο ίδιο πνεύμα αντίληψης, αλλιώς η διαδικασία ολοκλήρωσης είναι πολύ πιθανό να δημιουργήσει μεγαλύτερα προβλήματα με αποτέλεσμα να πέσει η απόδοση παρά να ανέβει κατά ένα επίπεδο. Γενικά, ανάμεσα στα συστήματα υπάρχουν διαφορές ως προς τις εσωτερικές απαιτήσεις, οπότε είναι αναγκαία μια μεγάλη προσπάθεια με στόχο την εφαρμογή του IMS.

Είναι αποδεκτό ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρειάζονται υποστήριξη και καθοδήγηση προκειμένου να εφαρμόσουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Η υποστήριξη για την υιοθέτηση συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας για πολλούς ερευνητές (Netherwood & Shayler, 1998, Palmer & France, 1998) και διάφορα προγράμματα καθοδήγησης έχουν μελετηθεί (π.χ. EMS Club, 2002,) με στόχο να βοηθήσουν τις SMEs να εφαρμόσουν ένα EMS. Ωστόσο, η υποστήριξη για την υιοθέτηση ενός IMS είναι σχεδόν ανύπαρκτη καθώς επίσης υπάρχει και χαμηλής ποιότητας πληροφόρηση.

Πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται τα οφέλη από την υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης ως περιορισμένα. Η Hillary (2000) πιστεύει ότι οι περισσότερες SMEs έχουν την άποψη ότι τα θετικά αποτελέσματα έρχονται μακροπρόθεσμα ενώ τα κόστη εμφανίζονται πολύ σύντομα. Επιπλέον, η αβεβαιότητα σχετικά με την αξία των IMS στην αγορά και ο σκεπτικισμός αν θα συμβάλλουν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, καθώς και οι διαφορετικές απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών αποτελούν σημαντικά εμπόδια στην εφαρμογή ενός IMS. Ανασταλτικός παράγοντας είναι και το υψηλό κόστος πιστοποίησης.

7.3 Υποστήριξη και καθοδήγηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την εφαρμογή ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης

7.3.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια σύντομη περιγραφή τριών μοντέλων που αναπτύχθηκαν για να υποστηρίζουν την εφαρμογή των ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Αρχικά, παρουσιάζεται ένας οδηγός για την εφαρμογή των IMS, στη συνέχεια ένα εμπειρικό μοντέλο και τελικά ένα EMS (Environmental Management System) μοντέλο το οποίο περιλαμβάνει ποιότητα και υγιεινή και ασφάλεια καθώς όπως είναι κοινά αποδεκτό πολλά από τα ήδη υπάρχοντα προγράμματα υποστήριξης για υιοθέτηση ενός EMS από μικρομεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να επεκταθούν με στόχο να συμπεριλαμβάνουν θέματα ποιότητας και υγιεινής και ασφάλειας (λόγω της συμφωνίας των προτύπων).

7.3.2 Οδηγός ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης για μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Ο Scipioni (2001) παρουσίασε έναν οδηγό για την εφαρμογή IMS σε SMEs, που αναπτύχθηκε από το Κέντρο Ερευνών Ποιότητας και Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου της Padova, μετά από εντολή που δόθηκε από το Euro Info Centre EIC/IT 378.

Οι βασικοί στόχοι ήταν :

- Ø να ωθήσουν τις SMEs να εφαρμόσουν IMS
- Ø να αυξήσουν τις δυνατότητες ολοκλήρωσης των EMS με άλλα συστήματα διαχείρισης (ποιότητα, υγιεινή και ασφάλεια)
- Ø να βελτιώσουν την προσέγγιση των επιχειρήσεων στα IMS

Ο συγκεκριμένος οδηγός είναι ένα έγγραφο υποστήριξης για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι οποίες, ανεξάρτητα από την αρχική τους κατάσταση (ISO 9001:2000, πιστοποίηση ISO 14001:2004, καθόλου πιστοποίηση), επιθυμούν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει :

- Ø Τρία κεφάλαια στα οποία παρουσιάζονται πτυχές των τριών συστημάτων (ποιότητα, περιβάλλον, υγιεινή και ασφάλεια).
- Ø Ένα κεφάλαιο αναφέρεται στα IMS με στόχο να προτείνει ένα μοντέλο για την ολοκλήρωση των συστημάτων ποιότητας, περιβάλλοντος και υγιεινής και ασφάλειας. Το κεφάλαιο αυτό χωρίζεται σε τέσσερα υποκεφάλαια που το καθένα ανταποκρίνεται σε μακροπεριοχές των ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης :
 - I. Το πρώτο αναφέρεται στην ευθύνη της διαχείρισης και στην αποτελεσματικότητα του συστήματος στο να ωθεί τον οργανισμό σε διαρκή βελτίωση.
 - II. Το δεύτερο αναφέρεται στους πόρους - πηγές (ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικά, τεχνολογικά) καθώς επίσης και στις στρατηγικές εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας που θα πρέπει να έχει μια επιχείρηση για να διασφαλιστεί η πρόοδος.
 - III. Το τρίτο αναφέρεται στο πώς είναι εφικτό να ολοκληρωθούν οι βασικές διαδικασίες σε μια επιχείρηση.
 - IV. Το τέταρτο κάνει λόγο για τις μεθόδους και τα εργαλεία που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας οργανισμός για να «μετρήσει» τους αντικειμενικούς του στόχους, να ελέγξει πόσο έχουν επιτευχθεί και να θέσει νέους στόχους πιο βελτιωμένους.

7.3.3 Ένα εμπειρικό μοντέλο για τις SME's που επιθυμούν να «υιοθετήσουν» ένα IMS.

Ο Mackau (2003) προτείνει ένα μοντέλο για ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης που είναι κατάλληλο για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και το οποίο ουσιαστικά προέκυψε από την εμπειρία που αποκόμισε κατά τη διάρκεια ανάπτυξης ενός IMS στο Aachen, στη Γερμανία.

Το μοντέλο είναι βασισμένο σε ένα εγχειρίδιο το οποίο περιλαμβάνει πέντε κεφάλαια :

- 1) «Επιχείρηση και σχέδιο διαχείρισης», που περιγράφει την οργάνωση της εταιρείας και του συστήματος διαχείρισης. Μέρος αυτού περιλαμβάνει την κατανομή ρόλων και την εξήγηση της επιχειρησιακής δομής. Επίσης, το κεφάλαιο αυτό επικεντρώνεται και στο ανθρώπινο δυναμικό. Το θέμα «υπάλληλοι», που αναφέρεται μόνο στον τομέα της εκπαίδευσης στο πρότυπο ISO 9001:2000, είναι πολύ πιο σημαντικό εδώ.
- 2) «Προϊόντα και υπηρεσίες». Ουσιαστικά, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της εταιρείας προσδιορίζονται και στη συνέχεια συγκεκριμένες απαιτήσεις ή κατασκευαστικές διαδικασίες υπόκεινται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας, των πελατών και της επιχείρησης.
- 3) «Σχέδιο διαδικασιών». Ένα μοντέλο αναπτύχθηκε για να υποστηρίξει αυτή τη δουλειά. Η δομή του περιλαμβάνει δύο κεφάλαια και διαφοροποιείται ανάμεσα σε κύριες και παράπλευρες διαδικασίες. Θεωρείται ότι οι κύριες διαδικασίες υπάρχουν σε κάθε επιχείρηση και οι παράπλευρες διαδικασίες μπορούν να αναγνωριστούν αλλά δεν πρέπει να υπάρχουν απαραίτητα σε αυτό το είδος των επιχειρήσεων.
- 4) «Επικέντρωση στους πελάτες και τους προμηθευτές». Μια μικρομεσαία επιχείρηση, δεν είναι εύκολο να θέσει όρους στους προμηθευτές της ή ακόμα και να τους αξιολογήσει.

- 5) «Συγκριτική αξιολόγηση και συνεχής βελτίωση». Παρόλο που η συγκριτική αξιολόγηση δεν είναι μέρος ενός συστήματος διαχείρισης, προσφέρει πολλές λύσεις με στόχο την αξιολόγηση της απόδοσης και των προβλημάτων που εμφανίζονται σε επιχειρήσεις παρόμοιας εμπορικής γραμμής.

7.3.4 Το EMS Club Model

Το Environmental Management Systems Club (2002) στο Norwich έχει αναπτύξει ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα εκπαίδευσης διάρκειας δώδεκα μηνών, το οποίο προσφέρει βοήθεια στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ώστε να βελτιώσουν τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις. Το μοντέλο περιλαμβάνει επιθεωρήσεις, ουσιαστικούς ελέγχους και δέκα σεμινάρια με πρακτική εξάσκηση και καθορισμό καθηκόντων. Τα σεμινάρια προμηθεύουν τη γνώση και τις ικανότητες που θα καταστήσουν ικανές τις SMEs να ολοκληρώσουν ένα EMS που βασίζεται στις απαιτήσεις των προτύπων ISO 14001:2004 και EMAS. Ωστόσο, μερικά από αυτά λαμβάνουν υπόψη τους θέματα ποιότητας και υγιεινής και ασφάλειας. Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται τα στοιχεία που περιλαμβάνει το EMS Club Model και οι συνδέσεις τους με το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης.

Seminars and Briefing Papers	Links to Integrated Management Systems
1.1 Introduction to EMS	Reference made to reducing bureaucracy by intergrating management processes into one system or building on existing management systems
1.2 Continuous Improvement Spiral	Can be applied to any management system
1.3 Environmental Issues	Links to H&S management where appropriate
1.4 Initial Environmental Review (IER)	Existing management systems are investigated to ensure that the EMS builds on existing processes and does not add another layer of management
2.1 Environmental Law	Discusses other issues where appropriate (e.g. H&S for COSHH regulations; EIA & Planning regulations)
2.2 Waste Regulation	Includes storage and hence H&S issues
2.3 Permits and Licences	
3.1 Legislative Control	SMEs are asked which additional legislation they would like to include - can include anything such as food hygiene, H&S planning etc.
3.2 Writing an Environmental Policy	Reference made to using existing policies as a framework and also producing an integrated policy, but emphasizing the need not to marginalize issues as a consequence. Discussion undertaken in reviewing exercise as to what are essentially health and safety issues and what are environmental issues
3.3 Environmental Programmes	Whilst it is aimed at ISO 14001, it can also include ISO 9000:2000, OHSAS 18001/BS 8800 or any other management system where action is required by specified deadlines
4.1 Operational Control	The processes can be applied to any management system
5.1 Training Assessment and Management	The processes can be applied to any management system
5.2 Roles and Responsibilities	The processes can be applied to any management system
5.3 Self-Assessment and Management	Can be also used to assess gaps between existing management systems and any other ISO based standard
5.4 Emergency Planning	The processes can be applied to any management system
6.1 Project Assessment	The processes can be applied to any management system
6.2 Mass Balance Equations	Can be linked to QMS
7.1 Risk Management and Risk Register	A risk register that is capable of handling all business risks is put together
8.1 Procurement	Production of a system based on an integrated assessment process (but only provides the question set for Environment)
8.2 Measuring and monitoring	The processes can be applied to any management system - but this would need to be informed by the delegates
8.3 Communications	The processes can be applied to any management system
9.1 Auditing Skills and Corrective Action	The processes can be applied to any ISO based management system
9.2 Management Review	The processes can be applied to any ISO based management system
9.3 Environmental reporting	The processes can be applied to any management system
9.4 Environmental manual	
10 Site Audit	Can include H&S where the two disciplines interface

8. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ – ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι να αποκτήσουμε μια εμπειρική εικόνα για τα IMS (Integrated Management Systems) σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις στον ελλαδικό χώρο καθώς και να αντιληφθούμε τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζουν οι επιχειρήσεις τέτοιου είδους τα συστήματα διαχείρισης.

Η συγκεκριμένη έρευνα μπορεί να αποδειχθεί αρκετά σημαντική διότι μέσα από αυτή μπορούν να εξαχθούν πολύτιμα συμπεράσματα για το ποια πλεονεκτήματα και ποια μειονεκτήματα προσφέρουν τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και ποια εμπόδια συναντά μια επιχείρηση που έχει ως στόχο την «υιοθέτηση» αυτών των συστημάτων.

Προκειμένου να προσεγγισθούν με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια οι παραπάνω στόχοι συντάχθηκε ερωτηματολόγιο σε δύο βασικά τμήματα.

- Στο πρώτο τμήμα σκοπός είναι να αποκτήσουμε γενικές πληροφορίες για την κάθε εταιρεία και τα συστήματα διαχείρισης που ήδη εφαρμόζει. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά ζητούνται λεπτομέρειες που σχετίζονται με τη φύση της κάθε εταιρείας (π.χ. τον αριθμό των υπαλλήλων που εργάζονται σε αυτή ή το είδος των δραστηριοτήτων της). Οι ερωτήσεις που ακολουθούν σχετίζονται με τα συστήματα διαχείρισης που εφαρμόζει η κάθε εταιρεία (Ποιότητα, Περιβάλλον, Υγιεινή και Ασφάλεια), αν αυτά λειτουργούν χωριστά ή αν είναι ολοκληρωμένα. Επίσης, αναζητούνται οι λόγοι για τους οποίους μια επιχείρηση δεν έχει εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης (σε περίπτωση που συμβαίνει κάτι τέτοιο). Ένας ακόμη τομέας που καλύπτεται είναι τα προσόντα και η θέση εργασίας του ατόμου που είναι υπεύθυνο για το κάθε σύστημα

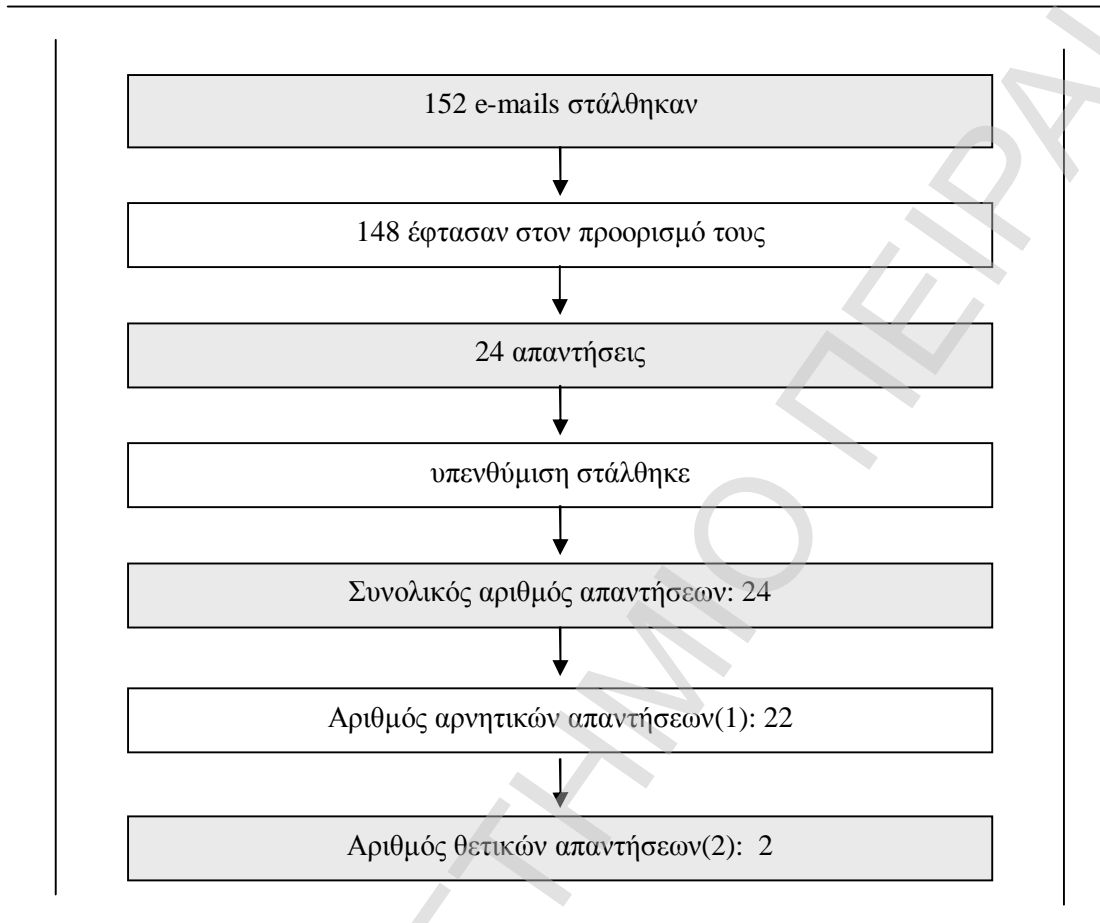
- Το δεύτερο τμήμα αναφέρεται στις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν ήδη ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Καλύπτονται θέματα σχετικά με το ποια συστήματα διαχείρισης έχει εφαρμόσει η κάθε επιχείρηση, καθώς και αν υπήρξε κάποια υποστήριξη ή καθοδήγηση από εξωτερικό οργανισμό. Προσδιορίζονται ακόμη τα κίνητρα που οδήγησαν κάθε επιχείρηση στην εφαρμογή ενός IMS και αν τα αναμενόμενα οφέλη αποκτήθηκαν.

Το ερωτηματολόγιο συνοδευόταν από μία σύντομη επιστολή, η οποία αναφερόταν στη φύση της εργασίας μας, υπογράμμιζε τη σημασία της ανταπόκρισης καθώς επίσης και το γεγονός ότι οποιαδήποτε πληροφορία δινόταν, θα διαχειριζόταν με απόλυτη εμπιστευτικότητα και ανωνυμία. (βλ. Παράρτημα Α')

Ένας αριθμός μικρομεσαίων επιχειρήσεων εντοπίστηκε μέσω του «Καταλόγου Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης» του ΕΛΟΤ (βλ. Παράρτημα Β') και προσεγγίσθηκε αρχικά με e-mail και στη συνέχεια μέσω τηλεφώνου. Μία υπενθύμιση στάλθηκε μετά από δύο εβδομάδες ως συνέπεια της χαμηλής ανταπόκρισης των αρχικών e-mail.

Παρόλο που δόθηκε μεγάλη έμφαση στη σημασία των αποτελεσμάτων της έρευνας για μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ο αριθμός των απαντήσεων ήταν πολύ περιορισμένος.

Το Διάγραμμα δείχνει τη διαδικασία που ακολουθήθηκε καθώς και την ανταπόκριση των επιχειρήσεων.



Διάγραμμα 8.1 : Διαδικασία Έρευνας

- (1):Μη εφαρμογή IMS
- (2):Εφαρμογή IMS

8.1 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας

8.1.1 Βαθμός απόκρισης στην έρευνα

Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα στην μεθοδολογία, παρόλο που δόθηκε μεγάλη έμφαση στη σημασία των αποτελεσμάτων της έρευνας για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ο αριθμός των απαντήσεων ήταν πολύ περιορισμένος.

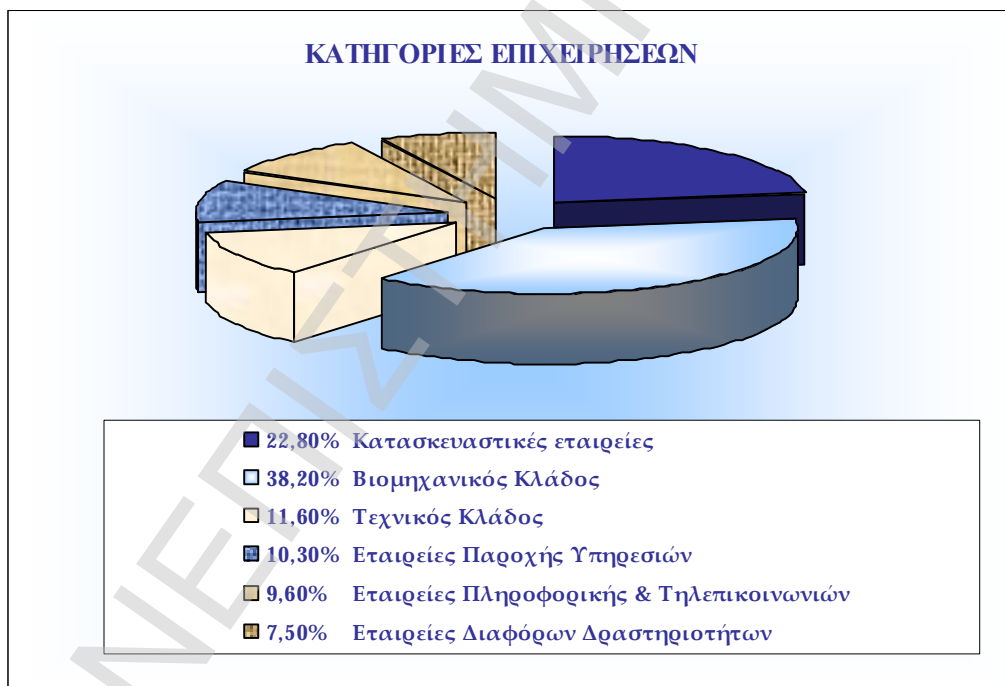
Συγκεκριμένα, από τις 148 εταιρείες που προσεγγίστηκαν, μόνο το 16,22% (24 επιχειρήσεις) ανταποκρίθηκαν θετικά. Σύμφωνα με τον ορισμό που δόθηκε για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι περισσότερες από αυτές (σε ποσοστό 71,80%) θεωρούνται Μεσαίες Εταιρείες ενώ οι υπόλοιπες κατατάσσονται στις Μικρομεσαίες Εταιρείες (ποσοστό 28,20%).

Υπενθυμίζεται ότι τα κριτήρια με τα οποία έγινε ο διαχωρισμός των παραπάνω εταιρειών είναι μόνο ο αριθμός των εργαζομένων (0-49 Μικρομεσαία Εταιρεία, 50-249 Μεσαία Εταιρεία).

Το χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης των εταιρειών, δείχνει ξεκάθαρα την έλλειψη γνώσης και την απουσία πληροφόρησης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων σχετικά με τα Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης (IMS). Το συμπέρασμα αυτό συνδέεται περισσότερο με τις μικρομεσαίες εταιρείες (0-49 εργαζόμενοι), όχι μόνο γιατί το μεγαλύτερο ποσοστό εταιρειών που ανταποκρίθηκε ανήκει στις Μεσαίες (50-249 εργαζόμενοι), αλλά και γιατί όπως θα δούμε παρακάτω μόνο δύο μικρομεσαίες εταιρείες εφαρμόζουν κάποιο Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (IMS).

Με βάση τις απαντήσεις που λάβαμε, οι επιχειρήσεις που ανταποκρίθηκαν προέρχονται από διάφορους κλάδους, ως εξής :

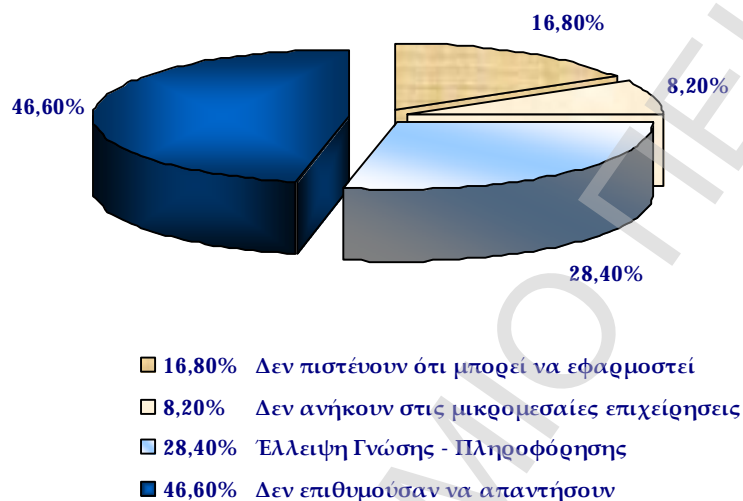
- Ø ποσοστό 38,20 % από τον Βιομηχανικό Κλάδο
- Ø ποσοστό 22,80 % από τον κλάδο των Κατασκευαστικών Εταιρειών
- Ø ποσοστό 11,60 % από τον Τεχνικό Κλάδο (Τεχνικές Μελέτες – Έρευνα)
- Ø ποσοστό 10,30 % από την Παροχή Υπηρεσιών
- Ø ποσοστό 9,60 % από τον Τομέα Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών και
- Ø ποσοστό 7,50 % από εταιρείες διάφορων δραστηριοτήτων (διαγνωστικά / θεραπευτικά κέντρα, μεταφορές εγγράφων, πακετάρισμα, βιβλιοδεσίες, εκτυπώσεις κλπ.).



Διάγραμμα 8.2: Κατηγορίες επιχειρήσεων

Πρέπει να σημειώσουμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό 26,4% των επιχειρήσεων που προσεγγίστηκαν απάντησαν αρνητικά. Συγκεκριμένα 39 επιχειρήσεις αποφάσισαν να μην απαντήσουν το ερωτηματολόγιο για τους λόγους που φαίνονται στο Διάγραμμα 8.3 που ακολουθεί :

ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΟΔΗΓΗΣΑΝ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΣΕ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

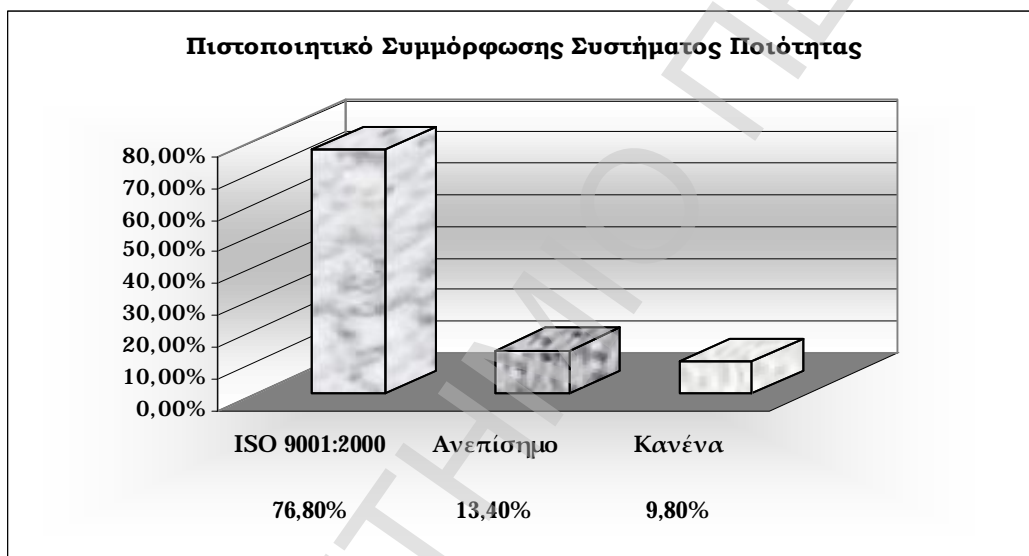


Διάγραμμα 8.3: Λόγοι που οδήγησαν τις εταιρείες σε αρνητικές απαντήσεις

Όπως βλέπουμε καθαρά στο παραπάνω διάγραμμα οι επιχειρήσεις που δεν επιθυμούσαν να απαντήσουν αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό (46,60%). Αρκετά μεγάλο ποσοστό (28,40%) συγκεντρώνει και η έλλειψη γνώσης ή η ανεπαρκής πληροφόρηση των επιχειρήσεων καθώς όπως διαπιστώσαμε οι περισσότερες εταιρείες πιστεύουν ότι δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να συμμετάσχουν σε μια τέτοιου είδους έρευνα, ενώ το 16,80% πιστεύουν ότι είναι πολύ μικρές για να εφαρμόσουν κάποιο από τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης. Τέλος, τρεις από τις επιχειρήσεις που προσεγγίστηκαν μέσω e-mail απάντησαν ότι δεν ανήκουν στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, λάθος που ήταν σχετικά αναμενόμενο βάσει του πολυάριθμου δείγματος των επιχειρήσεων που συγκεντρώσαμε.

8.1.2 Εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης

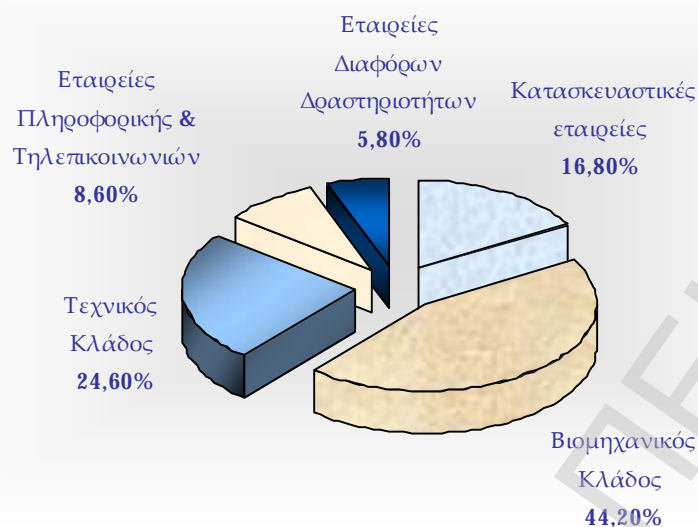
Το παρακάτω διάγραμμα δείχνει τους διαφορετικούς τύπους Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (QMS), που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας. Όπως ήταν αναμενόμενο οι περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ποσοστό 76,80%) εφαρμόζουν το πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (QMS) ISO 9001:2000. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο ότι το συγκεκριμένο πρότυπο είναι ουσιαστικά η προϋπόθεση για συνεργασία με μεγαλύτερες επιχειρήσεις.



Διάγραμμα 8.4: Πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2000.

Ένα ποσοστό 9,80% των επιχειρήσεων δεν ακολουθούν κανένα Πρότυπο Συστήματος Ποιότητας, οι μισές εκ των οποίων πρέπει να τονίσουμε ότι ανήκουν στις εταιρείες Παροχής Υπηρεσιών, ενώ από την άλλη ένα αξιόλογο ποσοστό 13,40% ακολουθεί κάποιο ανεπίσημο πρότυπο Ποιότητας. Το μεγάλο ποσοστό 76,80% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με πρότυπο ISO 9001:2000 μας δείχνει ότι έχει κυριαρχήσει στην αγορά και επεκτείνεται σε όλους τους κλάδους των επιχειρήσεων (βλ. Διάγραμμα 8.4)

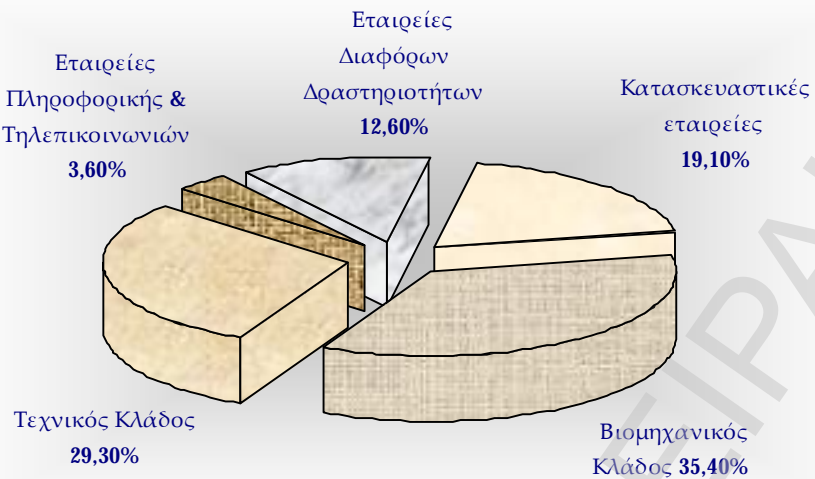
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2000



Διάγραμμα 8.5: Κατηγορίες Εταιριών με Πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2000.

Η εικόνα ανάμεσα στις επιχειρήσεις που έχουν υιοθετήσει το πρότυπο ISO 14001:2004 δεν διαφοροποιείται σημαντικά από εκείνες που έχουν επιλέξει το πρότυπο ISO 9001:2000. Πιο συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι ο βιομηχανικός και ο τεχνικός κλάδος κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό (35,40% και 29,30% αντίστοιχα). Παρόλο που ο κατασκευαστικός κλάδος παρουσιάζει σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις το ποσοστό του είναι αρκετά χαμηλό (19,10 %).

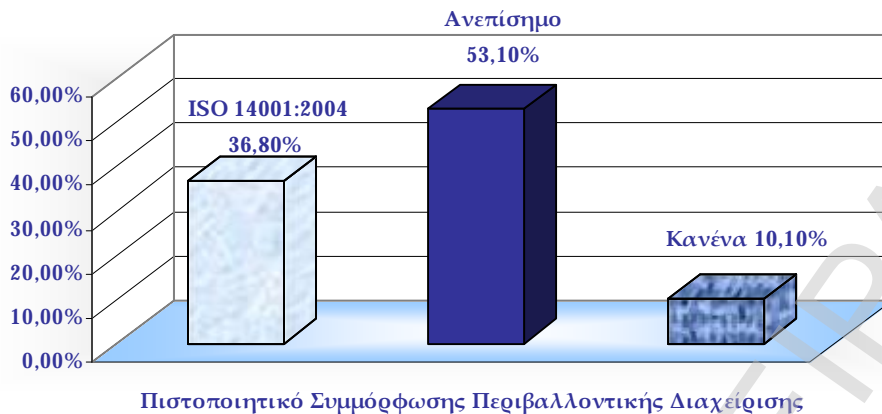
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 14001:2004



Διάγραμμα 8.6: Κατηγορίες Εταιριών με Πρότυπο Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2004.

Στο σύνολο των επιχειρήσεων, ένα αξιόλογο ποσοστό 36,80% έχει υιοθετήσει το πρότυπο ISO 14001:2004 ενώ ένα ποσοστό 10,10% των επιχειρήσεων δεν ακολουθούν κανένα πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

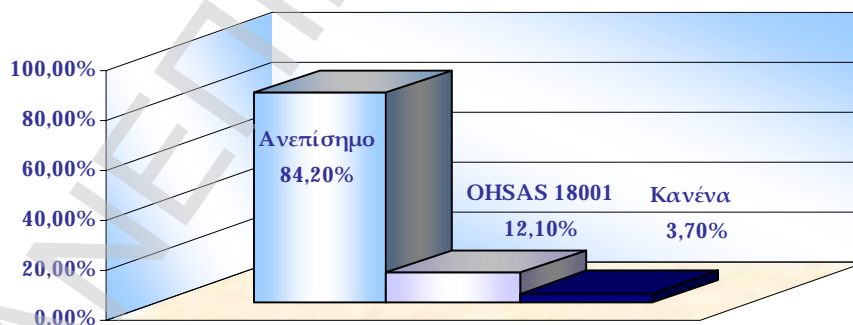
Παρατηρούμε, εντούτοις, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (53,10%) των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ακολουθεί κάποιο ανεπίσημο πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, γεγονός που επιβεβαιώνει την άποψη ότι το σημαντικότερο πρόβλημα υιοθέτησης ενός προτύπου είναι η ανεπαρκής πληροφόρηση και η έλλειψη γνώσης.



Διάγραμμα 8.7: Πρότυπο Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2004.

Όσον αφορά στα Συστήματα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας, οι περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις εμφανίζεται να έχουν υιοθετήσει ένα ανεπίσημο H&SMS (ποσοστό 84,20%). Η διαπίστωση αυτή έρχεται σε συμφωνία με μία επιστημονική έρευνα που είχε γίνει από τον Vassie το 2000 και αφορά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στο Norwich (στη συγκεκριμένη περίπτωση, το 80% των επιχειρήσεων είχε μία ανεπίσημη στρατηγική ασφάλειας, διαχείριση κινδύνου και αναφοράς ατυχημάτων).

Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Υγιεινής & Ασφάλειας



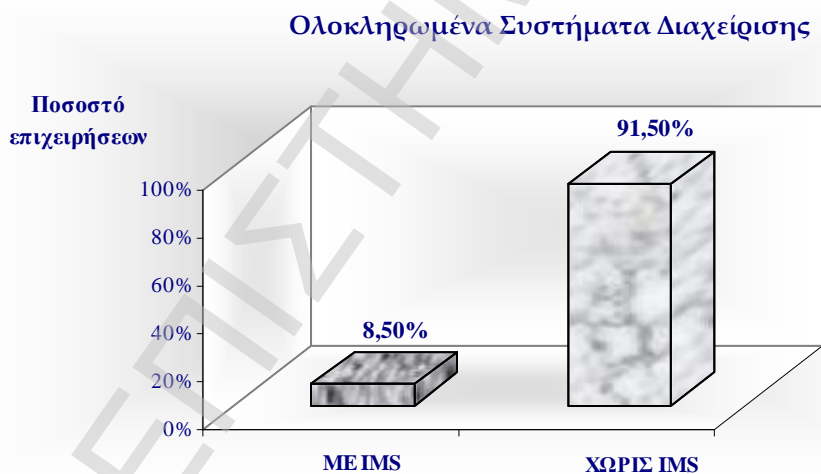
Διάγραμμα 8.8: Πρότυπο Διαχείρισης Συστήματος Υγιεινής & Ασφάλειας ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001.

Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας για τα πρότυπα ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 & ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001 καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι εταιρείες που ανήκουν στο βιομηχανικό κλάδο κατέχουν τα μεγαλύτερα ποσοστά υιοθέτησης των παραπάνω προτύπων. Οι εταιρείες του τεχνικού κλάδου ακολουθούν ενώ οι κατασκευαστικές εταιρείες έρχονται τελευταίες.

8.1.3 Εφαρμογή Ολοκληρωμένων Συστημάτων Διαχείρισης

-Βαθμός εφαρμογής IMS

Από τις 24 μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι οποίες απάντησαν στο ερωτηματολόγιό μας, μόνο οι δύο δήλωσαν ότι εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Και οι δύο επιχειρήσεις ανήκουν στον βιομηχανικό κλάδο. Οι υπόλοιπες 22 δεν διαθέτουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης.



Διάγραμμα 8.9: Ολοκληρωμένα Συστήματα Διαχείρισης

Από τις δύο επιχειρήσεις που δήλωσαν ότι εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης η μία έχει ολοκληρώσει το περιβαλλοντικό σύστημα διαχείρισης με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας και η δεύτερη το σύστημα διαχείρισης ποιότητας με το σύστημα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας.

Γενικότερα, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες με το πρότυπο ISO 14001:2004 είναι πιο ανοιχτές στην ολοκλήρωση καθώς έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο, στο εξωτερικό, εταιρείες που έχουν εφαρμόσει το παραπάνω πρότυπο να διαθέτουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Αυτό πιθανώς υποδεικνύει ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις με ISO 14001:2004 είναι καλύτερα πληροφορημένες για τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης ή ότι το ISO 14001:2004 είναι μια πιο αποτελεσματική βάση από το ISO 9001:2000. Ωστόσο, η έλλειψη πληροφόρησης όσον αφορά στην ολοκλήρωση, καθώς και η διαφορετικότητα των επιχειρήσεων είναι οι πιο βασικοί λόγοι για τους οποίους δεν μπορούμε να εξάγουμε ασφαλή συμπεράσματα. Τέλος, παρόλο που κάθε επιχείρηση είναι υποχρεωμένη από το νόμο να ακολουθεί στρατηγική υγιεινής και ασφάλειας, καμία εταιρεία του δείγματος δεν έχει ολοκληρώσει EMS με H&SMS.

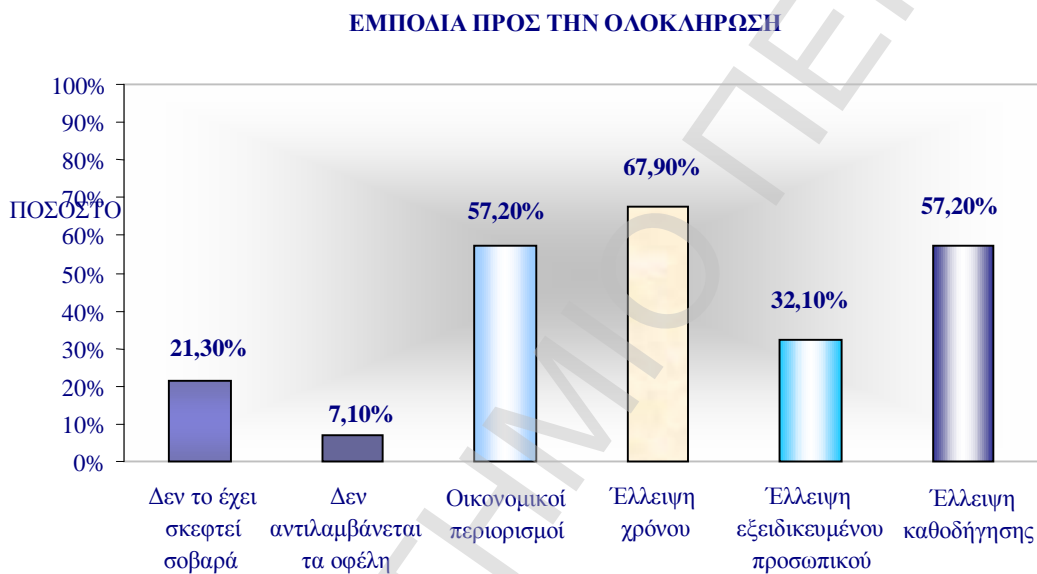
- Πλεονεκτήματα εφαρμογής IMS

Στη συνέχεια παραθέτουμε τα πλεονεκτήματα / οφέλη που καταγράψαμε από τις απαντήσεις των δύο επιχειρήσεων που δήλωσαν ότι εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης :

Και οι δύο εταιρείες θεωρούν ως κυριότερο όφελος της εφαρμογής ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης την συμμόρφωση με την Νομοθεσία. Ακολουθεί η βελτίωση στο επαγγελματικό τους προφίλ το οποίο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που κατέχουν έναντι άλλων εταιριών που δεν εφαρμόζουν IMS. Βλέπουμε ότι και οι δύο επιχειρήσεις εστιάζουν την προσοχή τους στην βελτίωση της παραγωγικής διαδικασίας που συνδέεται άμεσα με την αύξηση των κερδών, κίνητρα και οφέλη που θα έπρεπε να παρακινούν κάθε επιχείρηση που επιδιώκει την ανάπτυξη και την ολοκλήρωσή της.

-Εμπόδια εφαρμογής IMS

Το υψηλό ποσοστό των εταιρειών (91,5%) που δεν εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης είναι αποτέλεσμα των σημαντικών εμποδίων που συναντούν στο δρόμο προς την ολοκλήρωση. Αυτά τα εμπόδια προσδιορίστηκαν από τις επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν ένα IMS, όπως φαίνεται στο επόμενο Διάγραμμα :

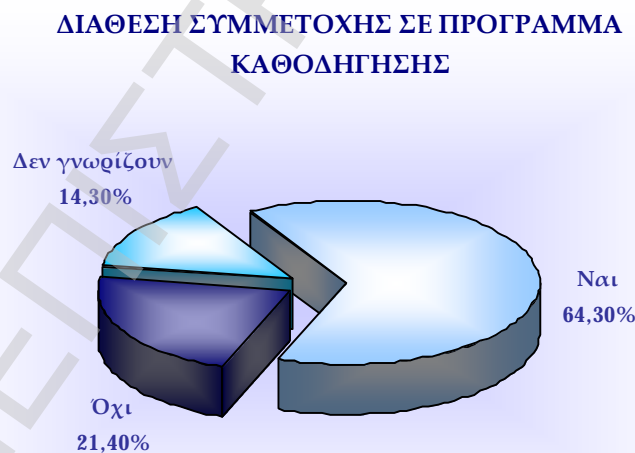


Διάγραμμα 8.10: Εμπόδια των SMEs προς την ολοκλήρωση

Η έλλειψη χρόνου (67,9%) φαίνεται να είναι το πιο σημαντικό εμπόδιο και ακολουθούν οι οικονομικοί περιορισμοί και η έλλειψη καθοδήγησης με το ίδιο ποσοστό (57,2%). Το 32,1% των επιχειρήσεων δεν διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό για να ολοκληρώσει τα συστήματα, το 21,3% δεν το έχει σκεφτεί ποτέ σοβαρά ενώ το 7,1% δεν θεωρεί ότι ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης θα είναι αποδοτικό.

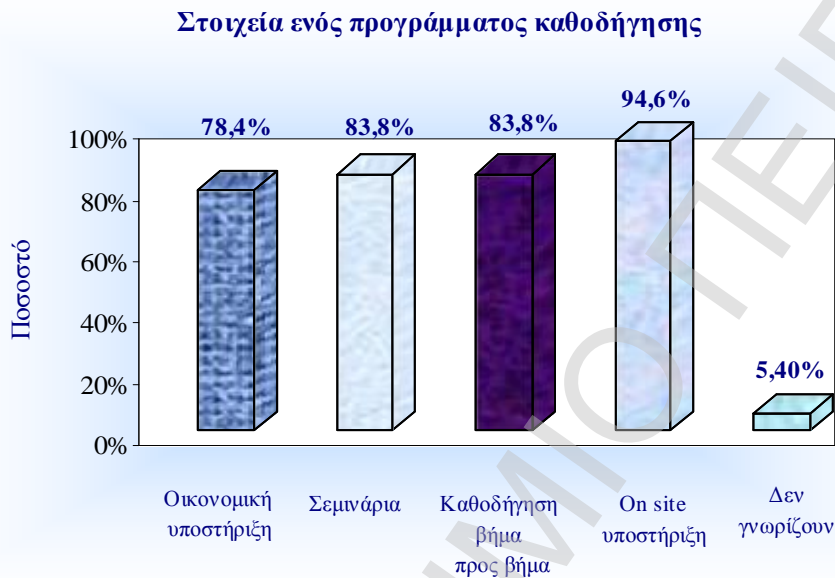
8.1.4 Συστήματα υποστήριξης / καθοδήγησης

Η έρευνα μας έδειξε ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις που δεν εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης είναι πρόθυμες να συμμετάσχουν ενεργά σε ένα πρόγραμμα καθοδήγησης με στόχο την ολοκλήρωση, όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 8.11: Διάθεση συμμετοχής των επιχειρήσεων σε πρόγραμμα καθοδήγησης προς την ολοκλήρωση

Στα πλαίσια της έρευνας που διεξήγαμε, ζητήσαμε από τις επιχειρήσεις να προτείνουν στοιχεία που ένα πρόγραμμα καθοδήγησης πρέπει να περιλαμβάνει με σκοπό να τις καταστήσει ικανές να εφαρμόσουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης.



Διάγραμμα 8.12: Στοιχεία ενός προγράμματος καθοδήγησης προς την ολοκλήρωση

Το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνει η on site υποστήριξη (94,6%), καθώς επίσης και η καθοδήγηση “βήμα προς βήμα” μαζί με τα σεμινάρια σε ίσο ποσοστό 83,8%. Η οικονομική υποστήριξη έρχεται τελευταία σε σύγκριση με τα υπόλοιπα στοιχεία, δεν μπορεί να αγνοηθεί όμως αφού το ποσοστό της είναι πολύ υψηλό (78,4%).

9. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

9.1 Βασικά Συμπεράσματα

Από την εμπειρική έρευνα που παρουσιάστηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, προκύπτει ότι τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης δεν έχουν «υιοθετηθεί» από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις παρόλο που η έννοια του ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης σε όρους διαχείρισης ποιότητας, περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς και υγιεινής και ασφάλειας διαδίδεται ολοένα και περισσότερο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι βασικότεροι λόγοι της μη «υιοθέτησης» των ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι: η έλλειψη χρόνου, ανθρώπινου δυναμικού και οικονομικών πόρων, το διαφορετικό στυλ διαχείρισης καθώς και η αντίληψη ότι τα συστήματα διαχείρισης είναι πολύ «επαναστατικά» με πολλές φορές αμφίβολα κέρδη.

Ωστόσο, πρέπει να τονίσουμε ότι οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις στερούνται πληροφόρησης σχετικά με τα οφέλη των ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης και χρειάζονται καθοδήγηση προκειμένου να τα εφαρμόσουν. Φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων δεν είναι σε θέση να κατανοήσει ότι η «υιοθέτηση» ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης όχι μόνο θα βελτιώσει τη διαχείριση τους και την εσωτερική τους αποτελεσματικότητα, αλλά θα συμβάλλει και στη μείωση του κόστους. Επιπλέον, αποκτώνται «εξωτερικά» πλεονεκτήματα ως αποτέλεσμα των καλύτερων επιδόσεων στην ποιότητα, το περιβάλλον, την υγιεινή και την ασφάλεια, όπως πχ. το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, η βελτίωση της θέσης της επιχείρησης στην αγορά καθώς και των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Αξιολογώντας τόσο τις βιβλιογραφικές πηγές όσο και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις απαντήσεις των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στο ερωτηματολόγιο που τους στάλθηκε, καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρίζουν άμεσης καθοδήγησης ώστε να κατανοήσουν την αναγκαιότητα υιοθέτησης ενός

ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης, αλλά κυρίως τα βήματα που οφείλουν να ακολουθήσουν ώστε να το «υιοθετήσουν» επιτυχώς.

Η έρευνα μας επίσης ανέδειξε τα σημεία που ένα αποτελεσματικό σύστημα καθοδήγησης πρέπει να περιλαμβάνει. Αρχικά, είναι απαραίτητο ένα εγχειρίδιο που να καλύπτει όλα τα στοιχεία ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης (από την εισαγωγή μέχρι την επιθεώρηση, και από το ανθρώπινο δυναμικό και τους πελάτες, στα προϊόντα και τις υπηρεσίες). Απαιτείται,εξάλλου, βήμα προς βήμα καθοδήγηση ώστε να εξασφαλιστεί η σωστή χρήση του εγχειριδίου.

Τέτοια συστήματα υποστήριξης υπάρχουν, ωστόσο δεν μπορούν να θεωρηθούν ως λεπτομερείς προσεγγίσεις προς την ολοκλήρωση. Επιπλέον, κανένα από αυτά δεν σχετίζεται με την οικονομική υποστήριξη που οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις χρειάζονται ώστε να κατευθυνθούν προς τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης.

9.2 Προτάσεις

Η εργασία μας είχε ως στόχο να παρουσιάσει τις βασικές θεωρητικές αρχές και την εμπειρική εικόνα των ολοκληρωμένων συστημάτων διαχείρισης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Παρόλο που ο βασικός στόχος έχει επιτευχθεί, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό, θα μπορούσε να επιχειρηθεί να πραγματοποιηθεί μία αντίστοιχη νέα έρευνα εντός ελληνικού χώρου και να γίνει μια στατιστική σύγκριση των αποτελεσμάτων. Χρήσιμη θα ήταν και μία έρευνα που θα αφορούσε και στις μεγάλες επιχειρήσεις.

Στα πλαίσια της προτεινόμενης έρευνας, παραθέτουμε ορισμένα ερωτήματα τα οποία θα ήταν χρήσιμο να απαντηθούν :

Ø Η ανάπτυξη ενός IMS για SMEs.

- Είναι εφικτό η ανάπτυξη ενός IMS να καλύψει συγκεκριμένες ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων;
Αν ναι, ποια στοιχεία πρέπει να περικλείει;

Ø Η βάση της ολοκλήρωσης.

- Ποιο σύστημα είναι, με βάση τη θεωρία, πιο κατάλληλο για να χρησιμοποιηθεί από μια μικρομεσαία επιχείρηση ως βάση για ολοκλήρωση;
- Ποιο χρησιμοποιούν στην πράξη;
- Υπάρχουν διαφορές ανάλογα με το είδος της επιχείρησης ;

Ø Η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων καθοδήγησης.

- Είναι η παρούσα υποστήριξη αρκετή;
- Λαμβάνονται υπόψη οι περιορισμένες οικονομικές δυνατότητες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων;
- Είναι τα υπάρχοντα μοντέλα καθοδήγησης κατάλληλα για όλα τα είδη των επιχειρήσεων ;
- Ποια είναι τα στοιχεία που θα έπρεπε οπωσδήποτε να περιλαμβάνει ένα σύστημα / μοντέλο καθοδήγησης, σύμφωνα με τις απόψεις των επιχειρήσεων;

Σχετικά με το τελευταίο ερώτημα, ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τις περιοχές / τομείς που ένα σχέδιο / μοντέλο υποστήριξης θα έπρεπε να περιλαμβάνει.

«Ιδανικό» μοντέλο υποστήριξης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ
1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ IMS	Εισαγωγή σε QMS,EMS,H&SMS Ανάλυση της νομοθεσίας και άλλων περιορισμών Ανάλυση των υπαρχόντων λειτουργικών μεθόδων, δραστηριοτήτων,υπηρεσιών, προϊόντων.	Όλοι οι υπάλληλοι & το management .
2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ των IMS	Περιεχόμενο των IMS σε θέματα στρατηγικής. Αντικειμενικοί στόχοι	Ομάδα management .
3.Λειτουργικές Διαδικασίες/Δημιουργία προϊόντος	Προσδιορισμός όλων των εργασιών Λειτουργικός έλεγχος	Project team
4. Ανθρώπινο Δυναμικό	Ρόλοι και Ευθύνες. Εκπαίδευση και σχέδιο ασφαλείας. Εσωτερική επικοινωνία	Project team
5.Θέματα που αφορούν στους πελάτες και την αλυσίδα εφοδιασμού	Προμήθειες. Ανάλυση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών Εξωτερική επικοινωνία και Πληροφόρηση	Project team
6. Μετρήσεις, Ανάλυση και Βελτιστοποίηση	Επιθεωρήσεις. Μέτρηση και παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας Συνεχής βελτίωση	Project team Όλο το προσωπικό

Η καθοδήγηση και η εκπαίδευση σε κάθε στοιχείο θα παρέχεται σε συγκεκριμένες ομάδες ατόμων κυρίως μέσα από σεμινάρια ή και από βιβλιογραφικές πηγές. Όλοι οι υπάλληλοι οφείλουν να έχουν κατά νου ότι το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης απαιτεί διαρκή βελτίωση η οποία επιτυγχάνεται με τη συμμετοχή όλου του προσωπικού. Επιπλέον, κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία μιας παραγωγικής ομάδας η οποία θα καλύπτει πλήρως

τους τομείς της ποιότητας, του περιβάλλοντος καθώς και της υγιεινής και ασφάλειας. Αυτή η ομάδα θα είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή και άρτια λειτουργία του IMS, καθώς επίσης και για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία. Η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία του συστήματος αφού συντελεί στην επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν και συμβάλει ουσιαστικά στην βελτιστοποίηση του συστήματος. Ένας ακόμη ρόλος που θα αναλάβει η παραγωγική ομάδα είναι και η διάδοση πληροφοριών σχετικά με το IMS στα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη. (πελάτες, προμηθευτές, κοινωνία κτλ.)

Ένα εμπόδιο το οποίο ανακύπτει είναι ότι τα μοντέλα καθοδήγησης τα οποία αναφέρθηκαν δεν χρησιμοποιούν το ίδιο πρότυπο ως βάση για τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης. Θεωρητικά, ένα IMS μπορεί να έχει ως βάση ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας, περιβαλλοντικής διαχείρισης ή υγιεινής και ασφάλειας, αλλά ποιο είναι το κατάλληλο; Ο Mackau (2003) είχε υποστηρίξει ότι η χρήση του προτύπου ISO 9001:2000 ως βάση είναι προτιμότερο για τον τομέα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων λόγω της παράδοσης του και του μεγάλου αριθμού των διαδικασιών που περιλαμβάνει. Ωστόσο, αν μία επιχείρηση έχει ήδη εφαρμόσει ένα πρότυπο, είναι πολύ πιθανό να διαλέξει αυτό ως βάση για το IMS. Τελικά, παρατηρούμε ότι ο Mackau είχε προτείνει ένα εμπειρικό μοντέλο το οποίο μπορεί επιτυχώς να εφαρμοστεί στον βιομηχανικό τομέα αλλά δεν αναφέρεται η επίδοξη του σε άλλους κλάδους όπως ο τεχνικός, ο κατασκευαστικός κτλ. Θα έπρεπε να ελεγχθεί το συγκεκριμένο μοντέλο σε επιχειρήσεις οι οποίες παράγουν μεγάλες ποσότητες αποβλήτων και συνεπώς έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Τέλος, ο τομέας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων αντιμετωπίζει οικονομικούς περιορισμούς. Για να κατορθώσουν να ξεπεράσουν αυτό το εμπόδιο μπορούν να εκμεταλλευτούν τη δυνατότητα που προσφέρουν προγράμματα τα οποία υποστηρίζουν οικονομικά την εφαρμογή των EMS και μετά να κάνουν ένα βήμα πιο μπροστά, με στόχο την ολοκλήρωση. Επίσης, οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να εργαστούν ομαδικά και να μοιραστούν το κόστος της εφαρμογής ενός IMS, ακολουθώντας με αυτό τον τρόπο το παράδειγμα τριάντα μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη Σουηδία που δημιούργησαν ένα κοινό ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης το οποίο είχε ως βάση το EMS. (Πηγή : *Hillary R. (2000) Small and medium-sized enterprises and the environment: Business Imperatives, Greenleaf Publishing.*)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ø **Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε. (ΕΛ.Ο.Τ.)** - Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας <http://www.elot.gr>
- Ø **Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε. (ΕΛ.Ο.Τ.)** - Ελληνικά & Διεθνή πρότυπα <http://www.elot.gr/>
- Ø **Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε. (ΕΛ.Ο.Τ.)** - Διεύθυνση Ποιότητας - Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων <http://www.elot.gr/quality>
- Ø **Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας (Τ.Ε.Ε.)** Τυποποίηση - Αρχείο Προτύπων [http://portal.tee.gr/portal/page/portal/SCIENTIFIC WORK/scient_typopoiisi](http://portal.tee.gr/portal/page/portal/SCIENTIFIC_WORK/scient_typopoiisi)
- Ø **ISO - International Organization for Standardization** - <http://www.iso.org>
- Ø **CEN - European Committee for Standardization**- <http://www.cenorm.be>
- Ø **ASTM - American society for testing and materials** - <http://www.astm.org>
- Ø **DIN - Deutsches Institut für Normung** - <http://www.din.de>
- Ø **Bureau Veritas Quality International** - Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης Ποιότητας <http://www.bureauveritas.com/>
- Ø **Ποιότητα** - άρθρο από το περιοδικό **Plant-management** <http://www.plant-management.gr/>
- Ø **Ammenberg J. - Borjesson B - Hjelm O. (2000) Joint EMS and Group Certification. Hillary R. (2000) ISO 14001: Case Studies and Practical Experiences. Chapter 5, Greenleaf, Sheffield**

Ø **Beechner A.B. – Koch J.E. (1997) Integrating ISO 9001 and ISO 14001. Quality progress, Vol.30,NO.2,PP.33-36**

Ø **Carter A. (2000) Integrating Quality, Environment, Health and Safety Systems with Customers and Contractors. Hillary R. (2000) ISO 14001: Case Studies and Practical Experiences. Chapter 17, Greenleaf, Sheffield**

Ø **Douglas A. – Glen D. (2000) Integrated management systems in small and medium enterprises. Total Quality Management, Vol.11, no 4-6,pp.686-690**

Ø **Environmental Management Systems (EMS) (2002) Introduction to Environmental Management Systems 1, School of Environmental Sciences, UEA**

Ø **Environmental Management Systems (EMS) Club (2002) Environmental Management Systems Report 2001-2002. The EMS Club, UEA, Norwich**

Ø **Griffith A. (1999) Developing an integrated management system for quality, safety and environment. (2000) Integrated management systems :a single management system solution for project control? Engineering, Construction and Architectural Management, Vo.l 7,no 3,pp.232-240**

Ø **Hillary R. (1999) Evaluation of Study Reports on the Barriers, Opportunities and Drivers for small and medium-sized enterprises in the Adotion of EMS. Department of Trade and Industry Environment Directorate. UK.**

Ø **Hillary R. (2000) Small and medium-sized enterprises and the environment: Business Imperatives, Greenleaf Publishing, Sheffield**

Ø **Mackau D. (2003) SME Integrated management systems: a proposed experiences model. The TQM Magazine, Vol. 15, no 1, pp. 43-51**

- Ø **Karapetrovic S. (2003) Musings on integrated management. *Measuring Business Excellence*, Vol. 7, no 1, pp. 4-13**
- Ø **Miles M.P. – Munilla L.S. – McClurg T. (1999) *The Impact of ISO 14000 Environmental Management Standards on Small and Medium Sized Enterprises. Journal of Quality Management*, Vol. 14, no 1, pp. 111-122.**
- Ø **O’Laoire D. (1995) *The Environmental Management Systems in Small and Medium Sized Enterprises using ISO 14000. Eco-Management and Auditing*, Vol.2, pp. 12-17.**
- Ø **Sabatini J. (2000) *In search of ISO. Automotive Manufacturing and Production*, Vol.112. Issue 3, p. 96.**
- Ø **Renzi M.F. – Cappelli L. (2000) *Intergration between ISO 9000 and ISO 14000: Opportunities and limits. Total Quality Management*, Vol. 11, no.4-6, pp. 849-856**
- Ø **Von Ahsen A. – Funck D. (2001) *Integrated management systems – Opportunities and Risks for Corporate Environmental Protection. Corporate Environmental Strategy*, Vol. 8, Issue 2. pp. 165-176.**
- Ø **Welford R. (1994) *Cases in Enviromental management and Business Strategy. Pitman Publishing, London.***
- Ø **Wilkinson G. – Dale B.G. (2001) *Integrated management systems: a model based on a total quality approach. Managing Service Quality*, Vol. 11, part 5, pp. 318-330.**
- Ø **BS 8800 (1996) *Guide to Occupational health nad safety management systems. British Standards Institute, London***
- Ø **Ralph Stuart, ‘Enviromental management systems in the 21th century’, *Chemical Health & Safety*, November / December 2000**
- Ø **G. Wilkinson – B.G. Dale, ‘Models of management system standards: a review of the intergration issues’ *International journal of management reviews*, Vol. 1, Issue 3, (279-298), 1999**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' :

ΕΡΕΥΝΑ : ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Από : Μεταπτυχιακό Φοιτητή κ. Ηλιάκη Βασίλειο
Σημασία: Υψηλή

ΕΡΕΥΝΑ : ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που διεξάγεται στο **Τμήμα Χημικών Μηχανικών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου** από τον φοιτητή του μεταπτυχιακού προγράμματος «Συστήματα Διαχείρισης Ενέργειας και Περιβάλλοντος» κ. Ηλιάκη Βασίλειο με επιβλέπουσα καθηγήτρια την κα Μαρία Μανδραράκα (Επικουρη καθηγήτρια Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου) σας αποστέλλουμε το παρακάτω ερωτηματολόγιο και επιθυμούμε να το συμπληρώσετε σε διάστημα τριών εβδομάδων από την ημερομηνία αποστολής του.

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι να αποκτήσουμε μια εμπειρική εικόνα για τα **IMS (Integrated Management Systems)** σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις στον ελλαδικό χώρο καθώς και να αντιληφθούμε τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζουν οι επιχειρήσεις τέτοιου είδους τα συστήματα διαχείρισης.

Η συγκεκριμένη έρευνα θεωρείται αρκετά σημαντική διότι μέσα από αυτή μπορούν να εξαχθούν πολύτιμα συμπεράσματα για το ποια πλεονεκτήματα και ποια μειονεκτήματα προσφέρουν τα ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και ποια εμπόδια συναντά μια επιχείρηση που έχει ως στόχο την «υιοθέτηση» αυτών των συστημάτων.

Προκειμένου να προσεγγισθούν με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια οι παραπάνω στόχοι συντάχθηκε ερωτηματολόγιο σε δύο βασικά τμήματα.

- Στο πρώτο τμήμα σκοπός είναι να αποκτήσουμε γενικές πληροφορίες για την κάθε εταιρεία και τα συστήματα διαχείρισης που ήδη εφαρμόζει. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά ζητούνται λεπτομέρειες που σχετίζονται με τη φύση της κάθε εταιρείας (π.χ. τον αριθμό των υπαλλήλων που εργάζονται σε αυτή ή το είδος των δραστηριοτήτων της). Οι ερωτήσεις που ακολουθούν σχετίζονται με τα συστήματα διαχείρισης που εφαρμόζει η κάθε εταιρεία (Ποιότητα, Περιβάλλον, Υγιεινή και Ασφάλεια), αν αυτά λειτουργούν χωριστά ή αν είναι ολοκληρωμένα. Επίσης, αναζητούνται οι λόγοι για τους οποίους μια επιχείρηση δεν έχει εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης (σε περίπτωση που συμβαίνει κάτι τέτοιο). Ένας ακόμη τομέας που καλύπτεται είναι τα προσόντα και η θέση εργασίας του ατόμου που είναι υπεύθυνο για το κάθε σύστημα
- Το δεύτερο τμήμα αναφέρεται στις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν ήδη ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης. Καλύπτονται θέματα σχετικά με το ποια συστήματα διαχείρισης έχει εφαρμόσει η κάθε επιχείρηση, καθώς και αν υπήρξε κάποια υποστήριξη ή καθοδήγηση από εξωτερικό οργανισμό. Προσδιορίζονται ακόμη τα κίνητρα που οδήγησαν κάθε επιχείρηση στην εφαρμογή ενός **IMS** και αν τα αναμενόμενα οφέλη αποκτήθηκαν.

Για τυχόν διευκρινήσεις ή πληροφορίες σχετικά με την έρευνα, αποστείλετε **e-mail** στην παρακάτω διεύθυνση: hliakis@yahoo.gr

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

«ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»

Οι πληροφορίες που θα δοθούν θα χρησιμοποιηθούν με απόλυτη εμπιστευτικότητα και ανωνυμία

Όνομα της εταιρείας : Τηλέφωνο :

Θέση αυτού που απαντά : Ημερομηνία :

Αριθμός των υπαλλήλων της εταιρείας :

Παρακαλώ δώστε σύντομες λεπτομέρειες για τις δραστηριότητες της εταιρείας σας :

Α' ΜΕΡΟΣ :

1) Τι είδους σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS) εφαρμόζει η εταιρεία σας ;

Ανεπίσημο ISO 9001:2000 Κανένα

Αν εφαρμόζει ISO 9001:2000 ποια ήταν η ημερομηνία πιστοποίησης; _____

2) Τι είδους σύστημα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας (H & HMS) εφαρμόζει η εταιρεία σας ;

Ανεπίσημο BS 8800 ΕΛΟΤ 1801/
OHSAS 18001 Κανένα

Αν εφαρμόζει BS 8800 ή ΕΛΟΤ1801/OHSAS 18001 ποια ήταν η ημερομηνία πιστοποίησης ; _____

3) Τι είδους σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS) εφαρμόζει η εταιρεία σας ;

Ανεπίσημο ISO 14001:2004 EMAS Κανένα

Αν εφαρμόζει ISO 14001:2004 ή EMAS ποια ήταν η ημερομηνία πιστοποίησης ; _____

4) Ποια είναι η θέση του ατόμου που είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή κάθε συστήματος διαχείρισης ;

EMS

QMS

H&HMS

5) Ποια είναι τα προσόντα του ατόμου που είναι υπεύθυνο για κάθε σύστημα διαχείρισης ;

EMS

QMS

H&HMS

6) Εφαρμόζει η εταιρεία σας αυτή τη στιγμή ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης (IMS);

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Αν απαντήσατε ναι , προχωρήστε στις ερωτήσεις 7-10.

Αν απαντήσατε όχι, γιατί ;

Δεν το έχει σκεφτεί

Το έχει σκεφτεί, αλλά δεν διέκρινε ουσιαστικά οφέλη

Οικονομικοί περιορισμοί

Έλλειψη χρόνου

Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού

Έλλειψη σωστής πληροφόρησης

Κάτι άλλο

Είναι η εταιρεία σας ενήμερη για τη διαθέσιμη οδηγία και το υποστηρικτικό σχέδιο, που καθιστά ικανές τις μικρές επιχειρήσεις να εφαρμόσουν συστήματα διαχείρισης (EMS, QMS, H&SMS ή IMS);

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Θα ενδιαφερόταν η εταιρεία σας να συμμετάσχει σε ένα υποστηρικτικό σχέδιο, το οποίο θα καθιστούσε ικανές τις μικρές επιχειρήσεις να εφαρμόσουν ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Τι είδους στοιχεία νομίζετε ότι ένα τέτοιο υποστηρικτικό σχέδιο πρέπει να περιλαμβάνει ;

- Οικονομική υποστήριξη
- Εκπαίδευση και σεμινάρια για το προσωπικό
- Οδηγίες βήμα προς βήμα
- Υποστήριξη on-line με περιοδική επανεξέταση της προόδου

Κάτι άλλο

Β' ΜΕΡΟΣ :

Παρακαλώ απαντήστε στις ακόλουθες ερωτήσεις αν η εταιρεία σας διαθέτει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης.

7) Ποια συστήματα διαχείρισης έχει ολοκληρώσει η εταιρεία σας ;

- EMS και QMS
- QMS και H&SMS
- EMS και H&SMS
- EMS, QMS και H&SMS

8) Χρησιμοποίησε η εταιρεία σας κάποια οδηγία ή κάποιο υποστηρικτικό σχέδιο για να εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ;

- ΝΑΙ**
- ΟΧΙ**

Σε ποιο υποστηρικτικό σχέδιο συμμετέχει η εταιρεία σας ;

- EMS Club model
- Εμπειρικό Μοντέλο Mackau

Κάποιο άλλο

9) Ποια ήταν τα κίνητρα / οφέλη της εταιρείας σας από την ολοκλήρωση των συστημάτων ;

- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Απαίτηση πελατών
- Βελτίωση της δημόσιας εικόνας της επιχείρησης
- Μείωση του κόστους
- Μείωση της γραφειοκρατίας
- Ορθολογικότερη διαχείριση του εξοπλισμού και της παραγωγικής διαδικασίας

Κάτι άλλο

10) Νομίζετε ότι η εταιρεία σας απέκτησε όλα τα αναμενόμενα οφέλη ;

- ΝΑΙ** **ΟΧΙ**

Αν απαντήσατε όχι, γιατί νομίζετε ότι συνέβη αυτό ;

- Ασυμφωνία ανάμεσα στα συστήματα
- Έλλειψη εμπλοκής από τους υπαλλήλους
- Έλλειψη ενός έμπειρου manager

Κάτι άλλο

Ευχαριστούμε πολύ για τον χρόνο που αφιερώσατε ώστε να συμπληρώσετε το παραπάνω ερωτηματολόγιο. Παρακαλούμε να αποθηκεύσετε το αρχείο και να το αποστείλετε με e-mail στην παρακάτω διεύθυνση:

hliakis@yahoo.gr

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΕΛΟΤ)**

**Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Ποιότητας**

Επωνυμία επιχείρησης	Πεδίο εφαρμογής	Πρότυπο αναφοράς	Ημ/νια Λήξης
ΑΕΟΛΟΣ TRAVEL - TRANSPORT DEPARTMENT	Μεταφορά επιβατών με οχήματα	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/10/2006
AIR LIQUIDE HELLAS A.E.B.A.	Παραγωγή, εμπορία και διανομή υγροποιημένων αερίων (N ₂ , O ₂ , Ar, CO ₂) σε υγρή και αέρια (N ₂ , O ₂) μέσω αγωγού φάση. Παραγωγή, εμφιάλωση, πώληση και διανομή βιομηχανικών αερίων, αερίων για ιατρική χρήση και ξηρού πάγου. Εμπορία και διακίνηση, εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη ιατροτεχνολογικών προϊόντων και συστημάτων διανομής αερίων για ιατρική χρήση	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/1/2007
ALGOSYSTEMS A.E.	Σχεδιασμός, εγκατάσταση, υποστήριξη δικτύων φωνής και δεδομένων. Σχεδιασμός και υλοποίηση ολοκληρωμένων έργων πληροφορικής. Εμπορία ηλεκτρονικών υπολογιστών. Εμπορία και εγκατάσταση οργάνων πεδίου. Σχεδιασμός, εγκατάσταση και συντήρηση συστημάτων εποπτικού ελέγχου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/09/2006
APIVITA A.E.B.E.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, marketing και πωλήσεις καλλυντικών προϊόντων. Παρασκευή ημιετοιμών ελαίων και λωσιών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	17/12/2008
BIOS AGROSYSTEMS A.B.E.E.	Παραγωγή και επεξεργασία σπόρων (βαμβακόσπορου και σιτόσπορου)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/10/2006
BP HELLAS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία λιπαντικών και εμπορία συναφών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/11/2006
CALSTA ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΕΝΔΥΜΑΤΩΝ	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία ειδών επαγγελματικής ένδυσης και εμπορία υλικών κατασκευής τους. Εμπορία ειδών ατομικής προστασίας εργαζομένων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	28/11/2008
CHEMO HELLAS Ε.Π.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, συσκευασία και εμπορία εξειδικευμένων χημικών προϊόντων για τη ναυτιλία και τη βιομηχανία	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	08/05/2009
COMPACT A.E.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση, τοποθέτηση και τεχνική υποστήριξη συνθετικών κουφωμάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006
COSMOTE - ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	Αρχική ενεργοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών COSMOKAPTA, παροχή πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου 131. Εγγραφή συνδρομητών και διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων ακυρώσεων συμβολαίων/προγραμμάτων ανανέωσης συσκευών συνδρομητών COSMOTE. Διαχείριση προμηθειών και συμβάσεων COSMOTE. Σχεδιασμός, υλοποίηση, λειτουργία και συντήρηση του δικτύου. Λειτουργία/συντήρηση των συστημάτων υπηρεσιών της COSMOTE	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006

DEGUSSA ΧΗΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	Παραγωγή και εμπορία χημικών προϊόντων για χρήση σε έργα Πολιτικού Μηχανικού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/9/2006
DHL International Hellas Α.Ε.	Διεθνείς ταχυμεταφορές εγγράφων, δεμάτων και φορτίων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	
DOMUS Α.Ε.Β.Ε. ΚΛΕΙΘΡΟΠΟΙΪΑ	Σχεδιασμός, κατασκευή και εμπορία ειδών κλειθροποιίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	26/01/2007
ENVITEC Α.Ε.	Σχεδιασμός, κατασκευή και εγκαταστάσεις οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων, έργων οδοποιίας, πρασίνου και καθαρισμού, καθώς και έργων επεξεργασίας αποβλήτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	17/12/2006
FORMATEK COMPONENTS LTD	Σχεδιασμός, παραγωγή και πωλήσεις εντοιχισμένων και μη εντοιχισμένων επίπλων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	1/12/2007
FRIGOGLASS Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία επαγγελματικών ψυκτικών θαλάμων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	03/12/2006
FULGOR ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΚΑΛΩΔΙΩΝ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εγκατάσταση καλωδίων οπτικών ινών (χερσαίων και υποβρυχίων) και ηλεκτρικών καλωδίων ενέργειας (χαμηλής, μέσης και υψηλής τάσεως, χερσαίων και υποβρυχίων). Σχεδιασμός και παραγωγή καλωδίων τηλεπικοινωνιών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/9/2006
GENEPHARM Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και πωλήσεις φαρμακευτικών προϊόντων. Πωλήσεις ιατροτεχνολογικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2006
G-SYSTEMS, ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη: α) ηλεκτρονικών & τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, β) λογισμικού για τηλεπικοινωνιακά συστήματα και συστήματα μετρήσεων και γ) συστημάτων αντικεραυνικής προστασίας. Εμπορία και υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ηλεκτρονικών οργάνων και συστημάτων ελέγχου, μετρήσεων, επικοινωνιών και εξειδικευμένων εφαρμογών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	07/07/2006
HELLENIC CATERING Α.Ε.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη, παραγωγή, εμπορία και διανομή σαλατών, σαλτσών, dressings, σάντουιτς, κατεψυγμένων παρασκευασμάτων κρέατος και ετοιμών φαγητών, παγωτών, προϊόντων ζαχαροπλαστικής και αρτοζαχαροπλαστικής. Εμπορία και διανομή ειδών διατροφής	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/02/2007
"INFOTE" ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων ονομαστικών και επαγγελματικών τηλεφωνικών καταλόγων σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Καταχώρηση τηλεφωνικών στοιχείων συνδρομητών του ΟΤΕ στους ονομαστικούς καταλόγους του Οργανισμού. Πώληση και καταχώρηση διαφημίσεων στους τηλεφωνικούς καταλόγους του Οργανισμού (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) και διανομή των καταλόγων στα σημεία διάθεσης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/11/2006
"INFOTE" ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ Α.Ε.	Εκτύπωση, βιβλιοδεσία και διανομή Ονομαστικών και Επαγγελματικών Τηλεφωνικών Καταλόγων καθώς και εργασιών τρίτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/11/2006
JOHNSON & JOHNSON ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε.	Βιομηχανικός σχεδιασμός, παραγωγή και πώληση καλλυντικών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/9/2006
KANIKA HOTELS PUBLIC COMPANY LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας OLYMPIC LAGOON RESORT	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/2/2007

KANIKA HOTELS PUBLIC COMPANY LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας KANIKA PANTHEON HOTEL	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	26/11/2008
KANIKA HOTELS PUBLIC COMPANY LTD	Διαχείριση Ξενοδοχειακών Μονάδων του Ομίλου KANIKA HOTELS LTD	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/10/2008
KANTOR ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/01/2007
LANDIS + GYR A.E.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία συσκευών και συστημάτων μέτρησης ηλεκτρικής ενέργειας και αερίου, σε ολοκληρωμένη μορφή ή σε τμήματα, για επιχειρήσεις παροχής, διανομής και εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας και αερίου καθώς και για βιομηχανικούς και εμπορικούς πελάτες	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	11/11/2006
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας LEPTOS CORAL BEACH HOTEL	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/6/2006
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας KAMARES VILLAGE	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/9/2007
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας PAPHOS GARDENS APARTMENTS	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/9/2007
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας LEPTOS PAPHOS GARDENS	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/9/2007
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Διαχείριση ξενοδοχειακών μονάδων και τουριστικών διαμερισμάτων του Ομίλου LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/9/2007
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "ΠΑΝΟΠΑΜΑ"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	9/11/2007
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "LOUIS PHAETHON BEACH HOTEL"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/09/2006
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "LOUIS PRINCESS BEACH"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/06/2007
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "LOUIS NAUSICAA BEACH"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	26/04/2007
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "LOUIS IMPERIAL BEACH "	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/01/2007
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "HILTON PARK NICOSIA"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/02/2008
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "LOUIS APOLLONIA BEACH"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/05/2008
LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας LOUIS ALTHEA BEACH HOTEL	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	07/03/2009

LOUIS HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας LOUIS AYIOS ELIAS VILLAGE	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	29/03/2009
MEDITERRANEAN FOODS A.E.	Σχεδιασμός, παραγωγή, συσκευασία και εμπορία αρτυμάτων (ketchup , μαγιονέζα, μουςτάρδα, σάλτσες)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	17/02/2007
NEXANS ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή, εμπορία και τεχνική υποστήριξη καλωδίων ισχύος, τηλεφωνικών καλωδίων και καλωδίων οπτικών ινών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2008
OTEnet A.E.	Διαχείριση Έργων Ολοκληρωμένων Λύσεων. Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων, Ποιότητας και Προμηθειών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2008
PALAPLAST ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ - ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΣΩΛΗΝΩΝ ΚΑΙ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία θερμοπλαστικών εξαρτημάτων συστημάτων άρδευσης και εξαρτημάτων U-PVC σωλήνων πίεσεως μεταφοράς υγρών. Παραγωγή και πωλήσεις εύκαμπτων πλαστικών σωλήνων άρδευσης από πολυαιθυλένιο (PE) και σωλήνων πολυαιθυλενίου (PE), πολυπροπυλενίου (PP-R) ύδρευσης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/02/2007
SDC A.E.	Ανάπτυξη, σχεδιασμός, εμπορία και υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/07/2006
SOVEL ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΧΑΛΥΒΟΣ Α.Ε.	Παραγωγή μπιγιεττών και παραγωγή καλύβων οπλισμού σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	12/11/2006
SUNRISE HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας " SUNRISE BEACH HOTEL "	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/02/2009
SYNGENTA HELLAS A.E.	Εισαγωγή, ανασυσκευασία, αποθήκευση, εμπορία, διανομή και εξαγωγές αγροχημικών προϊόντων, προϊόντων δημόσιας υγείας και επεξεργασία ποντικοκτόνων. Εμπορία και αποθήκευση σπόρων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	30/01/2009
UNISYSTEMS ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Α.Ε.Ε.	Σχεδιασμός και παροχή υπηρεσιών ολοκλήρωσης συστημάτων. Πωλήσεις και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων μεταφοράς δεδομένων. Σχεδιασμός, ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/09/2006
VIMATEC - Ν. ΒΙΔΑΛΗΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία χημικών δομικών προϊόντων (πρόσθετα σκυροδέματος, βελτιωτικά κονιαμάτων, εποξειδικά συστήματα, έτοιμα κονιάματα, συγκολλητικά και αρμόστοκοι πλακιδίων, οικοδομικά χρώματα, στεγανωτικά υλικά, σφραγιστικά-συγκολλητικά αρμών)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/04/2008
VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, υλοποίηση, λειτουργία, συντήρηση και επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας, ασυρμάτων τεχνολογιών διασύνδεσης και δικτύων δεδομένων. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παροχή, πώληση τιμολόγηση και υποστήριξη προϊόντων/υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας, υπηρεσιών διασύνδεσης, υπηρεσιών δεδομένων και πρόσβασης διαδικτύου. Εμπορία εξοπλισμού κινητής επικοινωνίας και διαδικτύου. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και λειτουργία μηχανογραφικού κέντρου. Παροχή υπηρεσιών μετά την πώληση και υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	14/04/2008
VODAPRO CHEMICALS LTD	Σχεδιασμός και εφαρμογή ολοκληρωμένων λύσεων κατεργασίας νερού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/03/2008

XEROX HELLAS A.E.E.	Σχεδιασμός και παροχή ολοκληρωμένων λύσεων διαχείρισης εγγράφων. Πώληση, εγκατάσταση, συντήρηση και υποστήριξη εξοπλισμού δημιουργίας, διαχείρισης και παραγωγής εγγράφων. Εμπορία αναλωσίμων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/07/2006
A. & Φ. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Α.Ε. ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΑΓΩΓΙΚΗ ΚΟΖΑΝΗΣ	Εμπορία και τεχνική υποστήριξη γεωργικών ελκυστήρων HURLIMANN και εξαρτημάτων/ανταλλακτικών αυτών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/12/2007
A. & Φ. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Α.Ε. ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΑΓΩΓΙΚΗ ΚΟΖΑΝΗΣ	Εμπορία και τεχνική υποστήριξη αυτοκινήτων FORD και ανταλλακτικών αυτών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/12/2007
A. & Φ. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Α.Ε. ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΑΓΩΓΙΚΗ ΚΟΖΑΝΗΣ	Εμπορία ανταλλακτικών BOSCH	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/03/2009
ABB Α.Ε. - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΩΝ	Μελέτη, προμήθεια εξοπλισμού, κατασκευή, θέση σε λειτουργία και συντήρηση ηλεκτρομηχανολογικών έργων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006
ABB Α.Ε. - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ	Μελέτη και κατασκευή συστημάτων διανομής ηλεκτρικής ισχύος και αυτοματισμού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ	Σχεδιασμός, παραγωγή, πωλήσεις και διάθεση ετοιμου ξηρού κονιάματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2008
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ - ΛΑΤΟΜΕΙΟ ΞΗΡΟΠΕΜΑΤΟΣ	Εξόρυξη και θραύση πέτρας για το σχεδιασμό, παραγωγή και εμπορία αδρανών υλικών σκυροδέματος, κονιαμάτων, οδοποιίας και ασβεστοποιίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/05/2008
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ)	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία λευκού τσιμέντου πόρτλαντ	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/09/2006
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ)	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/11/2006
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΑΜΑΡΙΟΥ)	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	03/12/2008
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΠΑΤΡΑΣ)	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/10/2006
ΑΛΕΞ ΠΑΚ Α.Β.Ε.Ε.	Εμπορία και υποστήριξη μετά την πώληση μηχανημάτων - υλικών συσκευασίας και τεχνικών προϊόντων αποκλειστικής διάθεσης ή επωνυμίας "ALEX PAK". Λιανική πώληση προϊόντων (μη τροφίμων)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	27/04/2007
ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Β.Ε.Ε.	Παραγωγή και εμπορία ένυδρης/άνυδρης αλουμίνιας και κραμάτων πρωτόχυτου αλουμινίου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	27/01/2009
ΑΛΦΑ ΜΠΕΤΟΝ - ΑΦΟΙ ΑΛΑΦΟΓΙΑΝΝΗ Α.Β.Ε.Τ.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/12/2006
ΑΝΚΟ Α.Ε.	Μελέτη, σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, εγκατάσταση και υποστήριξη ηλεκτρονικού, τηλεπικοινωνιακού υλικού και λογισμικού εφαρμογών και παροχή υπηρεσιών εργαστηριακών μετρήσεων και δοκιμών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2008

ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ "ΗΡΑΚΛΗΣ"	Σχεδιασμός, παραγωγή, εμπορία κλίνκερ και τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	08/05/2009
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΚΗ ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΕΛΕΥΘ. ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ "ΓΕΩΡΓΙΟΣ Ε. ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ ΑΒΕΕ"	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία τεχνικών υφασμάτων παντός τύπου. Σχεδιασμός, κατασκευή και εμπορία προϊόντων για ειδικές εφαρμογές (σκηνές, αντίσκηνα, σάκοι ιματισμού, είδη εξάρτυσης, ένδυση, κλπ., για στρατιωτική ή μη χρήση)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	04/03/2007
ΑΡΧΕΤΥΠΟΝ Α.Ε. Εφαρμογές Πληροφορικής	Παροχή υπηρεσιών: α) σχεδιασμού, ανάπτυξης, προσαρμογής, μηχανικής και ελέγχου ποιότητας λογισμικού, β) μετάφρασης, γ) διαχείρισης και υποστήριξης έργων στους τομείς πληροφορικής και τεχνολογίας επικοινωνιών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/09/2006
ΑΦΟΙ ΧΑΪΤΟΓΛΟΥ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία χαλβά, ταχινιού, σησαμιού, μαρμελάδας, πραλινάτας (κρέμα φουντουκιού με κακάο), γκοφρέτες με γέμιση κρέμας, βανίλια, πετιμέζι, συσκευασία και εμπορία φρουκτόζης και γλυκόζης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/07/2006
ΒΑΜΒΑΚΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Α.Ε.	Πώληση και εγκατάσταση μηχανημάτων συσκευασίας, πεπιεσμένου αέρα και καρφωτικών συστημάτων. Πώληση αναλώσιμων συσκευασίας και καρφωτικών. Σχεδιασμός, πώληση και εγκατάσταση ειδικών κατασκευών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/12/2006
ΒΑΡΒΑΡΕΣΟΣ Α.Ε. ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΝΗΜΑΤΟΥΡΓΕΙΑ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και διάθεση βαμβακερών νημάτων πεννιέ, καρντέ και σύμμικτων νημάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/10/2006
ΒΑΣΣΑΡΑΣ Χ. & Α. Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και πώληση ενδυμάτων μόδας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/09/2006
ΒΙΑΝ Α.Ε.	Εμπορία, αποθήκευση και διανομή φαρμακευτικών προϊόντων, ιατροτεχνολογικών προϊόντων, συμπληρωμάτων διατροφής και διαιτητικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	11/12/2006
ΒΙΑΝΕΞ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και συσκευασία αντιβιοτικών φαρμακευτικών προϊόντων (κεφαλοσπορινούχων)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/10/2008
ΒΙΑΝΕΞ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, συσκευασία, ιατρική ενημέρωση, marketing , αποθήκευση, διανομή και πωλήσεις φαρμακευτικών προϊόντων [συμπεριλαμβανομένων αντιβιοτικών (κεφαλοσπορινούχων)], διαιτητικών προϊόντων και συμπληρωμάτων διατροφής. Marketing , πωλήσεις, αποθήκευση και διανομή ιατροτεχνολογικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	03/12/2008
ΒΙΑΣΦΑΛΤ - ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Παραγωγή, συσκευασία και εμπορία αναγεννημένων ορυκτελαίων και γράσων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	06/09/2006
ΒΙΟΛΑΝ Α.Ε.	Υπηρεσίες βιοχημικών αναλύσεων σε δείγματα ανθρώπινων βιολογικών υγρών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/03/2009
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΒΕΡΝΙΚΙΩΝ & ΧΡΩΜΑΤΩΝ - ΒΙΒΕΧΡΩΜ Δρ. ΣΤΕΦΑΝΟΣ Δ. ΠΑΤΕΡΑΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία οικοδομικών χρωμάτων (πλαστικά, βερνικοχρώματα), βιομηχανικών χρωμάτων, σπρέυς, βερνικιών και λακκών επιπλοποιίας και διαλυτικών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/02/2009

ΒΙΟΡΥΛ Α.Ε.	Ανάπτυξη και παραγωγή αρωμάτων και αρωμάτων τροφίμων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/05/2008
ΒΙΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΩΝ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία ανακυκλωμένου χαρτιού, χαρτονιού και χαρτοκιβωτίων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/09/2006
ΓΑΛΑΚΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΛΑΡΙΣΗΣ Α.Ε. "ΟΛΥΜΠΟΣ"	Συλλογή νωπού γάλακτος. Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγή παστεριωμένου γάλακτος, γάλακτος με κακάο, ξυνογάλακτος και γιαούρτης παραδοσιακού τύπου. Παστερίωση και εμφιάλωση φυσικού χυμού. Εμπορία και διανομή γαλακτομικών προϊόντων και φυσικού χυμού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/11/2006
ΓΑΛΛΑΞΙΔΙ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ Α.Ε.	Παραγωγή γόνου, πάχυνση, συσκευασία, εμπορία και διανομή νωπών ιχθυηρών (τσιπούρα, λαβράκι, φαγκρί, λυθρίνι, μυτάκι και συναγρίδα). Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων καλλιεργειών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	06/09/2006
ΓΕΝΕΡ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΡΓΟΛΗΠΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	Σχεδιασμός, κατασκευή και εγκατάσταση οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών / ενεργειακών έργων, τηλεπικοινωνιακών και ηλεκτρονικών έργων και έργων οδοποιίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	28/10/2006
ΔΕΛΤΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΑΓΩΤΟΥ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πωλήσεις και διακίνηση παγωτού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/02/2007
ΔΕΛΤΑ ΠΡΟΤΥΠΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, συσκευασία και αποθήκευση γαλακτοκομικών προϊόντων : γιαούρτης, επιδορπίων με βάση το γάλα, κρεμών και ρυζόγαλων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/11/2006
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Εμπορία ηλεκτρικής ενέργειας και διαχείριση μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας της ΔΕΗ	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/06/2008
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	Παροχή υπηρεσιών εσωτερικής, εξωτερικής επικοινωνίας, ενημέρωσης και δημοσίων σχέσεων, με σκοπό την ανάπτυξη και υλοποίηση της επικοινωνιακής πολιτικής της ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. (Δ.Ε.Η. Α.Ε.)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/12/2007
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. - Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΕΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ / ΤΟΜΕΑΣ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ - ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ	Επισκευή και ρύθμιση μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας, δεκτών, χρονοδιακοπών, ρελέ, φωτοδιακοπών, υποπροτύπων μετρητών, οργάνων και έλεγχοι Μ/Σ τάσεως και εντάσεως Μέσης και Χαμηλής τάσης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/01/2007
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ Α.Ε. / ΚΕΝΤΡΟ ΔΟΚΙΜΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ & ΠΡΟΤΥΠΩΝ (ΔΕΗ/ΚΔΕΠ)	Εργαστηριακές Δοκιμές: μηχανικές, φυσικές, μεταλλουργικές, ηλεκτρικές, εδαφομηχανικής, σκυροδέματος και χημικές αναλύσεις. Διακριβώσεις: ηλεκτρικών οργάνων/μεγεθών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/10/2007
ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε. - ΚΕΝΤΡΟ ΑΚΤΙΝΟΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗΣ ΟΓΚΟΛΟΓΙΑΣ	Παροχή Υπηρεσιών Ακτινοθεραπείας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	28/11/2006

ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε. - ΤΜΗΜΑ PET/CT	Παροχή διαγνωστικών απεικονιστικών υπηρεσιών εκτίμησης του μεταβολισμού και ανατομικού εντοπισμού παθολογικών εξεργασιών με συνδυασμό ποζιτρονιακού και αξονικού τομογράφου (PET/CT)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/05/2009
ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε. - ΤΜΗΜΑ ΑΣΟΝΙΚΗΣ, ΜΑΓΝΗΤΙΚΗΣ ΤΟΜΟΓΡΑΦΙΑΣ & ΟΣΤΕΟΠΟΡΩΣΗΣ	Παροχή ιατρικών διαγνωστικών και επεμβατικών υπηρεσιών απεικόνισης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/04/2008
ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ ΥΓΕΙΑ Α.Ε. - ΤΜΗΜΑ ΦΥΣΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ & ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	Σχεδιασμός και παροχή υπηρεσιών Φυσικής Ιατρικής και αποκατάστασης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΔΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΤΕΧΝ.ΕΜΠ.ΒΙΟΜ.ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΟΜΟΚΑΤ Α.Τ.Ε.	Σχεδιασμός, κατασκευή και εγκατάσταση οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων, έργων οδοποιίας, έργων καθαρισμού και επεξεργασίας νερού & υγρών, στερεών & αερίων αποβλήτων, έργα πρασίνου και σχεδιασμός και κατασκευή ιδιωτικών έργων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2008
ΔΟΥΡΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή, χονδρική εμπορία υποκαμίων και μπλουζών και χονδρική εμπορία ειδών ανδρικής ένδυσης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	28/07/2006
ΔΡΟΜΕΑΣ Α.Β.Ε.Ε.Α. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΕΠΙΠΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία επίπλων γραφείου και διαχωριστικών τοιχωμάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	18/10/2006
ΕΔΡΑΣΗ - Χ. ΨΑΛΛΙΔΑΣ Α.Τ.Ε.	Κατασκευή και εγκατάσταση οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ ενεργειακών έργων, έργων οδοποιίας γεωτρήσεων και πρασίνου και ειδικών γεωτεχνικών έργων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	17/09/2006
ΕΔΡΑΣΗ - Χ. ΨΑΛΛΙΔΑΣ Α.Τ.Ε. (ΤΟΜΕΑΣ ΒΑΡΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ)	Σχεδιασμός, παραγωγή και πωλήσεις στοιχείων από οπλισμένο σκυρόδεμα	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	01/03/2007
ΕΚΑΤ ΜΠΕΤΟΝ Α.Ε.	Παραγωγή και διάθεση έτοιμου σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	11/12/2008
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Σχεδιασμός, παραγωγή, διακίνηση, αποθήκευση και εμπορία λιπαντικών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/07/2006
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Εμπορία αεροπορικών καυσίμων. (Πωλήσεις και λειτουργία σταθμού ανεφοδιασμού καυσίμων)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/07/2006
ΕΛΛΙΣ - UNILEVER Α.Ε.	Παραγωγή και συσκευασία προϊόντων ντομάτας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/10/2007
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΜΥΝΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Β.Ε.Ε. (ΤΟΜΕΑΣ ΕΒΟ)	Σχεδιασμός και παραγωγή πυρίτιδων, προωθητικών γειμισμάτων, πυρομαχικών μεσαίων και μεγάλων διαμετρημάτων, πυραυλικών συστημάτων μικρού και μεσαίου βεληγεκούς	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΜΥΝΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Β.Ε.Ε. (ΤΟΜΕΑΣ ΕΒΟ)	Σχεδιασμός και κατασκευή φορητού οπλισμού, όλμων πυροβόλων και εξαρτημάτων αυτών και μεταλλικών μερών πυρομαχικών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΜΥΝΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Β.Ε.Ε. (ΤΟΜΕΑΣ ΕΒΟ)	Σχεδιασμός, παραγωγή και συντήρηση οπλικών αντιαεροπορικών και αντιαρματικών συστημάτων, παραγωγή εξωτερικών δεξαμενών καυσίμου και φορέων αυτών στα αεροσκάφη. Κατασκευή, συναρμολόγηση πυροβόλων μεγάλου βεληνεκούς (άρματα μάχης)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε. / ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και διακίνηση πολυβινυλοχλωριδίου (PVC)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/11/2006
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε. / ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Παραγωγή και διακίνηση οργανικών διαλυτών και προϊόντων καυστικής σόδας - χλωρίου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/11/2006
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε. / ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Διύλιση αργού πετρελαίου. Παραγωγή προϊόντων πετρελαίου ειδικών προδιαγραφών. Αποθήκευση και παραδόσεις προϊόντων πετρελαίου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/04/2009
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε. / ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Ανάπτυξη, παραγωγή και διακίνηση πολυπροπυλενίου (PP)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΕΛ.ΑΝ.ΕΤ)	Εφαρμογή και διαχείριση Κοινοτικών προγραμμάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/11/2006
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΧΡΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΒΕΡΝΙΚΙΩΝ Β. ΝΙΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ & Γ. ΤΣΙΜΠΟΥΚΗΣ "ΧΡΩΤΕΧ" Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία χρωμάτων και βερνικιών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/06/2006
ΕΣΤΡΑΚΟ Α.Ε.	Παραγωγή, εμπορία και διακίνηση αμμωνίτη και πετραμμωνίτη (AN - FO). Εμπορία, αποθήκευση και διακίνηση εκρηκτικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	14/10/2008
ΕΠΙΛΕΚΤΟΣ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.Β.Ε.	Παραγωγή και εμπορία εκκοκκισμένου βάμβακος και βαμβακερών νημάτων πεντέ & καρντέ	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/03/2009
ΕΠΙΛΕΚΤΟΣ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.Β.Ε (Εργοστάσιο Λιβαδειάς)	Σχεδιασμός, κατεργασία, βαφή και πωλήσεις νημάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	28/03/2009
ΕΡΓΑΝΗ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία ετοιμού σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/03/2007
ΕΤΕΜ Α.Ε. ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΑΦΡΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ	Σχεδιασμός, παραγωγή, εμπορία αρχιτεκτονικών συστημάτων αλουμινίου, βιομηχανικών προφίλ αλουμινίου και παραγωγή προφίλ αλουμινίου για την αυτοκινητοβιομηχανία	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/10/2006
ΕΤΕΜ Α.Ε. ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΑΦΡΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ	Παραγωγή και εμπορία σύνθετων πάνελς αλουμινίου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/10/2006

ΘΩΡΑΣ ΑΝΤΙΣΕΙΣΜΙΚΗ ΑΕΤΒΕ	Σχεδιασμός, κατασκευή και πώληση συνεχών σπειροειδών συνδετήρων από χάλυβα οπλισμού σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2006
ΙΚΤΙΝΟΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε. - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΑΡΜΑΡΩΝ - ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Παραγωγή και εμπορία προϊόντων μαρμάρου και εμπορία γρανιτών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/07/2006
Ι.ΜΠΟΥΤΑΡΗΣ & ΥΙΟΣ ΟΙΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή (οινοποίηση & εμφιάλωση) και εμπορία εμφιαλωμένων οίνων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/04/2007
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε.	Εξόρυξη, θραύση και φόρτωση σε πλοία και αυτοκίνητα γύψου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2008
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε.	Εξόρυξη, θραύση και φόρτωση ποζολάνης σε πλοία	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2008
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και διάθεση έτοιμου σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2008
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε. - ΛΑΤΟΜΕΙΟ ΜΑΛΑΚΑΣΑΣ	Εξόρυξη και θραύση πέτρας για το σχεδιασμό, την παραγωγή και πώληση αδρανών υλικών σκυροδέματος, κονιαμάτων, οδοποιίας και ασβεστοποιίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	17/04/2009
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε. - ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΛΑΤΟΜΕΙΟΥ ΔΡΥΜΟΥ	Εξόρυξη και θραύση πέτρας για τον σχεδιασμό, την παραγωγή και πώληση αδρανών υλικών σκυροδέματος, κονιαμάτων, οδοποιίας και ασβεστοποιίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	31/01/2009
ΙΝΤΡΑΚΟΜ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ	Σχεδιασμός, κατασκευή, επιφανειακή επεξεργασία (επιψευδαργύρωση εν θερμώ, βαφή πούδρας, υγρή βαφή), συνθέτων βαρέων και ελαφρών μεταλλικών κατασκευών, παραγωγή μεταλλικών εξαρτημάτων αυτών, εγκατάσταση και εμπορία συνθέτων βαρέων και ελαφρών μεταλλικών κατασκευών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	17/05/2008
ΙΝΤΡΑΚΟΜ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ Α.Ε. "ΙΝΤΡΑΚΑΤ"	Σχεδιασμός, κατασκευή, εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών-ενεργειακών έργων και έργων οδοποιίας, τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων, έργων φυσικού αερίου, αθλητικών έργων και συστημάτων και δικτύων πληροφορικής	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/06/2008
ΙΧΘΥΟΤΡΟΦΕΙΑ ΚΕΦΑΛΟΝΙΑΣ Α.Ε.	Παραγωγή γόνου τσιπούρας, λαβρακιού, μυτακιού, συναγρίδας, φαγκριού. Εκτροφή, συσκευασία και εμπορία ωπής τσιπούρας, λαβρακιού, μυτακιού, συναγρίδας, φαγκριού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/11/2006
ΚΑΘΑΡΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.	Υπηρεσίες καθαρισμού, απεντομώσεις, μυοκτονίες και διαμόρφωση και συντήρηση κήπων και φυτών εσωτερικού χώρου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/09/2006
ΚΑΡΑΤΖΗ Α.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας NANA BEACH HOTEL	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/06/2006
ΚΑΡΑΤΖΗ Α.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Σχεδιασμός και ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία ελαστικών δικτύων συσκευασίας κρεάτων και αλλαντικών, πλαστικών δικτύων συσκευασίας αγροτικών προϊόντων και πλαστικών δικτύων για αγροτικές εφαρμογές	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006

ΚΑΡΙΝΑ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία πλαστικών σωλήνων πίεσης, υπονόμων και αποχέτευσης κτιρίων "UNIKAR PLUS" και εξαρτημάτων αυτών από U-PVC και πλαστικών σωλήνων από πολυαιθυλένιο (PE) για πόσιμο νερό, άρδευση και φυσικό αέριο καθώς και υπηρεσίες συγκόλλησης αυτών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/12/2008
ΚΟΚΚΙΝΟΣ Α.Τ.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και διάθεση έτοιμου σκυροδέματος. Παραγωγή και διάθεση αδρανών. Παραγωγή και διάθεση ασφαλτοσκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/06/2007
ΚΟΚΚΙΝΟΣ Α.Τ.Ε.Ε.	Κατασκευές και εγκαταστάσεις υδραυλικών, λιμενικών, οικοδομικών, βιομηχανικών, ηλεκτρομηχανολογικών έργων και έργων οδοποιίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/06/2007
ΚΡΑΦΤ ΦΟΥΝΤΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγή σοκολατοειδών. Συσκευασία στιγμιαίου καφέ	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΚΥΛΙΝΔΡΟΜΥΛΟΙ ΚΡΗΤΗΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία αλεύρων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/06/2009
"ΛΑΜΑΠΛΑΣΤ" Δ. ΛΑΓΟΣ - Α. ΜΑΝΔΑΛΤΣΗΣ Α.Ε.Β.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία πλαστικών εξαρτημάτων, επίπλων και καλουπιών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	31/01/2008
ΛΑΜΔΑ ΝΤΙΤΕΡΤΖΕΝΤ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία χημικοτεχνικών προϊόντων κλωστοϋφαντουργίας, οικιακών και βιομηχανικών απορρυπαντικών, προϊόντων επεξεργασίας νερού και λιμμάτων, προϊόντων γραφικών τεχνών, αυτοκινήτων, επεξεργασίας μετάλλων και άλλων χημικών προϊόντων βιομηχανίας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2008
ΛΑΡΙΠΛΑΣΤ - ΑΦΟΙ ΤΣΕΡΕΠΑ Α.Ε.Β.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ	Παραγωγή και πώληση πλαστικών ειδών μιας χρήσης (τυπωμένων ή μη τυπωμένων κυπελλοειδών - πωμάτων, πιάτων) και εμπορία πλαστικών καλαμακίων, μαχαίροτήρουνων & κουταλιών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/06/2007
ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΑΡΤΟΥ ΜΕΛ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία χαρτονίου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	5/12/2006
ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, μάρκετινγκ, εμπορία και εξυπηρέτηση τηλεπικοινωνιακών/ηλεκτρονικών/πληροφοριακών συστημάτων & εφαρμογών (SW/HW). Διαχείριση έργων. Μελέτη, προμήθεια, εμπορία, κατασκευή, εγκατάσταση, διαχείριση και συντήρηση συστημάτων πυροπροστασίας, πυρασφάλειας και πυρανίχνευσης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/06/2009
ΜΕΒΓΑΛ Α.Ε. ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση και εμπορία παστεριωμένου γάλακτος, γάλακτος με κακάο, γιαούρτης, επιδορπίων γιαούρτης, κρέμας γάλακτος, ξυνογάλακτος, αριάνι, ρυζόγαλου, τυριών (λευκά, ημίσκληρα, τυρογάλακτος), εδεσμάτων και ζελέ. Εμπορία γάλακτος UHT και αποστειρωμένου, κρέμας γάλακτος UHT, σκληρών και ημίσκληρων τυριών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/12/2006
ΜΕΛΙΣΣΑ - ΚΙΚΙΖΑΣ Α.Β.Ε.Ε. ΤΡΟΦΙΜΩΝ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, αποθήκευση, εμπορία και διανομή σιμιγδαλιού και ζυμαρικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/11/2006

ΜΕΤΑΛΛΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΡΚΑΔΙΑΣ Χ. ΡΟΚΑΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, κατασκευή και εγκατάσταση σύνθετων μεταλλικών κατασκευών και βιομηχανικών έργων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/11/2006
ΜΕΤΑΛΛΟΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εγκατάσταση μεταλλικών κατασκευών. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή βιομηχανικών μεταλλικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	10/04/2009
ΜΙΝΩΣ ΜΑΡΕ Α.Ε.	Λειτουργία Ξενοδοχειακής Μονάδας "MINOS MARE HOTEL"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	26/09/2006
ΜΠΕΤΟΔΟΜΙΚΗ Α.Ε.	Παραγωγή, άντληση και μεταφορά ετοιμου σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/06/2008
ΜΠΕΤΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Τ.Ε	Σχεδιασμός, παραγωγή, πώληση και διανομή ετοιμου σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/06/2006
ΜΠΗΤΡΟΣ ΜΕΤΑΛΙΜΠΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.	Εισαγωγή, εμπορία, επεξεργασία και αποθήκευση ειδών σιδήρου και χάλυβα	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	18/01/2008
ΜΠΗΤΡΟΣ ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΚΗ Α.Ε.Β.Ε.	Κατεργασία, διαμόρφωση, αποθήκευση και εμπορία προϊόντων σιδήρου και χάλυβα	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/06/2006
ΜΠΗΤΡΟΣ ΟΠΛΙΣΜΟΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ Α.Β.Ε.Τ.Ε.	Εμπορία, διαμόρφωση και τοποθέτηση καλύβων οπλισμού σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/12/2007
Ν. & Χ. ΒΟΥΡΒΑΧΑΚΗΣ Α.Ε.	Λειτουργία Ξενοδοχειακής Μονάδας "MINOS HOTEL"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	27/09/2006
ΝΗΜΑΤΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία βαμβακερών νημάτων πεντέ	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	03/09/2006
ΟΛΙΚΟ Α.Ε.	Προμήθεια, αξιολόγηση, χαρακτηρισμός, αποθήκευση, εμπορία και εξαγωγή χύμα ελαιολάδου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	04/03/2008
ΟΛΥΜΠΙΑ - ΧΕΝΙΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ Α.Ε.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη, παραγωγή, τυποποίηση, εμπορία και διακίνηση ελιών και παρασκευασμάτων τους. Σχεδιασμός και ανάπτυξη, τυποποίηση, συσκευασία, εμπορία και διακίνηση ελαιολάδου. Σχεδιασμός και ανάπτυξη, συσκευασία, εμπορία και διακίνηση τουριστών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/12/2006
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΟΛΥΜΠΙΚ / ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ- ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ & ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε.	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "ΟΛΥΜΠΙΚ"	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	26/5/2007
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, υλοποίηση και βελτίωση της Επιχειρησιακής Πολιτικής Ποιότητας του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε.	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/01/2007
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και τεχνική υποστήριξη διαλογικών υπηρεσιών τεχνολογίας φωνής και εξειδικευμένων εφαρμογών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/03/2008
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Παροχή τηλεπικοινωνιακών προϊόντων / υπηρεσιών μέσω των Τηλεπικοινωνιακών Εμπορικών Καταστημάτων (OTESHOP Νομού Αττικής)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	29/03/2009

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Εμπορική και οικονομική διαχείριση της υπηρεσίας Τηλεχοπληροφόρησης AUDIOTEX	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	28/11/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Προώθηση, σχεδιασμός, υλοποίηση, πώληση και υποστήριξη τηλεπικοινωνιακών προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων σε Εταιρικούς Πελάτες με μονοσημειακή εξυπηρέτηση. Διαχείριση και άρση βλαβών Εταιρικών Πελατών (ΚΑΕΒ)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/10/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Συντήρηση και επισκευή τροχοφόρων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/07/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Υποστήριξη εγκατάστασης, λειτουργία και συντήρηση τηλεπικοινωνιακών συστημάτων/εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών μέσω δορυφόρων του Οργανισμού INMARSAT	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	03/11/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Παροχή ολοκληρωμένης υποστήριξης στους χρήστες προϊόντων λογισμικού ή υλισμικού του ομίλου εταιρειών του ΟΤΕ ή Ιδιωτών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	01/10/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Πώληση, εγκατάσταση και συντήρηση ιδιωτικών τηλεφωνικών κέντρων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	09/02/2007
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, προγραμματισμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	05/11/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών εσωτερικού ελέγχου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	11/12/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων κοινόχρηστης τηλεφωνίας. Πώληση χρονοκαρτών, τηλεκαρτών, διαφημίσεων σε τηλεκάρτες και συλλεκτικών τηλεκαρτών σε όλη την Ελλάδα. Εγκατάσταση και συντήρηση κοινόχρηστων καρτοτηλεφώνων στο Νομό Αττικής	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	25/11/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παροχή και παρακολούθηση υπηρεσιών τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πελατών και πωλήσεων προϊόντων/υπηρεσιών μέσω των Τηλεφωνικών Κέντρων και του Ηλεκτρονικού Καταστήματος, καθώς και στη διαχείριση θεμάτων σχέσεων με πελάτες	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/07/2006
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Παροχή υπηρεσιών επισκευής, διακρίβωσης οργάνων και δοκιμών τερματικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/06/2006
Π. Γ. ΝΙΚΑΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, εμπορία και διανομή προϊόντων αλλαντοποιίας και κρέατος, προϊόντων τύπου σάντουιτς καθώς και παραγωγή, εμπορία και διανομή νωπού και κατεψυγμένου κρέατος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/06/2006

ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση πλαστικών σωλήνων άρδευσης, ύδρευσης, μεταφοράς φυσικού αερίου και προστασίας τηλεπικοινωνιακού υλικού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση πλαστικών φύλλων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση masterbatches	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Ανακύκλωση πλαστικών	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/12/2006
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από Αιολικό Πάρκο	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	30/01/2009
ΠΟΤΟΚΙΝΗΣΗ Α.Ε.	Εμπορία και διανομή συσκευασμένων αλκοολούχων ποτών, εμφιαλωμένου ύδατος, ποτών ελεύθερων αλκοόλης, προϊόντων τροφίμων ξηρής αποθήκευσης και χαρτικά για χώρους εστίασης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	11/12/2006
ΠΡΕΜΙΞ Α.Β.Ε.Σ.	Παραγωγή ολόσωμων στρωτήρων από προεντεταμένο σκυρόδεμα	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	27/01/2009
ΠΡΕΜΙΞ Α.Β.Ε.Σ.	Παραγωγή και διάθεση έτοιμου σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/06/2006
Σ. ΝΕΝΔΟΣ Α.Ε. ΑΡΤΟΠΟΙΪΑ SELECT	Παραγωγή, εμπορία και διανομή αρτοποιημάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/09/2008
ΣΑΜΑΡΑΣ - ΤΡΙΚΚΑΛΙΩΤΗΣ Α.Τ.Ε.Β.Ε.	Παραγωγή και διάθεση έτοιμου σκυροδέματος, παραγωγή και διάθεση ασφαλτοσκυροδέματος, κατασκευή τεχνικών έργων οδοποιίας, οικοδομικών, υδραυλικών και έργων πράσινου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	19/11/2006
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΛΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ	Σχεδιασμός/ανάπτυξη, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση έργων διαγνωστικού και θεραπευτικού ιατρικού εξοπλισμού και μάρκετινγκ/εμπορία διαγνωστικού και θεραπευτικού ιατρικού εξοπλισμού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2006
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	Μελέτες διαστασιοποίησης, εγκατάστασης/θέση σε λειτουργία, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και εμπορία τηλεπικοινωνιακών και πληροφοριακών συστημάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	02/12/2006
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. - Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΩΝ & ΕΡΓΩΝ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και τεχνική υποστήριξη λογισμικού	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	21/07/2008
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. - Επικοινωνιακός Τομέας One Siemens	Σχεδιασμός, υλοποίηση, έλεγχος, τεχνική υποστήριξη και διαχείριση έργων, ολοκληρωμένων εφαρμογών και εξειδικευμένων λύσεων συστημάτων επικοινωνιών, δικτύων πληροφορικής, συστημάτων τηλεματικής, αυτοματισμού και ελέγχου, εφαρμογών αεροδρομίων, αμυντικών συστημάτων και συστημάτων ασφαλείας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/10/2007

ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. ΗΛΕΚΤΡΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΗΛΕΚΤΡΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ	Σχεδιασμός, διαχείριση και εκτέλεση: - έργων για την παραγωγή, μεταφορά και διανομή ενέργειας - έργων για την εγκατάσταση και λειτουργία συγκοινωνιακών συστημάτων - ηλεκτροτεχνικών έργων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/11/2006
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ / A & D	Εμπορία προϊόντων, συστημάτων και ολοκληρωμένων λύσεων Βιομηχανικών Αυτοματισμών, Ελέγχου Ηλεκτροκίνησης και Τεχνολογίας Ηλεκτρολογικών Εγκαταστάσεις Κτιρίων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/05/2008
ΣΗΜΕΝΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Α.Ε	Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υλοποίησης και τεχνολογικής υποστήριξης σύνθετων έργων πληροφορικής, επικοινωνίας, συστημάτων διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας πλοίων, συστημάτων ελέγχου σηματοδότησης	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	26/05/2007
ΣΙΔΕΝΟΡ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΤΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΙΔΗΡΟΥ Α.Ε.	Παραγωγή μπιγιετών. Παραγωγή και εμπορία καλύβων οπλισμού σκυροδέματος, μορφοσιδήρου και κονδρουσύρματος. Εμπορία μανδύων και δομικού πλέγματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	12/11/2006
ΣΚΥΡΟΔΕΜΑ ΚΙΑΚΙΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και διάθεση έτοιμου σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	13/11/2006
ΣΟΓΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.Β.Ε.	Ξήρανση, καθαρισμός, αποθήκευση και εμπορία δημητριακών. Εμπορία αγροχημικών, κτηνιατρικών εφοδίων, ζωοτροφών, μαργαρίνης και φυτικών ελαίων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	24/04/2008
ΣΟΥΡΩΤΗ Α.Ε.	Εμφιάλωση/εγκυτίωση και εμπορία φυσικού μεταλλικού νερού και επιτραπέζιου νερού. Παραγωγή, εγκυτίωση και εμπορία προϊόντων μεταλλικού νερού με άρωμα	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	23/12/2006
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.	Υλοποίηση Προγραμμάτων Άτυπης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και Άσκηση Συναφών προς το αντικείμενο αυτό, Δραστηριοτήτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2008
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.	Υλοποίηση Προγραμμάτων Άτυπης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και Άσκηση Συναφών προς το αντικείμενο αυτό, Δραστηριοτήτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	15/12/2008
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΛΟΥΗΣ ΛΤΔ (ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΥΗΣ)	Υπηρεσίες εδάφους για τους Διεθνείς Αερολιμένες Λάρνακας και Πάφου για: Α) Εξυπηρέτηση επιβατών και χειρισμό αποσκευών Β) Χειρισμό φορτίων και ταχυδρομείου Γ) Επίβλεψη εργασιών ράμπας	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	20/04/2007
ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ - ΙΔΡΥΜΑ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ & ΑΞΙΩΝ	Σχεδιασμός και παραγωγή κερμάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/03/2007
ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ - ΙΔΡΥΜΑ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ & ΑΞΙΩΝ	Σχεδιασμός και παραγωγή τραπεζογραμματίων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	29/03/2007

ΤΥΡ.Α.Σ. Α.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ	Συλλογή νωπού γάλακτος. Σχεδιασμός και ανάπτυξη, παραγωγή, συσκευασία και αποθήκευση γιαούρτης (στραγγιστή, συνεκτική) και τυριών (φέτα, λευκά τυριά, ημισκληρα τυριά, τυριά τυρογάλακτος). Ωρίμανση, συσκευασία και αποθήκευση σκληρών τυριών. Εμπορία και διανομή γαλακτομικών και τυροκομικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	16/10/2006
Χ. ΓΑΒΡΙΗΛ Α.Ε.Β.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία τεχνικών υφασμάτων (ιδίως βαρέος τύπου) καθώς και κατασκευή προϊόντων για ειδικές εφαρμογές (σκηνές, σακίδια, εξαρτήσεις, κλπ.)	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	22/06/2006
ΧΑΛΥΨ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε. (ΚΛΑΔΟΣ ΤΣΙΜΕΝΤΟΥ)	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000	11/07/2006

**Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης**

Επωνυμία επιχείρησης	Πεδίο εφαρμογής	Πρότυπο αναφοράς	Ημ/νια Λήξης
AIR LIQUIDE HELLAS A.E.B.A.	Παραγωγή υγρού CO2 και ξηρού πάγου	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	18/07/2008
BP HELLAS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Αποθήκευση και διακίνηση υγρών καυσίμων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	09/06/2007
BP ΕΛΛΗΝΙΚΗ Α.Ε.	Αποθήκευση και διακίνηση υγρών καυσίμων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	18/01/2008
DEGUSSA ΧΗΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	Παραγωγή χημικών προϊόντων για χρήση σε έργα πολιτικού μηχανικού και αποθήκευση εμπορευομένων συναφών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	18/02/2007
"ER-LAC" Γ.Δ. ΚΟΥΤΑΗΣ Α.Β.Ε.Ε. - ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΒΕΡΝΙΚΙΩΝ, ΧΡΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΘΕΤΙΚΩΝ ΡΗΤΙΝΩΝ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία χρωμάτων, βερνικιών και συνθετικών ρητινών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	12/09/2006
FORMATEK COMPONENTS LTD	Σχεδιασμός, παραγωγή και πωλήσεις εντοιχισμένων και μη εντοιχισμένων επίπλων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	01/12/2007
FULGOR ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΚΑΛΩΔΙΩΝ Α.Ε.	Σχεδιασμός και παραγωγή καλωδίων οπτικών ινών (χερσαίων και υποβρυχίων), ηλεκτρικών καλωδίων ενέργειας (χαμηλής, μέσης και υψηλής τάσεως, χερσαίων και υποβρυχίων) και καλωδίων τηλεπικοινωνιών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	16/12/2006
HELLENIC CATERING Α.Ε.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη, παραγωγή, εμπορία και διανομή σαλατών, σαλτσών, dressings, σάντουιτς, κατεψυγμένων παρασκευασμάτων κρέατος και ετοιμών φαγητών, παγωτών, προϊόντων ζαχαροπλαστικής και αρτοζαχαροπλαστικής. Εμπορία και διανομή ειδών διατροφής	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	10/02/2007
JOHNSON & JOHNSON ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε.	Βιομηχανικός σχεδιασμός, παραγωγή και πώληση καλλυντικών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	06/09/2006
KANIKA HOTELS PUBLIC COMPANY LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας OLYMPIC LAGOON RESORT	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	10/02/2007
KNORR BESTFOODS HELLAS Α.Β.Ε.Ε.	Ανάπτυξη και παραγωγή ζωμών, αφυδατωμένων μειγμάτων παρασκευής σούπας, σαλτσών, γευμάτων, μαγιονέζας και παραγωγή κέτσαπ, μουστάρδας και παραγώγων τους	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	19/12/2007
LANDIS + GYR Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία συσκευών και υποσυστημάτων μέτρησης ηλεκτρικής ενέργειας και αερίου για επιχειρήσεις παροχής, διανομής και εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας και αερίου καθώς και για βιομηχανικούς και εμπορικούς πελάτες	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	21/12/2008
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Διαχείριση ξενοδοχειακών μονάδων και τουριστικών διαμερισμάτων του Ομίλου LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	15/09/2007

LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας PAPHOS GARDENS APARTMENTS	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	15/09/2007
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας LEPTOS PAPHOS GARDENS	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	15/09/2007
LEPTOS CALYPSO HOTELS LTD	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας LEPTOS CORAL BEACH HOTEL	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	19/06/2006
SYNGENTA HELLAS A.E.	Εισαγωγή, ανασυσκευασία, αποθήκευση, εμπορία, διανομή και εξαγωγές αγροχημικών προϊόντων, προϊόντων δημόσιας υγείας και επεξεργασία ποντικοκτόνων. Εμπορία και αποθήκευση σπόρων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	19/11/2006
VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, υλοποίηση, λειτουργία, συντήρηση και επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας, ασυρμάτων τεχνολογιών διασύνδεσης και δικτύων δεδομένων. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παροχή, πώληση τιμολόγηση και υποστήριξη προϊόντων/υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας, υπηρεσιών διασύνδεσης, υπηρεσιών δεδομένων και πρόσβασης διαδικτύου. Εμπορία εξοπλισμού κινητής επικοινωνίας και διαδικτύου. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και λειτουργία μηχανογραφικού κέντρου. Παροχή υπηρεσιών μετά την πώληση και υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	13/06/2008
VODAPRO CHEMICALS LTD	Σχεδιασμός και εφαρμογή ολοκληρωμένων λύσεων κατεργασίας νερού	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	15/03/2008
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΑΜΑΡΙΟΥ)	Παραγωγή τσιμέντων και εξόρυξη ορυκτών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	21/12/2007
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΠΑΤΡΑΣ)	Παραγωγή τσιμέντων και εξόρυξη ορυκτών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	21/12/2007
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ)	Λειτουργία Κεντρικών Υπηρεσιών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	03/06/2008
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ)	Εκφόρτωση, αποθήκευση, συσκευασία και διακίνηση τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	27/05/2007
ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Β.Ε.Ε.	Παραγωγή ένυδρης/άνυδρης αλουμίνας και πρωτόχυτου αλουμινίου	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	19/11/2006
ANKO A.E.	Μελέτη, σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγή ηλεκτρονικού & τηλεπικοινωνιακού υλικού και λογισμικού εφαρμογών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	16/01/2007
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ "ΗΡΑΚΛΗΣ"	Παραγωγή τσιμέντου, αποθήκευση και διακίνηση στερεών καυσίμων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	16/04/2009
ΑΦΟΙ ΧΑΪΤΟΓΛΟΥ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία χαλβά, ταχινιού, σησαμιού, μαρμελάδας, πραλινάτας (κρέμα φουντουκιού με κακάο), γκοφρέτες με γέμιση κρέμας, βανίλια, πετιμέζι, συσκευασία και εμπορία φρουκτόζης και γλυκόζης	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	16/07/2006

ΒΑΡΒΑΡΕΣΟΣ Α.Ε. ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΝΗΜΑΤΟΥΡΓΕΙΑ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και διάθεση βαμβακερών νημάτων πεννιέ, καρντέ και σύμμικτων νημάτων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	12/10/2006
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΒΕΡΝΙΚΙΩΝ & ΧΡΩΜΑΤΩΝ - ΒΙΒΕΧΡΩΜ Δρ. ΣΤΕΦΑΝΟΣ Δ. ΠΑΤΕΡΑΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία οικοδομικών χρωμάτων (πλαστικά, βερνικοχρώματα), βιομηχανικών χρωμάτων, σπρέυς, βερνικιών και λακκών επιπλοποιίας και διαλυτικών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	28/09/2008
ΓΑΛΑΚΤΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΛΑΡΙΣΗΣ Α.Ε. "ΟΛΥΜΠΟΣ"	Συλλογή νωπού γάλακτος. Σχεδιασμός και παραγωγή παστεριωμένου γάλακτος, γάλακτος με κακάο, ξυνογάλακτος και γιαούρτης παραδοσιακού τύπου. Διανομή γαλακτομικών προϊόντων και φυσικών χυμών. Παστερίωση και εμφιάλωση φυσικών χυμών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	19/11/2006
ΕΒΡΟΦΑΡΜΑ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγή παστεριωμένου γάλακτος, γάλακτος με κακάο, κρέμας γάλακτος, γιαούρτης και τυριών (Λευκά τυριά άλμης, τυριά τυρογάλακτος)	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	22/02/2009
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ ΕΚΟ ΑΒΕΕ	Σχεδιασμός, παραγωγή, διακίνηση και αποθήκευση λιπαντικών. Διακίνηση και αποθήκευση καυσίμων και χημικών	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	22/07/2006
ΕΛΑΪΣ - UNILEVER Α.Ε.	Παραγωγή και συσκευασία προϊόντων ντομάτας	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	13/10/2007
ΕΝΩΣΕΙΣ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΜΕΡΑΜΒΕΛΛΟΥ & ΣΗΤΕΙΑΣ	Καλλιέργεια ελαιόδενδρων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	01/02/2009
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΣΗΤΕΙΑΣ	Καλλιέργεια ελαιόδενδρων	AGRO2-1:1999 - AGRO2-2:1999	24/05/2009
ΕΠΙΛΕΚΤΟΣ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.Β.Ε.	Παραγωγή και εμπορία εκκοκκισμένου βάμβακος και βαμβακερών νημάτων πενιέ & καρντέ	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	11/12/2006
ΘΩΡΑΞ ΑΝΤΙΣΕΙΣΜΙΚΗ ΑΕΤΒΕ	Σχεδιασμός, κατασκευή και πώληση συνεχών σπειροειδών συνδετήρων από χάλυβα οπλισμού σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	15/12/2008
ΚΑΡΙΝΑ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, εμπορία και παραγωγή πλαστικών σωλήνων πίεσης, υπονόμων και αποχέτευσης κτιρίων "UNIKAR" και εξαρτημάτων αυτών από U-PVC και πλαστικών σωλήνων από πολυαιθυλένιο (PE) για ύδρευση, πόσιμο νερό και φυσικό αέριο	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	11/12/2006
ΚΟΚΚΙΝΟΣ Α.Τ.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή και διάθεση ετοιμού σκυροδέματος	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	18/07/2008
ΛΑΜΔΑ ΝΤΙΤΕΡΤΖΕΝΤ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία χημικοτεχνικών προϊόντων κλωστοϋφαντουργίας, οικιακών και βιομηχανικών απορρυπαντικών, προϊόντων επεξεργασίας νερού και λυμάτων, προϊόντων γραφικών τεχνών, αυτοκινήτων, επεξεργασίας μετάλλων και άλλων χημικών προϊόντων βιομηχανίας	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	30/01/2009
ΜΠΗΤΡΟΣ ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΚΗ Α.Ε.Β.Ε.	Επεξεργασία / Μορφοποίηση ρόλλων και λαμαρινών σε κοιλοδοκούς, σωλήνες κατασκευών, στραντζαριστά, λαμαρίνες και ταινίες. Αποθήκευση, διανομή και εμπορία χαλυβουργικών προϊόντων.	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	20/11/2008
ΠΑΠΑΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ Α.Β.Ε.Ε.Α "ΔΡΟΜΕΑΣ"	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία επίπλων γραφείων και διαχωριστικών τοιχωμάτων.	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	29/09/2008

ΣΙΔΕΝΟΡ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΤΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΙΔΗΡΟΥ Α.Ε.	Παραγωγή μπιγιετών. Παραγωγή καλύβων οπλισμού σκυροδέματος, μορφοσιδήρου και κονδροσύρματος	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	18/07/2008
ΤΥΡ.Α.Σ. Α.Ε. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ	Συλλογή νωπού γάλακτος. Σχεδιασμός και ανάπτυξη, παραγωγή, συσκευασία και αποθήκευση γιαούρτης, τυριών & εδεσμάτων. Εμπορία και διανομή γαλακτομικών και τυροκομικών προϊόντων	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	16/10/2006
ΧΑΛΥΒΟΥΡΓΙΚΗ Α.Ε.	Σχεδιασμός, παραγωγή καλύβων οπλισμού σκυροδέματος, κονδροσύρματος και μορφοσιδήρου. Σχεδιασμός, παραγωγή προκατασκευασμένων συνδετήρων και δομικών πλεγμάτων. Παραγωγή μπιγιετών. Λειτουργία λιμενικών εγκαταστάσεων για φόρτωση / εκφόρτωση προϊόντων, χύδην φορτίων, πρώτων υλών και υλικών.	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	07/03/2009
ΧΑΛΥΨ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε. (ΚΛΑΔΟΣ ΤΣΙΜΕΝΤΟΥ)	Παραγωγή και εμπορία τσιμέντου	ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004	29/01/2008

Κατάλογος Επιχειρήσεων με Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος

Υγιεινής & Ασφάλειας στην Εργασία

Επωνυμία επιχείρησης	Πεδίο εφαρμογής	Πρότυπο αναφοράς	Ημ/νία Λήξης
ΑΕΟΛΟΣ TRAVEL - TRANSPORT DEPARTMENT	Μεταφορά επιβατών με οχήματα	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	16/12/2006
FORMATEK COMPONENTS LTD	Σχεδιασμός, παραγωγή και πωλήσεις εντοιχισμένων και μη εντοιχισμένων επίπλων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	01/12/2007
HELLENIC CATERING A.E.	Σχεδιασμός, παραγωγή, εμπορία και διακίνηση σαλατών, σαλτσών, dressings, κατεψυγμένων παρασκευασμάτων κρέατος, ετοιμών φαγητών, ειδών διατροφής, ειδών ζαχαροπλαστικής, ειδών αρτοζαχαροπλαστικής, παγωτών και sandwiches	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	18/07/2007
KNORR BESTFOODS HELLAS A.B.E.E.	Ανάπτυξη και παραγωγή ζυμών, αφυδατωμένων μειγμάτων παρασκευής σούπας, σαλτσών, γευμάτων, μαγιονέζας και παραγωγή κέτσαπ, μουστάρδας και παραγώγων τους	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
SYNGENTA HELLAS A.E.	Εισαγωγή, ανασυσκευασία, αποθήκευση και διανομή αγροχημικών προϊόντων και προϊόντων δημόσιας υγείας και επεξεργασία ποντικοκτόνων. Αποθήκευση και διανομή σπόρων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	24/05/2009
VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, υλοποίηση, λειτουργία, συντήρηση και επιτήρηση δικτύων κινητής επικοινωνίας, ασυρμάτων τεχνολογιών διασύνδεσης και δικτύων δεδομένων. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παροχή, πώληση τιμολόγηση και υποστήριξη προϊόντων/υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας, υπηρεσιών διασύνδεσης, υπηρεσιών δεδομένων και πρόσβασης διαδικτύου. Εμπορία εξοπλισμού κινητής επικοινωνίας και διαδικτύου. Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και λειτουργία μηχανογραφικού κέντρου. Παροχή υπηρεσιών μετά την πώληση και υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	14/04/2008
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ)	Παραγωγή λευκού τσιμέντου και κονιαμάτων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ)	Παραγωγή τσιμέντου	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	27/01/2009
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΑΜΑΡΙΟΥ)	Παραγωγή τσιμέντου	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/03/2009
A.E. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ (ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΠΑΤΡΑΣ)	Παραγωγή τσιμέντου	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	27/01/2009

ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Β.Ε.Ε.	Παραγωγή ένυδρης/ άνυδρης αλουμίνας και πρωτόκυτου αλουμινίου	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
ΑΝΚΟ Α.Ε.	Μελέτη, σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγή ηλεκτρονικού & τηλεπικοινωνιακού υλικού, λογισμικού εφαρμογών και παροχή τεχνικής υποστήριξης μετά την εγκατάσταση	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΒΕΡΝΙΚΙΩΝ & ΧΡΩΜΑΤΩΝ - ΒΙΒΕΧΡΩΜ Δρ. ΣΤΕΦΑΝΟΣ Δ. ΠΑΤΕΡΑΣ Α.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και εμπορία οικοδομικών χρωμάτων (πλαστικά, βερνικοχρώματα), βιομηχανικών χρωμάτων, σπρέις, βερνικιών και λακκών επιπλοποιίας και διαλυτικών	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/03/2009
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΕΡΙΟΥ (ΔΕΠΑ) Α.Ε.	Ρυθμιστικός και μετρητικός σταθμός πεπιεσμένου φυσικού αερίου. Σταθμός Ανεφοδιασμού Λεωφορείων με Φυσικό Αέριο (ΣΑΛΦΑ)	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	18/07/2008
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΕΡΙΟΥ (ΔΕΠΑ) Α.Ε.	Εκφόρτωση, αποθήκευση και αεριοποίηση υγροποιημένου Φυσικού Αερίου	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	20/11/2008
ΔΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΤΕΧΝ.ΕΜΠ.ΒΙΟΜ.ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΟΜΟΚΑΤ Α.Τ.Ε.	Σχεδιασμός, κατασκευή και εγκατάσταση οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων, έργων οδοποιίας, έργων καθαρισμού και επεξεργασίας νερού & υγρών, στερεών & αερίων αποβλήτων, έργα πρασίνου και σχεδιασμός και κατασκευή ιδιωτικών έργων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	15/12/2008
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Σχεδιασμός, παραγωγή, διακίνηση και αποθήκευση λιπαντικών. Διακίνηση και αποθήκευση καυσίμων και χημικών	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	22/07/2006
ΕΚΟ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ & ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΕΙΔΩΝ	Λειτουργία σταθμού αεροπορικών καυσίμων (αποθήκευση και ανεφοδιασμός αεροσκαφών)	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	22/07/2006
ΕΛΑΪΣ - UNILEVER Α.Ε.	Παραγωγή και συσκευασία προϊόντων ντομάτας	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	13/10/2007
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε.	Εξόρυξη, θραύση και φόρτωση ποζολάνης και καολίνη	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	30/12/2008
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ Α.Ε. - ΛΑΤΟΜΕΙΟ ΓΥΨΟΥ ΑΛΤΣΙ	Εξόρυξη, θραύση και φόρτωση γύψου	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	30/12/2008
ΙΝΤΡΑΚΟΜ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ	Σχεδιασμός, κατασκευή, επιφανειακή επεξεργασία (επιψευδαργύρωση εν θερμώ, βαφή πούδρας, υγρή βαφή), σύνθετων βαρέων και ελαφρών μεταλλικών κατασκευών, παραγωγή μεταλλικών εξαρτημάτων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	03/07/2008
ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ Α.Τ.Ε.Ε.	Κατασκευές οικοδομικών, υδραυλικών, λιμενικών, ηλεκτρομηχανολογικών, βιομηχανικών/ενεργειακών έργων, έργων οδοποιίας, έργων καθαρισμού κι επεξεργασίας νερού & υγρών, στερεών & αερίων, έργων πρασίνου, γεωτρήσεων και έργων αποκαλύψεων μεταλλείων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	15/12/2008
ΜΙΝΩΣ ΜΑΡΕ Α.Ε.	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "MINOS MARE HOTEL"	ΕΛΟΤ 1801:2002	13/10/2007
ΜΙΣΚΟ Α.Ε.	Παραγωγή και αποθήκευση ζυμαρικών, σαλτσών & ειδών μπισκοτοποιίας	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007

Ν. & Χ. ΒΟΥΡΒΑΧΑΚΗΣ Α.Ε.	Λειτουργία της Ξενοδοχειακής Μονάδας "MINOS HOTEL"	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	13/10/2007
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση πλαστικών σωλήνων άρδευσης, ύδρευσης, μεταφοράς φυσικού αερίου και προστασίας τηλεπικοινωνιακού υλικού	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση πλαστικών φύλλων	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, πώληση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση masterbatches	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από Αιολικό Πάρκο	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	30/01/2009
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	Ανακύκλωση πλαστικών	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	19/12/2007
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΛΟΥΗΣ ΛΤΔ (ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΥΗΣ)	Υπηρεσίες εδάφους για τους Διεθνείς Αερολιμένες Λάρνακας και Πάφου για:α) Εξυπηρέτηση επιβατών και χειρισμό αποσκευών β) Χειρισμό φορτίων και ταχυδρομείου γ) Επίβλεψη εργασιών ράμπας	ΕΛΟΤ 1801:2002 - OHSAS 18001:1999	29/09/2008

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄ : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΤΑΛΘΗΚΕ ΤΟ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ	
ALGOSYSTEMS ΑΕ	info@algosystems.gr
APIVITA ΑΕΒΕ	ivita@apivita.gr
BIOS AGROSYSTEMS ΑΒΕΕ	bios@efthymiadis.gr
BP HELLAS Α.Ε.	www.bp.com
CALSTA WORK WEAR ΑΕ	calsta@otenet.gr
COMPACT ΣΥΝΘΕΤΙΚΑ ΚΟΥΦΩΜΑΤΑ Α.Ε.	info@compact.net
COSMOTE Α.Ε	mioannidou@cosmote.gr
DHL INTERNATIONAL HELLAS ΑΕ	dhl@ath-co.gr.dhl.com
DOMUS ΚΛΕΙΘΡΟΠΟΙΙΑ ΑΕΒΕ	domus@domus.gr
ENVI TEC ΑΕ	envitec@compulink.gr
FRIGOGLOSS ΑΒΕΕ (ΔΛΠ)	frigoho@frigoglass.com
GENEPHARM ΑΧ & ΦΕ	info@genepharm.gr
G-SYSTEMS ΑΕ	gsystems@g-systems.gr
INFOTE ΑΕ (ΔΛΠ)	customerservices@infote.gr
KANTOR ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΕ	central@kantor.gr
MEDI TERRANEAN FOODS ΑΕ	infokoropi@medfoods.gr
NEXANS ΑΒΕ (ΔΛΠ)	demetrios.kalogeras@nexans.com
PALAPLAST ΑΒΕΕ	info@palaplast.gr
SDC ΑΕ	info@sdc.gr
UNI SYSTEMS ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡ/ΚΗΣ	info@unisystems.gr
VIMATEC Ν. ΒΙΔΑΛΗΣ ΑΕ	info@vimatec.gr
XEROX HELLAS ΑΕ	xerox.hellas@grc.xerox.com
ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Α.&Φ.ΕΜΠ/ΕΙΣΑΓ.ΚΟΖΑΝΗΣ	info@af-ioannidis.gr
ΑΛΕΞ ΠΑΚ ΑΒΕΕ	alexpak@otenet.gr
ΑΛΦΑ ΜΠΕΤΟΝ ΑΦΟΙ ΑΛΑΦΟΓΙΑΝΝΗ ΑΕ	grapet01@ibm.net
ANKO ΑΕ	dm@anco.gr
ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Γ. Ε. ΑΒΕΕ	gemitil@otenet.gr
ΑΡΧΕΤΥΠΟΝ ΑΕ	info@archetypon.com
ΤΡΙΓΩΝΗ ΑΦΟΙ ΑΕΒΤΕ	sales@trigonis.gr
ΒΑΜΒΑΚΑΣ ΒΙΟΜ/ΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΑΕ	vamviaso@hol.gr
ΒΑΣΣΑΡΑΣ Χ.& Α. ΑΒΕΕ	vassarat@spark.net.gr
ΒΙΑΝ ΑΕ	vian1@internet.gr
ΒΙΑΝΕΞ ΑΕ	mailbox@vianex.gr
ΒΙΑΣΦΑΛΤ ΑΒΕΤΤ	info@viasphalt.gr
ΒΙΟΛΑΝ ΑΕ	biolan@biolan.gr

ΒΙΟΡΥΛ ΑΕ	viyorcom@ath.forthnet.gr
ΒΙΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΩΝ ΑΕ	info@vis.gr
ΓΑΛΑΞΙΔΙ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ ΑΕ	gmf-sa@gmf-sa.gr
ΓΕΝΕΡ ΑΕ	info@gener.gr
ΓΙΟΥΛΑ ΥΑΛΟΥΡΓΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΕ	yla@yioula.gr
ΛΑΡΚΟ ΓΜΜΑΕ	larco@larco.gr
ΔΕΛΤΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΑΓΩΤΟΥ ΑΕ (ΔΛΠ)	info@delta.gr
ΔΕΛΤΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΑΛΑΚΤΟΣ ΑΕ	delta@delta.gr
ΥΓΕΙΑ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΟΝ ΚΕΝΤΡΟΝ	c.kitsionas@hygeia.gr
ΔΟΜΟΚΑΤ ΑΤΕΕ	cis@sarantopoulos.gr
ΔΟΥΡΟΣ ΑΕ	info@dur.gr
ΕΔΡΑΣΗ - Χ. ΨΑΛΛΙΔΑΣ ΑΤΕ	edrasis@edrasis.gr
ΕΚΑΤ ΜΠΕΤΟΝ ΑΕ	ekatbeton@otenet.gr
ΧΡΩΤΕΧ	info@chrotex.com
ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ ΑΕ	athanas@otenet.gr
ΕΞΤΡΑΚΟ ΑΕ	sales@extraco.gr
ΕΡΓΑΝΗ ΑΒΕΤΕ - ΕΤΟΙΜΟ ΜΠΕΤΟΝ	ergani@otenet.gr
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΜΥΝΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (ΕΒΟ)	mchristopoulos@eas.gr
ΕΤΕΜ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΛΑΦΡΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ ΑΕ	info@etem.vionet.gr
ΙΚΤΙΝΟΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕ	info@iktinos.gr
ΜΠΟΥΤΑΡΗΣ Ι. & ΥΙΟΣ ΟΙΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΑΕ	info@boutari.gr
ΙΝΤΡΑΚΟΜ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΑΕ	info@intraconst.gr
ΙΧΘΥΟΤΡΟΦΕΙΑ ΚΕΦΑΛΟΝΙΑΣ ΑΒΕΕ	keffish@otenet.gr
ΚΑΘΑΡΟΤΕΧΝΙΚΗ ΑΕ	katharotechniki@athena.domi.gr
ΚΑΡΑΤΖΗ ΑΕ ΒΙΟΜ/ΚΕΣ & ΞΕΝΟΔ/ΚΕΣ	hellasnet@karatzis.gr
ΚΡΑΦΤ ΦΟΥΝΤΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕ	kfhra@krafteurope.com
ΚΥΛΙΝΔΡΟΜΥΛΟΙ ΚΡΗΤΗΣ ΑΕ	info@mills.gr
ΜΑΡΚΟΥ Κ. Β. ΑΒΕΕ	info@markoubros.com
ΛΑΜΑΠΛΑΣΤ	lamaplas@otenet.gr
ΛΑΡΙΠΛΑΣΤ ΑΦΟΙ ΤΣΕΡΕΠΙΑ ΑΕΒΕ	laripl@spark.net.gr
ΜΕΛ ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΑΡΤΟΥ ΑΕ	info@melpaper.com
ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΒΕΕ	info@marac.gr
ΜΕΒΓΑΛ ΑΕ	info@mevgal.gr
ΜΕΛΙΣΣΑ ΚΙΚΙΖΑΣ ΑΒΕΕ	melissa@kikizas.gr
ΜΕΤΑΛΛΟΒΙΟΜ ΑΡΚΑΔΙΑΣ Χ. ΡΟΚΑΣ	info@rokasgroup.gr
ΜΕΤΑΛΛΟΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΑΕ	info@metalon-tech.gr
ΜΠΕΤΟΔΟΜΙΚΗ ΑΕ	dimtsoym@hotmail.com
ΜΠΕΤΟΤΕΧΝΙΚΗ ΑΒΕΤΕ	beton@otenet.gr
ΜΠΗΤΡΟΣ ΜΕΤΑΛΙΜΠΕΞ ΑΕΒΕ	info-met@otenet.gr

ΜΠΗΤΡΟΣ ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΚΗ ΑΕΒΕ	sales@bitros.gr
ΜΠΗΤΡΟΣ ΟΠΛΙΣΜΟΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ	estate@bitros.gr
ΝΗΜΑΤΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΑΕ	info@clothe.gr
ΟΛΥΜΠΙΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΕ	irolymp@otenet.gr
ΟΛΙΚΟ ΑΕ	olico@otenet.gr
ΟΛΥΜΠΙΑ - ΧΕΝΙΑ ΑΕ	info@olympia-oliveoil.com
ΟΤΕΝΕΤ ΑΕ	info@otenet.gr
ΝΙΚΑΣ Π. Γ. ΑΒΕΕ	info@nikas.gr
ΠΟΤΟΚΙΝΗΣΗ ΑΕ	potokin@otenet.gr
ΠΡΕΜΙΞ ΑΒΕΣ	premix@otenet.gr
ΝΕΝΔΟΣ ΣΤ. "ΣΕΛΕΚΤ ΑΡΤΟΠΟΙΙΑ" ΑΕ	info@selectbakery.gr
ΓΙΑΝΝΙΚΑΚΗΣ Σ. ΑΕ	orion@orionhotel.gr
ΣΑΜΑΡΑΣ - ΤΡΙΚΚΑΛΙΩΤΗΣ ΑΤΕΒΕ	sam-trik@domiki.gr
ΣΗΜΕΝΣ ΟΛΟΚΛΗΡ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (S I S) ΑΕ	anna.kagioglou@siemens.com
ΣΙΔΕΝΟΡ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΕ	shareholders@sidenor.vionet.gr
ΣΚΥΡΟΔΕΜΑ ΚΙΛΚΙΣ ΑΒΕΕ	skyrodema@acn.gr
ΣΟΓΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕΒΕ	alex_k@acisgroup.gr
ΣΟΥΡΩΤΗ ΑΕ	info@souroti.gr
BP HELLAS A.E.	www.bphellas.gr
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΕ	info.tech@techniki-ekp.gr
ΓΑΒΡΙΗΛ ΧΡ. ΑΕ	socrates@hol.gr
ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ - ΙΔΡΥΜΑ ΕΚΤΥΠ.	MKontaxopoulos@bankofgreece.gr

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	
FORMATEK	info@formatek.com.cy
VODAPRO CHEMI CALS	info@vodapro.com.cy
FULGOR	halinfo@fulgor.gr
JOHNSON & JOHNSON	service@cscgr.jnj.com , info@cscgr.jnj.com
LANDI S + GYR	dimitrios.avrampos@landisgyr.com
ΚΑΝΙΚΑ HOTELS	olympicres@kanikahotels.com
LEPTOS CALYPSO	info@leptoscalypso.com
SOVEL AE	info@sidenor.vionet.gr
ΑΦΟΙ ΧΑΪΤΟΓΛΟΥ	info@sesame.gr
ΒΑΡΒΑΡΕΣΟΣ ΑΕ	info@varvaessos.gr
ΒΙΒΕΧΡΩΜ ΔΡ ΣΤ. Δ. ΠΑΤΕΡΑΣ Α.Ε.	vivechrom@vivechrom.gr
ΤΥΡΑΣ	info@tyras.gr
ΟΛΥΜΠΟΣ ΛΑΡΙΣΗΣ ΑΕ	info@olympos.gr
ΕΒΡΟΦΑΡΜΑ ΑΒΕΕ (ΔΛΠ)	info@evrofarma.gr
ΕΚΟ ΑΒΕΕ	info@eko.gr
VODAFONE Α.Ε.	ir@vodafone.gr
SYNGENTA HELLAS Α.Ε.	pericles.roussos@sygenta.com
ΚΑΡΙΝΑ ΑΒΕΕ	info@karina.gr
ΚΟΚΚΙΝΟΣ ΑΤΕΕ	kokkinos@grevenanet.gr
ΘΩΡΑΞ ΑΝΤΙΣΕΙΣΜΙΚΗ ΑΕΤΒΕ	thorax@bitros.gr
ΕΠΙΛΕΚΤΟΣ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΒΕ	epil@stiafilco.com
ΕΝΩΣΗ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΛΑΚΩΝΙΑΣ	egslakonia@otenet.gr
ΛΑΜΔΑ ΝΤΙΤΕΡΤΖΕΝΤ ΑΒΕΕ	lamda@lamda-detergents.gr
ΜΠΗΤΡΟΣ ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΚΗ ΑΕΒΕ (ΔΛΠ)	sales@bitros.gr
ΔΡΟΜΕΑΣ ΠΑΠΑΤΑΝΑΓΙΩΤΟΥ ΑΒΕΕΑ (ΔΛΠ)	dromeas@dromeas.gr
BP HELLAS Α.Ε.	www.bp.com
ΧΑΛΥΨ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ ΑΕ	main@halyps.gr
DEGUSSA C.C. ΕΛΛΑΣ ΑΕ	mercurius@otenet.gr
AIR LIQUIDE ΕΛΛΑΣ ΑΕ	alhellas@airliquide.com
ΚΟΥΤΛΗΣ Γ. Δ. ΑΒΕΕ	master@erlac.gr
ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΒΕΕ (ΔΛΠ)	delivanis@adg.gr

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	
AEOLOS TRAVEL - TRANSPORT DEPARTMENT	Info@aeolos.com
ANKO A.E.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ dm@anco.gr , gd@anco.gr , ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΝΤΩΝ e-mail: ancolab@anco.gr
HELLENIC CATERING A.E.	admin@hellenicfoodservice.com
LOUIS GROUP LTD	investors@louisgroup.com , hadjimarkosc@louisgroup.com
MI SKO A.E.	zidianakis.d@misko.gr
SYNGENTA HELLAS A.E.	pericles.roussos@sygenta.com
VODAFONE A.E.	ir@vodafone.gr
A.B.E.Π.Ε. "ΒΑΡΑΓΚΗΣ"	info@varangis.com.gr
ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ	info@aget.gr
ΒΟΥΡΒΑΧΑΚΗΣ Ν.& Χ. ΑΕ	m-hotel@minos.gr
ΔΕΗ Α.Ε. - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΔΔΕ)	pchara@dde.dei.gr ; march@dde.dei.gr ; c.sfakianos@dei.gr ; daletras@dde.dei.gr
ΔΕΗ Α.Ε. - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	D.Venetidis@dei.com.gr
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ ΑΕ	idykg@titan.gr
ΙΝΤΡΑΚΑΤ	info@intrakat.gr , sales@intrakat.gr
ΚΕΝΤΡΟ ΔΟΚΙΜΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ & ΠΡΟΤΥΠΩΝ (ΔΕΗ/ΚΔΕΠ)	kdep@kdep.gr
ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ Α.Τ.Ε.Ε.	info@mesogios-atee.gr
ΜΙΝΩΣ ΜΑΡΕ Α.Ε.	m-mare@minos.gr
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ Α.Β.Ε.Ε.	info@plastikakritis.com
ΤΙΤΑΝ ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ Α.Ε.	Ανθρώπινοι Πόροι : hr@titan.gr , Δημόσιες Σχέσεις : smx@titan.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄ :**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΑΝ ΣΤΟ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

BP HELLAS A.E.	www.bp.com
JOHNSON & JOHNSON	service@cscgr.jnj.com , info@cscgr.jnj.com
ΑΦΟΙ ΧΑΪΤΟΓΛΟΥ	info@sesame.gr
ΒΑΡΒΑΡΕΣΟΣ ΑΕ	info@varvaressos.gr
ΒΙΑΝΕΞ ΑΕ	mailbox@vianex.gr
ΒΙΒΕΧΡΩΜ ΔΡ ΣΤ. Δ. ΠΑΤΕΡΑΣ Α.Ε.	vivechrom@vivechrom.gr
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΜΥΝΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Β.Ε.Ε. (ΤΟΜΕΑΣ ΕΒΟ)	mchristopoulos@eas.gr
ΕΤΕΜ ΕΤΑΙΡΙΑ ΕΛΑΦΡΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ ΑΕ	info@etem.vionet.gr
ΙΝΤΕΡΜΠΕΤΟΝ ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ ΑΕ	idykg@titan.gr
ENVI TEC ΑΕ	envitec@compulink.gr
ΓΕΝΕΡ ΑΕ	info@gener.gr
ΔΟΜΟΚΑΤ ΑΤΕΕ	cis@sarantopoulos.gr
ΕΔΡΑΣΗ - Χ. ΨΑΛΛΙΔΑΣ ΑΤΕ	edrahis@edrahis.gr
ΙΝΤΡΑΚΟΜ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΑΕ	info@intraconst.gr
ΚΑΝΤΟΡ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΕ	central@kantor.gr
ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΒΕΕ	info@marac.gr
ΣΗΜΕΝΣ ΟΛΟΚΛΗΡ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (S I S) ΑΕ	anna.kagioglou@siemens.com
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΕ	info.tech@techniki-ekp.gr
KANI KA HOTELS	olympicres@kanikahotels.com
UNI SYSTEMS ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡ/ΚΗΣ	info@unisystems.gr
ΑΡΧΕΤΥΠΟΝ ΑΕ	info@archetypon.com
ALGOSYSTEMS ΑΕ	info@algosystems.gr
G-SYSTEMS ΑΕ	gsystems@g-systems.gr
DHL INTERNATIONAL HELLAS ΑΕ	dhl@ath-co.gr.dhl.com