

ΠΕ ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ: ΕΠ
		Σελίδα: 1 από 20
Έκδοση: 02/08.01.2018	Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015	

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2015

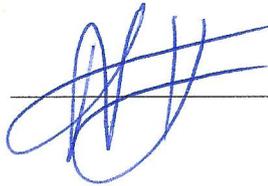
ΣΥΝΤΑΞΗ:

Μ. ΤΣΙΜΠΙΣΚΑΚΗ



ΕΓΚΡΙΣΗ:

Ν. ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ



Το παρόν εγχειρίδιο και οι πληροφορίες που περιέχει αποτελούν περιουσία της Ν.ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΙΚΕ.
Απαγορεύεται η με κάθε τρόπο αναπαραγωγή του κειμένου αυτού χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια της εταιρείας.



Α/Α	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΣΕΛΙΔΑ
1	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	3
2	ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ	3
3	ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ	3
4	ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
5	ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	5-7
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	8
7	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕΛΕΤΩΝ/ΕΡΓΩΝ	9-10
8	ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	11-12
9	ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	12

Α/Α	ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ
1	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ	ΕΠ-Π01
2	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΕΠ-Π02
3	ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΠ-Π03
5	ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΠ-Π04
6	ΠΛΑΙΣΙΟ –ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΕΠ-Π05

	ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ: ΕΠ
			Σελίδα: 3 από 20
Έκδοση: 02/08.01.2018		Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015	

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

1.1 ΣΚΟΠΟΣ

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει ως σκοπό να περιγράψει συνοπτικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζεται στην **Ν. ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΙΚΕ**.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έχει αναπτυχθεί ώστε να αντικατοπτρίζει την Πολιτική και τους Στόχους Ποιότητας της εταιρείας και να καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO9001:2015.

1.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η εταιρεία ιδρύθηκε στις αρχές του 2001 με αρχική επωνυμία ΣΤΑΜΑΤΙΑΔΗΣ – ΧΑΤΖΟΥΛΗΣ – ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΟΕ.

Στη συνέχεια άλλαξε μορφή μετά από αποχώρηση των δύο εκ των εταίρων, κ.κ. Βασίλη Σταματιάδη και Σταύρο Χατζούλη, και πήρε την τελική της μορφή ως ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε. και διακριτικό τίτλο Ν.ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Ε.Π.Ε (Σεπτέμβριος 2005). Το 2018 η εταιρεία παίρνει τη μορφή **ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Ι.Κ.Ε.** και ο διακριτικός τίτλος γίνεται **ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ**.

Η εταιρεία από την ίδρυσή της δραστηριοποιήθηκε και εξειδικεύθηκε στον τομέα των Ηλεκτρολογικών Βιομηχανικών Έργων και Εσωτερικών Ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Παράλληλα αναλαμβάνει συντηρήσεις βιομηχανικών κτιριακών εγκαταστάσεων Υποσταθμών Μ/Τ, Χ/Τ, Μ/Σ κλπ. δίνοντας ολοκληρωμένες λύσεις στην άρτια, απρόσκοπτη και αποδοτική λειτουργία μιας σύγχρονης κατασκευής.

Η **ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ** απαρτίζεται από πλήρως οργανωμένο τμήμα αποτελούμενο από μηχανικούς, εργοδηγούς και τεχνίτες, εξειδικευμένο σε όλους τους τομείς της ηλεκτρολογίας (μόνιμο προσωπικό 50 ατόμων).

Διαθέτει εταιρικά αυτοκίνητα διαφόρων χρήσεων, δύο γερανοφόρα οχήματα 4 τόνων, ανυψωτικό μηχάνημα (κλαρκ) 5 τόνων, μηχανή έλξης καλωδίων με δυνατότητα μέτρησης και καταγραφής, εξειδικευμένο εξοπλισμό πιστοποίησης – τερματισμού – συγκόλλησης οπτικών ινών & καλωδίων μεταφοράς δεδομένων χαλκού καθώς και πλήθος ηλεκτρικών εργαλείων χειρός για οποιαδήποτε χρήση.

Η μακρόχρονη εμπειρία - τεχνική γνώση η συνεχής ενημέρωση κι επιμόρφωση των

	ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ: ΕΠ
			Σελίδα: 4 από 20
Έκδοση: 02/08.01.2018		Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015	

μηχανικών και η οργάνωση των τεχνικών συνεργειών , αποτελούν εγγύηση για κάθε έργο που αναλαμβάνεται.

Η πολυετής εμπειρία στην συντήρηση εγκαταστάσεων υψηλών προδιαγραφών και απαιτήσεων όπως κτίρια γραφείων, βιομηχανικές επιχειρήσεις και τραπεζικά ιδρύματα, μας καθιστά ικανούς να εξασφαλίζουμε στους πελάτες μας την **απρόσκοπτη και ομαλή λειτουργία** κάθε κτιριακής εγκατάστασης.

ΣΤΟΧΟΣ της εταιρείας είναι οι κτιριακές εγκαταστάσεις να βρίσκονται πάντα στην καλύτερη δυνατή λειτουργική τους κατάσταση, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην αποδοτική λειτουργία μιας σύγχρονης επιχείρησης.

1.3 ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που περιγράφεται στο παρόν έχει ως σκοπό να προδιαγράψει και να περιγράψει το Σύστημα Διοίκησης και Οργάνωσης της εταιρείας δηλαδή το σύνολο των μηχανισμών και των διαδικασιών που εξασφαλίζουν ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες της εταιρείας προς τους πελάτες ικανοποιούν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας εφαρμόζεται σε όλες τις λειτουργίες και δραστηριότητες οι οποίες αφορούν το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών της Εταιρείας.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας δεν θα αναθεωρείται για να προσαρμοσθεί στις ειδικές απαιτήσεις κάποιου πελάτη παρά μόνο αν κριθεί από τους αρμοδίους, για την σύνταξη και την αναθεώρησή του, ότι η αναθεώρηση:

- μπορεί να εφαρμοσθεί γενικά σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας και είναι προτιμότερη από τις μέχρι τότε ακολουθούμενες πρακτικές
- είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του ISO 9001:2015.

Η τήρηση όλων όσων αναφέρονται στο παρόν είναι υποχρεωτική από όλο το προσωπικό της Εταιρείας.

2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις που εκφράζονται στα εξής πρότυπα:

- | | |
|-----------------|--|
| ISO 10013:1995: | Οδηγός για τη δημιουργία ενός Εγχειριδίου Ποιότητας |
| ISO 9000:2008 : | Οδηγός για επιλογή & χρήση/λεξιλόγιο Ποιότητας / Αρχές Συστήματος Ποιότητας. |
| ISO 9001:2015 : | Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας |

 ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ:ΕΠ
		Σελίδα: 5 από 20
Έκδοση:02/08.01.2018	Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015	

3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Εταιρεία:	Ν. ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΙΚΕ
Πελάτης:	Δημόσιοι και Ιδιωτικοί οργανισμοί, Ιδιώτες
Υπηρεσία-Προϊόν:	Έργα / Μελέτες τα οποία καλείται να υλοποιήσει η εταιρεία
Εξοπλισμός:	Εξοπλισμός γραφείου, προγράμματα P/C, όργανα μετρήσεων πεδίου, εξοπλισμό
Ανάθεση:	Οποιαδήποτε εργασία, δέσμευση, έργο ή καθήκον ανατίθεται, ελέγχεται και εκτελείται από την εταιρεία για ένα πελάτη.

4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

4.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Οι διεργασίες που αφορούν την Ποιότητα για τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία έχουν αναγνωρισθεί.

Οι αλληλεπιδράσεις, οι δράσεις και ο έλεγχος των διεργασιών έχουν καθορισθεί και εφαρμόζονται, αναλύονται και μετρώνται.

Οι μη συμμορφώσεις – προβλήματα- καταγράφονται και λαμβάνονται μέτρα.

4.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

4.2.1 Γενικά

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει:

- * Καταγραμμένες δηλώσεις πολιτικής ποιότητας και ποιοτικών στόχων,
- * Εγχειρίδιο Ποιότητας,
- * Καταγραμμένες διαδικασίες
- * Απαιτούμενα έγγραφα από την εταιρεία για διαβεβαίωση του αποτελεσματικού προγραμματισμού, λειτουργίας και ελέγχου των διεργασιών του,
- * Τα τηρούμενα αρχεία .

4.2.2 Εγχειρίδιο για την ποιότητα

Πρόκειται για το σημείο αναφοράς του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζεται στην Εταιρεία.

Στο Εγχειρίδιο Ποιότητας γίνεται αναφορά στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015 (παραπέμποντας στις σχετικές διαδικασίες και οδηγίες) και περιγράφεται η οργάνωση της εταιρείας.

Το Εγχειρίδιο χρησιμοποιείται, κυρίως ως έγγραφο απόδειξης του Συστήματος οργάνωσης της Εταιρείας, σε υποβολές σε διαγωνισμούς και προτάσεις για συνεργασία.

4.2.3 Έλεγχος εγγράφων

Όλες οι διαδικασίες φέρουν το χαρακτηριστικό ΠΕ-Δ. Η προετοιμασία και ο έλεγχος των διαδικασιών αναλύεται στην διαδικασία ΠΕ-Δ01. Όλες οι διαδικασίες εγκρίνονται και ανασκοπούνται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό πριν από την έκδοσή τους και μετά από κάθε αναθεώρηση ή / και βελτίωση ή αλλαγή.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας είναι ελεγχόμενο έγγραφο πλην των περιπτώσεων όπου κοινοποιείται σε εξωτερικούς συνεργάτες, πελάτες ή / και προμηθευτές της εταιρείας.

Διασφαλίζεται η ύπαρξη των ισχυόντων εγγράφων στους κατάλληλους αποδέκτες και καθορίζεται μηχανισμός απόσυρσης παλαιών και ένταξης νέων εγγράφων.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας έχει την ευθύνη των πρωτοτύπων εγγράφων, ελέγχει τη διανομή και παρακολουθεί τη σωστή εφαρμογή των διαδικασιών που περιγράφονται σε αυτά. Στο προσάρτημα 2 υπάρχει πλήρης κατάλογος με τις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Όπου είναι απαραίτητο, οι διαδικασίες υποστηρίζονται από οδηγίες εργασίας, οι οποίες ελέγχονται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο.

Το εγχειρίδιο ποιότητας διανέμεται στο Γενικό Διευθυντή, στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και στους Προϊσταμένους Τομέων και κατά περίπτωση σε πελάτες.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΠΕ-ΕΠ-Π02)
	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ - ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ (ΠΕ-Δ01)

 ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ:ΕΠ
		Σελίδα: 7 από 20
Έκδοση: 02/08.01.2018	Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015	

4.2.4 Έλεγχος αρχείων

Η διαδικασία ΠΕ-Δ01 καθορίζει τα αρχεία Ποιότητας της Εταιρείας και τον τρόπο με τον οποίο αυτά αναγνωρίζονται, φυλάσσονται, συντηρούνται και καταστρέφονται. Στόχος της τήρησης Αρχείων Ποιότητας είναι η κατά το δυνατόν καλύτερη αξιολόγηση και αξιοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Όλα τα αρχεία είναι αναγνωρίσιμα και εύκολα ανακτήσιμα. Κρατούνται τουλάχιστον για 3 χρόνια.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ - ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ (ΠΕ-Δ01)
-----------------------------	---

5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

5.1 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Διοίκηση της Εταιρείας παρέχει αποδείξεις της δέσμευσής της για την ανάπτυξη και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της συνεχούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητάς του:

- * Κοινολογώντας στην εταιρεία τη σημασία της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη, καθώς και των απαιτήσεων των αρχών και της νομοθεσίας σε κάθε περίπτωση,
- * Εγκαθιστώντας (εκδίδοντας, δημοσιοποιώντας και εφαρμόζοντας) την πολιτική ποιότητας,
- * Διασφαλίζοντας ότι έχουν τεθεί στόχοι ποιότητας και μετρήσιμοι δείκτες των στόχων αυτών,
- * Διενεργώντας ανασκοπήσεις της Διοίκησης, και
- * Διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πόρων (ανθρώπινων, υλικοτεχνικών, οικονομικών).
- * Έχοντας αναλύσει τεχνικούς και επιχειρησιακούς κινδύνους, με αποτυπωμένες όλες τις ενέργειες για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων
- * Εφαρμόζοντας τεχνικές διαχείρισης των προβλημάτων τους .

5.2 ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Η ανώτατη Διοίκηση επιβεβαιώνει ότι οι απαιτήσεις του πελάτη έχουν προσδιορισθεί και ικανοποιούνται, με στόχο την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του .

5.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έχει πλέον καθοριστικό ρόλο στην επικράτηση ενός προϊόντος ή της παροχής υπηρεσιών στην αγορά, ενώ η επίτευξη του βέλτιστου κόστους στον απαιτούμενο χρόνο, σε συνδυασμό με τον κατάλληλο προγραμματισμό και την αποτελεσματική διαχείριση κάθε έργου, αποτελεί την κύρια πρόκληση για την Εταιρεία.

Η Ποιότητα επιτυγχάνεται με διαρκή προσπάθεια από κάθε εργαζόμενο σε καθημερινή βάση, ακολουθώντας σταθερά και με συνέπεια τις βασικές αρχές που καταγράφονται παρακάτω:

- * Πιστή εφαρμογή και διαρκή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας,
- * Συνεχής επικοινωνία με τους πελάτες ,
- * Διαρκής επικοινωνία με τους υπεργολάβους και προμηθευτές οι οποίοι συνεργάζονται με την Εταιρεία , για την από κοινού λήψη μέτρων βελτίωσης της ποιότητας στα έργα,
- * Βέλτιστη κατανομή εργασίας, αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων ,
- * Παροχή των απαραίτητων υλικών και ανθρώπινων πόρων,
- * Συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού,
- * Κατάλληλος σχεδιασμός των εργασιών,
- * Εφαρμογή κατάλληλων μεθόδων εκτέλεσης των εργασιών,
- * Έλεγχος της ποιότητας σε όλες τις φάσεις κάθε έργου,
- * Ανίχνευση των αναγκών των Πελατών,
- * Συμβατότητα της λειτουργίας της εταιρείας με την ισχύουσα Νομοθεσία
- * Επικύρωση της επίδοσης της Εταιρείας μέσω μετρήσιμων ποιοτικών και ποσοτικών στόχων.

ΠΕΙΡΑΙΑΣ , ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ.2018

Ν.ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ

ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ



5.4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

5.4.1 Στόχοι Ποιότητας

Έχουν σχεδιασθεί, εγκατασταθεί, εφαρμόζονται και παρακολουθούνται Στόχοι Ποιότητας για το ΣΔΠ, υποστηρίζουν την Πολιτική Ποιότητας, αφορούν την Εταιρεία, είναι μετρήσιμοι και περιλαμβάνουν και τις προδιαγραφές υλοποίησης έργων.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ / ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΕ-Δ05)
-----------------------------	--

5.4.2 Προγραμματισμός του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι συμβατό με τις απαιτήσεις των προτύπων, κεντρικός άξονας είναι η υλοποίηση των Στόχων Ποιότητας, ενώ διασφαλίζεται ότι ανεξάρτητα από τις αλλαγές ή τροποποιήσεις, διατηρείται η ακεραιότητα του.

5.5 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

5.5.1 Υπευθυνότητες και αρμοδιότητες

Οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες είναι καθορισμένες και γνωστοποιημένες σε όλη την εταιρεία. Το οργανόγραμμα της εταιρείας (ΠΕ-ΕΠ-Π01) και οι βασικές Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (ΠΕ-ΕΠ-Π03) επισυνάπτονται στο Εγχειρίδιο.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ (ΠΕ-ΕΠ-Π01)
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΠΕ-ΕΠ-Π03)

5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Ο εκπρόσωπος της Διοίκησης, ορίζεται από αυτήν και:

- * Επιβεβαιώνει ότι οι απαιτούμενες διεργασίες για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έχουν εγκατασταθεί, εφαρμόζονται και διατηρούνται,
- * Αναφέρει προς την ανώτατη διοίκηση για την απόδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και όποιας ανάγκης για βελτίωση, και
- * Επιβεβαιώνει την προαγωγή της επαγρύπνησης σε όλη την εταιρεία για τις απαιτήσεις του πελάτη.

 ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ: ΕΠ
		Σελίδα: 10 από 20
Έκδοση: 02/08.01.2018		Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015

5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία

Υπάρχουν κατάλληλες διεργασίες επικοινωνίας- κυρίως με ηλεκτρονική αλληλογραφία - μέσα στην εταιρεία οι οποίες εφαρμόζονται και αποδεικνύουν την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

5.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας ανασκοπείται μια φορά το χρόνο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για την πιστοποίηση της συνέχειας της αποδοτικότητας των διαδικασιών που αναφέρονται σε αυτό.

Η ανασκόπηση του Εγχειριδίου Ποιότητας συμπίπτει με την ετήσια ανασκόπηση, από τη Διοίκηση της Εταιρείας, του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σκοπό δε έχει την επιβεβαίωση της λειτουργικότητας του.

Πρακτικά κάθε ανασκόπησης κρατούνται.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ (ΠΕ-Δ04)
-------------------------	---

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

6.1 ΠΑΡΟΧΗ ΠΟΡΩΝ

Η εταιρεία παρέχει τους απαιτούμενους πόρους για:

- * Εφαρμογή και διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, και
- * Μεγιστοποίηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη, με ικανοποίηση των εύλογων (καινούριων) απαιτήσεών του.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΠΕ-Δ06)
-------------------------	---------------------------------------

6.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

6.2.1 Γενικά

Διασφαλίζεται η ύπαρξη κατάλληλων ανθρώπων στις κατάλληλες θέσεις με επάρκεια Τεχνικών δεξιοτήτων και καταγραμμένη εκπαίδευση.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΠΕ-Δ06)
-------------------------	--------------------------------

6.2.2 Ικανότητα, επαγρύπνηση και εκπαίδευση

Όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας, ευθύνεται για το Ποιοτικό Επίπεδο της παροχής κάθε Υπηρεσίας. Η Εκπαίδευση Στελεχών και προσωπικού αποτελεί βασικό στοιχείο για την υλοποίηση της πολιτικής και των στόχων της εταιρείας.

Αρχεία εκπαίδευσης τηρούνται από την ΥΔΠ.

Η Εκπαίδευση Στελεχών και προσωπικού είναι ευθύνη του Γενικού Δ/ντή της εταιρείας.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΠΕ-Δ06)
-------------------------	--------------------------------

6.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Η Εταιρεία διαθέτει:

- * Εξοπλισμό
- * Αυτοκίνητα για την μεταφορά υλικών
- * Προγράμματα Η/Υ και ηλεκτρονικούς υπολογιστές

Υπάρχουν καταγραμμένες διαδικασίες που προβλέπουν την προγραμματισμένη και σε τακτά χρονικά διαστήματα προληπτική συντήρηση.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (ΠΕ-Δ17)
-------------------------	-------------------------------

6.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εταιρεία εξασφαλίζει την εφαρμογή της Νομοθεσίας για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων.

7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

7.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Έχουν εγκατασταθεί και εφαρμόζονται Στόχοι Ποιότητας και προδιαγραφές για τις υπηρεσίες που προσφέρονται στον πελάτη.

Τηρούνται αρχεία.

7.2 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΖΟΜΕΝΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

7.2.1 Αναγνώριση των απαιτήσεων του πελάτη

Όλες οι συμφωνίες με πελάτες είναι αποτέλεσμα των επιτυχών προσφορών της εταιρείας.

Οι προσφορές αυτές επιβεβαιώνονται γραπτά από τον πελάτη προς την εταιρεία, περιέχουν δε όλες τις προδιαγραφές, τους χρόνους παράδοσης και τους οικονομικούς όρους.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ – ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ – ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ (ΠΕ-Δ09)
-----------------------------	--

7.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με τις αναθέσεις

Όπου ο πελάτης δεν παρέχει πληροφόρηση για απαιτήσεις ή ανάγκες, η Εταιρεία παρέχει επαρκή πληροφόρηση για την σύμβαση που θα υλοποιήσει, την οποία γνωστοποιεί στον πελάτη.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ - ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ – ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ (ΠΕ-Δ-09)
-----------------------------	---

7.2.3 Επικοινωνία με τον πελάτη

Εφαρμόζονται μηχανισμοί επικοινωνίας με τους πελάτες, καθώς και μηχανισμοί καταγραφής της επικοινωνίας του προσωπικού της εταιρείας με τους πελάτες. Τηρούνται αρχεία.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ – ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ – ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ (ΠΕ-Δ09)
-----------------------------	--

7.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Στο σχεδιασμό κάθε έργου συμμετέχει τόσο η Εταιρεία όσο και ο Πελάτης. Τα δεδομένα του σχεδιασμού καταγράφονται, ενώ επιβεβαιώνονται και επικυρώνονται κατά τη παροχή της υπηρεσίας, ενώ στις συμβάσεις προβλέπονται διορθωτικές ενέργειες για τις περιπτώσεις αποκλίσεων.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ- ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ –ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ (ΠΕ-Δ09) ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΕ-Δ12)
-----------------------------	---

7.4 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΑΓΟΡΕΣ

7.4.1 Γενικά

Οι προμήθειες αφορούν:

1. Υπηρεσίες από τρίτους
2. Εξοπλισμό από τρίτους
3. Υλικά απαραίτητα για την εκτέλεση των συμβάσεων

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΑΓΟΡΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ / ΕΡΓΟΔΟΤΗ (ΠΕ-Δ08)
-----------------------------	--

7.4.2 Πληροφόρηση για προμήθειες - αγορές

Την ευθύνη των Αγορών υλικών και τις αξιολογήσεις των αντιστοίχων προμηθευτών έχει ο Υπεύθυνος Προμηθειών σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους στη προμήθεια.

Υπάρχει καταγραμμένο Σύστημα Αξιολόγησης Προμηθευτών, το οποίο εξασφαλίζει την ικανότητα των προμηθευτών να παρέχουν προϊόντα σύμφωνα με σταθερές και συμβατά προς τις απαιτήσεις των προδιαγραφών της εταιρείας.

Η εταιρεία τηρεί κατάλογο αποδεκτών προμηθευτών και υπεργολάβων.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΑΓΟΡΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ/ΕΡΓΟΔΟΤΗ (ΠΕ-Δ08)
-----------------------------	--

7.4.3 Επαλήθευση προμηθευμένου προϊόντος/υπηρεσίας

Το Σύστημα Αξιολόγησης των προμηθευτών καθορίζει το εύρος και την συχνότητα των ελέγχων που πραγματοποιεί η Εταιρεία στους προμηθευτές.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΑΓΟΡΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ/ΕΡΓΟΔΟΤΗ (ΠΕ-Δ08)
-----------------------------	--

7.5 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

7.5.1 Έλεγχος

Η Εταιρεία διενεργεί ελέγχους κατά:

- * Την παραλαβή των υλικών από τους προμηθευτές/συνεργάτες
- * Την εκτέλεση των, συμφωνημένων με τους πελάτες, συμβάσεων

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΑΓΟΡΕΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ/ΕΡΓΟΔΟΤΗ (ΠΕ- Δ08)
	ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΕ-Δ12)

7.5.2 Επικύρωση διεργασιών παραγωγής

Η εταιρεία επικυρώνει κάθε διεργασία που δεν μπορεί να παρακολουθείται και να ελέγχεται σε όλη τη διάρκεια εκτέλεσής της. Αυτό περιλαμβάνει διεργασίες που τα αποτελέσματά τους φαίνονται μετά την παράδοση.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΕ-Δ12)
-----------------------------	-----------------------------

7.5.3 Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα

Όλες οι παραγόμενες υπηρεσίες αναγνωρίζονται και ταυτοποιούνται.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ - ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ(ΠΕ-Δ01)
-----------------------------	---

7.5.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

Κατά διαστήματα η εταιρεία φυλάσσει περιουσία (υλικά) που δεν ανήκουν σε αυτήν αλλά στον πελάτη.

Η εταιρεία λαμβάνεται μέριμνα για την προστασία και την μη αλλοίωση των προϊόντων.

7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Η εταιρεία διασφαλίζει την διατήρηση της καλής κατάστασης των προϊόντων που χρησιμοποιούνται ως εισερχόμενα για τη παροχή της υπηρεσίας είτε αυτό αφορά απόθεμα, είτε παραγγελία.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ - ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ - ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (ΠΕ-Δ16)
-----------------------------	--

7.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Ο εξοπλισμός συντηρείται με βάση το πλάνο συντήρησης που προβλέπεται στο Εγχειρίδιο Λειτουργίας του. Οι βλάβες επισκευάζονται άμεσα.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ , ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ (ΠΕ-Δ17)
-------------------------	---

8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

8.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η Εταιρεία διαθέτει αποδεικτικά στοιχεία που αφορούν τη παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση των διεργασιών έτσι ώστε να αποδεικνύεται η υλοποίηση της συνεχούς βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της παρακολούθησης των τεθέντων στόχων μέσω των δεικτών μέτρησης.

8.2 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ

8.2.1 Μέτρηση της ικανοποίησης πελατών

Η εταιρεία καταγράφει την πληροφόρηση που προέρχεται από τον πελάτη και που αφορά την ικανοποίηση του μέσα από την επανάληψη αναθέσεων και συνεργασιών..

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΠΕ-Δ10)
-------------------------	---

8.2.2 Εσωτερικές επιθεωρήσεις

Οι αναφορές από τις Εσωτερικές Επιθεωρήσεις καθορίζουν ενέργειες, χρονοπλάνα και υπευθύνους για κάθε περίπτωση.

Επιθεωρήσεις παρακολούθησης διενεργούνται και καταγράφονται για την επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης των διορθωτικών ενεργειών.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ευθύνεται για το σχεδιασμό και την σωστή εφαρμογή του προγράμματος των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται από ομάδα Εσωτερικών Επιθεωρητών ανεξάρτητων από το προς Επιθεώρηση Τμήμα.

Όλα τα μέλη αυτής της ομάδας είναι άρτια εκπαιδευμένα ως προς τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις του προηγούμενου έτους ανασκοπούνται κατά την ετήσια ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για την διασφάλιση της συνεχούς απόδοσης και λειτουργικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ (ΠΕ-Δ04)
-----------------------------	----------------------------------

8.2.3 Μέτρηση διεργασιών

Η εταιρεία εφαρμόζει μεθόδους και μηχανισμούς για τη παρακολούθηση της ικανότητας των διεργασιών που περιλαμβάνονται στο ΣΔΠ. Τα στοιχεία αναλύονται και καθορίζονται ενέργειες οι οποίες παρακολουθούνται στις περιπτώσεις μη συμμορφώσεων.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ / ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΕ-Δ05)
-----------------------------	---

8.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η καταγραφή των μη συμμορφώσεων και των απαραίτητων ενεργειών είναι βασικό τμήμα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας.

Οι μη συμμορφώσεις καταγράφονται με σαφήνεια και το μη συμμορφούμενο προϊόν δεσμεύεται ή απομονώνεται για την αποφυγή χρήσης του ή επανάληψης του λάθους.

Η μη συμμόρφωση καταγράφεται και υπογράφεται από το εμπλεκόμενο προσωπικό.

Μετά την καταγραφή της μη συμμόρφωσης, λαμβάνεται άμεση απόφαση για τις περαιτέρω ενέργειες.

Οι μη συμμορφώσεις ανασκοπούνται τακτικά ως μέρος του προγράμματος των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων για να διασφαλισθεί η ορθότητα της εφαρμογής της διαδικασίας, να διαπιστωθούν οι τάσεις και σαν αποτέλεσμα εφαρμοστεί πρόγραμμα ποιοτικής βελτίωσης στα αντίστοιχα σημεία.

Οι μη συμμορφώσεις που διαπιστώνονται κατά την παράδοση των προϊόντων αντιμετωπίζονται με ιδιαίτερη προσοχή, αποτελούν ιδιαίτερο κεφάλαιο της διαδικασίας όπου μετρείται το επίπεδο της Ποιότητας παροχής της Υπηρεσίας και εφαρμόζονται προγράμματα βελτίωσης όπου αυτό κριθεί απαραίτητο.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΠΕ-Δ03)
-----------------------------	--

8.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για την εξέλιξη και βελτίωση του Συστήματος τον κύριο λόγο έχουν:

1. Τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

2. Οι μετρήσεις που αφορούν:

- * Παράπονα πελατών
- * Συμπεριφορά προμηθευτή
- * Αστοχίες κατά την παραγωγή του προϊόντος και γενικά ότι αφορά τον έλεγχο των

διεργασιών

3. Οι τάσεις της Αγοράς σε σχέση με την αύξηση των απαιτήσεων των πελατών, τόσο σε Προδιαγραφές Ποιότητας του προϊόντος, όσο και σε οικονομικά στοιχεία και διαπραγματεύσεις. Η Εταιρεία συλλέγει και αναλύει στατιστικά τα στοιχεία αυτά, με στόχο τον καθορισμό του αποδεκτού επιπέδου Ποιότητας του παραγόμενου προϊόντος μέσα σε αποδεκτά από την Εταιρεία και την Αγορά όρια.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ / ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΕ-Δ05)
-----------------------------	--

8.5 ΒΕΛΤΙΩΣΗ

8.5.1 Συνεχής βελτίωση

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι ένα δυναμικό σύστημα που εξελίσσεται και βελτιώνεται συνεχώς.

8.5.2 Διορθωτικές ενέργειες

Υλοποιούνται και παρακολουθούνται διορθωτικές ενέργειες, με βάση τις απαιτήσεις για:

- * Ανασκόπηση των μη συμμορφώσεων και προσδιορισμό των αιτιών τους
- * Αξιολόγηση για την αναγκαιότητα προληπτικών ενεργειών
- * Προσδιορισμό και εφαρμογή των ενεργειών αυτών.

Τηρούνται αρχεία.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ -ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΠΕ-Δ05)
-----------------------------	--

8.5.3 Ανάλυση κινδύνων

Η εταιρεία εφαρμόζει τη μελέτη ανάλυσης κινδύνων τόσο σε επίπεδο τεχνικό (κατά την εκπόνηση ενός έργου), όσο και σε επίπεδο επιχειρησιακό με στόχο τη κατάργηση της εμφάνισης δυνητικών μη συμμορφώσεων. Τηρούνται αρχεία.

 ΠΑΠΟΥΤΣΑΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ: ΕΠ
		Σελίδα: 18 από 20
Έκδοση: 02/08.01.2018		Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ - ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΠΕ-Δ05) ΜΕΛΕΤΗ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
-----------------------------	--

9. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η αλληλεπίδραση μεταξύ των διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας περιγράφεται αναλυτικά στο προσάρτημα 5.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ:	ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΠΕ-Δ05)
-----------------------------	--

**ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ**

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	
ΜΕΡΟΣ	ΑΝΑΓΚΕΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ	ΜΕΡΟΣ	ΑΝΑΓΚΕΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ
Διοίκηση	Καινοτόμες υπηρεσίες Διεύρυνση πελατολογίου Ικανοποίηση πελατών Στοχευμένες συνεργασίες Τήρηση νομοθεσίας	Πελάτες	Ανταπόκριση στις απαιτήσεις τους Ποιότητα υπηρεσιών Υποστήριξη στην επίλυση προβλημάτων Ανταγωνιστική τιμολογιακή και πιστωτική πολιτική
Προσωπικό	Δυνατότητα συνεχούς εξέλιξης και ανάπτυξης. Παροχή δυνατοτήτων επιμόρφωσης Αριστο περιβάλλον εργασίας Ικανοποιητικές αμοιβές Ασφάλεια και σταθερότητα Καλή επικοινωνία με τη Διοίκηση Κατανόηση και σεβασμός	Εξωτερικοί Συνεργάτες - Προμηθευτές	Απροβλημάτιστη συνεργασία. Ικανοποιητικοί όροι πληρωμής Καλή επικοινωνία με τη Διοίκηση Κατανόηση και σεβασμός
Διοίκηση		Ανταγωνιστές	Ηθική αντιμετώπιση Σεβασμός
		Κρατικές Υπηρεσίες - Οργανισμοί	Τήρηση νομοκανονιστικών απαιτήσεων

ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

ΑΠΟΣΤΟΛΗ		Να παρέχουμε στον πελάτη υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας πέραν από τις τυπικές υποχρεώσεις μας, υπερβαίνοντας τις προσδοκίες του. Να ανταποκρινόμαστε ταχύτατα στις υποχρεώσεις μας προς τον πελάτη παρέχοντας επικοινωνία υψηλής ποιότητας .
ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ		Αύξηση πελατολογίου Ανάπτυξη προσωπικού
ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (π.χ. αξίες, κουλτούρα, τεχνογνωσία, απόδοση, κλπ)	ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	Σημαντική εμπειρία στελεχών Εξειδίκευση σε τομείς που δεν υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός Καλό κλίμα συνεργασίας Έμπειρη ομάδα εξωτερικών συνεργατών-προμηθευτών Ευελιξία στις απαιτήσεις του πελάτη Παροχή πρακτικών εργαλείων - λύσεων
	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ	Καθυστερήσεις στην υλοποίηση εκκρεμοτήτων λόγω φόρτου εργασίας



Έκδοση: 02/08.01.2018

Αναθεωρεί την: 01/12.09.2015

ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (π.χ. νομοκανονιστικά, τεχνολογικά, ανταγωνισμός, αγορά, οικονομικά, κουλτούρα, κοινωνικά, κλπ)	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	Ανάγκη ευκαιριών για έργα μείωσης κόστους και αύξησης αποδοτικότητας
	ΑΠΕΙΛΕΣ	Τιμές ανταγωνισμού Μηδενική ανάπτυξη οικονομίας