

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
(ΕΜΠΣ. ΔΕ – ΔΟΠ)**

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 45012**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Μ. ΤΖΗΜΑΣ

2005

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 45012**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Μ. ΤΖΗΜΑΣ

ΕΜΠΣ. ΔΕ – ΔΟΠ

**Απόφοιτος του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων του
Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών**

**Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών (MBA Course) στην Διοίκηση
Επιχειρήσεων από το ALBA (Athens Laboratory of Business
Administration)**

Επιβλέπων Καθηγητής: Σωτήρης Καρβούνης

**Η Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού
Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων –
Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.**

**ΕΜΠΣ. ΔΕ – ΔΟΠ (MBA – TQM)
2003 – 2005**

**Υποβάλλεται στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Πανεπιστημίου Πειραιώς.**

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2005

Στην λατρευτή μου γυναίκα Γεωργία

Και την οικογένειά μου

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 45012

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Ποιότητα (Quality): ο βαθμός (grade) στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληροί απαιτήσεις.

Τυποποίηση (Standardization): Σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45020:1996, είναι η δραστηριότητα με την οποία καθιερώνονται, για πραγματικά προβλήματα ή προβλήματα που μπορεί να εμφανιστούν, διατάξεις για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση που αποσκοπούν στο να επιτευχθεί ο βέλτιστος βαθμός τάξης σε συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής.

ΕΛΟΤ: Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης.

ISO (International Organization for Standardization): Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης.

IEC (International Electrotechnical Committee): Διεθνής Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) (Quality Management System): Είναι ολόκληρο το σύστημα ενός οργανισμού. Περιέχει όλα τα συστήματα, τις διεργασίες και διαδικασίες, αλλά και οτιδήποτε χρειάζεται ώστε να εξασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού. Αποτελεί το σύνολο της διαχείρισης για τη διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού, όσον αφορά στην Ποιότητα.

Πρότυπο (Standard): Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 45020:1996, πρότυπο είναι ένα έγγραφο που έχει καθιερωθεί με συναίνεση, έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο φορέα, παρέχει για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση κανόνες, κατευθυντήριες γραμμές ή χαρακτηριστικά, για δραστηριότητες ή για αποτελέσματά τους και αποσκοπεί στην επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης, σ' ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής.

Διαπίστευση (Accreditation): Είναι η διαδικασία της επίσημης αναγνώρισης από αρμόδιο οργανισμό, ότι ένα νομικό ή φυσικό πρόσωπο ασκεί συγκεκριμένες δραστηριότητες με τεκμηριωμένη επάρκεια και αμεροληψία.

Ε.ΣΥ.Δ.: Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης.

Ευρωπαϊκή Συνεργασία για την Διαπίστευση (EA - European co-operation for Accreditation): Είναι ο Σύνδεσμος των Εθνικών Συμβουλίων Διαπίστευσης

των Ευρωπαϊκών χωρών, ο οποίος παρέχει διαπίστευση σε διάφορα πεδία. Λειτουργεί μέσω μνημονίων κατανόησης με την Ε.Ε. και τα μέλη του αναγνωρίζονται αμοιβαία ως ισοδύναμα. Μέσω αυτής της συνεργασίας οι χώρες μέλη αναγνωρίζουν μέσω των τοπικών συμβουλίων διαπίστευσης, ως ισοδύναμους όλους τους διαπιστευμένους Ευρωπαϊκούς φορείς πιστοποίησης ανεξάρτητα χώρας προέλευσης και χώρας δραστηριότητας.

Πιστοποίηση (Certification): Είναι η ικανότητα ενός οργανισμού να δείξει ότι μπορεί να πληροί τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις των πελατών του για ένα δεδομένο προϊόν ή υπηρεσία.

Φορείς Πιστοποίησης: Ανεξάρτητοι οργανισμοί οι οποίοι διαπιστεύονται, από εθνικά συμβούλια διαπίστευσης προκειμένου να επιθεωρούν και να εκδίδουν Πιστοποιητικά Ποιότητας σε τρίτους οργανισμούς.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας είναι η τεκμηρίωση ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας Φορέα Πιστοποίησης προκειμένου αυτός να διαπιστευτεί επιτυχώς από το Ε.ΣΥ.Δ. ούτως ώστε να μπορεί να προβαίνει σε Επιθεωρήσεις Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας και Έκδοση Πιστοποιητικών για τα πρότυπα ISO 9001:2000, ISO 14001 και ΕΛΟΤ 1416 (HACCP). Η ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας έγινε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 45012 και τις κατευθυντήριες οδηγίες EA - 7/01 & EA - 7/02 της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για την Διαπίστευση (European co-operation for Accreditation) καθώς και τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες του Ε.ΣΥ.Δ.

Η παρούσα εργασία καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος της απαιτούμενης τεκμηρίωσης και προβάλλει τα αδύνατα σημεία που δεν καλύπτει το πρότυπο, όσον αφορά την μη ομογενή αξιολόγηση των επιθεωρητών, την διαχείριση ρίσκου σε σχέση με την ασφάλεια των πληροφοριών και των αρχείων ενός φορέα πιστοποίησης, και την μη ξεκάθαρη σχέση των φορέων πιστοποίησης και των πελατών τους σε σχέση με τις ευθύνες και τα καθήκοντα εκάστου από

αυτούς. Προτείνονται δε, βελτιωτικές και διορθωτικές ενέργειες οι οποίες μπορούν να γίνουν σε επιχειρησιακό επίπεδο, προκειμένου να εξασφαλιστεί η εύρυθμη και ομαλή λειτουργία ενός φορέα πιστοποίησης καθώς και τομείς μελλοντικής έρευνας που δεν καλύπτονται επαρκώς από την παρούσα εργασία.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Α/Α	Σελίδα
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	i
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	ii
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ	ii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΜΕΡΟΣ 1^ο - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	5
1. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	6
2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	7
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ	9
4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	22
5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	27
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	33
7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	37
8. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	40
9. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΔΠ	41
10. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ	44
ΜΕΡΟΣ 2^ο - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΕΝΤΥΠΑ	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΔΠ-110)	47
Διαδικασία	48
Έντυπα	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ (ΔΠ-120)	53
Διαδικασία	54
Έντυπα	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΔΠ-130)	59
Διαδικασία	60
Έντυπα	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ (ΔΠ-131)	65
Διαδικασία	66
Έντυπα	70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ (ΔΠ-140)	72
Διαδικασία	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΔΠ-150)	77
Διαδικασία	78
Έντυπα	85
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 - ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΔΠ-160)	103
Διαδικασία	104
Έντυπα	107
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ (ΔΠ-161)	118
Διαδικασία	119
Έντυπα	126
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 - ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΠ-170)	134
Διαδικασία	135
Έντυπα	138
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΠ-180)	140
Διαδικασία	141
Έντυπα	145
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12 - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΔΠ-190)	152
Διαδικασία	153
Έντυπα	158
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13 - ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ (ΔΠ-200)	164
Διαδικασία	165
Έντυπα	169
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14 - ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (Ο-201)	174
Οδηγία	175
Έντυπα	184
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15 - ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (Ο-202)	196
Οδηγία	197
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16 - ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ (Ο-203)	218
Οδηγία	219
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17 - ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ (Ο-204)	223
Οδηγία	224

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18 - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ (ΔΠ-221)	229
Διαδικασία	230
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19 - ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ & ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ (ΔΠ-260)	235
Διαδικασία	236
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20 - ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ (ΔΠ-270)	240
Διαδικασία	241
ΜΕΡΟΣ 3^ο - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	244
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	245
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	248

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Τον Καθηγητή κύριο Σωτήρη Καρβούνη, Διευθυντή του Ευρωπαϊκού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στην Διοίκηση Επιχειρήσεων – Διοίκηση Ολικής Ποιότητας του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστημίου Πειραιώς, για την ανάθεση της Διπλωματικής Εργασίας, την εμπιστοσύνη και την πολύτιμη καθοδήγησή του.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	Σελίδα
1	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΦΟΡΕΑ	11
2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΦΟΡΕΑ	13
3	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	14
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	15
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	16
6	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	18
7	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΕΡΓΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	19-20
8	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΛΕΓΧΩΝ & ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	21

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΙΝΑΚΑ	Σελίδα
1	ΚΩΔΙΚΟΙ ΕΡΓΩΝ	157
2	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	182
3	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΩΝ	209

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Διεθνής Τυποποίηση συνίσταται στην καθιέρωση ενιαίων προτύπων σε διεθνές επίπεδο. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, έχουν συσταθεί οι παρακάτω οργανισμοί τυποποίησης:

Ø ISO (International Organization for Standardization)

Ø IEC (International Electrotechnical Committee).

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO-International Organization for Standardization) είναι η παγκόσμια ομοσπονδία, Εθνικών Φορέων Προτύπων. Σήμερα αποτελείται από 140 μέλη, ένα σε κάθε χώρα. Είναι μη κυβερνητικός οργανισμός και ιδρύθηκε το 1947. Το αντικείμενο του ISO είναι να προωθήσει την ανάπτυξη της τυποποίησης και σχετικών δραστηριοτήτων ανά τον κόσμο με σκοπό τη διευκόλυνση σε διεθνές επίπεδο, ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών καθώς και την ανάπτυξη συνεργασίας στη σφαίρα της διανοήσης, επιστημονικής, τεχνολογικής και οικονομικής δραστηριότητας. Τα αποτελέσματα της τεχνικής εργασίας του ISO είναι δημοσιευμένα ως Διεθνή Πρότυπα.

Ο ISO αποτελείται από διάφορες Τεχνικές Επιτροπές (Technical Committee: TC), Υποεπιτροπές (Subcommittees:SC), Ομάδες Εργασίας (Working Group:WG) και Ομάδες Δράσης (Task Groups:TG) που σκοπό έχουν τη δημιουργία προτύπων και κατευθυντήρων οδηγιών.

Μόλις η Τεχνική Επιτροπή/Υποεπιτροπή καταλήξει σε ένα αρχικό κείμενο αυτό κυκλοφορεί στα μέλη της Επιτροπής σε Σχέδιο της Επιτροπής (Committee Draft - CD). Οι παρατηρήσεις που συλλέγονται από την Τεχνική Επιτροπή και ύστερα από βελτιώσεις, προκύπτει το κείμενο του Σχεδίου Διεθνούς Προτύπου (ISO /DIS-Draft International Standard - για τον ISO και CDV - Committee Draft for Vote - για την IEC). Μέσα στο εξάμηνο στο οποίο κυκλοφορεί το σχέδιο αυτό στους φορείς - μέλη της Επιτροπής, οι φορείς - μέλη καλούνται να συνεργαστούν με εθνικούς φορείς που ενδιαφέρονται για το προς τυποποίηση θέμα και να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους επί του περιεχομένου, επί των γλωσσικών και τεχνικών θεμάτων. Οι παρατηρήσεις που συλλέγονται λαμβάνονται υπόψη από την Επιτροπή και εκδίδεται το τελικό σχέδιο διεθνούς προτύπου (FDIS - Final Draft International Standard) το οποίο διάμεσο της Κεντρικής Γραμματείας του ISO/IEC κυκλοφορεί στους φορείς - μέλη της Τεχνικής Επιτροπής για ψήφιση.

Εφόσον, το Διεθνές Πρότυπο λάβει θετικές ψήφους από τα 2/3 των μελών, το κείμενο εκδίδεται στην αγγλική και γαλλική.

Οι φορείς - μέλη των δύο Οργανισμών (ISO, IEC) δύνανται - εφόσον το επιθυμούν - να υιοθετήσουν το Διεθνές πρότυπο που εκδόθηκε, έτσι ώστε να λάβει τη μορφή Εθνικού Προτύπου. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη μεταφορά στη γλώσσα του ενδιαφερόμενου φορέα, αυτούσιου του κειμένου του Διεθνούς Προτύπου κωδικοποιώντας το, βάζοντας ως πρόθεμα του κωδικού του το λογότυπο του εθνικού φορέα τυποποίησης (π.χ. ΕΛΟΤ 9001:2000).

Έτσι λοιπόν ο ISO θέτει τις βασικές απαιτήσεις που θα πρέπει να ικανοποιεί ένας Φορέας Πιστοποίησης προκειμένου, μέσω ενός Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης, να επιθεωρηθεί και να αποκτήσει Διαπίστευση προκειμένου να επιθεωρεί Συστήματα Ποιότητας και να πιστοποιεί επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Η πιστοποίηση (καταχώρηση σε μητρώο) του συστήματος διαχείρισης ενός προμηθευτή, αποτελεί ένα από τα μέσα παροχής Διασφάλισης, ότι ο πιστοποιημένος προμηθευτής έχει την ικανότητα να παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες που ικανοποιούν καθορισμένες απαιτήσεις.

Προκειμένου ένας Φορέας Πιστοποίησης να διαπιστευτεί από το Ε.ΣΥ.Δ. για την επιθεώρηση και πιστοποίηση συστημάτων ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001:2000, ISO 14001 και ΕΛΟΤ 1416 θα πρέπει να είναι πλήρης εναρμονισμένος με τα κάτωθι αντίστοιχα πρότυπα:

- Ø ISO 45012: Γενικές απαιτήσεις για Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας.
- Ø EA-7/01: ΕΑ Οδηγίες για την εφαρμογή του ISO/IEC Guide 62:1996. Οδηγίες για τις γενικές απαιτήσεις για την Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας.
- Ø EA-7/02: ΕΑ Οδηγίες για την εφαρμογή του ISO/IEC Guide 66:1999. Οδηγίες για την Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Περιβαλλοντολογικών Συστημάτων Διαχείρισης.

Καθώς και τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες του Ε.ΣΥ.Δ.

Το διεθνές πρότυπο ISO 45012 παρέχει το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας φορέων πιστοποίησης/καταχώρησης συστήματος για την ποιότητα και εξασφαλίζει πως αυτοί

εφαρμόζουν με συνεπή και αξιόπιστο τρόπο συστήματα πιστοποίησης/καταχώρησης τρίτου μέρους, διευκολύνοντας ως εκ τούτου την αποδοχή τους σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η πιστοποίηση/καταχώρηση συστημάτων για την ποιότητα, περιλαμβάνει μόνο την αξιολόγηση του συστήματος για την ποιότητα και όχι την πιστοποίηση προϊόντων, διεργασιών ή υπηρεσιών (που καθορίζεται από το πρότυπο EN 45011).

Οι Φορείς Διαπίστευσης χρησιμοποιούν αυτό το Διεθνές Πρότυπο ως βάση για την αξιολόγηση και διαπίστευση φορέων πιστοποίησης/καταχώρησης συστημάτων διαχείρισης

- ποιότητας (ISO 9001)
- περιβάλλοντος (ISO 14001)
- υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας (OHSAS 18001, ΕΛΟΤ 1801)
- υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων (συστήματα HACCP)

Η παρούσα εργασία παρουσιάζει το μεγαλύτερο μέρος από τις τεκμηριωμένες απαιτήσεις που πρέπει να τηρεί ένας Φορέας Πιστοποίησης για να εναρμονίζεται με τα παραπάνω.

Ειδικότερα παρουσιάζονται το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα, οι Διαδικασίες του, καθώς και οι Σχετικές Οδηγίες Εργασίας και τα Έντυπα τα οποία πρέπει αυτός να φέρει.

ΜΕΡΟΣ 1^ο

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

«ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΔΠ)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΕΔΠ/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.....	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το παρόν έγγραφο εκθέτει την Πολιτική του Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας, αναφορικά με τη Διαχείριση της Ποιότητας σε όλες τις δραστηριότητες που αφορούν την πιστοποίηση συστημάτων ποιότητας στους τομείς δραστηριοποίησής του.

Τίθεται σε ισχύ, διανέμεται και τροποποιείται σύμφωνα με τη Διαδικασία «Έλεγχος Εγγράφων» (Δ-150).

Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) εκθέτει, επίσης:

- ∅ Το αντικείμενο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) και τη δομή της τεκμηρίωσής του.
- ∅ Την οργάνωση, τη λειτουργία και τις Διαδικασίες του φορέα.

Δύναται να διανέμεται στο προσωπικό του, σε προμηθευτές και σε πελάτες κατόπιν σχετικής απόφασης του Διευθύνοντος Συμβούλου του φορέα.

Δύναται, επίσης, να χρησιμοποιείται ως οδηγός για τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε εργασίας εντός του φορέα όταν πρόκειται για την ισχύουσα εγκεκριμένη έκδοση.

Οι κάτοχοί του υποχρεούνται να μην προβαίνουν σε οποιαδήποτε τροποποίηση του περιεχομένου του και να το φυλάσσουν σε καλή κατάσταση.

© Το παρόν αποτελεί ιδιοκτησία του φορέα και απαγορεύεται η κυκλοφορία, η αναπαραγωγή με οποιονδήποτε τρόπο εν όλω ή εν μέρει, δίχως την προηγούμενη γραπτή άδεια του φορέα.

Όλα τα αντίγραφα του παρόντος εγχειριδίου κυκλοφορούν ελεγχόμενα και συνοδεύονται από τον κάτωθι κατάλογο ώστε να καταδεικνύονται άμεσα οι τροποποιήσεις και η ισχύουσα έκδοση κάθε κεφαλαίου.

2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	§ EN 45012
3.1 Ιστορικό και Ίδρυση	-
3.2 Αντικείμενο του Φορέα	-
3.3 Πολιτική Ποιότητας	2.1.4.1, 2.1.4.3α
3.4 Οργάνωση και Λειτουργία	-
3.4.1 Οργάνωση	2.1.2
3.5 Αναγνώριση Διαδικασιών του Φορέα	2.1.4.3
3.6 Στρατηγική και Ανάπτυξη	-
3.7 Διαχείριση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	2.1.4
3.8 Διαχείριση Πόρων	2.2
3.9 Διαχείριση Επιθεωρητών, Ειδικών Συμβούλων και Ελεγκτών	-
3.10 Ανασκόπηση Σύμβασης	-
3.11 Διεκπεραίωση Έργων Πιστοποίησης	3.3, 3.4, 3.5, 3.6
3.12 Διεξαγωγή Ελέγχων και Επιθεωρήσεων	-
4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
4.1 Γενικά	-
4.2 Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης	2.1.4, 2.1.7
4.2.1 Γενικά	2.1.7
4.2.2 Έλεγχος Εγγράφων	2.1.4ζ, 2.1.7.2
4.2.3 Έλεγχος Αρχείων για την Ποιότητα	2.1.8
5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	-
5.1 Δέσμευση της Διοίκησης	2.1.2
5.2 Αμεροληψία Ανεξαρτησία και Ακεραιότητα	2.1.2 α, ε, ιγ, ιε
5.3 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία	2.1.4.3 δ, 2.1.2
5.3.1 Ευθύνες και Αρμοδιότητες	-
5.3.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης	2.1.4.2
5.3.3 Εσωτερική Επικοινωνία	-
5.4 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	2.1.4.3 στ, 2.1.6

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	§ EN 45012
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	
6.1 Διάθεση Πόρων	
6.2 Ανθρώπινοι Πόροι	2.2
6.3 Υποδομές	
6.4 Περιβάλλον Εργασίας	
7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	
7.1 Ανασκόπηση Σύμβασης	3.2.1
7.2 Προμήθεια Υπηρεσιών Πιστοποίησης (Υπεργολαβίες)	2.1.3, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4
7.3 Υπηρεσίες Πιστοποίησης Συστημάτων	3, 2.1.5, 2.1.1, 2.1.2
8. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	2.1.9
9. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
9.1 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	2.1.6, 2.1.4.3 ιδ
9.2 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες	2.1.4.3 ια, ιγ, 2.4, 3.7
10. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ	3.1.1.2

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

3.1 Ιστορικό και Ίδρυση

Ο Φορέας ιδρύθηκε το _____ (ΦΕΚ: _____) ως Ν.Π.Ι.Δ., με την επωνυμία _____ και με τον διακριτικό τίτλο _____.

Ο φορέας έχει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια.

Η έδρα του βρίσκεται στην οδό _____ στην πόλη _____ ΤΚ: _____

3.2 Αντικείμενο του Οργανισμού

Σκοπός του φορέα όπως καθορίζεται από τον ανωτέρω ιδρυτικό νόμο είναι:

« _____ ».

Ο φορέας δραστηριοποιείται σύμφωνα με το Άρθρο ____ του ιδρυτικού νόμου, στην πιστοποίηση της συμμόρφωσης συστημάτων ποιότητας προς πρότυπα.

Στα πλαίσια αυτής της δραστηριότητας λειτουργεί ως Φορέας Πιστοποίησης των κάτωθι προτύπων και συστημάτων:

- Ø ISO 9001:2000
- Ø ISO 14001
- Ø ΕΛΟΤ 1416

Ο φορέας φέρει από τον Ε.ΣΥ.Δ, τις κάτωθι Διαπιστεύσεις για τη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ):

Πρότυπο.....

Πεδία.....

Ο φορέας αναγνωρίζει ότι η επίτευξη της ποιότητας και η συνεχής βελτίωση σε όλες του τις δραστηριότητες θα αποτελέσουν το σημαντικότερό της πλεονέκτημα στο διεθνή πλέον ανταγωνισμό. Για το σκοπό αυτό, η Ανώτατη Διοίκηση τεκμηριώνει την δέσμευσή του και την αδιάκοπη πορεία για βελτίωση και επίτευξη της ποιότητας μέσω της Πολιτικής για την Ποιότητα που ακολουθεί.

3.3 Πολιτική Ποιότητας

Ο φορέας.....δραστηριοποιείται ως Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας σύμφωνα με εθνικά και διεθνή πρότυπα και συστήματα, καθώς και την ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

Βασική αρχή και δέσμευση του φορέα....., αλλά και φιλοσοφία κάθε στελέχους της, είναι να παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες που να καλύπτουν πλήρως τις συμβατικές τους απαιτήσεις, να συμμορφώνονται με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις για τα υπό πιστοποίηση συστήματα διαχείρισης και να επιτυγχάνουν τους στόχους ποιότητας που θέτει ο Οργανισμός για κάθε έργο που αναλαμβάνει.

Για να επιτύχει τα ανωτέρω, η Διοίκηση του φορέα..... :

- Εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα EN 45012 καθώς και τους σχετικούς Κανονισμούς και Κριτήρια Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ.
- Εξασφαλίζει την ανεξαρτησία, αξιοπιστία και ακεραιότητα κάθε απόφασης πιστοποίησης που εκδίδει.
- Εξασφαλίζει τη διάθεση προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών με αποδεδειγμένη εμπειρία σε κάθε διαδικασία πιστοποίησης και επιθεώρησης.
- Διασφαλίζει την εχεμύθεια του προσωπικού και των συνεργατών της, καθώς και την ασφάλεια δεδομένων και στοιχείων πελατών της.
- Ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς την απόδοση και την αποτελεσματικότητα των Διεργασιών της και κατ' επέκταση ολοκλήρου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).
- Θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα στο επίπεδο του Οργανισμού, καθώς και σε λειτουργικό επίπεδο Τμημάτων ή/ και Διαδικασιών. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς το βαθμό επίτευξής τους στα πλαίσια της Ανασκόπησης του ΣΔΠ από την Ανώτατη Διοίκηση του φορέα και στο τέλος κάθε έργου.
- Παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε Τμήματος του Οργανισμού.
- Διαθέτει στελέχη με υψηλή επιστημονική κατάρτιση και εμπειρία και επενδύει στη συνεχή τους ενημέρωση και εκπαίδευση ώστε να προάγουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
- Υιοθετώντας την αρχή της συνεχούς βελτίωσης, ο φορέας.....αναγνωρίζει και ανταμείβει την ομαδική εργασία καθώς και την ατομική προσπάθεια, επενδύει στον άνθρωπο και σέβεται τον πελάτη.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος,

του φορέα.....

3.4 Οργάνωση και Λειτουργία

3.4.1 Οργάνωση

Η ευθύνη, η δικαιοδοσία και οι αμοιβαίες σχέσεις όλου του προσωπικού του φορέα που εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την Ποιότητα περιγράφονται σε σχετικά ειδικά έντυπα.

E-180.4, «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ».

Η οργανωτική διάταξη του φορέα και οι αμοιβαίες σχέσεις του προσωπικού καθορίζονται μέσω του Οργανογράμματος, που παρατίθενται ακολούθως στο Διάγραμμα 1.

Διάγραμμα 1 - ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΦΟΡΕΑ



Αναλυτικότερα, η οργάνωση του φορέα παρουσιάζεται στην παράγραφο 5.3 του παρόντος.

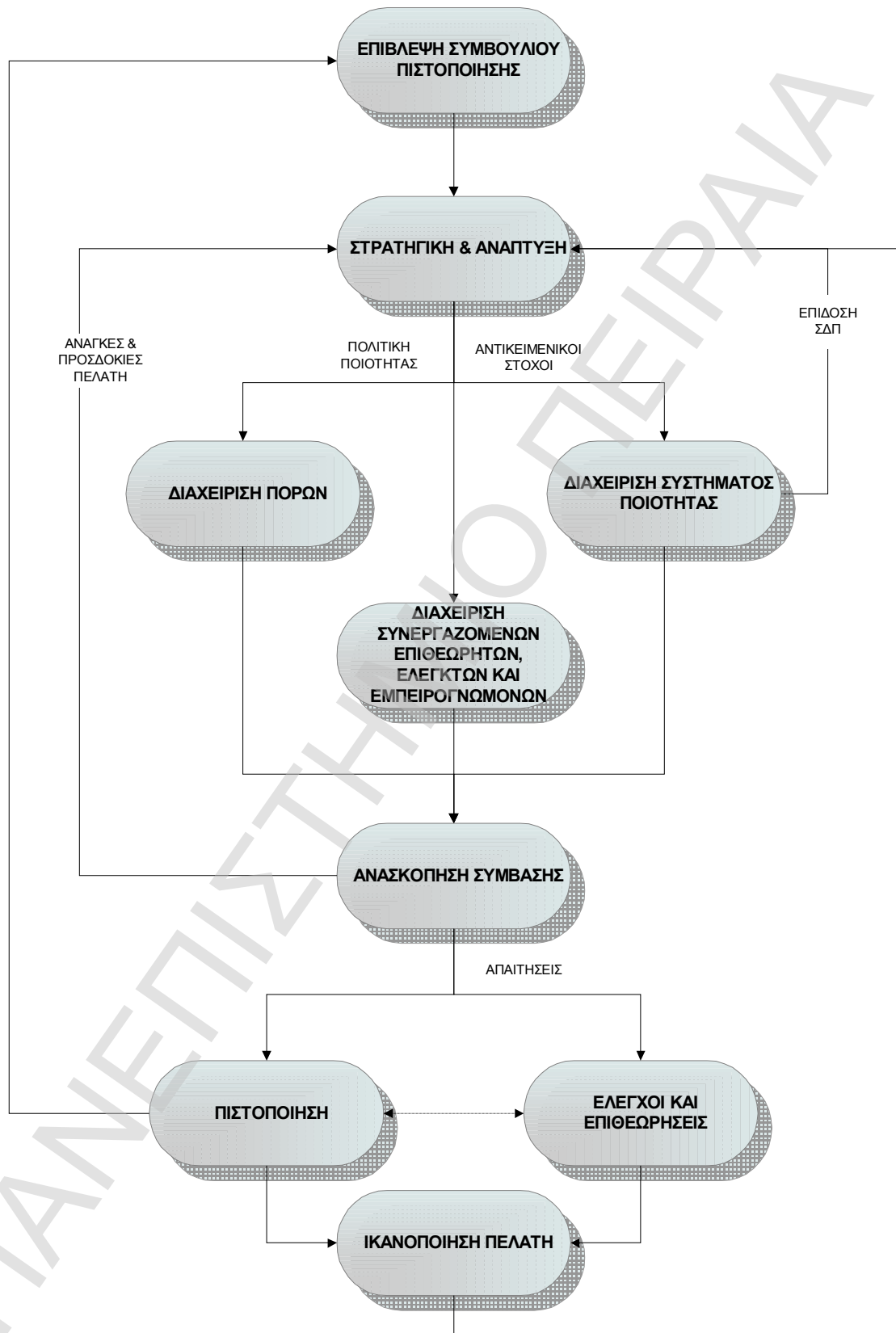
3.5 Αναγνώριση Διαδικασιών του φορέα

Οι βασικές Διαδικασίες που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία του Φορέα, η λογική σειρά και αλληλεπίδρασή τους παρουσιάζεται ακολούθως (Οι Διαδικασίες του φορέα σημειώνονται ως P-Procedures, με την σχετική αρίθμηση τους, όπως έχει οριστεί από τον φορέα) στο Διάγραμμα 2.

Τα κριτήρια και οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τη Διαχείριση της αποτελεσματικής λειτουργίας και του ελέγχου των Διαδικασιών αυτών, όπου κρίνεται ότι απαιτείται, παρουσιάζονται στην τεκμηρίωση της κάθε Διαδικασίας ξεχωριστά και αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Τμήματος να αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους.

Κάθε εργαζόμενος, μέσω εκπαίδευσης αλλά και προγραμματισμένων εταιρικών συσκέψεων, διατηρείται ενήμερος για τις δικές του επιμέρους δραστηριότητες και καθήκοντα και αναγνωρίζει πλήρως τη συμβολή του στη Διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει ο φορέας, αλλά και στην ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

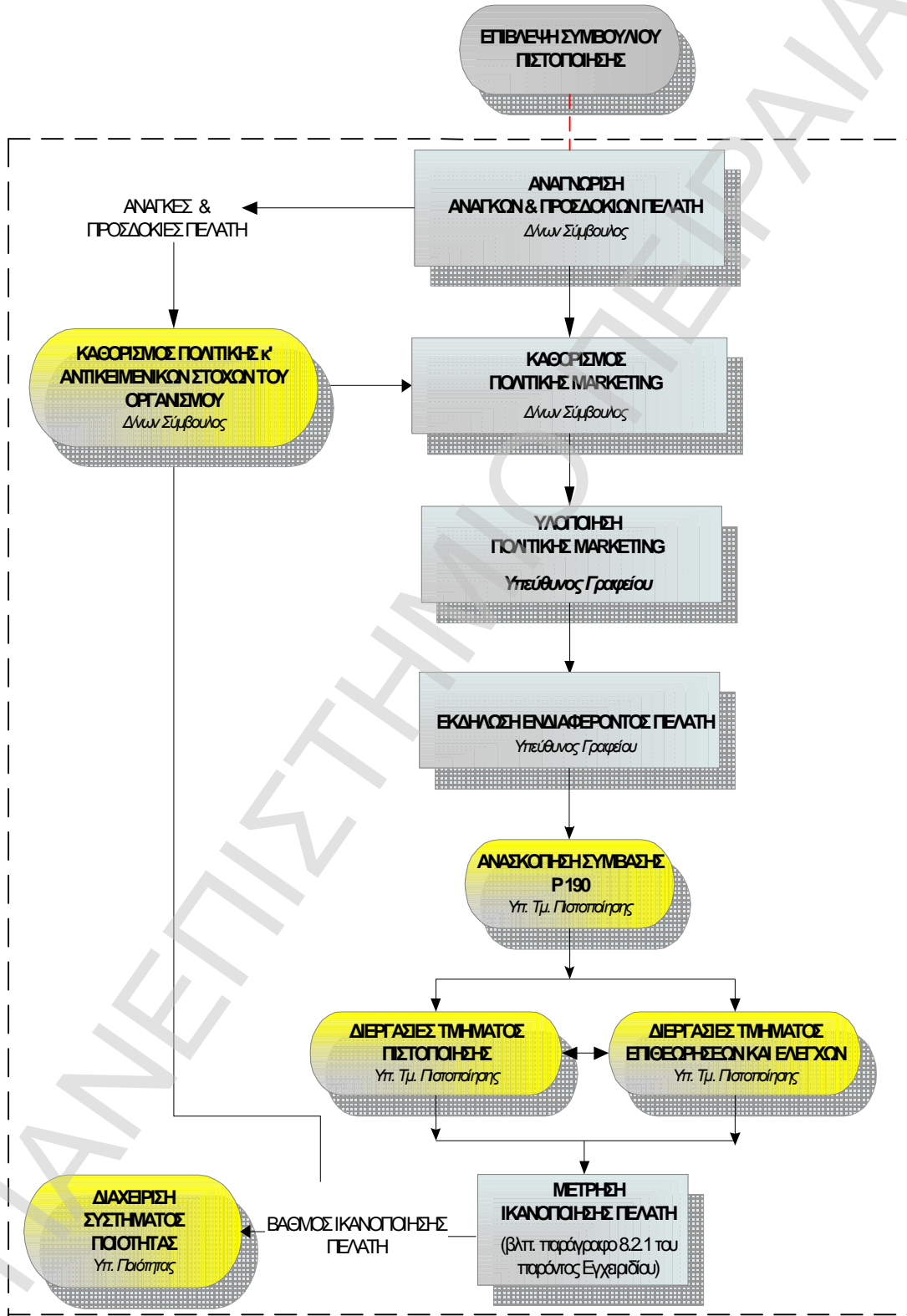
Διάγραμμα 2 – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΦΟΡΕΑ



3.6 Στρατηγική και Ανάπτυξη

Η στρατηγική και ανάπτυξη του φορέα παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 3.

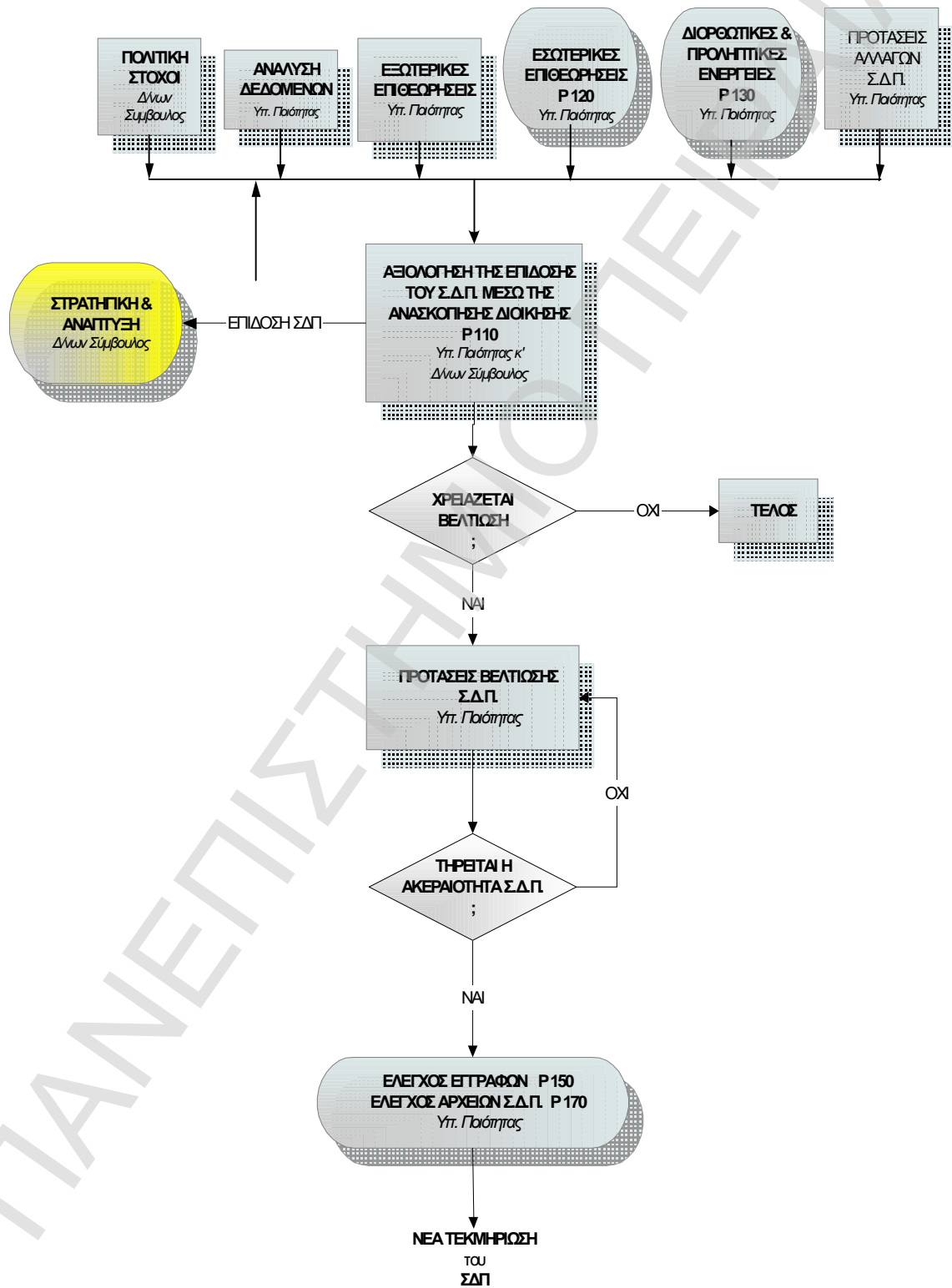
Διάγραμμα 3 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



3.7 Διαχείριση Συστήματος Ποιότητας

Η Διαχείριση του Συστήματος Ποιότητας του φορέα παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 4.

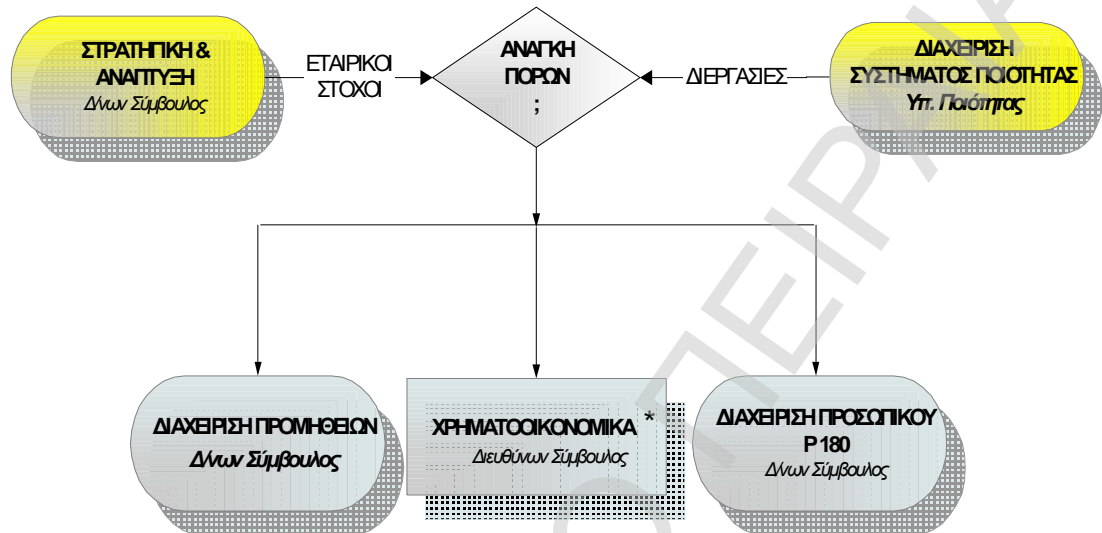
Διάγραμμα 4 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



3.8 Διαχείριση Πόρων του φορέα

Η Διαχείριση των πόρων του φορέα παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 5.

Διάγραμμα 5 – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ



* Αφορά εξασφάλιση κεφαλαίων κίνησης, προγραμματισμού νέων επενδύσεων και τη διαχείριση οικονομικών πόρων του φορέα. Η δραστηριότητα αυτή αποτελεί ευθύνη του Διευθύνοντος Συμβούλου, επιβλέπεται από τον και δεν εντάσσεται στα πλαίσια του παρόντος Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.

3.9 Διαχείριση Επιθεωρητών, Ειδικών Συμβούλων και Ελεγκτών* (Ε3)

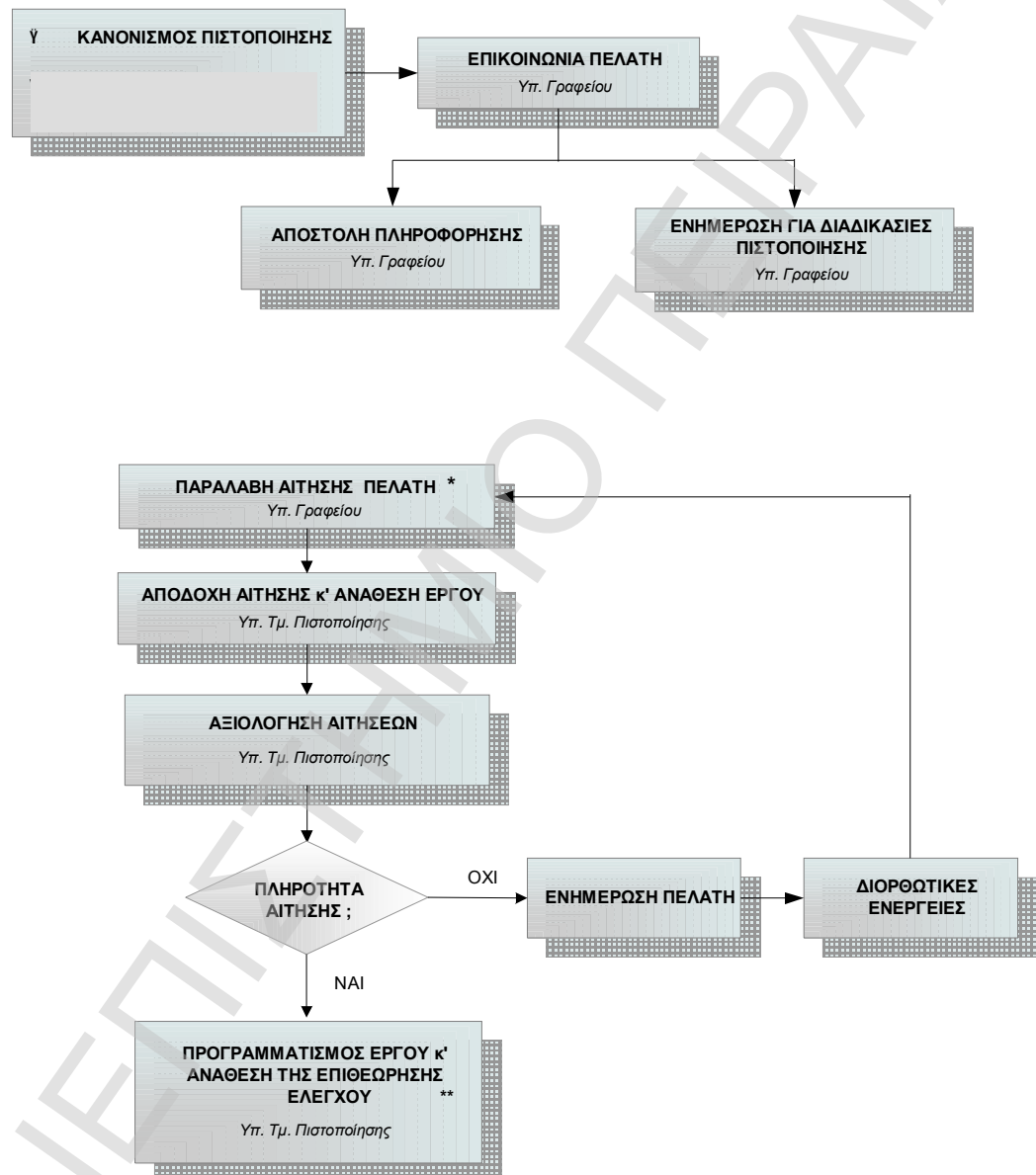
Αρχική Αξιολόγηση Υποψηφίων (Ε3) (Ρ 161) – Έγκριση και καταχώρηση στο Μητρώο (Ρ-161) – Αρχική και Συνεχής Εκπαίδευση (Ρ-180) = Συνεχής αξιολόγηση της Ικανότητας (Ρ-161, Ρ-180).

* Ελεγκτής θεωρείται, οποιοσδήποτε εξωτερικός συνεργάτης του φορέα, χρησιμοποιηθεί για να εκφέρει γνώμη πάνω σε κάποιο συγκεκριμένο θέμα, ή χρησιμοποιηθεί από τον φορέα για διεκπεραίωση εσωτερικών ελέγχων (π.χ. Επιθεωρητής παρατηρητής κ.α.). Αντιμετωπίζεται όπως οι Ειδικοί Σύμβουλοι.

3.10 Ανασκόπηση Σύμβασης

Η Διαχείριση της Ανασκόπησης συμβάσεων του φορέα παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 6.

Διάγραμμα 6 – ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ



* Ο Διαχειριστής (Υπεύθυνος Γραφείου) παρέχει σχετική ενημέρωση για τις Διαδικασίες πιστοποίησης σε κάθε ενδιαφερόμενο.

** Τα πρότυπα πιστοποίησης είναι : ISO 9001, ISO 14001, ΕΛΟΤ 1416,.

3.11 Διεκπεραίωση Έργων Πιστοποίησης

Η Διαχείριση της διεκπεραίωσης Έργων Πιστοποίησης του φορέα παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7.

Διάγραμμα 7 – ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΕΡΓΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

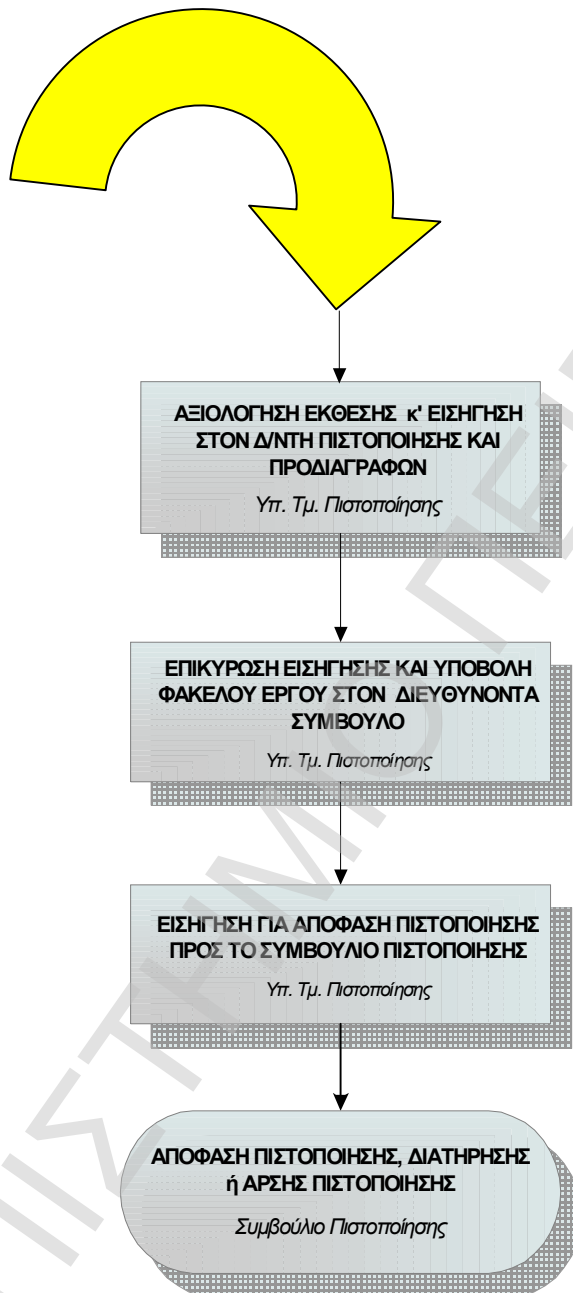


* Ο Υπεύθυνος Γραφείου παρέχει σχετική ενημέρωση για τις Διαδικασίες πιστοποίησης και σε κάθε ενδιαφερόμενο.

** Τα πρότυπα πιστοποίησης είναι : ISO 9001, ISO 14001, ΕΛΟΤ 1416.

- Υλοποιείται ανασκόπηση της πληρότητας των εγγράφων του Συστήματος Ποιότητας που προσκομίζεται από τον πελάτη.

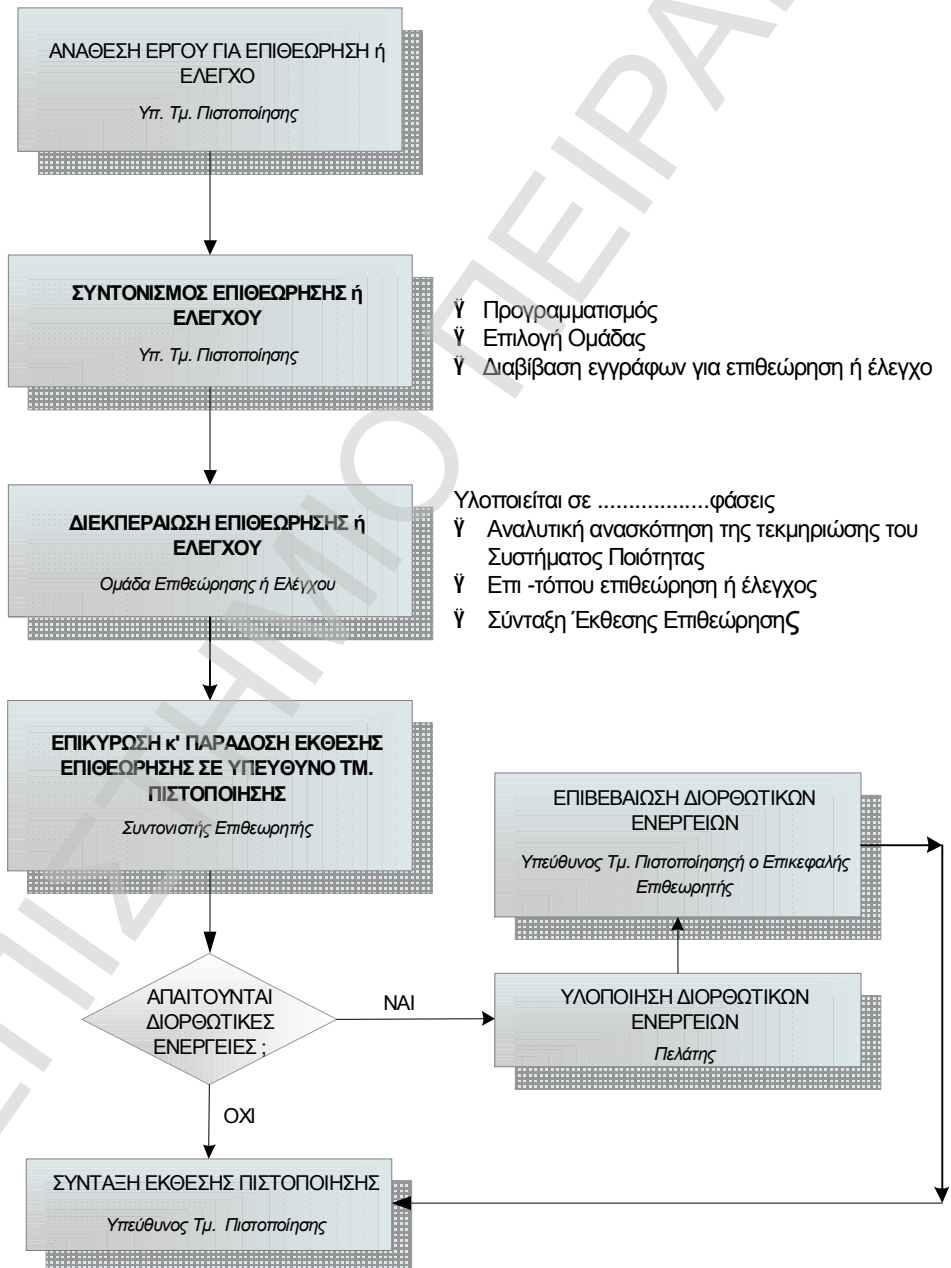
Από προηγούμενη σελίδα



3.12 Διεξαγωγή Ελέγχων και Επιθεωρήσεων

Η Διαχείριση της διεξαγωγής ελέγχων και επιθεωρήσεων του φορέα παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 8.

Διάγραμμα 8 – ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ



4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.1 Γενικά

Ο φορέας έχει συγγράψει και θέσει σε εφαρμογή Σύστημα για την Διαχείριση της Ποιότητας (ΣΔΠ) που επιπρέπει τον καθορισμό και υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας για κάθε δραστηριότητά της που αναφέρεται στην λειτουργία του ως Ανεξάρτητος Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας.

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας του φορέα καλύπτει τις απαιτήσεις:

- ∅ Του διεθνούς προτύπου EN 45012 «Γενικές απαιτήσεις για φορείς που προβαίνουν σε αξιολόγηση και πιστοποίηση/καταχώρηση συστημάτων για την ποιότητα»
- ∅ Του Κανονισμού και Κριτηρίων Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ.,
- ∅ Της οδηγίας EA-7/01 «Κατευθυντήριες Οδηγίες για την εφαρμογή του Προτύπου EN 45012».
- ∅ Της οδηγίας EA-7/02 «Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης, Περιβαντολογικών Συστημάτων Διαχείρισης.

με σκοπό να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα όλων των Διαδικασιών του. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις Διαδικασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της Διαχείρισης της Ποιότητας.

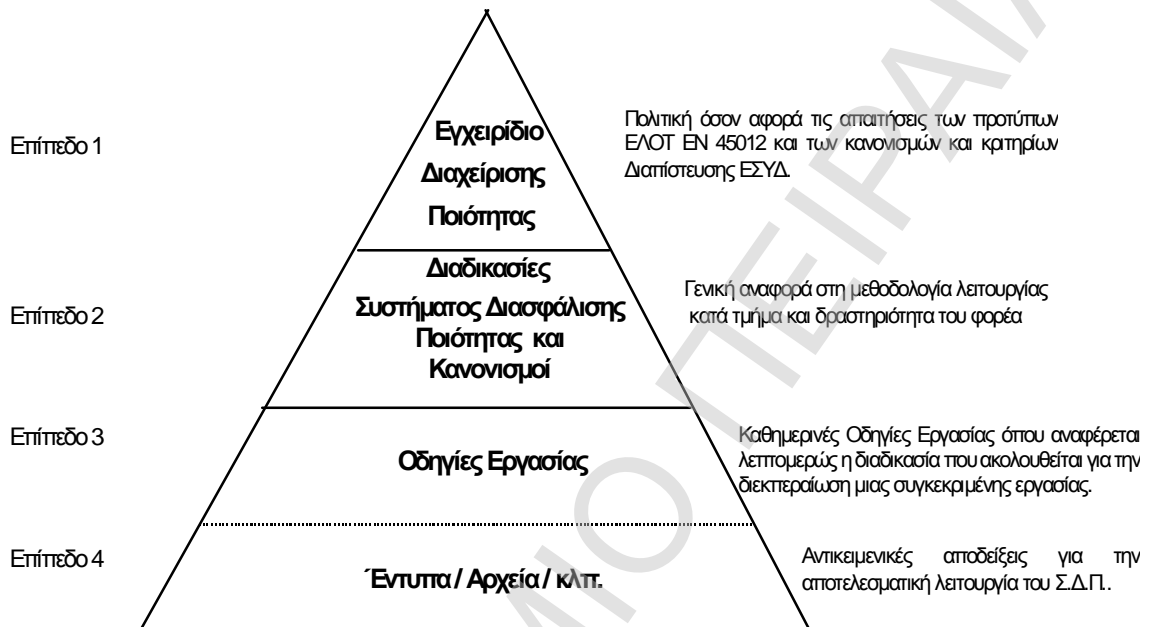
Αναλυτικότερα, ο Φορέας:

- α) Καθορίζει τις Διαδικασίες που συμπεριλαμβάνονται και εφαρμόζονται στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- β) Έχει καθορίσει κριτήρια και μεθόδους που χρειάζονται ώστε να εξασφαλίζει ότι τόσο η λειτουργία όσο και ο έλεγχος των Διαδικασιών αυτών είναι αποτελεσματικά.
- γ) Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που απαιτούνται για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των Διαδικασιών του.
- δ) Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις Διαδικασίες του κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις Διοίκησης.
- ε) Θέτει σε εφαρμογή δράσεις που είναι απαραίτητες για την επίτευξη των Αντικειμενικών της Σκοπών για την Ποιότητα και για τη διαρκή βελτίωση των Διαδικασιών του, μέσω της συλλογής καθορισμένων πληροφοριών και δεδομένων και της ανάλυσης και αξιολόγησής τους κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις Διοίκησης.

4.2 Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης

4.2.1 Γενικά

Η δομή του ΣΔΠ διαρθρώνεται σε τέσσερα επίπεδα ως εξής:



Επίπεδο 1: Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας, περιγράφει την οργάνωση του ΣΔΠ αναφορικά με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων κεφαλαίων των προτύπων EN 45012 και των Κανονισμών και Κριτηρίων Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ. Επίσης τεκμηριώνει την Πολιτική για την Ποιότητα καθώς και τους επιμέρους αντικειμενικούς σκοπούς για την Ποιότητα και αποτελεί απαραίτητο έγγραφο της Διοίκησης του φορέα για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων για την Διαχείριση της Ποιότητας. Επίσης περιλαμβάνει ή αναφέρεται στις Διαδικασίες του ΣΔΠ, οι οποίες αναλύονται στο Επίπεδο 2.

Επίπεδο 2: Διαδικασίες, Κανονισμοί.

A. Διαδικασίες

Οι καταγεγραμμένες Διαδικασίες και λειτουργίες του φορέα, αποτελούν τις Διαδικασίες του ΣΔΠ. Οι Διαδικασίες αναφέρουν την μεθοδολογία που ακολουθείται από τον φορέα:

- Ø Για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων λειτουργιών.
- Ø Για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων των προτύπων EN 45012 και των Κανονισμών και Κριτηρίων Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ.

Ø Για την υλοποίηση της πολιτικής του φορέα σε επίπεδο τμήματος. Κάθε Διαδικασία αναφέρει επίσης τις επιμέρους υπευθυνότητες προσωπικού και τις απαιτήσεις τήρησης αρχείων. Όλες οι Διαδικασίες του Οργανισμού αναφέρονται στις σχετικές παραγράφους του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.

B. Κανονισμοί

Οι Κανονισμοί αφορούν τους γενικούς κανόνες που διέπουν τη λειτουργία του τμήματος Πιστοποίησης και του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης.

Επίπεδο 3: Οδηγίες Εργασίας.

Κάποιες από τις δραστηριότητες δύναται να απαιτούν περαιτέρω ανάλυση και προκύπτουν οι Οδηγίες Εργασίας. Οι Οδηγίες Εργασίας χρησιμοποιούνται, όπου είναι απαραίτητο, για να παρέχουν λεπτομερείς οδηγίες για τη διεξαγωγή μιας συγκεκριμένης εργασίας με ακρίβεια, συνοχή και συνέπεια (αυτές περιλαμβάνουν εργασίες σχετικές με το ΣΔΠ, τις Διαδικασίες και τις τρέχουσες εργασίες πιστοποίησης καθώς και ειδικές οδηγίες ελέγχων και επιθεωρήσεων). Αναφέρουν επίσης επιμέρους υπευθυνότητες προσωπικού και τις απαιτήσεις τήρησης αρχείων.

Επίπεδο 4: Έντυπα του ΣΔΠ

Τα έντυπα αυτά συμπληρώνονται και αποτελούν τα Αρχεία Ποιότητας. Είναι οι αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική εφαρμογή των Διαδικασιών, Οδηγιών Εργασίας και Κανονισμών του φορέα. Σε αυτό το επίπεδο ανήκουν και τα Έγγραφα Εξωτερικής Προέλευσης τα οποία βοηθούν στην εφαρμογή των Διαδικασιών και παρέχουν καθοδήγηση για τις καθημερινές δραστηριότητες. Έγγραφα αυτού του τύπου είναι : νομοθεσία, τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, έγγραφα των πελατών, τα οποία ενσωματώνονται στις καθημερινές λειτουργίες του φορέα.

Το Εγχειρίδιο, οι Διαδικασίες, οι Οδηγίες Εργασίας και οι Κανονισμοί αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του ΣΔΠ και μαζί με τα έντυπα ανασκοπούνται, εγκρίνονται, διανέμονται και διατηρούνται σύμφωνα με τις προβλέψεις στην επόμενη ενότητα.

4.2.2 Έλεγχος Εγγράφων του ΣΔΠ

Ο Φορέας έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία, η οποία καθορίζει τους ελέγχους που χρειάζονται για να :

- α) Εγκρίνονται τα έγγραφα του ΣΔΠ ως προς την επάρκεια, πριν από τη χρήση.

- β) Ανασκοπούνται, ενημερώνονται και εγκρίνονται εκ νέου τα έγγραφα, όπως απαιτείται.
- γ) Εξασφαλίζεται ότι αναγνωρίζεται η ταυτότητα των αλλαγών και η τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης των εγγράφων.
- δ) Εξασφαλίζεται ότι οι σχετικές εκδόσεις των εφαρμόσιμων εγγράφων είναι διαθέσιμες στα σημεία χρήσης.
- ε) Εξασφαλίζεται ότι τα έγγραφα παραμένουν ευανάγνωστα και εντοπίζονται εύκολα.
- στ) Εξασφαλίζεται ότι αποδίδεται ταυτότητα στα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης και ότι η διανομή τους ελέγχεται.
- ζ) Εξασφαλίζεται η μη σκοπούμενη χρήση απηρχειωμένων εγγράφων και για να αποδοθεί κατάλληλη ταυτότητα σε αυτά στην περίπτωση που διατηρούνται για οποιονδήποτε σκοπό.

Η ικανοποίηση της απαίτησης αυτής περιγράφεται στη Διαδικασία, «Έλεγχος Εγγράφων» (Δ-150).

4.2.3 Έλεγχος Αρχείων για την Ποιότητα

Ο φορέας έχει καθιερώσει τις μεθόδους για την αναγνώριση, συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, αποθήκευση, διατήρηση και καταστροφή των αρχείων που δημιουργούνται από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Τηρείται Κατάλογος Αρχείων Ποιότητας, όπου καταγράφονται :

- Ø Η θέση φύλαξης κάθε αρχείου
- Ø Ο υπεύθυνος για την τήρησή του
- Ø Το χρονικό διάστημα διατήρησής του.

Η καταστροφή των αρχείων ποιότητας καθορίζεται από κοινού μεταξύ του Υ.Δ.Π. (Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας) και του Διευθύνοντος Συμβούλου, κατόπιν της παρόδου του διαστήματος φύλαξής τους, το οποίο ορίζεται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, των συμβάσεων με πελάτες και των υποδείξεων του Οργανισμού Διαπίστευσης.

Η πρόσβαση στα αρχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι καθορισμένη βάσει καταλόγου φύλαξης και τήρησης αρχείων.

Αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή τηρούνται σε εφεδρικά αντίτυπα. Η πρόσβαση στα ηλεκτρονικά αρχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι καθορισμένη βάσει καταλόγου πρόσβασης ηλεκτρονικών αρχείων.

Όλα τα αρχεία ποιότητας είναι πάντοτε διαθέσιμα στους φορείς διαπίστευσης του φορέα και την Αρμοδία Αρχή. Οι πελάτες έχουν πρόσβαση στα αρχεία του φορέα, μόνον κατόπιν συμφωνίας ή/ και έγκρισης από τον Διαχειριστή.

Τα αρχεία έργων πιστοποίησης παρέχουν όλη την απαραίτητη τεκμηρίωση των επιθεωρήσεων και της αξιολόγησης της συμμόρφωσης.

Την ευθύνη για τις αποφάσεις που αφορούν την πιστοποίηση, φέρει το Ανεξάρτητο Συμβούλιο (Α.Σ.Π.) του φορέα και αντίγραφα των αρχείων που δημιουργεί διατηρούνται στη Τμήμα Πιστοποίησης του φορέα με ευθύνη του Υπεύθυνου Τμήματος Πιστοποίησης (Διευθυντής Πιστοποίησης). Οι αρχές λειτουργίας του ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (Α.Σ.Π.) τεκμηριώνονται στο έγγραφο «Κανονισμός Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης» (Κ-212).

Η χρήση των αρχείων ποιότητας περιγράφεται στη σχετική τους Διαδικασία ή Οδηγία Εργασίας. Ο φορέας υιοθετεί την πρακτική ότι κάθε καταγραφή σχετικά με έργο πελάτη να γίνεται σε τυποποιημένο και ελεγχόμενο έντυπο. Προσωπικές σημειώσεις προσωπικού του φορέα (στην περίπτωση που υπάρχουν) αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του σχετικού αρχείου έργου.

Για όλες τις καταχωρήσεις σε αρχεία (ηλεκτρονικά ή έντυπα) εξασφαλίζεται ο προσδιορισμός της ταυτότητας του ατόμου που πραγματοποίησε την επιθεώρηση, τον έλεγχο, την αξιολόγηση. Τροποποιήσεις σε αρχεία δεν απαλείφουν την προηγούμενη εγγραφή ή την καθιστούν δυσανάγνωστη, αλλά καταχωρούν τη νέα παρατήρηση ή υπολογισμό παραπλεύρως με την υπογραφή του ατόμου που έκανε τη διόρθωση.

Η πρόσβαση στα ηλεκτρονικά αρχεία είναι ελεγχόμενη και εξασφαλίζεται ότι τηρούνται σε εφεδρικά αντίτυπα.

Κάθε αρχείο φυλάσσεται από τον φορέα σε χώρους που εξασφαλίζουν προστασία από απώλεια, ζημιά, αλλοίωση ή κακή χρήση καθώς και με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα προς τον πελάτη από τον φορέα εκτός εάν επιβάλλεται διαφορετικά δια νόμου (βλπ. Διαδικασία «Εμπιστευτικότητα – Ασφάλεια» (Δ-140)).

Η ικανοποίηση της απαίτησης τήρησης αρχείων στον φορέα περιγράφεται στην Διαδικασία «Αρχεία Ποιότητας» (Δ-170).

5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

5.1 Δέσμευση της Διοίκησης

Η Ανώτατη Διοίκηση του φορέα αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσω:

∅ Της γνωστοποίησης στον Οργανισμό της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που διέπουν αφενός τη λειτουργία του οργανισμού, αφετέρου τη συμμόρφωση των προϊόντων και συστημάτων που πιστοποιεί και ελέγχει.

∅ Της καθιέρωσης της Πολιτικής για την Ποιότητα.

∅ Της ανάρτησης της Πολιτικής για την Ποιότητα σε εμφανή σημεία, με σκοπό να τεκμηριωθεί και διαδοθεί σε όλα τα επίπεδα του φορέα και την παρουσίασή της σε όλα τα στελέχη στα πλαίσια της εισαγωγικής εκπαίδευσης, που πραγματοποιείται με την πρόσληψή τους στον φορέα.

∅ Της καθιέρωσης Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα.

∅ Της διεξαγωγής Ανασκοπήσεων του ΣΔΠ από τη Διοίκηση (βλπ. § 5.4).

∅ Της εξασφάλισης των απαραίτητων πόρων για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του φορέα (βλπ. § 6.0).

Ο Δίνων Σύμβουλος καθώς και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας «μυούν» το προσωπικό μέσω της καθημερινής πρακτικής και άλλων συμπληρωματικών ενεργειών, όπως συναντήσεις του προσωπικού, έκδοση εσωτερικών εγκυκλίων, κ.λ.π..

5.2 Αμεροληψία, Ανεξαρτησία και Ακεραιότητα

Ο φορέας αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) και διαθέτει οικονομική και διοικητική ανεξαρτησία. Η Ανεξαρτησία της κρίσης του από οικονομικές ή/ και εμπορικές πιέσεις καθώς και στην ακεραιότητά του σε όλες τις δραστηριότητές του εξασφαλίζεται από το καθεστώς ίδρυσής του (Νόμος υπ' αριθ. 2637), από το καθεστώς λειτουργίας και επίβλεψής του από τον Υπουργό Γεωργίας και τη λήξη απόφασης πιστοποίησης από Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, η λειτουργία του οποίου διέπεται από το ελεγχόμενο έγγραφο «Κανονισμός Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης» (Κ-212).

Η διοικητική του διάρθρωση, προβλέπει συγκεκριμένες οργανωτικές θέσεις (βλέπε § 5.3 του παρόντος Εγχειριδίου) που διασφαλίζουν την Αμεροληψία, Ανεξαρτησία και Ακεραιότητα του φορέα σε τρία (3) επίπεδα:

- Ø Στρατηγικής και Πολιτικής.
- Ø Απόφασης για την Πιστοποίηση.
- Ø Αξιολόγησης της Συμμόρφωσης.

Οι οργανωτικές αυτές θέσεις που προβλέπει η διοικητική διάρθρωση του φορέα, και εξασφαλίζουν την Ανεξαρτησία του ως Φορέα Πιστοποίησης, αναφέρονται στην § 5.3 του παρόντος Εγχειριδίου.

Ο φορέας για την εξασφάλιση της Ανεξαρτησίας του,

- Ø Δεν εμπλέκεται σε λειτουργίες που αφορούν τη παραγωγή προϊόντων που πιστοποιεί.
- Ø Δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στον αιτούντα, όσον αφορά τις μεθόδους συναλλαγής σε θέματα τα οποία αποτελούν φραγμούς για την αιτούμενη πιστοποίηση.
- Ø Δεν προμηθεύει με άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την εμπιστευτικότητα, την αντικειμενικότητα ή την αμεροληψία της πιστοποίησης και των σχετικών αποφάσεων του.

Στην περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο, μετά από εισήγηση του Υπεύθυνου Πιστοποίησης, τη σύμφωνη γνώμη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας και του Διευθύνοντος Συμβούλου, ο φορέας δύναται να συνεργάζεται για την απονομή σημάτων συμμόρφωσης και τη χορήγηση πιστοποιητικών συμμόρφωσης με άλλους φορείς πιστοποίησης ή διεθνείς οργανισμούς. Επίσης δύναται να συνάπτει με αυτούς συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης πιστοποιητικών και σημάτων συμμόρφωσης ή/ και να αναγνωρίζει σήματα και πιστοποιητικά συμμόρφωσης άλλων ευρωπαϊκών ή διεθνών οργανισμών και δικτύων.

Για την εξασφάλιση της Ανεξαρτησίας του, ο φορέας στελεχώνεται από μόνιμο προσωπικό, οι σχέσεις εργασίας του οποίου διέπονται από το Άρθρο 41 του Νόμου 2637/1998.

Η τεχνική και επιστημονική επάρκεια του προσωπικού αξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα βάσει της Διαδικασίας «Εκπαίδευση Προσωπικού» (Δ-180).

Η εμπιστευτικότητα και ασφάλεια στοιχείων και δεδομένων εμπιστευτικής φύσης των πελατών του εξασφαλίζεται από το μόνιμο προσωπικό και συνεργάτες του φορέα μέσω της Διαδικασίας «Εμπιστευτικότητα – Ασφάλεια» (Δ-140).

Επιπλέον, το σύνολο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα, καθώς και η καθορισμένη τιμολογιακή πολιτική του, οι πόροι και η συγκεκριμένη πολιτική αμοιβών του προσωπικού του, συνεισφέρουν στην Διαχείριση της ακεραιότητας και αμεροληψίας όλων των δραστηριοτήτων του.

5.3 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Εσωτερική Επικοινωνία

5.3.1 Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Οι υπευθυνότητες, αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες του προσωπικού που εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα, καθορίζονται μέσω των ελεγχόμενων εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα:

E-180.4, «Περιγραφή Θέσης Εργασίας»

Οι αμοιβαίες σχέσεις του ανώτερου προσωπικού καθορίζονται μέσω του Οργανογράμματος της Εταιρείας, το οποίο παρουσιάζεται στην § 3.3.1 του παρόντος Εγχειριδίου.

Αναλυτικότερα, οι οργανωτικές θέσεις που αναφέρονται στο οργανόγραμμα του φορέα, καθορίζονται ως ακολούθως:

- Ø Ο Διευθύνων Σύμβουλος ο οποίος αποτελεί το ανώτατο εκτελεστικό όργανο του φορέα και φέρει την ευθύνη για την οργάνωση και λειτουργία του φορέα.
- Ø Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας (Υ.Δ.Π.) που εξασφαλίζει τη συνεχή εφαρμογή, την πληρότητα και αποδοτικότητα του τεκμηριωμένου ΣΔΠ.
- Ø Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης (Διευθυντής Πιστοποίησης) που προγραμματίζει και ελέγχει κάθε δραστηριότητα που αφορά πιστοποιήσεις. Ειδικότερα είναι υπεύθυνος για:
 - Την ενημέρωση ενδιαφερομένων για τις διαδικασίες πιστοποίησης και ελέγχου του φορέα.
 - Την παραλαβή και αξιολόγηση αιτήσεων ενδιαφερομένων για ένταξη στις διαδικασίες επίβλεψης, ελέγχου και πιστοποίησης του φορέα.
 - Συλλογή και αξιολόγηση εκθέσεων ελέγχων και επιθεωρήσεων καθώς και των αποτελεσμάτων εργαστηριακών αναλύσεων.

- Υποβολή προς την Επιτροπή Πιστοποίησης εισηγήσεων για τη λήψη απόφασης απονομής των κατά περίπτωση σχετικών βεβαιώσεων, πιστοποιητικών ή σημάτων συμμόρφωσης.
- Την εκπόνηση κανονισμών πιστοποίησης συστημάτων.
- Την μέριμνα για την κατάρτιση καταλόγων κόστους πιστοποίησης και για την υποβολή σχετικών εισηγήσεων στη Διοίκηση του φορέα.
- Την μέριμνα για την διατύπωση εισηγήσεων υποβολής κυρώσεων στις πιστοποιημένες επιχειρήσεις στην περίπτωση διαπίστωσης παρατυπιών κατά την διενέργεια των ελέγχων και των επιβλέψεων.
- Τη μέριμνα για την τήρηση ειδικών μητρώων πιστοποιημένων από τον φορέα επιχειρήσεων. (Ε-200.1, «Πίνακας Πιστοποιημένων Πελατών»). Τη μέριμνα για την υποστήριξη της λειτουργίας της Επιτροπής Πιστοποίησης.
- Τη μέριμνα για τη διαρκή ενημέρωση του φορέα σε θέματα που αφορούν την πιστοποίηση, τους φορείς που δραστηριοποιούνται στα αντικείμενα αυτά καθώς και η υποβολή εισηγήσεων για τη σύναψη συνεργασιών.
- Τη διεξαγωγή της αλληλογραφίας του τμήματος καθώς και τήρησης του σχετικού αρχείου.
- Τη μέριμνα για την τήρηση των αρχείων του τμήματος.
- Τη μέριμνα διαχείρισης επιθεωρητών, εμπειρογνομόνων και ελεγκτών.
- Τη μέριμνα για τη συγκρότηση ομάδων επιθεώρησης.
- Τον προγραμματισμό, το συντονισμό και τη διενέργεια των επιθεωρήσεων και των ελέγχων.
- Την παραλαβή των πορισμάτων από τους επιθεωρητές, αξιολογητές ή ελεγκτές.
- Ø Ο Υπεύθυνος Γραφείου (Διαχειριστής) που έχει την γενική ευθύνη επικοινωνίας με τους πελάτες, αλλά και υποψηφίους συνεργάτες του φορέα.
- Ø Οι Εσωτερικοί Επιθεωρητές που ελέγχουν σε προκαθορισμένα ή/ και έκτακτα διαστήματα την αποδοτική εφαρμογή του ΣΔΠ.
- Ø Επιθεωρητές & Ειδικοί Σύμβουλοι που μπορεί να είναι είτε μόνιμο προσωπικό του φορέα, ή εξωτερικοί υπεργολάβοι και έχουν την ευθύνη της διεξαγωγής των επιθεωρήσεων.
- Ø Τα παρακάτω συλλογικά όργανα υποστήριξης της λειτουργίας του φορέα:

1. Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, η λειτουργία του οποίου διέπεται από τον «Κανονισμό Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης» (Κ-212). Αρμοδιότητες του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι να:

- Ø Εξασφαλίζει την αμεροληψία, ανεξαρτησία και ακεραιότητα του φορέα από πάσης φύσεως συμφέροντα και πιέσεις.
- Ø Επικυρώνει τη χορήγηση πιστοποιητικών, απονομή σημάτων συμμόρφωσης και για τη διατήρηση ή διακοπή της χρήσης αυτών.
- Ø Επικυρώνει τους Κανονισμούς Πιστοποίησης συστημάτων.
- Ø Συγκροτεί γνωμοδοτικές επιτροπές για την παροχή γνωμοδότησης σε τεχνικά θέματα.
- Ø Παρακολουθεί την εφαρμογή των πολιτικών του φορέα σε θέματα πιστοποίησης και ελέγχων,
- Ø Προσφεύγει στο Ε.ΣΥ.Δ. στην περίπτωση που δεν εισακούγονται οι αποφάσεις ή εισηγήσεις του.
- Ø Να ορίζει την Επιτροπή Πιστοποίησης και την Επιτροπή Ενστάσεων.

2. Η Επιτροπή Πιστοποίησης η οποία συγκαλείται από το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Α.Σ.Π. και:

- Ø Λαμβάνει την απόφαση για πιστοποίηση.
- Ø Λαμβάνει αποφάσεις για την ανάκληση, αναστολή, και επέκταση της πιστοποίησης.

3. Η Επιτροπή Ενστάσεων η οποία συγκαλείται από το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του και:

- Ø Εξετάζει τις ενστάσεις και προσφυγές εναντίον των αποφάσεων του φορέα και αποφασίζει για την τύχη αυτών.
- Ø Συγκαλεί γνωμοδοτικές επιτροπές για την παροχή γνωμοδότησης σε τεχνικά θέματα όπως απαιτείται κατά περίπτωση.

4. Ειδικές Γνωμοδοτικές Επιτροπές, μόνο αν αποφασισθεί η αναγκαιότητά τους από το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ή την Επιτροπή Ενστάσεων, για την παροχή γνωμοδότησης σε αυτό κατά την κρίση του και κατά περίπτωση.

5.3.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Εκπρόσωπος της Διοίκησης του φορέα και υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) και την μέριμνα για τη διαπίστευση του Οργανισμού είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης ποιότητας.

Ορίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, εκπροσωπεί τη Διοίκηση και είναι αρμόδιος για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής των Διαδικασιών του φορέα και κατ' επέκταση ολόκληρου του ΣΔΠ. Ευθύνεται, επίσης, για την παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας του ΣΔΠ και το συντονισμό της επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν, τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του ΣΔΠ καθώς και το συντονισμό της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωσή του.

Για να αντεπεξέλθει επιτυχώς στο έργο του, η Ανώτατη Διοίκηση παρέχει στον Υ.Δ.Π., όλα τα μέσα, τις εξουσιοδοτήσεις και τους πόρους που απαιτούνται. Ο Υ.Δ.Π., σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση, εξασφαλίζει την προαγωγή της ενημέρωσης όλου του προσωπικού για το ΣΔΠ, επικοινωνεί με τους πελάτες και διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις τους είναι κατανοητές από όλα τα επίπεδα του οργανισμού και εκπληρώνονται.

5.3.3 Εσωτερική Επικοινωνία

Ο φορέας θεωρεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο για την επιτυχή διαχείριση και περαιτέρω πορεία του. Ο φορέας εξασφαλίζει ότι ενημερώνεται αποτελεσματικά στο προσωπικό σε όλα τα επίπεδα του εταιρείας, η Πολιτική Ποιότητας και οι Αντικειμενικοί Σκοποί, καθώς και η γενικότερη πορεία και τα μελλοντικά σχέδια της εταιρείας.

Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων θεωρείται στοιχείο ζωτικής σημασίας στην προσπάθεια της εξασφάλισης της συμμετοχής όλων των στελεχών προς την κατεύθυνση ικανοποίησης του πελάτη. Για το σκοπό αυτό, ο φορέας έχει καθιερώσει τόσο συναντήσεις όλου του προσωπικού όσο και τη διανομή εσωτερικών εγκυκλίων ώστε να εξασφαλίζεται ότι η ορθή πληροφόρηση μεταδίδεται στο προσωπικό όταν τη χρειάζεται, και ταυτόχρονα να υπάρχει δυνατότητα για την αντίστροφη επικοινωνία μέσω της συστηματικής καταγραφής των προβλημάτων και των ευρημάτων των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, τα οποία καταλήγουν στην Ανώτατη Διοίκηση για την περαιτέρω αξιολόγησή τους.

5.4 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Η Ανώτατη Διοίκηση του φορέα, αναγνωρίζει τη συνεχή ανάγκη για βελτίωση τόσο των υπηρεσιών του όσο και του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) και διασφαλίζει μέσω προγραμματισμένων ανασκοπήσεων την:

- Ø Καταλληλότητα της Πολιτικής για την Ποιότητα.

- ∅ Καταλληλότητα των Αντικειμενικών Σκοπών για την επίτευξη της Ποιότητας.
- ∅ Αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

Θέματα υπό ανασκόπηση αποτελούν μεταξύ άλλων τα κάτωθι:

- ∅ Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ),
- ∅ Τα Προγράμματα και αρχεία ολοκλήρωσης Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας.
- ∅ Οι αναφορές Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών / Παράπονα Πελατών / Ενστάσεις.
- ∅ Η αξιολόγηση προμηθευτών / υπεργολάβων (εργαστηρίων, επιθεωρητών ελεγκτών και εμπειρογνομόνων, τακτικών προμηθευτών υλικών και εξοπλισμού, υπηρεσιών κ.λ.π.).
- ∅ Η καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας.
- ∅ Οι διαδικασίες πιστοποίησης και ελέγχων
- ∅ Εισηγήσεις και αποφάσεις των συλλογικών οργάνων και ειδικότερα του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης.

Πρακτικά των Ανασκοπήσεων τηρούνται από τον Υ.Δ.Π. για το συντονισμό και εφαρμογή σχετικών αποφάσεων της Διοίκησης και αποτελούν οδηγό για τη συνεχή βελτίωση και ποιοτική αναβάθμισή του φορέα.

Η δραστηριότητα αυτή της Ανώτατης Διοίκησης περιγράφεται αναλυτικά στη Διαδικασία «Ανασκόπηση Διοίκησης» (Δ-110).

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

6.1 Διάθεση Πόρων

Για τον φορέα, οι βασικές ομάδες πόρων είναι:

- ∅ Ανθρώπινοι πόροι (μόνιμο προσωπικό και εξωτερικοί συνεργάτες).
- ∅ Υποδομές (κτίριο, εξοπλισμός, αναλώσιμα, οργάνωση).
- ∅ Περιβάλλον εργασίας.

Στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης, παρακολουθείται συστηματικά η επάρκεια των πόρων σε σχέση με τις απαιτήσεις των πελατών και ενός συνεχώς βελτιούμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και οποιαδήποτε ανάγκη που προκύπτει περιλαμβάνεται στο Έντυπο «Πρακτικά Ανασκοπήσεων Διοίκησης» (E-110.1).

Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων δύναται να προκύψει ως επίλυσης ενός προβλήματος, που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μιας εσωτερικής επιθεώρησης ή κατά την καθημερινή λειτουργία του φορέα.

6.2 Ανθρώπινοι Πόροι

Η αρχική αξιολόγηση και επιλογή όλων των στελεχών του φορέα, πραγματοποιείται με κριτήρια τη συνολική τους ικανότητα και απόδοση στην υλοποίηση των απαιτούμενων δραστηριοτήτων, ενώ παράλληλα, συνυπολογίζονται η ακαδημαϊκή εκπαίδευση, η επιμόρφωση, οι δεξιότητες και η εμπειρία. Ο φορέας επενδύει στα στελέχη του και η αξιολόγησής τους είναι η σοβαρότερη δραστηριότητα στις Διαδικασίες «Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161) και «Εκπαίδευση Προσωπικού» (Δ-180).

Για τα στελέχη του, ο φορέας έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να :

∅ Προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος. Οι ικανότητες αυτές περιγράφονται στο Έντυπο «Περιγραφή Θέσης Εργασίας» (E-180.4).

∅ Παρέχει εκπαίδευση των στελεχών του είτε με την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είτε μέσω της καθημερινής πρακτικής (on job training). Οι πραγματοποιηθείσες εκπαιδεύσεις καταγράφονται στο στο Έντυπο «Ατομικό Δελτίο Εκπαίδευσης» (E-180.3).

∅ Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης με την ανάθεση έργων στα στελέχη του και την ταυτόχρονη παρακολούθησή τους από πιο έμπειρα στελέχη, ανάλογα με το τμήμα, στο οποίο ανήκει το εκάστοτε στέλεχος. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της εκπαίδευσης καταγράφονται στο ανωτέρω έντυπο. Παράλληλα μια φορά το χρόνο γίνεται η αξιολόγηση της επίδοσης των επιθεωρητών & ειδικών συμβούλων μέσω της συμπλήρωσης του Έντυπου «Ετήσια Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.3).

∅ Εξασφαλίζει με κατάλληλους τρόπους (συσκέψεις, εκπαίδευση, κ.ά) ότι το προσωπικό της είναι ενήμερο της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πώς αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.

∅ Διατηρεί κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Για κάθε στέλεχος του διατηρείται αρχείο, το οποίο περιλαμβάνει αντίγραφο πτυχίων, πιστοποιητικών, Βιογραφικού Σημειώματος καθώς και το Έντυπο «Ατομικό Δελτίο Εκπαίδευσης» (Ε-180.3).

Η Ανώτατη Διοίκηση του φορέα δίνει μεγάλη βαρύτητα στην συνεχή εκπαίδευση και εξέλιξη του προσωπικού της. Η ανοδική πορεία των στελεχών, η αύξηση της αποδοτικότητάς τους και των γνώσεων είναι προτεραιότητα ζωτικής σημασίας για τον φορέα. Οι απαιτήσεις αυτές καλύπτονται αναλυτικά από τη Διαδικασία «Εκπαίδευση Προσωπικού» (Δ-180).

6.3 Υποδομές

Ο φορέας προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για την υπηρεσία, που παρέχει.

Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:

∅ Κτίρια, χώρους εργασίας και συνδεδεμένες βοηθητικές εγκαταστάσεις. Ο φορέας διαθέτει γραφεία, όπου στεγάζονται όλες οι δραστηριότητές του.

∅ Εξοπλισμό διεργασιών. Ο φορέας διαθέτει δίκτυο υπολογιστών, επανδρωμένο με όλα τα προγράμματα, που απαιτούνται. Η συντήρηση, αναβάθμιση του δικτύου των υπολογιστών γίνεται από επαρκώς εκπαιδευμένο προσωπικό.

∅ Υπηρεσίες υποστήριξης. Το τμήμα του φορέα, το οποίο δρα υποστηρικτικά, στα υπόλοιπα τμήματα του Φορέα είναι το τμήμα Διαχείρισης που υποστηρίζει τις λειτουργίες marketing, Γραμματεία – Διοικητική Υποστήριξη.

∅ Οργάνωση (ΣΔΠ), πληροφόρηση και αποκτηθείσα τεχνογνωσία. Η Ανώτατη Διοίκηση του φορέα, δίνει μεγάλη βαρύτητα στην οργάνωση και στην τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Για αυτό έχει προσλάβει Υπεύθυνο για το ΣΔΠ, προκειμένου να υποστηρίξει αποτελεσματικά την εφαρμογή ενός Συστήματος, το οποίο στοχεύει στην τυποποίηση των εργασιών του φορέα. «Το σωστό με την πρώτη φορά».

Ο φορέας, διαθέτει Βιβλιοθήκη, η οποία εμπλουτίζεται συνεχώς με πρότυπα, τεχνικές προδιαγραφές, νόμους, κοινοτικές οδηγίες, βιβλία και τεχνικά περιοδικά. Η βιβλιοθήκη είναι διαχωρισμένη σε ενότητες, ώστε να είναι εύκολος ο εντοπισμός και η πρόσβαση σε οποιοδήποτε έγγραφο. Η Ανώτατη Διοίκηση επενδύει σε βιβλία και σε εγχειρίδια, τα

οπoία δύνoται να υποστηρίξουν και να βελτιώσουν την παροχή των υπηρεσιών και των προϊόντων του φορέα.

Ø Οικονομικούς πόρους (κεφάλαια κίνησης) και επενδύσεις. Στο Business Plan του φορέα εκτιμούνται οι οικονομικοί του πόροι για τα επόμενα χρόνια και καθορίζονται οι επενδύσεις που σκοπεύει να πραγματοποιήσει, πάντα σε συμφωνία με τους Αντικειμενικούς Σκοπούς για την Ποιότητα, που έχουν οριστεί.

Ø Κάλυψη Αστικής Ευθύνης, για την νομική κάλυψη των ευθυνών του που προκύπτουν από τη λειτουργία του και τις δραστηριότητές του.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθείται συνεχώς και αξιολογείται πάντοτε κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση. Κατά την αξιολόγηση της καταλληλότητας των υποδομών για την αποδοτική και αποτελεσματική υλοποίηση του προϊόντος/ υπηρεσίας, η Ανώτατη Διοίκηση λαμβάνει υπόψη:

Ø Την ασφάλεια και αποδοτικότερη επίδοση του προσωπικού, (βλ. § 6.4 του παρόντος εγχειριδίου)

Ø Την απόδοση και το κόστος εξοπλισμού που διαθέτει,

Ø Το πρόγραμμα και τις απαιτήσεις συντήρησης κτιριακών εγκαταστάσεων (βλ. § 6.4 του παρόντος εγχειριδίου) και εξοπλισμού.

Ø Την αντιμετώπιση κρίσεων.

6.4 Περιβάλλον Εργασίας

Ο φορέας έχει προσδιορίσει και διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τις υπηρεσίες, που παρέχει.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων και αξιολογείται πάντοτε κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση (βλπ. § 5.4).

Βασικός μηχανισμός για την αξιολόγηση του περιβάλλοντος εργασίας αποτελούν οι εσωτερικές επιθεωρήσεις καθώς και η ανάδραση από τους εργαζομένους (βλπ. Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες, § 9.2).

7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1 Ανασκόπηση Συμβάσεων

Ο φορέας αναγνωρίζει ότι για να είναι σε θέση να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των πελατών του θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένο σύστημα ανασκόπησης των απαιτήσεων τους και Διαχείρισης της δυνατότητας του να φέρει σε πέρας το συμφωνηθέν έργο. Για το σκοπό αυτό ο φορέας διαθέτει τεκμηριωμένο σύστημα για την αποστολή τυποποιημένης αίτησης και σχετικού πληροφοριακού υλικού σε κάθε ενδιαφερόμενο για τις υπηρεσίες πιστοποίησης συστημάτων ποιότητας που προσφέρει. Οι υπηρεσίες του φορέα παρέχονται χωρίς διάκριση σε όλους όσους συμφωνούν με τους όρους του Κανονισμού Πιστοποίησης και του εκάστοτε συμβολαίου ελέγχου συμμόρφωσης.

Όλες οι αιτήσεις για πιστοποίηση ανασκοπούνται από τον Υπεύθυνο του Τμήματος Πιστοποίησης του φορέα, ο οποίος διαθέτει την κατάλληλη εκπαίδευση, εμπειρία και γνώση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα, ώστε να εξασφαλισθεί η καλύτερη δυνατή αντιμετώπιση και υποστήριξη των πελατών.

Κάθε αίτηση ανασκοπείται:

- Ø Για την ακρίβεια και πληρότητα των στοιχείων που απαιτούνται από τον πελάτη, όπως το να έχουν προσδιορισθεί και τεκμηριωθεί επαρκώς οι απαιτήσεις του αιτούντα, να έχει περιγραφεί το προς πιστοποίηση σύστημα και τα πρότυπα ή/ και το σύστημα στα οποία συμμορφώνεται.
- Ø Για τυχόν διαφορές μεταξύ των απαιτήσεων της αίτησης και εκείνων που απορρέουν από την αρχική επαφή με τον αιτούντα.
- Ø Για τη δυνατότητα του φορέα να εκπληρώσει τις απαιτήσεις της αίτησης (διαθεσιμότητα προσωπικού, επιθεωρητών, ανάγκη χρήσης εξωτερικών συνεργατών).
- Ø Λοιπά στοιχεία.

Τροποποιήσεις συμβάσεων ανασκοπούνται από τον Υπεύθυνο του Τμήματος Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Διαχειριστή, εγκρίνονται με την υπογραφή του Υπεύθυνου Τμήματος Πιστοποίησης και εξασφαλίζεται ότι αυτές μεταβιβάζονται ορθά στο σχετιζόμενο προσωπικό του φορέα, για την αποφυγή λάθους.

Η Διαδικασία ποιότητας του φορέα που περιγράφει τη δραστηριότητα Ανασκόπησης Συμβάσεων και αναφέρει τα σχετικά αρχεία ποιότητας είναι η «Ανασκόπηση Συμβάσεων» (Δ-190).

7.2 Προμήθεια Υπηρεσιών Πιστοποίησης (Υπεργολαβίες)

Ο φορέας για τις λειτουργίες της Επιθεώρησης Συστημάτων Ποιότητας χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες μονίμων ή επί συμβάσει στελεχών του, καθώς επίσης και εξωτερικών συνεργατών.

Η προμήθεια αυτών των υπηρεσιών περιγράφεται στην σχετική Διαδικασία «Παροχή Υπηρεσιών Πιστοποίησης» (Δ-160).

Η αρχική, αλλά και η συνεχής αξιολόγηση όλων των επιθεωρητών και εμπειρογνομόνων για να εξασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες τους είναι και διατηρούνται σε υψηλό επίπεδο, γίνεται σύμφωνα με τη Διαδικασία «Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161).

Οι Επιθεωρητές του φορέα χωρίζονται σε:

- Ø Επικεφαλής Επιθεωρητές (Συντονιστές)
- Ø Επιθεωρητές
- Ø Δόκιμους Επιθεωρητές
- Ø Ειδικούς Συμβούλους (Εμπειρογνώμονες – Technical Expertises)

Όλοι οι παραπάνω θα πρέπει να καλύπτουν κατ' ελάχιστον τα Κριτήρια Αποδοχής για την αντίστοιχη κατηγορία επιθεωρητών ή ειδικών συμβούλων, όπως αυτά έχουν οριστεί από τον φορέα.

Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι :

- Ø Βασική εκπαίδευση (ακαδημαϊκοί τίτλοι σπουδών).
- Ø Εκπαίδευση για επιθεωρήσεις συστημάτων Ποιότητας (επαγγελματικοί τίτλοι σπουδών).
- Ø Επαγγελματική εμπειρία.
- Ø Συμμετοχή σε επιθεωρήσεις.
- Ø Συμμετοχή σε συμβουλευτικά έργα συστημάτων ποιότητας.

Η επίδοση και η ικανότητα των επιθεωρητών και των ειδικών συμβούλων αξιολογούνται συνεχώς από την Επιτροπή Αξιολόγησης, σύμφωνα με τα στοιχεία αξιολόγησης που προκύπτουν από:

- Ø Τα έντυπα αξιολόγησης που συμπληρώνουν οι πελάτες.
- Ø Την αξιολόγησή τους από άλλους επιθεωρητές/αξιολογητές κατά την εκτέλεση εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Ø Την επί τόπου αξιολόγηση από άλλους επιθεωρητές/αξιολογητές, κατά την διάρκεια επιθεωρήσεων στους πελάτες.

Στο αρχείο των εγκεκριμένων επιθεωρητών & ειδικών συμβούλων που τηρείται από τον Διαχειριστή, συμπεριλαμβάνονται τα αρχεία αρχικής και συνεχούς αξιολόγησής τους.

Ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα έγκρισης της ομάδας επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών επιθεωρητών που χρησιμοποιεί ο φορέας κατά περίπτωση.

7.3 Υπηρεσίες Πιστοποίησης Συστημάτων

Ο φορέας, ως Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας, λειτουργεί σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45012, έχει την απαιτούμενη διοικητική και οργανωτική διάρθρωση, ανεξαρτησία και ακεραιότητα και προσφέρει τις υπηρεσίες του σε κάθε ενδιαφερόμενο, δίχως διακρίσεις.

Οι υπηρεσίες πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας που προσφέρει η ο φορέας, είναι η πιστοποίηση κατά:

- α) Πρότυπο ISO 9000:2000
- β) Πρότυπο ISO 14001
- γ) Πρότυπο ΕΛΟΤ 1416

Οι επιθεωρητές (μόνιμοι και εξωτερικοί συνεργάτες) του φορέα, καθώς και τα στελέχη του που εμπλέκονται σε έργο πιστοποίησης διαθέτουν την απαραίτητη τεχνική και επιστημονική ικανότητα, λειτουργούν σύμφωνα με το τεκμηριωμένο ΣΔΠ του φορέα και διαθέτουν πλήρη ανεξαρτησία από τον υπό αξιολόγηση πελάτη .

Ο φορέας, αποστέλλει σε κάθε ενδιαφερόμενο για τις υπηρεσίες πιστοποίησης τον Κανονισμό Πιστοποίησης, την πλήρη πληροφόρηση αναφορικά με τη διαδικασία αξιολόγησης και πιστοποίησης, καθώς και τις υποχρεώσεις του πελάτη που απορρέουν από την πιστοποίηση, έντυπη αίτηση και κατά περίπτωση σχετικό έντυπο διαφημιστικό υλικό .

Κάθε αίτηση πελάτη για πιστοποίηση συστήματος ποιότητας εξυπηρετείται από τον Τομέα Πιστοποίησης. Για την αποτελεσματική διαχείριση κάθε αναλαμβανόμενου έργου πιστοποίησης, ο φορέας δημιουργεί φάκελο αρχείου πελατών μέσα στον οποίο

υπάρχουν οι φάκελοι έργου έκαστου πελάτη, οι οποίοι χαρακτηρίζονται με μοναδικό κωδικό αριθμό.

Επιθεωρήσεις του ΣΔΠ του αιτούντα την πιστοποίηση υλοποιούνται από εκπαιδευμένους και εγκεκριμένους επιθεωρητές του φορέα. Οι επιθεωρήσεις υλοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των σχετικών Διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας του φορέα και του προτύπου EN 30011-1.

Η απόφαση πιστοποίησης λαμβάνεται από την Επιτροπή Πιστοποίησης του φορέα. Η ορθή απονομή των πιστοποιητικών αξιολογείται από ανεξάρτητο σώμα, το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης (Α.Σ.Π.) που εγγυάται την αμεροληψία και ακεραιότητα.

Οι σχετικές με την πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας Διαδικασίες, Οδηγίες και Κανονισμοί του φορέα που παραπέμπουν στα σχετικά αρχεία για την Ποιότητα είναι οι κάτωθι:

- Ø Δ-200 ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Δ-221 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
- Ø Δ-260 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ
- Ø Ο-201, ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ο-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ο-203, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
- Ø Ο-203, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

8. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ο φορέας δεσμεύεται για την εξασφάλιση της ασφάλειας και εμπιστευτικότητας πληροφόρησης και στοιχείων που διαχειρίζεται και αφορούν έργο πελάτη για πιστοποίηση συστημάτων Διαχείρισης ποιότητας.

Όλο το προσωπικό και οι συνεργάτες του φορέα που με οποιονδήποτε τρόπο λαμβάνουν μέρος στις εργασίες πιστοποίησης, δεσμεύονται για την εμπιστευτικότητά τους μέσω της υπογραφής «Δηλώσεων Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.3).

Συστήματα και Διαδικασίες ασφαλείας, όπως ασφάλεια κτιρίου, κλειδωμένα αρχεία, κωδικοί πρόσβασης σε ηλεκτρονικά αρχεία, κ.λ.π., εφαρμόζονται από τον φορέα, ώστε

να εξασφαλίζεται η ελεγχόμενη πρόσβαση σε χώρους πληροφόρησης και αρχεία πελατών.

Οι επιθεωρητές & ειδικοί σύμβουλοι του φορέα υπογράφουν εκτός από το Έντυπο «Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.3) και το Έντυπο «Κώδικα Διαγωγής Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.2) καθώς και τις αντίστοιχες συμβάσεις τους στα Έντυπα «Συμφωνητικό Συνεργασίας Επιθεωρητών» (E-160.4) και «Συμφωνητικό Συνεργασίας Ειδικών Συμβούλων» (E-160.5).

Η σχετική Διαδικασία του φορέα, που καθορίζει τις μεθόδους εξασφάλισης της εμπιστευτικότητας και ασφάλειας και παραπέμπει στα σχετικά Αρχεία για την Ποιότητα είναι η «Εμπιστευτικότητα-Ασφάλεια» (Δ-140).

9. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο φορέας εφαρμόζει δραστηριότητες μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης, ώστε να εξασφαλίζονται :

∅ Η συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) με το πρότυπο και EN 45012 και τις απαιτήσεις που καθορίζονται από το Ε.ΣΥ.Δ., τη νομοθεσία, τη Διοίκηση, την αγορά και το επίπεδο τεχνολογίας.

∅ Η διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του ΣΔΠ

Τα ανωτέρω επιτυγχάνονται, μέσω:

∅ Του καθορισμού, παρακολούθησης και αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητας και των Αντικειμενικών Σκοπών (Στόχων) Ποιότητας, όπως κρίνεται απαραίτητο, στα πλαίσια της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση (βλπ. § 5.4).

∅ Των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (βλπ. § 9.1).

∅ Των Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών (βλπ. § 9.2).

∅ Της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση (βλπ. § 5.4).

9.1 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Εσωτερικές επιθεωρήσεις Ποιότητας λαμβάνουν χώρα σε τακτική βάση (σύμφωνα με προκαθορισμένο πρόγραμμα) για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ),

σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45012 και τις λειτουργικές ανάγκες του φορέα. Οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που διατηρεί την ανεξαρτησία του από το χώρο ή τη δραστηριότητα που επιθεωρείται.

Το πρόγραμμα επιθεωρήσεων καθορίζει καθένα από τους χώρους/ δραστηριότητες που πρόκειται να επιθεωρηθούν και εξασφαλίζει ότι κάθε χώρος ή Διαδικασία επιθεωρείται το λιγότερο μία φορά σε περίοδο ενός έτους. Το πρόγραμμα επιθεωρήσεων βασίζεται στην κρισιμότητα της υπό εξέταση δραστηριότητας/Διαδικασίας και τυχόν προϋστορίας ύπαρξης προβλημάτων.

Εκθέσεις επιθεώρησης χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση υλοποίησης της επιθεώρησης και την καταγραφή τυχόν μη συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν. Συμφωνηθείσες διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται μαζί με τον(την) αρμόδιο(α), αναφέροντας παράλληλα και την συμφωνημένη ημερομηνία ολοκλήρωσής τους. Επακόλουθες επιθεωρήσεις-έλεγχοι λαμβάνουν χώρα για να εξασφαλισθεί ότι οι συμφωνημένες ενέργειες αποφέρουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα.

Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της Διαδικασίας «Ανασκόπηση Διοίκησης» (Δ-110).

Αποτελεί ευθύνη όλων των κατόχων του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) η πληροφόρηση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.) για προγραμματιζόμενες αλλαγές στους χώρους, συστήματα ή Διαδικασίες της αρμοδιότητάς τους, οι οποίες θα επηρεάσουν το ΣΔΠ ή το παρόν Εγχειρίδιο. Όλοι οι υπάλληλοι είναι υπεύθυνοι για την πληροφόρηση του προϊστάμενου τους ή/ και του Υ.Δ.Π. στην περίπτωση που υπάρχουν προβλήματα στη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

Η Οργανωτική Διαδικασία της φορέα που καθορίζει τις μεθόδους εσωτερικών επιθεωρήσεων και παραπέμπει στα σχετικά Αρχεία Ποιότητας είναι η «Εσωτερικές Επιθεωρήσεις» (Δ-120).

9.2 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

Ο φορέας πιστεύει στην αντιμετώπιση εμφανιζόμενων προβλημάτων σε υπηρεσίες που προσφέρει ή στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) μέσω άμεσων διορθωτικών ενεργειών. Ένα τεκμηριωμένο σύστημα πρόληψης έχει τεθεί σε εφαρμογή και στοχεύει στην μη επανεμφάνιση του προβλήματος καθώς και στην εξάλειψη εν δυνάμει αιτιών μη συμμορφώσεων. Η υλοποίηση του ανωτέρω στόχου επιτυγχάνεται μέσω της ανάθεσης

αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων για την επιβολή διορθωτικών ενεργειών, την κατάλληλη εκπαίδευση όλου του προσωπικού του φορέα σε θέματα της αρμοδιότητάς του, την εφαρμογή συστήματος για την αντιμετώπιση παραπόνων και ενστάσεων πελατών, καθώς και μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ελέγχει τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων κάθε έργου και συντονίζει σχετικές διορθωτικές ενέργειες κατά περίπτωση, τις οποίες εγκρίνει ο Διευθύνοντας Σύμβουλος ή Πρόεδρος του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης. Επίσης φέρει τη συνολική ευθύνη για τη διευθέτηση οποιουδήποτε προβλήματος προκύψει αναφορικά με τα αποτελέσματα επιθεώρησης εταιρειών που αιτούνται την πιστοποίηση του συστήματος ποιότητας.

Η Επιτροπή Πιστοποίησης φέρει την ευθύνη για την εισήγηση στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης της ανάκλησης ή αναστολής πιστοποιητικών.

Τα παράπονα πελατών χειρίζονται από τον Υ.Δ.Π. σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και μετά από έγκριση του Διευθύνοντα Συμβούλου, δρομολογούνται οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες.

Οι ενστάσεις των πελατών χειρίζονται από την Επιτροπή Ενστάσεων. Σχετική είναι η Διαδικασία «Παράπονα & Ενστάσεις» (Δ-131).

Η τεκμηρίωση του φορέα, που αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης του συστήματος πρόληψης, συμπεριλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- Ø Αρχεία αρχικής και συνεχούς αξιολόγησης/ έγκρισης επιθεωρητών & ειδικών συμβούλων.
- Ø Αρχεία μη συμμορφώσεων.
- Ø Αρχεία εντύπων προτάσεων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που συμπληρώνονται από το προσωπικό του φορέα.
- Ø Δελτία παραπόνων και ενστάσεων πελατών.
- Ø Αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Ø Αρχεία επιθεώρησης από φορέα διαπίστευσης.
- Ø Δελτία τροποποίησης εγγράφων και δεδομένων του ΣΔΠ.
- Ø Αρχεία ανασκοπήσεων από τη διοίκηση.

Κατόπιν ανάλυσης των ανωτέρω, λαμβάνουν χώρα οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες που αποσκοπούν στην μη επανεμφάνιση των μη συμμορφώσεων μέσω του εντοπισμού και της εξάλειψής τους. Κατά την ανάλυση λαμβάνονται επίσης υπόψη μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες διορθωτικές ενέργειες με σκοπό την πρόληψη μη συμμορφώσεων και σχετικών προβλημάτων που πιθανόν να εμφανιστούν. Όταν κατά την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών εμφανισθεί η ανάγκη τροποποίησης Διαδικασιών του ΣΔΠ, ακολουθείται η Διαδικασία «Έλεγχος Εγγράφων» (Δ-150).

Ως μηχανισμό πρόληψης εμφάνισης προβλήματος ποιότητας ο Υ.Δ.Π. πραγματοποιεί εξαμηνιαία ανασκόπηση όλων των αναφορών μη συμμορφώσεων προκειμένου αφενός να επαληθεύσει την υλοποίηση των διορθωτικών ενεργειών και αφετέρου να εντοπίσει τάσεις και εν δυνάμει αδυναμίες του ΣΔΠ. Όλες οι αναφορές μη συμμόρφωσης εξετάζονται κατά τη διάρκεια της σύσκεψης Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, κατόπιν σχετικής εισήγησης του Υ.Δ.Π, και οι σχετικές διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες αναφέρονται στα πρακτικά.

Οι Διαδικασίες του φορέα που περιγράφουν τη δυνατότητά του να επιφέρει άμεσα και αποτελεσματικά διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες και παραπέμπουν στα σχετικά Αρχεία για την Ποιότητα, είναι οι «Μη Συμμορφώσεις, Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» (Δ-130), «Παράπονα & Ενστάσεις» (Δ-131) και «Ανάκληση και Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270).

10. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ

Ο φορέας, ως φορέας πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας υποχρεούται:

Ø Να συμμορφώνεται κάθε στιγμή, προς τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45012 καθώς και τις άλλες απαιτήσεις που καθορίζονται από το φορέα που χορηγεί τη διαπίστευση (Κανονισμό Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ.)

Ø Να δηλώνει ότι είναι διαπιστευμένος μόνο για τις υπηρεσίες πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας για τις οποίες του έχει χορηγηθεί η διαπίστευση και οι οποίες διενεργούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45012 και τις άλλες απαιτήσεις που καθορίζονται από το Ε.ΣΥ.Δ..

Ø Να πληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις που συνδέονται με την αίτηση, τη συμμετοχή του ως μέλους, την αξιολόγηση και την επιτήρηση καθώς και άλλες υπηρεσίες, όπως προσδιορίζονται περιοδικά από το Ε.ΣΥ.Δ. με βάση τα έξοδα που έγιναν.

- Ø Να μη χρησιμοποιεί τη διαπίστευσή του με τρόπο ώστε να δυσφημίζεται το Ε.ΣΥ.Δ. και να μην κάνει καμία δήλωση σχετικά με τη διαπίστευσή του, την οποία το Ε.ΣΥ.Δ. θα μπορούσε εύλογα να θεωρήσει ως παραπλανητική.
- Ø Να σταματήσει αμέσως να κάνει χρήση της διαπίστευσης όταν παύσει η ισχύς της (όποιος κι αν είναι ο λόγος που αυτή διακόπηκε), όπως και κάθε διαφήμιση που με τον ένα ή τον άλλο τρόπο αναφέρεται σ' αυτή.
- Ø Να προσπαθεί να εξασφαλίσει ότι κανένα πιστοποιητικό συμμόρφωσης ή στοιχείο τους (σήμανση, κ.λ.π.) δεν θα χρησιμοποιείται από έναν πελάτη, ή από άλλο μέρος με την εξουσιοδότηση του πελάτη, για σκοπούς προβολής ή διαφημιστικούς σκοπούς, αν το Ε.ΣΥ.Δ. ή ο φορέας, θεωρεί μία τέτοια χρήση παραπλανητική. Σε κάθε περίπτωση, το πιστοποιητικό συμμόρφωσης δεν πρέπει να αναπαράγεται εκτός αν αυτό γίνεται συνολικά, χωρίς τη γραπτή έγκριση του φορέα πιστοποίησης.
- Ø Να πληροφορεί αμέσως το Ε.ΣΥ.Δ. για κάθε τροποποίηση που μπορεί να επηρεάσει τη συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις του προτύπου EN 45012 και κάθε άλλης απαίτησης που έχει σχέση με την ικανότητα ή το αντικείμενο δραστηριότητας των υπηρεσιών πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας (Κανονισμός Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ.).

ΜΕΡΟΣ 2^ο

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΕΝΤΥΠΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

«ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΔΠ-110)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-110/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας, είναι ο καθορισμός της μεθόδου ανασκόπησης από την διοίκηση, ούτως ώστε αυτή, να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του διεθνούς προτύπου EN 45012.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- ∅ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 5.4
- ∅ Δ-120, ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- ∅ Δ-130, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
- ∅ Δ-131, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ
- ∅ Δ-180, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ∅ Ε-110.1, ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- ∅ Ε-110.2, ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΔΙΑΤΑΞΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- ∅ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- ∅ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- ∅ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

Η ανασκόπηση από την διοίκηση λαμβάνει χώρα ετησίως (το ελάχιστο) στο τέλος του ημερολογιακού έτους και σε αυτή λαμβάνουν μέρος κατ' ελάχιστο ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Διευθυντής Πιστοποίησης και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας. Μέρος μπορεί να λάβει και όποιος άλλος κατά την κρίση των παραπάνω χρειάζεται από το προσωπικό του φορέα. Ο Διευθύνων Σύμβουλος έχει την γενική εποπτεία της ανασκόπησης, ενώ ο Διευθυντής Πιστοποίησης και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας έχουν από κοινού την συνολική ευθύνη του ΣΔΠ την λειτουργία του οποίου και παρουσιάζουν, εισηγούμενοι την λήψη βελτιωτικών, διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Τα θέματα της ημερήσιας διάταξης της ανασκόπησης, ορίζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στο Έντυπο «Ημερήσια Διάταξη Ανασκόπησης Διοίκησης» (Ε-110.2), τουλάχιστον μία βδομάδα πριν από την ανασκόπηση. Τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, διανέμονται στα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι ενέργειες, οι υπευθυνότητες, τα

χρονικά πλαίσια και οι σχετικές υπογραφές καταγράφονται στο Έντυπο «Πρακτικά Ανασκοπήσεων Διοίκησης» (E-110.1), του οποίου την υπευθυνότητα έκδοσης, έχει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

Οδηγός θεμάτων ημερήσιας διάταξης, είναι ο ακόλουθος:

- Ø Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Πολιτική Ποιότητας, Εγχειρίδιο Ποιότητας, Έγγραφα Ποιότητας κ.α.)
- Ø Παρέχει το ΣΔΠ , την καταλληλότητα και την επάρκεια που χρειάζεται για την επίτευξη των στόχων του φορέα;
- Ø Είναι το ΣΔΠ αποτελεσματικό και αποδοτικό σε σχέση με τις καθημερινές δραστηριότητες του φορέα;
- Ø Είναι στο ΣΔΠ σε εναρμόνιση με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου EN 45012;
- Ø Πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Ø Γίνονται οι εσωτερικές επιθεωρήσεις σύμφωνα με τον προγραμματισμό τους; Εκτελέστηκαν οι διορθωτικές ενέργειες που προέκυψαν από μη συμμορφώσεις από τα καθορισμένα άτομα στις καθορισμένες ημερομηνίες;
- Ø Είχαν αποτελεσματικότητα οι διορθωτικές ενέργειες, ώστε να προλάβουν αναφορές μη συμμορφώσεων;
- Ø Ποια προβλήματα παρουσιάζονται και που στο ΣΔΠ;
- Ø Εκθέσεις διορθωτικών ενεργειών .
- Ø Υπάρχουν τάσεις μη συμμόρφωσης, οι οποίες χρειάζονται διοικητικές αποφάσεις (διάθεση πόρων, εκπαίδευση κ.α.);
- Ø Παράπονα & Ενστάσεις.
- Ø Είναι τα παράπονα και οι ενστάσεις αποτελεσματικά χειριζόμενα;
- Ø Αξιολογούνται τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων του Ε.ΣΥ.Δ., επαρκώς;
- Ø Εφαρμογή, προηγούμενων αποφάσεων ανασκοπήσεων διοίκησης.
- Ø Εκπαίδευση προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών.
- Ø Αξιολόγηση επιθεωρητών.
- Ø Αξιολογούνται αποτελεσματικά οι επιθεωρητές σε τακτά χρονικά;
- Ø Υπάρχουν περιπτώσεις απορριπτικής αξιολόγησης επιθεωρητών;
- Ø Πως χειρίστηκαν ανάλογες περιπτώσεις;
- Ø Άλλα θέματα.
- Ø Εξάπλωση πεδίων σκοπών Πιστοποίησης.
- Ø Απόδοση και προτάσεις για το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης.

Οι αποφάσεις, οι ενέργειες, οι υπευθυνότητες και τα χρονικά πλαίσια καταγράφονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στο Έντυπο «Πρακτικά Ανασκοπήσεων Διοίκησης» (E-110.1). Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, διανέμει αντίγραφα σε αυτούς οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των σχετικών αποφασισμένων ενεργειών, οι οποίοι και υπογράφουν στο αντίγραφο.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ενημερώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο σε τακτά χρονικά διαστήματα για την εφαρμογή των αποφασισμένων ενεργειών.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ E-110.1

Ø ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΔΙΑΤΑΞΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ E-110.2

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Σε περίπτωση εκτάκτων ανασκοπήσεων από την διοίκηση, οι λόγοι καταγράφονται. Σε περίπτωση που ο Διευθύνοντας Σύμβουλος αδυνατεί να παραστεί στην Ανασκόπηση Διοίκησης, αυτή μπορεί να λάβει χώρα χωρίς την παρουσία του. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται τόσο για τις εισηγήσεις, όσο και για τις προτάσεις που έγιναν κατά την διάρκειά της και λαμβάνει τις τελικές αποφάσεις. Ως εκ τούτου, η Ανασκόπηση Διοίκησης μπορεί να διαρκέσει διάστημα πέραν της μίας εργάσιμης ημέρας.

Ε-110.1/1 , ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Περίοδος Ανασκόπησης : ΑΠΟ/...../..... ΕΩΣ/...../..... ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ:...../...../.....

<u>ΘΕΜΑΤΑ</u>	<u>ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ</u> (ή επισυναπτόμενη σχετική έκθεση)	<u>ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ/</u> <u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ</u>	<u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ</u> <u>ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</u> ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
<u>ΑΔ</u> <u>ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ</u>	<u>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ</u>	<u>ΘΕΣΗ/ΤΙΤΛΟΣ</u>	<u>ΥΠΟΓΡΑΦΗ</u>

Ε-110.2/1, ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΔΙΑΤΑΞΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΜΕΡΟΣ:

ΛΙΣΤΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ:

<u>Νο</u>	<u>ΘΕΣΗ</u>	<u>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ</u>	<u>ΥΠΟΓΡΑΦΗ</u>	<u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</u>
1				
2				
3				
4				

ΘΕΜΑΤΑ:

Εκδόθηκε και διανεμήθηκε από (ΥΔΠ):.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

«ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ (ΔΠ-120)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-120/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να ορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται προκειμένου να επιθεωρηθεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα. Οι επιθεωρήσεις λαμβάνουν χώρα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου EN 45012 και του Συστήματος Διαχείρισης του φορέα όπως αυτό τεκμηριώνεται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας, στις Διαδικασίες, στις Οδηγίες, στους Κανονισμούς και στα Έντυπα του.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 9.1
- Ø Δ-130, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
- Ø Δ-180, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Ø Ε- 120.1, ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ
- Ø Ε-120.2, ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΑΣΠ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Ένα ετήσιο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, προετοιμάζεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στην αρχή κάθε χρονιάς. Στο πρόγραμμα αναφέρεται το χρονικό πλάνο διεκπεραίωσης των εσωτερικών επιθεωρήσεων της χρονιάς, το οποίο μπορεί να αλλάξει από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας εάν παραστεί ανάγκη. Η συχνότητα των εσωτερικών επιθεωρήσεων, μπορεί να αυξηθεί για μια συγκεκριμένη Διαδικασία ή Τμήμα σε περίπτωση που σε αυτή ή αυτό αντίστοιχα, παρατηρηθεί σοβαρό επαναλαμβανόμενο πρόβλημα ανεπάρκειας. Σε κάθε περίπτωση, όλες οι Διαδικασίες και τα Τμήματα του φορέα, επιθεωρούνται κατ' ελάχιστο μια φορά τον χρόνο. Το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, ανασκοπείται και επανεγκρίνεται αν παραστεί ανάγκη από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Το πρόγραμμα

καταγράφεται στο Έντυπο «Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων» (E-120.1) το οποίο και εγκρίνει ο Διευθύνων Σύμβουλος ή ο Πρόεδρος του ΑΣΠ.

4.2 Οι εσωτερικοί επιθεωρητές, επιλέγονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ή τον Πρόεδρο του ΑΣΠ, οι οποίοι κατά την επιλογή τους λαμβάνουν υπ' όψιν ότι μια Διαδικασία ή Τμήμα του φορέα, δεν μπορεί να επιθεωρηθεί από εσωτερικό επιθεωρητή εμπλεκόμενο ή υπεύθυνο σε αυτή ή αυτό αντίστοιχα. Οι εσωτερικοί επιθεωρητές, εκπαιδεύονται σύμφωνα με την Διαδικασία «Εκπαίδευση Προσωπικού» (Δ-180) και τα ονόματά τους αναγράφονται στο Έντυπο «Ετήσιο Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων» (E-120.1). Ένας εκ των εσωτερικών επιθεωρητών, καθορίζεται ως Επικεφαλής Επιθεωρητής. Εξωτερικοί συνεργάτες ή σύμβουλοι μπορούν επίσης να είναι εσωτερικοί επιθεωρητές εφόσον αυτοί εκπαιδευτούν καταλλήλως. Όλοι οι εσωτερικοί επιθεωρητές πρέπει να γνωρίζουν άριστα τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου EN 45012.

4.3 Μέθοδος Επιθεώρησης

Η τεκμηρίωση του ΣΔΠ (Εγχειρίδιο, Διαδικασίες, Οδηγίες, Κανονισμοί, και Έντυπα) επιθεωρείται για να επιβεβαιωθεί ότι χρησιμοποιείται η τρέχουσα χρήση της.

4.3.1 Τα Έντυπα του ΣΔΠ, επιθεωρούνται ως προς την ορθή συμπλήρωσή τους.

4.3.2 Το προσωπικό το οποίο εκτελεί συγκεκριμένες εργασίες, επιθεωρείται ως προς την εκτέλεση των εργασιών αυτών, σε σχέση με τις αναφορές τεκμηρίωσης του ΣΔΠ. Ο επιθεωρητής μπορεί να συμβουλευθεί προσωπικό το οποίο εκτελεί τις ίδιες εργασίες, προκειμένου να εξακριβώσει την επάρκεια στην εκτέλεση τους από τον επιθεωρούμενο.

4.3.3 Όταν ευρεθεί πρόβλημα (Μη Συμμόρφωση ή Παρατήρηση), ελέγχεται το κατά πόσον αυτό είναι κοινό ή ειδικό.

4.3.4 Όλα τα προβλήματα, καταγράφονται στο Έντυπο «Αναφορά Μη Συμμορφώσεων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων» (E-120.2) μαζί με τις συμφωνηθείσες ενέργειες, υπευθυνότητες και χρονικά πλαίσια σχετικά με το κλείσιμο του προβλήματος. Σε περίπτωση που δεν υπάρξουν προβλήματα, τότε ο εσωτερικός επιθεωρητής, καταγράφει στο Έντυπο «Αναφορά Μη Συμμορφώσεων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων» (E-120.2) την ένδειξη «Όχι Προβλήματα». Λεπτομέρειες περιγράφονται στην Διαδικασία «Μη Συμμορφώσεις, Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» (Δ-130).

4.3.5 Σε περίπτωση ληφθείσας διορθωτικής ενέργειας για το κλείσιμο ενός προβλήματος, διενεργείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ένας έλεγχος σχετικά με την αποτελεσματική υλοποίηση της ενέργειας που λήφθηκε, ούτως ώστε να ελεγχθεί αν αυτή αποσόβησε τον κίνδυνο επανεμφάνισης του προβλήματος. Σε περίπτωση με αποτελεσματικής εφαρμογής λαμβάνεται νέα ενέργεια και ακολουθείται η ίδια μέθοδος. Το ικανοποιητικό κλείσιμο των σχετικών ενεργειών είναι υπευθυνότητα του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

4.4 Τα ευρήματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων, συζητιούνται και στην ανασκόπηση της διοίκησης, στην οποία ανασκοπείται η ολική επάρκεια, καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του ΣΔΠ.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø E- 120.1, ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ø E-120.2, ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

6.1 Ορισμοί Ευρημάτων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Μη Συμμόρφωση: Μη πλήρωση προκαθορισμένης προδιαγραφής, η οποία και επιφέρει κατάρρευση του ΣΔΠ στο συγκεκριμένο σημείο εμφάνισής της.

Παρατήρηση: Ήσσων πρόβλημα, για το οποίο ο εσωτερικός επιθεωρητής πιστεύει ότι δεν έχει επιφέρει ακόμα στο συγκεκριμένο σημείο εμφάνισής του κατάρρευση του ΣΔΠ, αλλά ότι απλά μια αδυναμία. Ως εκ τούτου, χρειάζεται μια βελτιωτική ενέργεια

E- 120.1/1, ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ	EN 45012 §	ΤΜΗΜΑ	ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ	ΜΗΝΕΣ												ΕΤΟΣ:
				ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΙ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

Επικεφαλής Επιθεωρητής:.....

ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΑΠΟ:..... (Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας)	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: / /
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ: (Διευθύνων Σύμβουλος / Πρόεδρος ICB)	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: / /

E-120.2/1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

<u>Ημερομηνία:</u>	<u>Διεργασία / Τμήμα:</u>
<u>Αναφορά Νο:</u>	<u>Παράγραφος EN 45012 :</u>
<u>Περιγραφή Μη Συμμόρφωσης/Παρατήρησης:</u>	
<p>Ο Επιθεωρητής: Ο Επιθεωρούμενος:</p>	
<u>Περιγραφή Διορθωτικής Ενέργειας:</u>	
<p>Υπεύθυνος Υλοποίησης : Ημερομηνία Υλοποίησης: .../.../.....</p>	
<u>Εφαρμόστηκε η Διορθωτική Ενέργεια Αποτελεσματικά:</u>	
<p>Ο Επιθεωρητής:.....</p> <p>Ο Επιθεωρούμενος:..... Ημερομηνία Υλοποίησης: .../.../.....</p>	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

«ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΔΠ-130)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-130/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.....	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να ορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται, ούτως ώστε να καταγραφούν και διερευνηθούν τυχόν προβλήματα (Μη Συμμορφώσεις ή Παρατηρήσεις) τα οποία εμφανίστηκαν στην παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, στα παράπονα & ενστάσεις, στην έκδοση πιστοποιητικών και όπου αλλού στο ΣΔΠ και ακολούθως να εφαρμοστούν διορθωτικές ενέργειες και προληπτικές ενέργειες, οι οποίες είναι αναγκαίες για το κλείσιμο των προαναφερόμενων προβλημάτων.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 9.2
- Ø Δ-110, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- Ø Δ-120, ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- Ø Δ-131, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ
- Ø Δ-160, ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Δ-161, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Δ-180, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Ø Δ-260, ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε 110.1, ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- Ø Ε 130.1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
- Ø Ε 131.1, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΑΣΠ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø Όλο το προσωπικό του φορέα, είναι υπεύθυνο για την αναγνώριση προβλημάτων και την άμεση αναφορά τους στον Υπεύθυνο του Τμήματός τους ή στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, για την άμεση διενέργεια διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που θα τα κλείσουν και θα αποτρέψουν την επανεμφάνισή τους.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Γενικά

4.1.1 Διορθωτικές και όπου είναι δυνατόν Προληπτικές Ενέργειες λαμβάνονται ως αποτέλεσμα από:

- Ø Παράπονα & ενστάσεις πελατών
- Ø Εσωτερικά προβλήματα του ΣΔΠ
- Ø Προβλήματα από επιθεωρήσεις του Ε.ΣΥ.Δ.
- Ø Προβλήματα στους υπεργολάβους και στους προμηθευτές
- Ø Προβλήματα στην χρήση πιστοποιητικών και λογοτύπων από τον πελάτη
- Ø Προτάσεις του προσωπικού

4.1.2 Κάθε πρόβλημα (Μη Συμμόρφωση ή Παρατήρηση), οι λόγοι εμφάνισής τους, οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες και τα αποτελέσματά τους καταγράφονται στο Έντυπο «Αναφορά Προβλημάτων» (Ε-130.1), αρχειοθετούνται και ανασκοπούνται κατά την ανασκόπηση της διοίκησης.

4.2 Χειρισμός Μη Συμμορφώσεων, Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

4.2.1 Κάθε παράπονο ή ένσταση πελάτη και η αντίστοιχη διορθωτική ενέργεια καταγράφονται λεπτομερώς στο Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (Ε 131.1). Ο λεπτομερής τρόπος χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων περιγράφεται στην Διαδικασία «Παράπονα & Ενστάσεις» (Δ-131).

4.2.2 Οι μη συμμορφώσεις και οι διορθωτικές Ενέργειες που προκύπτουν από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις περιγράφονται στην Διεργασία «Εσωτερικές Επιθεωρήσεις» (Δ-120).

4.2.3 Οι εκθέσεις επιθεωρήσεων του Ε.ΣΥ.Δ., ανασκοπούνται τόσο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, όσο και από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Πρόεδρο του ΑΣΠ. Οι αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες εφαρμόζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Πρόεδρο του ΑΣΠ.

4.2.4 Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες αποφασίζονται από την Διοίκηση κατά τις ανασκοπήσεις διοίκησης που υλοποιούνται, σύμφωνα με την Διεργασία «Ανασκόπηση Διοίκησης» (Δ-110).

4.2.5 Διορθωτικές και προληπτικές Ενέργειες μπορεί να προκύψουν ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης επιθεωρητών και ειδικών συμβούλων (technical experts). Οι αντίστοιχες ενέργειες αποφασίζονται σύμφωνα με την παρ. 4.2.3 και μπορεί να περιλαμβάνουν περαιτέρω πληροφόρηση, εκπαίδευση ή και διακοπή της συνεργασίας.

4.2.6 Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες μπορεί να προκύψουν ως αποτέλεσμα της κακής χρήσης των πιστοποιητικών και των λογοτύπων του φορέα. Ο λεπτομερής τρόπος χειρισμού των πιστοποιητικών και λογοτύπων του φορέα περιγράφεται στην Διαδικασία «Χειρισμός Πιστοποιητικών και Λογοτύπων» (Δ-260).

4.3 Προτάσεις Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών

4.3.1 Κάθε υπάλληλος του φορέα μπορεί να καταγράψει ένα πρόβλημα στο Έντυπο «Αναφορά Προβλημάτων» (Ε 130.1). Το έντυπο προωθείται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Στο έντυπο ο υπάλληλος μπορεί να καταγράψει την δικιά του πρόταση για το κλείσιμο του προβλήματος.

4.3.2 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, σε συνεργασία με τον καταγραφέα του προβλήματος και τον Υπεύθυνο του Τμήματος στο οποίο αυτό εμφανίστηκε, καθορίζουν τις απαραίτητες ενέργειες, τις υπευθυνότητες και τα χρονικά πλαίσια τους. Όλα τα παραπάνω καταγράφονται στο Έντυπο «Αναφορά Προβλημάτων» (Ε 130.1) το οποίο προωθείται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή τον Πρόεδρο του ΑΣΠ για την τελική έγκριση.

4.4 Αξιολόγηση Διορθωτικών Ενεργειών

4.4.1 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, κάθε 3 μήνες, ανασκοπεί όλα τα Έντυπα «Αναφορά Προβλημάτων» (Ε 130.1) από όπου και αν προέρχονται, ούτως ώστε να επαληθεύσει την υλοποίηση και την αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών οι οποίες καθορίστηκαν, αλλά και να αναγνωρίσει τάσεις προβλημάτων και εν δυνάμει αδυναμίες του ΣΔΠ. Σε περίπτωση που οι διορθωτικές ενέργειες δεν έχουν υλοποιηθεί, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, επανενεργεί την Διαδικασία από την αρχή ή πληροφορεί τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή τον Πρόεδρο του ΑΣΠ για την λήψη των κατάλληλων μέτρων.

4.4.2 Όλες οι αναφορές προβλημάτων, εξετάζονται κατά την ανασκόπηση της διοίκησης και τηρούνται τα σχετικά αρχεία. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας εκδίδει μία σύντομη έκθεση στην οποία περιέχονται πληροφορίες για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν καθώς και τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες που ελήφθησαν, ούτως

ώστε να γίνει λεπτομερής συζήτηση επί αυτών κατά την διάρκεια της ανασκόπησης της διοίκησης. Έκτακτες ανασκοπήσεις της διοίκησης μπορεί να λάβουν χώρα, για την αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών σχετικά με παρουσιασθέντα προβλήματα.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø Ε 110.1, ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ø Ε-130.1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Ø Ε-131.1, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

Ε 130.1/1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

<u>No:.....Ημερομηνία Καταγραφής: .../.../.....Όνομα καταγραφέα:.....</u>	
<u>Περιγραφή Προβλήματος:</u>	
<u>Αιτία:</u>	
<u>Ενέργεια – Υπευθυνότητα – Χρονικό Πλαίσιο:</u>	
Ο Διευθύνων Σύμβουλος ή ο Πρόεδρος ΑΣΠ:..... Ημερομηνία:.../.../.....	
<u>Εφαρμόστηκαν οι παραπάνω ενέργειες αποτελεσματικά:</u> Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:..... Ημερομηνία:.../.../..... Ο Διευθύνων Σύμβουλος ή ο Πρόεδρος ΑΣΠ:..... Ημερομηνία:.../.../.....	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

«ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ (ΔΠ-131)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-131/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται, για την καταγραφή, διερεύνηση και λύση παραπόνων ή ενστάσεων από τους πελάτες, σχετικά με την Διαδικασία πιστοποίησης τους από τον φορέα.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 9.2
- Ø Δ-110, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- Ø Δ-130, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
- Ø Κ- 212, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε 110.1, ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- Ø Ε-131.1, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ
- Ø ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΑΣΠ
- Ø ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Όλα τα παράπονα ή οι ενστάσεις που εκφράστηκαν, επικοινωνούνται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.2 Σε περίπτωση προφορικών παραπόνων ή ενστάσεων, αυτά καταγράφονται και επικοινωνούνται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3 Οι τεκμηριωμένες κατηγορίες αναφέρονται ως κάτωθι:

4.3.1 Κατηγορία Α – Παράπονα

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν τα καταγεγραμμένα παράπονα που αφορούν εσωτερικούς πελάτες και μπορεί να προκύψουν από εσωτερικές επιθεωρήσεις, κακή χρήση εγγράφων, ακαταλληλότητα προσωπικού, έλλειψη εμπιστευτικότητας κ.α. Παράπονα μπορεί να προέρχονται και από εξωτερικούς πελάτες, ως απόρροια κακής

συμπεριφοράς των επιθεωρητών, καθυστερήσεις κ.α. Κάθε ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να εκφράσει παράπονα.

4.3.2 Κατηγορία Β – Ενστάσεις

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι καταγεγραμμένες ενστάσεις εξωτερικών πελατών σχετικά με τα ευρήματα και τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων καθώς και τις ενέργειες απόρροιας αυτών των αποτελεσμάτων (π.χ. μη πιστοποίηση, ανάκληση πιστοποιητικού, αναστολή πιστοποιητικού, κατηγοριοποίηση Μη Συμμορφώσεων κ.α.).

4.4 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφει βάση των παραπάνω τα παράπονα και της ενστάσεις στο Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (E- 131.1).

4.5 Ο χειρισμός παραπόνων & ενστάσεων γίνεται ως ακολούθως:

4.5.1 Παράπονα – Κατηγορία Α

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας και ο Διευθυντής Πιστοποίησης αξιολογούν από κοινού τα παράπονα και εισηγούνται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο διορθωτικές ενέργειες. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, είναι σε συνεχή επικοινωνία με το ενδιαφερόμενο μέρος, μέχρι της τελικής διευθέτησής του παραπόνου. Από την στιγμή που θα εκφραστεί ένα παράπονο αυτό καταγράφεται Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (E- 131.1), το οποίο κοινοποιείται στον Διευθυντή Πιστοποίησης και στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Εάν το πρόβλημα δεν είναι άμεσα επιλύσιμο, τότε ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με τον Διευθυντή Πιστοποίησης, εισηγούνται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο διορθωτική ενέργεια. Ο Διευθύνων Σύμβουλος εγκρίνει την διορθωτική ενέργεια και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας εξασφαλίζει την υλοποίησή της. Όλες οι λεπτομέρειες καταγράφονται στο Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (E- 131.1). Κάθε υπάλληλος ο οποίος είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση της διορθωτικής ή προληπτικής ενέργειας, συμπληρώνει το Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (E- 131.1).

Οι πελάτες πληροφορούνται άμεσα για την διευθέτηση του παραπόνου από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Λεπτομέρειες καταγράφονται στο Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (E- 131.1).

4.5.2 Ενστάσεις – Κατηγορία Β

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας σε συνεργασία με τον Διευθυντή Πιστοποίησης, ενημερώνει τον Πρόεδρο του ΑΣΠ μέσω του στο Εντύπου «Παράπονα & Ενστάσεις» (Ε- 131.1) καθώς και όλα τα σχετικά έντυπα αλληλογραφίας με τον πελάτη.

Ο Πρόεδρος του ΑΣΠ, συγκαλεί το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο αναθέτει την διευθέτηση της ενστάσεως σε τριμελή Επιτροπή Ενστάσεων. Εξασφαλίζεται ότι κανένα από τα μέλη της επιτροπής δεν εμπλέκεται άμεσα με την υπό ανασκόπηση ένσταση.

Τουλάχιστον ένα από τα μέλη της επιτροπής ενστάσεων έχει ειδική τεχνική γνώση σε σχέση με το αντικείμενο της ένστασης. Ο Πρόεδρος της επιτροπής ενστάσεων ορίζεται κατά την σύγκληση του συμβουλίου ΑΣΠ. Η Επιτροπή Ενστάσεων μελετά την ένσταση μέσα σε διάστημα ενός μήνα από την στιγμή που αυτή κοινοποιήθηκε στον φορέα. Όλα τα σχετικά έγγραφα, κοινοποιούνται στην Επιτροπή Ενστάσεων, στον Διευθυντή Πιστοποίησης και στο Επιτροπή Πιστοποίησης.

Ο πελάτης πληροφορείται την σύσταση της Επιτροπής Ενστάσεων και έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως την απομάκρυνση κάποιου μέλους της. Σε περίπτωση αποδοχής του αιτήματος του πελάτη, ο πρόεδρος της Επιτροπής Ενστάσεως επιλέγει ένα άλλο μέλος από την ΑΣΠ ή κάποιον ειδικό σύμβουλο, το οποίο δεν εμπλέκεται άμεσα με την ένσταση και το οποίο αντικαθιστά το μέλος που απορρίφθηκε από τον πελάτη.

Στην Επιτροπή Ενστάσεων μπορεί να συμμετάσχει σαν καλεσμένο μέλος, για να προβεί σε τεχνικές συμβουλές, μέλος της ΑΣΠ, εξωτερικός σύμβουλος ή ειδικός σύμβουλος, αρκεί να μην εμπλέκεται άμεσα με την ένσταση του πελάτη. Καλεσμένος μπορεί να είναι επίσης και ο πελάτης, κάποιος μάρτυρας αλλά και κάθε υπάλληλος του φορέα που κρίνεται απαραίτητος για την διαχείριση της ένστασης. Κάθε καλεσμένος πληροφορείται το μέρος και την ώρα, αλλά και το αντικείμενο της συνεδρίασης της Επιτροπής Ενστάσεων, ώστε να δώσει το παρόν.

Η τελική απόφαση εκδίδεται εντός διαστήματος δύο μηνών από την υποβολή της ενστάσεως και η υλοποίησή της είναι υποχρεωτική. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεως τεκμηριώνεται εγγράφως και κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη έκδοσή της. Μέχρις ότου η Επιτροπή Ενστάσεων ανασκοπήσει την ένσταση, ισχύει η προηγούμενη απόφαση του φορέα σχετικά με το θέμα.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελεσίδικη και μη αναθεωρήσιμη από κανέναν. Αντίγραφα της απόφασης της Επιτροπής Ενστάσεως μπορούν να διανεμηθούν σε ενδιαφερόμενους από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Λεπτομέρειες αναγράφονται στο Έντυπο «Παράπονα & Ενστάσεις» (Ε- 131.1).

Αντίγραφα της απόφασης της επιτροπής ενστάσεων συμπληρώνονται στο «Παράπονα & Ενστάσεις» (Ε- 131.1) μαζί με όλη τη σχετική αλληλογραφία.

4.6 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί τα Έντυπα «Παράπονα & Ενστάσεις» (Ε- 131.1) στο Φάκελο «Παράπονα & Ενστάσεις υπό Ανασκόπηση» μέχρις ότου, ολοκληρωθούν οι σχετικές ενέργειες. Όταν κλείσουν οι σχετικές ενέργειες ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας αρχειοθετεί τα σχετικά έγγραφα στο Φάκελο «Ανασκοπημένα Παράπονα & Ενστάσεις».

4.7 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, εκδίδει «Ετήσια Αναφορά Παραπόνων & Ανασκόπηση Ενστάσεων» σχετική με τα παράπονα & ενστάσεις που παρουσιάστηκαν, η οποία αξιολογείται από την Διοίκηση κατά την διάρκεια των ανασκοπήσεων διοίκησης.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø Ε-110.1, ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- Ø Ε-131.1, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ (μαζί με την σχετική αλληλογραφία)
- Ø ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ
- Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΥΠΟ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ
- Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΜΕΝΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

6.1 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας αναφέρει στην ανασκόπηση της διοίκησης κάθε τάση για δημιουργία επαναλαμβανόμενων παραπόνων & ενστάσεων.

6.2 Σε περίπτωση που το πρόβλημα οφείλεται σε υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη του φορέα, ενέργειες λαμβάνονται σύμφωνα με την Διαδικασία «Μη Συμμορφώσεις, Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» (Δ-130).

No: Ημερομηνία Κοινοποίησης:...../...../.....	
<u>Όνομα / Οργανισμός παραπονούμενου / ενιστάμενου:</u>	
Tel: fax:	Υπεύθυνος Τμήματος:
<u>Περιγραφή Παραπόνου / Ένστασης:</u>	
<u>Αναφορά σε σχετική αλληλογραφία ή άλλα έγγραφα:</u>	
Ο Διευθύνων Σύμβουλος: (όνομα) (υπογραφή) Ημερομηνία:...../...../.....	
Ο Διευθυντής Πιστοποίησης:..... (όνομα) (υπογραφή) Ημερομηνία:...../...../.....	

<p>(σε περίπτωση Ενστάσεως)</p> <p><u>Τα μέλη της Επιτροπής Ενστάσεων:</u></p> <p>(Όνομα).....(υπογραφή) Ημερ.:...../...../.....</p> <p>(Όνομα).....(υπογραφή) Ημερ.:...../...../.....</p> <p>(Όνομα).....(υπογραφή) Ημερ.:...../...../.....</p> <p>Έγκριση Επιτροπής από τον Πρόεδρο του ΑΣΠ:</p> <p>(υπογραφή)..... Ημερ.:...../...../.....</p>		
<p><u>Ενέργειες / Απόφαση της Επιτροπής:</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
Κοινοποιήσας:	(Υπεύθυνος	Διαχείρισης
Ποιότητας):	
Ημερομηνία:/...../.....	
Κοινοποίηση:	
<p><u>Σχετικές διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες της φορέα:</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p><u>Εφαρμόστηκαν αποτελεσματικά οι διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες που ελήφθησαν:</u></p> <p>Ο Υ.Δ.Π.:.....(όνομα).....(υπογραφή)</p> <p>Ημερ.:...../...../.....</p> <p>Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....(όνομα).....(υπογραφή)</p> <p>Ημερ.:...../...../.....</p>		

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

«ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ (ΔΠ-140)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-140/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται προκειμένου να τηρείται η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των δεδομένων που προέρχονται από πελάτες και θεωρούνται ταξινομημένα αρχεία. (Εγχειρίδια Ποιότητας, Εκθέσεις Επιθεωρήσεων κ.α.)

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 8
- Ø Δ-160, ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Δ-161, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Δ-190, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
- Ø Ε-160.2, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-160.3, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα Αρχείων Τμήματος Πιστοποίησης

4.1.1 Το Εγχειρίδιο Ποιότητας του πελάτη, τα έντυπα επιθεώρησης, η έκθεση επιθεώρησης και κάθε σχετικό έγγραφο τηρούνται σε ειδικούς φακέλους ανά πελάτη που καλούνται «Φάκελοι Έργου». Όταν ένα νέο έργο ανατίθεται στο Τμήμα Πιστοποίησης, δημιουργείται ο σχετικός φάκελος έργου. Ο φάκελος ονοματίζεται βάση της επωνυμίας του πελάτη και τον σχετικό αριθμό συμβάσεως που δίδεται σε αυτόν, βάση της Διαδικασίας «Ανασκόπηση Συμβάσεων» (Δ-190). Όλα τα δεδομένα και τα έγγραφα του έργου πιστοποίησης τηρούνται στον φάκελο έργου. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης τηρεί έναν φάκελο έργου μέχρι της ολοκλήρωσής του. Κατόπιν ο σχετικός φάκελος αποθηκεύεται στο κυρίως αρχείο του Τμήματος Πιστοποίησης του φορέα.

4.1.2 Αρχεία σχετικά με επιθεωρητές (προσωπικά δεδομένα, συμβάσεις, αξιολογήσεις κ.α.) τηρούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης, βάση των Διαδικασιών «Παροχή

Υπηρεσιών Πιστοποίησης» (Δ-160) και «Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161) στον «Φάκελο Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων».

4.1.3 Τα προαναφερόμενα αρχεία τηρούνται για 10 χρόνια. Αυτή η περίοδος μπορεί να παραταθεί μετά την πάροδο της δεκαετίας, εάν κάτι τέτοιο αποφασιστεί μέσω της ανασκόπησης της διοίκησης.

4.1.4 Ο τρόπος με τον οποίο τα σχετικά αρχεία, αναβαθμίζονται και ελέγχονται περιγράφεται ακολούθως:

∅ Τα πρότυπα και οι κανονισμοί τηρούνται στην βιβλιοθήκη του φορέα, από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, οποίος είναι υπεύθυνος για την αγορά νέων όταν προκύπτει αναβάθμιση τους. Ο Διευθύνων Σύμβουλος δίνει την έγκριση για την αγορά νέων προτύπων.

∅ Τα αρχεία των επιθεωρητών και των ειδικών συμβούλων, ανασκοπούνται ετησίως κατά την διάρκεια της ανασκόπησης της διοίκησης. Όταν ο φορέας εγκρίνει νέους επιθεωρητές, ή αλλάζουν τα αποτελέσματα αξιολόγησης εγκεκριμένων επιθεωρητών, αναβαθμίζονται αντιστοίχως τα σχετικά αρχεία.

4.2 Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα Τμήματος Πιστοποίησης

4.2.1 Η εμπιστευτικότητα σχετικά με πληροφορίες και υλικό το οποίο προέρχεται από τον πελάτη, είναι μέγιστης σημασίας για τον φορέα.

4.2.2 Όλες οι πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες, θεωρούνται και χειρίζονται ως εμπιστευτικές.

4.2.3 Πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες μπορούν να έχουν μόνο οι υπεύθυνοι των τμημάτων. Πρόσβαση μπορεί να έχει μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό, μόνο ύστερα από έγκριση του Διευθύνοντα Συμβούλου.

4.2.4 Κάθε υπάλληλος του φορέα, υπογράφει το Έντυπο «Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.3), στο οποίο δηλώνεται η εμπιστευτικότητά του σχετικά με πληροφορίες και δεδομένα τα οποία θα αποκτηθούν κατά την εκτέλεση ενός έργου. Όλοι οι επιθεωρητές και οι ειδικοί σύμβουλοι υπογράφουν επίσης το Έντυπο «Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.3), αλλά και το Έντυπο «Κώδικας Διαγωγής Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.2).

4.2.5 Κατά την διάρκεια των εργάσιμων ωρών, πρόσβαση στο Τμήμα Πιστοποίησης έχουν μόνο εξουσιοδοτημένοι από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο επισκέπτες.

4.2.6 Οι φάκελοι έργου, θεωρούνται αρχειοθετημένες πληροφορίες και κλειδώνονται σε βιβλιοθήκες ασφαλείας σε περίπτωση απουσίας του προσωπικού. Σε μη εμπιστευτικές πληροφορίες εγγράφων, οι οποίες αφορούν δραστηριότητες του φορέα, μπορούν να έχουν πρόσβαση όλοι οι υπάλληλοι του φορέα, χωρίς την έγκριση του Διευθύνοντα Συμβούλου. Σε περίπτωση που χρειαστεί η δημιουργία φωτοαντίγραφων, αυτή εγκρίνεται πρώτα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Καμία απολύτως τεκμηριωμένη πληροφορία η οποία φορά το ΣΔΠ του φορέα, δεν δύναται να βγει εκτός εταιρείας, χωρίς την έγκριση του Διευθύνοντα Συμβούλου. Σε περίπτωση που υπάρχει έγκριση, η τεκμηριωμένη πληροφορία βγαίνει εκτός φορέα με την μορφή εγκεκριμένου φωτοαντίγραφου.

Τηρείται αρχείο, όλων των εγκεκριμένων φωτοαντίγραφων, τα οποία διακινούνται εντός και εκτός φορέα.

4.2.7 Η εμπιστευτικότητα των ηλεκτρονικών αρχείων, επιτυγχάνεται μέσω της καθιέρωσης κωδικών πρόσβασης (passwords) στα κομπιούτερς στα οποία αυτό έχει κριθεί αναγκαίο. Σκληροί δίσκοι, δισκέτες και σύμπακτοι δίσκοι οι οποίοι περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες είναι κλειδωμένοι σε ειδικό χώρο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3 Απαρхайωμένα έγγραφα, τα οποία τηρούνται στην βιβλιοθήκη του Τμήματος Πιστοποίησης για κάθε νόμιμη χρήση και διατήρηση τεχνογνωσίας, αναγνωρίζονται όπως χρειάζεται.

4.4 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, είναι υπεύθυνος για την ασφαλή τήρηση των αρχείων του φορέα, μέσω της εκτέλεσης εσωτερικών επιθεωρήσεων.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø Ε-160.2 ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-160.3 ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- Ø ΦΑΚΕΛΟΙ ΕΡΓΩΝ
- Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

«ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΔΠ-150)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-150/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται από τον φορέα προκειμένου εκδώσει, εγκρίνει, αναθεωρήσει (τροποποιήσει και επανεκδώσει), αποσύρει και διανέμει όλα τα ελεγχόμενα έγγραφα του ΣΔΠ.

Ελεγχόμενα Έγγραφα θεωρούνται τα ακόλουθα:

- 1) Το Εγχειρίδιο Ποιότητας, οι Διαδικασίες, οι Οδηγίες Εργασίας, τα σχετικά Έντυπα, οι Κανονισμοί και οι τιμοκατάλογοι, καθώς και εκθέσεις και αναφορές μη τυποποιημένης μορφής.
- 2) Εξωτερικά έγγραφα (κανονισμοί, προδιαγραφές, πρότυπα, τεχνικοί κανονισμοί, λογισμικό, στα οποία αναφέρονται τα έγγραφα της παραγράφου 1).
- 3) Έγγραφα πελατών (Εγχειρίδια Ποιότητας ή άλλα Έγγραφα σχετικά με τα Συστήματα Ποιότητάς τους, αιτήσεις, ενστάσεις, παράπονα κ.λ.π.).

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 4.2.2
- Ø E-150.1, ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø E-150.2, ΛΙΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- Ø E-150.3, ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- Ø E-150.4, ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- Ø E-150.5, ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- Ø E-150.6, ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΑΣΠ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø Κάθε υπάλληλος του φορέα του οποίου οι υπευθυνότητες σχετίζονται με την Διαδικασία.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Γενικά

4.1.1 Τεκμηρίωση Συστήματος Ποιότητας

Τα Έγγραφα του ΣΔΠ, συντάσσονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας του φορέα, αλλά σε κάθε περίπτωση πρέπει να εγκριθούν πριν την έκδοσή τους από τον Πρόεδρο του ΑΣΠ και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Τα Έγγραφα του ΣΔΠ φέρουν σήμανση αποτελούμενη από :

- Ø Τίτλο
- Ø Κωδικό
- Ø Αριθμό Έκδοσης

Αυτά τα δεδομένα είναι μοναδικά για κάθε Έγγραφο του ΣΔΠ και βρίσκονται στην κεφαλίδα κάθε Εγγράφου.

Ο κωδικός είναι συνδυασμός Γράμματος και Αριθμού. Τα γράμματα υποδεικνύουν το είδος του εγγράφου ως ακολούθως:

- Ø ΕΔΠ = Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας
- Ø Δ = Διαδικασία Ποιότητας
- Ø Ο = Οδηγία Εργασίας
- Ø Ε = Έντυπο
- Ø Κ = Κανονισμός

Ο αριθμός του Εγγράφου είναι ο αύξων αριθμός του, ο οποίος είναι μοναδικός για κάθε είδος Εγγράφου.

Ο αριθμός έκδοσης, υποδεικνύεται από την κάθετο και τον αριθμό δίπλα από τον κωδικό του Εγγράφου.(/1, /2, /3 κ.λ.π.)

π.χ. Δ-150/1 δηλοί Διαδικασία Ποιότητας 150, έκδοση 1η .

Τα Έντυπα φέρουν στον κωδικό τους το γράμμα Ε και ακολούθως τον τριψήφιο αριθμό της Διαδικασίας ή Οδηγίας Εργασίας στην οποία αναφέρονται και ένα ακόμα ψηφίο που αναφέρεται στον αύξοντα αριθμό τους. Ο αριθμός έκδοσης, υποδεικνύεται από την κάθετο και τον αριθμό δίπλα από τον κωδικό του Εγγράφου.(/1, /2, /3 κ.λ.π.)

π.χ. Ε-150.2/1 δηλοί ότι το Έντυπο είναι το Νο 2 το οποίο απαιτείται από την Διαδικασία 150, έκδοση 1η .

4.1.2 Στο ΣΔΠ εντάσσονται εκθέσεις και αναφορές, μη τυποποιημένης μορφής που δεν φέρουν κωδικό τυποποίησης, αλλά αποτελούν ελεγχόμενα Έγγραφα του (π.χ. Ετήσια Αναφορά Παραπόνων και Ανασκόπηση Ενστάσεων).

4.1.3 Διαδικασίες, Οδηγοί Εργασίας και Κανονισμοί, φέρουν στην πρώτη σελίδα τους ιστορικό αναθεωρήσεων, καθώς και τις υπογραφές του συντάξαντα αυτές και του εγκρίνοντα αυτές μαζί με τις σχετικές ημερομηνίες. Τα Έντυπα, αναφέρονται σε Διαδικασίες ή Οδηγίες Εργασίας και ως εκ τούτου δεν φέρουν τα προαναφερόμενα. Μη τυποποιημένα έγγραφα του ΣΔΠ, που δεν φέρουν κωδικό τυποποίησης αλλά αποτελούν ελεγχόμενα Έγγραφα του δεν φέρουν ιστορικό αναθεώρησης.

Ιστορικό αναθεώρησης, όπως και κωδικό δεν φέρουν τα Εξωτερικά Έγγραφα και τα Έγγραφα Πελατών.

4.1.4 Οι τίτλοι, οι κωδικοί και ο αριθμός έκδοσης των εγγράφων του ΣΔΠ, καθώς και τα μη τυποποιημένα έγγραφα που ανήκουν στο ΣΔΠ, αναφέρονται στο Έντυπο «Λίστα Εγγράφων Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας» (E-150.1).

Τα Εξωτερικά Έγγραφα, αναφέρονται στο Έντυπο «Λίστα Εξωτερικών Εγγράφων» (E-150.2). Τα Έγγραφα Πελατών αναφέρονται στο Έντυπο «Λίστα Εγγράφων Πελατών» (E-150.6) .

Όλα τα προαναφερόμενα Έγγραφα, ελέγχονται μέσω του Εντύπου «Έλεγχος Κυκλοφορίας Εγγράφων» (E-150.3) όπως αναγράφεται στις παραγράφους 4.2 και 4.3.

4.1.5 Τα κεφάλαια κάθε Διαδικασίας ή Οδηγίας Εργασίας είναι τα κάτωθι:

- 1) ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ
- 2) ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
- 3) ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ
- 4) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ
- 5) ΑΡΧΕΙΑ
- 6) ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο σκοπός της δραστηριότητας, μιας Διαδικασίας ή Οδηγίας Εργασίας, αναφέρονται στο κεφάλαιο 1. Το κεφάλαιο 2 αναφέρεται στα σχετικά Έγγραφα τα οποία υποστηρίζουν ή αλληλεπιδρούν με την Διαδικασία ή την Οδηγία Εργασίας. Το κεφάλαιο 3 αναφέρεται στις υπευθυνότητες, ως τίτλους τους οποίους έχουν τα εμπλεκόμενα στην Διαδικασία ή Οδηγία Εργασίας, πρόσωπα. Το κεφάλαιο 4 περιγράφει αναλυτικά την μέθοδο και τις υπευθυνότητες καθενός από τους εμπλεκόμενους στην Διαδικασία ή Οδηγία Εργασίας. Το κεφάλαιο 5 αναφέρει τα σχετικά αρχεία τα οποία τηρούνται ως απόρροια της

Διαδικασίας ή Οδηγίας Εργασίας και το κεφάλαιο 6 δίδει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με την Διαδικασία ή την Οδηγία Εργασίας.

4.2 Έγκριση και Έκδοση Εγγράφων

4.2.1 Ο οποιοσδήποτε μπορεί να αιτηθεί την έκδοση ενός νέου Εγγράφου, είτε προφορικώς, είτε γραπτώς απευθυνόμενος στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ή ο απών συμπληρώνει το Έντυπο «Αίτηση Αναθεώρησης Εγγράφων» (E-150.4) το οποίο και δίδει στον Πρόεδρο του ΑΣΠ είτε για να απορρίψει, είτε για να εγκρίνει την έκδοσή του. Κάθε Διαδικασία ή Οδηγία Εργασίας που αναθεωρείται, αντίστοιχα φέρει την συγκεκριμένη πληροφόρηση στο ιστορικό αναθεωρήσεων της πρώτης της σελίδας. Ο τελευταίος που εγκρίνει την έκδοση κάθε Εγγράφου είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος και υπογράφει στην πρώτη σελίδα κάθε εγγράφου που εκδίδεται.

4.2.2 Προτού δοθεί η προτεινόμενη αλλαγή για έγκριση στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, έχει συζητήσει διεξοδικά το θέμα με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, έχοντας κύρια εξασφαλίσει ότι η έκδοση ενός Εγγράφου (νέα έκδοση ή αναθεώρηση) πληροί τόσο τις ανάγκες του φορέα, όσο και τις προδιαγραφές του διεθνούς προτύπου EN 45012. Ένα εγκριθεί η έκδοση του Εγγράφου, αυτό αποκτά την κατάλληλη σήμανση, ανασκοπείται και δίδεται η τελική έγκριση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

4.2.3 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας θέτει σε κυκλοφορία το Έγγραφο, χρησιμοποιώντας το Έντυπο «Έλεγχος Κυκλοφορίας Εγγράφων» (E-150.3).

4.2.4 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, μετά την έκδοση ενός Εγγράφου, αναβαθμίζει τα σχετικά Έντυπα «Λίστα Εγγράφων ΣΔΠ» (E-150.1), «Λίστα Εξωτερικών Εγγράφων» (E-150.2) και «Έλεγχος Κυκλοφορίας Εγγράφων» (E-150.3) ανάλογα της περίπτωσης.

4.2.5 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, μετά την έκδοση που αφορά Έντυπα, τα οποία βρίσκονται σε ηλεκτρονική μορφή για πρόσβαση από τους αντίστοιχους εμπλεκόμενους, φροντίζει για την αντίστοιχη αναβάθμιση του σχετικού ηλεκτρονικού αρχείου, ώστε να αποφευχθεί η χρήση απαρχαιωμένων εγγράφων, ενημερώνοντας σχετικά και όλους τους ενδιαφερόμενους.

4.2.6 Μετά την κυκλοφορία ενός Εγγράφου, το πρωτότυπο Έγγραφο, καθώς και το υπογεγραμμένο Έντυπο «Έλεγχος Κυκλοφορίας Εγγράφων» (E-150.3), αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, στον «Φάκελο Πρωτότυπων Εγγράφων».

4.2.7 Απορριφθείσες αιτήσεις για έκδοση ενός νέου Εγγράφου, αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στον Φάκελο «Απορριφθείσες Αιτήσεις».

4.3 Αναθεωρήσεις

4.3.1 Οποιοσδήποτε υπάλληλος του φορέα, μπορεί να αιτηθεί τροποποίηση στο Εγχειρίδιο Ποιότητας, στις Διαδικασίες, στις Οδηγίες, στα Έντυπα και τους Κανονισμούς του ΣΔΠ. Η αίτηση γίνεται προφορικά ή γραπτώς στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ή ο αιτών συμπληρώνει το Έντυπο Αίτηση Αναθεώρησης Εγγράφων» (E-150.4) το οποίο και δίδει στον Πρόεδρο του ΑΣΠ είτε για να απορρίψει, είτε για να εγκρίνει την έκδοσή του. Κάθε Διαδικασία ή Οδηγία Εργασίας που αναθεωρείται, αντίστοιχα φέρει την συγκεκριμένη πληροφόρηση στο ιστορικό αναθεωρήσεων της πρώτης της σελίδας. Ο τελευταίος που εγκρίνει την έκδοση κάθε Εγγράφου είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος και υπογράφει στην πρώτη σελίδα κάθε εγγράφου που εκδίδεται.

Είτε υπάρξει ολική αλλαγή, η μερική τροποποίηση ενός Εγγράφου ή μέρος αυτού, αλλάζει ο αριθμός έκδοσης του και αναγράφεται αυτή η αλλαγή στον πίνακα αναθεωρήσεων της πρώτης σελίδας. Στα Έντυπα, ο αριθμός έκδοσής του φαίνεται μόνο πάνω σε αυτά.

Γενικά, αναθεωρήσεις, προτείνονται ως αποτέλεσμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, συσκέψεων του ΑΣΠ, ανασκοπήσεων διοίκησης κ.λ.π.

4.3.2 Αφού ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας δημιουργήσει το σχέδιο του νέου Εγγράφου, πρέπει να προσέξει τα εξής στο ιστορικό αναθεωρήσεων:

- Ø Να αυξήσει τον αριθμό έκδοσης κατά ένα.
- Ø Να δώσει την ημερομηνία αλλαγής.
- Ø Να καταγράψει τις παραγράφους που αναθεωρήθηκαν.
- Ø Να καταγράψει μια περίληψη των αλλαγών.

Δεν επιτρέπεται η έκδοση μονών σελίδων που αφορούν τροποποιήσεις. Όλο το Εγχειρίδιο Ποιότητας, ή Διαδικασία, ή Οδηγία Εργασίας ή Κανονισμός που

τροποποιήθηκε πρέπει να επανεκδοθούν. Σε περίπτωση τροποποίησης Εντύπων, εκδίδονται μόνο τα Έντυπα με αλλαγμένο τον αριθμό έκδοσής τους.

4.3.3 Το τροποποιημένο Έγγραφο, εγκρίνεται, εκδίδεται και κυκλοφορεί, όπως αναφέρθηκε στις παραγράφους 4.2.2 έως 4.2.6.

4.3.4 Τα απαρχαιωμένα έγγραφα, συλλέγονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και αρχειοθετούνται στον Φάκελο «Απαρχαιωμένων Πρωτότυπων Εγγράφων». Τα πρωτότυπα απαρχαιωμένα φέρουν απάνω τους κόκκινη σφραγίδα με την ένδειξη «Ακυρον».

4.3.5 Τα πρωτότυπα νέων εκδόσεων, καθώς και το υπογεγραμμένο Έντυπο «Έλεγχος Κυκλοφορίας Εγγράφων» (E-150.3), αρχειοθετούνται στο Φάκελο «Πρωτότυπων Εγγράφων».

4.3.6 Απορριφθείσες αιτήσεις για αναθεώρηση ενός Εγγράφου, αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στον Φάκελο «Απορριφθείσες Αιτήσεις».

4.4 Διανομή

4.4.1 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, είναι υπεύθυνος για την διανομή σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος. Εκτυπώνει αντίγραφα των διανεμόμενων Εγγράφων, τα οποία φέρουν επάνω τους πράσινη σφραγίδα με την ένδειξη «Ελεγχόμενο Αντίγραφο». Τα Έντυπα τα οποία εκδίδονται δεν φέρουν υπογραφή και την σχετική σφραγίδα, διότι αναφέρονται σε Διαδικασίες ή Οδηγίες Εργασίας, οι οποίες φέρουν τα σχετικά.

4.4.2 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ελέγχει την διανομή των Εγγράφων μέσω του Εντύπου «Λίστα Διανομής Εγγράφων» (E-150.5), στο οποίο κάθε ένας που παίρνει ελεγχόμενα αντίγραφα υπογράφει.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø E-150.1, ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ø E-150.2, ΛΙΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ø E-150.3, ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ø E-150.4, ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ø E-150.5, ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ø E-150.6, ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΠΟΡΡΙΦΘΕΙΣΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΠΑΡΧΑΙΩΜΕΝΩΝ ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

6.1 Ο συντάξας ένα νέο Έγγραφο και ο Διευθύνων Σύμβουλος, υπογράφουν το πρωτότυπο, το οποίο δεν φέρει καμία ένδειξη σφραγίδας επάνω του.

6.2 Ο Φορέας, ελέγχει και τηρεί Έγγραφα πελατών και υλικό σχετικό με συστήματα ποιότητας των πελατών το οποίο, φέρει πράσινη σφραγίδα με την ένδειξη «ελεγχόμενο αντίγραφο». Η καταστροφή του απαγορεύεται, και αυτό επιστρέφονται στον πελάτη μετά την πιστοποίηση.

6.3 Ελεγχόμενα Έγγραφα, μπορούν να διανεμηθούν σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος, εκτός του φορέα δεδομένου ότι:

Ø Υπάρχει έγγραφη αίτηση

Ø Η αίτηση έχει εγκριθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή τον Πρόεδρο του ΑΣΠ

Το Έγγραφο φέρει πράσινη σφραγίδα με την ένδειξη «Όχι ελεγχόμενο αντίγραφο» (Μόνο ο Ε.ΣΥ.Δ., μπορεί να λάβει ελεγχόμενο αντίγραφο του Εγχειριδίου Ποιότητας)

6.4 Σε περίπτωση απόρριψης της έκδοσης ενός νέου Εγγράφου, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ενημερώνει τον αιτούντα και αρχειοθετεί την απορριφθείσα αίτηση.

6.5 Μπροσούρες και επικοινωνιακό υλικό δεν θεωρούνται ελεγχόμενα Έγγραφα.

E-150.1/1, ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Σελίδα 1 από 7)

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
ΕΔΠ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1			

1. Διαδικασίες

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
Δ-110	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1			
Δ-120	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	1			
Δ-130	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	1			
Δ-131	ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	1			
Δ-140	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1			
Δ-150	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1			
Δ-160	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1			
Δ-161	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			

Δ-170	ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1			
Δ-180	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1			
Δ-190	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	1			
Δ-200	ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	1			
Δ-221	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	1			
Δ-260	ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ	1			
Δ-270	ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	1			

2. Έντυπα

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
E-110.1	ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1			
E-110.2	ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΔΙΑΤΑΞΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1			
E-120.1	ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	1			
E-120.2	ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	1			

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
E-130.1	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	1			
E-131.1	ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	1			
	ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	1			
E-150.1	ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΔΠ	1			
E-150.2	ΛΙΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1			
E-150.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1			
E-150.4	ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1			
E-150.5	ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1			
E-150.6	ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	1			
E-160.1	ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-160.2	ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-160.3	ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	1			
E-160.4	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ	1			
E-160.5	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ	1			

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
	ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ				
E-160.6	ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-161.1	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-161.2	ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-161.3	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-161.4	ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1			
E-161.5	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	1			
E-170.1	ΛΙΣΤΑ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1			
E-170.2	ΛΙΣΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1			
	ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ	1			
E-180.1	ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1			
E-180.2	ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1			

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
E-180.3	ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1			
E-180.4	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1			
E-180.5	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1			
E-190.1	ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	1			
E-190.2	ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1			
E-190.3	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	1			
	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	1			
	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	1			
	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1			
E-200.1	ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	1			
E-200.2	ΦΟΡΜΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	1			
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2000	1			
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14001	1			
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ 1416	1			
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΜΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΑ	1			

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ	1			
E-201.1	ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ	1			
E-201.2	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1			
E-201.3	ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1			
E-201.4	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ	1			
E-201.5	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1			
E-201.6	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΡΓΟΥ ISO 9001:2000	1			
E-201.7	ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ISO 14001	1			
E-201.8	ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ΕΛΟΤ 1416	1			
E-201.9	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ	1			

3. Οδηγίες Εργασίας

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
O-201	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1			
O-202	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1			
O-203	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ	1			

O-204	ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ	1			
-------	--------------------------	---	--	--	--

4. Κανονισμοί

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Συντάξας	Έγκριση
K-211	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1			
K-212	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1			

Τελευταία Αναβάθμιση: _____ (υπογραφή Υ.Δ.Π.) Ημερομηνία: _____

E-150.2/1, ΛΙΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

<u>No</u>	<u>ΚΩΔΙΚΟΣ</u>	<u>ΤΙΤΛΟΣ</u>	<u>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</u>	<u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</u>

Τελευταία Αναβάθμιση ο ΥΔΠ: _____ (υπογραφή) Ημερομηνία: ____/____/____

E-150.3/1, ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (Σελίδα 1 από 7)

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
ΕΔΠ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1						

1. Διαδικασίες

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
Δ-110	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1						
Δ-120	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	1						
Δ-130	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	1						
Δ-131	ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	1						
Δ-140	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1						
Δ-150	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1						
Δ-160	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1						
Δ-161	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ	1						

	ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ							
Δ-170	ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1						
Δ-180	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1						
Δ-190	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	1						
Δ-200	ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	1						
Δ-221	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	1						
Δ-260	ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ	1						
Δ-270	ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	1						

2. Έντυπα

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
E-110.1	ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1						
E-110.2	ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΔΙΑΤΑΞΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1						
E-120.1	ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	1						

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
E-120.2	ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	1						
E-130.1	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	1						
E-131.1	ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	1						
	ΕΤΗΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ	1						
E-150.1	ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΔΠ	1						
E-150.2	ΛΙΣΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1						
E-150.3	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1						
E-150.4	ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1						
E-150.5	ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1						
E-150.6	ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	1						
E-160.1	ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-160.2	ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-160.3	ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ	1						

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ							
E-160.4	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ	1						
E-160.5	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-160.6	ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-161.1	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-161.2	ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-161.3	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-161.4	ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	1						
E-161.5	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	1						
E-170.1	ΛΙΣΤΑ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1						

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
E-170.2	ΛΙΣΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	1						
	ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ	1						
E-180.1	ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1						
E-180.2	ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1						
E-180.3	ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1						
E-180.4	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1						
E-180.5	ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1						
E-190.1	ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	1						
E-190.2	ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1						
E-190.3	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	1						
	ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	1						
	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	1						
	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1						
E-200.1	ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	1						
E-200.2	ΦΟΡΜΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	1						
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2000	1						

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14001	1						
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ 1416	1						
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΜΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΑ	1						
	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ	1						
E-201.1	ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ	1						
E-201.2	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1						
E-201.3	ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1						
E-201.4	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ	1						
E-201.5	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1						
E-201.6	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΡΓΟΥ ISO 9001:2000	1						
E-201.7	ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ISO 14001	1						
E-201.8	ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ΕΛΟΤ 1416	1						
E-201.9	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ	1						

3. Οδηγίες Εργασίας

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
Ο-201	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1						
Ο-202	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	1						
Ο-203	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ	1						
Ο-204	ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ	1						

4. Κανονισμοί

Κωδικός	Τίτλος	Αριθμός Έκδοσης	Διανομή Σε*					
			1	2	3	4	5	6
Κ-211	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1						
Κ-212	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	1						

Τελευταία

Αναβάθμιση: _____

Ο ΥΠΔ (υπογραφή).....

Ε-150.4/1, ΑΠΗΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Απών:

Ημερομηνία:/...../.....

Τίτλος / Κωδικός Εγγράφου:

1).....

2).....

3).....

Λόγος:

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

Έγκριση από ΥΔΠ: ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:...../...../.....

Πρόεδρος ΑΣΠ (σχόλια):

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

Έγκριση από Πρόεδρο ΑΣΠ ΝΑΙ ΟΧΙ

Υπογραφή Προέδρου ΑΣΠ: ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:...../...../.....

Ε-150.5/1, ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

<u>No</u>	<u>Λήπτης</u>	<u>Έγγραφα</u>		<u>Ημερομηνία Λήψης</u>	<u>Υπογραφή</u>
		<u>ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</u>	<u>ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ</u>		

E-150.6/1, ΛΙΣΤΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πελάτης:

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ:

Ημερομηνία Λήψης:/...../.....

Λίστα Εγγράφων

<u>ΚΩΔΙΚΟΣ</u>	<u>ΤΙΤΛΟΣ</u>	<u>ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</u>	<u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ</u>	<u>ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΔΠ</u>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

«ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΔΠ-160)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-160/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.....	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται από τον φορέα προκειμένου να αναθέσει σε υπεργολάβους, έργα σχετικά με υπηρεσίες πιστοποίησης. Υπεργολάβοι, θεωρούνται οι Επιθεωρητές και οι Εδικοί Σύμβουλοι (technical experts), οι οποίοι εκτελούν επιθεωρήσεις στα συστήματα ποιότητας των πελατών, για λογαριασμό του φορέα.

Η Διαδικασία αφορά, γενικά κάθε εξωτερικό συνεργάτη και προσωπικό το οποίο σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 7.2
- Ø Δ-161, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Δ-180, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Ø E-160.1, ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.2, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.3, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- Ø E-160.4, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ
- Ø E-160.5, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.6, ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.1, ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.2, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.3, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ
- Ø ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ & ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Οι υποψήφιοι υπεργολάβοι, του φορέα, για να αξιολογηθούν και να εγκριθούν συμπληρώνουν και αποστέλλουν στον Διαχειριστή του φορέα το Έντυπο «Αίτηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.1) μαζί με ένα σύντομο βιογραφικό τους σημείωμα, επισυνάπτοντας επικυρωμένα φωτοαντίγραφα των απαραίτητων τεκμηρίων.

4.2 Η αξιολόγηση των υποψηφίων υπεργολάβων γίνεται από την Επιτροπή Αξιολόγησης (Διευθύνων Σύμβουλος, Διευθυντής Πιστοποίησης, Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας), σύμφωνα με την Διαδικασία «Αξιολόγηση Επιθεωρητών και Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161), η οποία και απορρίπτει ή εγκρίνει τις αιτήσεις.

Οι υποψήφιοι πρέπει να είναι τουλάχιστον απόφοιτοι ΤΕΙ. Τα κριτήρια αποδοχής ενός υποψηφίου, αναφέρονται στο Έντυπο «Κριτήρια Αποδοχής Επιθεωρητών και Ειδικών Συμβούλων» (E-161.1). Η αρχική αξιολόγηση των υποψηφίων καταγράφεται στο Έντυπο «Αρχική Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.2).

4.3 Μετά την έγκριση, ο υπεργολάβος, για να συνεργαστεί με τον φορέα θα πρέπει να δεχτεί και να υπογράψει τα Έντυπα «Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.2), και τον «Κώδικας Διαγωγής Επιθεωρητών και Ειδικών Συμβούλων» (E-160.3) του φορέα.

4.4 Οι εγκεκριμένοι Επιθεωρητές, υπογράφουν το Έντυπο «Συμφωνητικό Συνεργασίας Επιθεωρητών» (E-160.4), ενώ οι εγκεκριμένοι Ειδικοί Σύμβουλοι το Έντυπο «Συμφωνητικό Συνεργασίας Ειδικών Συμβούλων» (E-160.5) μαζί με τον Διαχειριστή, ο οποίος και τους εγγράφει στον Έντυπο «Πίνακας Εγκεκριμένων Επιθεωρητών και Ειδικών Συμβούλων» (E-160.5). Μετά την υπογραφή του Συμφωνητικού Συνεργασίας, ο υπεργολάβος, εκπαιδεύεται σύμφωνα με την Διεργασία «Εκπαίδευση Προσωπικού» (Δ-180).

4.5 Η επιτροπή αξιολόγησης του φορέα, αξιολογεί την επίδοση των εγκεκριμένων υπεργολάβων του φορέα ετησίως συμπληρώνοντας το Έντυπο «Ετήσια Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.3), σύμφωνα με την Διεργασία «Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161).

4.6 Εάν ο υπεργολάβος αξιολογηθεί για την επίδοση του με τον χαρακτηρισμό «φτωχή», τότε η Επιτροπή Αξιολόγησης προτείνει στον Διευθύνοντα Σύμβουλο

εγγράφως την απόρριψη του συγκεκριμένου υπεργολάβου και την διαγραφή του από τον Πίνακα Εγκεκριμένων Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø E-160.1, ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.2, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.3, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- Ø E-160.4, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ
- Ø E-160.4, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.5, ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.1, ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.2, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.3, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Διαχειριστή για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

E-160.1/1, ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ (Σελίδα 1 από 2)

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:.....

ΤΗΛΕΦΩΝΑ:.....

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:.....

ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ:.....

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΔΟΚΙΜΟΣ

ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ISO 9001 ISO 14001 ΕΛΟΤ1416/HACCP

ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ:.....

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

ΤΟΠΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

(Σελίδα 2 από 2)

ΑΤΤΙΚΗ

ΠΟΛΗ / ΠΕΡΙΟΧΗ

ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ:.....

ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

ΠΤΥΧΙΟ ΑΕΙ, ΤΕΙ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ- ΕΤΗ:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΕΤΗ:

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ:.....

ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΑΙΤΗΣΗΣ:../../.....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΑΙΤΟΥΝΤΑ:.....

E-160.2/1 , ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Αναλαμβάνω:

1. Να ενεργώ επαγγελματικά, με ακρίβεια και με αντικειμενικό τρόπο.
2. Να ενεργώ αυστηρά αξιόπιστα και αντικειμενικά, σε σχέση με τον φορέα πιστοποίησης και κάθε άλλο οργανισμό ο οποίος εμπλέκεται στην διεξαγωγή επιθεώρησης από εμένα, ή από προσωπικό το οποίο βρίσκεται υπό τον έλεγχο μου.
3. Να αγωνίζομαι να αυξήσω το πρεστίτζ του επαγγέλματος του επιθεωρητή.
4. Να βοηθώ αυτούς που υπόκεινται στον έλεγχο μου, ούτως ώστε να αναπτύξουν τις επαγγελματικές και διαχειριστικές ικανότητες τους όσον αφορά τις επιθεωρήσεις.
5. Να μην αναλαμβάνω την εκτέλεση επιθεωρήσεων για τις οποίες δεν έχω την κατάλληλη επάρκεια.
6. Να μην αντιπροσωπεύω συγκρουόμενα ή ανταγωνιστικά συμφέροντα τρίτων και να αποκαλύπτω σε κάθε πελάτη ή υπάλληλο κάθε σχέση η οποία μπορεί να επηρεάσει την κρίση μου.
7. Να μην συζητώ ή αποκαλύπτω πληροφορίες σχετικές με επιθεωρήσεις, εκτός αν αυτό απαιτείται από τον νόμο ή έχω την γραπτή εξουσιοδότηση από τον επιθεωρούμενο και τον φορέα πιστοποίησης.
8. Να μην δέχομαι προμήθειες, δώρα και κάθε άλλο κίνητρο από τους επιθεωρούμενους ή τους υπαλλήλους τους ή κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο μέρος και να μην επιτρέπω σε συναδέλφους μου να διαπράττουν κάτι τέτοιο.
9. Να μην επικοινωνώ λαθεμένες ή παραπλανητικές πληροφορίες, οι οποίες ίσως να επηρεάσουν την ακεραιότητα της επιθεώρησης.
10. Να μην αποκαλύπτω τα ευρήματα των επιθεωρήσεων ή κάποιο μέρος τους τις οποίες εκτέλεσα εγώ μόνος μου ή σαν μέλος ομάδας, όπως και κάθε άλλη πληροφορία την οποία αποκόμισα κατά την διεξαγωγή της επιθεώρησης σε κάθε τρίτο μέρος, εκτός αν έχω εξουσιοδοτηθεί γραπτά από τον επιθεωρούμενο και τον φορέα πιστοποίησης.
11. Να μην ενεργώ σε καμία περίπτωση, έτσι ώστε να θέτω σε κίνδυνο το όνομα του φορέα πιστοποίησης και την όλη διαδικασία επιθεώρησης, εργαζόμενος πάντα σύμφωνα με τον παρόντα κώδικα.

Όνοματεπώνυμο: _____ Ημερομηνία: ____ / ____ / ____

Υπογραφή: _____

E-160.3/1, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Προς: Διαχειριστή του φορέα.....

Εγώ ο/η:.....ΤΟΥ:.....

Κάτοικος:.....

με αριθμό τηλεφώνου:.....

Με το παρόν έγγραφο συμφωνώ ότι οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της συνέχισης της συνεργασίας μου ή οποιαδήποτε στιγμή έκτοτε άμεσα ή έμμεσα δεν θα προβώ σε χρήση αρχείου ή θα αποκαλύψω οποιοσδήποτε εμπιστευτικές πληροφορίες (όπως εφεξής καθορίζεται) εκτός της περίπτωσης που κριθεί αυτό απαραίτητο για την κατάλληλη απόδοση στα καθήκοντά μου κατόπιν έγγραφης εγκρίσεως του φορέα σας.

Συμφωνώ να φροντίζω οποιονδήποτε εξοπλισμό ή έγγραφα που μπορούν κατά διαστήματα να είναι μέσα στην επιτήρηση ή τον έλεγχό μου κατά τη διάρκεια της συνεργασίας μου και να μην αποκαλύψω ή διαβιβάσω ή επικοινωνήσω το περιεχόμενό τους σε κανένα ο οποίος δεν είναι μέλος του φορέα σας. Συμφωνώ, ότι κατά την διάρκεια της συνεργασίας μου, όσο και μετά το πέρας αυτής, και ύστερα από αίτημα του φορέα σας, οφείλω να επιστρέψω οποιαδήποτε έγγραφα, αρχεία, αποσπάσματα ή αντίγραφα αυτών, τυχόν εξοπλισμό και κάθε τι άλλο που αφορά σημειώσεις, υπομνήματα, φωτογραφίες, σχέδια, ή άλλο υλικό σχετικό με την εκτέλεση έργων, που προμηθεύτηκα είτε από τον φορέα σας, είτε από τους πελάτες του. Με την δήλωση αυτή αναγνωρίζω ότι «εμπιστευτικές πληροφορίες» σημαίνουν όλες τις τεχνικές και επιχειρησιακές πληροφορίες του φορέα σας και των πελατών του που είναι εμπιστευτικής φύσης.

Υπογραφή:..... Ημερομηνία:...../...../.....

Ο Διαχειριστής:..... Ημερομηνία:...../...../.....

1.0 Εισαγωγή:

Αυτό το συμφωνητικό θέτει τους όρους και τις διατάξεις της συνεργασίας μεταξύ του Επιθεωρητή:

.....
του:.....κάτοικο:.....
...με αριθμό τηλεφώνου:.....

Και του φορέα πιστοποίησης:.....

2.0 Όροι Συνεργασίας:

Ο Επιθεωρητής οφείλει να:

2.0.1 Εκτελέσει όλη την εργασία που του δίνεται από τον φορέα κατά τρόπο επαγγελματικό και επαρκή.

2.0.2 Εκτελέσει όλη την εργασία που δίνεται από τον φορέα σύμφωνα με τους όρους και τους κανονισμούς του φορέα, όπως αυτοί καθορίζονται σε σχετικά έγγραφα συμπεριφοράς Επιθεωρητών και ο Κανόνας Διαγωγής Επιθεωρητών και Εδικών Συμβούλων.

2.0.3 Τηρεί όλες τις αρχές της εμπιστευτικότητας του φορέα, όπως αυτές καθορίζονται στην σχετική Διαδικασία και στην Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας.

2.0.4 Εκθέτει όλη τη σχετική με την επιθεώρηση εργασία κατά τρόπο γρήγορο και αποδοτικό.

2.0.5 Συμβουλευέται τον φορέα όταν υπάρχει σχέση μεταξύ αυτού και ενός πελάτη υπό επιθεώρηση η οποία οδηγεί σε ασυμβίβαστο (υπηρεσίες συμβούλου σε θέματα ποιότητας στον πελάτη, μετοχές στην επιχείρηση του πελάτη, συμμετοχή στις δραστηριότητες της επιχείρησης του πελάτη, συγγένεια με τον πελάτη κ.α.).

2.0.6 Συμβουλευέται τον φορέα όταν υπάρχει εμπορική σχέση μεταξύ αυτού και ενός ανταγωνιστή ενός πελάτη υπό επιθεώρηση η οποία μπορεί να οδηγεί σε ασυμβίβαστο. (ο φορέας κρίνει κατά περίπτωση και μπορεί να κάνει εξαίρεση του επιθεωρητή από την συγκεκριμένη επιθεώρηση εάν αυτό κριθεί αναγκαίο).

2.0.7 Να μην προχωρήσει σε συνεργασία με άλλο φορέα πιστοποίησης, ή να μην γίνει κάτοχος μεριδίου ενός άλλου φορέα πιστοποίησης, ή να μην γίνει διευθυντής ενός άλλου φορέα πιστοποίησης ενώ αυτή η σύμβαση είναι σε ισχύ, συμπεριλαμβανομένης και μιας περιόδου έξι μηνών μετά από τη λήξη αυτής, εκτός αν συμφωνηθεί κάτι τέτοιο εγγράφως από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του φορέα.

2.0.8 Εκτελέσει ο ίδιος την ανατιθέμενη εργασία του και όχι με περαιτέρω υπεργολαβία.

2.0.9 Να μην διαφημίσει ή προσφέρει υπηρεσίες συμβούλου σε θέματα ποιότητας στους πελάτες κατά την πραγματοποίηση έργων που του έχουν ανατεθεί από τον φορέα

3.0 Διατάξεις Συνεργασίας

3.0.1 Ο Φορέας διορίζει με το παρόν έγγραφο το Επιθεωρητή που ορίζεται ανωτέρω να εκτελεί εργασίες όπως:

- Επιθεωρήσεις εγγράφων των πελατών του φορέα.
- Επιθεωρήσεις προ-αξιολόγησης των πελατών του φορέα.
- Επιθεωρήσεις πιστοποίησης των πελατών του φορέα.
- Επιθεωρήσεις επιτήρησης των πελατών του φορέα.
- Επισκέψεις επαναεπιθεώρησης των πελατών του φορέα.
- Ειδικές επισκέψεις των πελατών του φορέα.
- Επιπλέον οποιαδήποτε εργασία θα του ανατεθεί από τον φορέα υποκείμενη σε αυτό το συμφωνητικό.

3.0.2 Ο φορέας παρέχει όλη τον απαραίτητο εξοπλισμό, υλικό και τα απαραίτητα έγγραφα στον Επιθεωρητή, προκειμένου αυτός να ασκήσει τα καθήκοντά του αποτελεσματικά.

3.0.3 Ο Φορέας καταβάλλει μια συμφωνηθείσα αμοιβή για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Επιθεωρητής σε αυτόν.

4.0 Λήξη ή Αλλαγή του Συμφωνητικού:

Εάν επιθυμήσουν καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη, να λήξουν ή να αλλάξουν αυτό το συμφωνητικό συνεργασίας, η λήξη ή η αλλαγή πρέπει να γίνει εγγράφως. Μια περίοδος ειδοποίησης ενός μηνός από μέρους του Επιθεωρητή απαιτείται για τη λήξη του συμφωνητικού και πρέπει να γίνει εγγράφως.

(Σελίδα 3 από 3)

Συμφωνώ με το παρόν έγγραφο με τους όρους και τις διατάξεις που δηλώνονται ανωτέρω και μπορώ να επιβεβαιώσω ότι δεν είμαι διευθυντής ή/και κάτοχος μεριδίου ενός άλλου φορέα πιστοποίησης ή άλλου σχετικού οργανισμού.

Ο Επιθεωρητής:.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

Ο Διαχειριστής:.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

E-160.4/5, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ(Σελίδα 1 από 3)

1.0 Εισαγωγή:

Αυτό το συμφωνητικό θέτει τους όρους και τις διατάξεις της συνεργασίας μεταξύ του Ειδικού Συμβούλου:

.....
του:.....κάτοικο:.....
...με αριθμό τηλεφώνου:.....

Και του φορέα πιστοποίησης:.....

2.0 Όροι Συνεργασίας:

Ο Ειδικός Σύμβουλος οφείλει να:

2.0.1 Εκτελέσει όλη την εργασία που του δίνεται από τον φορέα κατά τρόπο επαγγελματικό και επαρκή.

2.0.2 Εκτελέσει όλη την εργασία που δίνεται από τον φορέα σύμφωνα με τους όρους και τους κανονισμούς του φορέα, όπως αυτοί καθορίζονται σε σχετικά έγγραφα συμπεριφοράς Ειδικών Συμβούλων και στον Κανόνα Διαγωγής Επιθεωρητών και Εδικών Συμβούλων.

2.0.3 Τηρεί όλες τις αρχές της εμπιστευτικότητας του φορέα, όπως αυτές ορίζονται στην σχετική Διαδικασία και στην Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας.

2.0.4 Χρησιμεύει ως ειδικός στις επιθεωρήσεις του φορέα, βάση της κατάταξής του, υπό την καθοδήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή του φορέα, αλλά συγχρόνως έχει την απόλυτη αρχή εάν προκύψει μια διαφωνία πάνω σε ένα τεχνικό θέμα κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

2.0.5 Ενημερώνει τον φορέα εάν η εξουσιοδότηση του αμφισβητείται από τον επιθεωρητή του φορέα.

2.0.6 Συμβουλεύει τους επιθεωρητές για κάθε κρίσιμη Διαδικασία και οποιοσδήποτε νομικές, ρυθμιστικές ή τεχνικές απαιτήσεις που αφορούν τον επιθεωρούμενο κατά την διάρκεια της επιθεώρησης.

2.0.7 Παρέχει βοήθεια στους επιθεωρητές με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι σχετικές Διαδικασίες του επιθεωρούμενου, ερμηνεύονται σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο από τους επιθεωρητές.

2.0.8 Εκθέτει όλα τα ευρήματα του κατά τρόπο γρήγορο και αποδοτικό.

2.0.9 Ενημερώνει τον φορέα για οποιοσδήποτε νομικές, ρυθμιστικές ή τεχνικές αλλαγές ή εξελίξεις που αφορούν τον τομέα του, ούτως ώστε αυτές να συνεκτιμηθούν κατά τη διάρκεια μελλοντικών επιθεωρήσεων.

2.0.10 Αποκαλύπτει οποιαδήποτε συνεργασία έχει με άλλους φορείς πιστοποίησης, στον φορέα.

2.0.11 Εκτελέσει ο ίδιος την ανατιθέμενη εργασία του και όχι με περαιτέρω υπεργολαβία.

2.0.12 Να μην διαφημίσει ή προσφέρει υπηρεσίες συμβούλου σε θέματα ποιότητας στους πελάτες κατά την πραγματοποίηση έργων που του έχουν ανατεθεί από τον φορέα.

3.0 Διατάξεις Συνεργασίας

3.0.1 Ο φορέας παρέχει όλη τον απαραίτητο εξοπλισμό, υλικό και τα απαραίτητα έγγραφα στον Ειδικό Σύμβουλο, προκειμένου αυτός να ασκήσει τα καθήκοντά του αποτελεσματικά.

3.0.2 Ο Φορέας καταβάλει μια συμφωνηθείσα αμοιβή για τις υπηρεσίες που παρέχει ο Ειδικός Σύμβουλος σε αυτόν.

4.0 Λήξη ή Αλλαγή του Συμφωνητικού:

Εάν επιθυμήσουν καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη, να λήξουν ή να αλλάξουν αυτό το συμφωνητικό συνεργασίας, η λήξη ή η αλλαγή πρέπει να γίνει εγγράφως. Μια περίοδος ειδοποίησης ενός μηνός από μέρους του Ειδικού Συμβούλου απαιτείται για τη λήξη του συμφωνητικού και πρέπει να γίνει εγγράφως.

Συμφωνώ με το παρόν έγγραφο με τους όρους και τις διατάξεις που δηλώνονται ανωτέρω και μπορώ να επιβεβαιώσω ότι δεν είμαι διευθυντής ή/και κάτοχος μεριδίου ενός άλλου φορέα πιστοποίησης ή άλλου σχετικού οργανισμού.

Ο Ειδικός Σύμβουλος:.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

Ο Διαχειριστής:.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

E-160.5/1, ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

<u>No</u> <u>Εγγραφής</u>	<u>Όνοματεπώνυμο</u>	<u>Ειδικότητα</u>	<u>Πρότυπο</u>	<u>Πεδίο</u> <u>(ΕΑΕ)</u>	<u>Επάρκεια</u>	<u>Ημερομηνία</u> <u>Εγγραφής</u>

Τελευταία Αναβάθμιση ο Διευθυντής Πιστοποίησης: _____ (υπογραφή) Ημερομηνία: ___ / ___ / _____

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ (ΔΠ-161)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-161/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.....	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να ορίσει τις μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται προκειμένου να αξιολογηθούν αντικειμενικά οι Επιθεωρητές και οι Ειδικοί Σύμβουλοι του φορέα, ούτως ώστε να διεκπεραιώνονται από τους κατάλληλους και με τον πρέποντα τρόπο οι επιθεωρήσεις ποιότητας του φορέα.

2. **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ**

- Ø Εγχειρίδιο Ποιότητας, Παράγραφος 7.2
- Ø Δ-160, ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ο-202, ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- Ø Ε-160.1, ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-160.2, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-160.3, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- Ø Ε-160.4, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ
- Ø Ε-160.5, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε 160.6, ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-161.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-161.2, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-161.3, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-161.4, ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ
- Ø Ε-161.5, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ
- Ø ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

3. **ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

4. **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ**

- 4.1 Αρχική Αξιολόγηση Επιθεωρητών και Ειδικών Συμβούλων

Ο κάθε αιτών υποψήφιος για Επιθεωρητής ή Ειδικός Σύμβουλος συμπληρώνει το Έντυπο «Αίτηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160. 1) το οποίο και αποστέλλει στον φορέα μαζί με ένα σύντομο βιογραφικό σημείωμα και την σχετική τεκμηρίωση του. Ο Διαχειριστής συλλέγει τα παραπάνω τα οποία κοινοποιούνται στον Διευθυντή Πιστοποίησης προκειμένου να διαπιστωθεί η επάρκεια τους.

Για την αποδοχή ή την απόρριψη ενός υποψηφίου Επιθεωρητή ή Ειδικού Συμβούλου, ο φορέας έχει θεσπίσει κριτήρια και αντίστοιχη βαθμολογία προκειμένου να πάρει την αντίστοιχη απόφαση. Τα κριτήρια αποδοχής και το αντίστοιχες μονάδες, αναγράφονται στο Έντυπο «Κριτήρια Αποδοχής Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.1).

Την αρχική αξιολόγηση του υποψηφίου, βάση των θεσπισθέντων κριτηρίων, ώστε να βγει το σκορ έγκρισης ή απόρριψης, πραγματοποιεί η Επιτροπή Αξιολόγησης, η οποία αποτελείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Διευθυντή Πιστοποίησης και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.2 Έγκριση – Απόρριψη

Η επιτροπή εξετάζει όλα τα τεκμήρια που έχει στα χέρια της και βάση των κριτηρίων, βαθμολογεί τον υποψήφιο. Εάν ο υποψήφιος, έχει να επιδείξει τεκμήρια για διάφορα πρότυπα και πεδία πιστοποίησης, τότε για κάθε πρότυπο και για κάθε πεδίο πιστοποίησης (EAC) -όπως αυτά ορίζονται στην EA 7/01 (European cooperation for Accreditation – Guidelines on the application of EN 45012)- συμπληρώνεται το Έντυπο «Αρχική Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.2) βάση του Εντύπου «Κριτήρια Αποδοχής Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.1).

Εάν και εφόσον ο υποψήφιος περάσει το μίνιμουμ σκορ των 20 πόντων που απαιτείται, τότε ο Διευθυντής Πιστοποίησης προχωρεί στην συμπλήρωση του Εντύπου «Αρχική Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.2) και χαρακτηρίζει τον υποψήφιο, ως υπό εκπαίδευση (σκορ 20-25 πόντοι), επαρκή (26-35) ή σπεσιαλίστα (για παραπάνω από 35 πόντους) για τα αντίστοιχα πρότυπα και πεδία πιστοποίησης. Εάν ο υποψήφιος κάνει σκορ μικρότερο των 20 πόντων απορρίπτεται.

Ο υποψήφιος για Ειδικός Σύμβουλος για να γίνει δεκτός, πρέπει απαραίτητα να κάνει σκορ παραπάνω από 35 πόντους, για να χαρακτηριστεί σπεσιαλίστας. Ο υποψήφιος Ειδικός Σύμβουλος, δεν χαρακτηρίζεται ως προς την επάρκεια (θεωρείται ήδη σπεσιαλίστας), ούτε ως προς το είδος επιθεωρητή.

4.3 Χαρακτηρισμός Επάρκειας

Βάση της εκπαίδευσης, της επαγγελματικής κατάρτισης, της σχετικής εμπειρίας και κύρια βάση του αριθμού επιθεωρήσεων και των έργων συμβούλου ποιότητας που έχει εκπονήσει ο υποψήφιος, παίρνει και την σχετική επάρκεια. Η επάρκεια αρχίζει από το 4 (μικρή επάρκεια) και φτάνει μέχρι το 1 (μεγάλη επάρκεια). Ο χαρακτηρισμός Σ (σπεσιαλίστας) δηλώνει την μάζιμου δυνατή επάρκεια για ένα πεδίο πιστοποίησης ενός συγκεκριμένου προτύπου.

Ο χαρακτηρισμός της επάρκειας χρειάζεται, διότι ο φορέας ανά πρότυπο και πεδίο πιστοποίησης πρέπει να τηρεί αρχεία με την αντίστοιχη επάρκεια των Επιθεωρητών του. Βάση του πεδίου πιστοποίησης των πελατών του ο φορέας, χαρακτηρίζει την αντίστοιχη επιθεώρηση πιστοποίησης με ένα αρχικό ρίσκο το οποίο ουσιαστικά είναι η απαιτούμενη επάρκεια που απαιτείται να έχουν οι Επιθεωρητές που θα πραγματοποιήσουν τις αντίστοιχες Επιθεωρήσεις.

Το Έγγραφο στο οποίο καταγράφεται η επάρκεια του συνολικού δυναμικού των Επιθεωρητών του φορέα, για κάθε πρότυπο και πεδίο πιστοποίησης, είναι το Έντυπο «Πίνακας Εγκεκριμένων Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.6)

4.4 Χαρακτηρισμός Επιθεωρητή

Ο χαρακτηρισμός ενός Επιθεωρητή ως Δόκιμου, Κύριου και Επικεφαλής γίνεται βάση του αύξοντα αριθμού ανθρωποημερών που αυτός έχει πραγματοποιήσει σε επίσημες επιθεωρήσεις Έλεγχου Εγγράφων, Πιστοποιήσεων, Επιτηρήσεων, Ειδικών Επισκέψεων ή Επανεπιθεωρήσεων.

Οι υποψήφιοι που θα χαρακτηριστούν Δόκιμοι Επιθεωρητές εάν ο συνολικός αριθμός ανθρωποημερών σε επίσημες επιθεωρήσεις Έλεγχου Εγγράφων, Πιστοποιήσεων, Επιτηρήσεων, Ειδικών Επισκέψεων ή Επανεπιθεωρήσεων είναι μικρότερος του 15. Στην καταμέτρηση αυτή συμπεριλαμβάνονται τυχόν ανθρωποημέρες επιθεωρήσεων με άλλο φορέα.

Θα θεωρηθούν Επιθεωρητές όταν συμπληρώσουν συνολικό αριθμό ανθρωποημερών σε επιθεωρήσεις Έλεγχου Εγγράφων, Πιστοποιήσεων, Επιτηρήσεων, Ειδικών Επισκέψεων ή Επανεπιθεωρήσεων, μεγαλύτερο του 15 και έως 35. Στην καταμέτρηση αυτή συμπεριλαμβάνονται τυχόν ανθρωποημέρες επιθεωρήσεων με άλλο φορέα.

Θα θεωρηθούν Επικεφαλής Επιθεωρητές όταν συμπληρώσουν συνολικό αριθμό ανθρωπομερών σε επιθεωρήσεις Έλεγχου Εγγράφων, Πιστοποιήσεων, Επιτηρήσεων, Ειδικών Επισκέψεων ή Επανεπιθεωρήσεων, μεγαλύτερο του 35. Στην καταμέτρηση αυτή συμπεριλαμβάνονται τυχόν ανθρωπομήρες επιθεωρήσεων με άλλο φορέα.

4.5 Κατόπιν ακολουθεί προσωπική συνέντευξη με τον υποψήφιο ο οποίος έγινε δεκτός, για να διαπιστωθεί προσωπικά από την επιτροπή, η πλήρης εναρμόνιση των σχετικών καταγραφών. Μετά από αυτό γίνεται η τελική έγκριση του υποψηφίου από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος υπογράφει το Έντυπο «Αρχική Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E- 161.2).

Από την στιγμή που ο υποψήφιος γίνει δεκτός:

Ø Υπογράφει το σχετικό Έντυπα «Συμφωνητικό Συνεργασίας Επιθεωρητών» (E-160.4) και «Συμφωνητικό Συνεργασίας Ειδικών Συμβούλων» (E-160.5), βάση της Διαδικασίας «Παροχή Υπηρεσιών Πιστοποίησης» (Δ-160).

Ø Εκπαιδεύεται, βάση της Διαδικασίας «Εκπαίδευση Προσωπικού» (Δ- 180).

Ø Υπογράφει το Έντυπο «Κώδικας Διαγωγής Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.2) και το Έντυπο «Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.3).

Ø Εγγράφεται στο Έντυπο «Πίνακας Εγκεκριμένων Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.6) από τον Διευθυντή Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που ένας εγκεκριμένος επιθεωρητής, θέλει να αλλάξει ή να επεκτείνει τόσο τα πρότυπα στα οποία είναι εγκεκριμένος, όσο και τα πεδία πιστοποίησης για τα οποία έχει εγκριθεί, αποστέλλει στον φορέα τα αντίστοιχα τεκμήρια στο τέλος του χρόνου, όπου γίνεται η ετήσια αξιολόγηση της επάρκειας και καταλληλότητας των Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων του φορέα.

4.6 Ετήσια Αξιολόγηση Επάρκειας Επιθεωρητών

Στο τέλος κάθε έτους γίνεται αξιολόγηση της επάρκειας των Επιθεωρητών, προκειμένου αυτοί, αυξήσουν την επάρκεια τους στα υπάρχοντα ή και σε νέα πεδία πιστοποίησης, αλλά και σε νέα πρότυπα. Η αξιολόγηση γίνεται βάση των κριτηρίων αποδοχής και τις αντίστοιχες μονάδες, που αναγράφονται στο Έντυπο «Κριτήρια Αποδοχής Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.1). Βαθμολογούνται τα νέα τεκμήρια που θα προσκομισθούν και όχι τα ήδη αξιολογημένα κατά την αρχική αξιολόγηση.

Η διαφορά με την αρχική αξιολόγηση έγκειται στο ότι ο Επιθεωρητής, αξιολογείται και ως προς τις ειδικές ικανότητες και δεξιότητες που παρουσίασε κατά την διάρκεια του έτους (ικανότητα επικοινωνίας, ομαδικό πνεύμα κ.α.)

Η αξιολόγηση γίνεται από τον Επιτροπή Αξιολόγησης, για κάθε πρότυπο και πεδίο πιστοποίησης, στο Έντυπο «Ετήσια Αξιολόγηση Ανανέωσης Επάρκειας» (E-161.5). Σε περίπτωση που ο Επιθεωρητής κάνει σκορ μεγαλύτερο του 90, τότε αυξάνεται κατά μία μονάδα η σχετική του επάρκεια για το συγκεκριμένο πρότυπο και πεδίο πιστοποίησης. Σε περίπτωση που το σκορ του είναι μικρότερο του 90 τότε δεν γίνεται αύξηση επάρκειας, όμως το σκορ το οποίο επέτυχε μεταφέρεται αθροιστικά στο σκορ της αξιολόγησης επάρκειας του επόμενου χρόνου.

Την έγκριση της αύξησης της επάρκειας δίνει ο Διευθυντής Πιστοποίησης. Αύξηση επάρκειας μεγαλύτερη της μίας μονάδας δεν μπορεί να λάβει χώρα μέσα στο έτος.

4.7 Ετήσια Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων

Η συνεχόμενη αξιολόγηση των Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων, προκειμένου να διαπιστωθεί η καταλληλότητά τους, γίνεται με γνώμονα:

- Ø Την γενική επαγγελματική παρουσία των Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων και την τήρηση του κώδικα δεοντολογίας του φορέα.
- Ø Την συνεχόμενη εναρμόνιση με τα κριτήρια αποδοχής του φορέα.
- Ø Τον έλεγχο της ορθότητας και επάρκειας των τεκμηρίων επιθεώρησης (ευρήματα, εκθέσεις επιθεώρησης κ.λ.π.).
- Ø Την γενική παρουσία του επιθεωρητή κατά τις επί τόπου επιθεωρήσεις είτε εξωτερικές, είτε εσωτερικές.

Ο κάθε Επιθεωρητής & Ειδικός Σύμβουλος, προκειμένου να αξιολογηθεί συνολικά, αξιολογείται από τους πελάτες, οι οποίοι συμπληρώνουν και αποστέλλουν στον φορέα το Έντυπο «Δελτίο Αξιολόγησης Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων Από Τον Πελάτη» (E-161.4) μετά το πέρας κάθε επιθεώρησης.

Εκτός αυτού, αξιολογείται τόσο όσο προς τις εσωτερικές, όσο και προς τις εξωτερικές επιθεωρήσεις που διεξάγει. Την αξιολόγηση αυτή τη διενεργεί ο Παρατηρητής Επιθεωρητής ο οποίος μπορεί να είναι:

- A) Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής σε περίπτωση που υπάρχει ομάδα επιθεωρητών.
- B) Επιθεωρητής Παρατηρητής του φορέα ο οποίος δειγματοληπτικά ελέγχει τόσο τους Επικεφαλής Επιθεωρητές, όσο και τους απλούς. Ο Επιθεωρητής Παρατηρητής, μπορεί

να είναι κάποιος εγκεκριμένος Επικεφαλής Επιθεωρητής του φορέα, ή κάποιος εξωτερικός συνεργάτης ο οποίος όμως πληροί τα κριτήρια που πληροί ένας εγκεκριμένος Επικεφαλής Επιθεωρητής του φορέα και έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Αξιολόγησης.

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης συλλέγει όλα τα απαραίτητα Έντυπα και η επιτροπή αξιολόγησης ανασκοπεί ετησίως όλα τα προαναφερόμενα στοιχεία, και συμπληρώνει τα σχετικά πεδία στο Έντυπο «Ετήσια Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-161.3), στο οποίο συνυπολογίζονται οι αξιολογήσεις των πελατών (στο πεδίο πελάτες) βάση του Εντύπου «Δελτίο Αξιολόγησης Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων Από Τον Πελάτη» (E-161.4) και τον Παρατηρητών Επιθεωρητών (στα πεδία Εσωτερικές Επιθεωρήσεις και Αξιολόγηση Εξωτερικών Επιθεωρητών) βάση της «Εκθεσης Παρατηρητή Επιθεωρητή».

Σε περίπτωση που σε κάποια από τα πεδία υπάρχει ο χαρακτηρισμός «φτωχή» για την απόδοση του αξιολογούμενου Επιθεωρητή & Ειδικού Συμβούλου, παύεται άμεσα η συνεργασία του φορέα μαζί του.

Στις περιπτώσεις χαμηλής απόδοσης, η Επιτροπή Αξιολόγησης, μπορεί να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες, εάν κρίνει ότι κάτι τέτοιο είναι αναγκαίο (π.χ. περαιτέρω εκπαίδευση)

Κάθε Επιθεωρητής & Ειδικός σύμβουλος, ελέγχεται από παρατηρητή επιθεωρητή, τουλάχιστον μια φορά τον χρόνο.

4.8 Μετά το πέρας κάθε αξιολόγησης, τα αντίστοιχα Έγγραφα, αρχειοθετούνται από τον Διαχειριστή.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø E-160.1, ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.2, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΓΩΓΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-160.3, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- Ø E 160.6, ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.2, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-161.3, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Ø E-161.4, ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Ø E-161.5, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Ø ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Διαχειριστή για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

E-161.1/1, ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

A/A	ΜΟΝΑΔΕΣ
<u>1. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ</u>	
Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών ή Διδακτορικό	10
Πτυχίο Ανωτάτης ή Ανωτέρας Εκπαίδευσης	10
Μέλος Οργανισμού Πιστοποιημένου Επαγγέλματος	2
Επαγγελματικά Σεμινάρια Ποιότητας	1
<u>2. ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ</u>	
5 χρόνια εργασιακή εμπειρία	6
Κάθε επιπρόσθετος χρόνος εργασιακής εμπειρίας	1
2 χρόνια εργασιακής εμπειρίας σε απασχόληση σε τομέα ποιότητας	2
Κάθε επιπρόσθετος χρόνος εργασιακής εμπειρίας σε ποιότητα	2
<u>3. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ</u>	
Επιθεωρήσεις τρίτου & δευτέρου τύπου	0,25 (έκαστη)
Επιθεωρήσεις Ελέγχου Εγγράφων ή Επιπήρησης ή Ειδικής Επίσκεψης	0.5 (έκαστη)
Επιθεωρήσεις Πιστοποίησης ή Επαναεπιθεωρήσεις	1 (έκαστη)
<u>4. ΕΡΓΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ</u>	
Σύμβουλος Ποιότητας Έργου Πιστοποιημένου	2 (έκαστο)
Σύμβουλος Ποιότητας Έργου Μη	1 (έκαστο)

E-161.2/1, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

(Σελίδα 1 από 2)

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΠΡΟΤΥΠΟ:.....ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ <input type="checkbox"/> ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ <input type="checkbox"/>	
ΠΕΔΙΟ (ΕΑΣ):	
<u>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</u>	ΠΟΝΤΟΙ
<u>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ</u>	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	
<u>ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ</u>	
Έτος 1:	
Έτος 2:	
Έτος 3:	
Έτος 4:	
Έτος 5:	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	
<u>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ</u>	
1:	
2:	
3:	
4:	
5:	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω	

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)			
<u>ΕΡΓΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ</u>			
1:			
2:			
3:			
4:			
5:			
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)			
<u>ΣΥΝΟΛΙΚΟΙ ΠΟΝΤΟΙ</u>			
<u>ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ (κυκλώστε ανάλογα)</u>			
(< 20 Πόντοι)	(20-25 Πόντοι)	(26-35 Πόντοι)	(>35 Πόντοι)
ΑΠΟΡΡΙΠΤΕΟΣ	ΥΠΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΕΠΑΡΚΗΣ	ΣΠΕΣΙΑΛΙΣΤΑΣ
(κυκλώστε)			
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ: (1) – (2) – (3) – (4) – (Σ)			
(κυκλώστε)			
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ: ΔΟΚΙΜΟΣ – ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ – ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ			
(κυκλώστε)			
ΣΧΟΛΙΑ:			
ΕΓΚΡΙΣΗ: Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....(υπογραφή)			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:...../...../.....			

Ε-161.3/1, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Όνομα Επιθεωρητή / Ειδικού Συμβούλου:.....

ΚΛΙΜΑΚΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

ΑΡΙΣΤΗ=5, ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ=4, ΚΑΛΗ=3, ΜΕΤΡΙΑ=2, ΦΤΩΧΗ=1

ΕΙΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	5	4	3	2	1
ΠΕΛΑΤΕΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ <input type="text"/>					
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ <input type="text"/>					
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ - ΣΥΝΟΛΟ <input type="text"/>					
Υποσύνολα					
Συνολικό σκορ: <input type="text"/>	Μέσος Όρος: <input type="text"/>				

1. Για κάθε στήλη της αξίας της κλίμακας, το υποσύνολο προκύπτει από το άθροισμα των γινομένων του αριθμού των επιθεωρήσεων και της αξίας της στήλης
2. Το συνολικό σκορ αξιολόγησης, προκύπτει από το άθροισμα των επί μέρους υποσυνόλων.
3. Ο Μέσος όρος αξιολόγησης, προκύπτει από την διαίρεση του συνολικού σκορ αξιολόγησης και του συνολικού αριθμού των επιθεωρήσεων.
4. Εάν έστω και σε ένα πεδίο η απόδοση είναι φτωχή, τότε η όλη απόδοση θεωρείται φτωχή.
5. Η τελική αξιολόγηση γίνεται βάση του μέσου όρου του συνολικού σκορ.

Η απόδοση κρίνεται ως.....

Ο Δ. Σύμβουλος
(υπογραφή)

Ο Δ. Πιστοποίησης
(υπογραφή)

Ο ΥΔΠ
(υπογραφή)

Ημερομηνία...../...../.....

E-161.4/1, ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

(Σελίδα 1 από 2)

Όσο επεκτείνονται οι δραστηριότητες πιστοποίησης του φορέα μας, τόσο συνεχίζει να αυξάνει και ο αριθμός των Επιθεωρητών της, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών. Συνεπώς, ο φορέας, θεωρεί υποχρέωση του να αξιολογεί την ολική εικόνα των Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων του, κατά τη διάρκεια μιας Επιθεώρησης.

Θα σας ήμασταν υπόχρεοι εάν μπορούσατε να διαθέσετε λίγα λεπτά ώστε να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις. Όλες οι απαντήσεις θα παραμείνουν στο αρμόδιο τμήμα του φορέα και θα τηρηθεί απόλυτη εμπιστευτικότητα. Εξίσου σημαντικά για εμάς είναι τα θετικά όσο και τα αρνητικά σας σχόλια, γιατί ο σκοπός μας είναι να βελτιώνουμε πάντα τις υπηρεσίες μας.

Ευχαριστούμε για την συνεργασία σας.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΕΛΑΤΗ :
ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ/ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ:

Ήταν ο Επιθεωρητής/Ειδικός Σύμβουλος ευγενικός ;	
Ήταν προσεγμένη η εμφάνισή του ;	
Ήταν σωστά ενημερωμένος και καταρτισμένος όσον αφορά το Σύστημα σας και τις Διαδικασίες σας ;	
Παρουσίασε με σαφή και κατανοητό τρόπο την αναφορά των αποτελεσμάτων του ;	
Είσαστε ικανοποιημένοι από τον τρόπο διεξαγωγής της Επιθεώρησης ;	
Θα επιθυμούσατε ο Επιθεωρητής/Ειδικός Σύμβουλος να συνεχίσει την μεταξύ σας συνεργασία;	
Διαθέτει την απαιτούμενη τεχνική γνώση για το αντικείμενο της εταιρίας σας ;	

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟΝ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΒΑΘΜΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΟΥ ΘΑ

ΔΙΝΑΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΣΑΣ

L12345678910 J

Παρακαλώ εξηγήστε το λόγο για τον οποίο είστε αρνητικοί σε κάποια από τις παραπάνω ερωτήσεις:

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Ο Συμπληρώσας:.....(όνομα).....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

(Σελίδα 2 από 2)

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΠΡΟΤΥΠΟ:.....ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ <input type="checkbox"/>	ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ <input type="checkbox"/>
ΠΕΔΙΟ (ΕΑΣ):	
<u>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ</u>	ΠΟΝΤΟΙ
<u>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ (βάση E-161.1/1)</u>	
1.	
2.	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	
<u>ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ (βάση E-161.1/1)</u>	
Έτος 1:	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	
<u>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ (βάση E-161.1/1)</u>	
1:	
2:	
3:	
4:	
5:	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	
<u>ΕΡΓΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ (βάση E-161.1/1)</u>	
1:	
2:	
3:	
4:	
Έχω δει τεκμήρια των παραπάνω Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	

<u>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ (Με άριστα το 10)</u>	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	
ΕΜΦΑΝΙΣΗ	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΩΣ ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ	
ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ	
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	
ΑΚΡΙΒΕΙΑ / ΤΗΡΗΣΗ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ	
ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ	
<u>ΣΥΝΟΛΙΚΟΙ ΠΟΝΤΟΙ</u>	
<p><u>ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ (κυκλώστε ανάλογα)</u> : Για Σκορ πάνω από 90 αυξάνεται κατά μία μονάδα η επάρκεια.</p> <p>ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ: (1) – (2) – (3) – (4) – (Σ)</p> <p>ΣΧΟΛΙΑ:</p> <p>ΕΓΚΡΙΣΗ: Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....(υπογραφή)</p> <p>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:...../...../.....</p>	

(Σελίδα 2 από 2)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

«ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΠ-170)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-170/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να ορίσει τις μεθόδους, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την αντιπαραβολή, αποθήκευση και πρόσβαση των Αρχείων Ποιότητας (αρχεία θεωρούνται όλα τα Έντυπα, εκθέσεις κ.λ.π. τα οποία τηρούνται ούτως ώστε να παράσχουν αποδείξεις ότι ο φορέας ακολουθεί το δικό τεκμηριωμένο ΣΔΠ).

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 4.2.3
- Ø E-160.3, ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
- Ø E-170.1, ΛΙΣΤΑ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø E-170.2, ΛΙΣΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ
- Ø Όλο το προσωπικό του φορέα το οποίο τηρεί Αρχεία Ποιότητας

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Τα Αρχεία Ποιότητας δημιουργούνται και τηρούνται, ούτως ώστε το ΣΔΠ του φορέα να είναι τεκμηριωμένο. Τα τηρούμενα αρχεία αναγράφονται στο Έντυπο « Λίστα Αρχείων Ποιότητας» (E-170.1), μαζί με τον χώρο και χρόνο τήρησης και τους αντίστοιχους υπεύθυνους.

4.2 Έντυπα και άλλα έγγραφα ή πληροφορίες του ΣΔΠ, τα οποία θεωρούνται Αρχεία Ποιότητας, συμπληρώνονται από το προσωπικό του φορέα, όπως καθορίζεται στις σχετικές Διαδικασίες. Κανονισμοί, συμβόλαια πελατών και συστάσεις του Ε.ΣΥ.Δ. θεωρούνται Αρχεία Ποιότητας.

4.3 Το υπεύθυνο για την διαχείριση των αρχείων προσωπικό έχει την ευθύνη:

- Ø Να δίδει σήμανση, για την εύκολη ανεύρεσή τους, ούτως ώστε να έχει πρόσβαση σε αυτά το προσωπικό το οποίο τα χρειάζεται.
- Ø Να τηρεί αυτά στον χώρο που ορίζεται στο Έντυπο «Λίστα Αρχείων Ποιότητας» (E-170.1), ώστε να αποφεύγεται η κακοποίηση, η καταστροφή τους ή το χάσιμό τους.

Ø Να τηρεί τα τρέχοντα αρχεία σε καλή κατάσταση και μακριά από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό.

Ø Να καταστρέψει τα αρχεία, αφού λήξει ο χρόνος τήρησής τους.

4.4 Πρόσβαση στα Αρχεία Ποιότητας

4.4.1 Οι πελάτες έχουν δικαίωμα πρόσβασης, στα αρχεία που αφορούν τον οργανισμό ή την επιχείρησή τους και μόνο ύστερα από έγγραφη αίτηση η οποία θα εγκριθεί από τον Διαχειριστή.

4.4.2 Οι αντιπρόσωποι του Ε.ΣΥ.Δ. έχουν το δικαίωμα πρόσβασης σε όλα τα Αρχεία Ποιότητας.

4.4.3 Ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Διευθυντής Πιστοποίησης, Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας και ο Διαχειριστής, έχουν το δικαίωμα πρόσβασης σε όλα τα Αρχεία Ποιότητας.

4.4.4 Στα αρχεία έχει πρόσβαση κανείς, ύστερα από έγκριση του Διευθύνοντα Συμβούλου ή του προσωπικού το οποίο είναι υπεύθυνο για την τήρηση αυτών. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί το Έντυπο «Λίστα Πρόσβασης Αρχείων Ποιότητας» (E-170.2), όπου αναγράφεται το ποιο προσωπικό έχει πρόσβαση σε ποια αρχεία.

4.5 Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα Αρχείων Ποιότητας

4.5.1 Λόγω των υπηρεσιών της οποίες παρέχει ο φορέας, το προσωπικό του έχει πρόσβαση σε πληροφορίες και έγγραφα πελατών τα οποία θεωρούνται εμπιστευτικά. Πρόσβαση σε αυτά, έχει μόνο το προσωπικό το οποίο εμπλέκεται στα σχετικά έργα.

4.5.2 Όλο το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του φορέα, υπογράφουν το Έντυπο «Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας» (E-160.3), σχετικά με την διαχείριση εμπιστευτικών πληροφοριών και εγγράφων.

4.5.3 Οι φάκελοι του πελάτη, καθώς και έγγραφα του πελάτη, τηρούνται σε ξεχωριστό χώρο, κλειδωμένα. Υπεύθυνος για την διαχείριση τέτοιων εγγράφων είναι ο Διαχειριστής.

4.5.4 Σε καμία περίπτωση δεν είναι δυνατή η απομάκρυνση αρχείων από τα γραφεία του φορέα, εκτός αν προηγουμένως έχει δοθεί άδεια από τον Διαχειριστή και η διαβεβαίωση, ότι μόνο ελεγχόμενο αντίγραφο θα βγει εκτός φορέα.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø E-170.1, ΛΙΣΤΑ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ø E-170.2, ΛΙΣΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα παραπάνω αρχεία τηρεί ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας μέχρις ανανέωσης τους.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

6.1 Τα αρχεία ποιότητας, μπορεί να είναι εκτυπωμένα (hard copy) ή σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων σε σκληρούς και σύμπακτους δίσκους και δισκέτες. Σε κάθε μορφής τους τηρούνται 10 χρόνια εκτός αυτών τα οποία αναθεωρούνται τακτικά.

6.2 Πρόσβαση στα ηλεκτρονικά αρχεία έχει μόνο το προσωπικό το οποίο έχει κώδικα πρόσβασης (password). Καθημερινά παίρνονται αντίγραφα ασφαλείας (backup)

E-170.1/1, ΛΙΣΤΑ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

<u>No</u>	<u>Όνομα Αρχείου</u>	<u>Κωδικός Αρχείου</u>	<u>Περιεχόμενα</u>	<u>Υπεύθυνος Τήρησης</u>	<u>Μέρος Τήρησης</u>	<u>Συνθήκες</u>	<u>Διάρκεια</u>	<u>Πρόσβαση</u>

Τελευταία Αναβάθμιση: _____ (υπογραφή Υ.Δ.Π.) Ημερομηνία: _____

E-170.2/1, ΛΙΣΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

<u>No</u>	<u>ΟΝΟΜΑ ΑΡΧΕΙΟΥ</u>	<u>ΚΩΔΙΚΟΣ</u> <u>ΑΡΧΕΙΟΥ</u>	<u>ΕΓΚΡΙΣΗ & ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</u> <u>(όνομα – υπογραφή)</u>	<u>ΜΕΡΟΣ ΠΟΥ ΘΑ ΔΙΑΤΕΘΕΙ *</u>
Τελευταία Αναβάθμιση:.....(υπογραφή ΥΔΠ) Ημερομηνία:.....				

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

«ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΔΠ-180)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-180/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας, είναι να ορίσει τις μεθόδους με τις οποίες γίνονται οι αξιολογήσεις του προσωπικού και πληρούνται οι ανάγκες της συνεχούς εκπαίδευσης του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών του φορέα.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø Εγχειρίδιο Ποιότητας, Παράγραφος 6.2
- Ø Δ-161, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø E-180.1, ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
- Ø E-180.2, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Ø E-180.3, ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
- Ø E-180.4, ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- Ø E-180.5, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø Το προσωπικό του φορέα

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών του φορέα, είναι μέρος της Πολιτικής Ποιότητας, ούτως ώστε να διασφαλιστεί το υψηλό του επιπέδου της παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης.

4.2 Η προδιαγραφή της θέσης και η εκπαίδευση κάθε υπάλληλου καθορίζονται στο Έντυπο «Περιγραφή Θέσης Εργασίας» (E-180.4) έτσι όπως έχουν συνταχθεί από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και έχουν εγκριθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

4.3 Αρχική Εκπαίδευση

4.3.1 Ο νέος υπάλληλος του φορέα, πρέπει να έχει τα ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα τα οποία ορίζονται στην προδιαγραφή της θέσης εργασίας. Ο Διευθύνων Σύμβουλος, αξιολογεί κάθε νέο υπάλληλο στο Έντυπο «Αρχική Αξιολόγηση Προσωπικού» (E-180.2). Οι ανάγκες εκπαίδευσης, ορίζονται σε αυτό το σημείο και σε ένα κατάλληλο χρονοδιάγραμμα. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, συμπληρώνει το

Έντυπο «Ατομικό Δελτίο Εκπαίδευσης» (E-180.3) τις ανάλογες ανάγκες σε εκπαίδευση του νεοπροσληφθέντος ο οποίος και το υπογράφει.

4.3.2 Οι νέοι υπάλληλοι πληροφορούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για τα κάτωθι:

- Ø Όλα τα σχετικά με το ΣΔΠ έγγραφα (Διαδικασίες, Έντυπα, Πρότυπα, Κανονισμούς κ.λ.π.) από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.
- Ø Την περιγραφή θέσης εργασίας και τις σχετικές οδηγίες εργασίας.
- Ø Το πρόγραμμα εκπαίδευσης.

4.4 Συνεχής Εκπαίδευση

4.4.1 Στο Έντυπο «Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης» (E-180.1) καθορίζεται ετησίως από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας το πρόγραμμα ετήσιας εκπαίδευσης του προσωπικού του φορέα. Το πρόγραμμα εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και ανασκοπείται σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες.

4.4.2 Ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Διευθυντής Πιστοποίησης, ανασκοπούν συνεχώς τις ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού. Οι ανάγκες εκπαίδευσης καθορίζονται, αναλύοντας όλα τα έργα τα οποία σχετίζονται με ποιότητα και απόδοση. Ειδική προσοχή δίνεται στην συνεχή εκπαίδευση και πληροφόρηση του προσωπικού σχετικά με νέα πρότυπα και κανονισμούς που αφορούν δραστηριότητες του φορέα. Η ανταλλαγή εμπειρίας και γνώμης μεταξύ του προσωπικού του φορέα, έχει μεγάλη σημασία. Ανάγκες εκπαίδευσης μπορούν να εκφραστούν από κάθε υπάλληλο του φορέα, οι οποίες υποβάλλονται εγγράφως στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.4.3 Εκπαίδευση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων

Ø Επιθεωρητές & Ειδικοί Σύμβουλοι, είναι μόνο αυτοί από το προσωπικό οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στον Πίνακα Εγκεκριμένων Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων.

Ø Η Επιτροπή Αξιολόγησης, είναι υπεύθυνη για την συνεχή αξιολόγηση των Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων του φορέα σύμφωνα με την Διαδικασία «Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161), καθώς και για τον καθορισμό των επιπλέον εκπαιδευτικών αναγκών.

Ø Όλοι οι Επιθεωρητές, εκπαιδεύονται με την αρχική εκπαίδευση του φορέα έναντι:

1. Του ΣΔΠ του φορέα (με έμφαση στις Διαδικασίες σχετικά με τις δραστηριότητες πριν και μετά από την επιθεώρηση, καθώς και με δραστηριότητες εκπαίδευσης και αξιολόγησης).

2. Των Κανονισμών Πιστοποίησης του φορέα.
3. Την συμπλήρωση εντύπων επιθεώρησης.

Η εκπαίδευση καταγράφεται στο Έντυπο «Ατομικό Δελτίο Εκπαίδευσης» (E-180.3). Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, σχεδιάζεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και καταγράφεται στο Έντυπο «Πρόγραμμα Ετήσιας Εκπαίδευσης» (E-180.1), το οποίο φέρει την έγκριση του Διευθύνοντα Συμβούλου.

Η αρχική εκπαίδευση, παρέχεται είτε από τον Διευθυντή Πιστοποίησης, είτε από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, είτε από εγκεκριμένο μόνιμο Επιθεωρητή του φορέα.

Η μετεκπαίδευση των επιθεωρητών, μπορεί επίσης να λάβει χώρα είτε εντός του φορέα, είτε σε έναν εξωτερικό οργανισμό.

4.5 Αξιολόγηση Εκπαίδευσης

Η αξιολόγηση της εκπαίδευσης, γίνεται στο Έντυπο «Ατομικό Δελτίο Εκπαίδευσης» (E-180.3), ξεχωριστά για κάθε υπάλληλο, Επιθεωρητή & Ειδικό Σύμβουλο, από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος κρίνει την αποτελεσματικότητά της μέσω της καθημερινής απόδοσης του εργαζομένου και παίρνοντας υπ' όψιν της ετήσιες αξιολογήσεις του προσωπικού.

Σε περίπτωση που η εκπαίδευση αξιολογηθεί ως ανεπαρκής λαμβάνονται σχετικές διορθωτικές ενέργειες.

4.6 Στο τέλος κάθε χρονιάς ο Διευθύνων Σύμβουλος, αξιολογεί το προσωπικό βάσει θεσπισμένων κριτηρίων. Τα κριτήρια αυτά είναι τα εξής:

- Ø Απόδοση
- Ø Τήρηση ωραρίου
- Ø Ευγένεια
- Ø Εμφάνιση
- Ø Ικανότητα επικοινωνίας
- Ø Ικανότητα συνεργασίας
- Ø Προσαρμοστικότητα

Η αξιολόγηση γίνεται στον Έντυπο «Ετήσια Αξιολόγηση Προσωπικού» (E-180.5). Το προσωπικό λαμβάνει γνώση της αξιολόγησής, υπογράφοντας το σχετικό Έντυπο. Σε περίπτωση που στην αξιολόγηση κάποιος εργαζόμενος χαρακτηριστεί κάτω του μετρίου, λαμβάνονται σχετικές διορθωτικές ενέργειες.

4.7 Η εκπαίδευση του προσωπικού μπορεί να λάβει χώρα, ως κάτωθι:

4.7.1 Κατά την διάρκεια της εργασίας τους, από έμπειρο ή κατάλληλα εκπαιδευμένο υπάλληλο. Προσωπικό υπό εκπαίδευση είναι πάντα υπό την επίβλεψη ενός έμπειρου υπαλλήλου.

4.7.2 Οι υπό εκπαίδευση και Δόκιμοι Επιθεωρητές, εκπαιδεύονται κατά την διάρκεια κανονικών Επιθεωρήσεων.

4.7.3 Τεχνική εκπαίδευση, μπορεί να δοθεί από έναν Ειδικό Τεχνικό Σύμβουλο ή από έναν εξωτερικό οργανισμό τεχνικής εκπαίδευσης.

4.7.4 Τα έγγραφα εκπαίδευσης φυλάσσονται στο Φάκελο «Προσωπικά Αρχεία».

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø E-180.1, ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ø E-180.2, ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ø E-180.3, ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ø E-180.4, ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ø E-180.5, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ø ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ (Το προσωπικό αρχείο υπαλλήλου το οποίο περιλαμβάνει ανά περίπτωση Βιογραφικό Σημείωμα, Επικυρωμένα αντίγραφα πτυχίων, πιστοποιητικών και επαγγελματικών σεμιναρίων, το Συμφωνητικό Συνεργασίας, την δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας, τον Κώδικα Διαγωγής για Επιθεωρητές & Ειδικούς Συμβούλους, και τα έντυπα E-180.2 έως E-180.5)

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ανασκοπήσεις και ορισμός αναγκών εκπαίδευσης γίνεται και κατά την διάρκεια των ανασκοπήσεων.

E-180.1/1, ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΕΤΟΣ: _____

<u>No</u>	<u>Όνομα</u>	<u>Περιγραφή Αναγκαίας Εκπαίδευσης</u> (εκπαιδευτικό πρόγραμμα – εκπαιδευτής)	<u>Περίοδος Εκπαίδευσης</u>	<u>Εκτίμηση Κόστους</u>

Έκδοση ο Υ.Δ.Π.: _____ (υπογραφή)

Ημερομηνία: ____ / ____ / ____

Έγκριση ο Διευθύνων Σύμβουλος: _____ (υπογραφή)

Ημερομηνία: ____ / ____ / ____

A. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

_____ (Επίθετο) _____ (Όνομα) _____ (Πατρώνυμο)

_____ (Διεύθυνση) _____ (Πόλη) _____ (Τ.Κ.)

_____ (Τηλέφωνο) _____ (e-mail)

B. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

Γ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΕΝΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Δ. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΒΑΘΜΟΣ (1-10)

I. Γνώση Αντικειμένου

1. Επαγγελματική Εμπειρία

2. Εκπαίδευση

3. Γνώση αντικειμένου

4. Γνώση Η/Υ

5. Ξένες γλώσσες

II. Προσωπικά στοιχεία

1. Προσωπικότητα

2. Εμφάνιση

3. Ικανότητα Επικοινωνίας

ΣΥΝΟΛΟ

Ε. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ/ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΣΤ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ

Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....(υπογραφή) Ημερομηνία:../.../.....

E-180.3/1, ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

<u>ΑΤΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</u>		<u>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:</u>		<u>Αξιολόγηση Εκπαίδευσης:</u>	
		... <u>ΘΕΣΗ:</u>		<u>ΑΡΙΣΤΗ – ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ – ΚΑΛΗ – ΜΕΤΡΙΑ –</u> <u>ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ</u>	
<u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</u>	<u>ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ</u> <u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ</u>	<u>ΥΠΟΓΡΑΦΗ</u> <u>Εκπαιδευόμενου</u>	<u>ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ</u> <u>ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ</u>	<u>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</u> <u>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</u>	<u>ΥΠΟΓΡΑΦΗ</u> <u>Διευθύνοντα</u> <u>Συμβούλου</u>

Ε-180.4/1, ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΙΤΛΟΣ:
ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΟΝ:
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ:
ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ:

Ο Συντάξας Υ.Δ.Π:.....(υπογραφή)

Ο εγκρίνων Διευθύνων Σύμβουλος:.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:...../...../.....

Ε-180.5/1, ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΠΕΡΙΟΔΟΣ:.....

ΟΝΟΜΑ:

ΤΜΗΜΑ/ΤΙΤΛΟΣ:.....

Αξιολόγηση: ΑΡΙΣΤΑ - ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ – ΚΑΛΑ – ΜΕΤΡΙΑ - ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
ΑΠΟΔΟΣΗ	
ΤΗΡΗΣΗ ΩΡΑΡΙΟΥ	
ΕΥΓΕΝΕΙΑ	
ΕΜΦΑΝΙΣΗ	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:	
---------------	--

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

(υπογραφή)

Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ

(υπογραφή)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

«ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΔΠ-190)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-190/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους, οι οποίες χρησιμοποιούνται, προκειμένου να διαχειριστούν οι αιτήσεις των πελατών για πιστοποίηση και να ανασκοπηθούν και εγκριθούν οι προκύπτουσες συμβάσεις.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 7.1
- Ø Ο-201, ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-190.1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
- Ø Ε-190.2, ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-190.3, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
- Ø Ε-201.2, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
- Ø ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ
- Ø ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ
- Ø ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

Κάθε ενδιαφερόμενος, έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες πιστοποίησης του φορέα.

Όλοι οι πελάτες του φορέα, φέρουν κωδικό (βλ. § 6.2). Ένας νέος πελάτης, αναγνωρίζεται με αυτό τον κωδικό, αφού συμπληρώσει το Έντυπο «Αίτηση Πιστοποίησης» (Ε-190.2).

Κάθε ενδιαφερόμενος κοινοποιεί το ενδιαφέρον του για πιστοποίηση γραπτώς ή προφορικώς στον Διαχειριστή. Ο Διαχειριστής, παίρνει όσες έξτρα πληροφορίες χρειάζεται από τον υποψήφιο πελάτη, προκειμένου να συντάξει την προσφορά του φορέα. Ο Διαχειριστής συμπληρώνει το Έντυπο «Αναφορά Επικοινωνίας» (Ε-190.1) το οποίο περιέχει διάφορες συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τον υποψήφιο πελάτη.

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης ανασκοπεί τις πληροφορίες του Έντυπου «Αναφορά Επικοινωνίας» (E-190.1) ώστε να διαπιστώσει τις ανάγκες για την διεκπεραίωση του έργου. Εάν ο φορέας έχει την διαπίστωση να αναλάβει το έργο, ο Διευθυντής Πιστοποίησης υπογράφει το «Αναφορά Επικοινωνίας» (E-190.1) και το προωθεί στον Διαχειριστή. Σε περίπτωση που δεν εγκριθεί, τότε σημαίνει ότι δεν υπάρχει δυνατότητα ανάληψης του έργου από τον φορέα και ο πελάτης ενημερώνεται ακολούθως από τον Διαχειριστή γραπτώς (φαξ ή mail).

Ο Διαχειριστής σε συνεργασία με τον Διευθυντή Πιστοποίησης προετοιμάζει μια προσφορά, σύμφωνα με το Έντυπο «Τιμοκατάλογος», η οποία στέλνεται στον πελάτη, μαζί με το Έντυπο «Αίτηση Πιστοποίησης» (E-190.2). Ο «Τιμοκατάλογος», δημιουργείται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης και εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Ο «Τιμοκατάλογος», είναι τριετής και στο τέλος της τριετίας, ο Διευθυντής Πιστοποίησης προβαίνει σε αναθεώρησή του αν κρίνει κάτι τέτοιο αναγκαίο. Η αίτηση πιστοποίησης είναι ένα προσύμφωνο μεταξύ του φορέα και του πελάτη.

Ο φορέας αποστέλλει στον πελάτη πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό, καθώς και το Έντυπο «Διαδικασία Πιστοποίησης» στον υποψήφιο πελάτη.

Εάν το Έντυπο «Αίτηση Πιστοποίησης» (E-190.2) συμπληρωθεί και σταλεί στον φορέα, ο Διαχειριστής συμπληρώνει το Έντυπο «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3) το οποίο παίρνει έναν μοναδικό Αριθμό Συμβολαίου, βάση της παραγράφου 6.2 και ανοίγει έναν φάκελο «Πελάτη». Ο Διευθυντής Πιστοποίησης, εκδίδει το αντίστοιχο Έντυπο «Δελτίο Έργου» (E-201.2) και προετοιμάζει την Διαδικασία Επιθεώρησης, βάση της Οδηγίας «Προετοιμασία Επιθεώρησης» (O-201). Το Έντυπο «Δελτίο Έργου» (E-201.2) παίρνει έναν μοναδικό κωδικό σύμφωνα με την παράγραφο 6.3.

Τα περιεχόμενα του Έντυπου «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3) διαφέρουν ανάλογα τις ανάγκες του κάθε πελάτη.

Το Έντυπο «Συμφωνητικό Συνεργασίας» μεταξύ του φορέα και του πελάτη, εκδίδεται και υπογράφεται από τον Διαχειριστή σε δύο αντίτυπα τα οποία στέλνονται για υπογραφή στον πελάτη. Ο πελάτης την ημερομηνία της Αρχικής Επιθεώρησης επιστρέφει το ένα αντίτυπο στον φορέα μέσω του Επικεφαλής Επιθεωρητή και κρατά το άλλο για δικές του ανάγκες. Εάν ο πελάτης θελήσει μπορεί να προτείνει αυτός την δική του διατύπωση στο Έντυπο «Συμφωνητικό Συνεργασίας», όπως και να προβεί σε τροποποιήσεις. Σε κάθε

περίπτωση εκδίδεται το τελικό συμφωνηθέν και από τις δύο πλευρές «Συμφωνητικό Συνεργασίας»

Το υπογεγραμμένο «Συμφωνητικό Συνεργασίας» παίρνει από τον φορέα ένα μοναδικό κωδικό πελάτη βάσει της παραγράφου 6.2.

Τροποποιήσεις στις συμβάσεις είναι έγκυρες εάν αιτηθούν από τον πελάτη, ή αν προκύψουν από εσωτερικές ανάγκες του φορέα. Κάθε ενδιαφερόμενο μέρος επικοινωνεί την επιθυμητή τροποποίηση στο άλλο μέρος. Όλες οι τροποποιήσεις, ανασκοπούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης και εγκρίνονται από τον Διαχειριστή. Όλες οι τροποποιήσεις, καταγράφονται στο Έντυπο «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3). Οι τροποποιήσεις φέρουν την φράση «ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΝΟ Sxxxx/yyyy/ssss» (βλ. παράγραφο 6.2).

Προφορικές τροποποιήσεις δεν γίνονται δεκτές.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø E-190.1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ»
- Ø E-190.2, ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ»
- Ø E-190.3, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ ΠΕΛΑΤΗ
- Ø E-201.2, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
- Ø ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ» (μαζί με τυχόν τροποποιήσεις)
- Ø ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ
- Ø ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ»
- Ø Η ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (εάν υπάρχει) ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ».

Τα παραπάνω αρχεία, τηρούνται από τον Διαχειριστή για 10 χρόνια. Ο Τιμοκατάλογος και η Διαδικασία Πιστοποίησης τηρούνται μέχρι αναθεωρήσεώς τους στο αρχείο του Διευθυντή Πιστοποίησης.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

6.1 Το Έντυπο «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3), συμπληρώνεται και υπογράφεται από τον Διαχειριστή, ανασκοπείται και εγκρίνεται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης. Στο προαναφερόμενο έντυπο καταγράφονται τα εξής:

- Ø Στοιχεία πελάτη
- Ø Αντικείμενο Συστήματος και Πρότυπο
- Ø Πληροφορίες σχετικά με την προσφορά και την αποδοχή της
- Ø Ανάγκη χρησιμοποίησης Ειδικού Συμβούλου
- Ø Επικεφαλής Επιθεωρητής και ομάδα επιθεώρησης
- Ø Ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης
- Ø Πληροφορίες σχετικές με τα τιμολόγια και τον τρόπο πληρωμής
- Ø Χρονοδιάγραμμα Επιθεωρήσεων
- Ø Παρατηρήσεις για πιθανά έξοδα (μεταφοράς, διαμονής) εάν υπάρχουν

6.2 Κάθε πελάτης έχει έναν αύξοντα κωδικό αριθμό, οποίος αναγράφεται πάνω στο Έντυπο «Συμφωνητικό Συνεργασίας». Αυτός ο αριθμός αντιπροσωπεύει το αύξοντα αριθμό πελάτη και έχει φόρμα ννν.

π.χ. 2453 σημαίνει ότι έχουμε τον πελάτη νο 2453.

Ο Διαχειριστής, δίδει σε κάθε Έντυπο «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3) έναν μοναδικό Αριθμό Συμβολαίου. Η φόρμα του Αριθμού Συμβολαίου είναι Σxxxx/yyyy/ssss, όπου xxxx είναι ο αύξων αριθμός της Σύμβασης για το συγκεκριμένο πρότυπο, yyyy είναι ο κωδικός του πελάτη και ssss ο αριθμός του προτύπου.

π.χ. Σ0027/2453/1416 σημαίνει ότι έχουμε την 27η σύμβαση, που έγινε απο τον πελάτη νο 2453 για επιθεώρηση σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416.

6.3 Στο Έντυπο « Δελτίο Έργου» (E-201.2), δίδεται αντίστοιχα απ τον Διευθυντή Πιστοποίησης κωδικός με φόρμα eeee/yyyy/jjnn/ssss, όπου eeee είναι το έτος πραγματοποίησης του έργου, yyyy, είναι ο κωδικός πελάτη, jj κωδικός έργου (βλ. παρακάτω πίνακα), nn ο αύξων αριθμός του κωδικού έργου και ssss ο αριθμός του προτύπου.

Κωδικοί εργασίας είναι οι ακόλουθοι όπως αναγράφονται στον Πίνακα 1.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 – ΚΩΔΙΚΟΙ ΕΡΓΩΝ

<u>Είδος Έργου</u>	<u>Κωδικός Έργου</u>
Έλεγχος Εγγράφων	E
Επιθεώρηση Πιστοποίησης	A
Επιθεώρηση Επιπλήρωσης	E
Επιθεώρηση Μεταφοράς από άλλο φορέα	M
Ειδική Επίσκεψη	EE
Επανεπιθεώρηση Πιστοποίησης	ΕΠ

π.χ. Δελτίο Έργου 2005/2453/ E02/1416 αναφέρεται στην 2η Επιθεώρηση Επιπλήρωσης, του πελάτη νο 2453 η οποία έλαβε χώρα το 2005, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ 1416.

π.χ.2 Δελτίο Έργου 2005/3245/A01/9001 αναφέρεται στην Επιθεώρηση Πιστοποίησης, του πελάτη νο 3245 η οποία έλαβε χώρα το 2005, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

Ο αύξων κωδικός έργου (nn) και μόνο για τις επιθεωρήσεις επιπλήρωσης, μετράει από την αρχή μετά το πέρας της τριετίας.

E-190.1/1, ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:.....	
ΟΝΟΜΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΕΛΑΤΗ:.....	
ΑΠΟ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΖΕΙ ΤΟΝ ΦΟΡΕΑ:.....	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ 2ης ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ:	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ:	ΦΑΞ: E-MAIL:
ΟΝΟΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΠΑΦΗΣ:	
ΘΕΣΗ:	
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ:	
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ:	
ΠΡΟΤΥΠΟ:	
<u>ΠΡΟΘΕΣΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΑΡΧΙΚΗΣ</u> <u>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</u>	<u>ΠΡΟΘΕΣΗ</u> <u>ΕΤΗΣΙΩΝ</u> <u>ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ</u> <u>ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ</u> (αριθμός)
ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ / ΠΙΘΑΝΑ ΕΞΟΔΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ & ΔΙΑΝΟΜΗΣ	

Ο ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ.....(υπογραφή) Ημερομηνία:../../.....

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....(υπογραφή) Ημερομηνία:../../.....

1 – Επωνυμία Εταιρίας:.....

2 – Διεύθυνση:

Διεύθυνση 2η:

Διεύθυνση 3η:

T.K.:.....

A.Φ.Μ.:.....

ΔΟΥ:.....

Τηλ : Fax No:..... e-mail

No:.....

3 – Αρμόδιος στην Εταιρία:.....

Θέση που κατέχει στην εταιρία:.....

4 – Σκοπός του Συστήματος Ποιότητας που θα πιστοποιηθεί – Πεδίο Πιστοποίησης
(παρακαλούμε περιγράψτε παρακάτω)

5 – Αίτηση πιστοποίησης ως προς το Πρότυπο (μαρκάρετε το σχετικό πλαίσιο):

ISO 9001

ISO 14001

ΕΛΟΤ 1416

6 – Άλλο πρότυπο:

7 – Συνολικός αριθμός εργαζομένων :.....

8 – Κατανομή προσωπικού ανά εγκατάσταση της Εταιρίας:

Εγκατάσταση :..... Αριθμ.προσωπικού:.....

Εγκατάσταση :..... Αριθμ.προσωπικού:...

Εγκατάσταση :..... Αριθμ.προσωπικού:.....

Χρησιμοποιείτε επιπλέον χαρτί εάν χρειάζεται

9 – Δηλώστε την ημερομηνία που επιθυμείτε να πραγματοποιηθεί η ανασκόπηση του Εγχειριδίου Ποιότητας και των Διαδικασιών από τον φορέα :.....

10 – Δηλώστε την ημερομηνία που προτείνετε για να διεξαχθεί η Επιθεώρηση Πιστοποίησης στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας σας:.....

11 – Εάν έχετε χρησιμοποιήσει Σύμβουλο, παρακαλώ δηλώστε την Επωνυμία του:.....

12 – Ο οργανισμός δια του παρόντος αναλαμβάνει να τηρήσει του κανόνες Πιστοποίησης του φορέα.

Υπογραφή /Σφραγίδα:

Ημ/νια:.....

Θέση υπογράφοντος:.....

(Σελίδα 2 από 2)

ΕΤΑΙΡΕΙΑ:	ΤΗΛ:
ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ	
ΕΔΡΑ:	ΥΠΟΚ/ΜΑ:
ΠΡΟΤΥΠΟ / ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ:	ΑΤΟΜΑ:
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ:	

	ΗΜ/ΝΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ		
ΠΡΟΣΦΟΡΑ		
ΑΠΟΔΟΧΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ/ ΑΙΤΗΣΗ		
ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ		

ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	
ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ/ΕΚΔΟΣΗ	
ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	
ΗΜ/ΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	
ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ	
ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	
ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΤΗΣΙΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ	
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ	
ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ / ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ:	
Ο Διαχειριστής _____ (υπογραφή)	Ημ/νία: ___ / ___ / ___
Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)	Ημερομηνία: .../.../.....

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

1. Συμπληρώνετε την Αίτηση της πιστοποίησης και την στέλνετε στον φορέα μας. Στην συνέχεια ο φορέας θα επιβεβαιώσει την λήψη της αίτησης.
2. Καταβολή του κόστους αξιολόγησης μέσω αποστολής επιταγής ημέρας ή καταβολής μετρητών στην Δ/ση του φορέα ή κατάθεση μετρητών στον λογ.:.....Τράπεζα.....και αποστολή της σχετικής απόδειξης κατάθεσης μέσω φαξ στα γραφεία του φορέα.
3. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
 - α) Η επιχείρησή σας, αποστέλλει ελεγχόμενο αντίγραφο του Εγχειριδίου Ποιότητας της μαζί με τις Διεργασίες Ποιότητας για τον προκαθορισμένο έλεγχο εγγράφων.
 - β) Ο έλεγχος των εγγράφων μπορεί να διεξαχθεί στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης (κατόπιν συνεννοήσεως).Έκθεση Ανασκόπησης θα αποσταλεί στην εταιρία σας συνοδευόμενη από το προτεινόμενο πρόγραμμα επιθεώρησης και την σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης.
4. Η επιχείρησή σας αποστέλλει γραπτά την αποδοχή του προγράμματος και της ομάδας επιθεώρησης ή οποιοσδήποτε ενστάσεις (εάν υπάρχουν).
5. Διεξάγεται η επιθεώρηση για να εξασφαλισθεί η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των Προτύπων ή Συστημάτων και των εταιρικών Διεργασιών. Οι Επιθεωρητές θα ετοιμάσουν μια έκθεση που θα περιλαμβάνει τα ευρήματα της επιθεώρησης. Αν η επιθεώρηση δεν είναι επιτυχής θα απαιτηθεί Επανεπιθεώρηση.
6. Αν η επιθεώρηση είναι επιτυχής, η επιχείρηση θα παραλάβει το Πιστοποιητικό εγγραφής της στα μητρώα πιστοποιημένων πελατών του φορέα μας. Το πιστοποιητικό έχει ισχύ για 3 χρόνια.
7. Στην διάρκεια των 3 ετών, πραγματοποιούνται Επιθεωρήσεις Επιτήρησης. Η πρώτη ημερομηνία Επιθεώρησης Επιτήρησης προγραμματίζεται μετά το χρονικό διάστημα των 11 μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης του Πιστοποιητικού. Το κόστος της Επιθεώρησης Επιτήρησης, καταβάλλεται πριν την έναρξη της Επιθεώρησης στον φορέα. Επιθεωρήσεις Επιτήρησης θα διεξάγονται ή δυο φορές τον χρόνο, σε εξαμηνιαία περίοδο ή μια φορά τον χρόνο, κάθε 12 μήν

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

<u>Αριθμός Προσωπικού</u>	<u>Ανθρωπομέρες Έλεγχου Εγγράφων</u>	<u>Ανθρωπομέρες Επιθεώρησης Πιστοποίησης</u>	<u>Ανθρωπομέρες Επανεπιθεώρησης</u>	<u>Ανθρωπομέρες Επιτήρησης</u>	<u>Τιμή Αρχικής Επιθεώρησης</u>	<u>Τιμή Επιθεώρησης Επιτήρησης (Euro)</u>
1-4						
5-9						
10-19						
20-29						
30-59						
60-100						
100-250						
250-500						
>500						

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

«ΕΚΛΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ (ΔΠ-200)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-200/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας, είναι να καθορίσει τις μεθόδους τις οποίες χρησιμοποιεί ο φορέας, για να εκδώσει πιστοποιητικά, μετά την έγκριση της πιστοποίησης κάποιου πελάτη.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 7.3
- Ø E-200.1, ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- Ø E-200.2 ΦΟΡΜΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14001
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ 1416
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ (μη διαπιστευμένα)
- Ø ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΑΣΠ
- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Γενικά

Βάση της Διαδικασίας «Πιστοποίηση Βάση Προτύπων & Συστημάτων» (Δ-221) η Επιτροπή Πιστοποίησης, αποφασίζει το αν θα εκδώσει ή όχι πιστοποιητικό. Το πιστοποιητικό, εμπεριέχει πεδία, τα οποία είναι συμβατά στα έγγραφα του κεφαλαίου 2 της Διαδικασίας.

4.2 Υποχρεωτικά Πεδία

Σύμφωνα με τις προδιαγραφές του προτύπου το Έντυπο «Φόρμα Έκδοσης Πιστοποιητικού» (E-200.2), εμπεριέχει υποχρεωτικές πληροφορίες, οι οποίες είναι το βασικό περιεχόμενό του. Κάθε τέτοιο έντυπο εμπεριέχει κατ' ελάχιστο τα κάτωθι:

4.2.1 Μοναδικό κωδικό. Η μορφή του κωδικού είναι XX – NNN/ YY, όπου:

XX είναι ο κωδικός του προτύπου (10 για ISO 9001, 20 για ISO 14001, 30 για ΕΛΟΤ 1416, 40 για μη διαπιστευμένα πιστοποιητικά)

NNN είναι ο αύξων αριθμός του πιστοποιητικού

YY η χρονιά έκδοσης του πιστοποιητικού

π.χ. Κωδικός Πιστοποιητικού 10-004/05 σημαίνει ότι είναι το 4ο πιστοποιητικό για το πρότυπο ISO 9001:2000 το οποίο εκδίδεται το έτος 2005.

Αυτός ο κωδικός φέρει τον κωδικό Α, Β, Γ κ.λ.π. σε περίπτωση που χρειάζονται περισσότερα του ενός πιστοποιητικά. Αυτό λαμβάνει χώρα στην περίπτωση πολλαπλής τοποθεσία. Εάν ο πελάτης πιστοποιεί περισσότερες της μίας τοποθεσίες τότε πριν από κάθε κωδικό μπαίνει το αντίστοιχο γράμμα

π.χ. Εάν ο παραπάνω πελάτης είχε δύο τοποθεσίες οι οποίες πιστοποιήθηκαν για τον ίδιο σκοπό και το ίδιο πρότυπο τότε θα εκδιδόντουσαν δύο πιστοποιητικά με κωδικό Α10-004/05 και Β10-004/05.

Σε κάθε περίπτωση ο φορέας δύναται να εκδώσει διαπιστευμένο πιστοποιητικό ,μόνο σε περίπτωση που αυτό αναφέρεται σε πρότυπο και πεδίο πιστοποίησης, για το οποίο έχει εξασφαλίσει από τον Ε.ΣΥ.Δ. τις συγκεκριμένες διαπιστεύσεις.

Σε κάθε άλλη περίπτωση εκδίδονται μη διαπιστευμένα πιστοποιητικά που ακολουθούν την παραπάνω αρίθμηση.

π.χ Εάν ο πελάτης του παραδείγματος πιστοποιηθεί ως προς ISO 9001:2000 σε πεδίο για το οποίο δεν φέρει διαπίστευση από τον Ε.ΣΥ.Δ., τότε εκδίδεται μη διαπιστευμένο πιστοποιητικό το οποίο φέρει την αρίθμηση 10-004/05.

Εάν χρειαστεί Παράρτημα στο Πιστοποιητικό (λόγου μεγάλου όγκου πληροφοριών), αυτό εκδίδεται με τίτλο «Παράρτημα στο Πιστοποιητικό νο XX – NNN/ YY» και φέρει στην κάτω μέρος υπογραφή έγκρισης του Πρόεδρου του ΑΣΠ, του Πρόεδρου της Επιτροπής Πιστοποίησης, και του Διευθυντή Πιστοποίησης, καθώς και ημερομηνία έκδοσης.

4.2.2 Λογότυπο του φορέα και λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ. (για διαπιστευμένα πεδία και πρότυπα).

4.2.3 Την επωνυμία, διεύθυνση και τηλέφωνα του φορέα πιστοποίησης.

- 4.2.4** Την επωνυμία και διεύθυνση του πελάτη.
- 4.2.5** Τον σκοπό της πιστοποίησης.
- 4.2.6** Το πρότυπο (ISO 9001:2000, ISO 14001, ΕΛΟΤ 1416) ή συνδυασμό προτύπου και συστήματος (ISO 9001:2000 & HACCP), έναντι του οποίου έγινε η πιστοποίηση.
- 4.2.7** Το Σύστημα έναντι του οποίου έγινε η πιστοποίηση (HACCP).
- 4.2.8** Τις ημερομηνίες έκδοσης και λήξης του πιστοποιητικού.
- 4.2.9** Τον αύξοντα αριθμό έκδοσης του Κανονισμού Πιστοποίησης
- 4.2.10** Δήλωση, ότι ο πελάτης συμφωνεί με την διεξαγωγή των προκαθορισμένων επιθεωρήσεων επιτήρησης από τον φορέα.
- 4.2.11** Δήλωση, ότι ο πελάτης συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των κανονισμών πιστοποίησης και τα πρότυπα ή συστήματα τα οποία αναφέρονται στο πιστοποιητικό.
- 4.2.12** Υπογραφές του Πρόεδρου του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης, του Πρόεδρου της Επιτροπής Πιστοποίησης και του Διευθυντή Πιστοποίησης.
- 4.2.13** Το Έντυπο «Φόρμα Έκδοσης Πιστοποιητικού» (E-200.2), υπογράφεται από τον πελάτη για την ταυτοποίηση των αναγραφόμενων στοιχείων, μετά το πέρας μιας πετυχημένης επιθεώρησης πιστοποίησης. Αντίγραφο κρατάει ο πελάτης, ενώ το πρωτότυπο επιστρέφει στον φορέα.
- 4.3** Έκδοση Πιστοποιητικών
- 4.3.1** Η έκδοση βασίζεται στο «Φόρμα Έκδοσης Πιστοποιητικού» (E-200.2). Το πιστοποιητικό φέρει όλες τις πληροφορίες που αναγράφονται στις παραγράφους 4.2.1 έως 4.2.13. Η μόνη διαφορά είναι ότι το Πιστοποιητικό φέρει μόνο την υπογραφή του Πρόεδρου του Συμβουλίου Πιστοποίησης.
- 4.3.2** Το πρωτότυπο πιστοποιητικό, στέλνεται στον πελάτη, μαζί με ένα συγχαρητήριο γράμμα, ένα δελτίο αξιολόγησης του επιθεωρητή και το Έντυπο «Κανονισμός Χρήσης Λογοτύπου».
- 4.3.3** Αντίγραφο του πιστοποιητικού τηρείται στον φάκελο του πελάτη.
- 4.3.4** Ο Διευθυντής Πιστοποίησης εγγράφει τον αριθμό του πιστοποιητικού και όλες τις σχετικές πληροφορίες στο μητρώο καταχωρημένων επιχειρήσεων που είναι το Έντυπο «Πίνακας Πιστοποιημένων Πελατών» (E-200.1).

Κάθε φορά που υπάρχει αναθεώρηση του πίνακα (π.χ. λόγω ανανέωσης τριετίας ή ανάκλησης πιστοποιητικού) ο Διευθυντής Πιστοποίησης εκδίδει νέο αναθεωρημένο πίνακα το οποίο πρώτα εγκρίνει ο Διευθύνων Σύμβουλος.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø E-200.1, ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- Ø E-200.2 ΦΟΡΜΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΠΕΛΑΤΗ»
- Ø ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (Φορέα, Προτύπου και Ε.ΣΥ.Δ.)
- Ø ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ
- Ø ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΠΕΛΑΤΗ»

Ο Πίνακας πιστοποιημένων πελατών, τηρείται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης μέχρις αναθεωρήσεώς του. Οι απαρχαιωμένοι Πίνακες Πιστοποιημένων Πελατών τηρούνται για 10 χρόνια.

Το Λογότυπο Πιστοποίησης, βρίσκεται σε ηλεκτρονική μορφή στο αρχείο του Διευθυντή Πιστοποίησης και τηρείται μέχρις αναθεωρήσεώς του. Ο Κανονισμός Χρήσης Λογοτύπου τηρείται μέχρις αναθεωρήσεώς του στο αρχείο του Διευθυντή Πιστοποίησης.

Οι φάκελοι «Πελάτη», τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας σε ξεχωριστό χώρο αποθήκευσης καθόλη την διάρκεια που συνεχίζεται η συνεργασία του φορέα με αυτούς. Σε περίπτωση παύσης της συνεργασίας, αυτοί καταστρέφονται μετά την πάροδο 3 χρόνων.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

E-200.1/1, ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

<u>No</u>	<u>ΑΡΙΘΜΟΣ</u> <u>ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ</u>	<u>ΕΠΩΝΥΜΙΑ</u> <u>ΠΕΛΑΤΗ</u>	<u>ΣΚΟΠΟΣ</u> <u>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</u>	<u>ΠΡΟΤΥΠΟ</u> <u>ΣΥΣΤΗΜΑ</u>	<u>ΚΩΔΙΚΟΣ</u> <u>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</u>	<u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</u> <u>ΕΚΔΟΣΗΣ</u> <u>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</u>	<u>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</u> <u>ΛΗΞΗΣ</u> <u>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</u>

Τελευταία Αναθεώρηση (Ημερομηνία):...../...../.....

Ο Συντάξας Διευθυντής Πιστοποίησης:.....(υπογραφή)

Ο Εγκρίνων Διευθύνων Σύμβουλος:.....(υπογραφή)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ:.....

Επωνυμία:.....

Διεύθυνση:.....

Διεύθυνση 2:.....

Τηλ.....fax:.....e-mail:.....

Εκπρόσωπος Διοίκησης ή Υπεύθυνος Ποιότητας:.....

Πρότυπο/Σύστημα:.....

Συμπληρωματικές Πληροφορίες:.....

Δήλωση: Ο πελάτης, συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των κανονισμών πιστοποίησης του φορέα και το πρότυπο/σύστημα το οποίο αναφέρεται στην παρούσα φόρμα πιστοποίησης και συμφωνεί με την διεξαγωγή των προκαθορισμένων επιθεωρήσεων επιτήρησης, όπως αυτές αναγράφονται κάτωθι.

Για τον πελάτη:.....(όνομα).....(θέση)

(υπογραφή & σφραγίδα)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΕΑ

Επωνυμία:.....

Διεύθυνση:.....

Τηλ.....fax:.....e-mail:.....

Επί Κεφαλής Επιθεωρητής:.....

Απαιτούμενη Επάρκεια:.....

Αύξων Αριθμός Έκδοσης Κανονισμού Πιστοποίησης:.....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΤΗΣΙΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ:.....

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ:.....

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ:

E01.....(ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ):.....

E02.....(ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ):.....

E03.....(ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ):.....

E04.....(ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ):.....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Κωδικός Πιστοποιητικού:.....

Πρότυπο/Σύστημα:.....

Πιστοποιητικό Διαπιστευμένο από τον Ε.ΣΥ.Δ. :.....

Σκοπός:.....

Παραρτήματα:.....

Επωνυμία Πελάτη:.....

Διεύθυνση Πελάτη:.....

Αριθμός Έκδοσης:.....

Ημερομηνία Έκδοσης:.....

Ημερομηνία Λήξης:.....

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:.../.../.....

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:.../.../.....

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....(υπογραφή)

Ημερομηνία:.../.../.....

(Σελίδα 2 από 2)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ

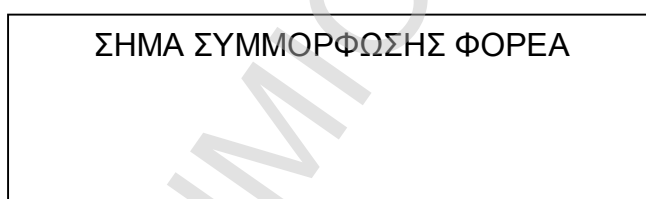
(Σελίδα 1 από 2)

Σήμα Συμμόρφωσης Φορέα

Ο φορέας απονέμει το Σήμα Συμμόρφωσης Φορέα, το οποίο επιβεβαιώνει την καταχώρηση του συστήματος του πελάτη στον Πίνακα Πιστοποιημένων Πελατών. Το Σήμα Συμμόρφωσης του Φορέα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις επιχειρήσεις με πιστοποιημένο σύστημα στο έντυπο και διαφημιστικό υλικό του προϊόντος/υπηρεσίας και στο ίδιο το προϊόν, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κανονισμό.

Ο πελάτης δύναται να κάνει χρήση του Σήματος Συμμόρφωσης του φορέα, μόνον εφόσον ισχύει το σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης.

Ο λογότυπος του Σήματος Συμμόρφωσης του φορέα σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο κάτωθι:



Ο λογότυπος πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από τον κωδικό αριθμό και τον αριθμό καταχώρησης τομέα του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας. Το πρότυπο με βάση το οποίο έχει γίνει η Αξιολόγηση και Πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας και την ένδειξη ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σύμφωνα με το ακόλουθο σχήμα:

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

..... – Αρ.

Ο λογότυπος του Σήματος Συμμόρφωσης του φορέα χρησιμοποιείται μόνο για πιστοποιημένα συστήματα σε διαστάσεις αναλογικές ως προς το ανωτέρω υπόδειγμα.

Ο λογότυπος του Σήματος Συμμόρφωσης του φορέα πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από τον αριθμό καταχώρησης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του Πελάτη στον Πίνακα Πιστοποιημένων Πελατών. Οι ανωτέρω ενδείξεις πέραν της ελληνικής μπορούν να αναγράφονται μεταφρασμένες και σε άλλες γλώσσες.

Η τοποθέτηση και χρήση αντίστοιχων σημάτων ή σημάνσεων (π.χ. ISO 9001, ISO 14001 κλπ), καθώς και λοιπές απαιτήσεις που τις διέτουν, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις του εκάστοτε Κανονιστικού Εγγράφου.

Το Σήμα Συμμόρφωσης του φορέα είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του φορέα.

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και το Σήμα Συμμόρφωσης αφορούν αποκλειστικά τον πελάτη και το προϊόν/ υπηρεσία στο οποίο απονεμήθηκε και χορηγήθηκε, αντίστοιχα. Μεταβιβάζεται μόνο στην περίπτωση παραχώρησης ολόκληρης της επιχείρησης και κατόπιν πληροφόρησης και έγκρισης του φορέα. Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και το Σήμα Συμμόρφωσης δεν πρέπει να αναπαράγεται και να δημοσιεύεται παρά μόνο στο σύνολό τους.

Χρήση Λογότυπου Ε.ΣΥ.Δ. συνδυασμένο με αυτόν του φορέα

Ο Λογότυπος του Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο στις περιπτώσεις που η Πιστοποίηση καλύπτεται από το Πεδίο Διαπίστευσης του φορέα. Ο λογότυπος του Σήματος Συμμόρφωσης του φορέα σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο κάτωθι:



Ο Λογότυπος αυτός δύναται να χρησιμοποιηθεί μόνο με τον Λογότυπο του φορέα στα αριστερά του. και τον αριθμό έγκρισης του φορέα (____) στο κάτω μέρος του. Το λογότυπο και το σήμα διαπίστευσης πρέπει να περικλείονται σε ένα κουτί και να αναπαράγονται με απόλυτη ακρίβεια και αυστηρά σύμφωνα με το αρχικό σχέδιο.

Ο Λογότυπος δεν πρέπει να προσαρτάται ή να εμφανίζεται σε όχημα ή σημαία.

Εάν το μέγεθος του λογότυπου μετατραπεί πρέπει να διατηρηθούν ίδιες οι αναλογίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

«ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (Ο-201)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
Ο-201/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.....	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Οδηγίας, είναι να καθορίσει την μέθοδο, η οποία χρησιμοποιείται προκειμένου να προετοιμαστεί μια αποτελεσματική επιθεώρηση.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø Δ-161, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Δ-190, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
- Ø Ο-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ο-203, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-160.6, ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ & ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
- Ø Ε-190.3, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
- Ø Ε-201.1, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
- Ø Ε-201.2, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.3, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.4, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ
- Ø Ε-201.5 ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.6, ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΡΓΟΥ ISO 9001:2000
- Ø Ε-201.7, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ISO 14001
- Ø Ε-201.8, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ΕΛΟΤ 1416
- Ø Ε-201.9, ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ
- Ø ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ / ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Ορισμός Επικεφαλή Επιθεωρητή

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης, πρέπει να ορίσει έναν Επικεφαλή Επιθεωρητή. Σε όλα τα είδη των Επιθεωρήσεων χρειάζεται πάντα ένας Επικεφαλής Επιθεωρητής. Ο φορέας, προκειμένου να ορίσει επί κεφαλή επιθεωρητή, για μια επιθεώρηση παίρνει υπ' όψιν του τους εξής παράγοντες:

- Ø Πρότυπο Πιστοποίησης.

Για κάθε πρότυπο, υπάρχουν οι αντίστοιχοι επιθεωρητές & ειδικοί σύμβουλοι οι οποίοι θεωρούνται επαρκείς για να εκτελέσουν αντίστοιχη επιθεώρηση.

Ø Σκοπό Πιστοποίησης.

Κάθε σκοπός πελάτη για το πρότυπο ISO 9001:2000, υπάγεται στα 39 Πεδία (είδος βιομηχανίας που υπάγεται ο πελάτης), όπως αυτά ορίζονται από την Οδηγία ISO/IEC 62 (ISO/IEC Guide 62). Για κάθε πεδίο οι επιθεωρητές & ειδικοί σύμβουλοι έχουν την σχετική ή όχι επάρκεια. Το ίδιο λαμβάνει χώρα και για τα υπόλοιπα πρότυπα.

Ø Εμπειρία.

Ο Επικεφαλής επιθεωρητής θα πρέπει να έχει εκτελέσει επιθεωρήσεις συνόλου 35 ανθρωποημερών, προκειμένου να χαρακτηριστεί από τον φορέα Επικεφαλής.

Ø Επάρκεια.

Σε περίπτωση που ο Επικεφαλής Επιθεωρητής θα διεξάγει μόνος του την επιθεώρηση, θα πρέπει να έχει και την αντίστοιχη επάρκεια όσον αφορά το πρότυπο και το πεδίο πιστοποίησης. Το ίδιο ισχύει και για την ομάδα επιθεώρησης.

Σχετική είναι και η Διαδικασία «Αξιολόγηση Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (Δ-161).

Σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει στο δυναμικό του φορέα Επικεφαλής Επιθεωρητής με την κατάλληλη επάρκεια, χρησιμοποιείται ειδικός σύμβουλος με τον χαρακτηρισμό του σπεσιαλίστα στο αντίστοιχο πρότυπο, σκοπό και πεδίο επιθεώρησης.

Βάση των παραπάνω, επιλέγεται ο Επικεφαλής Επιθεωρητής από το Έντυπο «Πίνακας Εγκεκριμένων Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.6). Οι υπευθυνότητες των Επικεφαλής Επιθεωρητών, των επιθεωρητών και των ειδικών συμβούλων περιγράφονται στην Οδηγία «Διενέργεια Επιθεώρησης» (O-202).

4.2 Επιθεώρηση Ελέγχου Εγγράφων

Ο Έλεγχος Εγγράφων είναι η πρώτη επιθεώρηση που γίνεται στον πελάτη και αφορά τον έλεγχο του εγγράφων του τεκμηριωμένου Συστήματος Ποιότητας του πελάτη. Γίνεται έλεγχος στο κατά πόσο τα τεκμηριωμένα έγγραφα καλύπτουν όλες τις παραγράφους του προτύπου ή συστήματος βάση του οποίου θα επιθεωρηθεί ο πελάτης, καθώς και τυχόν προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις πελατών, οι οποίες θεωρούνται υποχρεωτικές από τον φορέα βάση των Οδηγιών Επιθεώρησης.

Ο Έλεγχος εγγράφων γίνεται στον φορέα από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή, αφού κάθε νέος πελάτης αποστέλλει ελεγχόμενο αντίγραφο της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητάς του (Εγχειρίδιο Ποιότητας και Διεργασίες), εκτός των περιπτώσεων που ο πελάτης δεν επιθυμεί να διανέμει έγγραφα εκτός των εγκαταστάσεών του, όπου ο έλεγχος εγγράφων λαμβάνει χώρα στον πελάτη.

Σε περίπτωση Μεταφοράς από άλλο φορέα (ο φορέας αντιμετωπίζει τέτοιες επιθεωρήσεις, ως επιθεωρήσεις επιπλήρωσης) ο έλεγχος των εγγράφων λαμβάνει χώρα επί τόπου κατά την διάρκεια της επιθεώρησης μεταφοράς. Επί τόπου γίνεται ο έλεγχος των εγγράφων κατά την διάρκεια επιθεωρήσεων επιπλήρωσης, στην περίπτωση που υπάρχουν αναθεωρήσεις στην τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας του πελάτη. Σε κάθε περίπτωση που ο πελάτης προσθέσει στο Σύστημα του και άλλο πρότυπο ή Σύστημα, τότε ακολουθείται η Διαδικασία «Ανασκόπηση Συμβάσεων» (Δ-190), θεωρούμενος ως νέος πελάτης

Σκοπός του ελέγχου εγγράφων είναι:

- Ø Να βεβαιωθεί ότι οι τεκμηριωμένες Διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας του πελάτη έχουν την απαιτούμενη λεπτομέρεια, η οποία θα επιτρέψει περαιτέρω τον φορέα να προχωρήσει σε επιθεώρηση πιστοποίησης.
- Ø Να επιστρέψει στον φορέα, να σχεδιάσει και προετοιμάσει την επιθεώρηση πιστοποίησης για όλα μέρη, τοποθεσίες και τμήματα του πελάτη που πρέπει να καλυφθούν βάση του σκοπού.
- Ø Να επιτρέψει στον φορέα και στον πελάτη να αποκτήσουν μια πρώτη επικοινωνία και κατανόηση του ενός απέναντι στον άλλο.

Το Έντυπο «Δελτίο Έργου» (E-201.1), αναγράφει πότε χρειάζεται ή όχι επί τόπου επιθεώρηση ελέγχου εγγράφων. Σε αυτό το έντυπο, που εκδίδεται πριν από κάθε είδους επιθεώρηση αναγράφονται όλες οι σχετικές με αυτές πληροφορίες.

Κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης Πιστοποίησης, και αφού ο πελάτης έχει παραδώσει ελεγχόμενο αντίγραφο της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας στον φορέα, ο Επικεφαλής επιθεωρητής ανασκοπεί αυτό, για να διαπιστώσει την ταυτότητά του με το ελεγχόμενο αντίγραφο που δέχτηκε ο φορέας, αλλά και την καταλληλότητά του, σε σχέση με την πρακτική λειτουργία την οποία θα διαπιστώσει. Για όλες τις Εκθέσεις Επιθεωρήσεων, χρησιμοποιείται το Έντυπο «Εκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3), οδηγίες

για την συμπλήρωση του οποίου αναφέρονται στην Οδηγία «Διενέργεια Επιθεώρησης» (O-202).

Σε περίπτωση διαπίστωσης Μη Συμμορφώσεων, ειδοποιείται ο Διευθυντής Πιστοποίησης μέσω του Εντύπου «Μη Συμμορφώσεις» (E-201.4) το οποίο συμπληρώνεται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή μετά το πέρας της επιθεώρησης και υπογράφεται από τον πελάτη. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης, ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με την Μη Συμμόρφωση η οποία πρέπει να κλείσει πριν την επιθεώρηση πιστοποίησης βάση της Οδηγίας «Διενέργεια Επιθεώρησης» (O202).

Εάν δεν υπάρχουν προβλήματα, τότε ακολουθείται η κάτωθι Διαδικασία.

Σημείωση: Σε περίπτωση ελέγχου εγγράφων στον πελάτη, και μετά το πέρας αυτού, ο Επικεφαλής επιθεωρητής οφείλει να καλέσει τον εκπρόσωπο της εταιρείας σε μία καταληκτική συνεδρία, όπου θα του αναφέρει τα κάτωθι:

- Ø Ευρήματα που αφορούν Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ) και Παρατηρήσεις (Π).
- Ø Το πρόγραμμα και την προτεινόμενη ημερομηνία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης. Τυχόν τροποποιήσεις γίνονται σε αυτή τη συνεδρία ώστε να οριστεί το τελικό πρόγραμμα.
- Ø Ότι το υπό επιθεώρηση σύστημα, θα πρέπει να είναι σε λειτουργία τουλάχιστον 3 μήνες πριν την ημερομηνία της επιθεώρησης.

Επίσης ο Επικεφαλής Επιθεωρητής απαντά σε τυχόν ερωτήσεις του πελάτη.

4.3 Συγκρότηση Ομάδας Επιθεώρησης

Ο Επικεφαλής επιθεωρητής, καθορίζει τις ανάγκες της επιθεώρησης και των επιθεωρητών. Σε συνεργασία με τον Διευθυντή Πιστοποίησης, συγκροτούν εφόσον χρειάζεται την ομάδα επιθεώρησης. Οι επιθεωρητές οι οποίοι συγκροτούν αυτή την ομάδα επιλέγονται από το Έντυπο «Πίνακας Εγκεκριμένων Επιθεωρητών & Ειδικών Συμβούλων» (E-160.6), σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 4.1. Η μόνη διαφοροποίηση είναι για επιθεωρήσεις πιστοποίησης ότι η ελάχιστη απαιτούμενη εμπειρία πρέπει να είναι μεγαλύτερη των 15 ανθρωποημερών, ενώ για επιθεωρήσεις επιτήρησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν και δόκιμοι επιθεωρητές με εμπειρία μεταξύ 0 έως 15 ανθρωποημερών, αρκεί βέβαια να τηρούνται τα υπόλοιπα κριτήρια της επάρκειας βάση προτύπου και σκοπού.

Για τους ειδικούς συμβούλους, ισχύει το κριτήριο της επάρκειας και μόνο. Εφόσον χαρακτηρίζονται Σπεσιαλίστες για το πρότυπο, τον σκοπό και το πεδίο για το οποίο θα γίνει επιθεώρηση, μπορούν να χρησιμοποιηθούν εάν ο φορέας κρίνει ότι υπάρχουν τέτοιες ανάγκες.

Ειδικοί σύμβουλοι ως Σπεσιαλίστες χρησιμοποιούνται συνήθως, όταν στο υπάρχον δυναμικό των εγκεκριμένων επιθεωρητών του φορέα, δεν υπάρχει κατάλληλη επάρκεια για το πρότυπο, σκοπό και πεδίο της επιθεώρησης. Σε μια τέτοια περίπτωση ο φορέας χρησιμοποιεί επαρκείς Επικεφαλής επιθεωρητές και επιθεωρητές (αποκλείονται οι δόκιμοι) και έναν σπεσιαλίστα ανάλογα της επιθεώρησης.

Σημείωση: Σε μια επιθεώρηση, μπορεί να συμμετέχουν και διάφοροι παρατηρητές (μέλη του Ε.ΣΥ.Δ., υπό εκπαίδευση επιθεωρητές, επιθεωρητές ελέγχουν κ.λ.π.)

4.4 Προγραμματισμός Επιθεώρησης

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Επικεφαλής Επιθεωρητή, καθορίζει τον χρόνο, τις ανθρωποημέρες και το πρόγραμμα κάθε επιθεώρησης βάση της Οδηγίας 7/01 Ευρωπαϊκής Διαπίστευσης (EA – European Accreditation) για την εφαρμογή του προτύπου EN 45012 (EA Guidelines for the application of EN 45012 – EA7/01). Προκειμένου να γίνει αυτό παίρνονται υπ' όψιν τα κάτωθι:

Ø Όλοι οι παράγραφοι των σχετικών προτύπων ή συστημάτων, πρέπει να καλυφθούν (σε περίπτωση μεγάλου σε όγκο πελάτη, με πολλές περιοχές και τμήματα και περίπλοκες Διεργασίες, είναι προτιμότερο να καταρτιστεί το πρόγραμμα βάση των τμημάτων παρά βάση των παραγράφων του προτύπου. Όλα τα σχετικά τμήματα θα πρέπει να καλυφθούν βάση του προγράμματος).

Ø Σε περίπτωση που έχουμε διαφορετικές τοποθεσίες – και δεν δοθούν συγκεκριμένες οδηγίες – τότε κατ' ελάχιστο θα πρέπει να επιθεωρηθεί το 50% των τοποθεσιών. Σε περίπτωση επιθεωρήσεων επιτήρησης το ένα μισό των τοποθεσιών επιθεωρείται εναλλάξ με το άλλο μισό.

Ø Όπου υπάρχει τοποθεσία κατασκευής (π.χ. μια τεχνική εταιρεία που έχει εργοτάξιο εκτός των κεντρικών της γραφείων), τότε πρέπει να γίνει δειγματοληπτικά επιθεώρηση σε ένα μέρος αυτής ή αυτών. Σε περίπτωση ποικίλλων τοποθεσιών, είναι δύσκολο να καθοριστεί ο αριθμός, αλλά σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει μια κανονική κατανομή στις επιλογές.

Ø Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει βάρδιες, πρέπει να γίνει δειγματοληπτική επιθεώρηση σε όλες αυτές.

Ο Επικεφαλής επιθεωρητής, καταρτίζει το πρόγραμμα επιθεώρησης (αντικείμενο, διάρκεια, συνεδρίες, διαλείμματα κ.λ.π.), τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης, καθώς και την συλλογή των κατάλληλων εγγράφων (οδηγίες επιθεώρησης, έκθεση επιθεώρησης, έντυπα ευρημάτων, έντυπα Μη Συμμορφώσεων, ερωτηματολόγια κ.λ.π.)

Επίσης συμπληρώνει το Έντυπο «Πρόγραμμα Επιθεώρησης» (E-201.2), όπου το πρόγραμμα, ο σκοπός, οι ημερομηνίες και τα μέλη της ομάδας καταγράφονται. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης στέλνει αυτό το έντυπο στον πελάτη. Τυχόν τροποποιήσεις κοινοποιούνται εγκαίρως στον φορέα. Τροποποιήσεις εφόσον ο πελάτης το ζητήσει για ειδικούς λόγους, μπορούν να λάβουν χώρα, έως και την συνεδρία έναρξης της επιθεώρησης. Αντίστοιχα τροποποιείται και το Έντυπο «Πρόγραμμα Επιθεώρησης» (E-201.2)

Ο Επικεφαλής επιθεωρητής είναι επίσης υπεύθυνος για τις κατευθύνσεις στην ομάδα επιθεώρησης και την ορθή και εμπιστευτική χρήση όλων των σχετικών με την επιθεώρηση εγγράφων τα οποία θα αρχειοθετηθούν στον φορέα ή θα επιστραφούν στον πελάτη μετά το πέρας της επιθεώρησης.

Ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα της εξαίρεσης κάποιου επιθεωρητή εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι (ανταγωνισμός, τεχνογνωσία κ.λ.π.). Σε αυτή την περίπτωση ο Διευθυντής Πιστοποίησης, επιλέγει άλλον επιθεωρητή στη θέση του εξαιρεθέντα.

4.5 Έκδοση Δελτίου Έργου

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης, εκδίδει πριν από κάθε επιθεώρηση το Έντυπο «Δελτίο Έργου» (E-201.1) το οποίο και παραδίδει στον Επικεφαλής επιθεωρητή. Σε αυτό αναφέρονται τα κάτωθι:

- Ø Κωδικός του έργου
- Ø Ημερομηνία επιθεώρησης και σκοπός
- Ø Στοιχεία του πελάτη και του εκπρόσωπου του
- Ø Το πρότυπο ή σύστημα που θα επιθεωρηθεί
- Ø Την επάρκεια που απαιτείται
- Ø Τυχόν Οδηγίες επιθεώρησης
- Ø Τον Επικεφαλής επιθεωρητή και την ομάδα επιθεώρησης (αν χρειάζεται)
- Ø Τον Ειδικό Σύμβουλο (εάν χρειάζεται)

∅ Τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες και την συχνότητα των επισκέψεων (εάν αναφέρεται σε επιθεωρήσεις επιτήρησης)

4.6 Άλλα Έντυπα

Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης αναφέρεται στο πρότυπο ISO 9001:2000, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο «Διεργασιακή Προσέγγιση Έργου ISO 9001:2000» (E-201.6) για να ελεγχθεί από τον φορέα, ότι η Επιθεώρηση έλαβε χώρα με ένα Διεργασιακά προσανατολισμένο τρόπο. Το παραπάνω έντυπο συμπληρώνεται και σε κάθε Επιθεώρηση Επιτήρησης που ανανεώνει την τριετία ισχύος του πιστοποιητικού του πελάτη.

Στις περιπτώσεις που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης και οι Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, αναφέρονται στο Πρότυπο ISO 14001, συμπληρώνει αντίστοιχα το Έντυπο «Οδηγία Επιθεωρητή για ISO 14001» (E-201.7).

Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης και οι Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, αναφέρονται στο πρότυπο ΕΛΟΤ 1416, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο «Οδηγία Επιθεωρητή για ΕΛΟΤ 1416» (E-201.8).

Τα Έντυπα E-201.7 έως E-201.10, είναι ουσιαστικά λίστες ελέγχου, ούτως ώστε να αποφευχθούν παραλείψεις κατά την διενέργεια των επιθεωρήσεων.

Σημείωση: Δεν παρατίθενται τα Έντυπα E-201.6 έως E-201.8 λόγω εξαιρετικά μεγάλου όγκου.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- ∅ E-201.1, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
- ∅ E-201.2, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- ∅ E-201.3, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- ∅ E-201.4, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ
- ∅ E-201.6, ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΡΓΟΥ ISO 9001:2000
- ∅ E-201.7, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ISO 14001
- ∅ E-201.8, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ΕΛΟΤ 1416
- ∅ E-201.9, ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης μέχρι να κλείσουν οι υποθέσεις. Κατόπιν αρχειοθετούνται στους αντίστοιχους φακέλους «Έργου» των

αντίστοιχων φακέλων «Πελάτη» που τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο παρακάτω πίνακας 2, είναι παράρτημα του ISO/IEC Οδηγία 62 (Appendix of ISO / IEC Guide 62) και χρησιμοποιείται με την παράγραφο 4.4. της παρούσας οδηγίας για τον προγραμματισμό μιας επιθεώρησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

<u>Αριθμός</u> <u>Υπαλλήλων</u>	<u>Αρχική</u> <u>Επιθεώρηση</u> (<u>ανθρωποημέρες</u>)		<u>Ετήσιες</u> <u>Επιθεωρήσεις</u> <u>Επιτήρησης</u> (<u>ανθρωποημέρες</u>)		<u>Επανεπιθεωρήσεις</u> (<u>ανθρωποημέρες</u>)	
	Σύνολο	Επί τόπου minimum	Σύνολο	Επί τόπου minimum	Σύνολο	Επί τόπου minimum
<5	2	1	1	0.5	1.5	1
5-9	2.5	1.5	1	0.5	1.5	1
10-19	3	2	1	1	2	1
20-29	4	2.5	1.5	1	3	2
30-59	6	4.5	2	1	4	2.5
60-100	7	5	2	1.5	4	3
100-250	8	6	2.5	2	5	3
250-500	10	7	3	2	6	4.5
500-1000	12	9	4	3	8	5.5
1000-2000	15	12	5	4	10	6.5
2000-4000	18	14	6	5	12	8
4000-8000	21	17	7	5	14	9

Στον παραπάνω πίνακα, οι ανθρωποημέρες στην στήλη «Σύνολο» απαιτούνται ούτως ώστε, να καλυφθούν όλες οι απαιτούμενες δραστηριότητες για πιστοποίησης έναντι του προτύπου ISO 9001. Οι ανθρωποημέρες για τον έλεγχο εγγράφων, την κατάρτιση της

ομάδας επιθεώρησης, τον προγραμματισμό, την επί τόπου επιθεώρηση και την συμπλήρωση εκθέσεων επιθεώρησης συμπεριλαμβάνονται. Δεν συμπεριλαμβάνονται ο χρόνος μεταφοράς των επιθεωρητών, καθώς και οι ανθρωποημέρες πιθανής Προεπιθεώρησης ή Ειδικής Επίσκεψης οι οποίες καθορίζονται από τον φορέα ανά περίπτωση.

Στη περίπτωση των προτύπων ISO 14001, ΕΛΟΤ 1416 παρέχεται αντίστοιχος πίνακας από τον Ε.ΣΥ.Δ..

Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθεωρείται για περισσότερα του ενός προτύπου, τότε έκαστο από αυτά αντιμετωπίζεται ξέχωρα.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑΣ

E-201.1/1, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ:	ΤΗΛ:	
ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ:		
ΕΔΡΑ:	ΥΠΟΚ/ΜΑ:	ΑΤΟΜΑ:
ΠΡΟΤΥΠΟ / ΣΥΣΤΗΜΑ:		
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ:		

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	
ΣΚΟΠΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (ΕΙΔΟΣ)	
ΠΕΔΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΕΑΣ)	
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ	
ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ	
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ	
ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	
ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΘΡΩΠΟΗΜΕΡΩΝ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΤΗΣΙΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ	
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ	
ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ / ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ:
Ο Διαχειριστής _____ (υπογραφή) Ημ/νία: __/__/__

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης.....(υπογραφή)

Ημερομηνία: .../.../.....

E-201.2/1, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:.....

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ:.....

<u>Επιθεωρητής:</u>		<u>Επιθεωρητής:</u>		<u>Επιθεωρητής:</u>	
Ώρα	Τμήμα _____ / <u>Διεργασία</u>	Ώρα	Τμήμα _____ / <u>Διεργασία</u>	Ώρα	Τμήμα _____ / <u>Διεργασία</u>

ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ:.....(υπογραφή)

E-201.3/1, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΦΟΡΕΑ		Σελίδα 1 από 6
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘ.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΕΛΑΤΗ		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
ΠΟΛΗ	ΧΩΡΑ	
<input type="text"/>		
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (εμπλεκόμενοι με το Σύστημα Ποιότητας)		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
ΆΛΛΕΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ	
<input type="text"/>		
ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ – ΠΕΔΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ Νο.....		
<p>Η κάτωθι υπογραφή του εκπρόσωπου του πελάτη, δηλώνει αποδοχή εκ μέρους του ότι αναγνωρίζει και συμφωνεί με όλα τα ευρήματα της επιθεώρησης. Το περιεχόμενο αυτής της έκθεσης είναι εμπιστευτικό. Για κάθε πρόσβαση στις πληροφορίες του πέρα από το προσωπικό του φορέα, απαιτείται η έγγραφη άδεια του πελάτη (εξαιρούνται οι επιθεωρητές του Ε.ΣΥ.Δ.). Η ύπαρξη ή μη, Μη Συμμορφώσεων και Παρατηρήσεων, οι οποίες εμπεριέχονται σε αυτή τη έκθεση, είναι αποτέλεσμα δειγματοληπτικού ελέγχου και ως εκ τούτου δεν μπορεί να υποτεθεί αντίστοιχα ότι δεν υπάρχουν ή ότι δεν υπάρχουν και άλλες.</p>		

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ Η ΟΠΟΙΑ ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ
ΣΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ

ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ

ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

ΑΡΙΘΜΟΣ

ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ

ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠ.:

ΟΔΗΓΙΕΣ:

ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:		<u>ΕΥΡΗΜΑΤΑ</u>	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:		ΜΣ:	
ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:		Π:	
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ:		ΣΥΝΟΛΟ:	
ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑ	ΑΝΘΡΩΠΟΗΜΕΡΕΣ	ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
Επικεφαλής Επιθεωρητής:			
Επιθεωρητής #1:			
Επιθεωρητής #2:			
Επιθεωρητής #3:			
Ειδικός Σύμβουλος #1:			
Μεταφραστής			
Σύνολο Ανθρωποημερών:			

ΣΥΝΟΨΗ ΕΚΘΕΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

ΠΡΟΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ		ΕΙΔΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		ΠΛΑΝΟ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	
ΕΠΑΝΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ		ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ		ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΣΚΟΠΟΥ	

ΕΠΑΚΟΛΟΥΘΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ (συμπληρώστε με Χ τα πρέποντα πεδία) :

1. ΚΑΜΙΑ.	
2. Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΑΡΣΗΣ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΘΑ ΛΑΒΕΙ ΧΩΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ.	
3. ΟΠΩΣ ΣΤΟ Νο (2), ΑΛΛΑ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΛΑΝΟΥ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΣΤΟΝ ΦΟΡΕΑ. (εντός 20 εργάσιμων ημερών)	
4. ΟΠΩΣ ΣΤΟ Νο (3), ΑΛΛΑ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΙ Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΝΟΥ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ.	

Μήνας και Έτος επόμενης επιθεώρησης:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

Παρ.	ΕΙΔΟΣ		Παρ.	ΕΙΔΟΣ		Παρ.	ΕΙΔΟΣ	
	ΜΣ	Π		ΜΣ	Π		ΜΣ	Π
<u>9001:2000</u>			<u>14001</u>			<u>1416</u>		
4.1			4.1			4.1		
						4.1.1		
4.2			4.2			4.2		
5.1			4.3			4.2.1		
5.2			4.3.1			4.2.2		
5.3			4.3.2			4.2.3		
5.4			4.3.3			4.3		
5.5			4.3.4			4.4		
5.6			4.4			4.4.1		
6.1			4.4.1			4.4.2		
6.2			4.4.2			4.4.3		
6.3			4.4.3			4.4.4		
6.4			4.4.4			4.4.5		
7.1			4.4.5			4.4.6		
7.2			4.4.6			4.4.7		
7.3			4.4.7			4.4.8		
7.4			4.5			4.4.9		
7.5			4.5.1			4.5		
7.6			4.5.2			4.5.1		
8.1			4.5.3			4.5.2		
8.2			4.5.4			4.5.3		
8.3			4.6			4.5.4		
8.4						4.6 .1		
8.5						4.6.2		
Λογότυπα			Λογότυπα			Λογότυπα		
Σύνολο			Σύνολο			Σύνολο		

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

<u>Εύρημα</u> No	<u>Παράγραφος</u>	<u>Πρότυπο</u>	<u>Περιγραφή</u> <u>Ευρήματος</u>	<u>ΜΣ/Π</u>

ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ

ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΣΥΝΟΨΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

E-201.4/1, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:	ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΦΟΡΕΑ
------------------------------	-------------------

Τοποθεσία: Πρότυπο ή Σύστημα:	Ημερομηνία Επιθεώρησης:
----------------------------------	-------------------------

<u>Περιγραφή Μη Συμμόρφωσης</u>

Επικεφαλής Επιθεωρητής:	<u>Υπογραφή Επικεφαλής Επιθεωρητή:</u>
-------------------------	--

Ο πελάτη οφείλει να συμπληρώσει Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών και τα πεδία του παρόντος εντύπου και να τα αποστείλει μαζί με τεκμηριωμένες αποδείξεις (εάν απαιτείται) στον φορέα εντός 20 εργάσιμων ημερών.	Ημερομηνία Λήξης:
--	-------------------

ΜΣ Νο:	Απία:
--------	-------

<u>Διορθωτική Ενέργεια:</u>	Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης:

<u>Εκπρόσωπος Πελάτη:</u>	<u>Υπογραφή Εκπροσώπου</u> <u>Πελάτη:</u>	<u>Ημερομηνία:</u>
---------------------------	--	--------------------

<u>Επαλήθευση Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών από τον φορέα και αποδοχή:</u> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
--

<u>Επικεφαλής</u> <u>Επιθεωρητής:</u>	<u>Υπογραφή</u> <u>Επικεφαλής</u> <u>Επιθεωρητή:</u>	<u>Ημερομηνία</u> <u>Επαλήθευσης:</u>
--	---	--

1. ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΑ ΜΗΤΡΩΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
2. ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΤΗΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΤΑ ΜΗΤΡΩΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
3. ΑΝΑΚΛΗΣΗ – ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

(διαγράψτε αντίστοιχα)

Επωνυμία Πελάτη:		Αριθμός Επιθεώρησης:	
Κύρια Διεύθυνση:			
Πολλαπλή τοποθεσία	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εάν ναι πόσα Πιστοποιητικά θα εκδοθούν
<u>Διευθύνσεις Πολλαπλών Τοποθεσιών</u>			
1.		2.	
Εκπρόσωπος Πελάτη:		Πρότυπο ή Σύστημα:	
ΣΚΟΠΟΣ:			
Αριθμός Επιθεωρήσεων Επιπήρησης (συμπληρώστε με Χ τα πρέποντα πεδία):			
3 μήνες από την Πιστοποίηση και μετά κάθε 4 μήνες	5 μήνες από την Πιστοποίηση και μετά κάθε 6 μήνες	5 μήνες από την Πιστοποίηση και μετά κάθε 6 μήνες	
Ετήσιος αριθμός επιθεωρήσεων επιπήρησης	Μήνας και Έτος επόμενης επιπήρησης	Προτεινόμενος Επικεφαλής Επιθεωρητής επόμενης επιθεώρησης	
ΕΝΣΤΑΣΗ ΠΕΛΑΤΗ: (συμπληρώνεται σε περίπτωση που υπάρχει)			
ΣΧΟΛΙΑ ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ:			
Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....(υπογραφή)			
Ημερομηνία:.../.../.....			

Παρακαλώ συμπληρώστε με X τα κατάλληλα πεδία, προκειμένου να επικυρωθεί ότι έγιναν τα πρέποντα

Επάρκεια Επιθεωρητών		Σημειώσεις επιθεωρητών		Ο Διευθυντής Πιστοποίησης (υπογραφή)
Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών επισυναπτόμενο		Τεκμηρίωση Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών		
Ανθρωποημέρες όπως αναφέρονται στο Δελτίο Έργου		Χρήση Ειδικού Συμβούλου		
Οδηγίες Επιθεωρητή, όπως αναφέρονται στο Δελτίο Έργου		Εκθέσεις καθαρογραμμένες		
Οδηγίες Επιθεωρητή, δόθηκαν σε όλα τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης		Υπάρχει αλλαγή σκοπού σε σχέση με την Ανασκόπηση Σύμβασης		
ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:				
<p style="text-align: center;">Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:.....(υπογραφή)</p> <p>Ημερομηνία: .../.../.....</p>				

Ε-201.9/1, ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

Παράγραφος Προτύπου/	Σημειώσεις	Ευρήματα		
ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ:..... ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:..... ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:.....		ΟΚ	ΜΣ	Π

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

«ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (Ο-202)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
Ο-202/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της οδηγίας είναι να καθορίσει τον τρόπο διεξαγωγής των επιθεωρήσεων.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø Δ-270, ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Ο-201, ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ο-203, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-190.3, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
- Ø Ε-201.1, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
- Ø Ε-201.2, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.3, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.4, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ
- Ø Ε-201.6, ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΡΓΟΥ ISO 9001:2000
- Ø Ε-201.7, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ISO 14001
- Ø Ε-201.8, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ΕΛΟΤ 1416
- Ø Ε-201.9, ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ
- Ø ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ & ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Επιθεωρήσεις Ελέγχου Εγγράφων

Στην επιθεώρηση ελέγχου εγγράφων, ο πελάτης στέλνει ένα ελεγχόμενο αντίγραφο της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας του (Εγχειρίδιο Ποιότητας, εγχειρίδιο διεργασιών κ.λ.π.) στον φορέα.

Ο ορισθείς από τον φορέα Επικεφαλής Επιθεωρητής της Επιθεώρησης Πιστοποίησης, είναι αυτός που πραγματοποιεί τον Έλεγχο των Εγγράφων. Ο Επιθεωρητής καταγράφει τα Ευρήματά του στο Έντυπο «Εκθεση Επιθεώρησης» (Ε-201.3) το οποίο και αποστέλλει στον πελάτη.

Στο παραπάνω Έντυπο ο Επιθεωρητής συνάπτει και το προτεινόμενο πρόγραμμα της Επιθεώρησης Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που ανευρεθούν ΜΣ (Μη Συμμορφώσεις) ή Π (Παρατηρήσεις), ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ενημερώνει τον πελάτη και τηλεφωνικώς, ούτως ώστε αυτός να έχει φροντίσει να κλείσει τυχόν ΜΣ ή Π μέχρι την ημερομηνία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης. Κατά την διάρκεια αυτής της επικοινωνίας, συμφωνούνται και τυχόν αλλαγές στο προτεινόμενο πρόγραμμα της Επιθεώρησης Πιστοποίησης.

Οι εκθέσεις και τα χρησιμοποιούμενα έγγραφα είναι τα ίδια με την Επιθεώρηση Πιστοποίησης.

4.2 Προεπιθεωρήσεις

Η Προεπιθεώρηση είναι μια μη υποχρεωτική για τον πελάτη, παροχή υπηρεσίας. Ο σκοπός και η φύση της είναι ως ακολούθως:

- Ø Προεπιθεώρηση λαμβάνει χώρα μετά τον Έλεγχο Εγγράφων και διαρκεί μία ανθρωποημέρα.
- Ø Ουσιαστικά πρόκειται για ένα περιορισμένο έλεγχο της ορθής λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας του πελάτη, ώστε να διαπιστωθεί το κατά πόσο ο πελάτης είναι έτοιμος για να περάσει από επιθεώρηση πιστοποίησης.
- Ø Κύριο μέλημα της, είναι να εντοπίσει κύρια προβλήματα του Συστήματος σε σχέση με την επιθεώρηση.
- Ø Επίσης βοηθάει τον πελάτη, να κατανοήσει καλύτερα την όλη Διαδικασία και μορφή της επί τόπου επιθεώρησης (π.χ. τύπος και είδος ερωτήσεων, είδος αρχείων που θα πρέπει να είναι συμπληρωμένα κ.λ.π.

Η Προεπιθεώρηση, πρέπει να αρχίσει με μία συνεδρία έναρξης, στην οποία πρέπει να παρίσταται κατ' ελάχιστο ο εκπρόσωπος της Διοίκησης ή ο Υπεύθυνος Ποιότητας όπου ο Επιθεωρητής:

- Ø Παρουσιάζεται και συστήνεται.
- Ø Εξηγεί τον σκοπό της επίσκεψης.
- Ø Συμφωνεί με την Διοίκηση της επιχείρησης σχετικά με το πρόγραμμα της Προεπιθεώρησης.
- Ø Εξηγεί την μέθοδο με την οποία θα γίνει η Έκθεση της Προεπιθεώρησης.

Αφού ολοκληρωθεί η Προεπιθεώρηση, ο Επιθεωρητής, καταγράφει τα ευρήματά του στο Έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3) και συμπληρώνει ή τροποποιεί το πρόγραμμα της Επιθεώρησης Πιστοποίησης.

Ο Επιθεωρητής, κατόπιν συγκαλεί την Συνεδρία Λήξης, στην οποία πρέπει να παρίσταται κατ' ελάχιστο ο εκπρόσωπος της Διοίκησης ή ο Υπεύθυνος Ποιότητας. Σε αυτή τη συνεδρία ο Επιθεωρητής αναπτύσσει τα ευρήματά του τα της Προεπιθεώρησης, όπως και τα ευρήματα του ελέγχου εγγράφων.

Οι εκθέσεις και τα χρησιμοποιούμενα έγγραφα είναι τα ίδια με την Επιθεώρηση Πιστοποίησης.

Σημείωση: Η Προεπιθεώρηση, δεν είναι επίσημη επιθεώρηση, ως εκ τούτου ο πελάτης πρέπει να δώσει «αξία» στην εκπόνηση της.

4.3 Επιθεωρήσεις Πιστοποίησης

Η Επιθεώρηση Πιστοποίησης, είναι η επίσημη Διαδικασία, προκειμένου να προταθεί ή όχι ένα πελάτης για εγγραφή στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών του φορέα.

Η Επιθεώρηση Πιστοποίησης, πρέπει να αρχίσει με μία συνεδρία έναρξης, στην οποία πρέπει να παρίσταται κατ' ελάχιστο ο εκπρόσωπος της Διοίκησης ή ο Υπεύθυνος Ποιότητας (καλό είναι να συμμετέχουν και διευθυντές ή υπεύθυνοι τμημάτων, τα οποία θα επιθεωρηθούν), όπου ο Επιθεωρητής:

- Ø Παρουσιάζεται και συστήνεται, ευχαριστώντας τον πελάτη για την επιλογή του φορέα.
- Ø Παρουσιάζει και συστήνει τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας επιθεώρησης (εάν υπάρχουν).
- Ø Ενημερώνει και δηλώνει στον πελάτη της αρχή της εμπιστευτικότητας και της δειγματοληπτικής τεχνικής (βλ. σελ 1. Έκθεσης Επιθεώρησης) όσον αφορά την μέθοδο της Επιθεώρησης.
- Ø Επιβεβαιώνει τον σκοπό, το πρότυπο και το σχήμα του Συστήματος Ποιότητας το οποίο θα επιθεωρηθεί. Επειδή τα παραπάνω στοιχεία θα αναγραφούν και στο Πιστοποιητικό που θα εκδοθεί, οποιοσδήποτε αλλαγές, θα πρέπει να συμφωνηθούν σε αυτό το σημείο.
- Ø Παρουσιάζει σε γενικές γραμμές την Διαδικασία της επιθεώρησης
- Ø Περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο θα αναφερθούν τα ευρήματα της επιθεώρησης.

Ø Παρουσιάζει το πρόγραμμα επιθεώρησης, στο οποίο συμφωνούν και οι εκπρόσωποι του πελάτη, και καθορίζει τις ανάγκες των συνοδευτικών προσώπων των επιθεωρητών.

Ø Περιγράφει την Συνεδρία Λήξης.

Ø Καταγράφει το όνομά του, καθώς και τα ονόματα των επιθεωρητών της ομάδας επιθεώρησης, όπως και τα ονόματα των συμμετεχόντων στην συνεδρία έναρξης στο Έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3).

Ø Απαντά σε κάθε ερώτηση των εκπροσώπων του πελάτη

Η Επιθεώρηση Πιστοποίησης, ακολουθεί το συμφωνημένο πρόγραμμα, εκτός εκτάκτων περιπτώσεων (π.χ. ξαφνική αδιαθεσία προσωπικού, επιθεωρητών). Επίσης τροποποίηση του προγράμματος μπορεί να προκύψει και εκ μέρους του Επιθεωρητή, σε περίπτωση που τα ευρήματα επιβάλλουν κάτι τέτοιο.

Όλα τα τμήματα, περιοχές, τοποθεσίες, Διεργασίες οι οποίες αναφέρονται στο πρόγραμμα, πρέπει να επιθεωρηθούν, και όλες οι παράγραφοι έκαστου επιθεωρούμενου προτύπου που καλύπτουν τις προδιαγραφές του πρέπει να καλυφθούν.

Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης αναφέρεται στο πρότυπο ISO 9001:2000, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο «Διεργασιακή Προσέγγιση Έργου ISO 9001:2000» (E-201.6) για να ελεγχθεί από τον φορέα, ότι η Επιθεώρηση έλαβε χώρα με ένα Διεργασιακά προσανατολισμένο τρόπο. Στις περιπτώσεις που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης αναφέρεται στο Πρότυπο ISO 14001, συμπληρώνει αντίστοιχα το Έντυπο «Οδηγία Επιθεωρητή για ISO 14001» (E-201.7). Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης αναφέρεται στο πρότυπο ΕΛΟΤ 1416, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο «Οδηγία Επιθεωρητή για ΕΛΟΤ 1416» (E-201.8).

Τα Έντυπα E-201.6 έως E-201.8, είναι ουσιαστικά λίστες ελέγχου, ούτως ώστε να αποφευχθούν παραλείψεις κατά την διενέργεια των επιθεωρήσεων.

Σημείωση: Ο Επιθεωρητής, κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης Πιστοποίησης, πρέπει να βεβαιώσει ότι ο πελάτης, είναι ενήμερος για τις νομοθετικές, κανονιστικές απαιτήσεις σχετικά με τον σχεδιασμό και κατασκευή ή παραγωγή του παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας. Επίσης πρέπει να βεβαιώσει, ότι το Σύστημα Ποιότητας του πελάτη, τεκμηριώνει την κατοχή και γνώση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων,

καθώς και την όποια αναθεώρησή τους, η οποία κοινοποιείται καταλλήλως στο εμπλεκόμενο προσωπικό.

Σε περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει (π.χ. ο πελάτης δεν έχει αντίγραφα των σχετικών νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων) ο Επιθεωρητής πρέπει να χαρακτηρίσει το εύρημα ως ΜΣ (Μη Συμμόρφωση).

Επιπροσθέτως, ο Επιθεωρητής πρέπει να ελέγξει εάν οι Ανασκοπήσεις της Διοίκησης και οι Εκθέσεις Εσωτερικών Επιθεωρήσεων του πελάτη, πιστοποιούν ότι το Σύστημα Ποιότητας είναι αποτελεσματικό και κατάλληλο ούτως ώστε να πληρώνει τις προδιαγραφές που θέτει ο πελάτης και οι ανάγκες των δικών του πελατών. Ο Επιθεωρητής πρέπει να κάνει μια σχετική αναφορά στο Έντυπο «Σημειώσεις Επιθεωρητή» (E-201.9) διότι σε αυτό καταγράφει λεπτομερώς όλη την επιθεώρηση. Στο ίδιο Έντυπο, πρέπει επίσης να φαίνεται ότι ο Επιθεωρητής έχει πάρει συνέντευξη από τα εμπλεκόμενα σε αυτό στελέχη.

Ο Επιθεωρητής, πρέπει να βεβαιώσει ότι τυχόν ΜΣ (Μη Συμμορφώσεις) και Π (Παρατηρήσεις) οι οποίες καταγράφηκαν κατά την Επιθεώρηση Ελέγχου Εγγράφων, έχουν κλείσει ικανοποιητικά, καθώς και να κάνει την σχετική αναφορά στο Έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3).

Για επιθεωρήσεις, διάρκειας μεγαλύτερης της μία ανθρωπομέρας στο τέλος κάθε μέρας γίνεται μια μικρή συνεδρία λήξης μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και των συνοδευτικών προσώπων του πελάτη, στην οποία συνοψίζονται τα ευρήματα της ημέρας, ούτως ώστε να αποφευχθούν διαφωνίες στην τελική καταληκτική συνεδρία.

Η Αναφορά ΜΣ ή Π, αποφασίζεται από τον επικεφαλής επιθεωρητή, ο οποίος και καθορίζει την τελική πρόταση εγγραφής ή μη του πελάτη, στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών του φορέα.

Στην καταληκτική συνεδρία, πρέπει να συμμετάσχουν κατ'ελάχιστο ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, η ομάδα επιθεώρησης και ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης ή ο Υπεύθυνος Ποιότητας του πελάτη (καλό είναι να παρευρίσκονται και οι εμπλεκόμενοι διευθυντές ή υπεύθυνοι τμημάτων). Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής καλύπτει τα ακόλουθα:

- Ø Ευχαριστίες στον πελάτη, για την φιλοξενία και συνεργασία του.
- Ø Δήλωση για ακόμα μια φορά της εμπιστευτικότητας και της δειγματοληπτικής τεχνικής της επιθεώρησης.
- Ø Τυχόν ΜΣ ή Π οι οποίες ανευρέθησαν κατά την διάρκεια της επιθεώρησης.

Για κάθε Μη Συμμόρφωση (ΜΣ) ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, ζητάει από τον Εκπρόσωπο της Διοίκησης ή τον Υπεύθυνο Ποιότητας του πελάτη, να υπογράψει το σχετικό Έντυπο «Μη Συμμορφώσεις» (E-201.5), το οποίο δηλώνει την αποδοχή εκ μέρους του πελάτη. Οι ημερομηνίες λήξης και η παράδοση των σχετικών Διορθωτικών Ενεργειών, μπορούν να οριστούν εάν κάτι τέτοιο επιθυμείται από πλευράς του πελάτη. Ειδάλλως ο πελάτης, προτείνει διορθωτικές ενέργειες εντός 20 εργάσιμων ημερών μετά την επιθεώρηση. Το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών του πελάτη αποστέλλεται στον φορέα για αποδοχή ή μη.

Εάν ο Επιθεωρούμενος δεν δεχτεί το εύρημα της Μη Συμμόρφωσης, τότε καθοδηγείται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή, ούτως ώστε να καταγράψει την ένσταση, προκειμένου αυτή να εξεταστεί από την Τμήμα Πιστοποίησης του φορέα.

∅ Δηλώνει την πρόταση εγγραφής ή μη στα μητρώα πιστοποιημένων πελατών στον πελάτη.

∅ Προτείνει ενέργειες σχετικά με τις Διορθωτικές Ενέργειες (εάν και εφόσον απαιτούνται).

∅ Σε περίπτωση θετικής εισήγησης, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής επεξηγεί στον πελάτη, τον ρόλο των επιθεωρήσεων επιπλήρησης, καθώς και το ετήσιο πρόγραμμά τους. Επίσης προτείνει το πρόγραμμα της επόμενης επιθεώρησης επιπλήρησης στον πελάτη.

∅ Απαντά σε όλες τις ερωτήσεις του πελάτη

4.4 Επιθεωρήσεις Επιπλήρησης

Επιθεωρήσεις Επιπλήρησης, διεξάγονται, ούτως ώστε να επιβεβαιωθεί ότι ο πιστοποιημένος πελάτης τηρεί το Σύστημα Ποιότητας για το οποίο πιστοποιήθηκε. Κάθε Επιθεώρηση Επιπλήρησης, ξεκινά με την αρχική συνεδρία, όμοια με την αρχική συνεδρία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που ο πελάτης υπόκειται σε μία επιθεώρηση επιπλήρησης τον χρόνο, τότε πρέπει να καλυφθεί όλο το Σύστημα Ποιότητας ή όλα τα τμήματα του πελάτη στις επόμενες 2 - μετά την Επιθεώρηση Πιστοποίησης – Επιθεωρήσεις Επιπλήρησης της 3ετούς ισχύος του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει δύο διαφορετικές τοποθεσίες, τότε κάθε χρόνο επιθεωρείται έκαστη από αυτές. Σε κάθε περίπτωση περισσοτέρων των δύο τοποθεσιών επιπληρούνται κάθε χρόνο οι μισές από αυτές.

Σε περίπτωση που η διάρκεια της Επιθεώρησης Επιπήρησης, είναι μικρότερη ή ίδια με την διάρκεια της Επιθεώρησης Πιστοποίησης και ο πελάτης υπόκεινται σε δύο οι περισσότερες Επιθεωρήσεις Επιπήρησης ετησίως, τότε καλύπτεται όλο το σύνολο του Συστήματος Ποιότητας ή όλα τα τμήματα / περιοχές του πελάτη εντός του συνόλου των επιθεωρήσεων επιπήρησης της 3ετούς ισχύος του πιστοποιητικού.

Σε κάθε περίπτωση όμως μια Επιθεώρηση Επιπήρησης πρέπει να καλύπτει τα κάτωθι:

- Ø Εσωτερικές Επιθεωρήσεις, αποτελέσματα και ενέργειες.
- Ø Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας (Ανασκόπηση από την Διοίκηση, αποτελέσματα και ενέργειες).
- Ø Διορθωτικές Ενέργειες & Μη Συμμορφώσεις.
- Ø Συνεχής Βελτίωση (Προληπτικές Ενέργειες, πρόοδος συστήματος).
- Ø Διορθωτικές ενέργειες Μη Συμμορφώσεων ή Παρατηρήσεων, που ανευρέθησαν σε προηγούμενες επιθεωρήσεις του φορέα.
- Ø Τυχόν αναθεωρήσεις του συστήματος μετά την τελευταία επιθεώρηση από τον φορέα.
- Ø Έλεγχος Εγγράφων.
- Ø Παράπονα πελατών και αντίδραση οργανισμού.
- Ø Συνεντεύξεις με τους εμπλεκόμενους υπεύθυνους.
- Ø Χρησιμοποίηση του λογότυπου πιστοποίησης του φορέα. (βάση των κανονισμών λογοτύπου του φορέα). Οποιαδήποτε μη εναρμόνιση της χρήσης του λογότυπο πιστοποίησης του φορέα συνιστά Μη Συμμόρφωση την οποία ο πελάτης πρέπει να άρει άμεσα.

Σε κάθε περίπτωση, όλες οι παράγραφοι του προτύπου βάση του οποίου πιστοποιήθηκε ο πελάτης, πρέπει να καλυφθούν εντός της διάρκειας των 3 ετών που έχει ισχύ το πιστοποιητικό.

Οι Επιθεωρήσεις Επιπήρησης κλείνουν με την καταληκτική συνεδρία, ακριβώς με τον ίδιο τρόπο που αυτή λαμβάνει χώρα κατά την Επιθεώρηση Πιστοποίησης.

Οι εκθέσεις και τα χρησιμοποιούμενα έγγραφα είναι τα ίδια με την Επιθεώρηση Πιστοποίησης.

Στις περιπτώσεις που η Επιθεώρηση Επιτήρησης αναφέρεται στο Πρότυπο ISO 14001, συμπληρώνει αντίστοιχα το Έντυπο «Οδηγία Επιθεωρητή για ISO 14001» (E-201.7). Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Πιστοποίησης αναφέρεται στο πρότυπο ΕΛΟΤ 1416, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο «Οδηγία Επιθεωρητή για ΕΛΟΤ 1416» (E-201.8).

Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Επιτήρησης συμπίπτει με την ανανέωση της τριετίας του πιστοποιητικού και αναφέρεται στο πρότυπο ISO 9001:2000, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο «Διεργασιακή Προσέγγιση Έργου ISO 9001:2000» (E-201.6). Το παραπάνω Έντυπα δεν συμπληρώνεται στις ενδιάμεσες Επιθεωρήσεις Επιτήρησης.

4.5 Επανεπιθεωρήσεις - Ειδικές Επιθεωρήσεις

Επανεπιθεωρήσεις, λαμβάνουν χώρα μετά από αποτυχημένη Επιθεώρηση Πιστοποίησης, προκειμένου να επιθεωρηθεί ξανά ο πελάτης και να πιστοποιηθεί.

Ειδικές Επιθεωρήσεις, λαμβάνουν χώρα μετά την επιτυχή Επιθεώρηση Πιστοποίησης, προκειμένου να επιθεωρηθεί μια σοβαρή κατάσταση που προέκυψε ως εύρημα κάποιας Επιθεώρησης Επιτήρησης (π.χ. Αυξημένα παράπονα πελατών, Κύρια Μη Συμμόρφωση, μη αποτελεσματικές διορθωτικές ενέργειες σε σχέση με προηγούμενες Μη Συμμορφώσεις, ανεύρεση πολλών Μη Συμμορφώσεων κατά την διάρκεια της προηγούμενης επιθεώρησης κ.λ.π.). Οι Επανεπιθεωρήσεις και οι Ειδικές επιθεωρήσεις λαμβάνουν χώρα όχι σε διάστημα μεγαλύτερο των 30 εργάσιμων ημερών, από την τελευταία επιθεώρηση τα ευρήματα της οποίας οδήγησαν τον φορέα στη απόφαση διεξαγωγής Επανεπιθεώρησης ή Ειδικής Επιθεώρησης.

Η Επανεπιθεώρηση και η Ειδική επιθεώρηση ξεκινούν με την αρχική συνεδρία, ούτως ώστε να εξηγηθεί στον πελάτη, ο λόγος και ο σκοπός αυτής.

Ακολουθεί έλεγχος, προκειμένου να ευρεθεί η αιτία του όλου προβλήματος, καθώς και η έκτασή του και ακολούθως να αξιολογηθεί η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών οι οποίες έλαβαν χώρα.

Η Επανεπιθεώρηση και η Ειδική επιθεώρηση καταλήγουν με την καταληκτική συνεδρία, με τον ίδιο τρόπο που λαμβάνει χώρα η καταληκτική συνεδρία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης.

Οι Εκθέσεις Επανεπιθεωρήσεων και Ειδικών Επισκέψεων, ανασκοπούνται από το Τμήμα Πιστοποίησης και το Συμβούλιο Ανεξάρτητης Πιστοποίησης, ούτως ώστε να καθοριστεί εάν η επίσκεψη έκλεισε το πρόβλημα ή όχι, και αν χρειάζονται ακολούθως περαιτέρω ενέργειες.

Οι εκθέσεις και τα χρησιμοποιούμενα έγγραφα είναι τα ίδια με την Επιθεώρηση Πιστοποίησης.

Το κόστος, το επίπεδο ελέγχου και η ημερομηνία της Επανεπιθεώρησης ή της Ειδικής Επιθεώρησης καθορίζεται από τον φορέα.

4.6 Ακύρωση – Αναστολή Επιθεωρήσεων

Οι κάθε είδους προγραμματισμένες επιθεωρήσεις, ακυρώνονται ή σταματούν εάν πριν ή κατά την διάρκειά τους ο κάθε Επιθεωρητής (ενημερώνει άμεσα τον Επικεφαλής Επιθεωρητή) διαπιστώσει:

- Ø Κίνδυνο για την υγεία και την σωματική ακεραιότητά του.
- Ø Προσπάθεια δωροδοκίας από μέρους του πελάτη.
- Ø Ότι ο πελάτης ή οι αντιπρόσωποι του γίνουν επιθετικοί ή μη συνεργάσιμοι.
- Ø Ότι η επιθεώρηση θα καταλήξει σε έναν υπερβολικό αριθμό Μη Συμμορφώσεων, διότι ο πελάτης χρειάζεται άμεση συμβουλευτική υποστήριξη.

Μπορεί να υπάρχουν και άλλοι καλοί λόγοι, βάση των οποίων ο Επικεφαλής Επιθεωρητής να ακυρώσει ή σταματήσει μια επιθεώρηση πριν ή κατά την διεξαγωγή της. Σε κάθε περίπτωση, οφείλει να καταγράψει τον λόγο στην σύνοψη της Έκθεσης Επιθεώρησης.

Σε κάθε περίπτωση, ο Επιθεωρητής οφείλει να καταβάλει προσπάθειες μη ακύρωσης ή σταματήματος της επιθεώρησης. Σε κάθε περίπτωση προ της ακυρώσεως ή σταματήματος μιας επιθεώρησης για να μην υπάρχει καμία αμφιβολία, ο Επιθεωρητής πρέπει να επικοινωνήσει με τον Διευθυντή Πιστοποίησης για τις οριστικές διευκρινήσεις.

4.7 Έκθεση Επιθεώρησης

4.7.1 Εισαγωγή

Τα ευρήματα της κάθε επιθεώρησης, καταγράφονται στο Έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3), τα οποία υποστηρίζονται από τα ευρήματα – που αποτελούν αποδείξεις – που καταγράφηκαν στο Έντυπο «Σημειώσεις Επιθεωρητή» (E-201.9). Στον πελάτη αφήνεται μετά το περάς της κάθε επιθεώρησης, ένα αντίγραφο της Έκθεσης

Επιθεώρησης, αλλά όχι των Σημειώσεων Επιθεωρητών. Και τα δύο προαναφερόμενα έντυπα, πρέπει να είναι καθαρά, καλογραμμένα και σε άψογη κατάσταση.

4.7.2 Γενικά

Όλων των ειδών οι Επιθεωρήσεις, χρειάζονται την συμπλήρωση των αντίστοιχων εκθέσεων τους, καθώς και την καταγραφή των αντίστοιχων ευρημάτων τους. Οι Εκθέσεις Επιθεωρήσεων και οι Σημειώσεις Επιθεωρητών συμπληρώνονται, χειρόγραφα, (οι εκθέσεις μπορούν να συμπληρωθούν και ηλεκτρονικά) με μαύρο ή μπλε μελάνι. Οι Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ), και οι Παρατηρήσεις (Π), αναφέρονται σε Πρότυπα, Συστήματα, Έγγραφα και Διεργασίες του πελάτη και κάθε προδιαγεγραμμένη απαίτηση. Υπάρχει μια γενική φόρμα του Εντύπου «Έκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3), η οποία χρησιμοποιείται για κάθε είδους επιθεώρηση, συμπληρούμενη ανάλογα.

Οι Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ), καταγράφονται στο Έντυπο «Μη Συμμορφώσεις» (E-201.4) (ένα έντυπο για κάθε ΜΣ). Το συγκεκριμένο έντυπο δεν είναι μέρος της επίσημης έκθεσης επιθεώρησης αλλά επισυνάπτεται σε αυτήν ως παράρτημα.

Το αντικείμενο, της Έκθεσης Επιθεώρησης είναι να καταγράψει τον «τόνο» της επιθεώρησης και τον σκοπό της. Αποτελεί τεκμήριο του ότι η επιθεώρηση εκτελέστηκε, σύμφωνα με τις Διαδικασίες του φορέα, καθώς και ότι όλα τα στοιχεία και δραστηριότητες του Συστήματος Ποιότητας του Πελάτη, επιθεωρήθηκαν. Αντίγραφό της αφήνεται πάντα στον πελάτη μετά το πέρας κάθε επιθεώρησης. Ο Επιθεωρητής κατά την διάρκεια της επιθεώρησης καταγράφει τα ευρήματά του στο Έντυπο «Σημειώσεις Επιθεωρητή» (E-201.9), το οποίο χρησιμοποιείται ως τεκμήριο για τις συνεντεύξεις των εμπλεκομένων, για τις Διεργασίες και τις αντιστοιχίες τους με τις παραγράφους του Προτύπου ή του Συστήματος που επιθεωρήθηκαν. Βάση αυτού του εντύπου, συμπληρώνει την Έκθεση Επιθεώρησης. Δεν αφήνεται αντίγραφο στον πελάτη του Εντύπου «Σημειώσεις Επιθεωρητή» (E-201.9).

Σε περίπτωση Μη Συμμόρφωσης (ΜΣ) ή Παρατήρησης (Π) η αντίστοιχη σήμανση καταγράφεται στην δεξιά στήλη του Εντύπου «Σημειώσεις Επιθεωρητή» (E-201.9), ούτως ώστε να μεταφερθούν από εκεί στην Έκθεση Επιθεώρησης.

Σημείωση: Σύμφωνα με τους κανονισμούς της IAF, δεν είναι δυνατή η έκδοση πιστοποιητικού, όταν παραμένουν σε εκκρεμότητα Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ). Ως εκ τούτου, ο πελάτης οφείλει να αποστείλει στον φορέα Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών, στο

οποίο θα παρατίθενται οι ευρεθείσες Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ) οι αντίστοιχες Διορθωτικές Ενέργειες, αλλά και επιπρόσθετες αποδείξεις και τεκμήρια της εφαρμογής τους.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι στην Έκθεση Επιθεώρησης καταγράφονται μόνο εκείνες οι Μη Συμμορφώσεις, οι οποίες αποτελούν ένα γενικότερο ρίσκο σχετικά με το παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία του πελάτη. Ένας μεγάλος αριθμός Μη Συμμορφώσεων, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι έγινε μία εξονυχιστική επιθεώρηση και αντίστοιχα η μη εύρεση Μη Συμμορφώσεων δεν σημαίνει ότι δεν έγινε μια εξονυχιστική επιθεώρηση. Σε περίπτωση εύρεσης Μη Συμμόρφωσης, ο Επιθεωρητής οφείλει να διερευνήσει, εάν αυτή είναι το αποτέλεσμα μιας φοράς γινόμενου «ανθρωπίνου λάθους» ή αποτέλεσμα βαθύτερης αιτίας. Εάν τα «ανθρώπινα λάθη» της μιας φοράς, σύμφωνα με την διερεύνηση του επιθεωρητή είναι υπεύθυνα για κάποιες Μη Συμμορφώσεις, είναι προτιμότερο αυτές να χαρακτηριστούν ως Παρατηρήσεις (Π), παρά Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ).

Εάν, κάποιος Επιθεωρητής, βρει Μη Συμμορφώσεις κατά την διάρκεια Επιθεώρησης Πιστοποίησης, αλλά η κρίση του είναι η εγγραφή του πελάτη στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών, τότε, η συνοδευτική τεκμηρίωση πρέπει να περιέχει το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών. Αυτό οφείλει να το δηλώσει ο Επιθεωρητής κατά την διάρκεια της καταληκτικής συνεδρίας. Το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών μπορεί να καταστρωθεί και να δοθεί στον επιθεωρητή επί τόπου ή να αποσταλεί στον φορέα μέσα σε 20 εργάσιμες μέρες. Σε περίπτωση, που ο πελάτης καταστρώσει επί τόπου τεκμηριωμένο Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών, τότε στην Έκθεση Επιθεώρησης πρέπει να καταγραφούν οι Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ), αλλά και οι τεκμηριωμένες Διορθωτικές Ενέργειες που ελήφθησαν από την εταιρεία και θεωρεί ο Επιθεωρητής ότι κλείνουν τις Μη Συμμορφώσεις (ΜΣ).

Σε περίπτωση που Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών αποσταλεί στον φορέα μετά το πέρας της Επιθεώρησης, αυτό ανασκοπείται από τον Επικεφαλή Επιθεωρητή και τον Διευθυντή Πιστοποίησης και ακολούθως εγκρίνεται ή κρίνεται ανεπαρκές.

Η εφαρμογή του Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών ελέγχεται κατά την επόμενη επιθεώρηση επιπήρησης.

Στις περιπτώσεις Μη Συμμορφώσεων κατά την διάρκεια Επιθεωρήσεων Επιτηρήσεων, ο πελάτης οφείλει αντίστοιχα να καταρτίσει επί τόπου ή να αποστείλει εντός 20

εργάσιμων ημερών Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών, χωρίς όμως αυτό να συνοδεύεται από αποδεικτικά τεκμήρια, εκτός αν συντρέχει ειδικός λόγος.

Λεπτομέρειες αναφέρονται σχετικά και στον «Κανονισμό Πιστοποίησης» (Κ-211).

Η υλοποίηση της εφαρμογής του, ελέγχεται κατά την διάρκεια της επόμενης επιθεώρησης επιτήρησης.

Σε ειδικές περιπτώσεις σημαντικών προβλημάτων όπως η περίπτωση εύρεσης Μη Συμμόρφωσης (ΜΣ), η οποία θεωρείται κύρια (κύρια μη συμμόρφωση θεωρείται η Μη Συμμόρφωση που επιφέρει ολική κατάρρευση ολόκληρου κεφαλαίου προτύπου ή του Συστήματος Ποιότητας) ή περίπτωση πολυάριθμων Μη Συμμορφώσεων, διενεργείται ακολούθως Ειδική Επιθεώρηση, προκειμένου να ελεγχθεί η εφαρμογή του πλάνου διορθωτικών ενεργειών, μέσα σε 30 εργάσιμες μέρες από την προηγούμενη επιθεώρηση.

Παραδείγματα Μη Συμμορφώσεων και υποστηρικτικών τεκμηριωμένων αποδείξεων οι οποίες πρέπει να συνοδεύουν το πλάνο διορθωτικών ενεργειών μπορεί να είναι τα ακόλουθα:

∅ Τεκμηριωμένες Διεργασίες οι οποίες δεν καλύπτουν την καθημερινή ρουτίνα λειτουργίας (προτεινόμενο συνοδευτικό τεκμήριο του Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών: Αντίγραφο Τροποποίησης Διεργασίας).

∅ Διεργασίες καθημερινής ρουτίνας λειτουργίας, οι οποίες δεν είναι τεκμηριωμένες (προτεινόμενο συνοδευτικό τεκμήριο του Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών: Αντίγραφο Τεκμηριωμένης Διεργασίας).

∅ 20% των Εντολών Αγορών, δεν είναι εγκεκριμένες (προτεινόμενο συνοδευτικό τεκμήριο του Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών: Άμεση υπογραφή των συγκεκριμένων εντολών. Έκδοση εσωτερικού σημειώματος από τον Υπεύθυνο Προμηθειών για αυστηρή τήρηση της σχετικής διαδικασίας. Διεξαγωγή επί τόπου εκπαίδευσης του εμπλεκόμενου προσωπικού από τον Υπεύθυνο Προμηθειών).

Σε ειδικές περιπτώσεις σημαντικών προβλημάτων όπως η περίπτωση εύρεσης Μη Συμμόρφωσης (ΜΣ), κατά την διάρκεια επιθεώρησης πιστοποίησης η οποία θεωρείται κύρια (κύρια μη συμμόρφωση θεωρείται η Μη Συμμόρφωση που επιφέρει ολική κατάρρευση ολόκληρου κεφαλαίου προτύπου ή του Συστήματος Ποιότητας) ή περίπτωση πολυάριθμων Μη Συμμορφώσεων, διενεργείται ακολούθως Επανεπιθεώρηση της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης, προκειμένου να ελεγχθεί η

εφαρμογή του Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών, μέσα σε 30 εργάσιμες μέρες από την προηγούμενη επιθεώρηση.

Σημείωση: Ο Κανονισμός Πιστοποίησης (Κ-211) και ο Κανονισμός του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (Κ-212) δεν παρατίθενται στην παρούσα εργασία λόγω υπερβολικά μεγάλου όγκου.

4.7.3 Συμπλήρωση Εκθέσεων Επιθεωρήσεων

Ο αριθμός της έκθεσης επιθεώρησης δημιουργείται ακολούθως:

ee/yyyy/jjnn όπου:

ee = Έτος Επιθεώρησης

yyyy = Κωδικός Πελάτη

jj = Κωδικός Έργου (Βάση του παρακάτω πίνακα 3)

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 – ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΩΝ

<u>Είδος Έργου</u>	<u>Κωδικός Έργου</u>
Έλεγχος Εγγράφων	ΕΓ
Επιθεώρηση Πιστοποίησης	Α
Επιθεώρηση Επιπήρησης	Ε
Επιθεώρηση Μεταφοράς από άλλο φορέα	Μ
Ειδική Επίσκεψη	ΕΕ
Επανεπιθεώρηση Πιστοποίησης	ΕΠ

nn = Αύξων αριθμός του κωδικού έργου

π.χ. Εάν λαμβάνει χώρα η δεύτερη επιθεώρηση επιπήρησης του πελάτη νο 999, το έτος 2005, τότε ο αριθμός της έκθεσης επιθεώρησης θα είναι: 05/0999/Ε02

Όλα τα πεδία, συμπληρώνονται, εκτός της περιπτώσεως που έχουμε πολλαπλή τοποθεσία και επιθεωρείται τοποθεσία στην οποία δεν μπορεί να παραστεί ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης ή ο Υπεύθυνος Ποιότητας του πελάτη. Σε μια τέτοια περίπτωση δεν υπάρχει η υπογραφή του Εκπρόσωπου του πελάτη στην έκθεση.

Στο πεδίο «Σκοπός», αναγράφεται το αντικείμενο του Συστήματος Ποιότητας του πελάτη, όπως αυτό αναγράφεται στο Έντυπο «Ανασκόπηση Σύμβασης» (Ε-190.3). Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί τροποποίηση του σκοπού, η οποία δεν επιφέρει αλλοίωση στην προγραμματισμένη επιθεώρηση, και εφόσον η επιθεώρηση έλαβε χώρα

για όλα τα πεδία αυτού του σκοπού, τότε αυτή αναγράφεται σε αυτό το πεδίο και θεωρείται τελική. Αντίστοιχη διόρθωση γίνεται στα Έντυπα «Δελτίο Έργου» (E-201.1) και «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3).

Στο πεδίο «Εκπρόσωποι οργανισμού», αναγράφονται τα ονόματα των συμμετεχόντων στην αρχική και καταληκτική συνεδρία.

Στο πεδίο «Άλλες τοποθεσίες» αναφέρονται τοποθεσίες οι οποίες επιθεωρήθηκαν πέρα από τα κεντρικά του πελάτη. Αυτές είναι μόνιμες ή προσωρινές τοποθεσίες (όχι κατασκευής).

Το πεδίο «Πρότυπο Επιθεώρησης» αναφέρεται στα πρότυπα, συστήματα ή συνδυασμό προτύπων και συστημάτων, στα οποία αναφέρεται η επιθεώρηση (ISO 9001:2000, ISO 14001, ΕΛΟΤ 1416)

Το πεδίο «Εφαρμόσιμες Οδηγίες», καταγράφονται οι «Οδηγίες Επιθεωρητών» (εάν υπάρχουν), οι οποίες εφαρμόστηκαν σύμφωνα με τα Έντυπα «Δελτίο Έργου» (E-201.1) και «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3) και αναφέρθηκαν στην παρ. 4.3.

Στο πεδίο «Κατάσταση Αναθεώρησης», αναγράφεται η τρέχουσα έκδοση του τεκμηριωμένου συστήματος του πελάτη ή ο αριθμός έκδοσης μιας συγκεντρωτικής λίστας με την κατάσταση έκδοσης του τεκμηριωμένου συστήματος του πελάτη.

Σε περίπτωση που μετά την Έκδοση Πιστοποιητικού ο πελάτης αποφασίσει να αλλάξει τον σκοπό του πιστοποιητικού του, αυτό γίνεται κατόπιν εγκρίσεως από τον Διευθυντή Πιστοποίησης και εγγράφου απήσεως του πελάτη.

Στο πεδίο Σύνοψη Επιθεώρησης, ο Επιθεωρητής καταγράφει συνοπτικά την άποψη του σχετικά με τον επιθεωρούμενο όπως:

- Ø Περιοχές εν δυνάμει αδυναμιών.
- Ø Περιοχές στις οποίες πρέπει να γίνουν βελτιώσεις (χωρίς να προτείνει σχετικές λύσεις).
- Ø Γενική άποψη για το Σύστημα Ποιότητας του πελάτη.
- Ø Περιοχές δυνατών σημείων.
- Ø Πρόταση εγγραφής στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών ή περίληψη των λόγων για πρόταση μη εγγραφής.

Συστάσεις & Επακόλουθες Ενέργειες: Σε αυτή την περιοχή ο Επιθεωρητής, δηλώνει τι θα επακολουθήσει της επιθεωρήσεως, ως αποτέλεσμα των ευρημάτων αυτής. (π.χ. Επιθεώρηση Πιστοποίησης, Ειδική Επιθεώρηση, Επιθεώρηση Επιτήρησης κ.λ.π.).

Παρακάτω ακολουθούν οδηγίες σχετικά με την μορφή των λέξεων που θα χρησιμοποιηθούν:

A.1 – Ελεγχος Εγγράφων- Μη Ικανοποιητικός:

Συστάσεις: Ο πελάτης πρέπει να αποστείλει Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών στον φορέα μέσα σε 20 εργάσιμες μέρες. Σε αυτό πρέπει να αναγράφονται οι δέοντες διορθωτικές ενέργειες, οι υπεύθυνοι για αυτές και οι σχετικές ημερομηνίες σε σχέση με κάθε Μη Συμμόρφωση (ΜΣ) ή Παρατήρηση (Π) που καταγράφηκε στην Έκθεση Ελέγχου Εγγράφων.

Επακόλουθες Ενέργειες: Εφόσον το πλάνο διορθωτικών ενεργειών κριθεί ικανοποιητικό σημειώνεται η ημερομηνία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

A.2 - Ελεγχος Εγγράφων-Ικανοποιητικός:

Συστάσεις: Καμία

Επακόλουθη Ενέργεια: Σημειώνεται η ημερομηνία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

B. 1 - Προεπιθεώρηση- Μη Ικανοποιητική:

Συστάσεις: Όπως στην Α.1

Επακόλουθες Ενέργειες: Εφόσον το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών κριθεί ικανοποιητικό τότε γίνεται καθορισμός Επιθεώρησης Πιστοποίησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

B. 2 - Προεπιθεώρηση- Ικανοποιητική:

Συστάσεις: Καμία

Επακόλουθη Ενέργεια: Σημειώνεται η ημερομηνία της Επιθεώρησης Πιστοποίησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

Γ.1 – Επιθεώρηση Πιστοποίησης - Μη Ικανοποιητική:

ΕΠΙΛΟΓΗ 1η

Συστάσεις: Ο πελάτης πρέπει να αποστείλει Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών στον φορέα μέσα σε 20 εργάσιμες μέρες. Σε αυτό πρέπει να αναγράφονται οι δέοντες διορθωτικές ενέργειες, οι υπεύθυνοι για αυτές και οι σχετικές ημερομηνίες σε σχέση με κάθε Μη Συμμόρφωση (ΜΣ) ή Παρατήρηση (Π) που καταγράφηκε στην Έκθεση Ελέγχου Εγγράφων. Το πλάνο διορθωτικών ενεργειών πρέπει να συνοδεύεται και από αποδεικτικά τεκμήρια υλοποίησής του.

Επακόλουθες ενέργειες: Εφόσον το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών κριθεί ικανοποιητικό τότε ο πελάτης εγγράφεται στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών, βάση των ευρημάτων της επιθεώρησης και του πλάνου διορθωτικών ενεργειών και ακολούθως γίνεται καθορισμός της επόμενης επιθεώρησης επιπήρησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

ΕΠΙΛΟΓΗ 2η

Συστάσεις: Ο πελάτης πρέπει να αποστείλει Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών στον φορέα μέσα σε 20 εργάσιμες μέρες. Σε αυτό πρέπει να αναγράφονται οι δέοντες διορθωτικές ενέργειες, οι υπεύθυνοι για αυτές και οι σχετικές ημερομηνίες σε σχέση με κάθε Μη Συμμόρφωση (ΜΣ) ή Παρατήρηση (Π) που καταγράφηκε στην Έκθεση Ελέγχου Εγγράφων. Το πλάνο διορθωτικών ενεργειών πρέπει να συνοδεύεται και από αποδεικτικά τεκμήρια υλοποίησής του. Παρ' όλα αυτά μια Επανεπιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης πρέπει να λάβει χώρα, ούτως ώστε να διαπιστωθεί επί τόπου η άρση των Μη Συμμορφώσεων.

Επακόλουθες ενέργειες: Εφόσον το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών κριθεί ικανοποιητικό τότε ο χρόνος της επαναεπιθεώρησης καθορίζεται από τον πελάτη και τον φορέα και αναγράφεται στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

Εφόσον ο πελάτης περάσει επιτυχώς την Επανεπιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης ακολουθούνται οι συστάσεις και επακόλουθες ενέργειες της Γ.2 – Επιθεώρηση Πιστοποίησης - Ικανοποιητική και εγγράφεται στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών και ακολούθως γίνεται καθορισμός της επόμενης επιθεώρησης επιπήρησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης» της έκθεσης της επαναεπιθεώρησης.

Γ.2 – Επιθεώρηση Πιστοποίησης - Ικανοποιητική:

Συστάσεις: Καμία

Επακόλουθη Ενέργεια: Προτείνεται εγγραφή (βάση του προτύπου ή συστήματος ή συνδυασμού τους) του πελάτη στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών. Σημειώνεται η ημερομηνία της επόμενης Επιθεώρησης Επιτήρησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

Σημείωση: Σε περίπτωση που χρειαστεί Πλάνο Διορθωτικών Ενέργειών και συνοδευτικά αποδεικτικά τεκμήρια και αποδείξεις εφαρμογής του, ο Επιθεωρητής, πρέπει να καταγράψει αναλυτικά τα απαιτούμενα τεκμήρια και αποδείξεις κάτω από το πεδίο της σύνοψης

Δ.1 – Επιθεώρηση Επιτήρησης – Μη Ικανοποιητική:

ΕΠΙΛΟΓΗ 1η

Συστάσεις: Όπως στην Α.1

Επακόλουθες ενέργειες: Εφόσον το Πλάνο Διορθωτικών Ενέργειών κριθεί ικανοποιητικό ο έλεγχος εφαρμογής τους γίνεται κατά την επόμενη επιθεώρηση επιτήρησης. Γίνεται καθορισμός της επόμενης επιθεώρησης επιτήρησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

ΕΠΙΛΟΓΗ 2η

Συστάσεις: Όπως στην Γ.1 ΕΠΙΛΟΓΗ 2η . Η μόνη διαφορά είναι ότι εδώ απαιτείται Ειδική Επίσκεψη.

Επακόλουθες ενέργειες: Εφόσον το Πλάνο Διορθωτικών Ενέργειών κριθεί ικανοποιητικό τότε ο χρόνος της Ειδικής Επίσκεψης καθορίζεται από τον πελάτη και τον φορέα και αναγράφεται στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

Δ.2 - Επιθεώρηση Επιτήρησης – Ικανοποιητική:

Συστάσεις: Καμία

Επακόλουθη Ενέργεια: Σημειώνεται η ημερομηνία της επόμενης Επιθεώρησης Επιτήρησης στο πεδίο «Ημερομηνία επόμενης επίσκεψης».

Σημείωση: Η συχνότητα των επιθεωρήσεων επιτήρησης καθορίζεται από τον πελάτη από μια γκάμα επιλογών. Η συχνότητα αυτή αναγράφεται στα Έντυπα στα Έντυπα «Δελτίο Έργου» (E-201.1) και «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3). Σε περίπτωση που γίνεται ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης, τότε η πρώτη μετά την Επιθεώρηση Πιστοποίησης λαμβάνει χώρα 11 μήνες μετά. Οι επόμενες λαμβάνουν χώρα ένα χρόνο

μετά την προηγούμενη. Σε περίπτωση που έχουμε δύο επιθεωρήσεις επιπλήρησης ανά έτος, τότε η πρώτη λαμβάνει χώρα 5 μήνες μετά την Επιθεώρηση επιπλήρησης και η επόμενη 6 μήνες μετά την προηγούμενη. Στην συνέχεια λαμβάνουν χώρα κάθε εξάμηνο. Σε περίπτωση που έχουμε 2 επισκέψεις επιπλήρησης ετησίως και αυτές δεν δύναται να έχουν ίση διάρκεια, τότε η πρώτη έχει μεγαλύτερη και η δεύτερη μικρότερη διάρκεια. (π.χ. Σε περίπτωση 2 επισκέψεων επιπλήρησης με χρόνο συνολικής διάρκειας 1,5 ανθρωποημερών, η πρώτη διαρκεί 1 ανθρωποημέρα και η δεύτερη 0,5). Τέλος υπάρχει και η σπάνια περίπτωση να έχουμε 3 επιθεωρήσεις επιπλήρησης ετησίως.

Η επιθεώρηση ανανέωσης στο τέλος της τριετίας, συμπίπτει με την τελευταία επιθεώρηση επιπλήρησης και ως τέτοια αντιμετωπίζεται (και από πλευράς κόστους). Απλά επιθεωρείται το Σύστημα Ποιότητας του πελάτη ως προς την ολότητά του.

E – Επιθεωρήσεις Μεταφοράς από άλλο Φορέα

Αντιμετωπίζονται όπως οι Επιθεωρήσεις Επιπλήρησης

Σε όλες τις περιπτώσεις που ο πελάτης αποτύχει στο Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών ενεργοποιείται η Διαδικασία «Ανάκληση και Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270).

Στο πεδίο Αρχείο Ευρημάτων οι Επικεφαλής Επιθεωρητές οφείλουν να τηρήσουν τις ακόλουθες οδηγίες:

- Ø Καταγράψτε τον αριθμό των Μη Συμμορφώσεων (ΜΣ) και των Παρατηρήσεων (Π) και συσχετίστε τις με την αντίστοιχη παράγραφο του προτύπου ή συστήματος για τον οποίο ο πελάτης επιθεωρείται.
- Ø Συσχετίστε τις αντίστοιχες Μη Συμμορφώσεις και Παρατηρήσεις με τους Κωδικούς Διεργασιών του Συστήματος Ποιότητας του πελάτη στις οποίες αναφέρονται.
- Ø Στο πεδίο «λογότυπο» σημειώστε εάν η χρήση του είναι σε συμφωνία με τον Κανονισμό χρήσης λογοτύπου πιστοποίησης του φορέα όπως αυτός αναφέρεται στον «Κανονισμό Πιστοποίησης» (Κ-211).

Στο πεδίο Μη Συμμορφώσεις και Παρατηρήσεις οι Επικεφαλής Επιθεωρητές οφείλουν να καταγράψουν κάθε Μη Συμμόρφωση και Παρατήρηση που ευρέθηκε κατά την διάρκεια της επιθεώρησης, συσχετίστε παράγραφο προτύπου ή συστήματος και κωδικό Διεργασίας στην οποία αναφέρονται. (είναι προτιμότερο να υπάρχει Μια Μη Συμμόρφωση σχετικά με παράγραφο του προτύπου για πολλές μη συμμορφώσεις, παρά πολλές μη συμμορφώσεις διαφόρων παραγράφων του προτύπου). Σε περίπτωση

μη ικανοποιητικής άρσης Μη Συμμόρφωσης που αφορούσε εύρημα προηγούμενης επιθεώρησης, αυτή σημειώνεται εκ νέου ως Μη Συμμόρφωση.

Πρέπει δε να επιβεβαιωθεί κατά την καταληκτική συνεδρία, ότι ο πελάτης κατανόησε την σημασία των υποστηρικτικών αποδείξεων τεκμηρίωσης της εφαρμογής Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών, σε περίπτωση που κάτι τέτοιο απαιτηθεί.

4.7.3 Πρόγραμμα Επιθεώρησης

Σε αυτή το Έντυπο, αναγράφεται το προτεινόμενο πρόγραμμα της επόμενης επιθεώρησης, το οποίο και επισυνάπτεται στην Έκθεση Επιθεώρησης. Εάν θα απαιτηθούν περισσότεροι του ενός επιθεωρητές ή περισσότερες της 1,5 ανθρωποημέρας, αυτό θα πρέπει να καταγραφεί αναλυτικά μαζί με τις αντίστοιχες ημερομηνίες. Το πρόγραμμα αναφέρει καθαρά τα τμήματα ή Διεργασίες οι οποίες επιθεωρούνται σε αντίστοιχες ώρες.

Σημείωση: Μία Ανθρωποημέρα θεωρείται η επιθεώρηση η οποία διαρκεί από τις 8.30 το πρωί έως τις 17.00 το απόγευμα. 1,5 Ανθρωποημέρα θεωρείται η επιθεώρηση η οποία λήγει στις 18.30 το απόγευμα.

4.7.4 Κατηγορίες Ευρημάτων

4.7.4.1 Κύριες Μη Συμμορφώσεις

Περιπτώσεις κύριων Μη Συμμορφώσεων είναι οι κάτωθι:

- Ø Καμία απόδειξη ότι όλα τα τμήματα ή περιοχές ή απαιτήσεις του επιθεωρούμενου προτύπου ή συστήματος, έχουν επιθεωρηθεί κατά την διάρκεια των ετησίων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.
- Ø Καμία απόδειξη ότι έχουν λάβει χώρα Ανασκοπήσεις από την Διοίκηση.
- Ø Ολική κατάρρευση του Συστήματος Ποιότητας σε σχέση με ολόκληρη παράγραφο του προτύπου ή συστήματος για το οποίο επιθεωρείται. (εκτός αν εξαιρούνται αυτές από το Σύστημα).
- Ø Σημαντικός αριθμός από Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις σε μια συγκεκριμένη περιοχή ή τμήμα ή Διεργασία, ή παράγραφο του προτύπου ή συστήματος, το οποίο οδηγεί σε τοπική κατάρρευση του συστήματος. Τέτοιες περιπτώσεις καλό είναι να αναφέρονται σαν μία και μοναδική Κύρια Μη Συμμόρφωση.

Σε περίπτωση Κύριας Μη Συμμόρφωσης κατά την διάρκεια μίας επιθεώρησης επιτήρησης, καλό είναι να καθορισθεί Ειδική Επίσκεψη για τον έλεγχο της άρσης της.

4.7.4.2 Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις

Περιπτώσεις Δευτερεύουσων Μη Συμμορφώσεων είναι οι κάτωθι:

- Ø Ανικανότητα του Συστήματος Ποιότητας να πιστοποιήσει ελεγχόμενη Διεργασία ή προϊόντα ή υπηρεσίες.
- Ø Αποτυχία σε μέρος των εγγράφων που αφορούν προμήθειες σε σχέση με προδιαγραφές προμηθευόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.
- Ø Μοναδική μη συμμόρφωση σε κάποια υποπαράγραφο του προτύπου εντοπισμένη σε μια ξεχωριστή περιοχή, τμήμα ή Διεργασία του πελάτη.
- Ø Έλλειψη κατάλληλης τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας του πελάτη.

4.7.4.3 Παρατηρήσεις

Παρατηρήσεις είναι ουσιαστικά σχόλια ούτως ώστε:

- Ø Να ξεκαθαριστούν σχετικές ασάφειες στην τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας.
- Ø Να επισημανθεί μια περιοχή, τμήμα ή Διεργασία η οποία χρειάζεται περαιτέρω έλεγχο.
- Ø Να επισημανθούν ευκαιρίες βελτίωσης και σημεία ανάληψης σχετικών ενεργειών (χωρίς ποτέ αυτές να επισημανθούν).

Σε περίπτωση Κύριας Μη Συμμόρφωσης κατά την διάρκεια μίας επιθεώρησης ανανέωσης στο τέλος της τριετίας, καλό είναι να καθορισθεί Επανεπιθεώρηση για τον έλεγχο της άρσης της.

Σε κάθε περίπτωση πέρα από την συμπλήρωση του σχετικού πεδίου της Έκθεσης Επιθεώρησης, συμπληρώνεται και το Έντυπο «Μη Συμμορφώσεις» (E-201.5) όπου παρατίθενται αναλυτικά τα παραπάνω.

4.8 Γενικά Σχόλια

Οι Επικεφαλής Επιθεωρητές που συμπληρώνουν τις Εκθέσεις Επιθεωρήσεων, δεν πρέπει να ξεχνούν να υπογράφουν τα σχετικά έντυπα, όπως και παίρνουν και την υπογραφή του πελάτη. Σε κάθε περίπτωση που απαιτείται υπογραφή σε κάποιο έντυπο, πρώτα δημιουργείται αντίγραφο του και κατόπιν υπογράφεται.

Όταν χρησιμοποιούνται κάποια από τα Έντυπα E-201.6 έως E-201.10 (Οδηγίες Επιθεωρητή), πρέπει να συμπληρώνονται και να επισυνάπτονται στο αντίγραφο της Έκθεσης Επιθεώρησης που παίρνει ο πελάτης. Τα πρωτότυπά τους ανασκοπούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης.

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø E-201.1, ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
- Ø E-201.2, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø E-201.3, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø E-201.4, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ
- Ø E-201.6, ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΕΡΓΟΥ ISO 9001:2000
- Ø E-201.7, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ISO 14001
- Ø E-201.8, ΟΔΗΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΓΙΑ ΕΛΟΤ 1416
- Ø E-201.9, ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης μέχρι να κλείσουν οι υποθέσεις. Κατόπιν αρχειοθετούνται στους αντίστοιχους φακέλους «Έργου» των αντίστοιχων φακέλων «Πελάτη» που τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο χρόνος της επιθεώρησης δεν μπορεί να είναι λιγότερος από ότι ορίζεται στην παράγραφο 4.4 της Οδηγίας «Προετοιμασία Επιθεώρησης» (O-201). Σε περίπτωση μείωσης του χρόνου, πρέπει να καταγραφούν και τεκμηριωθούν οι λόγοι.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16

«ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ (Ο-203)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
Ο-203/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.....	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας, είναι να καθορίσει τις ενέργειες που ακολουθούν μετά την διεξαγωγή κάποιας επιθεώρησης, σχετικά με τα αποτελέσματά της, καθώς και τις ενέργειες σε περίπτωση ευρημάτων Μη Συμμορφώσεων και της σχετικής αξιολόγησης τους.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø Δ-131, ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ
- Ø Δ 270, ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Ο-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Κ-201, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΣΠ
- Ø Ε-200.1 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- Ø Ε-201.3, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.4, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ
- Ø Ε-201.5, ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Ενέργειες Του Τμήματος Πιστοποίησης

4.1.1 Πλήρης Συμμόρφωση

Σε περίπτωση που δεν αναφέρονται Μη Συμμορφώσεις στις εκθέσεις επιθεωρήσεων, τότες ο Διευθυντής Πιστοποίησης, κάνει θετική εισήγηση στο Συμβούλιο Πιστοποίησης, διαμέσω του Εντύπου «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (Ε-101.5).

4.1.2 Μη Συμμορφώσεις

Σε περίπτωση που υπάρχουν Μη Συμμορφώσεις (κύριες ή δευτερεύουσες) στην Έκθεση Επιθεώρησης τότε ο Διευθυντής Πιστοποίησης του φορέα, ζητάει εγγράφως από τον πελάτη να σχολιάσει τα ευρήματα της έκθεσης επιθεώρησης και αντίστοιχο (εάν κάτι δεν έχει ήδη γίνει) πλάνο διορθωτικών ενεργειών, μαζί με τις σχετικές ημερομηνίες υλοποίησης για όλες τις Μη Συμμορφώσεις οι οποίες καταγράφονται στο Έντυπο «Μη

Συμμορφώσεις» (E-201.4). Ο ίδιος και βάση της σοβαρότητας των Μη Συμμορφώσεων ενημερώνει τον πελάτη ότι μπορούν να λάβουν χώρα κάποιο από τα παρακάτω σενάρια:

- Ø Απλή αποστολή Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών (α).
- Ø Συνοδευτική του Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών τεκμηριωμένη απόδειξη (β).
- Ø Το β μαζί με Επανεπιθεώρηση της Αρχικής.
- Ø Το β μαζί με Ειδική Επίσκεψη (σε επιτηρήσεις).

Η τελική απόφαση σε περίπτωση Επανεπιθεώρησης ή Ειδικής Επίσκεψης γίνεται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης, ύστερα από την εισήγηση του επί κεφαλής επιθεωρητή στο Έντυπο «Έκθεση Επιθεώρησης» (E-201.3).

Η συμφωνία για την κατάρτιση Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών ή η άμεση κατάρτιση Πλάνου Διορθωτικών Ενεργειών ή και άμεση άρση Μη Συμμορφώσεων μπορεί να λάβει μέρος κατά την καταληκτική συνέδρια μιας επιθεώρησης μεταξύ του επί κεφαλής επιθεωρητή και του εκπρόσωπου του πελάτη.

Ανάλογα της περίπτωση ο Διευθυντής Πιστοποίησης, προβαίνει στην κατάλληλη πληροφόρηση του πελάτη.

Εκτός αυτού:

- Ø Ο πελάτης ειδοποιεί εγγράφως το Τμήμα Πιστοποίησης του φορέα, σχετικά με κάθε σχόλιο, παράπονο ή ένσταση έχει σχετικά με τους επιθεωρητές και τη έκθεση επιθεώρησης μέσα σε 10 εργάσιμες μέρες. Εάν κάτι τέτοιο δεν λάβει χώρα, αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης αποδέχεται πλήρως τις εκθέσεις επιθεώρησης.
- Ø Ο πελάτης ειδοποιεί εγγράφως το Τμήμα Πιστοποίησης του φορέα, όταν καταρτίσει το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών, συμπληρώνοντας το Έντυπο «Μη Συμμορφώσεις» (201.4) και επισυνάψει όλες τις υποστηρικτικές τεκμηριωμένες αποδείξεις αυτού (εάν κάτι τέτοιο απαιτείται). Το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών καθώς και η συνοδευτική τεκμηρίωσή του (αν απαιτείται), πρέπει να αποσταλούν στον φορέα εντός 20 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία επιθεώρησης.
- Ø Ο Διευθυντής Πιστοποίησης, ειδοποιεί τον Επικεφαλή Επιθεωρητή, για να αξιολογήσει το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών. Ανάλογα της αξιολόγησης και βάση των Οδηγιών «Προετοιμασία Επιθεώρησης» (O-201) και «Διενέργεια Επιθεώρησης» (O-202), εκτελείται νέα επιθεώρηση (Επανεπιθεώρηση ή Ειδική Επίσκεψη) και μια νέα έκθεση επιθεώρησης εκδίδεται. Σε περίπτωση που δεν χρειαστεί νέα επιθεώρηση ο επί

κεφαλής επιθεωρητής καταγράφει την αξιολόγηση το στο Έντυπο «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-101.5).

Ø Στην περίπτωση που το Πλάνο Διορθωτικών Ενεργειών δεν κριθεί ικανοποιητικό ή τα υποστηρικτικά έγγραφα δεν επαρκούν, ο Διευθυντής Πιστοποίησης ειδοποιεί τον πελάτη για την κατάρτιση νέου πλάνου ή την Αποστόλη επιπλέον υποστηρικτικού υλικού αντίστοιχα εντός 20 εργάσιμων ημερών και ακολουθείται η παραπάνω Διαδικασία.

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης, εκδίδει το τελικό Έντυπο «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-101.5), στο οποίο απεικονίζεται η όλη εικόνα του πελάτη και η εισήγησή του για πιστοποίηση ή μη πιστοποίηση, καθώς και για ανάκληση ή αναστολή πιστοποιητικού.

Το τελικό Έντυπο «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-101.5), αποστέλλεται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο έχει καθοριστεί από το ΑΣΠ (βλπ. Κ-211).

4.2 Ενέργειες Της Επιτροπής Πιστοποίησης

Η Επιτροπή Πιστοποίησης αποφασίζει τα κάτωθι:

Ø Την εγγραφή ή μη του πελάτη στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών δηλαδή του Εντύπου «Πίνακας Πιστοποιημένων Πελατών» (E-201.1) στην περίπτωση επιθεώρησης πιστοποίησης.

Ø Την συνέχιση της εγγραφής ή μη του πελάτη στο μητρώο πιστοποιημένων πελατών στην περίπτωση επιθεώρησης επιτήρησης.

Ø Την ενεργοποίηση της Διαδικασίας «Ανάκληση και Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270).

Ø Οι αποφάσεις καταγράφονται στο Έντυπο «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-101.5) και κοινοποιούνται στον Διευθυντή Πιστοποίησης και στον Πρόεδρο του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø E-201.3, ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Ø E-201.4, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ

Ø E 201.5 ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Τα παραπάνω αρχεία τηρούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης, μέχρι το κλείσιμο των σχετικών τους υποθέσεων. Κατόπιν τηρούνται στον φάκελο του «Πελάτη» από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για δέκα χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

6.1 Κάθε απόφαση κοινοποιείται στον πελάτη εγγράφως.

6.2 Ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμά του να σχολιάσει την έκθεση επιθεώρησης, να εγείρει παράπονα και ενστάσεις εγγράφως. Όλα τα σχετικά έγγραφα κοινοποιούνται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης μέσω του Εντύπου «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-101.5). Εάν ο πελάτης αιτιολογήσει και τεκμηριώσει αντίστοιχα τα σχόλια, παράπονα ή ενστάσεις του το Συμβούλιο μπορεί να αποφασίσει μια νέα επιθεώρηση (από διαφορετική ομάδα επιθεώρησης) ή να απορρίψει τα του πελάτη ή να δεχθεί πλήρως τις ενστάσεις και να άρει τις μη συμμορφώσεις. Ο πελάτης ειδοποιείται σε κάθε περίπτωση από τον φορέα. Σε περίπτωση αλλαγής της έκθεσης επιθεώρησης, στέλνεται αντίγραφο της νέας έκθεσης επιθεώρησης στον πελάτη, μαζί με τις επεξηγηματικές λεπτομέρειες.

6.3 Εάν ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις προαναφερόμενες ενέργειες, έχει το δικαίωμα να κάνει ένσταση βάση της Διαδικασίας «Παράπονα & Ενστάσεις» (Δ-131).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17

«ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ (Ο-204)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
Ο-204/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Οδηγίας είναι να ορίσει οδηγίες συμπεριφοράς προς τους επιθεωρητές & ειδικούς συμβούλους του φορέα, σε σχέση με τους πελάτες και τον φορέα καθόλη την διάρκεια συνεργασίας μεταξύ αυτών και του φορέα.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø O-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø IQA Κώδικας και Διαγωγή Εγκεκριμένων Επιθεωρητών

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Ø ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ
- Ø ΕΠΙ ΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ
- Ø ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ & ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Διαπροσωπική σχέση Επιθεωρητή - Πελάτη

4.1.1 Γενικές Απαιτήσεις

Ο Επιθεωρητής ή ο Ειδικός Σύμβουλος πρέπει να διάγει της πρέπουσας επαγγελματικής συμπεριφοράς καθ' όλη την διάρκεια εκτέλεση των καθηκόντων του, καθώς και να ενημερώνεται σχετικά με τις απαιτήσεις οι οποίες δίνονται από την IQA σχετικά με τον Κώδικα και Διαγωγή Εγγεγραμμένων Επιθεωρητών (IQA Registered Lead Assessor Code of Conduct). Ο Επιθεωρητής πρέπει να προσέχει τα ακόλουθα:

- Ø Να είναι ευγενικός.
- Ø Να είναι ειλικρινής.
- Ø Να είναι δίκαιος.
- Ø Να είναι ακριβής.
- Ø Να είναι συνεργάσιμος.
- Ø Να βοηθά .
- Ø Να δείχνει κατανόηση σχετικά με την καθημερινή λειτουργία του υπό επιθεώρηση οργανισμού κατά την διάρκεια της επιθεώρησης.

4.1.2 Κώδικας Ντυσίματος και Συμπεριφοράς

Οι Επιθεωρητές ή οι Ειδικοί Σύμβουλοι πρέπει να είναι καθαροί και ευπρεπώς και καταλλήλως ενδεδυμένοι βάσει της τοποθεσίας και του είδους του πελάτη. (π.χ. σε ένα περιβάλλον γραφείου ένα κοστούμι και γραβάτα για τους άνδρες επιθεωρητές και ένα φόρεμα για τις γυναίκες επιθεωρήτριες είναι το ενδεδειγμένο ντύσιμο). Σε περίπτωση που η επιθεώρηση λαμβάνει χώρα σε ένα εργοτάξιο ένα πρακτικό ντύσιμο είναι πιο κατάλληλο. Σε περίπτωση αμφιβολίας είναι καλύτερο να είσαι υπερβολικά ντυμένος παρά κακά ντυμένος. Πάντα πρέπει να τηρεί ο επιθεωρητής τις απαιτήσεις υγιεινής και ασφάλειας της τοποθεσίας. (π.χ. Να φορά κράνος, ή γάντια ή ειδική φόρμα και παπούτσια κ.λ.π.).

4.1.3 Επικοινωνία Επιθεωρητή - Πελάτη

Σε περίπτωση που ο πελάτης επικοινωνήσει τηλεφωνικά και αφήσει μήνυμα, πρέπει άμεσα να επικοινωνήσει ο επιθεωρητής τηλεφωνικά με τον πελάτη. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει άμεση δυνατότητα επικοινωνίας ή δεν δύναται ο επιθεωρητής να ικανοποιήσει κάποιο αίτημα του πελάτη, πρέπει να ειδοποιηθεί για να το ικανοποιήσει το γραφείο του φορέα.

4.2 Αρχεία Επιθεωρητών – Πελατών

4.2.1 Αρχεία Πελάτη

4.2.1.1 Εκθέσεις Επιθεωρήσεων

Όλες οι Επιθεωρήσεις καταλήγουν στην συμπλήρωση της αντίστοιχης έκθεσης. (βλπ. Ο-202). Εξωτερικοί επιθεωρητές πρέπει να αποκτήσουν ένα αντίγραφο αυτής, ενώ μόνιμοι επιθεωρητές του φορέα πρέπει να βεβαιωθούν ότι πήραν αντίγραφο της, πριν από κάθε νέα επίσκεψή τους στον πελάτη.

Ο Επιθεωρητής ή ο Ειδικός Σύμβουλος στον φάκελο του πρέπει να τηρεί τα απαραίτητα ώστε:

- Ø Να αναγνωρίζεται από τον πελάτη από την ταυτότητά του, και την εκφώνηση των στοιχείων του πελάτη (όνομα, κωδικός έργου)
- Ø Να κρατά όλα τις εκθέσεις και έγγραφα σχετικά με τον πελάτη για λογαριασμό του φορέα.
- Ø Να κρατά όλες την σχετική αλληλογραφία μεταξύ του φορέα και αυτού που αφορά τον πελάτη

4.2.1.2 Πρόσβαση Φορέα Στα Αρχεία Του Πελάτη

Ο φορέας έχει δικαίωμα πρόσβασης στον φάκελο του επιθεωρητή για:

- Ø Σκοπούς Επιθεώρησης.
- Ø Για τερματισμό της συνεργασίας.

4.2.1.3 Επιπλέον Απαιτήσεις

Ως ελάχιστο, οι εξωτερικοί επιθεωρητές ή οι Ειδικοί Σύμβουλοι, πρέπει να τηρούν τα ακόλουθα έγγραφα, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή συνεργασία τους με τον φορέα:

- Ø Ένα επίσημο και τρέχον αντίγραφο κάθε προτύπου ή συστήματος που τους αφορά.
- Ø Επίσημα και τρέχοντα αντίγραφα των Διαδικασιών του φορέα που τους αφορούν.

4.2.1.4 Αλλαγές Αρχείων

Οι Επιθεωρητές ή οι Ειδικοί Σύμβουλοι, οφείλουν να ενημερώνουν τον φορέα, για κάθε αλλαγή στα προσωπικά τους στοιχεία, ούτως ώστε ο φορέας να ανανεώνει τους φακέλους τους. Αλλαγές σε διεύθυνση, τηλέφωνα κ.λ.π. πρέπει να γίνονται άμεσα και εγγράφως. Αλλαγές σε τίτλους, σπουδές κ.λ.π. υποβάλλονται εγγράφως στον διαχειριστή.

4.2.1.5 Επικοινωνίες

Εξωτερικοί και μόνιμοι επιθεωρητές πρέπει να διευθετούν τα μηνύματα τα οποία αποστέλλονται προς αυτούς σε περίπτωση απουσίας τους από τον φορέα. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η ανεύρεση ενός επιθεωρητή στο τηλέφωνό του, λαμβάνουν χώρα ένα από τα κάτωθι από την γραμματεία του φορέα:

- Ø Αποστολή φαξ
- Ø Αποστολή μηνύματος στον τηλεφωνητή
- Ø Αποστολή e-mail

Εάν δεν υπάρχει σχετική επικοινωνία μέχρι το πέρας της εργάσιμης μέρας, η γραμματεία επικοινωνεί με τον πελάτη, ώστε να ενημερωθεί για το αίτημα του, το οποίο και διαβιβάζει για διεκπεραίωση στον Διευθυντή Πιστοποίησης ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

4.3 Διαπροσωπική Σχέση Επιθεωρητή – Φορέα

4.3.1 Απατήσεις

4.3.1.1 Δελτίο Έργου - Αναπόκριση

Είναι ζωτικής σημασίας η άμεση αναπόκριση των εξωτερικών επιθεωρητών ή Ειδικών Συμβούλων για την ανάληψη ενός έργου. Ο Διαχειριστής πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με κάθε δυνατό τρόπο ούτως ώστε να διαπιστώσει την διαθεσιμότητα των κατάλληλων για την ανάληψη έργου, στις ημερομηνίες που έχουν συμφωνηθεί με τον πελάτη. Μπορεί να λάβει χώρα τροποποίηση στις ημερομηνίες αρκεί να συμφωνήσουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σε περίπτωση που η επιθεώρηση λαμβάνει χώρα εκτός των ορίων του Ν. Απτικής, ο Διαχειριστής οφείλει να εξασφαλίσει την μεταφορά (ενοικίαση αυτοκινήτου ή εισιτήρια για μέσα μαζικής συγκοινωνίας) καθώς και την διαμονή (εάν απαιτείται σε ευπρεπή ξενοδοχεία) των αντίστοιχων επιθεωρητή ή ειδικών συμβούλων. Ο Διαχειριστής φροντίζει επίσης να διαθέσει στους επικεφαλής επιθεωρητές τα απαιτούμενα χρήματα για έξοδα διατροφής σε μια τέτοια περίπτωση. Οι επικεφαλής επιθεωρητές οφείλουν να κρατήσουν όλα τα σχετικά παραστατικά τα οποία και προσκομίζουν μαζί με το αντίστοιχο εξοδολόγιο στον Διαχειριστή μετά την επιστροφή τους στον φορέα.

Σε κάθε είδους επιθεώρηση οι επικεφαλής επιθεωρητές υπογράφουν το Δελτίο Έργου, το οποίο και επιστρέφουν στον Διαχειριστή μετά το πέρας της επιθεώρησης.

4.3.1.2 Εκθέσεις Επιθεώρησης

Σε κάθε περίπτωση οι Επιθεωρητές πρέπει να προσκομίσουν στον φορέα, τις εκθέσεις των επιθεωρήσεων εντός 5 εργάσιμων ημερών από την εκτέλεση της επιθεώρησης. Σε περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό λόγω προγράμματος, οφείλουν να αποστείλουν μέσω φαξ ή e-mail άμεσα αντίγραφα αυτών.

4.3.1.3 Διακοπές/Ασθένειες

Σε περίπτωση ασθένειας, διακοπών ή άλλης ανωτέρας βίας, οι Επιθεωρητές ή οι Ειδικοί Σύμβουλοι πρέπει να ειδοποιήσουν τον φορέα (εγγράφως εάν δύνανται) για το σχετικό διάστημα στο οποίο θα αδυνατούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Σε περίπτωση ξαφνικής ασθένειας λίγο πριν την διεξαγωγή μια επιθεώρησης ή κατά την διάρκεια διεξαγωγής της, η επιθεώρηση μεταφέρεται ή αντικαθίσταται ο επιθεωρητής.

4.3.1.4 Τεχνική Υποστήριξη

Σε περίπτωση που ένας επιθεωρητής αδυνατεί να ανταποκριθεί σε ερωτήσεις ή απαιτήσεις του πελάτη, τότε οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον Διευθυντή Πιστοποίησης ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας σχετικά με το αίτημα του πελάτη, ούτως ώστε αυτό να διεκπεραιωθεί. Σε περίπτωση απουσίας του επιθεωρητή λόγω ασθένειας ή διακοπών η γραμματεία διαβιβάζει το αίτημα στον Διευθυντή Ποιότητας ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Σε περίπτωση απουσίας του επιθεωρητή λαμβάνει χώρα η παράγραφος 4.2.1.5

5. ΑΡΧΕΙΑ

Δεν υπάρχουν.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18

«ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ (ΔΠ-221)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-221/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να οριστεί η μέθοδος που χρησιμοποιείται για την Επιθεώρηση Ελέγχου Εγγράφων, Επιθεώρηση Πιστοποίησης, Επιθεωρήσεις Επιπλήρησης και αν χρειαστεί Επανεπιθεώρηση Πιστοποίησης ή Ειδική Επίσκεψη του Συστήματος ενός πελάτη που επιθυμεί να πιστοποιηθεί κατά το Πρότυπο ISO 9001, ή 14001 ή ΕΛΟΤ 1416. Για κάθε Πρότυπο ακολουθείται η ίδια Διαδικασία.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 7.3
- Ø Δ-190 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
- Ø Δ-200, ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Δ-260 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ
- Ø Δ-270 ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Ο-201, ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ο-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Ο-203, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-201.5, ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2000 (διαπιστευμένα)
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 14001 (διαπιστευμένα)
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ 1416 (διαπιστευμένα)
- Ø ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ (μη διαπιστευμένα)
- Ø ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
- Ø ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Υπογραφή συμφωνητικού συνεργασίας

Ο Διαχειριστής, ως εκπρόσωπος του φορέα, υπογράφει με τον πελάτη ένα «Συμφωνητικό Συνεργασίας» σε δύο αντίτυπα βάση της Διαδικασίας «Ανασκόπηση Συμβάσεων» (Δ-190).

4.2 Προετοιμασία Επιθεώρησης

Ο πελάτης ενημερώνει το φορέα ότι η εταιρεία είναι έτοιμη προς αξιολόγηση. Εν συνεχεία, ο Διευθυντής Πιστοποίησης ορίζει τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και την ομάδα Επιθεώρησης και η Προετοιμασία της Επιθεώρησης πραγματοποιείται σύμφωνα με την Οδηγία «Προετοιμασία Επιθεώρησης» (Ο-201).

4.3 Διενέργεια Επιθεώρησης

Η Ομάδα Επιθεώρησης αξιολογεί το εφαρμοζόμενο Σύστημα του πελάτη σύμφωνα με την Οδηγία «Διενέργεια Επιθεώρησης» (Ο-202). Η αξιολόγηση πραγματοποιείται μετά την καταβολή του αντιτίμου της πιστοποίησης.

4.4 Ενέργειες μετά από Επιθεώρηση

Εφόσον έχουν ολοκληρωθεί όλες οι ενέργειες που περιγράφονται στην Οδηγία «Ενέργειες Μετά Την Επιθεώρηση» (Ο-203), ο Διευθυντής Πιστοποίησης εκπονεί μια περίληψη των ευρημάτων της Έκθεσης Επιθεώρησης και των σχολίων του πελάτη (αν υπάρχουν) και συντάσσει το Έντυπο «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-201.5), η οποία υποβάλλεται (μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα) στην Επιτροπή Πιστοποίησης.

4.5 Έγκριση-Έκδοση Πιστοποιητικού

Η Επιτροπή Πιστοποίησης μετά την αξιολόγηση του Εντύπου «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-201.8), αποφασίζει το αν θα εκδόσει ή όχι το πιστοποιητικό. Η απόφαση κοινοποιείται στον πελάτη μέσω επιστολής. Οι αποφάσεις της Επιτροπής τεκμηριώνονται στο Έντυπο «Αναφορά Στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-201.5). Αν η απόφαση είναι θετική και έχουν διεκπεραιωθεί όλα τα οικονομικά θέματα, το πιστοποιητικό υπογράφεται από τον Πρόεδρο της Επιτροπής και αποστέλλεται στον πελάτη.

4.6 Διάρκεια Πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό ισχύει για τρία έτη μετά την έκδοσή του εφόσον οι Επιθεωρήσεις Επιπλήρωσης επιβεβαιώνουν ότι το Σύστημα του πελάτη εφαρμόζεται ορθά.

4.7 Συντήρηση Πιστοποίησης

Κατά την χρονική περίοδο ισχύος του πιστοποιητικού, ο φορέας διενεργεί Επιθεωρήσεις Επιπλήρωσης προκειμένου να επιβεβαιώσει ότι ο πελάτης συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που προβλέπονται από το πιστοποιημένο Σύστημά του.

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης καθορίζει τη συχνότητα των Επιθεωρήσεων Επιπλήρωσης, η οποία αναγράφεται στην «Ανασκόπηση Σύμβασης» (E-190.3). Οι Επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται με βάση τις Οδηγίες «Προετοιμασία Επιθεώρησης» (O-201) και «Διενέργεια Επιθεώρησης» (O-202). Ο τρόπος που γίνεται η διαχείριση των μη συμμορφώσεων περιγράφεται στην Οδηγία «Διενέργεια Επιθεώρησης» (O-203). Μια Επιθεώρηση Επιπλήρωσης μπορεί να είναι συνολική (σε όλο το Σύστημα) ή μερική (σε συγκεκριμένες Διεργασίες ή Τμήματα). Αν οι Επιθεωρήσεις Επιπλήρωσης είναι μερικές, σχεδιάζονται έτσι ώστε το σύνολο του Συστήματος του πελάτη, να επιθεωρηθεί μέσα στο διάστημα των τριών ετών που έχει ισχύ το πιστοποιητικό. Αλλαγές στην τεκμηρίωση, η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών, τα παράπονα των πελατών, κάθε τροποποίηση της οργανωτικής δομής, οι δραστηριότητες και το πεδίο εργασίας της εταιρείας ελέγχονται πάντα σε κάθε Επιθεώρηση Επιπλήρωσης.

Η χρήση του Πιστοποιητικού και του λογότυπου του Φορέα, επίσης ελέγχονται προκειμένου να προληφθούν εσφαλμένες χρήσεις βάσει της Διαδικασίας «Χειρισμός Πιστοποιητικών και Λογοτύπων» (Δ-260).

4.8 Τροποποιήσεις-Διευρύνσεις-Περιορισμοί

Τροποποιήσεις (διευρύνσεις ή περιορισμοί) μπορούν να προκύψουν από:

1. Απόφαση του πελάτη να διευρύνει ή να περιορίσει το πεδίο πιστοποίησης.
2. Τροποποιήσεις που έγιναν στο Σύστημα σχετικά με τη δομή, τις δραστηριότητες (διεύρυνση ή περιορισμός) ή ακόμα και όταν στοιχεία που αναφέρονται στο Πιστοποιητικό έχουν αλλάξει (όνομα, διεύθυνση κ.λ.π.).

Ο πελάτης υποχρεούται να ενημερώσει γραπτώς το Φορέα σε περίπτωση τροποποίησης της τεκμηρίωσης του Συστήματος ή των πεδίων που καλύπτει το Πιστοποιητικό. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης αποφασίζει αν θα τροποποιηθεί η εφαρμογή

ή αν ένα νέο πιστοποιητικό θα πρέπει να εκδοθεί. Πιθανόν να χρειαστεί να υπογραφεί ένα νέο συμφωνητικό εάν αυτό απαιτείται και να επαναληφθεί η Διαδικασία «Ανασκόπηση Συμβάσεων» (Δ-190).

Οι συνιστώμενες τροποποιήσεις αξιολογούνται από το Τμήμα Πιστοποίησης προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι δεν επηρεάζεται η συμμόρφωση του Συστήματος με το υπό εξέταση Πρότυπο ή Σύστημα.

Οι μέθοδοι αξιολόγησης είναι (ανάλογα με την σημασία των τροποποιήσεων):

1. Συνολική Επιθεώρηση
2. Ειδική Επιθεώρηση
3. Επιθεώρηση Επιτήρησης
4. Υποβολή αντικειμενικών στοιχείων

Το Τμήμα Πιστοποίησης συντάσσει μία «Πρόταση Περίπτωσης Τροποποιήσεων», που προωθείται στην Επιτροπή Πιστοποίησης, η οποία λαμβάνει την τελική απόφαση, έχοντας υπόψη τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και τα αποτελέσματα της Επιθεώρησης. Τα αποτελέσματα αυτής της Διαδικασίας κοινοποιούνται στον πελάτη.

Εν συνεχεία, η Επιτροπή Πιστοποίησης αποφασίζει για τις τροποποιήσεις και εκδίδεται νέο Πιστοποιητικό βάση της Διαδικασίας «Έκδοση Πιστοποιητικών» (Δ-200). Σε μια τέτοια περίπτωση, ο πελάτης οφείλει να επιστρέψει στον φορέα το παλαιό του πιστοποιητικό.

4.9 Ανανέωση

Ο πελάτης ενημερώνει γραπτώς το Φορέα για το αν η εταιρεία επιθυμεί να ανανεώσει ή να διακόψει την πιστοποίηση, πριν τη λήξη του Πιστοποιητικού. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας, πριν την λήξη της τριετίας, ο πελάτης οφείλει να επιστρέψει στον φορέα το παλαιό του πιστοποιητικό.

Δεδομένου ότι ζητείται ανανέωση της πιστοποίησης, στο πέρας της τριετίας, το Σύστημα του πελάτη επιθεωρείται, με Επιθεώρηση Επιτήρησης (σε κωδικούς και κόστος) και εκδίδεται νέο Πιστοποιητικό σύμφωνα με την προαναφερόμενη Διαδικασία.

Σε αυτή την Επιθεώρηση Επιτήρησης, στο τέλος της τριετίας, επιθεωρείται το Σύστημα του πελάτη σε όλο το μέγεθός του.

4.10 Ανάκληση-Αναστολή

Ο Φορέας μπορεί να ανακαλέσει ή να αναστείλει την πιστοποίηση εφόσον απαιτείται. Η Διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση αυτή, περιγράφεται στην Διαδικασία «Ανάκληση και Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270).

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø Ε-201.5, ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΠΕΛΑΤΗ»

Ø ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΠΕΛΑΤΗ»

Ø ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (Φορέα, Προτύπου και Ε.ΣΥ.Δ.)

Ø ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΦΑΚΕΛΟ «ΠΕΛΑΤΗ»

Το Λογότυπο Πιστοποίησης, βρίσκεται σε ηλεκτρονική μορφή στο αρχείο του Διευθυντή Πιστοποίησης και τηρείται μέχρι αναθεωρήσεώς του.

Μέχρι να κλείσουν οι αντίστοιχες υποθέσεις ο Διευθυντής Πιστοποίησης τηρεί τις Αναφορές στην Επιτροπή Πιστοποίησης. Μετά το κλείσιμο τοποθετούνται στον φάκελο «Πελάτη».

Οι φάκελοι «Πελάτη», τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας σε ξεχωριστό χώρο αποθήκευσης καθόλη την διάρκεια που συνεχίζεται η συνεργασία του φορέα με αυτούς. Σε περίπτωση παύσης της συνεργασίας, αυτοί καταστρέφονται μετά την πάροδο 3 χρόνων.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης κοινοποιεί στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης τα εκδοθέντα Πιστοποιητικά, για έναν τελευταίο έλεγχο πριν από την αποστολή τους στον πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19

«ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ(ΔΠ-260)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-260/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους με τις οποίες ορίζονται οι διορθωτικές ενέργειες από το φορέα για τις περιπτώσεις μη ορθής χρήσης του Πιστοποιητικού και /ή του Λογότυπου του.

Εφαρμόζεται σε όλους τους πελάτες που είναι πιστοποιημένοι από το φορέα.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø Δ-200, ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Δ-270, ΑΝΑΚΛΗΣΗ & ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Ο-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Γενικά

4.1.1 Όλα τα έγγραφα που εκδίδονται από το φορέα και αποτελούν μέρος της Διαδικασίας πιστοποίησης είναι περιουσία του φορέα.

4.1.2 Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται από το Φορέα, πιστοποιεί ότι ο πελάτης έχει καθιερώσει και εφαρμόζει αποτελεσματικά ένα σύστημα ποιότητας, που βρίσκεται σε συμμόρφωση με το Πρότυπο ή το Σύστημα με βάση το οποίο πιστοποιήθηκε (ISO 9001, ISO 14001, ΕΛΟΤ 1416).

4.1.3 Το Πιστοποιητικό αφορά μόνο τον πιστοποιημένο πελάτη και μόνο τις Διεργασίες και /ή τους τομείς που καλύπτονται από το πεδίο πιστοποίησης. Αν το Πιστοποιητικό καλύπτει μόνο ένα μέρος των δραστηριοτήτων του πελάτη, ο πελάτης υποχρεούται να ενημερώσει τους δικούς του πελάτες σχετικά με τις υπηρεσίες/ δραστηριότητες που δεν είναι πιστοποιημένες. Η συντήρηση του Πιστοποιητικού συμπεριλαμβάνει τη συνεχή συμμόρφωση με τις υπευθυνότητες που προκύπτουν από το εγκεκριμένο σύστημα ποιότητάς του.

4.1.4 Κατά τη διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού, ο πελάτης υποχρεούται να ενημερώσει γραπτώς το Τμήμα Πιστοποίησης του Φορέα, σχετικά με κάθε σχεδιαζόμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου συστήματος ποιότητάς του.

4.2 Χρήση Πιστοποιητικών & Λογότυπων

4.2.1 Τα Πιστοποιητικά ισχύουν για τρία έτη.

4.2.2 Ένα Πιστοποιητικό μπορεί να ανασταλεί ή και να ανακληθεί αν οι κανονισμοί που ορίζει ο Φορέας δεν εκπληρωθούν στο διάστημα της αναστολής, βάση της Διαδικασίας «Ανάκληση & Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270).

4.2.3 Οδηγίες για την ορθή χρήση των Πιστοποιητικών και Λογότυπων παρέχονται στον Κανονισμό Πιστοποίησης.

4.2.4 Κατά τις Επιθεωρήσεις Επιπήρησης, οι επιθεωρητές παρακολουθούν τους τρόπους με τους οποίους χρησιμοποιούνται το Πιστοποιητικό και τα Λογότυπα από τον πελάτη (έγγραφα, φυλλάδια κ.λ.π.).

4.2.5 Εάν υπάρχουν αποδεικτικά στοιχεία ότι το Πιστοποιητικό ή τα Λογότυπα έχουν χρησιμοποιηθεί με μη ορθό τρόπο, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας επικοινωνεί με τον πελάτη για να επιβεβαιώσει το θέμα, ζητώντας παράλληλα παραδείγματα χρήσης του Πιστοποιητικού και των Λογότυπων.

4.2.6 Οι όροι για την ορθή χρήση του Πιστοποιητικού και των Λογότυπων του Φορέα, βρίσκονται στον Κανονισμό Πιστοποίησης και αναφέρονται περιληπτικά παρακάτω.

∅ Τα λογότυπα πιστοποίησης δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται πάνω στη συσκευασία των προϊόντων.

∅ Τα λογότυπα πιστοποίησης που χρησιμοποιούνται από τον πελάτη είναι αυτά που ορίζονται από τον Κανονισμό Πιστοποίησης και περιλαμβάνουν το λογότυπο του Φορέα, το πρότυπο και το πεδίο πιστοποίησης. Επίσης φέρουν τον Αριθμό Διαπίστευσης του Φορέα από το Ε.ΣΥ.Δ. ή εναλλακτικά το Λογότυπο Διαπίστευσης (Λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ. με τον Αριθμό Διαπίστευσης).

Επίσης ελέγχεται αν το Λογότυπο Διαπίστευσης του Φορέα ή το Πιστοποιητικό ή οι πληροφορίες στον πελάτη που αφορούν το πιστοποιητικό δεν έχουν χρησιμοποιηθεί ορθά, δηλαδή:

∅ Λανθασμένες οδηγίες.

- Ø Οδηγίες που ενδέχεται να δημιουργήσουν παρερμηνείες.
- Ø Αναφορά στο Πιστοποιητικό με παράλειψη του πεδίου.

4.2.7 Σε περίπτωση που επιβεβαιωθεί ότι το Πιστοποιητικό και το Λογότυπο δεν έχουν χρησιμοποιηθεί ορθά, ο φορέας προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες.

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης μπορεί είτε να ενεργοποιήσει τη Διαδικασία «Ανάκληση & Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270), ενημερώνοντας και τον Πρόεδρο του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης, ο οποίος συγκαλεί το Συμβούλιο έτσι ώστε να οριστεί η Επιτροπή Πιστοποίησης που θα αξιολογήσει το συμβάν. Οι ενέργειες εξαρτώνται από την περιπλοκότητα της κατάστασης.

Σε περίπτωση ανάκλησης ή αναστολής του Πιστοποιητικού ο Φορέας ανακοινώνει στον πελάτη τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση αυτή και τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες οφείλει να προβεί ο πελάτης. Οι διορθωτικές ενέργειες του πελάτη πρέπει να περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- Ø Να μην χρησιμοποιεί το Λογότυπο Διαπίστευσης για διαφημιστικούς σκοπούς.
- Ø Να τροποποιήσει το σύστημα ποιότητάς του προκειμένου να διασφαλιστεί η πρόληψη της εμφάνισης τέτοιων προβλημάτων.

4.2.8 Όταν εφαρμοστούν από τον πελάτη όλες οι διορθωτικές ενέργειες και εξαλειφθεί η πιθανότητα επανεμφάνισης των ίδιων καταστάσεων, το Λογότυπο Διαπίστευσης μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί.

4.2.9 Η απόφαση για την απόσυρση της τιμωρίας, κοινοποιείται γραπτώς εντός της εταιρείας του από τον πελάτη.

4.2.10 Όλα τα σχετικά με το θέμα έγγραφα αρχειοθετούνται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης στον Φάκελο «Πελάτη» τους οποίους τηρεί ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας.

4.2.11 Αν οι Επιθεωρητές του Φορέα διαπιστώσουν ότι ο πελάτης συνεχίζει να μην χρησιμοποιεί ορθά το Πιστοποιητικό ή το Λογότυπο, το Πιστοποιητικό ανακαλείται σύμφωνα με τη Διαδικασία «Ανάκληση & Αναστολή Πιστοποιητικών» (Δ-270).

5. ΑΡΧΕΙΑ

- Ø ΦΑΚΕΛΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το παραπάνω αρχείο τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Δεν υπάρχουν.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20

«ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ (ΔΠ-270)»

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός Έκδοσης	Ημερομηνία Έκδοσης	Περιγραφή Τροποποίησης	Παράγραφοι Τροποποίησης
ΔΠ-270/1			

Συντάχθηκε: Ο Υ. Δ. Π.	Εγκρίθηκε: Ο Διευθύνων Σύμβουλος.....
Ημερομηνία:	Ημερομηνία:

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ/ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Διαδικασίας είναι να καθορίσει τις μεθόδους που χρησιμοποιεί ο Φορέας για την Ανάκληση και/ ή την Αναστολή των Πιστοποιητικών των πελατών του.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

- Ø ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Παράγραφος 9.2
- Ø Δ-200 ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ
- Ø Δ-131, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ
- Ø Δ-260, ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ
- Ø Ο-202, ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
- Ø Κ-211, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø Ε-200.1, ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- Ø Ε-201.5 ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ø ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- Ø ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ΜΕΘΟΔΟΣ

4.1 Γενικά

4.1.1 Ο Φορέας μπορεί να αποφασίσει για την ανάκληση και/ ή την αναστολή ενός Πιστοποιητικού όταν οι όροι που προβλέπονται από τον Κανονισμό Πιστοποίησης δεν πληρούνται και η μη συμμόρφωση είναι μείζονος σημασίας.

4.2 Χρήση του Πιστοποιητικού

4.2.1 Τα Πιστοποιητικά ισχύουν για τρία έτη.

4.2.2 Ένα Πιστοποιητικό μπορεί να ανασταλεί αν οι κανονισμοί που ορίζει ο Φορέας δεν εκπληρωθούν στο διάστημα της αναστολής.

4.3 Αναστολή Πιστοποιητικών

4.3.1 Ένα Πιστοποιητικό μπορεί να ανασταλεί όταν:

- ∅ Το σύστημα ποιότητας του πελάτη έχει τροποποιηθεί σημαντικά χωρίς να ενημερωθεί ο φορέας.
- ∅ Οι μη συμμορφώσεις που βρέθηκαν σε Επιθεώρηση Επιτήρησης δεν έχουν αντιμετωπιστεί εντός του συμφωνημένου χρόνου.
- ∅ Το Πιστοποιητικό δεν έχει χρησιμοποιηθεί ορθά.
- ∅ Οι εκπρόσωποι του πελάτη δίνουν λάθος πληροφορίες στην ομάδα επιθεώρησης κατά την επιθεώρηση.
- ∅ Ο πελάτης δεν καταβάλλει το συμφωνημένο αντίτιμο στον Φορέα.
- ∅ Ο πελάτης χρεοκοπήσει.
- ∅ Ο πελάτης δεν συμμορφώνεται με τον Κανονισμό Πιστοποίησης του φορέα (Κ-11).
- ∅ Ο πελάτης αιτηθεί την αναστολή.

4.3.2 Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ορίζει την Επιτροπή Πιστοποίησης που αποφασίζει για την αναστολή των Πιστοποιητικών μέσω του Εντύπου «Αναφορά στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-201.5).

4.3.3 Ο Φορέας ενημερώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο για την αναστολή.

4.3.4 Ο πελάτης ενημερώνεται από το Φορέα γραπτώς, σχετικά με την αναστολή του Πιστοποιητικού. Η επιστολή ορίζει και τους όρους υπό τους οποίους η αναστολή μπορεί να αποσυρθεί.

4.3.5 Στην περίπτωση που απαιτηθεί η Αναστολή της πιστοποίησης, ο απαραίτητος χρόνος υποβολής διορθωτικών ενεργειών από μέρος του πελάτη δύναται να διαφέρει, λόγω της αιτίας που την προκαλεί. Αναλυτικός πίνακας με τα απαιτούμενα χρονοδιαγράμματα δίδεται στον «Κανονισμό Πιστοποίησης» (Κ-211).

4.3.6 Ο Φορέας απαγορεύει στον πελάτη κάθε χρήση του Πιστοποιητικού ή των Λογότυπων του φορέα κατά την περίοδο αναστολής.

4.3.7 Η αναστολή καταχωρείται στο Έντυπο «Πίνακας Πιστοποιημένων Πελατών» (E-200.1).

4.3.8 Η αναστολή αποσύρεται κατόπιν σχετικής απόφασης της Επιτροπής Πιστοποίησης, εφόσον όλοι οι όροι εκπληρούνται. Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ενημερώνεται για κάθε απόσυρση αναστολής. Ο πελάτης ενημερώνεται γραπτώς από το φορέα μέσω του Εντύπου «Αναφορά στην Επιτροπή Πιστοποίησης» (E-201.5).

4.4 Ανάκληση Πιστοποιητικών

4.4.1 Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ορίζει την Επιτροπή Πιστοποίησης που αποφασίζει για την ανάκληση των Πιστοποιητικών.

4.4.2 Ο Φορέας ενημερώνει το Διευθύνοντα Σύμβουλο για την ανάκληση.

4.4.3 Ο πελάτης ενημερώνεται γραπτώς από το φορέα για την ανάκληση του Πιστοποιητικού.

4.4.4 Ο φορέας απαιτεί από τον πελάτη να επιστρέψει όλα τα εκδοθέντα έγγραφα που σχετίζονται με την πιστοποίηση και απαγορεύει κάθε χρήση του Πιστοποιητικού ή των Λογότυπων.

4.4.5 Ο πελάτης διαγράφεται από το Έντυπο «Πίνακας Πιστοποιημένων Πελατών» (E-200.1).

5. ΑΡΧΕΙΑ

Ø E-200.1, ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο Πίνακας πιστοποιημένων πελατών, τηρείται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης μέχρις αναθεώρησής του. Οι απαρχαιωμένοι Πίνακες Πιστοποιημένων Πελατών τηρούνται για 10 χρόνια.

6. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν ένσταση στις αποφάσεις αναστολής και/ή ανάκλησης Πιστοποιητικών, στον Φορέα, εντός διμήνου μετά από την ενημέρωσή τους. Η Διαδικασία Ενστάσεων περιγράφεται στη Διαδικασία «Παράπονα & Ενστάσεις» (Δ-131).

ΜΕΡΟΣ 3^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21

«ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ»

Στην παρούσα εργασία, παρουσιάστηκε όλο το τεχνικό κομμάτι της τεκμηρίωσης που πρέπει να κατέχει ένας Φορέας Πιστοποίησης προκειμένου να διαπιστευτεί επιτυχώς, βάση του διεθνούς προτύπου ISO 45012 και των σχετικών κατευθυντήριων οδηγιών.

Εν τούτοις προκύπτουν 3 σημαντικά θέματα για τα οποία τόσο το πρότυπο όσο και οι κατευθυντήριες οδηγίες θα έπρεπε να παρέχουν σαφείς και ακριβείς αναφορές. Αναλυτικότερα τα τρία θέματα που εγείρουν προβληματισμό και κριτική είναι τα κάτωθι:

1^ο) Η Ανομοιομορφία στα κριτήρια και στην σημαντικότητα αυτών όσον αφορά την αξιολόγηση των επιθεωρητών (αρχική και ετήσια) ανά διάφορους φορείς πιστοποίησης.

2^ο) Το πρόβλημα της ασφάλειας πληροφοριών, όπως αυτή προκύπτει από τις νέες Αρχές Προστασίας Δεδομένων και τις οδηγίες που αυτές ορίζουν.

3^ο) Ο μη σαφής διαχωρισμός των ορίων μεταξύ παροχής υπηρεσιών επιθεώρησης και συμβουλευτικών υπηρεσιών από ένα φορέα πιστοποίησης προς τους πελάτες του.

Αξιολόγηση Επιθεωρητών

Το πρόβλημα προκύπτει από την ασάφεια του προτύπου και των οδηγιών σχετικά με τα χρησιμοποιούμενα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούν οι φορείς πιστοποίησης για τους επιθεωρητές τους, καθώς και την σημαντικότητα αυτών .

Ως αποτέλεσμα, δύναται ένας επιθεωρητής που συνεργάζεται σε περισσότερους του ενός φορείς να έχει αξιολογηθεί ως προς την απόδοσή του με διαφορετικά κριτήρια και ως εκ τούτου να έχει βαθμολογηθεί διαφορετικά για το ίδιο αντικείμενο. Επίσης μπορεί ένας τέτοιος επιθεωρητής να φέρει επάρκεια ως προς ένα πρότυπο ή πεδίο για τον έναν φορέα, ενώ για τον άλλο να κρίνεται ανεπαρκής.

Ως εκ τούτου προκύπτει γενικότερο πρόβλημα για την καταλληλότητα και επάρκεια των επιθεωρητών καθώς και το είδος των επιθεωρήσεων που αυτοί διενεργούν.

Προκειμένου να κλείσει αυτό το κενό, προτείνεται η Πανευρωπαϊκή κατάρτιση συγκεκριμένων κριτηρίων συγκεκριμένης σημαντικότητας, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται τόσο η επάρκεια όσο και η καταλληλότητα των επιθεωρητών καθώς και η ομογενής αξιολόγηση της απόδοσής τους από το σύνολο των φορέων πιστοποίησης.

Ασφάλεια Πληροφοριών

Τα τελευταία χρόνια, προέκυψε το πρόβλημα της ασφάλειας των πληροφοριών και του χειρισμού ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πελατών. Το πρόβλημα προκύπτει από την μη ύπαρξη συγκεκριμένων διαδικασιών όσον αφορά την χρήση των διαφόρων εγγράφων και την τήρηση των σχετικών αρχείων (ηλεκτρονικών και εντύπων) που χρησιμοποιεί ένας φορέας πιστοποίησης.

Θα έλεγα ότι η ορθή λειτουργία σχετικά με την ασφάλεια πληροφοριών, εναπόκειται καθαρά και μόνο στο μάνατζμεντ των φορέων.

Προκειμένου όμως να υπάρχει εναρμόνιση με τις σύγχρονες απαιτήσεις, δεν αρκεί μόνο η λίστα των αρχείων ποιότητας και ο υπεύθυνος για την φύλαξή τους.

Απαιτούνται πολλά περισσότερα μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών που θα πρέπει να εφαρμόζουν όλοι οι φορείς Πανευρωπαϊκά, στα οποία συμπεριλαμβάνονται ασφαλή μέρη φύλαξης, λίστες πρόσβασης και αντίστοιχοι κωδικοί (για ηλεκτρονικά αρχεία), ανάλυση επικινδυνότητας σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας, χρήση εφεδρικών αρχείων (back ups) , διαβάθμιση εγγράφων και πληροφοριών, καθώς και εναρμόνιση με σχετικές νομοθεσίες.

Υπηρεσίες Επιθεώρησης vs Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Το πρότυπο και οι κατευθυντήριες οδηγίες αφήνουν μια ασάφεια σχετικά με τα όρια των αρμοδιοτήτων ενός επιθεωρητή ποιότητας.

Υπάρχουν δύο «σχολές» επιθεωρητών κάθε μια από τις οποίες υποστηρίζει για τον εαυτό της το ορθόν της πρακτικής της. Η πρώτη υποστηρίζει την «συντηρητική» άποψη ότι ο επιθεωρητής οφείλει να είναι μόνο επιθεωρητής και τίποτα άλλο. Η δεύτερη υποστηρίζει την «προοδευτική» άποψη ότι ο επιθεωρητής οφείλει να δρα και συμβουλευτικά ως προς τον πελάτη, ούτως ώστε αυτός να βελτιώνεται.

Είναι πράγματι δύσκολο να πάρει κανείς σαφή θέση υπέρ της μίας ή της άλλης πλευράς, διότι κάθε μία από αυτές έχει θετικά και αρνητικά στοιχεία. Προκειμένου να ξεπεραστεί το πρόβλημα, προτείνεται -μέσω συνεργασίας των Εθνικών Συμβουλίων Διαπίστευσης- να οριοθετηθούν τα όρια μεταξύ ενός «σκληρού» επιθεωρητή ο οποίος κοιτά αυστηρά το έργο της επιθεώρησης και ενός επιθεωρητή που πέρα από την επιθεώρηση προτείνει

βελτιωτικές ενέργειες πάνω στα ευρήματα της επιθεώρησης στον πελάτη προκειμένου αυτός να βελτιωθεί.

Ως εκ τούτου ο τρόπος διεξαγωγής των επιθεωρήσεων χαρακτηρίζει αντίστοιχα και τους φορείς πιστοποίησης, με αποτέλεσμα αυτοί οι χαρακτηρισμοί να τους συνοδεύουν και στην αγορά.

Θα έπρεπε να υπάρχουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για την οριοθέτηση μεταξύ των υπηρεσιών που θα πρέπει να παρέχει ένας επιθεωρητής, ούτως ώστε να εξομαλυνθούν ομοιόμορφα οι συνθήκες της κάθε αγοράς.

Η διαφοροποίηση των φορέων πιστοποίησης θα έπρεπε να αφορά το κόστος και τον τρόπο επικοινωνίας. Αφορά όμως τον τρόπο διεξαγωγής μιας επιθεώρησης και αντίστοιχα το «δύσκολο» ή «εύκολο» της απόκτησης πιστοποιητικού, ποιότητας το οποίο με την σειρά του αντανακλά την αξιοπιστία του φορέα.

Προκειμένου λοιπόν όλοι οι φορείς πιστοποίησης της αγοράς να φέρουν την ίδια αξιοπιστία, προτείνεται η καθιέρωση ενός αυστηρού πλαισίου τρόπου διεξαγωγής επιθεωρήσεων το οποίο θα αφορά όλους τους εις την Ε.Ε. δραστηριοποιούμενους φορείς πιστοποίησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ✓ EN ISO 45012: Γενικές απαιτήσεις για Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας. (ΕΛΟΤ)
- ✓ EA-7/01: EA Οδηγίες για την εφαρμογή του ISO/IEC Guide 62:1996. Οδηγίες για τις γενικές απαιτήσεις για την Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας. (ΕΛΟΤ)
- ✓ EA-7/02:EA Οδηγίες για την εφαρμογή του ISO/IEC Guide 66:1999. Οδηγίες για την Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Περιβαλλοντολογικών Συστημάτων Διαχείρισης. (ΕΛΟΤ)
- ✓ Κατευθυντήριες οδηγίες του Ε.ΣΥ.Δ. για Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης (ΕΣΥΔ)
- ✓ EN 30011-1/2/3 – Κατευθυντήριες οδηγίες για την διεξαγωγή Επιθεωρήσεων (ΕΛΟΤ)
- ✓ EN ISO 9000:2000: Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο (ΕΛΟΤ)
- ✓ EN ISO 9004: 2000: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Κατευθυντήριες Οδηγίες για Βελτίωση Απόδοσης (ΕΛΟΤ)
- ✓ EN ISO 9001:2000: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Απαιτήσεις (ΕΛΟΤ)
- ✓ EN ISO 19011: Κατευθυντήριες Οδηγίες και Επιθεώρηση Συστημάτων Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΕΛΟΤ)
- ✓ EN ISO 14001: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης - Απαιτήσεις (ΕΛΟΤ)
- ✓ ΕΛΟΤ 1416 (ΕΛΟΤ): Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων (HACCP) (ΕΛΟΤ)
- ✓ John H. Stratton: American Society for Quality Control (ASQC), Audits; Certification; ISO 9000; Registrar Accreditation Board (RAB).
Quality Progress, Vol. 25, No. 1, JANUARY 1999 – ASQ
- ✓ Charles A. and John E. (Jack) West: ISO 9001:2000, Second Edition 2001 – ASQ
- ✓ J.P. Russell - The Quality Audit Handbook, Third Edition 2004 – ASQ