

**Διπλωματική Εργασία**  
**«Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε**  
**εργοστάσιο ανταλλακτικών αλουμινίου»**

Ελευθερία Ψιλογιάννη



Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο  
Σχολή Μηχανικών Μεταλλείων-Μεταλλουργών

Επιβλέπων: Ευάγγελος Χριστοφόρου, Καθηγητής ΕΜΠ

Οκτώβριος 2012, Αθήνα

## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

Στόχο της παρούσας εργασίας αποτελεί η εισαγωγή στη διαχείριση ποιότητας, της επιχείρησης Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ η οποία έχει ως αντικείμενο την ανάπτυξη και εμπορία εξαρτημάτων αλουμινίου και την παραγωγή ρολών και σήτας.

Η εταιρεία, έχοντας στενή λειτουργική σχέση με την εταιρεία EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. που αποτελεί την μητρική εταιρεία, έχει δρομολογήσει τις διαδικασίες πιστοποίησης κατά EN ISO 9001:2008, ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα όλων των διεργασιών που λαμβάνουν χώρα σε αυτήν.

Προκειμένου να γίνει αυτό, δημιουργήθηκε και εφαρμόστηκε ένα σύστημα εγγράφων για την ποιότητα, για όλες τις διαδικασίες της επιχείρησης. Έγινε δηλαδή μελέτη του προτύπου διαχείρισης EN ISO 9001:2008, αποτύπωση των διαδικασιών και σχεδιάσή τους όπως το πρότυπο αυτό επιβάλλει.

Η εργασία αυτή λοιπόν είναι μία πρώτη, ερασιτεχνική, προσπάθεια δημιουργίας των εγχειριδίων ποιότητας και διαδικασιών.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω για την πολύτιμη βοήθειά τους τον υπεύθυνο καθηγητή μου κύριο Ευάγγελο Χριστοφόρου, καθώς και τον Διευθυντή Ποιότητας της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. κύριο Χαράλαμπο Σταυρόπουλο, οι οποίοι με συμβούλευαν καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας μου και ήταν πρόθυμοι να μου προσφέρουν την καθοδήγηση που χρειαζόμουν για να φέρω εις πέρας την εν λόγω εργασία.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα της εργασίας αυτής είναι η ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στο εργοστάσιο ανταλλακτικών αλουμινίου της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, θυγατρικής εταιρείας της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Η εργασία λοιπόν, ξεκινά με την περιγραφή και επεξήγηση κάποιων θεμελιωδών εννοιών σε σχέση με την Ποιότητα και τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, ώστε να γίνει μία εισαγωγή που θα διασφαλίσει την καλύτερη κατανόηση των Εγχειριδίων που ακολουθούν σε επόμενο κεφάλαιο. Στο εισαγωγικό αυτό κεφάλαιο, απαντάται επίσης και το ερώτημα γιατί χρειαζόμαστε τα συστήματα αυτά, και παρατίθενται τα επιχειρήματα που δικαιολογούν την αναγκαιότητα και το όφελος από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε μία επιχείρηση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο που αποτελεί ουσιαστικά το κυρίως μέρος της εργασίας, βρίσκονται τα Εγχειρίδια Ποιότητας και Διαδικασιών όπως αυτά υπαγορεύεται ότι πρέπει να είναι από το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008. Έπειτα από συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό και συμπλήρωση ερωτηματολογίων, κατέστη δυνατό να αναλυθούν και να διατυπωθούν οι διάφορες διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα στην εταιρεία.

Κατά τις επισκέψεις όμως, παρατηρήθηκε ότι ένα σύστημα barcoding είναι μία ουσιαστική έλλειψη στη λειτουργία της επιχείρησης αυτής. Έτσι, προστίθεται ένα ακόμα κεφάλαιο στην εργασία, το οποίο περιλαμβάνει μία ολοκληρωμένη τεχνική και οικονομική πρόταση για εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος, καθώς και τους λόγους για τους οποίους αξίζει να γίνει αυτή η επένδυση από την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Φυσικά, δεν θα μπορούσαν να λείπουν από την εργασία κάποια δείγματα εγγράφων της εταιρείας, τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν από τους αρμόδιους εργαζόμενους, καθώς και τα διαγράμματα ροής που παρουσιάζουν συνοπτικά τις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα στην Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και βρίσκονται στο Παράρτημα.

## **SUMMARY**

The subject of this dissertation is the development of the Quality Management System documentation for Profil Accessories S.A which is a factory of aluminium products. Profil Accessories S.A is an affiliated company of EUROPA PROFIL ALUMINIUM S.A.

The dissertation begins with the description and explanation of certain fundamental significances concerning the Quality and the Quality Management Systems, so that there is an introduction that will ensure the better comprehension of the manuals that are part of the following chapter. In this introductory chapter, there is also the answer as to why we need these systems, and also the arguments that justify the necessity of their implementation and the benefits that derive from it.

The Quality Manual along with the documented procedures, all in the form that the EN ISO 9001:2008 dictates, are found in the second chapter that constitutes the most substantial part of this dissertation. This documentation became possible and was completed, after several interviews with the company's responsible personnel. These people answered questionnaires concerning all sorts of operating procedures in Profil Accessories S.A.

During those interviews though, it became clear that the company lacked an integrated and high-quality barcoding system. So there is an adapted third chapter in this dissertation, in which there is a complete technical and financial proposal for such a system. In addition, there is a presentation of the upside, if Profil Accessories S.A proceeds with the investment in a barcoding system, and how this will only affect positively the company in so many ways.

Of course, some samples of company documents, the questionnaires, as well as the procedures' flow charts, could not be omitted from this dissertation. This is the content of the fourth and last chapter.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1 Ποιότητα και Πρότυπα.....	1
1.1.1 Τι είναι Ποιότητα;.....	1
1.1.2 Τι είναι Πρότυπο;.....	2
1.1.3 Τι είναι Τυποποίηση;.....	2
1.1.4 Τι είναι Πιστοποίηση;.....	2
1.2 Η αναγκαιότητα της ύπαρξης των προτύπων.....	3
1.3 Διαχείριση της Ποιότητας.....	4
1.3.1 Τι εννοούμε με τον όρο «Διαχείριση της Ποιότητας».....	4
1.3.2 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.....	5
1.4 Ιστορική αναδρομή.....	8
1.4.1 Πως φτάσαμε στο ISO 9001:2008.....	8
1.4.2 Οχτώ διοικητικές αρχές ενσωματωμένες στο ISO 9001:1994 που αναθεωρούνται στην 3 <sup>η</sup> έκδοση, το ISO 9001:2000.....	10
1.4.3 Ποιες είναι οι αλλαγές τους προτύπου ISO 9001:2000 σε σχέση με το ISO 9001:1994.....	10
1.5 Σύντομη παρουσίαση του προτύπου ISO 9001.....	12
1.5.1 Απαιτήσεις του προτύπου.....	12
1.5.2 Τεκμηρίωση του ISO 9001.....	13
1.5.3 Πώς πιστοποιείται μια επιχείρηση κατά ISO 9001;.....	14
1.5.4 Δομή του προτύπου ISO 9001.....	15
1.6 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.....	16

## 2.ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	18
2.1 Λίγα λόγια για την Εταιρεία.....	18
2.2 Μεθοδολογία.....	20
2.3 Εγχειρίδιο Ποιότητας.....	21
Τμήμα I: Εμπιστευτικότητα Εγχειριδίου, Έλεγχος Κυκλοφορίας.....	22
Τμήμα II: Αντικείμενο και Οργάνωση της Εταιρείας.....	23
II.1 Σύντομο Ιστορικό της Εταιρείας.....	23
II.2 Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας.....	24
II.3 Οργάνωση της Εταιρείας.....	26
II.3.1 Οργάνωση.....	26
II.3.2 Αναγνώριση διεργασιών της Εταιρείας.....	26
Τμήμα III: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.....	27
III.1 Γενικές Απαιτήσεις.....	27
III.2 Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση.....	28
III.2.1 Γενικότητες.....	28
III.2.2 Εγχειρίδιο για την Ποιότητα.....	28
III.2.3 Έλεγχος Εγγράφων.....	29
III.2.4 Έλεγχος Αρχείων.....	29

Τμήμα IV: Ευθύνη της Διοίκησης.....	31
IV.1 Δέσμευση της Διοίκησης.....	31
IV.2 Εστίαση στον Πελάτη.....	31
IV.3 Πολιτική για την Ποιότητα.....	32
IV.4 Σχεδιασμός Συστήματος.....	32
IV.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την Ποιότητα.....	32
IV.4.2 Σχεδιασμός του ΣΔΠ.....	33
IV.5 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία.....	33
IV.5.1 Ευθύνες και Αρμοδιότητες.....	33
IV.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης.....	34
IV.5.3 Εσωτερική Επικοινωνία.....	34
IV.6. Ανασκόπηση από την Διοίκηση.....	35
Τμήμα V: Διαχείριση Πόρων.....	36
V.1 Διάθεση Πόρων.....	36
V.2 Ανθρώπινοι Πόροι.....	36
V.3 Υποδομές.....	37
V.4 Περιβάλλον Εργασίας.....	38
Τμήμα VI: Υλοποίηση Προϊόντος.....	39
VI.1 Σχεδιασμός της Υλοποίησης Προϊόντος.....	39
VI.2 Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία.....	40
VI.2.1 Ανασκόπηση Συμβάσεων.....	40
VI.2.2 Επικοινωνία με τον πελάτη.....	40
VI.3 Σχεδιασμός και Ανάπτυξη.....	41
VI.4 Αγορές.....	42
VI.5 Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών.....	43
VI.6 Έλεγχος Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης.....	44
Τμήμα VII: Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση.....	45
VII.1 Γενικά.....	45
VII.2 Παρακολούθηση και Μέτρηση.....	46
VII.2.1 Ικανοποίηση των πελατών.....	46
VII.2.2 Εσωτερική Επιθεώρηση.....	46
VII.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση Διεργασιών.....	47
VII.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση Προϊόντος.....	47
VII.3 Έλεγχος μη συμμορφούμενου Προϊόντος.....	48
VII.4 Ανάλυση Δεδομένων.....	48
VII.5 Βελτίωση.....	49
VII.5.1 Διαρκής βελτίωση.....	49
VII.5.2 Διορθωτικές ενέργειες.....	49
VII.5.3 Προληπτικές ενέργειες.....	49
2.4 Εγχειρίδιο Διαδικασιών.....	51
2.4.1 Παραλαβή και Διαχείριση Εξαρτημάτων.....	52
2.4.2 Έλεγχος Προμηθειών και Παραλαβή Αγαθών.....	55
2.4.3 Εξέταση Παραγγελιών.....	59
2.4.4 Επιθεώρηση και Δοκιμές.....	61
2.4.5 Διακίνηση, Αποθήκευση, Συσκευασία & Παράδοση Ετοιμών.....	64
2.4.6 Ανάπτυξη Νέου Προϊόντος.....	68
2.4.7 Παραγωγή Ρολού.....	71
2.4.8 Παραγωγή Σήτας.....	77
2.4.9 Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση.....	81

2.4.10 Ασυμφωνία με Προδιαγραφές και Διορθωτικές Ενέργειες.....	85
<b>3. BARCODING.....</b>	<b>89</b>
3.1 Εισαγωγικά.....	89
3.2 Παρουσίαση Τεχνικής Προσφοράς.....	91
3.2.1 Γενικά.....	91
3.2.2 Επιλογή Προϊόντων-Picking.....	93
3.2.3 Απογραφή της Αποθήκης.....	94
3.2.4 Εκπαίδευση.....	95
3.2.5 Εξυπηρέτηση μετά την πώληση.....	96
3.2.6 Οικονομική Προσέγγιση.....	96
<b>4. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	<b>98</b>
Τμήμα I: Ερωτηματολόγια.....	99
Τμήμα II: Διαγράμματα ροής διαδικασιών (flow charts).....	124
Τμήμα III: Δείγματα Εγγράφων Εταιρείας.....	132
<b>5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>143</b>

# **1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

## **1.1 Ποιότητα και Πρότυπα**

### *1.1.1 Τι είναι Ποιότητα:*

«Ποιότητα» αποκαλούμε το σύνολο εκείνο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος, το οποίο καλύπτει τις ανάγκες του πελάτη και του δημιουργεί την επιθυμητή ικανοποίηση. Παράλληλα, ο όρος «ποιότητα» χρησιμοποιείται και για να δηλώσει την επάρκεια του προϊόντος και την απουσία λαθών που ενδεχομένως να χρειάζονται βελτίωση, επαναπροσδιορισμό και επιπλέον εργασία.

Εκτός όμως από την κάλυψη των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών, ο ορισμός της ποιότητας αναφέρεται εξίσου στην αναγκαιότητα κάλυψης και «υποχρεωτικών αναγκών», δηλαδή αναγκών που επιβάλλονται από την νομοθεσία ή από υπάρχοντα πρότυπα τα οποία αναφέρονται στις ιδιότητες των προϊόντων μιας επιχείρησης.

Συμπερασματικά, η έννοια της ποιότητας, αν και απλή, αναφέρεται στη σύγκριση των πολλαπλών και διαφορετικών ιδιοτήτων ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας με τις αντίστοιχες ανάγκες ή προσδοκίες πελατών. Τα κριτήρια χαρακτηρισμού ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ως καλής ή κακής ποιότητας είναι σύνθετα. Ένα προϊόν μπορεί να καλύπτει είτε όλα τα κριτήρια είτε μερικά από αυτά. Όμως ο όρος «καλή ποιότητα» είναι συνάρτηση του κατά πόσο το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας καλύπτει τις απαιτήσεις των πελατών.

Τελικά, καταλήγουμε ότι η ποιότητα αποτελεί προσαρμογή σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Για να κατανοήσουμε τι είναι ποιότητα και πως την αντιλαμβάνεται ο κόσμος, χρειάζεται να γίνει μια αναφορά στις όψεις της ποιότητας, στις βάσεις της ποιότητας και στους παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο που ο πελάτης αντιλαμβάνεται την ποιότητα.

### Οι πέντε βάσεις της ποιότητας σύμφωνα με τον Dr. David Garvin είναι:

1. Το υπερβατικό στοιχείο: η ποιότητα αποτελεί καθαρά προσωπικό θέμα και δύσκολα προσδιορίσιμη ιδιότητα, ανάλογα πάντοτε με την εμπειρία του πελάτη, ενώ η προσωπική άποψη του καταναλωτή διαμορφώνεται σύμφωνα με τις δικές του παραστάσεις και βιώματα.
2. Το προϊόν: η ποιότητα είναι συνάρτηση των πραγματικών χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας και των ιδιοτήτων τους.
3. Ο χρήστης: η ποιότητα καθορίζεται αποκλειστικά από τον πελάτη και την προσωπική και υποκειμενική του άποψη. Πρόκειται δηλαδή για την «φαινομενική» ποιότητα.
4. Η κατασκευή: η υλοποίηση των προϊόντων/υπηρεσιών γίνεται σύμφωνα με κατασκευαστική στρατηγική με την οποία επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση των αποκλίσεων από το πρότυπο (σχεδιαστικές προδιαγραφές). Απόκλιση σημαίνει ότι δεν επιτεύχθηκε ο στόχος, αλλά όχι απαραίτητα ότι το προϊόν είναι κατώτερο. Όταν οι σχεδιαστικές προδιαγραφές περιλαμβάνουν την ικανοποίηση του πελάτη, τότε έχουμε εκπλήρωση του σκοπού της διαδικασίας



της σχεδίασης που είναι η ικανοποίηση του πελάτη και η βελτίωση της ποιότητας με την ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής.

5. Η αξία: η ποιότητα μετράται με μοναδικό κριτήριο την διαβάθμιση της τιμής.

Οι τρεις όψεις της ποιότητας είναι οι εξής:

1. Αυτή που στηρίζεται σε ψυχολογικούς παράγοντες και βασίζεται στο υπερβατικό στοιχείο, τον χρήστη και την αξία.
2. Αυτή που στηρίζεται στην διεργασία (παραγωγή/υπηρεσίες).
3. Αυτή που στηρίζεται στο προϊόν ή την υπηρεσία.

### 1.1.2 Τι είναι Πρότυπο:

«Πρότυπο» χαρακτηρίζεται ένα σύνολο απαιτήσεων το οποίο χρησιμοποιείται ως οδηγός. Συνεπώς, η διαδικασία δημιουργίας ενός προτύπου καλείται «προτυποποίηση».

Πρότυπα υπάρχουν πολλά, μεταξύ των οποίων αυτά στα οποία αναφέρονται χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει το παραγόμενο προϊόν, πρότυπα με απαιτήσεις για την οργάνωση και λειτουργία ενός ολόκληρου συστήματος διαχείρισης ποιότητας, πρότυπα που υποδεικνύουν τον τρόπο διεξαγωγής επιθεωρήσεων και τα προσόντα των επιθεωρητών, καθώς και πρότυπα με απαιτήσεις για την λειτουργία ενός εργαστηρίου ποιοτικού ελέγχου.

Φυσικά, μεγάλης σημασίας είναι και τα πρότυπα που αναφέρονται στην υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων, καθώς και στην περιβαλλοντική διαχείριση (OHSAS 18001 και ISO 14001 αντίστοιχα).

Κύριος στόχος των προτύπων είναι να διευκολύνουν το διεθνές εμπόριο με τη δημιουργία ενός κοινά αποδεκτού «κώδικα επικοινωνίας» μεταξύ των επιχειρήσεων, των πελατών και των προμηθευτών.

### 1.1.3 Τι είναι Τυποποίηση:

Τυποποίηση είναι η διαδικασία με την οποία καθιερώνονται προδιαγραφές, δηλαδή κανονισμοί, οι οποίοι θέτουν τους απαραίτητους κανόνες για την παραγωγή, την σύνθεση και τις ιδιότητες που πρέπει να έχει ένα προϊόν.

Αρμόδιος φορέας για την τυποποίηση στην Ελλάδα είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ), ο οποίος ιδρύθηκε το 1976 και επεξεργάζεται θέματα προς τυποποίηση σε εθνικό, ευρωπαϊκό (CEN/CENELEC) και διεθνές (ISO/IEC) επίπεδο με την βοήθεια τεχνικών επιτροπών, στελεχωμένων με ειδικούς επιστήμονες όλων των ειδικοτήτων.

### 1.1.4 Τι είναι Πιστοποίηση:

Πιστοποίηση είναι η επιβεβαίωση ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία έχει παραχθεί σύμφωνα με ένα πρότυπο και ανταποκρίνεται στις περιεχόμενες σε αυτό προδιαγραφές.

Σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο ΕΛ.Ο.Τ EN 45020:1996, πιστοποίηση (certification) καλείται «η διαδικασία με την οποία βελτιώνεται η συμφωνία ή συμμόρφωση ενός προϊόντος προς προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις».

Δύο είναι τα είδη της πιστοποίησης:

1. Πιστοποίηση προϊόντος ώστε να διαπιστώνεται η συμμόρφωσή του σε πρότυπα (η γνωστή και ευρέως διαδεδομένη σήμανση CE)
2. Πιστοποίηση ως προς την ποιότητα, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα της σειράς ΕΛ.Ο.Τ EN ISO 9000, δηλαδή της εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

## **1.2 Η αναγκαιότητα της ύπαρξης των προτύπων**

Το ερώτημα που αρχικά τίθεται όταν μιλάμε για την προτυποποίηση είναι «γιατί χρειαζόμαστε απαραίτητα ένα πρότυπο;».

Στην εποχή μας, όπου η ανάπτυξη της επιστήμης, της τεχνολογίας και του καταναλωτισμού γίνεται με ραγδαίους ρυθμούς, όπου υπάρχουν κίνδυνοι για το περιβάλλον και την ανθρώπινη υγεία και φυσικά έντονη ανταγωνιστικότητα στην αγορά οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας, δημιουργήθηκε η ανάγκη ύπαρξης προτύπων.

Κατ'αρχάς, η ανάπτυξη σε όλους τους επιστημονικούς κλάδους και οι νέες τεχνολογικές ανακαλύψεις, οδήγησαν σταδιακά στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου στις ανεπτυγμένες χώρες και στην αναζήτηση για το πλέον ποιοτικό. Κατά συνέπεια, το μέτριο και το ελαττωματικό δεν είναι αποδεκτό στην νέα εποχή και αυτό διότι ο αυξημένος οικονομικός ανταγωνισμός σε συνδυασμό με τις αυξημένες πελατειακές απαιτήσεις, οδηγεί σε αυξημένες απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιήσει ο κάθε οργανισμός όσον αφορά στην ποιότητα των προϊόντων τους.

Ταυτόχρονα με τα πλεονεκτήματα της τεχνολογικής ανάπτυξης, φυσικά προέκυψαν και προβλήματα για την υγεία του ανθρώπου και το περιβάλλον. Έτσι, η ποιότητα και η σιγουριά της καλής λειτουργίας που θα διασφάλιζαν την ανθρώπινη ασφάλεια και υγεία καθώς και την απουσία περιβαλλοντικής καταστροφής οποιουδήποτε μεγέθους, έγιναν αναγκαίες.

Με τον καιρό λοιπόν, άρχισε να αναπτύσσεται «προνοητική» νομοθεσία (κανονισμοί), εντονότερα τον 20<sup>ο</sup> αιώνα, και ξεκίνησε κυρίως από την διασφάλιση της καταλληλότητας των τροφίμων, των φαρμάκων και άλλων ιατρικών συσκευών και εξαρτημάτων. Στη συνέχεια, ξεκίνησε η έκδοση αδειών για τους επαγγελματίες και σταδιακά εφαρμόστηκαν νόμοι για την προστασία του καταναλωτή, την ασφάλεια προϊόντος, εργασίας κλπ. Ο σκοπός ουσιαστικά τότε, ήταν κανένα προϊόν να μην αποτελεί «απειλή» για το άπειρο και ανειδίκευτο κοινό, για την μάζα.

Το ISO 9000, κομμάτι του οποίου αποτελεί το ISO 9001 με το οποίο σχετίζεται η παρούσα εργασία, συνιστά μια διεθνή τάση την οποία πολλοί βιολόγοι ή φυσικοί θεωρούν κυρίαρχη. Τα πρότυπα εξαπλώνονται με μια διαδικασία σχεδόν βιολογική, δηλαδή η ίδια η εξάπλωση των προτύπων συντελεί στην περαιτέρω επέκτασή τους. Ο ιδιαίτερος μηχανισμός ο οποίος προκαλεί αυτήν την βιολογικού τύπου ανάπτυξη, είναι η επικοινωνία με τον πελάτη-αγοραστή. Καθώς οι σύγχρονοι αγοραστής απαιτούν από τους άμεσους προμηθευτές τους τη συμμόρφωση των προϊόντων με τα πρότυπα, οι τελευταίοι μεταφέρουν με την σειρά τους την απαίτηση στους δικούς τους προμηθευτές. Έτσι, η απαίτηση αυτή μεταφέρεται μέσω της αγοραστικής αλυσίδας.

Εάν η διαδικασία επέκτασης των προτύπων είναι μια βιολογική ή κοινωνική εξέλιξη, τότε μπορεί να είναι κάποιο είδος αναγκαιότητας, μια προσαρμοστική ανταπόκριση στις πιεστικές βιομηχανικές και κοινωνικές ανάγκες. Οι τελευταίες, απορρέουν κατ' αρχάς από την ενεργειακή και περιβαλλοντική κρίση, και εν συνεχεία από την απαίτηση της αγοράς, η οποία διέπεται όλο και περισσότερο από πρότυπα-κανονισμούς, για μεγαλύτερη υπευθυνότητα. Η διαδικασία επέκτασης, ίσως να μην είναι τίποτα λιγότερο από μια εκδήλωση της αυξανόμενης ανάγκης της αγοράς για ακρίβεια και τάξη, και ίσως να μην είναι υπερβολή να λεχθεί ότι ακόμη και οι έννοιες της εντιμότητας και της ειλικρίνειας, συμπεριλαμβάνονται στο καινούργιο καθεστώς, νομοθετούνται και υπόκεινται σε επιβεβαίωση από τρίτους.

Τα νέα πρότυπα διαχείρισης, βασίζονται σε στοιχεία όπως ακριβείς προδιαγραφές, λεπτομερείς διαδικασίες και οδηγίες, καθώς και σε διαδικασίες όπως: ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, καταλληλότητα χρήσης, συνέπεια παραγωγής, ειλικρινείς και σωστές περιγραφές, αξιολόγηση της απόδοσης, η υγεία και η ασφάλεια του προσωπικού και τέλος η προστασία του περιβάλλοντος.

Στο σημείο αυτό αξίζει να θέσουμε το εξής πολύ σημαντικό ερώτημα:

⇒ Τα πρότυπα είναι υποχρεωτικά; Η απάντηση είναι ΟΧΙ.

Μια επιχείρηση εφαρμόζει κάποιο πρότυπο εφόσον το επιθυμεί. Κάποιες φορές ωστόσο, υποχρεούνται εάν θέλουν να συμμετάσχουν σε διαγωνισμούς που απαιτούν πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας των επιχειρήσεων που συμμετέχουν.

## **1.3 Διαχείριση της Ποιότητας**

### **1.3.1 Τι εννοούμε με τον όρο «Διαχείριση της Ποιότητας»;**

Διαχείριση Ποιότητας (Quality Management) είναι «το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών ή διαδικασιών που είναι απαραίτητες για την εξασφάλιση ορισμένων προδιαγραφών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας» (κατά το ISO 8420).

Ο όρος «Διαχείριση Ποιότητας» μπορεί επίσης να οριστεί ως «όλες οι σχεδιασμένες και συστηματικές ενέργειες που είναι απαραίτητες για να δώσουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο εμπιστοσύνης ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιήσει προσδιοριζόμενες απαιτήσεις».

Η διαχείριση ποιότητας **δεν** είναι ο ποιοτικός έλεγχος ενός προϊόντος ούτε αφορά την ποιότητα κατασκευής του. Έχει ευρύτερη έννοια και αφορά στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της όλης επιχείρησης.

Για το λόγο αυτό, στην περίπτωση που μια επιχείρηση είναι πιστοποιημένη κατά ISO, αυτό σημαίνει ότι είναι πιστοποιημένη **η ποιότητα της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης** και όχι η ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών που αυτή παρέχει προς τους πελάτες.

### 1.3.2 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000, το **Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας** (Quality Management System) ορίζεται ως «Σύστημα Διαχείρισης για την διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού όσον αφορά στην ποιότητα».

Είναι ουσιαστικά η οργάνωση, τα αναγκαία μέσα και το προσωπικό που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της διαχείρισης ποιότητας.

Ο γενικός στόχος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι η τήρηση και η βελτίωση των προδιαγραφών (χαρακτηριστικών) των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται έτσι ώστε να καλύπτονται οι συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών. Ταυτόχρονα, στόχο αποτελεί η μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών μιας επιχείρησης, δηλαδή το κατά πόσο μια διεργασία επιτυγχάνει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Το ISO 9001:2008 επιτρέπει σε έναν οργανισμό την ευελιξία στον τρόπο με τον οποίο θα επιλέξει την διαμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητάς του. Αυτό με την σειρά του, επιτρέπει σε κάθε μεμονωμένο οργανισμό να αναπτύξει την ελάχιστη ποσότητα εγγράφων που χρειάζεται προκειμένου να επιδείξει αποτελεσματική οργάνωση, λειτουργία και έλεγχο των διαδικασιών του, παράλληλα με την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Το πρότυπο ISO 9001 στηρίζεται στην ανάλυση μιας επιχείρησης στις επιμέρους διεργασίες της. Σύμφωνα με τον ορισμό που υπάρχει στο πρότυπο ISO 9000:2000, **διεργασία** είναι:

«ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλοεπιδρουσών δραστηριοτήτων οι οποίες μετασχηματίζουν τα εισερχόμενα (πρώτες ύλες, ημιέτοιμα προϊόντα, πληροφορίες κλπ) σε έτοιμα προϊόντα ή ημιέτοιμα ή υπηρεσίες».

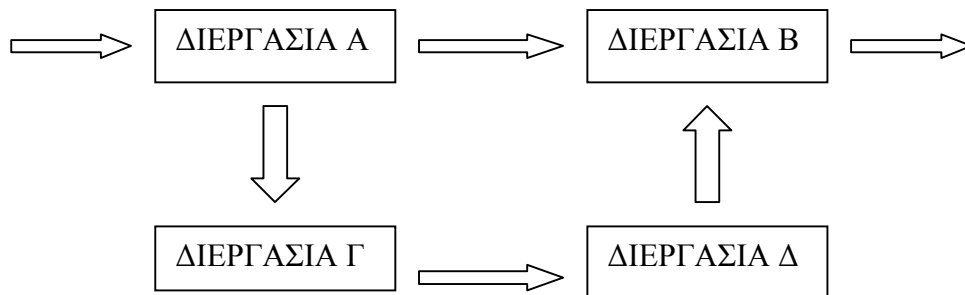
Στο παρακάτω σχήμα απεικονίζεται μια διεργασία:



Μεγάλη σημασία έχει να τεκμηριωθούν οι διεργασίες μιας επιχείρησης, δηλαδή να περιγραφούν αναλυτικά και με συγκεκριμένο τρόπο. Η αναλυτική τεκμηρίωση των διεργασιών όμως, δεν αποτελεί απαίτηση του προτύπου ISO 9001. Το πρότυπο επιβάλλει την τεκμηρίωση των διεργασιών σε εκείνη μόνο την έκταση που μπορεί να διασφαλίζει την αποτελεσματική λειτουργία και τον έλεγχό τους.

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001, πρέπει να προσδιορισθεί και να περιγραφεί στο εγχειρίδιο για την ποιότητα η αλληλεπίδραση των διεργασιών μιας επιχείρησης.

Στο σχήμα παρακάτω, φαίνεται η αλληλεπίδραση αυτή:



Η θέσπιση προδιαγραφών ποιότητας για το τελικό προϊόν ή την υπηρεσία απαιτεί τον καθορισμό όλων των ενεργειών και των πόρων που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση του προϊόντος. Πιο συγκεκριμένα, απαιτεί την κατάρτιση προδιαγραφών για τα στάδια ανάπτυξης του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Κατά την έννοια αυτή η ποιότητα ενσωματώνεται στο προϊόν ή την υπηρεσία σταδιακά και σε όλα τα στάδια ανάπτυξης ή παραγωγής.

Όλες οι λειτουργίες της επιχείρησης μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα του τελικού προϊόντος ή της υπηρεσίας και ακριβώς για αυτό το λόγο **απαιτείται η κατάρτιση προδιαγραφών για όλα τα στάδια ανάπτυξης.**

Κάτι τέτοιο γίνεται μέσα από την σύνταξη «διαδικασιών». **Διαδικασία** είναι «ο καθορισμένος τρόπος εκτέλεσης μιας δραστηριότητας ή μιας διεργασίας». Αν δηλαδή καθορίσουμε ένα συγκεκριμένο τρόπο εκτέλεσης μιας δραστηριότητας ή μιας διεργασίας (ποιος κάνει τι, πότε, πώς), τότε έχουμε μια διαδικασία.

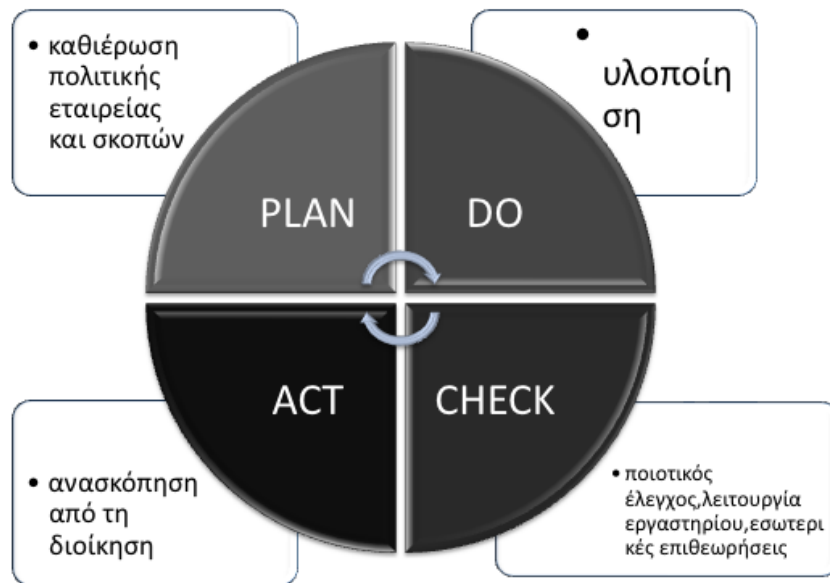
Σε κάθε διαδικασία, υπαγορεύεται το:

- **Πώς** η πολιτική ποιότητας θα γνωστοποιηθεί σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.
- **Τι** μέσα θα χρησιμοποιηθούν για να γίνει αυτή η γνωστοποίηση.
- **Ποιος** θα είναι υπεύθυνος για την εξασφάλιση ότι η γνωστοποίηση θα συμβεί.
- **Πώς** η εταιρεία θα καθορίσει την αποτελεσματικότητα αυτής της επικοινωνίας.
- **Πώς** η πολιτική ποιότητας θα διατηρηθεί.

Στο σημείο αυτό, χρειάζεται να δοθεί ακόμη ένας ορισμός, αυτός του «Σχεδίου για την Ποιότητα».

«Σχέδιο για την Ποιότητα (Quality Plan)» ορίζεται το έγγραφο το οποίο καθορίζει ποιες διαδικασίες και ποιοι συνδεδεμένοι πόροι πρέπει να εφαρμοσθούν, πότε και από ποιόν σε ένα συγκεκριμένο έργο, προϊόν, διεργασία ή σύμβαση. Με άλλα λόγια, ένα τέτοιο σχέδιο, καθορίζει με ποιες διαδικασίες, πόρους, ελέγχους κ.τ.λ, πότε και από ποιόν πρέπει να υλοποιηθεί ένα συγκεκριμένο έργο, προϊόν ή σύμβαση.

Ο ενδεδειγμένος τρόπος αντιμετώπισης της διαχείρισης ποιότητας μέσα σε μία εταιρεία, εκφράζεται από τον παρακάτω κύκλο του Dr.W.Edwards Deming:



Η εφαρμογή του ISO 9001 περιλαμβάνει ως απαίτηση τον ξεκάθαρο ορισμό της πολιτικής μιας επιχείρησης, τον θεσμό στόχων για την ποιότητα, τον σχεδιασμό συστημάτων διαχείρισης, την τεκμηρίωση των διεργασιών που ακολουθούνται στον οργανισμό και την εκπαίδευση των εργαζομένων, ώστε αυτοί να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες καθότι σύμφωνα με τον Deming: «πολλοί εργαζόμενοι δεν ξέρουν ποια ακριβώς είναι η δουλειά τους». Επίσης, κατά την εφαρμογή των προτύπων ISO 9000, οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διαγράμματα ροής και άλλα εργαλεία που επιτρέπουν την παρακολούθηση της παραγωγικής διαδικασίας και δίνουν την δυνατότητα της εύρεσης σημείων στα οποία μπορούν να γίνουν βελτιώσεις. Χρησιμοποιούνται ακόμα, εργαλεία μέτρησης για τον ευχερέστερο χαρακτηρισμό της ποιότητας του παραγόμενου προϊόντος και για την παρακολούθηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Αντίθετα με τα υπόλοιπα πρότυπα που αφορούν χαρακτηριστικά προϊόντων, τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 αφορούν απαιτήσεις για τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας των επιχειρήσεων. Δηλαδή θέτουν απαιτήσεις σχετικά με την σωστή οργάνωση διαφόρων λειτουργιών μιας επιχείρησης που σχετίζονται με την ποιότητα, όπως η διοίκηση, η παραγωγή, οι πωλήσεις, οι προμήθειες, οι μετρήσεις και οι ποιοτικοί έλεγχοι, καθώς και η εκπαίδευση του προσωπικού. Επιπροσθέτως, συμπληρώνουν οποιεσδήποτε τεχνικές προδιαγραφές, πρότυπα ή κανονισμούς εφαρμόσιμα στα προϊόντα του οργανισμού ή στις διαδικασίες του, αλλά **δεν** υπαγορεύουν οποιεσδήποτε τεχνικές προδιαγραφές για το εκάστοτε προϊόν.

Συνεπώς η άποψη ότι «ένα συγκεκριμένο προϊόν έχει ISO 9001» είναι λανθασμένη, δεν ισχύει. Μόνο οι επιχειρήσεις μπορούν να καλύψουν, ως οντότητες, τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, και για την ακρίβεια, τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας των επιχειρήσεων και όχι τα προϊόντα τους.

Το ISO 9001:2008 απαριθμεί τις προδιαγραφές που πρέπει το σύστημα ποιότητας να πληροί όμως δεν υπαγορεύει τον τρόπο με τον οποίο θα πληρούνται στον

εκάστοτε οργανισμό. Κατ'αυτό τον τρόπο, υπάρχει μεγάλο περιθώριο ελευθερίας κινήσεων σχετικά με την εφαρμογή του συστήματος στους διαφορετικούς επιχειρηματικούς τομείς και τους επιχειρησιακούς πολιτισμούς καθώς επίσης και στους διαφορετικούς εθνικούς πολιτισμούς.

## **1.4 Ιστορική αναδρομή**

### *1.4.1 Πως φτάσαμε στο ISO 9001:2008*

ISO (International Organization for Standardization) ονομάζεται ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης που έχει σκοπό την δημιουργία προτύπων σε παγκόσμιο επίπεδο. Αποτελεί δηλαδή την παγκόσμια ομοσπονδία των εθνικών φορέων τυποποίησης. Η λέξη «ISO» όταν αναφερόμαστε σε κάποιο πρότυπο, δεν είναι τα αρχικά του International Organization for Standardization αλλά προέρχεται από την λέξη «ίσο». Η προέλευσή της αυτή αποσκοπεί στο να είναι εμφανές και κατανοητό ότι τα πρότυπα έχουν την ίδια (ίση) εφαρμογή παντού.

Ο ISO ιδρύθηκε το 1947 με έδρα τη Γενεύη και μέλη του αποτελούν οι Εθνικοί Οργανισμοί Τυποποίησης όλων σχεδόν των χωρών. Ο Οργανισμός αυτός έχει εκδώσει περισσότερα από 13.700 πρότυπα (στοιχεία του 2005), τα οποία έχουν συνταχθεί από 3.000 τεχνικές επιτροπές όπου συμμετέχουν εκπρόσωποι των χωρών-μελών, ειδικό στο συγκεκριμένο αντικείμενο που αφορά το κάθε πρότυπο. Τα σχέδια Διεθνών προτύπων που υιοθετούνται από τις Τεχνικές Επιτροπές κυκλοφορούν στους φορείς-μέλη για ψήφιση. Η έκδοση υπό τη μορφή Διεθνούς προτύπου απαιτεί την έγκριση του 75% τουλάχιστον των φορέων-μελών που έχουν δικαίωμα ψήφου.

Φυσικά, μέλος του ISO είναι και ο ΕΛ.Ο.Τ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) που εκδίδει τα πρότυπα στην ελληνική γλώσσα.

Το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων (BSI), δημιουργώντας το πρώτο πρότυπο διασφάλισης ποιότητας στον κόσμο, το BS 5750, ήταν αυτό που ουσιαστικά ανακάλυψε τα πρότυπα στα τέλη της δεκαετίας του 1970.

Το 1979, ο ISO δημιούργησε την Τεχνική Επιτροπή Ποιοτικής Διαχείρισης και Εξασφάλισης Ποιότητας ISO/TC 176, προκειμένου να αναπτύξει μια ενιαία σειρά προτύπων ποιοτικών συστημάτων που θα μπορούσε επίσης να χρησιμοποιηθεί για εξωτερικούς λόγους εξασφάλισης ποιότητας.

Η σειρά προτύπων ISO 9000 δημοσιεύθηκε το 1987 και είχε ως βάση το βρετανικό πρότυπο BS 5750. Αποτελούνταν από τρία κομμάτια - πρότυπα που αφορούσαν το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και αποτελούσαν μια οικογένεια προτύπων μέχρι και το 2000:

1. ISO 9000: Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας - Βασικές αρχές και λεξιλόγιο.
2. ISO 9001-9002-9003: Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας - Απαιτήσεις
3. ISO 9004: Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας - Οδηγίες για συνεχή βελτίωση.

Τα ISO 9001-9002-9003, ενσωματώθηκαν στην έκδοση του 2000 σε ένα πρότυπο, το ISO 9001:2000 κι έτσι τα 9002 και 9003 καταργούνται. Το νέο πρότυπο λοιπόν, επιτρέπει την μη εφαρμογή ορισμένων απαιτήσεών του. Για παράδειγμα, με την εφαρμογή των νέων προτύπων, οι επιχειρήσεις στις οποίες ο σχεδιασμός προϊόντος δεν είναι αναγκαίος, πχ. εμπορικές επιχειρήσεις, πιστοποιούνται σήμερα σύμφωνα με

το πρότυπο ISO 9001:2008, χωρίς να εφαρμόζουν όμως τις σχετικές απαιτήσεις του προτύπου αυτού όσον αφορά στο σχεδιασμό.

Η αναθεώρηση όμως αυτή του ISO 9001 (Δεκέμβριος 2000) ήταν η δεύτερη κατά σειρά. Η πρώτη αναθεώρηση του προτύπου έγινε το 1994 και η αναθεώρηση για να εγκαταλειφθεί η έκδοση αυτή και να περάσουμε στο ISO 9001:2000 έγινε για τους παρακάτω λόγους:

- Το πρότυπο του '94 απαιτούσε την εφαρμογή τουλάχιστον 18 συγκεκριμένων απαιτήσεων στη λειτουργία μιας επιχείρησης, χωρίς να λαμβάνει υπόψη τις επιμέρους διαδικασίες της. Η ανάγκη συνυπολογισμού του γεγονότος ότι τα τελικά προϊόντα ή υπηρεσίες προκύπτουν από ενδιάμεσα στάδια παραγωγής, καθώς και από όλες τις επιμέρους λειτουργίες μιας επιχείρησης, ήταν η βασική αιτία της αναθεώρησης αυτής. Το πρότυπο του 2000 αποκαλεί αυτά τα ενδιάμεσα στάδια, καθώς και τις επιμέρους λειτουργίες της επιχείρησης, διεργασίες. Η ανάλυση της επιχείρησης σε διεργασίες, επιτυγχάνει με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα την παρακολούθηση και τον έλεγχο των προϊόντων και των υπηρεσιών, και γενικότερα των εξερχόμενων από καθένα ενδιάμεσο στάδιο και από κάθε μία επιμέρους επιχειρηματική λειτουργία, δηλαδή από την καθμία διεργασία. Το πρότυπο ISO 9001:2000, επιβάλλει τον έλεγχο όλων των διεργασιών μιας επιχείρησης και δεν περιορίζεται στην αποσπασματική εφαρμογή μερικών απαιτήσεων σε επιμέρους επιχειρηματικές λειτουργίες.
- Εκτός από το πρότυπο ISO 9001 υπάρχει και το πρότυπο ISO 14001, το οποίο αναφέρεται στο περιβάλλον. Τα πρότυπα ISO 9001:1994 και ISO 14001 δεν είχαν σαφή αλληλοσύνδεση μεταξύ τους. Είναι ευνόητο πως πρέπει να υπάρχει συμβατότητα του προτύπου ISO 9001 με το πρότυπο ISO 14001, ώστε να μπορούν να ενσωματωθούν τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας και περιβαλλοντικής προστασίας μιας επιχείρησης σε ένα ενιαίο σύστημα διοίκησης. Αυτό καθίσταται πλέον δυνατό με το νέο πρότυπο ISO 9001:2000 που αλληλοσυνδέεται με το πρότυπο ISO 14001.
- Με την πάροδο του χρόνου, λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και της διαφοροποίησης των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών, η ανάγκη για συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας γίνεται όλο και πιο έντονη. Κατά συνέπεια, και τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας πρέπει διαρκώς να προσαρμόζονται και να βελτιώνονται. Το νέο πρότυπο σε σύγκριση με το πρότυπο του 1994 εμπεριέχει μια νέα απαίτηση, την απαίτηση για διαρκή βελτίωση.
- Η λειτουργία μιας επιχείρησης πρέπει να καλύπτει εκτός από τις ανάγκες των πελατών και τις ανάγκες των μετόχων, των εργαζομένων και της κοινωνίας γενικότερα, άρα οι απαιτήσεις των προτύπων πρέπει να έχουν μία ευρύτερη θεώρηση. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 του 1994 ήταν κυρίως επικεντρωμένα στην ικανοποίηση των απαιτήσεων για παραγωγή προϊόντων σύμφωνα με τις προδιαγραφές των προμηθευτών προς τις επιχειρήσεις. Αντίθετα, τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 του 2000 και, ειδικότερα, το πρότυπο ISO 9004:2000 καλύπτουν ευρύτερες απαιτήσεις.
- Η εφαρμογή των προτύπων της σειράς ISO πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ευκολότερη και να μην χρησιμοποιεί τις δυσνόητες έννοιες και όρους που εμπεριείχε η σειρά προτύπων ISO 9000 έκδοσης 1994. Στο σημείο αυτό, τα πρότυπα της σειράς ISO 9001 του 2000 έχουν βελτιωθεί σημαντικά.
- Τέλος, η δομή, η ορολογία και οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 πρέπει να είναι γενικότερες, δηλαδή να μπορούν να εφαρμοσθούν σε κάθε τύπο



επιχείρησης, πχ. σε εμπορικές επιχειρήσεις ή επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, και να μην υποδηλώνουν ότι το πρότυπο ISO 9001 μπορεί να εφαρμοσθεί μόνο σε παραγωγικές επιχειρήσεις.

Στις 19/12/2008 εκδόθηκε η 4<sup>η</sup> έκδοση που ισχύει μέχρι και σήμερα, το ISO 9001:2008. Η έκδοση αυτή δεν περιλαμβάνει καινούργιες απαιτήσεις σε σχέση με εκείνη του 2000. Στοχεύει κυρίως στην μεγαλύτερη σαφήνεια και ευκολία στη χρήση, ενσωματώνοντας βελτιώσεις και διευκρινίσεις που προέκυψαν από την οκταετή εμπειρία εφαρμογής της έκδοσης του 2000 σε 170 χώρες παγκοσμίως. Στόχος επίσης της νέας έκδοσης αποτέλεσε και η ανάγκη βελτίωσης της συμβατότητας του συγκεκριμένου προτύπου με το πρότυπο ΕΛ.Ο.Τ EN ISO 14001:2004. Η έκδοση του ΕΛ.Ο.Τ EN ISO 9001:2008 στην ελληνική γλώσσα εγκρίθηκε στις 25/2/2009.

#### 1.4.2 Οχτώ Διοικητικές αρχές ενσωματωμένες στο ISO 9001:1994 που αναθεωρούνται στην 3<sup>η</sup> έκδοση, το ISO 9001:2000

- Ικανοποίηση πελατών
- Ο ρόλος της ηγεσίας
- Η συμμετοχή των υπαλλήλων
- Η προσέγγιση της επιχειρησιακής διαδικασίας
- Η συστηματική προσέγγιση στη διαχείριση
- Η συνεχής βελτίωση
- Μια πραγματική προσέγγιση στη λήψη αποφάσεων
- Η αμοιβαία ευεργετική σχέση με τον προμηθευτή

#### 1.4.3 Ποιες είναι οι αλλαγές τους προτύπου ISO 9001:2000 σε σχέση με το ISO 9001:1994

Το πρότυπο ISO 9001, ανταποκρινόμενο στις παραπάνω διαπιστώσεις, συμπεριέλαβε τις ακόλουθες βασικές αλλαγές στην έκδοση του 2000 αναφορικά με την έκδοση του 1994.

1. Επιβάλλει την ανάλυση μιας επιχείρησης σε επιμέρους διεργασίες με σαφή καθορισμό των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διεργασιών. Στόχος της ανάλυσης είναι να αξιολογούνται ευκολότερα όχι μόνο τα εξερχόμενα κάθε διεργασίας, αλλά και η συνολική αποτελεσματικότητα της συγκεκριμένης διεργασίας με βάση μετρήσιμα και αντικειμενικά κριτήρια.
2. Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:1994 συνιστούν 20 ξεχωριστές ενότητες, καθεμιά από τις οποίες συνδεόταν με τις υπόλοιπες με όχι συγκεκριμένο και σαφή τρόπο. Αντίθετα στο πρότυπο ISO 9001:2000, οι απαιτήσεις είναι καταρχήν γενικότερου χαρακτήρα και επιπλέον, έχουν ομαδοποιηθεί και αφορούν τις τέσσερις βασικές ομάδες διεργασιών, οι οποίες περιλαμβάνουν όλες τις διεργασίες που εκτελούνται σε κάθε επιχείρηση. Οι ομάδες των διεργασιών αυτών είναι:
  - **Διεργασίες διοίκησης** (τι πρέπει να κάνει η Ανώτατη Διοίκηση της επιχείρησης),

- **Διεργασίες διαχείρισης πόρων** (πώς πρέπει να διατίθενται και να οργανώνονται οι διάφοροι πόροι, όπως το προσωπικό, οι μηχανές, το περιβάλλον εργασίας της επιχείρησης),
- **Διεργασίες παραγωγής** (με ποιες διεργασίες παράγονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες από την αρχική παραγγελία μέχρι την παράδοση, όπως παραγγελιοληψία, σχεδιασμός, παραγωγή, προμήθεια πρώτων υλών),
- **Διεργασίες μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης** (με ποιες μεθόδους παρακολουθούμε και μετράμε όχι μόνον την παραγωγή, αλλά και την αποτελεσματικότητα των αποφάσεων της διοίκησης, την ορθολογική διάθεση των αναγκαίων πόρων, καθώς και πώς επιτυγχάνουμε τη διαρκή βελτίωση).

Η ανάλυση μιας επιχείρησης σε επιμέρους διεργασίες, η οποία στο νέο πρότυπο ονομάζεται «προσέγγιση ως διεργασία», όχι μόνο επιτρέπει την καλύτερη κατανόηση, αλλά συμβάλλει και στην ευκολότερη εφαρμογή των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001.

3. Η Ανώτατη Διοίκηση της επιχείρησης αποκτά τώρα έναν περισσότερο σημαντικό ρόλο. Σύμφωνα με το νέο πρότυπο, ανάμεσα στα καθήκοντά της είναι και τα εξής:
  - Να μετρά την αποδοτικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, το οποίο πρέπει να βελτιώνεται διαρκώς,
  - Να παρακολουθεί κατά πόσο οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι,
  - Να εξασφαλίζει την ύπαρξη μετρήσιμων αντικειμενικών σκοπών (στόχων) αναφορικά με την ποιότητα σε όλες τις διεργασίες της επιχείρησης.

Συμπερασματικά, η ενδυνάμωση της σημασίας για συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και για αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη, καθώς και η ύπαρξη μετρήσιμων αντικειμενικών σκοπών (στόχων) αναφορικά με την ποιότητα, αποτελούν νέα ποιοτικά χαρακτηριστικά του προτύπου.

4. Το πρότυπο ISO 9001:2000 περιλαμβάνει λιγότερες απαιτήσεις για την τεκμηρίωση των λειτουργιών της επιχείρησης στο εγχειρίδιο ποιότητας από εκείνες που επέβαλλε το πρότυπο ISO 9001:1994. Επίσης, η παρουσίαση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας στο εγχειρίδιο ποιότητας δεν περιορίζεται μόνο στην αναλυτική περιγραφή με τεκμηριωμένες διαδικασίες ή οδηγίες των είκοσι επιχειρηματικών λειτουργιών που αντιστοιχούσαν στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:1994. Το νέο πρότυπο μειώνει τον αριθμό των υποχρεωτικά τεκμηριωμένων διαδικασιών από δεκαοχτώ σε έξι και, παράλληλα, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ύπαρξη αντικειμενικών αποδείξεων από τις οποίες να προκύπτει ότι η επιχείρηση εφαρμόζει τις απαιτήσεις του. Η υποχρεωτική τεκμηρίωση των έξι διαδικασιών που επιβάλλει το νέο πρότυπο σε μία επιχείρηση δε σημαίνει ότι δεν πρέπει να τεκμηριώνονται ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες, αν αυτό απαιτείται από τις ανάγκες της επιχείρησης.
5. Η ορολογία του νέου προτύπου γίνεται περισσότερο αντιληπτή και κατανοητή από όλους και όχι μόνο από τους ειδικούς που ασχολούνται με θέματα ποιότητας.

6. Τέλος, το νέο πρότυπο παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία σε μια επιχείρηση, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα μη εφαρμογής ορισμένων από τις απαιτήσεις, εφόσον αυτές δεν μπορούν να εφαρμοσθούν στη συγκεκριμένη επιχείρηση και με την προϋπόθεση ότι η μη εφαρμογή τους δεν επηρεάζει την ικανότητα της επιχείρησης να παράγει ποιοτικά προϊόντα ή υπηρεσίες. Αντίθετα, το πρότυπο ISO 9001:1994 δεν επέτρεπε καμία εξαίρεση από τις απαιτήσεις του εκτός, φυσικά, από την απαίτηση για το σχεδιασμό, η οποία διαφοροποιούσε το πρότυπο αυτό, όπως ήδη έχει αναλυθεί παραπάνω.

## **1.5 Σύντομη παρουσίαση του προτύπου ISO 9001**

### **1.5.1 Απαιτήσεις του προτύπου**

Η υιοθέτηση ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας θα πρέπει να είναι μια απόφαση στρατηγικής σημασίας για έναν οργανισμό. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή του συστήματος ενός οργανισμού επηρεάζεται από:

- το επιχειρηματικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται ο οργανισμός, τις αλλαγές σε αυτό το περιβάλλον και τη διακινδύνευση που σχετίζεται με αυτό,
- τις ποικίλες ανάγκες,
- τους ιδιαίτερους στόχους,
- τα προϊόντα που παρέχει,
- τις διεργασίες που εφαρμόζει,
- το μέγεθος και την οργανωτική του δομή.

Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008, επιγραμματικά, είναι οι εξής:

- Να προσδιορίζονται οι **ανάγκες και οι απαιτήσεις** (χαρακτηριστικά προϊόντων ή υπηρεσιών, ποσότητες, χρόνοι παράδοσης κλπ) που έχουν οι πελάτες μας.
- Να προσδιορίζονται η πολιτική για την ποιότητα και οι αντικειμενικοί στόχοι για την ποιότητα που θα τεθούν σε εφαρμογή.
- Να προσδιορίζονται οι επιμέρους εργασίες (διεργασίες) με τις οποίες θα παράγονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες και **με ποιες μεθόδους και ποια κριτήρια θα μετρώνται οι διεργασίες αυτές.**
- Να είναι ξεκάθαρο και να περιγράφεται το πώς εκτελούνται ορισμένες **ουσιώδους σημασίας εργασίες (τεκμηριωμένες διαδικασίες)** στην εκάστοτε επιχείρηση, όπως το πώς αποδεσμεύονται τα ελαττωματικά προϊόντα, το πώς διακινούνται όλες οι πληροφορίες που είναι αναγκαίες για τη λειτουργία της επιχείρησης κλπ.
- Να **βελτιώνονται συνεχώς** η ποιότητα των προϊόντων, καθώς και η απόδοση του συστήματος ποιότητας με επιθεωρήσεις, διορθωτικές ενέργειες κλπ.
- Να τηρούνται **αποδείξεις (αρχεία)** ότι εφαρμόζονται όλα τα παραπάνω.
- Να παρακολουθείται το αν και κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι οι πελάτες μας.

Πιο συγκεκριμένα, κάθε επιχείρηση που έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας πρέπει:

- Να αναλύει τη λειτουργία της σε καθορισμένες διεργασίες.
- Να προσδιορίζει με ποια σειρά εκτελούνται οι διεργασίες αυτές και ποια είναι η αλληλεπίδραση μεταξύ τους.
- Να καθορίζει κριτήρια και μεθόδους για τη λειτουργία και τον έλεγχο των διεργασιών, δηλαδή πως εκτελούνται και πως ελέγχονται οι διεργασίες αυτές.
- Να διαθέτει το απαραίτητο προσωπικό, μηχανήματα, γενικότερη υποδομή, εργασιακό περιβάλλον κλπ, καθώς και τις πληροφορίες που χρειάζονται για την εκτέλεση και τον έλεγχο των διεργασιών.
- Να μετρά και να αναλύει τις διεργασίες.
- Να εφαρμόζει ενέργειες, ώστε και να επιτυγχάνονται οι στόχοι της, όπως παραγωγή προϊόντων καλύτερης ποιότητας, μείωση των ελαττωματικών προϊόντων, περιορισμός των καθυστερήσεων και παράλληλα, συνεχής βελτίωση των διεργασιών.

### 1.5.2 Τεκμηρίωση του ISO 9001

Το νέο πρότυπο απαιτεί η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας μιας επιχείρησης να περιλαμβάνει μια τεκμηριωμένη πολιτική για την ποιότητα και τους τεκμηριωμένους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα που έχει θέσει η επιχείρηση.

Για την τεκμηρίωση του ISO 9001 απαιτούνται τρία επίπεδα τεκμηρίωσης, τα οποία είναι συνήθως:

1. Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΕΠ) το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει:
  - i. Τον σκοπό του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Δηλαδή ποια είναι η δραστηριότητα της επιχείρησης που καλύπτει το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, πχ. σε μια επιχείρηση παραγωγής ενδυμάτων ο σκοπός μπορεί να είναι η παραγωγή ενδυμάτων χωρίς σχεδιασμό (φασόν).
  - ii. Τις τεκμηριωμένες διαδικασίες που καθιερώνονται για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ή αναφορά σε αυτές.
  - iii. Περιγραφή της αλληλεπίδρασης των διεργασιών της επιχείρησης (με απλά λόγια, πώς αλληλοσυνδέονται οι διεργασίες μεταξύ τους και ποια είναι τα εισερχόμενα και εξερχόμενα των διεργασιών αυτών).
2. Όλα τα εξειδικευμένα έγγραφα τα οποία απαιτούνται για τον έλεγχο των ζητημάτων που είναι θεμελιώδη για την ποιότητα, και για να εξασφαλισθεί ο αποτελεσματικός σχεδιασμός, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών της επιχείρησης.  
πχ. σχέδια ποιότητας, διαδικασίες μετρήσεων και δοκιμών, αρχεία επιθεωρήσεων και δοκιμών, προδιαγραφές που αφορούν τον πελάτη, επιδόσεις που αφορούν την εξυπηρέτηση του πελάτη, προδιαγραφές που αφορούν τους προμηθευτές της εταιρείας, διαδικασία διεκπεραίωσης παραγγελιών.
3. Πάγιες Λειτουργικές Διαδικασίες (SOP-Standard Operating Procedures) οι οποίες παρατίθενται σε ένα ευρετήριο στην αρχή ή στο τέλος του εγχειριδίου ποιότητας.

Επιπλέον, χρειάζεται να γίνει περιγραφή των εργασιών που σχετίζονται με το εργατικό δυναμικό και τις δραστηριότητές του και να δίνονται ακριβείς οδηγίες

σχετικά με το προϊόν και τις δραστηριότητες της εταιρείας, όπως και να υπάρχουν διαδικασίες που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων.

Το νέο πρότυπο διευκρινίζει ότι η έκταση της τεκμηρίωσης του συστήματος ποιότητας μπορεί να διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση εξαιτίας του μεγέθους της, της πολυπλοκότητας των επιμέρους διεργασιών της, καθώς και της ικανότητας του προσωπικού της.

Διευκρινίζεται ότι, όσον αφορά στα έγγραφα, το πρότυπο επιβάλλει να είναι τεκμηριωμένα τα εξής τρία: η πολιτική ποιότητας, οι στόχοι ποιότητας και το εγχειρίδιο ποιότητας. Τα υπόλοιπα έγγραφα που κυκλοφορούν στην επιχείρηση εναπόκειται στην κρίση της επιχείρησης αν θα είναι τεκμηριωμένα ή όχι και αν θα ελέγχεται η κυκλοφορία τους. Είναι προφανές, όμως, ότι αν ένα έγγραφο, εκτός φυσικά από τα προηγούμενα τρία, χρησιμοποιείται στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας αποτελώντας συστατικό στοιχείο του, τότε η κυκλοφορία του συγκεκριμένου εγγράφου θα πρέπει να ελέγχεται σύμφωνα με την τεκμηριωμένη διαδικασία «Έλεγχος εγγράφων».

Η ύπαρξη της ανωτέρω τεκμηρίωσης σε μια επιχείρηση δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για να πιστοποιηθεί η επιχείρηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000. Η τεκμηρίωση πρέπει να συνοδεύεται και από άλλες αντικειμενικές αποδείξεις, όχι απαραίτητα τεκμηριωμένες, που να καταδεικνύουν ότι η επιχείρηση εφαρμόζει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

Ο ορισμός της «αντικειμενικής απόδειξης» σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000 είναι *«δεδομένα τα οποία υποστηρίζουν την ύπαρξη ή την αλήθεια κάποιου»* με την σημείωση ότι *«η αντικειμενική απόδειξη είναι δυνατόν να ληφθεί μέσω παρατήρησης, μέτρησης, δοκιμής ή άλλων μέσων»*.

Τελικός στόχος του προτύπου ISO 9001:2008 είναι η εφαρμογή ενός «τεκμηριωμένου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας» και όχι, απλά, η εφαρμογή και η συμπλήρωση μίας σειράς «εγγράφων» ή «αρχείων».

### 1.5.3 Πώς πιστοποιείται μια επιχείρηση κατά ISO 9001;

Μια επιχείρηση μπορεί να αποδείξει ότι εφαρμόζει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 με τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

- Πρώτον, ένα στέλεχος της επιχείρησης μπορεί να συντάξει έκθεση επιθεώρησης για την εφαρμογή και λειτουργία του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας της επιχείρησης. Η έκθεση αυτή μπορεί να αποδεικνύει ότι το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001.
- Δεύτερον, ένας πελάτης μπορεί να επιθεωρήσει και να ελέγξει εάν το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας της επιχείρησης είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001. Αυτό μπορεί να συμβεί στην περίπτωση ανάθεσης εκτέλεσης μιας σύμβασης.
- Τρίτον, ένας Οργανισμός Πιστοποίησης επιθεωρεί την επιχείρηση. Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ο Οργανισμός Πιστοποίησης ελέγχει αν το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 και ανάλογα χορηγεί ή όχι το σχετικό πιστοποιητικό.

Συνήθως με τον όρο «πιστοποίηση» εννοούμε τη διαδικασία με την οποία ένας τρίτος, δηλαδή όχι η ίδια η επιχείρηση ή οι πελάτες της, αλλά ο Οργανισμός Πιστοποίησης, πιστοποιεί ότι το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας της επιχείρησης καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001.

Οι Οργανισμοί Πιστοποίησης είναι στην πλειοψηφία τους μεγάλοι Ιδιωτικοί Οργανισμοί, οι οποίοι δεν πρέπει να έχουν διασύνδεση ή εξάρτηση από την επιχείρηση την οποία επιθεωρούν. Η πιστοποίηση μίας επιχείρησης γίνεται σε συγκεκριμένα αντικείμενα δραστηριότητάς της (πεδία). Προκειμένου οι Οργανισμοί να πιστοποιούν επιχειρήσεις πρέπει να έχουν διαπιστευθεί οι ίδιοι από έναν Οργανισμό Διαπίστευσης. Οι Οργανισμοί Διαπίστευσης σε κάθε χώρα ορίζονται από τις αρμόδιες κρατικές αρχές. Στην Ελλάδα ο επίσημος φορέας διαπίστευσης είναι το ΕΣΥΔ.

Στο πιστοποιητικό μιας επιχείρησης αναγράφεται το ειδικότερο πεδίο πιστοποίησης, δηλαδή σε ποια ή ποιες επιχειρηματικές δραστηριότητες της συγκεκριμένης επιχείρησης εφαρμόζονται οι απαιτήσεις του προτύπου. Ενδεικτικά, μια επιχείρηση παραγωγής και εμπορίας ετοιμών ενδυμάτων που διαθέτει τμήμα σχεδιασμού πιστοποιείται για «σχεδιασμό, παραγωγή και εμπορία ενδυμάτων», ενώ μια επιχείρηση που παράγει ενδύματα με τη μέθοδο «φασόν» πιστοποιείται για «παραγωγή ετοιμών ενδυμάτων χωρίς σχεδιασμό». Επίσης, στο πιστοποιητικό αναγράφεται το πρότυπο και η έκδοση του προτύπου με το οποίο έγινε η πιστοποίηση, όπως ISO 9002:1994 ή ISO 9001:2000 κλπ.

Η πιστοποίηση διαρκεί κατά κανόνα τρία χρόνια, ενώ εκτός από την αρχική επιθεώρηση προβλέπονται δύο πρόσθετες ενδιάμεσες ετήσιες επιθεωρήσεις από τον Οργανισμό Πιστοποίησης κατά τη διάρκεια της τριετίας.

Το κόστος της πιστοποίησης είναι ανάλογο με τον αριθμό των ημερών που θα χρειαστούν ο επιθεωρητής ή οι επιθεωρητές του Οργανισμού Πιστοποίησης προκειμένου να ολοκληρώσουν την επιθεώρηση. Ο αριθμός των ημερών επιθεώρησης υπολογίζεται ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων της επιχείρησης. Το κόστος πιστοποίησης, σε τελική ανάλυση, είναι συνήθως ανάλογο του αριθμού των εργαζομένων της επιχείρησης.

#### 1.5.4 Δομή του προτύπου ISO 9001

Το πρότυπο EN ISO 9001:2008 αποτελείται από 8 κεφάλαια, όπως αυτά παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω:

- Κεφάλαιο 1: το κεφάλαιο αυτό περιέχει γενικές πληροφορίες για τις περιπτώσεις που ένας οργανισμός χρειάζεται να εφαρμόσει το πρότυπο, πληροφορίες για τις απαιτήσεις του και την εφαρμογή του.
- Κεφάλαιο 2: στο κεφάλαιο αυτό γίνεται αναφορά στο EN ISO 9000 (Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο) διότι όροι του προτείνεται να χρησιμοποιούνται από όποιον επιχειρεί να εφαρμόσει το ISO 9001.
- Κεφάλαιο 3: στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους όρους που χρησιμοποιούνται στην παρούσα έκδοση του 9001 και που περιγράφουν την αλυσίδα των προμηθειών (προμηθευτής→οργανισμός→πελάτης).
- Κεφάλαιο 4: σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις διαδικασίες που πρέπει να προσδιορίσει και να διαχειριστεί ο οργανισμός ώστε να διασφαλίζεται ότι το προϊόν ή/και υπηρεσία συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του πελάτη. Το εύρος και η έκτασή τους εξαρτώνται από το

μέγεθος και τον τύπο του οργανισμού, την πολυπλοκότητα και την αλληλεπίδραση των διεργασιών, τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται, την εκπαίδευση του προσωπικού.

- Κεφάλαιο 5: εδώ γίνεται αναφορά στην ευθύνη της διοίκησης η οποία πρέπει να διασφαλίζει ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες του πελάτη μετατρέπονται σε εφικτά ικανοποιήσιμες απαιτήσεις.
- Κεφάλαιο 6: το κεφάλαιο 6 αποτελεί αναφορά στην διαχείριση των πόρων. Ο οργανισμός πρέπει να παρέχει τους πόρους που απαιτούνται για την καθιέρωση, διατήρηση και βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.
- Κεφάλαιο 7: στο έβδομο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στη διαχείριση των διεργασιών. Ο οργανισμός πρέπει να λάβει υπόψη τα αποτελέσματα της διεργασίας σχεδιασμού της ποιότητας. Πρέπει επίσης, να καθορίζονται οι διαδικασίες των λειτουργιών παραγωγής και υπηρεσιών.
- Κεφάλαιο 8: στο τελευταίο αυτό κεφάλαιο, γίνεται αναφορά στη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση. Ο οργανισμός εφαρμόζει τέτοιες διαδικασίες ώστε να διασφαλίζεται ότι τα προϊόντα ή/και υπηρεσίες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις. Τα αποτελέσματα αυτών των δραστηριοτήτων χρησιμοποιούνται ως δεδομένα στην ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

## **1.6 Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

Το ISO 9001, αποτελεί ένα παγκόσμιο και πλήρες σύστημα το οποίο μέσω της δημιουργίας ενός πλαισίου συνεχούς βελτίωσης, μπορεί να οδηγήσει στην επίτευξη της βέλτιστης ποιότητας όσον αφορά στη λειτουργία και τα παραγόμενα προϊόντα οποιασδήποτε εταιρείας ή οργανισμού. Τα πρότυπα ISO υπάρχουν κιάλας για τον πολύ σημαντικό λόγο ότι διευκολύνουν το διεθνές εμπόριο.

Χωρίς ικανοποιημένους πελάτες, ένας οργανισμός βρίσκεται σε επιχειρηματικό κίνδυνο. Για να κρατήσει τους πελάτες ικανοποιημένους, πρέπει να καλύψει τις απαιτήσεις τους. Τα πρότυπα παρέχουν ένα δοκιμασμένο και ελεγμένο πλαίσιο για μια συστηματική μέθοδο στη διαχείριση των διαδικασιών της επιχείρησης, έτσι ώστε αυτές να βγάζουν με συνέπεια το προϊόν που ικανοποιεί τις προσδοκίες των πελατών.

Το πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO 9001, είναι χρήσιμο για τις εταιρείες οι οποίες χρειάζεται να διαβεβαιώνουν τους πελάτες τους, ότι η συμμόρφωση με συγκεκριμένες απαιτήσεις είναι καθολική, ξεκινώντας από το σχεδιασμό μέχρι την παροχή υπηρεσιών. Είναι το πλέον ολοκληρωμένο πρότυπο, περιλαμβάνει τις περισσότερες απαιτήσεις από όλα τα πρότυπα της σειράς 9000 και είναι χρήσιμο σε περιπτώσεις υπογραφής συμβάσεων.

Τα πλεονεκτήματα λοιπόν από την εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας συνοψίζονται παρακάτω:

- Υπάρχει λειτουργική ακεραιότητα και πλήρης καθορισμός της οργανωτικής δομής της επιχείρησης, ενώ η δομή της είναι βελτιστοποιημένη.
- Γίνεται καλύτερη χρήση του χρόνου και της πρώτης ύλης.
- Γίνεται καθορισμός των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα.

- Υπάρχει άριστη και σταθερή επικοινωνία καθώς και ποιότητα πληροφορίας.
- Γίνεται εγκατάσταση μηχανισμών πρόληψης των σφαλμάτων και προσδιορισμού των ενδεδειγμένων διορθωτικών ενεργειών.
- Για οποιοδήποτε πρόβλημα, υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα πρόληψης και αποτελεσματικής επίλυσής του.
- Βελτιώνεται η ποιότητα του παρεχόμενου προϊόντος/υπηρεσίας.
- Ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης.
- Μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης του κόστους κακής ποιότητας.
- Γίνεται καταγραφή και αξιολόγηση της απόδοσης των εσωτερικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων.
- Υπάρχει αξιόπιστο και πλήρες αρχείο σε περίπτωση που εγερθεί δικαστικός αγώνας εναντίον της επιχείρησης.
- Υπάρχει συμμετοχή όλου του προσωπικού στην προσπάθεια για τη σταθεροποίηση της ποιότητας.
- Δημιουργούνται καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες και τους προμηθευτές.



## **2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### **2.1 Λίγα λόγια για την Εταιρεία**

Η EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. κατατάσσεται μεταξύ των μεγαλύτερων βιομηχανιών μεταποίησης αλουμινίου στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1974 με σκοπό την παραγωγή προφίλ αλουμινίου για αρχιτεκτονική χρήση και δημιούργησε ειδική υπηρεσία Ποιοτικού Ελέγχου σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπήρξε η πρώτη επιχείρηση στον κλάδο της διέλασης που πιστοποιήθηκε κατά EN ISO 9001.

Η EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. λοιπόν, οργάνωσε την παραγωγική μονάδα Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ η οποία διευκολύνει το έργο της τόσο σε παραγωγικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο, και για την οποία αναπτύσσεται στην παρούσα εργασία το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

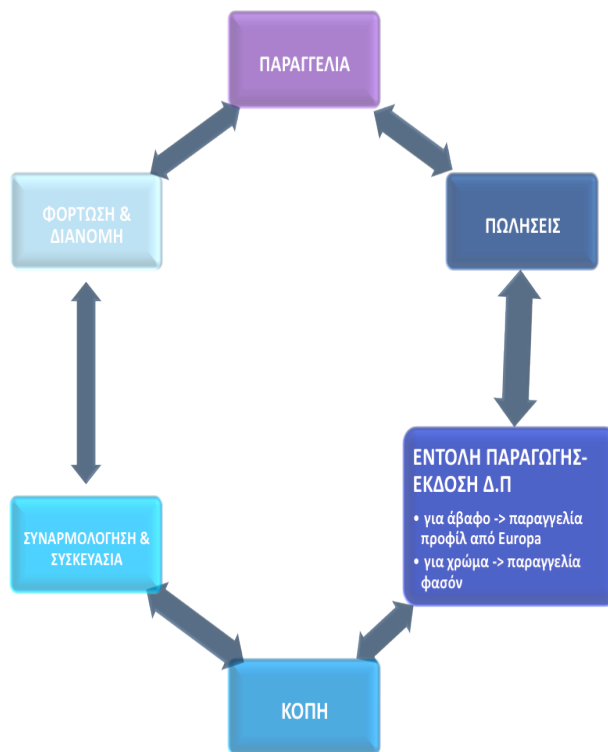
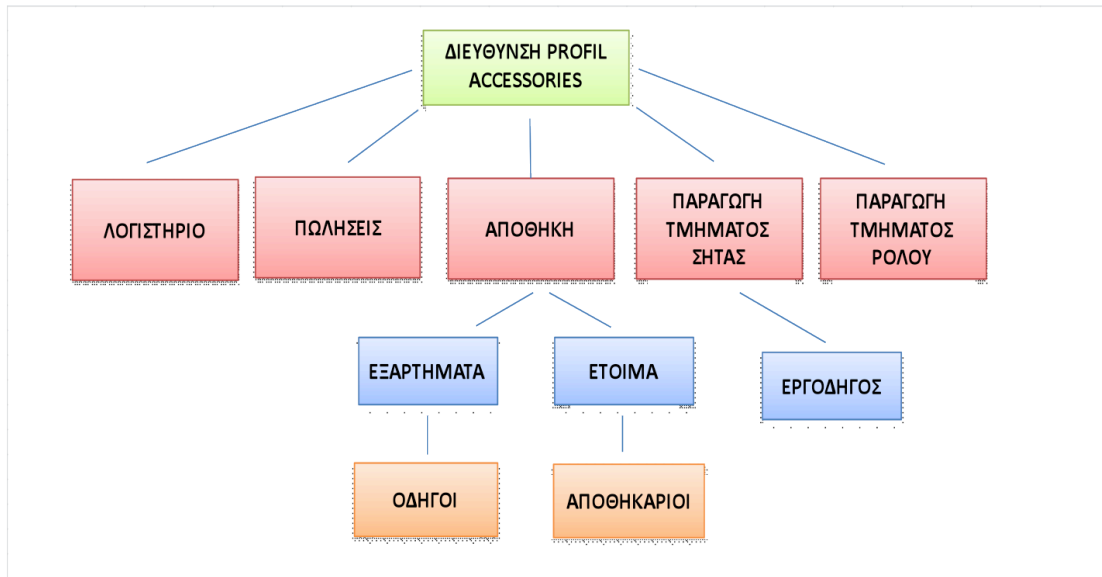
Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, αποτελεί μια θυγατρική εταιρεία της οποίας το αντικείμενο είναι η ανάπτυξη και εμπορία εξαρτημάτων αλουμινίου (μαζί όμως με πλαστικά και λάστιχα) και η διάθεσή τους στην αγορά, με σκοπό την υποστήριξη των σειρών αλουμινίου της μητρικής εταιρείας. Παράλληλα, υπάρχει και το παραγωγικό κομμάτι της εταιρείας που αφορά την παραγωγή ρολού και σήτας.

Η έδρα καθώς και το παραγωγικό κέντρο του Ομίλου EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. , βρίσκονται στο 56ο χλμ. της Εθνικής Οδού Αθηνών-Λαμίας, στα Οινόφυτα Βοιωτία και οι εγκαταστάσεις καλύπτουν μια έκταση 170.000 τετραγωνικών μέτρων.



Άποψη του συνόλου των εγκαταστάσεων του Ομίλου.

Το οργανόγραμμα της Profil Accessories ΑΒΕ & Σία ΕΕ φαίνεται παρακάτω, όπως και ένα διάγραμμα που περιγράφει την ροή της παραγωγικής διαδικασίας:



## **2.2 Μεθοδολογία**

Για να τεκμηριωθεί ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, πρέπει να υπάρχει ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας, το Εγχειρίδιο Διαδικασιών, καθώς και συγκεντρωμένα όλα τα απαραίτητα έγγραφα που χρησιμοποιούνται σε όλες τις διεργασίες της εκάστοτε εταιρείας.

Με σκοπό λοιπόν να φτιάξουμε τα παραπάνω, η έρευνα ξεκίνησε με επισκέψεις στις εγκαταστάσεις της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ όπως και της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Αφότου έγινε η επαφή και η εξοικείωση με τις εγκαταστάσεις, με την παραγωγική διαδικασία και τον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας, ακολούθησαν συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό.

Στις συνεντεύξεις αυτές, συζητήθηκαν και απαντήθηκαν κάποια ερωτηματολόγια. Τα ερωτηματολόγια, που βρίσκονται σε αντίστοιχο κομμάτι του Παραρτήματος της εργασίας, ήταν ξεχωριστά για κάθε διαδικασία που λαμβάνει χώρα στην εταιρεία και με τη βοήθειά τους ορίστηκαν τα βήματα της καθεμίας, ποιος είναι υπεύθυνος και για τι, καθώς και τα έντυπα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της κάθε διαδικασίας.

Ακολούθησε λοιπόν η καταγραφή και η ανάλυση των διαδικασιών, η δημιουργία διαγραμμάτων ροής (flow charts) (τα οποία βρίσκονται επίσης στο παράρτημα της παρούσας εργασίας) για την κάθε μία από αυτές, και τελικά η περιγραφή αυτών, σε ενιαίο κείμενο.

Εν τέλει λοιπόν, επιτεύχθηκε ο κύριος σκοπός της εργασίας αυτής, δηλαδή η δημιουργία ενός προσχεδίου του Συστήματος Ποιότητας το οποίο επιδιώκει να φτιάξει και να κατοχυρώσει σιγά σιγά η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

## **2.3 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ** **ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

## **ΤΜΗΜΑ Ι: ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ, ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ**

Το παρόν έγγραφο εκθέτει την Πολιτική της εταιρείας Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αναφορικά με τη Διαχείριση της Ποιότητας σε όλες τις δραστηριότητες και υπηρεσίες που υλοποιούνται από την εταιρεία. Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (Ε.Δ.Π) εκθέτει επίσης το αντικείμενο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π) και τη δομή της τεκμηρίωσης του και παρουσιάζει την οργάνωση, τη λειτουργία και τις Διεργασίες της εταιρείας.

Το Εγχειρίδιο είναι αυστηρά εμπιστευτικό για τον αποδέκτη και τα περιεχόμενά του δεν πρέπει να αποκαλύπτονται σε τρίτους χωρίς τη γραπτή άδεια της εταιρείας.

Δύναται να διανέμεται στο προσωπικό της, σε προμηθευτές και σε πελάτες κατόπιν σχετικής απόφασης της Γενικής Διεύθυνσης της εταιρείας και απαγορεύεται η κυκλοφορία ή η αναπαραγωγή του με οποιονδήποτε τρόπο, εν'όλω ή εν μέρει, δίχως της προηγούμενη γραπτή άδεια της εταιρείας.

Δύναται επίσης να χρησιμοποιείται ως οδηγός για τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε εργασίας εντός της εταιρείας όταν φέρει την ένδειξη “Ελεγχόμενο Αντίγραφο”.

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

## **ΤΜΗΜΑ ΙΙ: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

### **ΙΙ.1 ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Η εταιρεία Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, ιδρύθηκε ως υποστηρικτική των δραστηριοτήτων της μητρικής εταιρείας EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. , η οποία είναι μία από τις ισχυρότερες βιομηχανίες μεταποίησης σήμερα στην Ελλάδα, με σκοπό την παραγωγή συστημάτων προφίλ αλουμινίου για αρχιτεκτονική χρήση.

Το κύριο αντικείμενο των εργασιών της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ είναι:

-η ανάπτυξη και εμπορία εξαρτημάτων αλουμινίου καθώς και η παραγωγή και διάθεση τους στην αγορά με σκοπό την υποστήριξη των σειρών αλουμινίου της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

-η παραγωγή και διάθεση στην αγορά των αντικωνωπικών συστημάτων (σήτες) και ρολών της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε (σειρές EUROPA 880 και 990 αντίστοιχα) έτοιμων προς τοποθέτηση από συνεργαζόμενους κατασκευαστές.

Βρίσκεται στα Οινόφυτα, 56 χλμ. βορείως των Αθηνών, επί της κύριας εθνικής οδού που συνδέει την Αθήνα με τα βόρεια σύνορα της χώρας σε διπλανές εγκαταστάσεις από την μητρική εταιρεία EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Η θέση της, της παρέχει εύκολη πρόσβαση στο κεντρικό οδικό και σιδηροδρομικό δίκτυο, στα λιμάνια και στην κύρια εγχώρια αγορά των Αθηνών. Επιπλέον βρίσκεται στον ίδιο φυσικό χώρο με τις εγκαταστάσεις της μητρικής εταιρείας EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε., πράγμα που επιτρέπει την κοινή χρήση βοηθητικών δραστηριοτήτων (μεταφορές, μηχανοργάνωση, λογιστήριο, κεντρική διαχείριση προσωπικού, κτλ) με την μητρική εταιρεία επιτυγχάνοντας οικονομίες κλίμακας και την διατήρηση των αποθηκευόμενων πρώτων υλών στις ελάχιστες δυνατές ποσότητες.

Στόχοι της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αποτελούν: η σταθερή ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει, η εξασφάλιση μίας επιτυχούς πορείας στην ελληνική αγορά, η διατήρηση και η αύξηση του μεριδίου της αγοράς που κατέχει, η ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών της και η ικανοποίηση των σχετικών με το αντικείμενο λειτουργίας της νομοθετικών διατάξεων και κοινωνικών θεσμών (ασφάλεια, σεβασμό στο περιβάλλον, εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών). Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ επιδιώκει τη βελτιστοποίηση της συνολικής εικόνας της, όπως καθορίζεται στην Πολιτική Ποιότητας σε ακόλουθη παράγραφο του παρόντος εγχειριδίου και έχει καθορίσει την οργανωτική της δομή, τους πόρους και τις διαδικασίες καθημερινών λειτουργιών της, που στο σύνολο τους αποτελούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

## **II.2 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ ειδικεύεται:

- στην ανάπτυξη και εμπορία εξαρτημάτων αλουμινίου καθώς και στην παραγωγή και διάθεση τους στην αγορά με σκοπό την υποστήριξη των σειρών αλουμινίου της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.
- στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά των αντικωνωπικών συστημάτων (σήτες) και ρολών της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε (σειρές EUROPA 880 και 990 αντίστοιχα) έτοιμων προς τοποθέτηση από συνεργαζόμενους κατασκευαστές.

Βασική αρχή και δέσμευση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αλλά και φιλοσοφία κάθε στελέχους της, είναι να παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες που να καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις τους, ενώ συνεχώς να βελτιώνει τη λειτουργία της και την οργανωτική της δομή με κύριο στόχο την συνεχή επαφή με τις ανάγκες της αγοράς.

Κέντρο δραστηριοτήτων της εταιρείας είναι ο πελάτης και φιλοσοφία της η Ποιότητα.

Για να επιτύχει τα ανωτέρω, η Διοίκηση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ:

- Έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008, το οποίο και εφαρμόζει σε ολόκληρη την εταιρεία και σε όλες τις δραστηριότητες που έχουν επίπτωση στην ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών της και την ικανοποίηση των πελατών της.
- Ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς τα χαρακτηριστικά των προϊόντων/υπηρεσιών της, όπου αυτό είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα των Διεργασιών της και κατ' επέκταση ολοκλήρου του Σ.Δ.Π.
- Θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα σε εταιρικό επίπεδο, σε λειτουργικό επίπεδο Τμημάτων ή/ και Διεργασιών καθώς και όσον αφορά προϊόντα/υπηρεσίες. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς τον βαθμό επίτευξής τους στα πλαίσια της Ανασκόπησης του Σ.Δ.Π. από την Ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας.
- Παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε Τμήματος της εταιρείας.
- Επενδύει στη συνεχή κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση των στελεχών της ώστε να προάγουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
- Παρακολουθεί, μετράει και αξιολογεί τις κρίσιμες παραμέτρους και Διεργασίες, ώστε να εξασφαλίζεται η Ποιότητα.

Υιοθετώντας την αρχή της συνεχούς βελτίωσης, η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αναγνωρίζει και ανταμείβει την ομαδική εργασία καθώς και την ατομική προσπάθεια, επενδύει στον άνθρωπο και σέβεται τον πελάτη.

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2012

.....

**Πρόεδρος**

**Αντιπρόεδρος**



## **II.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

### **II.3.1 Οργάνωση**

Η ευθύνη, η δικαιοδοσία και οι αμοιβαίες σχέσεις όλου του προσωπικού της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ που εκτελεί εργασίες οι οποίες επηρεάζουν την ποιότητα περιγράφονται στα σχετικά ειδικά έντυπα “Περιγραφή Θέσης Εργασίας”.

Η οργανωτική διάταξη της εταιρείας και οι αμοιβαίες σχέσεις του προσωπικού καθορίζονται μέσω του οργανογράμματος της εταιρείας.

Αναλυτικότερα, η οργάνωση της εταιρείας παρουσιάζεται σε ακόλουθη παράγραφο του παρόντος Εγχειριδίου.

### **II.3.2 Αναγνώριση διεργασιών της Εταιρείας**

Οι βασικές διεργασίες της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ είναι οι εξής:

- Διαχείριση συστήματος ποιότητας
- Διαχείριση πόρων (προσωπικό, προμηθευτές)
- Marketing – Πωλήσεις
- Υλοποίηση προϊόντος (Παραγωγή Ρολού, σήτας, διαχείριση αποθηκών, συσκευασία και παράδοση)

Η λογική σειρά και αλληλεπίδρασή τους παρουσιάζεται ακολούθως:

Τα κριτήρια και οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και του ελέγχου των Διεργασιών αυτών, όπου κρίνεται ότι απαιτείται, παρουσιάζονται στην τεκμηρίωση της κάθε Διεργασίας ξεχωριστά και αποτελεί ευθύνη του αρμόδιου Διευθυντή να αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους.

Η αλληλεπίδραση των διεργασιών (διατμηματικών ή μη) όπου αυτή υπάρχει, παρουσιάζεται με αναφορά στην τεκμηρίωση της κάθε αντίστοιχης διεργασίας μέσα από την ανάλυση των διαδικασιών.

Οι διεργασίες της διαχείρισης πόρων καθώς και Marketing-Πωλήσεων υλοποιούνται από προσωπικό το οποίο δεν είναι αποκλειστικό της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αλλά ανήκει στην μητρική εταιρεία της EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E.

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 διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία, αλλά και στην ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

## **ΤΜΗΜΑ ΙΙΙ: ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### **ΙΙΙ.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ**

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ έχει τεκμηριώσει, εφαρμόζει και διατηρεί Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001 : 2008, με σκοπό να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα όλων της των Διεργασιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις Διαδικασίες, τις Διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της Διαχείρισης της Ποιότητας.

Αναλυτικότερα, η εταιρεία:

α) Καθορίζει τις Διεργασίες 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 Διεργασιών αυτών είναι αποτελεσματικά.

γ) Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που απαιτούνται για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των Διεργασιών της μέσω της εφαρμογής ειδικής Διεργασίας Διαχείρισης Πόρων.

δ) Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις Διεργασίες της 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 Διεργασιών της, μέσω της συλλογής καθορισμένων πληροφοριών και δεδομένων και της ανάλυσης και αξιολόγησής τους κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις Διοίκησης.

Η αποτελεσματική και συνεχής εφαρμογή του συστήματος αποτελεί ευθύνη του Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ στα πλαίσια του ρόλου τους ως εκπροσώπου της Διοίκησης στο σύστημα.

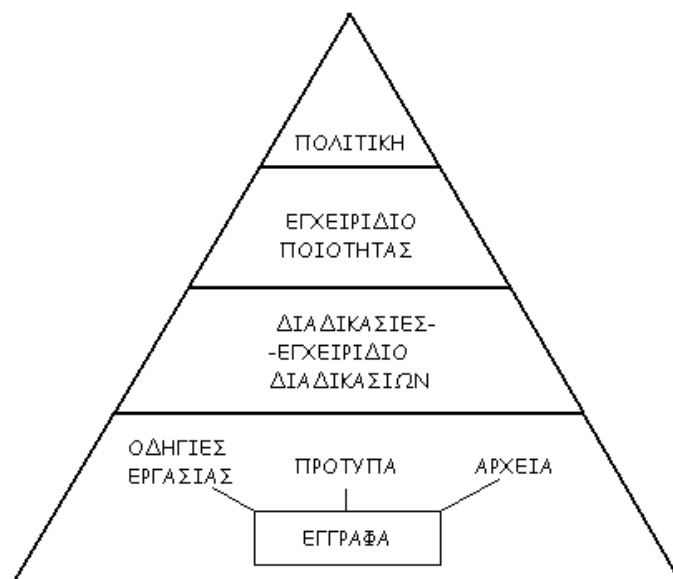
Το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας είναι (όπως αναφέρεται και στην παράγραφο 2.2):

- η ανάπτυξη και εμπορία εξαρτημάτων αλουμινίου καθώς και η παραγωγή και διάθεση τους στην αγορά με σκοπό την υποστήριξη των σειρών αλουμινίου της EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E.
- η παραγωγή και διάθεση στην αγορά των αντικωνωπικών συστημάτων (σήτες) και ρολών της EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E (σειρές EUROPA 880 και 990 αντίστοιχα) έτοιμων προς τοποθέτηση από συνεργαζόμενους κατασκευαστές.

## III.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

### III.2.1 Γενικότητες

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) αποτελείται και τεκμηριώνονται από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στο Σχήμα 1 που ακολουθεί.



Αναλυτικά, τα 4 στοιχεία του Σ.Δ.Π. είναι :

- Η Πολιτική για την Ποιότητα καθώς επίσης και οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα. Η Πολιτική της εταιρείας για την Ποιότητα παρουσιάζεται στη §2.2 του παρόντος Εγχειριδίου. Στα πλαίσια της συνάντησης της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, τεκμηριώνονται στα αντίστοιχα πρακτικά, ανασκοπούνται και παρακολουθούνται οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα.
- Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (Ε.Δ.Π.), του οποίου η δομή προσδιορίζεται στην παράγραφο 3.2.2 του παρόντος Εγχειριδίου.
- Οι Διαδικασίες του Σ.Δ.Π. Οι καταγεγραμμένες Διεργασίες και λειτουργίες της εταιρείας αποτελούν τις διαδικασίες του Σ.Δ.Π. Οι διαδικασίες της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ έχουν καταγραφεί σε μορφή διαγραμμάτων ροής και αποτελούνται, συνήθως, από ένα σύνολο επιμέρους δραστηριοτήτων. Κάποιες από αυτές τις δραστηριότητες δύναται να απαιτούν περαιτέρω ανάλυση και προκύπτουν οι Οδηγίες Εργασίας. Οι Διαδικασίες και Οδηγίες Εργασίας αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του Σ.Δ.Π. Όλες οι Διαδικασίες της εταιρείας αναφέρονται στις σχετικές παραγράφους του Ε.Δ.Π.
- Τα έγγραφα στην εφαρμογή των Διαδικασιών που παρέχουν καθοδήγηση για τις καθημερινές δραστηριότητες. Έγγραφα αυτού του τύπου είναι: τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, έγγραφα των πελατών τα οποία ενσωματώνονται στις καθημερινές λειτουργίες της εταιρείας και οι οδηγίες εργασίας. Επίσης, έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, αποτελούν και τα τυποποιημένα έντυπα τα οποία συμπληρώνονται και αποτελούν τα Αρχεία Ποιότητας που είναι οι αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική

εφαρμογή των Διαδικασιών της εταιρείας. Όλα τα παραπάνω αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του Σ.Δ.Π.

### III.2.2 Εγχειρίδιο για την Ποιότητα

Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας, περιγράφει την οργάνωση του Σ.Δ.Π. αναφορικά με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων κεφαλαίων του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001. Επίσης τεκμηριώνει την Πολιτική για την Ποιότητα, κάνει αναφορά στους Αντικειμενικούς Σκοπούς για την Ποιότητα και παραπέμπει στις Διαδικασίες. Το Εγχειρίδιο για την Ποιότητα απαραίτητο έγγραφο της Διοίκησης της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων για την Διαχείριση της Ποιότητας.

### III.2.3 Έλεγχος εγγράφων

Η εταιρεία έχει καθιερώσει τεκμηριωμένη Διαδικασία, βάσει της οποίας πραγματοποιείται η ανασκόπηση, έγκριση, κυκλοφορία και τροποποίηση των εγγράφων του Σ.Δ.Π., συμπεριλαμβανομένων και των Εγγράφων Εξωτερικής Προέλευσης. Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας εξασφαλίζει:

- α) Την έγκριση των εγγράφων του Σ.Δ.Π. ως προς την επάρκεια, πριν από τη χρήση.
- β) Την ανασκόπηση, ενημέρωση και επανέγκριση εκ νέου των εγγράφων, εάν απαιτείται τροποποίησή τους.
- γ) Την καταγραφή των αλλαγών μεταξύ δύο εκδόσεων ενός εγγράφου στον «Κατάλογο Εγγράφων» και την απόδοση της τρέχουσας κατάστασης αναθεώρησης του εγγράφου μέσω αριθμού έκδοσης και ημερομηνίας έκδοσης.
- δ) Την έντυπη και ελεγχόμενη διανομή των κατάλληλων εγγράφων στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας μέσω της συμπλήρωσης του «Καταλόγου Εγγράφων».
- ε) Την παροχή εγγράφων που παραμένουν ευανάγνωστα και εύκολα εντοπίσιμα.
- στ) Την συστηματική παρακολούθηση της έκδοσης των Εγγράφων Εξωτερικής Προέλευσης ώστε να εξασφαλίζεται ότι η εταιρεία διαθέτει την πιο ενημερωμένη έκδοση τους και ότι η διανομή τους στις αντίστοιχες θέσεις εργασίας είναι ελεγχόμενη, όπως και αυτή των εγγράφων του Σ.Δ.Π.
- ζ) Την απόδοση κατάλληλης ταυτότητας στα «Παρωχημένα Έγγραφα» του Σ.Δ.Π., ώστε να προληφθεί η μη σκόπιμη χρήση τους, στην περίπτωση που διατηρούνται για οποιονδήποτε σκοπό.

### III.2.4 Έλεγχος Αρχείων

Η εταιρεία 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.

Τηρεί Κατάλογο των Αρχείων Ποιότητας, όπου καταγράφονται:

- η θέση φύλαξης κάθε αρχείου,
- ο υπεύθυνος για την τήρησή του,
- το χρονικό διάστημα διατήρησής του.

Η καταστροφή των αρχείων ποιότητας καθορίζεται από κοινού μεταξύ του Διευθυντή ΡΑ και του Γενικού Διευθυντή της μητρικής εταιρείας EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E, κατόπιν της παρόδου του διαστήματος φύλαξής τους, το οποίο ορίζεται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, των συμβάσεων με πελάτες και των υποδείξεων του Οργανισμού Πιστοποίησης.

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

Αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή τηρούνται σε εφεδρικά αντίτυπα.

## **ΤΜΗΜΑ IV: ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

### **IV.1 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Η Ανώτατη Διοίκηση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσω:

- της γνωστοποίησης στην εταιρεία της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων. Η Ανώτατη Διοίκηση μυεί το προσωπικό μέσω της καθημερινής πρακτικής και άλλων συμπληρωματικών ενεργειών, όπως συναντήσεις του προσωπικού, έκδοση Εσωτερικών Σημειωμάτων–Εταιρικών Πολιτικών κ.λ.π.
- της καθιέρωσης της Πολιτικής για την Ποιότητα. Η Πολιτική για την Ποιότητα έχει τεκμηριωθεί και διαδοθεί σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας μέσω της ανάρτησής της σε εμφανή σημεία της εταιρείας και την παρουσίασή της σε όλα τα στελέχη, στα πλαίσια της εισαγωγικής εκπαίδευσης που πραγματοποιείται με την πρόσληψή τους στην Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.
- της καθιέρωσης Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα,
- της διεξαγωγής Ανασκοπήσεων του Σ.Δ.Π. από τη Διοίκηση,
- της εξασφάλισης των απαραίτητων πόρων για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της εταιρείας.

### **IV.2 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

Η εταιρεία έχει την δυνατότητα να ικανοποιήσει πέρα από την εκπεφρασμένη ανάγκη του πελάτη και μια σειρά από άλλες, οι οποίες δύναται να προκύψουν στην πορεία και να λειτουργήσουν υποστηρικτικά στην πρώτη.

Η συνεχής Ικανοποίηση των απαιτήσεων αλλά και των προσδοκιών του Πελάτη, αποτελεί έναν από τους επιχειρηματικούς Αντικειμενικούς Σκοπούς για την Ποιότητα της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. Οι επιμέρους Βασικές Διεργασίες της εταιρείας «Πωλήσεις–Marketing», όπως επίσης και «Υλοποίηση προϊόντος-υπηρεσίας», είναι σχεδιασμένες με την λογική να υπηρετούν και να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος Αντικειμενικού Σκοπού για την Ποιότητα.

Το Τμήμα Marketing της εταιρείας, αποσκοπεί στον επαρκή προσδιορισμό των αναγκών του πελάτη πριν την δέσμευση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ προς αυτόν, ότι θα παρέχει υπηρεσία ή/και προϊόν της, σύμφωνα με την Διεργασία «Πωλήσεις–Marketing». Η συλλογή αλλά και η μεταβίβαση της πληροφόρησης στην Ανώτατη Διοίκηση για τις ανάγκες της αγοράς αλλά και την γνώμη της για την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ αποτελεί κύριο μέλημα του Τμήματος Marketing.

Η παροχή των προϊόντων-υπηρεσιών, πραγματοποιείται σύμφωνα με τη Διεργασία «Υλοποίηση Υπηρεσίας-Προϊόντος». Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας έχει προσδιορίσει την αγορά στην οποία απευθύνεται και διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει, παραδίδονται σύμφωνα με το προκαθορισμένο Χρονοδιάγραμμα και υλοποιούνται σύμφωνα με τις προδιαγεγραμμένες από την Σύμβαση, Τεχνικές Προδιαγραφές.

Συμπληρωματικά, η συστηματική αποστολή ερωτηματολογίου στους πελάτες και αξιολόγηση των απαντήσεων από την Ανώτατη Διοίκηση, συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης της εταιρείας.

Η πληροφόρηση που αντλείται βοηθά την Ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας να οραματιστεί το μέλλον και να εξασφαλίσει τον επίκαιρο σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων αλλά και αναπροσαρμογής του Σ.Δ.Π., με επίκεντρο τις μελλοντικές ανάγκες του πελάτη.

### **IV.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

Η Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας παρουσιάζεται στην §2.2 του παρόντος Ε.Δ.Π. Αντίγραφα της Πολιτικής Ποιότητας εκτίθενται σε εμφανή σημεία στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και περιλαμβάνονται στα εγχειρίδια του Σ.Δ.Π. στις κατά τόπους θέσεις εργασίας, για να υπενθυμίζουν σε όλους τους εργαζόμενους το μέρος της ευθύνης που φέρουν για την ικανοποίηση των απαιτήσεων Ποιότητας.

Η καταλληλότητα της Πολιτικής αποτελεί αντικείμενο της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

### **IV.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

#### *IV.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την Ποιότητα*

Η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας σε συνεργασία με τους Υπεύθυνους Τμημάτων καθορίζει μετρήσιμους Αντικειμενικούς Σκοπούς για την Ποιότητα. Οι Αντικειμενικοί Σκοποί είναι πάντοτε συνεπείς με την Πολιτική για την Ποιότητα και παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για αξιολόγηση της επίδοσης της επιχείρησης, των επιμέρους τμημάτων και διεργασιών καθώς και των έργων που διαχειρίζεται η εταιρεία.

Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα καθορίζονται:

- σε επίπεδο επιχείρησης,
- σε επιμέρους Τμήματα της εταιρείας,

- σε επιμέρους Διεργασίες,
- σε συγκεκριμένα προϊόντα ή/και υπηρεσίες της εταιρείας.

Οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα, οι μέθοδοι μέτρησης τους και οι προκαθορισμένες ενέργειες για την επίτευξή τους, γνωστοποιούνται στους εμπλεκόμενους με την έκδοση ειδικών διαδικασιών ή οδηγιών εργασίας του Σ.Δ.Π.

Οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται, εάν απαιτείται, στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης.

#### IV.4.2 Σχεδιασμός του ΣΔΠ

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ στα πλαίσια εγκατάστασης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) ως προς ISO 9001:2008 ή και της οποιασδήποτε τροποποίησής του, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- Αναγνώριση των Βασικών Διεργασιών της εταιρείας, της σειράς και αλληλεπίδρασής τους.
- Εφαρμογή των προαναφερθέντων Διεργασιών βάσει προσδιορισμένων κριτηρίων προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία αλλά και ο έλεγχος των Διεργασιών αυτών.
- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας πόρων (εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και προσωπικού) και οποιωνδήποτε άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των Διεργασιών του Σ.Δ.Π. Η επάρκεια πόρων ανασκοπείται στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης.
- Παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των Διεργασιών της (όπου αυτό είναι εφικτό), μέσω μετρήσεων Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα και εφαρμογής δράσεων για την επίτευξή τους και τη διαρκή βελτίωσή τους.
- Διατήρηση της ακεραιότητας του ΣΔΠ όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο Σ.Δ.Π. μέσω της διάθεσης των απαραίτητων πόρων, της ενημέρωσης του προσωπικού και της στενής παρακολούθησης από τη Διοίκηση της αποτελεσματικότητας κάθε αλλαγής.

Τα παραπάνω ελέγχονται και αξιολογούνται μέσω της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

## **IV.5 ΕΥΘΥΝΕΣ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

### IV.5.1 Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η εταιρεία καθορίζει τις υπευθυνότητες, αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες του προσωπικού που εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα, μέσω των ελεγχόμενων εγγράφων «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας». Οι αμοιβαίες σχέσεις του ανώτερου προσωπικού καθορίζονται μέσω του οργανογράμματος της Εταιρείας, το οποίο παρουσιάζεται στην §2.3.1 του παρόντος Εγχειριδίου.



#### IV.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Ο υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) είναι ο Διευθυντής Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Ορίζεται από την Ανώτατη Διοίκηση, την εκπροσωπεί και είναι αρμόδιος για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής των Διεργασιών της εταιρείας και κατ' επέκταση ολόκληρου του Σ.Δ.Π.

Ευθύνεται, επίσης, για την παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας του Σ.Δ.Π. και το συντονισμό της επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν, τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του Σ.Δ.Π. καθώς και το συντονισμό της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωσή του.

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

Αναλυτικότερα, οι αρμοδιότητες και ευθύνες του Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ καθορίζονται σε σχετική «Περιγραφή Θέσης Εργασίας : Διευθυντής Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ»

#### IV.5.3 Εσωτερική Επικοινωνία

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ θεωρεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο για την επιτυχή διαχείριση και περαιτέρω πορεία 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, η εταιρεία έχει καθιερώσει τόσο συναντήσεις όλου του προσωπικού όσο και τη διανομή Εταιρικών Πολιτικών 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.

## **IV.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Η Ανώτατη Διοίκηση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. αναγνωρίζει την πρόκληση των καιρών και τη συνεχή ανάγκη για βελτίωση τόσο των υπηρεσιών της όσο και του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) και διασφαλίζει μέσω προγραμματισμένων ανασκοπήσεων την:

- Καταλληλότητα της Πολιτικής για την Ποιότητα.
- Καταλληλότητα των Αντικειμενικών Σκοπών για την επίτευξη της Ποιότητας. Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, έχει σχεδιάσει Business Plan, όπου αναφέρονται αναλυτικά οι Επιχειρηματικοί αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα. Οι Αντικειμενικοί Σκοποί για την Ποιότητα, που αφορούν επιμέρους τμήματα, Διεργασίες ή/και συγκεκριμένα προϊόντα/υπηρεσίες είναι καταγεγραμμένοι σε Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας και σε άλλα Έγγραφα του Σ.Δ.Π. Η ανασκόπηση των προαναφερθέντων αποτελεί αντικείμενο της Ανασκόπησης της Διοίκησης.
- Αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

Πρακτικά των Ανασκοπήσεων τηρούνται για το συντονισμό και εφαρμογή σχετικών αποφάσεων της Διοίκησης και αποτελούν οδηγό για τη συνεχή βελτίωση και ποιοτική αναβάθμισή της.

## **ΤΜΗΜΑ V: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ**

### **V.1 ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ**

Για την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, οι βασικές ομάδες πόρων είναι:

- ανθρώπινοι πόροι,
- υποδομές (κτίριο, εξοπλισμός, οργάνωση),
- περιβάλλον εργασίας.

Στα πλαίσια της Ανασκόπησης της Διοίκησης, παρακολουθείται συστηματικά η επάρκεια των πόρων σε σχέση με τις απαιτήσεις των πελατών και ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που συνεχώς βελτιώνεται. Οποιαδήποτε ανάγκη που προκύπτει, περιλαμβάνεται στα Πρακτικά της Ανασκόπησης από την Διοίκηση.

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

### **V.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ**

Η αρχική αξιολόγηση και επιλογή όλων των στελεχών της εταιρείας, 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. Βασικό στοιχείο στην αρχική αξιολόγηση αποτελεί ο χαρακτήρας και τα διαπροσωπικά χαρακτηριστικά των υποψηφίων. Η εταιρεία επενδύει στα στελέχη της και η σωστή αρχική τους αξιολόγηση είναι η σοβαρότερη δραστηριότητα στη Διεργασία της Διαχείρισης του προσωπικού της.

Για τα στελέχη της, η εταιρεία έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να :

- α) Προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος. Οι ικανότητες αυτές περιγράφονται στις «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας».
- β) παρέχει εκπαίδευση των στελεχών της είτε με την συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είτε μέσω της καθημερινής πρακτικής (on job training). Οι πραγματοποιημένες εκπαιδεύσεις καταγράφονται στο έντυπο «Καρτέλα Εκπαίδευσης», εάν πρόκειται για εκπαιδεύσεις μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ή στο Βιογραφικό Σημείωμα, εάν πρόκειται για «on the job training».
- γ) αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης μέσω της καθημερινής πρακτικής. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της εκπαίδευσης καταγράφονται στο έντυπο «Καρτέλα Εκπαίδευσης». Παράλληλα μια φορά το χρόνο γίνεται η αξιολόγηση της επίδοσης των στελεχών μέσω της συμπλήρωσης του εντύπου «Δελτίο Ετήσιας Αξιολόγησης», αρχικά από κάθε εργαζόμενο και στη συνέχεια

από τον Πρόεδρο ή/ και τον Αντιπρόεδρο της εταιρείας. Στη συνέχεια τα καταγεγραμμένα στο έντυπο σχολιάζονται στα πλαίσια μιας συνάντησης του εργαζόμενου με τους προαναφερθέντες.

- δ) Εξασφαλίζει εφαρμόζοντας την Διαδικασία «Εσωτερική Επικοινωνία» 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.
- ε) Διατηρεί κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων και εμπειρίας. Για κάθε στέλεχος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ διατηρείται αρχείο, το οποίο περιλαμβάνει αντίγραφο πτυχίων, πιστοποιητικών, Βιογραφικού Σημειώματος καθώς και το έντυπο Καρτέλα Εκπαίδευσης.

Η Ανώτατη Διοίκηση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ δίνει μεγάλη βαρύτητα στην συνεχή εκπαίδευση και εξέλιξη του προσωπικού της. Οι απαιτήσεις αυτές καλύπτονται αναλυτικά από τη Διαδικασία «Διαχείριση Προσωπικού».

### **V.3 ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

Η εταιρεία προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για το προϊόν ή/ και την υπηρεσία, που παρέχει.

Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:

- α) **Κτίρια, χώρους εργασίας και συνδεδεμένες βοηθητικές εγκαταστάσεις.**
- β) **Εξοπλισμό διεργασιών, τόσο υλικοτεχνικό όσο και λογισμικό.**
- γ) **Υπηρεσίες υποστήριξης.** Τα τμήματα της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ τα οποία δρουν υποστηρικτικά, στα υπόλοιπα τμήματα της εταιρείας είναι: Marketing, Λογιστήριο, Γραμματεία. Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, χρησιμοποιεί, σε ορισμένες περιπτώσεις, κοινούς υποστηρικτικούς πόρους με την EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E.
- δ) **Οργάνωση (Σ.Δ.Π.), πληροφόρηση και αποκτηθείσα τεχνογνωσία.** Η Ανώτατη Διοίκηση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ δίνει μεγάλη βαρύτητα στην οργάνωση και στην τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Έχει στελεχώσει επαρκώς το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας προκειμένου να υποστηρίξει αποτελεσματικά την εφαρμογή ενός Συστήματος, το οποίο στοχεύει στην τυποποίηση των εργασιών της εταιρείας. «Το σωστό με την πρώτη φορά». Στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας έχει αποτυπωθεί η πολυετής εμπειρία των στελεχών της.
- ε) **Οικονομικούς πόρους (κεφάλαια κίνησης) και επενδύσεις.** Γίνεται εκτίμηση των οικονομικών πόρων της εταιρείας 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.

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:

- την ασφάλεια και αποδοτικότερη επίδοση του προσωπικού,
- την περιβαλλοντική προστασία (όπως δυνατότητα ανακύκλωσης χαρτιού, αποδοτικότερη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας),
- την απόδοση και το κόστος εξοπλισμού που διαθέτει,
- το πρόγραμμα και τις απαιτήσεις συντήρησης κτιριακών εγκαταστάσεων και εξοπλισμού,
- την αντιμετώπιση κρίσεων.

#### **V.4 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Η εταιρεία έχει προσδιορίσει και διαχειρίζεται το περιβάλλον εργασίας που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τα προϊόντα και 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.

## **ΤΜΗΜΑ VI: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

### **VI.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

Η εταιρεία έχει σχεδιάσει, αναπτύξει και καθορίσει τη λογική ακολουθία των Διεργασιών που απαιτούνται για την παραγωγή αγορά και διάθεση των προϊόντων της εταιρίας.

Ειδικότερα, για την ανάπτυξη νέου προϊόντος, η Ανώτατη Διοίκηση λαμβάνει υπόψη τους κάτωθι παράγοντες κατά τον Σχεδιασμό της Υλοποίησης:

- προσδιορισμό και διάθεση οποιωνδήποτε ελέγχων, Διεργασιών, εξοπλισμού, ιδιοσυσκευών, πόρων και ικανοτήτων του προσωπικού που μπορεί να χρειασθούν για να επιτευχθεί η απαιτούμενη ποιότητα,
- εξασφάλιση της συμβατότητας του σχεδιασμού του προϊόντος των Διεργασιών υλοποίησης / κατασκευής / ανάπτυξης μελέτης, των Διαδικασιών ελέγχων και δοκιμών και της εφαρμοζόμενης τεκμηρίωσης (Διαδικασίες, Οδηγίες, Διαγράμματα Ροής, κ.α.),
- συνεχή ενημερότητα, σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες για έλεγχο της ποιότητας, τεχνικών ελέγχων και δοκιμών, συμπεριλαμβανομένης και της ανάπτυξης ή προμήθειας νέων συσκευών ή και διατάξεων μετρήσεων, ελέγχου και δοκιμών,
- προσδιορισμό της αρμόζουσας επαλήθευσης του προϊόντος, μέσω ελέγχων, μετρήσεων ή/ και δοκιμών σε κατάλληλα στάδια κατά την διαδικασία υλοποίησης / κατασκευής έργου / ανάπτυξης μελέτης,
- διευκρίνιση των προτύπων αποδοχής για όλα τα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις για τα υλοποιημένα / κατασκευασμένα προϊόντα / υπηρεσίες / μελέτες, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων οι οποίες περιέχουν κάποιο υποκειμενικό στοιχείο,
- σύνταξη Σχεδίων για την Ποιότητα,
- προσδιορισμό των απαιτούμενων αρχείων για την ποιότητα.

Η αξιολόγηση των Διεργασιών Υλοποίησης / Κατασκευής, αναφορικά με την αξιοπιστία, επαναληψιμότητα, έλλειψη λαθών, συμβατότητα με άλλες Διεργασίες της εταιρίας και ευκαιρίες για βελτίωση, διεκπεραιώνεται από την Ανώτατη Διοίκηση κατά την Διαδικασία Ανασκόπησης του ΣΔΠ.

Κατά το σχεδιασμό της υλοποίησης / κατασκευής του προϊόντος, η εταιρεία προσδιορίζει και καθιερώνει, όπως ενδείκνυται, τα παρακάτω:

- α) τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα και τις απαιτήσεις για το προϊόν
- β) διεργασίες, διαδικασίες υλοποίησης, έγγραφα και εξασφαλίζει κατά περίπτωση τους αναγκαίους πόρους,

- γ) τις συγκεκριμένες για το προϊόν απαιτούμενες δραστηριότητες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης, ελέγχων και δοκιμών, καθώς και τα κριτήρια αποδοχής του,
- δ) τα αρχεία που χρειάζονται για την παροχή αποδείξεων ότι οι διεργασίες υλοποίησης και το προϊόν που προκύπτει ικανοποιούν τις απαιτήσεις.

## **VI.2 ΕΥΘΥΝΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

### *VI.2.1 Ανασκόπηση συμβάσεων*

Όλες οι δραστηριότητες από το αίτημα του πελάτη για συνεργασία με την εταιρεία έως και την έναρξη της συνεργασίας είναι τυποποιημένες και τεκμηριωμένες με στόχο να εξασφαλίζουν ότι :

- όλες οι απαιτήσεις του πελάτη έχουν προσδιορισθεί πλήρως και έχουν καταγραφεί,
- οποιεσδήποτε απαιτήσεις, τις οποίες θεωρήσουν τα αρμόδια στελέχη της εταιρείας απαραίτητες για διευκρίνιση, σημειώνονται και ανακοινώνονται στον πελάτη κατά περίπτωση,
- το αίτημα του πελάτη καταγράφεται λεπτομερώς και περιγράφονται όλες οι απαραίτητες παράμετροι υλοποίησης του προϊόντος ή της υπηρεσίας, όπως: κόστος, παραδοτέα, χρόνος υλοποίησης,
- πριν την τελική αποδοχή, τα αιτήματα ανασκοπούνται για την ακρίβεια και την πληρότητά τους, ώστε να επιβεβαιώνεται η δυνατότητα της εταιρείας να ικανοποιήσει όλες τις επιμέρους απαιτήσεις, στον καθορισμένο χρόνο και συμφωνηθείσα τιμή.

### *VI.2.2 Επικοινωνία με τον πελάτη*

Η εταιρεία θεωρεί ότι η επικοινωνία με τους πελάτες είναι μια ζωτικής σημασίας παράμετρος για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων που ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους. Όλα τα στελέχη της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, ανάλογα με την θέση εργασίας, που κατέχουν, αποσκοπούν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών αλλά και στον προσδιορισμό των προσδοκιών τους.

Η εταιρεία προσδιορίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της αγοράς και ενημερώνει σχετικά την Ανώτατη Διοίκηση, προκειμένου να συμπεριληφθεί η εν λόγω πληροφόρηση στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της εταιρείας.

Τα ενδεχόμενα Παράπονα Πελάτη όπως επίσης και τα πιθανά προβλήματα που δύναται να εντοπιστούν από τα αρμόδια στελέχη της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, και τα οποία καταγράφονται, χειρίζονται και λύνονται συστηματικά από τον Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ σε συνεργασία με τους αρμόδιο Διευθυντές της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

## **VI.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, πραγματοποιεί όλες τις δραστηριότητες σχεδίασης με ελεγχόμενο τρόπο όπως καθορίζονται σε τεκμηριωμένες Διαδικασίες με σκοπό την δημιουργία των απαραίτητων δομών για την ελεγχόμενη υλοποίηση προϊόντος.

Τα αρχικά δεδομένα της σχεδίασης, καταγράφονται, ανασκοπούνται ως προς την ακρίβεια και την πληρότητά τους πριν έναρξη άλλων δραστηριοτήτων.

Τα αποτελέσματα της σχεδίασης αποτελούνται από:

- Σχέδια, πιστοποιητικά δοκιμών.
- Τεχνική Έκθεση, Αποτελέσματα Δοκιμών, εάν απαιτούνται.

Τα αποτελέσματα της σχεδίασης:

- επαληθεύονται ως προς τα δεδομένα της σχεδίασης από την ομάδα έργου/ αρμόδιο τμήμα,
- περιέχουν στοιχεία για εξωτερικούς συνεργάτες, προμηθευτές,
- περιλαμβάνουν στοιχεία για τυχόν επιπλέον πόρους που θα χρειασθούν για την υλοποίηση του προϊόντος,
- αναφέρουν κριτήρια ελέγχου και αποδοχής, καθώς και
- περιλαμβάνουν πληροφορίες για την ασφάλεια χρήσης του προϊόντος.

Τα αποτελέσματα της σχεδίασης εγκρίνονται δεόντως πριν τεθούν σε κυκλοφορία. Στη συνέχεια πραγματοποιείται επαλήθευση της σχεδίασης, προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι τα αποτελέσματα της σχεδίασης και ανάπτυξης ικανοποιούν τις απαιτήσεις των δεδομένων. Οι μέθοδοι επαλήθευσης του σχεδιασμού διαφέρουν ανάλογα με το υπό ανάπτυξη συσκευή / έργο/ μελέτη και συνήθως περιλαμβάνουν:

- συγκρίσεις με ήδη υφιστάμενες και παραπλήσιες συσκευές / κατασκευές
- εργαστηριακές δοκιμές,
- αξιολόγηση των αρχικών δεδομένων με τα επιμέρους ή/ και τελικά αποτελέσματα της σχεδίασης.

Τόσο τα αποτελέσματα της επαλήθευσης, όσο και οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες που τυχόν να προκύψουν, καταγράφονται. Διατηρούνται αρχεία των αποτελεσμάτων των επαληθεύσεων και των οποιωνδήποτε απαραίτητων ενεργειών προκύψουν.



Η επικύρωση της σχεδίασης πραγματοποιείται:

- Μέσω δοκιμαστικών εφαρμογών της υπό σχεδιασμό συσκευής/κατασκευής.
- Μέσω της αποδοχής της Μελέτης, από τον πελάτη.
- Μέσω των Εντύπων Αξιολόγησης των έργων, συσκευών/ μελετών.

Όλες οι ανωτέρω σχετικές δραστηριότητες καταχωρούνται στα αρχεία, όπως αυτά ορίζονται από τις σχετικές Διαδικασίες και Οδηγίες.

Στην περίπτωση που χρειασθούν αλλαγές στη σχεδίαση, αυτές καταγράφονται και εφαρμόζονται με τρόπο ώστε να εξασφαλισθεί ότι όλες οι σχετιζόμενες λειτουργίες στην εταιρεία διατηρούνται ενήμερες. Οι αλλαγές ανασκοπούνται, επαληθεύονται και επικυρώνονται, όπως ενδείκνυται και να εγκρίνονται πριν από τη θέση σε εφαρμογή. Η ανασκόπηση των αλλαγών στη σχεδίαση και ανάπτυξη περιλαμβάνει αξιολόγηση των επιπτώσεων των αλλαγών στα συστατικά μέρη και στο προϊόν που παραδίδεται.

Διατηρούνται αρχεία των αποτελεσμάτων των ανασκοπήσεων των αλλαγών και των ποιοιωνδήποτε απαραίτητων ενεργειών.

## **VI.4 ΑΓΟΡΕΣ**

Οι **προμηθευτές προϊόντων** της εταιρείας επιλέγονται και αξιολογούνται βάσει τεκμηριωμένης Διαδικασίας. Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, δεδομένου ότι πιστεύει στην πρόληψη των λαθών διατηρεί σύστημα αρχικής αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών καθώς και συνεχούς παρακολούθησης της επίδοσής τους.

Η έναρξη της συνεργασίας με ένα νέο προμηθευτή δύναται να γίνει εφόσον κατά περίπτωση:

- αξιολογηθεί η προσφορά του
- επιθεωρηθούν οι εγκαταστάσεις του ή/ και
- συλλεχθούν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με την επίδοσή του.

Εάν τα αποτελέσματα από τις παραπάνω σχετικές ενέργειες είναι ικανοποιητικά, κάθε νέος προμηθευτής που εγκρίνεται, καταγράφεται στον **«Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών Προϊόντων/ Υπηρεσιών»**.

Η συνεχής αξιολόγηση της επίδοσης των προμηθευτών βασίζεται στην βαθμολόγησή τους. Τα κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται είναι:

- Τεχνικές Προδιαγραφές Υπηρεσίας ή/ και Προϊόντος
- Χρόνος Παράδοσης
- Τιμή και Οικονομικός Διακανονισμός, κ.ά.

Σε περίπτωση που κάποιος προμηθευτής απορριφθεί και διαγραφεί από το εν λόγω Αρχείο, η εταιρεία δεν επιτρέπεται να συνεχίσει τη συνεργασία μαζί του. Οι πελάτες της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ δεν πραγματοποιούν ελέγχους των προϊόντων στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή. Αν υπάρξει τέτοια απαίτηση, θα καταγραφεί στα σχετικά έντυπα κατά την εφαρμογή της Διαδικασίας «Ανασκόπηση Σύμβασης / Παραγγελίας». Οι απαιτήσεις της εταιρείας για προμήθειες, καθορίζονται στη Διαδικασία «Προμήθειες» και οι απαιτήσεις για την επιλογή και αξιολόγηση Προμηθευτών στη Διαδικασία «Επιλογή/ Αξιολόγηση Προμηθευτών και Παροχή Υπηρεσιών».

## **VI.5 ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ο έλεγχος των Διεργασιών παραγωγής πραγματοποιείται βάσει ενός συνδυασμού τεκμηριωμένων διαδικασιών, οδηγιών εργασίας, σχεδίων, διαγραμμάτων ροής, σχετικής πληροφόρησης και κατάλληλα εκπαιδευμένου και ικανού προσωπικού.

Το προσωπικό έχει στη διάθεσή του τον απαραίτητο εξοπλισμό, τεχνογνωσία και εργαλεία για την υλοποίηση των εργασιών του. Η εταιρεία έχει καθορίσει συγκεκριμένο άτομο, υπεύθυνο για την συντήρηση και αναβάθμιση του εξοπλισμού, προκειμένου να εξασφαλίζεται συνεχώς η επαρκής τους δυνατότητα να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των λειτουργιών της ΑΒΓ Α.Ε.

Όλες οι εργασίες σχεδιάζονται και οργανώνονται προσεκτικά, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό διαθέτει τους πόρους (υλικά, εξοπλισμό και πληροφόρηση) που απαιτείται για την κατασκευή/ υλοποίηση της συσκευής/ μελέτης και κατ' επέκταση την εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών.

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, καθορίζει σε επαρκή βαθμό τα χαρακτηριστικά της κάθε κατασκευής/προϊόντος, που παρέχει και η υλοποίησή του πραγματοποιείται σύμφωνα με τις αντίστοιχες τεχνικές προδιαγραφές / πρότυπα. Η εταιρεία διαθέτει όλα τα πρότυπα βάσει των οποίων εκτελεί δοκιμές και διατηρεί βιβλιοθήκη, την οποία και ενημερώνει συνεχώς.

Οι πληροφορίες των αρχείων που συμπληρώνονται κατά την διάρκεια των προαναφερθεισών Διαδικασιών αποτελούν τροφοδότηση για την Μέτρηση Παρακολούθηση και Ανάλυση Δεικτών, Αντικειμενικών Σκοπών και για την Ποιότητα, Διεργασιών, όπως απαιτείται.

## **VI.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ**

Ο εξοπλισμός ελέγχου, μετρήσεων και δοκιμών που χρησιμοποιείται για την απόδειξη της συμμόρφωσης του προϊόντος με τις προδιαγραμμένες απαιτήσεις, ελέγχεται, διακριβώνεται και συντηρείται σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές. Ο Διευθυντής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ είναι αρμόδιος για την ταυτοποίηση αυτού εξοπλισμού, σε συνεργασία με τον Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας της EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E την τήρηση του ετήσιου προγράμματος διακρίβωσής του και την συντήρησή του σε προδιαγραμμένα χρονικά διαστήματα. Στην περίπτωση που ο εξοπλισμός βρεθεί εκτός των καθορισμένων ορίων διακρίβωσης, ο Διευθυντής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ ευθύνεται για την άμεση επιβολή κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών, για την αξιολόγηση και τεκμηρίωση της εγκυρότητας των αποτελεσμάτων προγενέστερων ελέγχων και δοκιμών και για την ενημέρωση πελατών (όπου κρίνεται απαραίτητο).

Τα στοιχεία κάθε εργαστηριακού οργάνου της εταιρείας, καταγράφονται στο έντυπο «Καρτέλα Οργάνου», όπου μεταξύ άλλων αναφέρονται :

- τα τεχνικά χαρακτηριστικά του (ακρίβεια και εύρος μέτρησης, κ.α.).
- οδηγίες συντήρησης και διακρίβωσης.
- στοιχεία ταυτοποίησης.
- θέση οργάνου και μέθοδος ελέγχου της λειτουργικής του κατάστασης.

Ο Διευθυντής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ είναι αρμόδιος για τον προσδιορισμό των αναγκών της εταιρείας σε εργαστηριακό εξοπλισμό και την τελική επιλογή και προμήθειά του. Όταν απαιτείται, τα όργανα ρυθμίζονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ενώ σε άλλες περιπτώσεις προστατεύονται από ρυθμίσεις που θα αναιρούσαν τις ρυθμίσεις διακρίβωσης. Η μέθοδος ελέγχου εξοπλισμού ελέγχων, μετρήσεων και δοκιμών περιγράφεται στη Διαδικασία «**Έλεγχος Συσκευών Παρακολούθησης & Μέτρησης**».

## **ΤΜΗΜΑ VII: ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

### **VII.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, εφαρμόζει δραστηριότητες μετρήσεων και ελέγχων, ώστε να εξασφαλίζονται η συμμόρφωση των προϊόντων με τις προδιαγραφές που έχει η Ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των ισχυουσών νομοθετικών απαιτήσεων και των ειδικών συμβατικών απαιτήσεων του πελάτη.

Αυτό επιτυγχάνεται με:

- έλεγχο τήρησης των τεχνικών προδιαγραφών καθώς και των απαιτήσεων πελάτη.
- έλεγχο τήρησης του Χρονοδιαγράμματος,
- μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών.

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, παρακολουθεί την επίδοση και την συμμόρφωση του Σ.Δ.Π. μέσω:

- των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων που πραγματοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο VII.2.2 του παρόντος εγχειριδίου,
- της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, όπως αναφέρεται στην παράγραφο IV.6 του παρόντος εγχειριδίου,
- της ανάλυσης δεδομένων, όπως περιγράφεται στην παράγραφο VII.4 του παρόντος κεφαλαίου.
- της διαρκούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Σ.Δ.Π.

Η διαρκής βελτίωση του Σ.Δ.Π. της εταιρείας επιτυγχάνεται μέσω :

- της επίλυσης των πραγματικών προβλημάτων, που εντοπίζονται στα πλαίσια των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων ή κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας από τα στελέχη της εταιρείας,
- της εξάλειψης αιτιών εν δυνάμει μη συμμορφώσεων,
- του καθορισμού, παρακολούθησης και αναθεώρησης των Αντικειμενικών Σκοπών Ποιότητας, όπως κρίνεται απαραίτητο, στα πλαίσια της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση,
- της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων από την ανάλυση δεδομένων, που συγκεντρώνονται κατά την καθημερινή λειτουργία του Σ.Δ.Π.

## **VII.2 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ**

### *VII.2.1 Ικανοποίηση των πελατών*

Η εταιρεία, καταγράφει τα παράπονα πελατών και τα διευθετεί σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ 2.3, «Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες»

Τα παράπονα πελατών διαχειρίζονται από τον Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, και σε συνεργασία με τον Διευθυντή Διασφάλισης Ποιότητας της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε σε θέματα που αφορούν και την μητρική εταιρία. Στη συνέχεια, αξιολογούνται συνολικά τα Παράπονα Πελατών από τον Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και ενημερώνεται εγγράφως η Ανώτατη Διοίκηση πριν τη συνάντηση της Ανασκόπησης.

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, διεξάγει, σε σχεδιασμένα χρονικά διαστήματα, έρευνα ικανοποίησης πελάτη χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα ερωτηματολόγια για να αξιολογήσει την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, και την συνολική εικόνα των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της. Υπεύθυνος για την διεξαγωγή της έρευνας ικανοποίησης του πελάτη είναι τον ο Διευθυντής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, ο οποίος θα πρέπει να συλλέξει να αναλύσει, να αξιολογήσει και να ενημερώσει εγγράφως την Ανώτατη Διοίκηση πριν τη συνάντηση της Ανασκόπησης.

### *VII.2.2 Εσωτερική επιθεώρηση*

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, διεξάγει, σε σχεδιασμένα χρονικά διαστήματα, εσωτερικές επιθεωρήσεις για να αξιολογήσει την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, αλλά και τις αδυναμίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις χρησιμοποιούνται ως εργαλείο της Διοίκησης για να προσδιορίζει κατά πόσον το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας :

- συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2008,
- τίθεται σε εφαρμογή αποτελεσματικά και διατηρείται,
- εφαρμόζεται πλήρως και είναι κατάλληλο για την επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα,
- παρέχει ευκαιρίες για συνεχή βελτίωση,
- κάνει αποδοτική χρήση των διαθέσιμων πόρων της εταιρείας.

Προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και ανεξάρτητο από την υπό επιθεώρηση δραστηριότητα διενεργεί επιθεωρήσεις βάσει τεκμηριωμένης Διαδικασίας. Οι επιθεωρήσεις προγραμματίζονται ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλο το Σύστημα επιθεωρείται τουλάχιστον σε ετήσια βάση, ενώ λαμβάνονται υπόψη η σπουδαιότητα κάθε δραστηριότητας και η κατάστασή της αναφορικά με τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων.

Οι ευθύνες και οι απαιτήσεις για τη σχεδίαση και τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων καθώς επίσης και για την αναφορά των αποτελεσμάτων, την εφαρμογή σχετικών διορθωτικών και επακόλουθων ενεργειών και τη διατήρηση των σχετικών αρχείων καθορίζονται στη Διαδικασία Δ 2.2, «Εσωτερική Επιθεώρηση».

### VII.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Σε επιλεγμένες Διεργασίες, η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους και μετρήσιμους Αντικειμενικούς Σκοπούς για την αξιολόγηση της αποδοτικότητάς τους. Η συνεχής βελτίωση των Διεργασιών αποτελεί Στρατηγικό Στόχο της εταιρείας για την επαύξηση της συνολικής απόδοσης του Οργανισμού.

Για τις πρωταρχικής σημασίας, για τη λειτουργία της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, Διεργασίες έχουν τεθεί μετρήσιμοι στόχοι και δείκτες, οι οποίοι παρακολουθούν ταυτόχρονα και την επίδοση των Διεργασιών αλλά και των υπηρεσιών, που παρέχει η εταιρεία.

Σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα ο Διευθυντής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ εξετάζει αν οι προκαθορισμένοι παράμετροι για κάθε διεργασία ικανοποιούνται, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής βελτίωσή τους και η επίτευξη των αντίστοιχων Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα / Στόχων. Φυλάσσονται σχετικά αρχεία.

Η επίτευξη ή όχι των προαναφερθέντων αξιολογείται και παρουσιάζεται συγκεντρωτικά από τον Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ στην Ανώτατη Διοίκηση στα πλαίσια της Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) ως μηχανισμός αξιολόγησης της αποδοτικότητας του Σ.Δ.Π.

Οι μέθοδοι παρακολούθησης και ελέγχου των προαναφερθέντων Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα καθώς και τα σχετικά αρχεία που τηρούνται προδιαγράφονται στην Διαδικασία «Στρατηγική και Ανάπτυξη».

Επιπλέον, κατά τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων των Διεργασιών, ελέγχεται κατά πόσον οι Διεργασίες της εταιρείας παραμένουν κατάλληλες και αποτελεσματικές έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιότητα του προϊόντος και, κατ' επέκταση, η ικανοποίηση του πελάτη. Όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, υλοποιούνται σχετικές διορθωτικές ενέργειες, όπως ενδείκνυται, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

### VII.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση προϊόντος

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, παρακολουθεί και μετρά τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που κατασκευάζει ή εμπορεύεται. Οι Τεχνικές Προδιαγραφές των προϊόντων, όπως επίσης και των υλικών, προδιαγράφονται σε καθοριστικό βαθμό από τα σχέδια και τις τεχνικές προδιαγραφές του κάθε προϊόντος. Οι εργαστηριακές δοκιμές υλικών, υλοποιούνται σύμφωνα με τις αντίστοιχες τεχνικές προδιαγραφές/ πρότυπα και οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται, προδιαγράφονται από τα εν λόγω έγγραφα και τα αποτελέσματά τους αποτυπώνονται στα Έντυπα Δοκιμών.

Τόσο οι υπηρεσίες όσο και τα προϊόντα, που παρέχει η εταιρεία, στηρίζονται στην αρχή της συνεχούς βελτίωσης. Οι υπηρεσίες της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, ελέγχονται και παρακολουθούνται και συνεχώς βελτιώνονται μέσω της υλοποίησης των διεργασιών και την επίτευξη των στόχων, όπως περιγράφεται και στην παράγραφο VII.2.3. του παρόντος εγχειριδίου. Τα προϊόντα επίσης σχεδιάζονται και κατασκευάζονται, με την λογική «κάθε προϊόν να είναι καλύτερο από το προηγούμενο».

### **VII.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

Μη συμμορφούμενο υλικό, προϊόν ή υπηρεσία είναι αυτό που δεν ικανοποιεί τις προδιαγραφές που έχει θέσει ο πελάτης ή εταιρεία. Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, έχει ορίσει τις μεθόδους, βάσει των οποίων χειρίζεται τα μη αποδεκτά.

Η εκτίμηση και διάθεση μη συμμορφούμενων καθώς και η πληροφόρηση όλων των ενδιαφερόμενων λειτουργιών εντός της εταιρείας αποτελεί ευθύνη του Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Όταν προϊόντα που δεν πληρούν τις προδιαγραμμένες ποιοτικές απαιτήσεις γίνονται αποδεκτά με ή χωρίς επισκευή / διόρθωση κατόπιν αποδοχής παρέκκλισης από τον Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, αυτά αναφέρονται στον πελάτη. Ο τρόπος χειρισμού των μη συμμορφούμενων περιγράφεται στην Διαδικασία «**Έλεγχος Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος**».

### **VII.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Στη γραπτή αναφορά του Διευθυντή της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, αναλύονται και αξιολογούνται μια σειρά από στοιχεία, τα οποία συλλέγονται στα πλαίσια της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Τα στοιχεία αυτά παρέχουν επιπλέον πληροφορίες σχετικές με:

- την ικανοποίηση του πελάτη,
- τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για το προϊόν,
- χαρακτηριστικά και τάσεις των Διεργασιών και των έργων, συμπεριλαμβανομένων ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες και
- την απόδοση προμηθευτών.

Οι μέθοδοι ανάλυσης των προαναφερθέντων στοιχείων είναι καθορισμένες.

## **VII.5 ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

### *VII.5.1 Διαρκής βελτίωση*

Με σκοπό τη συνεχή βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών και επιτυχή πορεία, η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, προσπαθεί να βελτιώνει συνεχώς το

- Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας,
- τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και των προϊόντων, και
- τις Διεργασίες της.

Τα κύρια εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη του σκοπού αυτού είναι

- η Πολιτική για την Ποιότητα και οι Αντικειμενικοί Σκοποί που θέτει η Ανώτατη Διοίκηση,
- οι εσωτερικές επιθεωρήσεις,
- η ανάλυση δεδομένων,
- οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες,
- η Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Όπου αναγνωρίζονται δυνατότητες βελτίωσης, αυτές εφαρμόζονται και παρακολουθούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους.

### *VII.5.2 Διορθωτικές ενέργειες*

Καθορισμένες μέθοδοι για την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών περιγράφονται σε πολλές από τις τεκμηριωμένες Διαδικασίες του Σ.Δ.Π. Μέσω των εν λόγω Διαδικασιών, εξασφαλίζεται ότι οι διορθωτικές ενέργειες αναγνωρίζονται και καταγράφονται ώστε να προσδιορίζονται σαφώς τα αίτια του προβλήματος, να εξαλείφονται οι μη συμμορφώσεις και να προλαμβάνεται η επανεμφάνιση αυτών. Οι διορθωτικές ενέργειες είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των μη συμμορφώσεων που παρατηρούνται.

### *VII.5.3 Προληπτικές ενέργειες*

Επιπρόσθετα με τις διορθωτικές ενέργειες, σε τακτά διαστήματα, συλλέγεται πληροφόρηση από πηγές όπως

- διορθωτικές ενέργειες,
- αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- μη συμμορφούμενα,



- δείκτες Διεργασιών,
- παράπονα πελατών,

με σκοπό τον εντοπισμό πιθανών αιτίων ή τάσεων για εν δυνάμει προβλήματα, πριν αυτά εμφανισθούν στην εταιρεία. Ως αποτέλεσμα, προσδιορίζονται ενέργειες για την εξάλειψη των αιτίων των πιθανών μη συμμορφώσεων.

## **2.4 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

## **2.4.1 ΠΑΡΑΛΑΒΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες διαχείρισης των εξαρτημάτων μετά την παραλαβή αλλά και η ίδια η παραλαβή τους, είναι σαφώς καθορισμένες και συμφωνούν με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις ποιότητας.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Τα εισερχόμενα προϊόντα της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ προμηθεύονται από το εμπόριο και από την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε και φτάνουν στις εγκαταστάσεις της εταιρείας με φορτηγά των προμηθευτών ή της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε αντίστοιχα. Η διαδικασία της παραλαβής περιλαμβάνει ελέγχους ως προς τις προδιαγραφές, την ποσότητα και τον τύπο των εισερχομένων και ανάλογα καθορίζεται και η διαχείρισή τους. Υπεύθυνος της όλης διαδικασίας ορίζεται ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ κ.Μιχαήλ Νούσης, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Αποθήκης, κ. Π.Παπαχρονόπουλο.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Φόρμα Σύμβασης με Προμηθευτή
- Τιμολόγιο-Δελτίο Αποστολής
- Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων
- Εσωτερικό Σχέδιο Δειγματοληψίας
- Έντυπο Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Παραλαβή**

Η παραλαβή των εξαρτημάτων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ από τους εμπόρους και τους κατασκευαστές παρουσιάζει τις εξής διακρίσεις:

- Παραλαβή των εισερχομένων με φορτηγά της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ από την έδρα του προμηθευτή
- Παραλαβή των εισερχομένων από πρακτορείο με το οποίο συνεργάζεται η εταιρεία (παραγγελίες εξωτερικού)
- Παραλαβή εισερχομένων στην έδρα της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ από μεταφορικές εταιρείες

- Παραλαβή των εισερχομένων στην έδρα της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ από φορτηγά των προμηθευτών

Ο τρόπος παραλαβής των εμπορευμάτων από τον εκάστοτε προμηθευτή καθορίζεται μέσω γραπτής συμφωνίας (Μνημόνιο Αμοιβαίας Κατανόησης) κατά τη σύμβαση συνεργασίας με την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. Τα στοιχεία της γραπτής συμφωνίας καταχωρούνται και τηρούνται στο Φάκελο Προμηθευτή.

Τα εισερχόμενα εξαρτήματα από το εμπόριο ή τους παραγωγούς εκτός EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε, φτάνουν στις εγκαταστάσεις με φορτηγά των προμηθευτών. Ελάχιστες φορές αυτά τα εισερχόμενα έρχονται με μεταφορικές εταιρείες ή με οχήματα της εταιρείας. Η παραλαβή των εξαρτημάτων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ από την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε πραγματοποιείται με ενδοεταιρική διακίνηση των οχημάτων.

Οι οδηγοί παραδίδουν τα εισερχόμενα προϊόντα στον Υπεύθυνο Αποθήκης, κ. Π.Παπαχρονόπουλο, ή εναλλακτικά σε εξουσιοδοτημένο υπάλληλο του αρμόδιου τμήματος της αποθήκης.

Ακολουθεί ο ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος των εισερχομένων προκειμένου να πραγματοποιηθεί και η λογιστική παραλαβή από τον Υπεύθυνο Αποθήκης, σε συνεργασία με το λογιστήριο της εταιρείας.

Η καταγραφή των εισερχομένων στα αποθέματα της αποθήκης πραγματοποιείται μέσω του συστήματος Atlantis και διαχειρίζεται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

#### **-Διαχείριση**

Με την ολοκλήρωση της παραλαβής, τα εισερχόμενα προϊόντα, ανάλογα με το υλικό κατασκευής τους και το συσχετισμό με άλλα προϊόντα της εταιρείας, τοποθετούνται σε κατάλληλα καθορισμένο χώρο παραμονής προκειμένου να διενεργηθεί ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος.

Οι χώροι υποδοχής των εισερχομένων δεν διακρίνονται από τους αντίστοιχους για διατήρηση αποθεμάτων και έτοιμων παραγγελιών με κάποια συγκεκριμένη σήμανση, αλλά υπάρχει εσωτερική συνεννόηση μεταξύ των υπαλλήλων ώστε να γνωρίζουν όλοι τι βρίσκεται και που ακριβώς.

Ο ποσοτικός έλεγχος προηγείται του ποιοτικού και διενεργείται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, κ.Παπαχρονόπουλο, με φυσική καταμέτρηση των εισερχομένων και αντιπαραβολή του τιμολογίου με το Δελτίο Παραγγελίας. Ο ποιοτικός έλεγχος διενεργείται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και Υπεύθυνο Προμηθειών, κ.Νούση, βάσει του εσωτερικού σχεδίου δειγματοληψίας.

Μετά την ολοκλήρωση των ελέγχων ακολουθεί η συμπλήρωση του Εντύπου Επιθεώρησης Εισερχομένων, από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ στο οποίο καταγράφονται τα εξής στοιχεία:

- αριθμός παραγγελίας
- εισερχόμενη ποσότητα
- είδος εισερχομένου
- προμηθευτής
- ημερομηνία ελέγχου
- εξεταζόμενο χαρακτηριστικό, αποδοχή/μη αποδοχή
- ταυτότητα ελεγκτή (υπογραφή, όνομα)

Τα έντυπα αυτά αρχειοθετούνται ημερολογιακά.

Σε περίπτωση ασυμφωνίας των εισερχομένων με τις προδιαγραφές αυτά δεσμεύονται και τοποθετούνται σε καθορισμένο χώρο, αποκλειστικά για το συγκεκριμένο αυτό σκοπό, με κατάλληλη σήμανση ανάλογα με τον τρόπο διαχείρισης, όπως : “ΠΡΟΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ”, ή “ΑΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΥΛΙΚΟ”. Εκδίδεται επίσης το Έντυπο Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές, το οποίο κοινοποιείται στους εμπλεκόμενους.

Αναλόγως του όγκου του προϊόντος, αν αυτό δεν μπορεί να αποθηκευτεί στον καθορισμένο χώρο, τοποθετείται σε κατάλληλα διαμορφωμένο πλαίσιο με ειδική σήμανση. Ταυτόχρονα ειδοποιούνται από την εταιρεία όλοι οι ιθύνοντες και άμεσα εμπλεκόμενοι ώστε να καταμεριστούν ευθύνες και να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά το πρόβλημα.

Μετά και την ολοκλήρωση των παραπάνω ενεργειών ακολουθεί η λογιστική προσθήκη των εισερχομένων στο απόθεμα της εταιρείας. Τα στοιχεία της παραληφθείσας ποσότητας καθώς και το Τιμολόγιο-Δελτίο Αποστολής εισάγονται στο σύστημα Atlantis από τον Υπεύθυνο Αποθήκης.

## **2.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΓΑΘΩΝ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι τα προμηθευόμενα προϊόντα και οι αντίστοιχες υπηρεσίες βρίσκονται σε συμφωνία με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις Ποιότητας, τις απαιτήσεις για το Περιβάλλον και τις απαιτήσεις για την Υγιεινή και Ασφάλεια των Εργαζομένων, μέσω ενός συστήματος ελέγχου των διαδικασιών προμήθειας και επιθεωρήσεων κατά την παραλαβή των προϊόντων.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Τα προμηθευόμενα υλικά περιλαμβάνουν προϊόντα προερχόμενα από εξωεταιρικούς και ενδοεταιρικούς προμηθευτές. Η διαδικασία παραλαβής διαφοροποιείται ανάλογα με τον προμηθευτή και περιλαμβάνει ελέγχους ως προς τις προδιαγραφές, την ποσότητα και τον τύπο κάθε προϊόντος.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Εντολή Προμήθειας
- Τιμολόγιο-Δελτίο Αποστολής
- Εσωτερικό Σχέδιο Δειγματοληψίας
- Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων
- Έντυπο Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές
- Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Προμηθευτή
- Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

*-Εξαρτήματα κατασκευασμένα από τρίτους:*

Ανάλογα με την αρχική σύμβαση που έχει συνάψει η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ με τον προμηθευτή, εκδίδεται μία Εντολή Προμήθειας για την παραλαβή του κάθε εξαρτήματος, περίπου 15 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη παραλαβή, υπολογίζοντας φυσικά την κίνηση των αποθεμάτων και το χρόνο παράδοσης. Η Εντολή Προμήθειας εκδίδεται και εγκρίνεται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, κ.Μιχαήλ Νούση, και σε αυτήν αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία που προσδιορίζουν τις απαιτήσεις της παραγγελίας.

Τα στοιχεία που αναγράφονται στην Εντολή Προμήθειας είναι:

- προμηθευτής
- μήνας παραγγελίας
- αριθμός εντολής
- κωδικός υλικού
- ποσότητα
- διαστάσεις

Η εντολή υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και αποστέλλεται στον προμηθευτή μέσω internet ή fax όπου και πραγματοποιείται αυτόματη αρχειοθέτηση. Το αρχείο που διατηρείται είναι της τάξης των 2-3 μηνών.

Κατά την παραλαβή των αγαθών, ελέγχονται όλα τα έγγραφα από τον Υπεύθυνο Αποθήκης κ. Π.Παπαχρονόπουλο, ο οποίος εξετάζει και το προϊόν σε σχέση με τις προδιαγραφές της παραγγελίας και επιβεβαιώνει την αντιστοιχία με την Εντολή Προμήθειας υπογράφοντας το Τιμολόγιο-Δελτίο Αποστολής.

Ο ποσοτικός έλεγχος δηλαδή, έγκειται στη φυσική καταμέτρηση των εισερχομένων. Ο δειγματοληπτικός ποιοτικός έλεγχος των εξαρτημάτων διενεργείται σύμφωνα με το Εσωτερικό Σχέδιο Δειγματοληψίας και στη συνέχεια, συμπληρώνεται το έντυπο Έλεγχος Παραλαβής Εισερχομένων από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

#### -Αξιολόγηση προμηθευτών

Όσον αφορά στους προμηθευτές και την αξιολόγησή τους, γίνεται η προβλεπόμενη βαθμολόγηση των προμηθευτών και η τήρηση-ενημέρωση του Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών.

Όλες οι προμήθειες παραλαμβάνονται από προμηθευτές που περιλαμβάνονται στον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών. Ο Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών τηρείται από τον Οικονομικό Διευθυντή της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε και τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Όλοι οι προμηθευτές βαθμολογούνται στον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών ως ακολούθως:

#### Βαθμός Κριτήρια Αποδοχής

Α Εγκεκριμένο Σύστημα

Β Ανάπτυξη Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας

Γ Αποδεδειγμένη καλή παροχή υπηρεσιών

Δ Προμηθευτής υπό επιτήρηση

Όλοι οι προμηθευτές βαθμολογούνται αρχικά με βάση τη συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου Προμηθευτή, ή την παρελθούσα απόδοσή τους. Ωστόσο η βαθμολόγησή τους αξιολογείται τακτικά σύμφωνα με την απόδοσή τους κατά την ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η εξέταση των Αναφορών οδηγεί στη λήψη αποφάσεων διορθωτικών ενεργειών. Η κακή απόδοση ενδέχεται να οδηγήσει σε αναβαθμολόγηση ή σε τερματισμό των μελλοντικών παραγγελιών.

#### -Νέοι προμηθευτές

Στην περίπτωση που ένας νέος προμηθευτής προστίθεται στον κατάλογο, καλείται να συμπληρώσει ένα Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Προμηθευτή. Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τους προμηθευτές, οι οποίες επιτρέπουν στον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ να τους ιεραρχήσει με βάση το παραπάνω σύστημα βαθμολογίας.

Όλοι οι νέοι προμηθευτές πρέπει να συμπληρώσουν επιτυχώς μία περίοδο τριών μηνών υπό επιτήρηση προτού ανέλθουν κατηγορία. Εάν ένας νέος προμηθευτής δεν μπορεί να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο εγκαίρως γίνεται κάθε προσπάθεια για τη διασφάλιση της ικανοποιητικής ποιότητας των προϊόντων. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ζητούνται ένα ή περισσότερα από τα επόμενα στοιχεία (εφόσον τα ληφθέντα προϊόντα επηρεάζουν την ποιότητα των προϊόντων της εταιρείας).

- Πιστοποιητικό Συμφωνίας με τις Προδιαγραφές
- Εξέταση του 100% των Παρεληφθέντων Προϊόντων από τον Προϊστάμενο της εταιρείας ή τον εκπρόσωπό του.

Οι προμηθευτές που παρουσιάζουν υποβαθμισμένη απόδοση ως προς τις προμήθειες θα πρέπει να ιεραρχούνται ως Προμηθευτές υπό Επιτήρηση.

#### -Απορριπτόμενα προϊόντα

Στις περιπτώσεις που τα προμηθευόμενα προϊόντα κρίνονται ακατάλληλα, εκπονείται μία Έκθεση Ασυμφωνίας με τις Προδιαγραφές από τον Προϊστάμενο της εταιρείας και ενημερώνεται σχετικά ο προμηθευτής. Ο τρόπος χειρισμού των προβληματικών προϊόντων συμφωνείται και καταγράφεται στην παραπάνω έκθεση.

Μία αντίστοιχη ενέργεια (εκπόνηση Έκθεσης) ενδέχεται να γίνει και στην περίπτωση κατά την οποία η παράδοση των αγαθών γίνεται καθυστερημένα ή για οποιεσδήποτε άλλες ασυμφωνίες απουσία λογικής εξήγησης.



-Υποχρεώσεις προμηθευτών-εργολάβων για Υγιεινή & Ασφάλεια εργασίας

Οι προμηθευτές εξαρτημάτων υποχρεούνται να παρέχουν στην εταιρεία Material Data Sheets (MDS) για τα προϊόντα τους, καλύπτοντας το σωστό και ασφαλή χειρισμό τους έναντι των γνωστών κινδύνων.

## **2.4.3 ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι όλες οι παραγγελίες που παραλαμβάνονται από την εταιρεία είναι πλήρως κατανοητές και πραγματοποιήσιμες πριν από την αποδοχή τους.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Οι παραγγελίες παραλαμβάνονται από το Τμήμα Πωλήσεων και διαχειρίζονται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης κ. Π.Παπαχρονόπουλο, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ κ.Μιχαήλ Νούση.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Παραγγελία Εμπορευμάτων (ΠΑΕ)
- Προ-Τιμολόγιο Πώλησης (ΠΤΠ)
- Τιμολόγιο Δελτίο Αποστολής (ΤΔΑ)

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

Όλες οι παραγγελίες των εξαρτημάτων παραλαμβάνονται μέσω internet (e-order) από το Τμήμα Πωλήσεων και γίνεται αυτόματη αρχειοθέτηση. Στην περίπτωση που η παραγγελία εισέλθει με άλλη μορφή (περίπου το 20% των παραγγελιών καταφθάνει με fax) συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης το έντυπο Παραγγελία Εμπορευμάτων (ΠΑΕ) με τα απαραίτητα στοιχεία και καταχωρείται από τον ίδιο στο κατάλληλο σύστημα διαχείρισης παραγγελιών (Atlantis). Σε περίπτωση ειδικής απαίτησης του πελάτη, η παραγγελία πραγματοποιείται μέσω ελεύθερου e-mail και όχι με e-order και ακολουθείται η ίδια διαδικασία αρχειοθέτησής της. Σε κάθε περίπτωση, τηρείται και χειροκίνητο αρχείο 2 μηνών.

Στις παραγγελίες περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ημερομηνία καταχώρησης
- Ονοματεπώνυμο και κωδικός πελάτη
- Περιγραφή είδους
- Κωδικός είδους
- Αριθμός προϊόντων

Η αποδοχή των παραγγελιών γίνεται αυτόματα. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις των κλειδωμένων πελατών (πελάτες με οικονομικές εκκρεμότητες) κατά τις οποίες προηγείται της αποδοχής της παραγγελίας η έγκριση της από την Οικονομική Διεύθυνση της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Η σειρά εκτέλεσης των παραγγελιών πραγματοποιείται ημερολογιακά βάσει παλαιότητας. Το πρόγραμμα εκτέλεσης παραγγελιών είναι ημερήσιο και συντάσσεται με βάση την παραγωγή του Τμήματος Ρολού-Σήτας σε συνδυασμό με τα αποθέματα των εξαρτημάτων. Εκδίδεται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης σε ημερήσια βάση, το πρωτότυπο παραμένει σε αυτόν, ενώ μοιράζεται και από ένα αντίγραφο στους αποθηκάρχους και τους οδηγούς.

Η συλλογή των παραγγελιών στην αποθήκη γίνεται ανά πελάτη σύμφωνα με το έντυπο Παραγγελία Εμπορευμάτων (ΠΑΕ). Όταν ολοκληρωθεί η συλλογή της παραγγελίας στο έντυπο συμπληρώνεται η ένδειξη “OK” ως αποδοχή, το όνομα και η υπογραφή του διαλογέα καθώς και πόσα κουτιά συμπληρώνουν την παραγγελία. Στην περίπτωση τυχόν ελλείψεων στο έντυπο συμπληρώνεται η ένδειξη “L”. Το έντυπο παραδίδεται στον Υπεύθυνο Αποθήκης και οι παραγγελίες που συλλέγονται τοποθετούνται σε ειδικούς χώρους στην αποθήκη αποκλειστικά για τα ετοιμοπαράδοτα προϊόντα στα οποία αναγράφονται σε ετικέτες τα στοιχεία της παραγγελίας και το αντίστοιχο barcode.

Τα στοιχεία κάθε παραγγελίας που μερικώς ή ολικώς ετοιμάζεται ,εισάγονται στον υπολογιστή για άμεση ενημέρωση του Τμήματος Πωλήσεων. Έτσι ανά πάσα στιγμή έχουμε τη δυνατότητα να ανιχνεύσουμε σε ποιο στάδιο εκτέλεσης βρίσκεται μία παραγγελία.

Εφόσον ο πελάτης έχει πραγματοποιήσει την παραγγελία του μέσω του συστήματος e-order, μπορεί κι αυτός ανά πάσα στιγμή να ελέγξει σε ποιο στάδιο βρίσκεται αυτή του η παραγγελία.

Επίσης είναι δυνατόν από το σύστημα να ανασύρουμε ανά πάσα στιγμή στιγμιαίες αναφορές με βάση διάφορα ερωτήματα όπως εκκρεμείς, προβληματικές, αφόρτωτες παραγγελίες κλπ.

Η φόρτωση της παραγγελίας πραγματοποιείται ως επί το πλείστον την επόμενη ημέρα της έκδοσής της ανάλογα και με την ετοιμότητά της. Όταν μία παραγγελία (ή μέρος της) φορτωθεί, εκδίδεται το έντυπο Προ-Τιμολόγιο Πώλησης (ΠΤΠ) το οποίο περιλαμβάνει επιπλέον τα στοιχεία:

- Τόπος φόρτωσης
- Τόπος παράδοσης
- Οδηγός
- Στοιχεία πελάτη
- Παρατηρήσεις

Στη συνέχεια ο οδηγός του φορτηγού πηγαίνει στο λογιστήριο με το ΠΤΠ, βάσει του οποίου πραγματοποιείται έκδοση του Τιμολογίου-Δελτίου Αποστολής (ΤΔΑ). Το δρομολόγιο δεν είναι καθορισμένο και εκτυπωμένο, όμως επειδή οι πελάτες είναι συγκεκριμένοι, λόγω εμπειρίας των οδηγών κάτι τέτοιο δεν είναι απαραίτητο.

## **2.4.4 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι τα νέα προϊόντα είναι αποδεκτά πριν αρχίσει η παραγωγή τους, ότι τα κατεργαζόμενα προϊόντα επιθεωρούνται και υπόκεινται σε δοκιμές σε όλες τις φάσεις της παραγωγής, ότι τα αποτελέσματα καταγράφονται και ότι τα τελικά προϊόντα δεν αποστέλλονται πριν ικανοποιηθούν όλες οι απαιτήσεις των πελατών.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η διαδικασία περιλαμβάνει τον τρόπο επιθεώρησης και έγκρισης των εισερχόμενων προϊόντων, τον τρόπο ελέγχου και δοκιμών των υπό κατεργασία προϊόντων και των τελικών προϊόντων καθώς και τον τρόπο ελέγχου υλικών που δεν συμφωνούν με τις προδιαγραφές. Ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ κ. Μιχαήλ Νούσης, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Αποθήκης κ. Π. Παπαχρονόπουλο, είναι άμεσα υπεύθυνοι για τις δραστηριότητες επιθεώρησης.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Τιμολόγιο-Δελτίο Αποστολής
- Δελτίο Παραγγελίας
- Εσωτερικό Σχέδιο Δειγματοληψίας
- Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων
- Αναφορά Ελέγχου Δείγματος
- Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Επιθεώρηση Εισερχόμενων Υλικών**

Ο διαχωρισμός των εισερχομένων προϊόντων γίνεται βάσει του υλικού κατασκευής τους. Ο ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος πραγματοποιείται στην Αποθήκη Εξαρτημάτων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, εκτός αν πρόκειται για περιπτώσεις όπου ο ελεγχόμενος όγκος είναι μεγάλος (όπως για παράδειγμα συμβαίνει με τα λάστιχα).

Ο ποσοτικός έλεγχος έγκειται στην αντιπαραβολή του Τιμολογίου-Δελτίου Αποστολής με το Δελτίο Παραγγελίας και συνοδεύεται από οπτική καταμέτρηση. Υπεύθυνος για την πραγματοποίηση του ποσοτικού ελέγχου ορίζεται ο Υπεύθυνος Αποθήκης της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Ο ποιοτικός έλεγχος εισερχομένων εξαρτημάτων από το εμπόριο, βάσει σχεδίου έγκειται στην οπτική καταμέτρηση και στον έλεγχο βάσει προδιαγραφών του προμηθευτή. Ο ποιοτικός έλεγχος εισερχομένων εξαρτημάτων από την EUROPA PROFIL AΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε και από τρίτους, έγκειται στον έλεγχο των βασικών διαστάσεων βάσει σχεδίου από το Τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων και σύμφωνα με το εσωτερικό σχέδιο δειγματοληψίας. Γίνεται με τη βοήθεια του εγγράφου Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων.

Στην περίπτωση που όλες οι διαστάσεις συμφωνούν με το σχέδιο τα αποτελέσματα της δοκιμής, καταγράφονται σε μία Αναφορά Ελέγχου Δείγματος και υπογράφονται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. Ύστερα λοιπόν από την επιτυχή παραλαβή των εισερχομένων, ενημερώνονται άμεσα τα αποθέματα μέσω λογιστηρίου και του συστήματος Atlantis.

Εάν κάποιες διαστάσεις βρίσκονται εκτός των ορίων ανοχών εκπονείται μία Έκθεση Ασυμφωνίας με τις Προδιαγραφές και ενημερώνεται ο προμηθευτής, με αποστολή σε αυτόν, της Έκθεσης μέσω e-mail ή fax. Υπάρχει και περαιτέρω ενημέρωση του προμηθευτή με συνοδευτική ελεύθερη επιστολή ή/και τηλεφωνικά. Στην περίπτωση αυτή, που τα ελαττωματικά προϊόντα δεν μπορούν να προωθηθούν προς διάθεση, τοποθετούνται σε κάποιο ξεχωριστό χώρο και γίνεται σήμανσή τους ως “ΠΡΟΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ”, ή “ΑΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΥΛΙΚΟ”.

Ο έλεγχος των προϊόντων αυτών γίνεται από τον κ.Νούση. Εάν πραγματοποιηθεί από αποθηκάριο, πρέπει στη συνέχεια το έντυπο του ελέγχου να υπογραφεί από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

## **-Επιθεώρηση κατά την Παραγωγική Διαδικασία**

### -Παραγωγή ρολού

Σε όλα τα στάδια της κατασκευής των ρολών γίνεται ποιοτικός έλεγχος βάσει του Εσωτερικού Σχεδίου Δειγματοληψίας.

Αρχικά, ελέγχεται οπτικά εάν ο κωδικός του προφιλ είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές, και πριν το υλικό μπει στο πριόνι.

Ο τελικός έλεγχος γίνεται κατά την πλοκή της ψάθας του ρολού και ύστερα όταν η ψάθα θα μπει στο κουτί μαζί με το μοτερ, ελέγχεται η σωστή λειτουργία του συναρμολογημένου ρολού.

Εάν τυχόν εντοπιστεί μια μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής υπάρχουν δύο τινά αναλόγως το από που προέρχεται το πρόβλημα. Αν είναι εσωτερικό, τότε αντιμετωπίζεται επί τόπου, αλλιώς ειδοποιούνται τα αρμόδια τμήματα της EUROPA PROFIL AΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. με την Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές και γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

### -Παραγωγή σήτας

Αρχικά, όπως και στην κατασκευή των ρολών, ελέγχεται οπτικά εάν ο κωδικός του προφίλ είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές πριν από το κόψιμο.

Εάν τυχόν εντοπιστεί μια μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής υπάρχουν δύο τινά αναλόγως το από που προέρχεται το πρόβλημα. Αν είναι εσωτερικό, τότε αντιμετωπίζεται επί τόπου, αλλιώς ειδοποιούνται τα αρμόδια τμήματα της EUROPA PROFIL ALUUMINIO A.B.E. με την Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές και γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Όσον αφορά στον έλεγχο του τελικού προϊόντος, η σήτα μπορεί να ελεγχθεί αφού τοποθετηθεί, κάτι το οποίο γίνεται από τον τεχνικό που την τοποθετεί στο χώρο του πελάτη.

## **2.4.5 ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΤΟΙΜΩΝ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι όλα τα προϊόντα προσδιορίζονται ως προς την ταυτότητα, υπόκεινται σε ορθή διακίνηση, αποθηκεύονται και παραδίδονται με τη χρήση μεθόδων και πρακτικών που διαβεβαιώνουν την επαρκή προστασία και διατήρηση της ποιότητάς τους.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η διακίνηση των προϊόντων γίνεται κυρίως χειρωνακτικά καθώς και μέσω χρήσης εμπορευματοκιβωτίων. Η αποθήκευση πραγματοποιείται σε διακριτούς χώρους και όλα τα προϊόντα συσκευάζονται κατάλληλα για την πρόληψη της πρόκλησης ζημιών είτε κατά τις μετακινήσεις, είτε κατά την περίοδο παραμονής στις εγκαταστάσεις της εταιρείας. Η παράδοση των προϊόντων γίνεται με μέσα της εταιρείας και η διεκπεραίωση της διαδικασίας αποτελεί ευθύνη του Προϊστάμενου της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, κυρίου Μιχαήλ Νούση.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Εγχειρίδιο Λειτουργίας Θέσης
- Ετικέτα Αποστολής
- Τιμολόγιο Πώλησης-Δελτίο Αποστολής

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Διακίνηση**

Ο κάθε χειριστής, είναι σε θέση να γνωρίζει ότι ο ίδιος φέρει ευθύνη για την ασφαλή διακίνηση των προϊόντων και υλικών και για την αποφυγή πρόκλησης ζημιών. Αυτό, γνωστοποιείται και επίσημα από την εταιρεία, με τη διανομή στους χειριστές του εντύπου Εγχειρίδιο Λειτουργίας Θέσης το οποίο αποτελεί γραπτή δέσμευση προς τις απαιτήσεις και υποχρεώσεις που διέπουν τη συγκεκριμένη θέση.

Ο χώρος στον οποίο γίνεται η παραλαβή των εισερχομένων είναι διακριτός από τους υπόλοιπους και χρησιμοποιείται αποκλειστικά για το συγκεκριμένο σκοπό, γεγονός το οποίο γνωρίζουν όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας έπειτα από εσωτερική συνεννόηση.

## -Αποθήκευση

Τα εξαρτήματα αποθηκεύονται σε ξεχωριστή περιοχή η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για το συγκεκριμένο σκοπό, γεγονός το οποίο γνωρίζουν όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας έπειτα από εσωτερική συνεννόηση.

Η διάκριση των εξαρτημάτων κατά την αποθήκευσή τους γίνεται σύμφωνα με το είδος (μεταλλικά, πλαστικά, λάστιχα) και με την κατηγορία ανάλογα με τη χρήση για την οποία προορίζονται. Παρόλο που η αποθήκευσή τους πραγματοποιείται σε συγκεκριμένο χώρο, η θέση τους στο χώρο μπορεί να μεταβάλλεται ανάλογα με τα αποθέματα και την εισαγωγή νέων προϊόντων.

Ο τρόπος αποθήκευσης των εξαρτημάτων και όλων των εισερχομένων της αποθήκης διέπεται από συγκεκριμένες προδιαγραφές τις οποίες ορίζει ο κάθε προμηθευτής και καθιστά γνωστές στην εταιρεία κατά την έναρξη της συνεργασίας του με αυτή.

Υπάρχει ρητή εντολή η οποία χρήζει καθολικής εφαρμογής στην εταιρεία, ώστε όλα τα προϊόντα να αποθηκεύονται σε σφραγισμένα κιβώτια. Τα κιβώτια αυτά, πρέπει σύμφωνα με την εντολή, να τοποθετούνται πάντα μέσα σε πλαίσιο, παλέτα ή πάνω σε ράφι προκειμένου να εξασφαλιστεί η κατά το δυνατόν μέγιστη προστασία του προϊόντος από ενδεχόμενες αλλοιώσεις.

Οι συσκευασίες των εξαρτημάτων προς αποθήκευση φέρουν την απαραίτητη ετικέτα αποστολής στην οποία αναγράφονται τα παρακάτω στοιχεία:

- Barcode
- Στοιχεία προϊόντος/κωδικός/περιγραφή
- Ποσότητα
- Αριθμός παρτίδας
- Ημερομηνία παραγωγής

Στην περίπτωση των λάστιχων αναγράφονται στην ετικέτα επιπλέον στοιχεία (αριθμητικά) βάσει των νέων προτύπων-κανονισμών της E.E, και τα οποία αναφέρονται στη γήρανση του υλικού.

Γενικά με την πολιτική που ακολουθεί η εταιρεία όσον αφορά στην αποθήκευση των εισερχομένων και την παραμονή τους στις εγκαταστάσεις, φροντίζει για τη σωστή διακίνηση του αποθέματος και την αποφυγή περίσσειας αυτού στους χώρους αποθήκευσης για διάστημα πέραν του επιθυμητού. Κατ' αυτόν τον τρόπο, τα προϊόντα δεν εκτίθενται σε συνθήκες ικανές να προκαλέσουν οποιαδήποτε αλλοίωσή τους.

Υπό την πολιτική αυτή, λειτουργεί και το σύστημα FIFO (First In - First Out) στον τρόπο διαχείρισης της αποθήκης, και σύμφωνα με το οποίο τα προϊόντα τοποθετούνται και διατάσσονται με φυσικό τρόπο (χειρωνακτικά) ώστε να μην παραμένουν εξαρτήματα στην αποθήκη πέραν του προβλεπόμενου χρόνου παραμονής.



## **-Συσκευασία**

Κάθε προϊόν ανάλογα με το υλικό κατασκευής του, τη χρήση του αλλά και τον τόπο παράδοσής του, υπόκειται σε διαφορετική διαδικασία συσκευασίας.

### -Υλικό

Για τα μεταλλικά υλικά χρησιμοποιείται τυποποιημένη συσκευασία και η ανάλογη σήμανση. Για τα πλαστικά και λάστιχα η συσκευασία αποτελείται από τα τυποποιημένα χαρτοκιβώτια της EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E. χρώματος καφέ και λευκού και ποικίλων μεγεθών.

### -Χρήση

Εξαρτήματα ειδικής μεταχείρισης και ρολά συσκευάζονται αποκλειστικά με στρώμα φυσαλίδων (aeorplast) για αποφυγή πρόκλησης οποιασδήποτε ζημιάς στο προϊόν. Στη συνέχεια, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, τοποθετούνται στα κατάλληλα τυποποιημένα χαρτοκιβώτια.

### -Τόπος Παράδοσης

Για παραδόσεις εκτός Αττικής και εκτός Ελλάδος κατά τις οποίες τα προϊόντα παραδίδονται σε μεταφορικές εταιρείες για την περαιτέρω διανομή τους, κατά την συσκευασία τους χρησιμοποιείται επιπλέον επένδυση του προϊόντος από χαρτί οντουλέ και στη συνέχεια η τυπική συσκευασία όπου κρίνεται απαραίτητο.

Όλα τα τελικά προϊόντα φέρουν την απαραίτητα ετικέτα αποστολής στην οποία αναγράφονται τα εξής στοιχεία:

- όνομα πελάτη
- κωδικός προϊόντος

Στην περίπτωση που ένα κιβώτιο φέρει παραπάνω από έναν κωδικούς προϊόντος, αυτοί αναγράφονται αναλυτικά στην ετικέτα μαζί με την ποσότητα των προϊόντων για κάθε κωδικό.

## **-Παράδοση**

### -Παραδόσεις εντός Αττικής

Τα τελικά προϊόντα παραδίδονται στον πελάτη με οχήματα που διαθέτει η εταιρεία και είναι κατάλληλα γι' αυτόν το σκοπό. Ο οδηγός είναι υπεύθυνος για τη φόρτωση του οχήματος και για την ασφαλή παράδοση των προϊόντων στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Κατά την παραλαβή των προϊόντων, ο πελάτης υπογράφει το Τιμολόγιο Πώλησης-Δελτίο Αποστολής το οποίο επιστρέφει πίσω ο οδηγός ως αποδεικτικό στοιχείο της παράδοσης.

-Παραδόσεις εκτός Αττικής

Τα τελικά προϊόντα παραδίδονται στον πελάτη με μεταφορικές εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται η εταιρεία και οι οποίες είναι υπεύθυνες για την έγκαιρη και ασφαλή άφιξη των προϊόντων στον προορισμό τους.

Κατά την παραλαβή των προϊόντων, ο πελάτης υπογράφει το Τιμολόγιο Πώλησης-Δελτίο Αποστολής το οποίο επιστρέφεται στην εταιρεία μέσω της μεταφορικής ως αποδεικτικό στοιχείο της παράδοσης.

## **2.4.6 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Η διασφάλιση ότι τα νέα προϊόντα αναπτύσσονται βάσει των απαιτήσεων του πελάτη, των αναγκών χρήσεως και των προβλεπόμενων νομοθετικών απαιτήσεων.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η ανάπτυξη νέων προϊόντων περιλαμβάνει την κατασκευή εξαρτημάτων από τρίτους, βάσει σχεδίων της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε, την προμήθεια εξαρτημάτων από το εμπόριο, καθώς και ενδοεταιρικές προμήθειες εξαρτημάτων προερχόμενων από κατεργασίες (διέλαση) της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε, βάσει των κατασκευαστικών σχεδίων του Τμήματος Έρευνας και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων της εταιρείας.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Σχέδιο Προϊόντος
- Φάκελος Προϊόντος
- Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για Νέα Εξαρτήματα
- Φόρμα Επικοινωνίας με Προμηθευτές
- Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων
- Υπηρεσιακό Σημείωμα Ελέγχου
- Φόρμα Σύμβασης με Προμηθευτή

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

Για κάθε εξάρτημα, τηρείται ο αντίστοιχος Φάκελος Προϊόντος, ο οποίος συμπληρώνεται από τον Υπεύθυνο Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων κ. Γ.Αρβανίτη. Στον Φάκελο αυτό, βρίσκονται και πληροφορίες για τυχόν επέκταση ή δημιουργία νέας σειράς.

Ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ κ.Μ.Νούσης, δεν κατέχει αντίγραφο των Φακέλων Προϊόντος αλλά υπάρχουν στην κατοχή του αντίγραφο των σχεδίων από το τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων για κάθε εξάρτημα. Τα σχέδια αυτά είναι είτε σε μορφή PDF είτε DXF (από AutoCAD) και αναγράφονται σε αυτά τα πρότυπα σύμφωνα με τα οποία έχουν δημιουργηθεί. Οι Φάκελοι Προϊόντος αρχειοθετούνται από το Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων.

-Κατασκευή εξαρτημάτων από τρίτους:

Στην περίπτωση αυτή, η κατασκευή εξαρτημάτων γίνεται από σχέδιο το οποίο αναπτύσσεται στο Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. και ακολουθεί το έντυπο Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για Νέα Εξαρτήματα.

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται όταν η εταιρεία έχει πραγματοποιήσει αποστολή προσφοράς βάσει αναλυτικού κατασκευαστικού σχεδίου (με αναφορά σε πρότυπα και ανοχές όπου αυτό απαιτείται), και η προσφορά έχει επιστραφεί περιλαμβάνοντας πλέον την τελική εκτίμηση του κόστους.

Οι προσφορές αξιολογούνται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ σε συνεργασία με την Οικονομική Διεύθυνση της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Η τελική απόφαση για την αποδοχή της προσφοράς, γίνεται από τη Διεύθυνση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και η προσφορά αυτή, στη συνέχεια υπογράφεται από τον Οικονομικό Διευθυντή της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Όστε να πιστοποιηθεί η τελική έγκριση.

Το πρωτότυπο βρίσκεται υπό την κατοχή του Προϊστάμενου της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, ενώ ένα αντίγραφο αποστέλλεται και κρατείται από το λογιστήριο. Τέλος, συμπληρώνεται η Φόρμα Σύμβασης με τον Προμηθευτή για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

-Προμήθεια εξαρτημάτων από το εμπόριο:

Η περίπτωση αυτή αφορά την προμήθεια εξαρτημάτων από το εμπόριο βάσει γραπτών προδιαγραφών που καθορίζονται από το Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Η διαδικασία ξεκινά αφού αποσταλεί αναλυτικό κατασκευαστικό σχέδιο στο δυνητικό προμηθευτή, όπου γίνεται η χρήση των επιθυμητών εξαρτημάτων με το αντίστοιχο έντυπο Εκδήλωση Ενδιαφέροντος για Νέο Εξάρτημα, και το οποίο περιγράφει τις απαιτήσεις και προδιαγραφές του εξαρτήματος που αναζητείται.

Οι προδιαγραφές για την προμήθεια ενός νέου εξαρτήματος από την αγορά είναι γραπτές και χρησιμοποιείται συγκεκριμένη Φόρμα Επικοινωνίας με τον εκάστοτε προμηθευτή. Οι προδιαγραφές αυτές μεταφέρονται από τον κ.Αρβανίτη ή τον κ.Νούση αλλά εγκρίνονται μόνο από τον πρώτο.

-Προμήθεια εξαρτημάτων από την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.:

Στην περίπτωση αυτή, πραγματοποιείται αποστολή σχεδίων από την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ στο Διευθυντή Παραγωγής της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Ο Οικονομικός Διευθυντής της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. εγκρίνει την προσφορά και ακολουθεί η εκτέλεση της παραγγελίας.

-Έλεγχος Ποιότητας Εισερχομένων - Εσωτερικές Δοκιμές Εξαρτημάτων:

Με τα παραχθέντα δείγματα και υπό τη μέριμνα του Υπεύθυνου Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων, πραγματοποιούνται εσωτερικές δοκιμές των εξαρτημάτων στο συναρμολογημένο προϊόν. Η διαδικασία αποτελεί απαραίτητο στάδιο πριν την παραγγελία των εξαρτημάτων και τη σύναψη σύμβασης με τον εκάστοτε προμηθευτή.

Ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, λαμβάνει γραπτώς σαφείς προδιαγραφές από το Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων με βάση τις οποίες προγραμματίζονται οι Έλεγχοι Ποιότητας Εισερχομένων. Ακολουθεί μελέτη της συμπεριφοράς του εξαρτήματος και τα αποτελέσματά της καταγράφονται σε Υπηρεσιακό Σημείωμα. Το Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων της EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E. εκπονεί τις μελέτες, τις αρχειοθετεί και ενημερώνει την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ για τα αποτελέσματα των μελετών αυτών.

Στην περίπτωση που το αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών Ελέγχου Ποιότητας Εισερχομένων διαπιστωθεί ως μη αποδεκτό, ο Υπεύθυνος Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων ενημερώνει τον αντίστοιχο Φάκελο Προϊόντος για τις όποιες αλλαγές.

-Νέα Εξαρτήματα:

Το Τμήμα Πωλήσεων ενημερώνεται και ενημερώνει τους πελάτες για νέα εξαρτήματα ή τροποποιήσεις στα ήδη υπάρχοντα. Συνήθως αυτό γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οπότε υπάρχει και αυτόματη αρχειοθέτηση του ποιος και πότε ενημερώθηκε.

## **2.4.7 ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΡΟΛΟΥ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Η διασφάλιση της εκτέλεσης των διαδικασιών της παραγωγής με σχεδιασμένο και ελεγχόμενο τρόπο, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται τα αποδεκτά επίπεδα ποιότητας, χωρίς να παρατηρείται υπέρβαση των συμφωνημένων ημερομηνιών ολοκλήρωσης των εργασιών.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η συγκεκριμένη διαδικασία περιγράφει τον προγραμματισμό και τον τρόπο ελέγχου της παραγωγικής διαδικασίας μέσω όλων των απαραίτητων εγγράφων. Η παρακολούθηση επιτυγχάνεται με δειγματοληψία καθώς και με δοκιμές των προϊόντων βάσει προσδιορισμένων προδιαγραφών. Υπεύθυνος της διαδικασίας είναι ο Διευθυντής Παραγωγής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Δελτίο Παραγγελίας (Εντολή Παραγωγής)
- Φόρμα Βελτιστοποίησης Παραγγελίας
- Ημερήσιο Πρόγραμμα Παραγωγής
- Έντυπο Εσωτερικής Διακίνησης
- Κατάσταση Φόρτωσης για Παραλαβή Πρώτων Υλών από την Αποθήκη
- Κατάσταση Φόρτωσης για Οδηγούς
- Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής
- Ετικέτες

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Προγραμματισμός Παραγωγής**

Οι παραγγελίες που αφορούν το τμήμα Ρολού λαμβάνονται κατά την πλειονότητά τους μέσω φαξ καθώς και ηλεκτρονικά μέσω διαδικτύου. Το Τμήμα Πωλήσεων αφού εγκρίνει τις παραγγελίες εκδίδει το Δελτίο Παραγγελίας, μέσω του συστήματος Accessories Information System, το οποίο αποτελεί και την Εντολή Παραγωγής προς την αντίστοιχη γραμμή παραγωγής.

Ο Μηχανικός Παραγωγής συμπληρώνει παράλληλα τη Φόρμα Βελτιστοποίησης στην οποία περιλαμβάνονται όλες οι περαιτέρω λεπτομέρειες, κυρίως όσον αφορά στις κοπές που θα γίνουν με σκοπό την ελαχιστοποίηση των αποκομμάτων (άχρηστο).

Η παραγωγή πραγματοποιείται σύμφωνα με το Ημερήσιο Πρόγραμμα Παραγωγής και οι παραγγελίες εκτελούνται ημερολογιακά με σειρά προτεραιότητας. Το πρόγραμμα αυτό, εκδίδεται από την Γραμματεία της Διεύθυνσης Παραγωγής. Οι παραγγελίες που φέρουν την ένδειξη “ΕΠΕΙΓΟΝ” στις παρατηρήσεις, εκτελούνται πρώτες.

Στο τέλος της ημέρας, αλλά και κατά τη διάρκειά της αν αυτό είναι αναγκαίο (πχ. αστοχία στην κατασκευή μιας παραγγελίας), γίνεται ενημέρωση του γραφείου Παραγωγής σχετικά με την ικανοποίηση του Ημερήσιου Προγράμματος Παραγωγής ώστε να αλλάξουν τα status των παραγγελιών που πραγματοποιήθηκαν.

### **-Πρώτες Ύλες**

Τις βασικές πρώτες ύλες για την παραγωγή ενός ρολού αποτελούν:

- προφίλ αλουμινίου
- μηχανισμοί - μοτέρ
- τάπες - βουρτσάκια
- λάστιχα
- εξαρτήματα
- πλαστικά

Μοναδικός προμηθευτής των προφίλ αλουμινίου είναι η EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Όσον αφορά στα εξαρτήματα, κύριος προμηθευτής είναι το τμήμα εξαρτημάτων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ καθώς και άλλοι αξιολογημένοι προμηθευτές από το σύστημα αξιολόγησης της εταιρείας.

Όταν πρόκειται για εξαρτήματα μέσα από την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, η διακίνησή τους γίνεται με το Έντυπο Εσωτερικής Διακίνησης.

Η πρώτη ύλη σε προφίλ αλουμινίου (λευκό 9010 και άβαφο), τοποθετείται σε κατάλληλα διαμορφωμένο και οριοθετημένο χώρο κοντά στους πάγκους εργασίας, στους οποίους και χρησιμοποιούνται αφού έχει τοποθετηθεί η σήμανση αναγνώρισης του κάθε υλικού. Σε αυτήν αναγράφονται τα εξής στοιχεία:

- αριθμός τεμαχίων
- είδος
- χρώμα
- βάρος
- ημερομηνία συσκευασίας

Τα στοιχεία που αντιπροσωπεύουν μια προμήθεια πρώτης ύλης αλουμινίου που παραλήφθηκε, καταγράφονται στο έντυπο Κατάσταση Φόρτωσης για Παραλαβή Πρώτων Υλών από την Αποθήκη. Μέσω του εντύπου αυτού ενημερώνεται και το λογιστήριο κατά την παραλαβή της πρώτης ύλης. Αυτά τα έντυπα αρχειοθετούνται για ένα μήνα.

Τα αποθέματα των πρώτων υλών αλουμινίου παρακολουθούνται οπτικά και η ανανέωσή τους κρίνεται εμπειρικά. Επίσης υπάρχει ενημέρωση του συστήματος Atlantis όμως τα πραγματικά αποτελέσματα έχουν μία καθυστέρηση της τάξης των 2-5 ημερών.

Πριν ξεκινήσει η κατεργασία της πρώτης ύλης, αυτή ελέγχεται οπτικά. Εάν δηλαδή ο κωδικός του προφίλ είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές, και πριν το υλικό μπει στο πριόνι.

## **-Παραγωγή και Έλεγχος**

### -Παραγωγή

Η κύρια γραμμή παραγωγής στην παραγωγή ρολού είναι το πριόνι ενώ υπάρχουν επιπλέον 3 πάγκοι που καταλήγουν στον πάγκο συσκευασίας. Κάθε πάγκος στελεχώνεται από ένα άτομο εκτός από το πριόνι στο οποίο απασχολούνται δύο εργαζόμενοι. Η δυναμικότητα του τμήματος παραγωγής είναι 40 ρολά σε κάθε βάρδια.

Ο μηχανολογικός εξοπλισμός του τμήματος παραγωγής συνίσταται σε:

- 2 πριόνια
- 3 πάγκους εργασίας
- 1 ξυλουργικό για οδηγούς
- 2 τρυπάνια
- 1 γερανογέφυρα
- 1 ξυλουργικό για άξονες

Κάθε εργασία της παραγωγικής διαδικασίας διέπεται από γραπτές οδηγίες κατασκευής, ενώ σε κάθε στάδιο ισχύουν τεχνικές προδιαγραφές του κατασκευαστή. Οι οδηγίες αυτές είναι κοινοποιημένες-αναρτημένες στις θέσεις εργασίας.

Για την παραγγελία Α' ύλης προφίλ αλουμινίου, διακρίνουμε δύο περιπτώσεις:

### 1)Παραγγελία χρώματος πλην λευκού (9010)

Σε περίπτωση που η παραγγελία περιλαμβάνει προφίλ ειδικού χρώματος εκδίδεται τριπλό Δελτίο Παραγγελίας Φασόν με τα εξής στοιχεία:

- Αριθμός παραγγελίας
- Ημερομηνία παραγγελίας
- Όνομα πελάτη
- Προφίλ κουτιού, ψάθας, κατωκάσι, οδηγών, πλαϊνά καπάκια
- Αριθμός βεργών, τεμαχίων
- Σύνολο κιλών



Ένα αντίγραφο παραλαμβάνει το Τμήμα Πωλήσεων, ένα αρχειοθετείται από την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και ένα αποστέλλεται μαζί με τις βέργες στο βαφείο.

## 2) Παραγγελία άβαφου ή λευκού (9010)

Σε περίπτωση που η παραγγελία απαιτεί άβαφο προϊόν, πραγματοποιείται ηλεκτρονική παραγγελία προφίλ στην EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Για τυποποιημένα μήκη, η παραγγελία πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω του site της εταιρείας. Για ειδικά μήκη, η παραγγελία πραγματοποιείται μέσω ελεύθερου e-mail καθώς και μέσω του συστήματος Atlantis.

Στη συνέχεια, για κάθε μία παραγγελία, εκδίδεται το έντυπο Κατάσταση Φόρτωσης για παραλαβή της πρώτης ύλης από την αποθήκη της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Κάθε παραλαβή παραγγελίας από το βαφείο γίνεται βάσει χρώματος.

Μετά και την παραλαβή των προφίλ ακολουθεί η μεταφορά τους στα πριόνια για κοπή. Οδηγούνται ύστερα, στον πάγκο ετοιμών για συναρμολόγηση, όπου και προεκτυπώνονται οι 2 ετικέτες με τα στοιχεία της παραγγελίας τα οποία τοποθετούνται μέσα στο κουτί. Αυτά περιλαμβάνουν τις εξής πληροφορίες :

- ημερομηνία
- αριθμός παραγγελίας
- πελάτης
- κουτί
- χρώμα
- διαστάσεις
- φυλλαράκι
- κίνηση

Επίσης, εκδίδονται από τη γραμματεία διεύθυνσης οι υπόλοιπες 3 ετικέτες, οι οποίες τοποθετούνται κατά τη συσκευασία: 1 στο δέμα, 1 παραλαμβάνει ο οδηγός και σε περίπτωση που η παραγγελία περιλαμβάνει στο μηχανισμό μανιβέλα, τοποθετείται άλλο 1 καρτελάκι στη συσκευασία.

## -Έλεγχος

Κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας διενεργείται δειγματοληπτικά οπτικός ποιοτικός έλεγχος ο οποίος συνίσταται σε: έλεγχο αστοχίας κατά τη βαφή, έλεγχο για γρατζουνιές κατά τη μεταφορά ή διαχείριση, έλεγχο κοπών, και έλεγχο σταθερότητας ταπών ψάθας. Οι έλεγχοι διενεργούνται πάντα βάσει γραπτής οδηγίας.

Ο τελικός έλεγχος γίνεται κατά την πλοκή της ψάθας του ρολού και ύστερα όταν η ψάθα θα μπει στο κουτί μαζί με το μοτερ, ελέγχεται η σωστή λειτουργία του συναρμολογημένου ρολού.

Εάν τυχόν εντοπιστεί αστοχία ή μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής, υπάρχουν δύο τινά ανάλογα με την πηγή του προβλήματος. Αν είναι εσωτερικό, τότε αντιμετωπίζεται επί τόπου, αλλιώς ειδοποιείται το τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. με την Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές και γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Μέσω επίσης της σήμανσης που υπάρχει στο τελικό προϊόν και το barcode που αυτό φέρει, είναι δυνατή η ιχνηλασιμότητα όσον αφορά στον ελεγκτή, την ημερομηνία παραγωγής, την ημερομηνία ελέγχου, την παρτίδα κ.τ.λ.

### **-Συσκευασία και Αποστολή**

Μετά από την παραγωγική διαδικασία όλα τα προϊόντα καταλήγουν στον πάγκο συσκευασίας. Τα υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται είναι aeroplast, χαρτόνι και διαφανής ταινία η οποία φέρει την επωνυμία της εταιρείας. Κάθε συσκευασία διαφοροποιείται ανάλογα με το περιεχόμενο και τις απαιτήσεις του πελάτη, ενώ τοποθετείται επί της συσκευασίας και η κατάλληλη ετικέτα με τα στοιχεία του πελάτη.

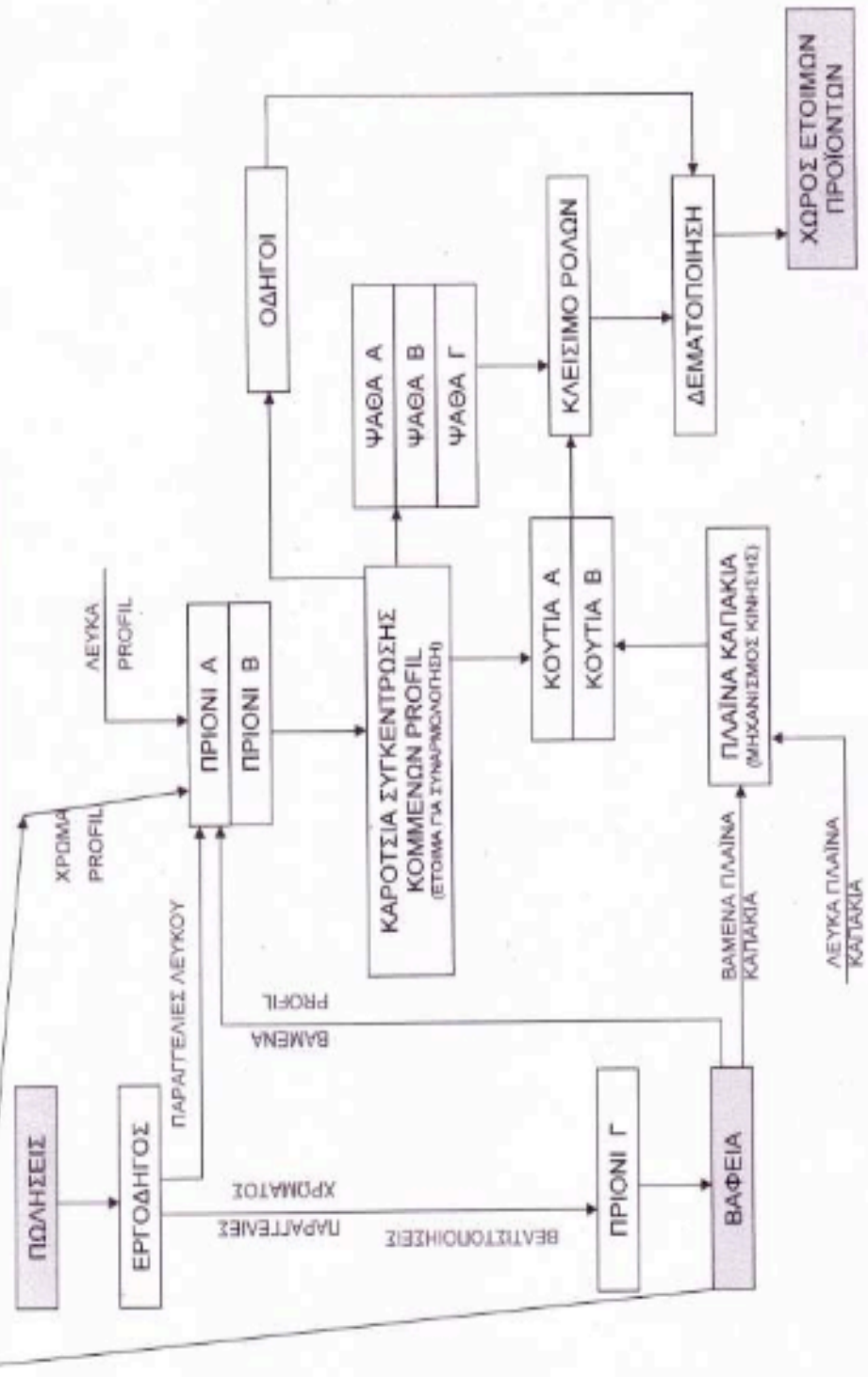
Για τη συσκευασία των προϊόντων των πελατών εξωτερικού, όταν δεν υπάρχει συγκεκριμένη απαίτηση από τον πελάτη, ισχύουν ειδικές πρακτικές ανάλογα με την χώρα προορισμού.

Σε τελικό στάδιο τα συσκευασμένα προϊόντα οδηγούνται στο χώρο φόρτωσης ετοιμών όπου τοποθετούνται ανά πελάτη. Παράλληλα, ενημερώνεται ηλεκτρονικά η γραμματεία παραγωγής και αλλάζει το status της παραγγελίας.

Για τη διαδικασία αποστολής των ετοιμών μετά τη φόρτωση, ο οδηγός προσκομίζει στο λογιστήριο την Κατάσταση Φόρτωσης και εκδίδεται το Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής.

**\*Ένα σχεδιάγραμμα με τις θέσεις εργασίας και την όλη διαδικασία παραγωγής του ρολού, φαίνεται στην επόμενη σελίδα:**

# ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΟ ΡΟΛΟΥ



## **2.4.8 ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΗΤΑΣ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Η διασφάλιση της εκτέλεσης των διαδικασιών της παραγωγής με σχεδιασμένο και ελεγχόμενο τρόπο, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται τα αποδεκτά επίπεδα ποιότητας, χωρίς να παρατηρείται υπέρβαση των συμφωνημένων ημερομηνιών ολοκλήρωσης των εργασιών.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η συγκεκριμένη διαδικασία περιγράφει τον προγραμματισμό και τον τρόπο ελέγχου της παραγωγικής διαδικασίας μέσω όλων των απαραίτητων εγγράφων. Η παρακολούθηση επιτυγχάνεται με δειγματοληψία καθώς και με δοκιμές των προϊόντων βάσει προσδιορισμένων προδιαγραφών. Υπεύθυνος της διαδικασίας είναι ο Διευθυντής Παραγωγής της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Δελτίο Παραγγελίας (Εντολή Παραγωγής)
- Φόρμα Βελτιστοποίησης Παραγγελίας
- Ημερήσιο Πρόγραμμα Παραγωγής
- Έντυπο Εσωτερικής Διακίνησης
- Κατάσταση Φόρτωσης για Παραλαβή Πρώτων Υλών από την Αποθήκη
- Κατάσταση Φόρτωσης για Οδηγούς
- Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Προγραμματισμός Παραγωγής**

Οι παραγγελίες που αφορούν το τμήμα Σήτας λαμβάνονται κατά την πλειονότητά τους μέσω φαξ καθώς και ηλεκτρονικά μέσω διαδικτύου. Το Τμήμα Πωλήσεων αφού εγκρίνει τις παραγγελίες εκδίδει το Δελτίο Παραγγελίας, μέσω του συστήματος Accessories Information System, το οποίο αποτελεί και την Εντολή Παραγωγής προς την αντίστοιχη γραμμή παραγωγής.

Ο Μηχανικός Παραγωγής συμπληρώνει παράλληλα τη Φόρμα Βελτιστοποίησης στην οποία περιλαμβάνονται όλες οι περαιτέρω λεπτομέρειες, κυρίως όσον αφορά στις κοπές που θα γίνουν με σκοπό την ελαχιστοποίηση των αποκομμάτων (άχρηστο).

Η παραγωγή πραγματοποιείται σύμφωνα με το Ημερήσιο Πρόγραμμα Παραγωγής και οι παραγγελίες εκτελούνται ημερολογιακά με σειρά προτεραιότητας. Το πρόγραμμα αυτό, εκδίδεται από την Γραμματεία της Διεύθυνσης Παραγωγής. Οι παραγγελίες που φέρουν την ένδειξη “ΕΠΕΙΓΟΝ” στις παρατηρήσεις, εκτελούνται πρώτες.

Στο τέλος της ημέρας, αλλά και κατά τη διάρκειά της αν αυτό είναι αναγκαίο (πχ. αστοχία στην κατασκευή μιας παραγγελίας), γίνεται ενημέρωση του γραφείου Παραγωγής σχετικά με την ικανοποίηση του Ημερήσιου Προγράμματος Παραγωγής ώστε να αλλάξουν τα status των παραγγελιών που πραγματοποιήθηκαν.

### **-Πρώτες Ύλες**

Μοναδικός προμηθευτής των προφίλ αλουμινίου είναι η EUROPA PROFIL ALUMINIO A.B.E. Όσον αφορά στα εξαρτήματα, κύριος προμηθευτής είναι το τμήμα εξαρτημάτων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ καθώς και άλλοι αξιολογημένοι προμηθευτές από το σύστημα αξιολόγησης της εταιρείας.

Όταν πρόκειται για εξαρτήματα μέσα από την Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, η διακίνησή τους γίνεται με το Έντυπο Εσωτερικής Διακίνησης.

Οι πρώτες ύλες τοποθετούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένο και οριοθετημένο χώρο κοντά στους πάγκους εργασίας, στους οποίους και χρησιμοποιούνται αφού έχει τοποθετηθεί η σήμανση αναγνώρισης του κάθε υλικού. Σε αυτήν αναγράφονται τα εξής στοιχεία:

- αριθμός τεμαχίων
- είδος
- χρώμα
- βάρος
- ημερομηνία συσκευασίας

Τα στοιχεία που αντιπροσωπεύουν μια προμήθεια πρώτης ύλης που παραλήφθηκε, καταγράφονται στο έντυπο Κατάσταση Φόρτωσης για Παραλαβή Πρώτων Υλών από την Αποθήκη. Μέσω του εντύπου αυτού ενημερώνεται και το λογιστήριο κατά την παραλαβή της πρώτης ύλης. Αυτά τα έντυπα αρχειοθετούνται για ένα μήνα.

Τα αποθέματα των πρώτων υλών παρακολουθούνται οπτικά και η ανανέωσή τους κρίνεται εμπειρικά. Επίσης υπάρχει ενημέρωση του συστήματος Atlantis όμως τα πραγματικά αποτελέσματα έχουν μία καθυστέρηση της τάξης των 2-5 ημερών.

Πριν ξεκινήσει η κατεργασία της πρώτης ύλης, αυτή ελέγχεται οπτικά. Εάν δηλαδή ο κωδικός του αλουμινίου είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές, και πριν το υλικό μπει στο πριόνι.

## **-Παραγωγή και Έλεγχος**

### -Παραγωγή

Η στελέχωση της γραμμής παραγωγής έχει ως εξής: 1 εργοδηγός, 2 άτομα στον πάγκο για τα άβαφα, 1 άτομο σε αυτόν των εξαρτημάτων και από 2 στους πάγκους για το πανί και για την ανοιγόμενη σήτα-bettio. Τα πόστα ωστόσο στην γραμμή παραγωγής της σήτας δεν είναι πάντα συγκεκριμένα όπως σε αυτήν του ρολού, αλλά αλλάζουν ανάλογα με τον φόρτο εργασίας.

Τα αναλυτικά στάδια της παραγωγικής διαδικασίας για την υλοποίηση μίας παραγγελίας είναι:

- Πριόνι
- Πανί (προετοιμασία για σήτα)
- Κολλητικό
- Εξαρτήματα
- Ανοιγόμενη – Bettio (ξεχωριστή γραμμή συναρμολόγησης)

Ανάλογα με την ζήτηση του πελάτη, οι σήτες μπορεί να πωληθούν ως μπάρες (ημι-έτοιμα) με κατάλληλη επεξεργασία, κοπή και συναρμολόγηση, να πωληθούν ως έτοιμα προϊόντα τελικών διαστάσεων.

Στη συνέχεια οδηγούνται στον πάγκο ετοιμών για συναρμολόγηση όπου και προεκτυπώνονται τα 2 καρτελάκια με τα στοιχεία της παραγγελίας. Το ένα τοποθετείται μέσα και το άλλο έξω από το κουτί.

Αυτά περιλαμβάνουν τις εξής πληροφορίες:

- ημερομηνία
- αριθμός παραγγελίας
- πελάτης
- κουτί
- χρώμα
- διαστάσεις
- φυλλαράκι
- κίνηση

Κάθε εργασία της παραγωγικής διαδικασίας διέπεται από γραπτές οδηγίες κατασκευής, ενώ σε κάθε στάδιο ισχύουν τεχνικές προδιαγραφές του κατασκευαστή. Οι οδηγίες αυτές είναι κοινοποιημένες-αναρτημένες στις θέσεις εργασίας.

### -Έλεγχος

Κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας, διενεργείται δειγματοληπτικά οπτικός ποιοτικός έλεγχος βάσει γραπτής οδηγίας. Ελέγχεται δηλαδή οπτικά, εάν ο κωδικός του αλουμινίου είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές πριν από το κόψιμο.

Εάν τυχόν εντοπιστεί μια μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής υπάρχουν δύο τινά αναλόγως το από που προέρχεται το πρόβλημα. Αν είναι εσωτερικό, τότε αντιμετωπίζεται επί τόπου, αλλιώς ειδοποιούνται τα αρμόδια τμήματα της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. με την Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές και γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Πραγματοποιείται πάντα δοκιμή στην τελική συναρμολογημένη σήτα αφού τοποθετηθεί, κάτι το οποίο γίνεται από τον τεχνικό που την τοποθετεί στο χώρο του πελάτη.

### **-Συσκευασία και Αποστολή**

Μετά από την παραγωγική διαδικασία όλα τα προϊόντα καταλήγουν στον πάγκο συσκευασίας. Τα υλικά συσκευασίας που χρησιμοποιούνται είναι aeroplast, χαρτόνι και διαφανής ταινία η οποία φέρει την επωνυμία της εταιρείας. Κάθε συσκευασία διαφοροποιείται ανάλογα με το περιεχόμενο και τις απαιτήσεις του πελάτη, ενώ τοποθετείται επί της συσκευασίας και η κατάλληλη ετικέτα με τα στοιχεία του πελάτη.

Για τη συσκευασία των προϊόντων των πελατών εξωτερικού, όταν δεν υπάρχει συγκεκριμένη απαίτηση από τον πελάτη, ισχύουν ειδικές πρακτικές ανάλογα με την χώρα προορισμού.

Σε τελικό στάδιο τα συσκευασμένα προϊόντα οδηγούνται στο χώρο φόρτωσης ετοιμών όπου τοποθετούνται ανά πελάτη. Παράλληλα, ενημερώνεται ηλεκτρονικά η γραμματεία παραγωγής και αλλάζει το status της παραγγελίας.

Για τη διαδικασία αποστολής των ετοιμών μετά τη φόρτωση, ο οδηγός προσκομίζει στο λογιστήριο την Κατάσταση Φόρτωσης και εκδίδεται το Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής.

## **2.4.9 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τις τυχόν τροποποιήσεις, βελτιώσεις ή επεκτάσεις των σειρών, καθώς και για το λανσάρισμα νέων σειρών. Ταυτόχρονα, σκοπός της διαδικασίας είναι να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες γνωρίζουν τον τρόπο χρήσης των προϊόντων έτσι ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας του τελικού προϊόντος. Τέλος, να διασφαλιστεί ότι όλες οι αστοχίες και τα παράπονα πελατών διαχειρίζονται με τρόπο τέτοιο ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση του πελάτη.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η συγκεκριμένη διαδικασία περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες ενημερώνονται και εκπαιδεύονται πάνω στις εφαρμογές των προϊόντων, τον εξοπλισμό που είναι αναγκαίος για την κατεργασία τους και πώς πρέπει να χρησιμοποιηθεί ώστε να επιτευχθεί το προδιαγεγραμμένο αποτέλεσμα στο συγκεκριμένο προϊόν. Ακόμα, περιγράφεται ο τρόπος διαχείρισης των παραπόνων των πελατών και οι ενέργειες αποκατάστασης-ικανοποίησης του πελάτη.

Υπεύθυνος για τη διαδικασία αυτή είναι ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, κ.Μιχαήλ Νούσης.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Φόρμα Ενημέρωσης
- Κατάσταση Πελατών
- Πρακτικά Συμβουλίων
- Φόρμα Παραπόνου Πελάτη
- Φόρμα Αναφοράς Τεχνικού για παράπονα
- Ερωτηματολόγια Έρευνας Μέτρησης Ικανοποίησης Πελάτη

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Επικοινωνία με Πελάτες-Ενημέρωση Πελατών**

Ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ φροντίζει μέσω του site της εταιρείας, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή αποστολής ενημερωτικών φυλλαδίων και δειγμάτων, όπου απαιτείται, για την ενημέρωση των πελατών για σημαντικές μεταβολές των εφαρμογών των προϊόντων ή για νέα προϊόντα.



Η ανάπτυξη του ενημερωτικού υλικού γίνεται κατόπιν συνεργασίας του Προϊστάμενου της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ με το Τμήμα Πωλήσεων της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ τηρεί αρχείο έντυπης αλληλογραφίας με αντίγραφα του ενημερωτικού υλικού που έχει διανεμηθεί. Σε κάθε αντίγραφο επισυνάπτεται μία κατάσταση των πελατών που έχουν παραλάβει το ενημερωτικό υλικό μαζί με τις ημερομηνίες αποστολής του. Φυσικά κρατείται και αυτόματο ηλεκτρονικό αρχείο όλων των ενημερώσεων που έχουν γίνει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Μαζί με το παραπάνω αρχείο, υπάρχει και κατάσταση πελατών που έχουν παραλάβει το ενημερωτικό υλικό μαζί με τις ημερομηνίες αποστολής, κάτι το οποίο γίνεται με τη βοήθεια του Customer Relationship Management System (CRM). Τη σωστή τήρηση της λίστας επιβλέπει ο κ.Νούσης σε συνεργασία με το τμήμα Μηχανογράφησης.

Ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών, εκδίδεται και πρόγραμμα επισκέψεων το οποίο καταρτίζεται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ ανάλογα με τις ανάγκες που υπάρχουν για τις επισκέψεις αυτές, είτε σε εμπορικούς αντιπροσώπους είτε σε επιλεγμένους κατασκευαστές αλουμινίου. Τελικά το πρόγραμμα αυτό καταρτίζεται και σε συνεργασία με το Τμήμα Πωλήσεων της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. Οι επισκέψεις διενεργούνται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ σε συνεργασία με την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε διατηρεί γραμμή εξυπηρέτησης πελατών σχετικά με τη χρήση των προϊόντων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Η γραμμή εξυπηρέτησης διακρίνεται σε δύο τομείς:

- Τεχνική Εξυπηρέτηση Κατασκευαστών (υπεύθυνος: Χρήστος Βουτσινάς)
- Γραμμή Εξυπηρέτησης Ιδιωτών (υπεύθυνη: Ζωή Βάβαλη)

Τα θέματα που τίθενται από τους πελάτες αναφερόμενα στα εξαρτήματα και την εφαρμογή τους, καταγράφονται αναλυτικά από τον Υπεύθυνο της Τεχνικής Εξυπηρέτησης Κατασκευαστών, ώστε να συζητηθούν σε αρμόδιες συναντήσεις της εταιρείας.

Τα θέματα που καταγράφονται εξετάζονται κατά το Εβδομαδιαίο Συμβούλιο Πωλήσεων καθώς και κατά το Μηνιαίο Συμβούλιο Τεχνικών, τα πρακτικά των οποίων τηρούνται σε αντίστοιχο φάκελο “Πρακτικά Συμβουλίων”.

Σε περίπτωση επείγουσας περίπτωσης συγκαλούνται Έκτακτα Συμβούλια υπό τη μέριμνα του Προϊσταμένου της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Τηρείται αρχείο, μέσω του συστήματος CRM (CORMOS), στο οποίο καταγράφονται επιμελώς οι αποφάσεις που λαμβάνονται σε κάθε συμβούλιο της εταιρείας.

Οι αποφάσεις αυτές κοινοποιούνται στους πελάτες μέσω πρωτοκολλημένης ηλεκτρονικής επιστολής και είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε μεταβολές-μετατροπές σε κάποια από τα προϊόντα της εταιρείας.

### **-Μεταβολές-Μετατροπές Προϊόντων**

Από τα θέματα που προκύπτουν από τους πελάτες (κατασκευαστές, ιδιώτες) είναι δυνατό να υπάρξουν τροποποιήσεις προϊόντων ή ακόμα τροποποιήσεις στην πραγματοποίηση προληπτικών ενεργειών από το εκάστοτε αρμόδιο τμήμα ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες των πελατών κατά το βέλτιστο δυνατό τρόπο.

Οι οποιεσδήποτε αλλαγές που μπορεί να προκύψουν μέσω αυτού του συστήματος, κοινοποιούνται ηλεκτρονικά στους πελάτες είτε μέσω του site της εταιρείας είτε μέσω αποστολής ηλεκτρονικής επιστολής μέσω του συστήματος CRM.

### **-Σεμινάρια-Παρουσιάσεις**

Κατά τη δημιουργία νέων σειρών ρολού-σήτας κυρίως, και εισαγωγής νέων εξαρτημάτων εκτελούνται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας ενημερωτικά σεμινάρια-παραυσιάσεις από τους Τεχνικούς Πωλήσεων, για την εκπαίδευση και ενημέρωση των κατασκευαστών.

Τα σεμινάρια-παραυσιάσεις οργανώνονται σε συνεργασία της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ με την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε και πραγματοποιούνται σε προκαθορισμένη βάση.

Οι κατασκευαστές, μπορούν να έρθουν σε επαφή με τον Υπεύθυνο Τεχνικών Θεμάτων της εταιρείας ώστε να θέσουν ημερομηνία κατά την οποία θα επιθυμούσαν να τους γίνει επίδειξη σχετική με τη χρήση των προϊόντων της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

### **-Παράπονα Πελατών**

Σε περίπτωση που η εταιρεία δεχθεί παράπονο σχετικά με την ποιότητα παραδοθείσα παρτίδας, εάν πρόκειται για πρόβλημα εξαρτήματος, ο πελάτης έρχεται σε επαφή με τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. Στην περίπτωση που το πρόβλημα αφορά ρολό ή σήτα η επικοινωνία γίνεται μέσω κάποιου τεχνικού, ή με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε, ή απ' ευθείας με τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Το παράπονο του πελάτη κοινοποιείται στη Διοίκηση της εταιρείας μέσω αναρτημένου εγγράφου (Φόρμα Παραπόνου Πελάτη) στο CRM και αυτόματα καταγράφεται μέσω του ίδιου συστήματος στο προσωπικό ιστορικό του πελάτη.

Εφόσον κριθεί ότι για την αντιμετώπιση της κατάστασης απαιτείται η μετάβαση τεχνικού στις εγκαταστάσεις του πελάτη, αυτή προγραμματίζεται από την Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Ιδιωτών κυρία Βάβαλη, ώστε να ελεγχθεί επί τόπου η ασυμφωνία και να γίνουν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Ο τεχνικός συμπληρώνει μία τυποποιημένη φόρμα αναφοράς (Φόρμα Αναφοράς Τεχνικού για Παραπόνονα) η οποία καταχωρείται από την Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Ιδιωτών μέσω του CRM στο ιστορικό του πελάτη.

Υπεύθυνος για την ικανοποίηση-αποκατάσταση ενός παραπόνου πελάτη ορίζεται ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, ενώ αν το πρόβλημα αφορά προφίλ αλουμινίου της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε, ο Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

### **-Μέτρηση ικανοποίησης πελάτη**

Σχετικά με την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, η εταιρεία διενεργεί αντίστοιχη έρευνα κάθε 2 χρόνια. Οι παλαιότερες έρευνες γίνονταν από την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε, αλλά η τελευταία έρευνα που έγινε πραγματοποιήθηκε από εξωτερικό συνεργάτη.

Κατά την έρευνα αυτή χρησιμοποιείται συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο το οποίο διαφοροποιείται ανάλογα με το αν συμπληρώνεται μέσω τηλεφώνου ή μέσω επίσκεψης.

Όλα τα πρωτότυπα ερωτηματολόγια καταχωρούνται από την EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε ανεξαρτήτως του ποιος έχει πραγματοποιήσει την έρευνα. Το ιστορικό είναι της τάξης των 3-4 ετών.

Τα αποτελέσματα της μεθόδου συλλέγονται από τους Συμβούλους του Τμήματος Πωλήσεων και αξιολογούνται γραπτώς από την Διεύθυνση της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, το Τμήμα Marketing, το Τμήμα Πωλήσεων και τέλος την Οικονομική Διεύθυνση της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Μετά την αξιολόγηση, ακολουθεί κοινοποίηση και στους Διευθυντές των παραγωγικών τμημάτων της εταιρείας. Επιπλέον, τα αποτελέσματα αυτά παρουσιάζονται και αξιολογούνται στην ετήσια συνάντηση ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας.

## **2.4.10 ΑΣΥΜΦΩΝΙΑ ΜΕ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

### **ΣΚΟΠΟΣ**

Να διασφαλιστεί ότι σε περίπτωση ασυμφωνίας με τις προδιαγραφές, γίνονται οι καθορισμένες και απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες ώστε να είναι πάντοτε ικανοποιημένος ο πελάτης, το προϊόν που προσφέρεται να πληροί τις προδιαγραφές και να ικανοποιεί τα επιθυμητά επίπεδα ποιότητας.

### **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, διενεργούνται έλεγχοι ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία ελαττωματικών προϊόντων. Το ίδιο συμβαίνει και για τα εξαρτήματα τα οποία η εταιρεία παραλαμβάνει και μεταπουλά. Προτού γίνει αυτό, έχει διασφαλιστεί ότι πληρούνται όλες οι προδιαγραφές ποιότητας. Φυσικά στην περίπτωση που ο στόχος ποιότητας δεν έχει επιτευχθεί και ο πελάτης παρουσιάσει δυσαρέσκεια, λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διορθωθεί το πρόβλημα και ο πελάτης να μείνει εν τέλει ικανοποιημένος.

### **ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ**

- Εσωτερικό Σχέδιο Δειγματοληψίας
- Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων
- Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές
- Πρακτικά Συμβουλίων
- Φόρμα Παραπόνου Πελάτη
- Φόρμα Αναφοράς Τεχνικού για Παράπονα

### **ΕΦΑΡΜΟΓΗ**

#### **-Επιθεώρηση Εισερχόμενων Υλικών**

Με την ολοκλήρωση της παραλαβής, τα εισερχόμενα προϊόντα, ανάλογα με το υλικό κατασκευής τους και το συσχετισμό με άλλα προϊόντα της εταιρείας, τοποθετούνται σε κατάλληλα καθορισμένο χώρο παραμονής προκειμένου να διενεργηθεί ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος.

Ο ποσοτικός έλεγχος προηγείται του ποιοτικού και διενεργείται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, κ.Παπαχρονόπουλο, με φυσική

καταμέτρηση των εισερχομένων και αντιπαραβολή του τιμολογίου με το Δελτίο Παραγγελίας. Ο ποιοτικός έλεγχος διενεργείται από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και Υπεύθυνο Προμηθειών, κ.Νούση, βάσει του εσωτερικού σχεδίου δειγματοληψίας.

Μετά την ολοκλήρωση των ελέγχων ακολουθεί η συμπλήρωση του Εντύπου Επιθεώρησης Εισερχομένων, από τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ στο οποίο καταγράφονται τα εξής στοιχεία:

- αριθμός παραγγελίας
- εισερχόμενη ποσότητα
- είδος εισερχομένου
- προμηθευτής
- ημερομηνία ελέγχου
- εξεταζόμενο χαρακτηριστικό, αποδοχή/μη αποδοχή
- ταυτότητα ελεγκτή (υπογραφή, όνομα)

Σε περίπτωση ασυμφωνίας των εισερχομένων με τις προδιαγραφές, αυτά δεσμεύονται και τοποθετούνται σε καθορισμένο χώρο, αποκλειστικά για το συγκεκριμένο αυτό σκοπό, με κατάλληλη σήμανση ανάλογα με τον τρόπο διαχείρισης, όπως : “ΠΡΟΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ”, ή “ΑΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΥΛΙΚΟ”. Ειδοποιούνται ύστερα από την εταιρεία όλοι οι ιθύνοντες και άμεσα εμπλεκόμενοι, ώστε να καταμεριστούν ευθύνες και να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά το πρόβλημα.

Στις περιπτώσεις που τα προμηθευόμενα προϊόντα κρίνονται ακατάλληλα, εκπονείται μία Έκθεση Ασυμφωνίας με τις Προδιαγραφές από τον Προϊστάμενο της εταιρείας και ενημερώνεται σχετικά ο προμηθευτής. Ο τρόπος χειρισμού των προβληματικών προϊόντων συμφωνείται και καταγράφεται στην παραπάνω έκθεση.

Μία αντίστοιχη ενέργεια (εκπόνηση Έκθεσης) ενδέχεται να γίνει και στην περίπτωση κατά την οποία η παράδοση των αγαθών γίνεται καθυστερημένα ή για οποιεσδήποτε άλλες ασυμφωνίες απουσία λογικής εξήγησης.

## **-Επιθεώρηση κατά την Παραγωγική Διαδικασία**

### -Παραγωγή ρολού

Σε όλα τα στάδια της κατασκευής των ρολών γίνεται ποιοτικός έλεγχος βάσει του Εσωτερικού Σχεδίου Δειγματοληψίας. Αρχικά, ελέγχεται οπτικά εάν ο κωδικός του προφίλ είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές, και πριν το υλικό μπει στο πριόνι.

Ο τελικός έλεγχος γίνεται κατά την πλοκή της ψάθας του ρολού και ύστερα όταν η ψάθα θα μπει στο κουτί μαζί με το μοτερ, ελέγχεται η σωστή λειτουργία του συναρμολογημένου ρολού.

Εάν τυχόν εντοπιστεί μια μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής υπάρχουν δύο τινά αναλόγως το από που προέρχεται το πρόβλημα. Αν

είναι εσωτερικό, τότε αντιμετωπίζεται επί τόπου, αλλιώς ειδοποιούνται τα αρμόδια τμήματα της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. με την Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές και γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Μέσω επίσης της σήμανσης που υπάρχει στο τελικό προϊόν και το barcode που αυτό φέρει, είναι δυνατή η ιχνηλασιμότητα όσον αφορά στον ελεγκτή, την ημερομηνία παραγωγής, την ημερομηνία ελέγχου, την παρτίδα κ.τ.λ.

#### -Παραγωγή σήτας

Αρχικά, όπως και στην κατασκευή των ρολών, ελέγχεται οπτικά εάν ο κωδικός του προφιλ είναι σωστός, το είδος του και η ποσότητά του. Έλεγχος γίνεται επίσης για τυχόν αστοχίες στη βαφή και γρατζουνιές πριν από το κόψιμο.

Εάν τυχόν εντοπιστεί μια μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής υπάρχουν δύο τινά αναλόγως το από που προέρχεται το πρόβλημα. Αν είναι εσωτερικό, τότε αντιμετωπίζεται επί τόπου, αλλιώς ειδοποιούνται τα αρμόδια τμήματα της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε. με την Έκθεση Ασυμφωνίας με Προδιαγραφές και γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Όσον αφορά στον έλεγχο του τελικού προϊόντος, η σήτα μπορεί να ελεγχθεί αφού τοποθετηθεί, κάτι το οποίο γίνεται από τον τεχνικό που την τοποθετεί στο χώρο του πελάτη.

#### **-Εξυπηρέτηση μετά την πώληση**

Τα θέματα που τίθενται από τους πελάτες αναφερόμενα στα εξαρτήματα και την εφαρμογή τους, καταγράφονται αναλυτικά από τον Υπεύθυνο της Τεχνικής Εξυπηρέτησης Κατασκευαστών, ώστε να συζητηθούν σε αρμόδιες συναντήσεις της εταιρείας.

Τα θέματα που καταγράφονται εξετάζονται κατά το Εβδομαδιαίο Συμβούλιο Πωλήσεων καθώς και κατά το Μηνιαίο Συμβούλιο Τεχνικών, τα πρακτικά των οποίων τηρούνται σε αντίστοιχο φάκελο “Πρακτικά Συμβουλίων”.

Σε περίπτωση επείγουσας περίπτωσης συγκαλούνται Έκτακτα Συμβούλια υπό τη μέριμνα του Προϊσταμένου της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα της EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε.

Από τα θέματα που προκύπτουν από τους πελάτες (κατασκευαστές, ιδιώτες) είναι δυνατό να υπάρξουν τροποποιήσεις προϊόντων ή ακόμα τροποποιήσεις στην πραγματοποίηση προληπτικών ενεργειών από το εκάστοτε αρμόδιο τμήμα ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες των πελατών κατά το βέλτιστο δυνατό τρόπο.

Σε περίπτωση που η εταιρεία δεχθεί παράπονο σχετικά με την ποιότητα παραδοθείσας παρτίδας, εάν πρόκειται για πρόβλημα εξαρτήματος, ο πελάτης έρχεται

σε επαφή με τον Προϊστάμενο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. Στην περίπτωση που το πρόβλημα αφορά ρολό ή σήτα η επικοινωνία γίνεται με κάποιον τεχνικό.

Το παράπονο του πελάτη κοινοποιείται στη Διοίκηση της εταιρείας μέσω αναρτημένου εγγράφου (Φόρμα Παραπόνου Πελάτη) στο CRM και αυτόματα καταγράφεται μέσω του ίδιου συστήματος στο προσωπικό ιστορικό του πελάτη.

Εφόσον κριθεί ότι για την αντιμετώπιση της κατάστασης απαιτείται η μετάβαση τεχνικού στις εγκαταστάσεις του πελάτη, αυτή προγραμματίζεται από την Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Ιδιωτών κυρία Βάβαλη, ώστε να ελεγχθεί επί τόπου η ασυμφωνία και να γίνουν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

Ο τεχνικός συμπληρώνει μία τυποποιημένη φόρμα αναφοράς (Φόρμα Αναφοράς Τεχνικού για Παράπονα) η οποία καταχωρείται από την Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Ιδιωτών μέσω του CRM στο ιστορικό του πελάτη. Υπεύθυνος για την ικανοποίηση-αποκατάσταση ενός παραπόνου πελάτη ορίζεται πρωτοβάθμια ο Προϊστάμενος της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, και δευτεροβάθμια ο Διευθυντής Παραγωγής της εταιρείας σε συνεργασία με το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου.

## **3. BARCODING**

### **3.1 Εισαγωγικά**

Ραβδωτός Κώδικας ή γραμμωτός κώδικας η ραβδοκώδικας (αγγλ. Barcode) ονομάζεται η εφαρμογή οπτικής αναγνώρισης, η οποία αποτελείται από ένα σύνολο παράλληλων ανισόπαχων γραμμών και η οποία περιέχει πληροφορίες που αφορούν στο προϊόν στο οποίο αναγράφεται. Είναι ουσιαστικά μια οπτική αντιπροσώπευση, αναγνώσιμη από μηχανή, των στοιχείων σχετικά με το αντικείμενο με το οποίο είναι συνδεδεμένη.

Συγκεκριμένα, αποτελείται από μια σειρά γραμμών και ανάλογων αριθμών που μπορεί να αντιστοιχεί στην περιγραφή και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, την τιμή, την ημερομηνία λήξης αλλά και το υπόλοιπο σε μια αποθήκη ή τον κωδικό παρτίδας κ.ά.

Αρχικά, οι γραμμωτοί κώδικες αντιπροσώπευαν τα στοιχεία με την ποικιλία των πλατών και των διαστημάτων των παράλληλων γραμμών, και μπορούν να αναφερθούν ως γραμμικοί ή μονοδιάστατοι κώδικες (1D).

Αργότερα, εξελίχθηκαν σε ορθογώνια, κουκίδες, εξάγωνα και άλλα γεωμετρικά πρότυπα σε δύο διαστάσεις (2D). Αν και τα 2D συστήματα χρησιμοποιούν ποικίλα σύμβολα, αναφέρονται γενικά και αυτά ως γραμμωτοί κώδικες.

Στην αρχή της χρήσης τους, τα barcodes σαρώνονταν από ειδικούς οπτικούς σαρωτές, αργότερα όμως αυτό κατέστη εφικτό και για λογισμικά τα οποία είναι διαθέσιμα σε εκτυπωτές ή κινητά τηλέφωνα (smart phones).

Οι πρώτοι ραβδοκώδικες χρησιμοποιήθηκαν για να ταυτοποιούν βαγόνια σιδηροδρόμου αλλά το 1<sup>ο</sup> barcode με τη μορφή που το γνωρίζουμε σήμερα, βρισκόταν σε ένα πακέτο τσιγλες της εταιρείας Wrigley, τον Ιούνιο του 1974. Έτσι λοιπόν άρχισε η εξάπλωσή της εφαρμογής τους για την αυτοματοποίηση του συστήματος πώλησης και πληρωμής στα super markets.

Η πιο συνηθισμένη και ευρέως χρησιμοποιούμενη μορφή barcode είναι ο UPC (Universal Product Code), και ειδικότερα ο UPC-A. Κάθε τέτοιας μορφής κωδικός, αποτελείται από μία λωρίδα μαύρων ράβδων και άσπρων διαστημάτων ικανή να σαρωθεί από κάποιον αντίστοιχο σαρωτή (scanner), είτε σταθερό είτε χειρός. Η λωρίδα αυτή βρίσκεται πάνω από μία σειρά 12 αριθμητικών ψηφίων. Τα ψηφία και οι ράβδοι διατηρούν μία «ένα προς ένα» αντιστοιχίση, με άλλα λόγια, υπάρχει μόνο ένας τρόπος να αποτυπωθεί κάθε 12ψηφιος αριθμός οπτικά, και μόνο ένας τρόπος να αποτυπωθεί κάθε οπτικό barcode ψηφιακά (αριθμητικά).

Η επιφάνεια κάθε UPC-A κώδικα που σαρώνεται, ακολουθεί το παρακάτω πρότυπο:

SLLLLLLMRRRRRRE

Κατ'αρχάς, τα γράμματα S, M, και E αντιπροσωπεύουν την αρχή, τη μέση και το τέλος του ραβδοκώδικα (start, middle, end αντίστοιχα). Το αριστερό και δεξί μέρος (L-left και R-right), αντιπροσωπεύουν επιλεκτικά τα 12 αριθμητικά ψηφία που κάνουν τον κώδικα UPC μοναδικό. Το ψηφίο L είναι το πρόθεμα, και το τελευταίο ψηφίο R είναι ένα διορθωτικό ψηφίο ελέγχου που βοηθά στην ανίχνευση σφαλμάτων στη σάρωση. Οι μπάρες διαχωρίζουν τις δύο 6ψηφίες ομάδες και καθιερώνουν το συγχρονισμό του κωδικού.



Ένα UPC-A barcode φαίνεται στην παρακάτω φωτογραφία:



Οι ραβδωτοί κώδικες όπως ο UPC αποτελούν πλέον ένα πανταχού παρών στοιχείο του σύγχρονου πολιτισμού, όπως αποδεικνύεται άλλωστε από την ενθουσιώδη υιοθέτησή τους από καταστήματα ανά τον κόσμο. Σχεδόν κάθε αντικείμενο εκτός από φρέσκα προϊόντα από ένα μανάβικο ή ίσως κάποιον έμπορο χονδρικής, φέρει ένα χαρακτηριστικό UPC κωδικό.

Κατά τις επισκέψεις στις εγκαταστάσεις της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, έγινε λόγος για το πόσο ένα ολοκληρωμένο σύστημα barcoding θα διευκόλυνε την παραλαβή, τη φόρτωση, την αποθήκευση, αλλά και την ιχνηλασιμότητα σε περίπτωση προβλήματος, των εξαρτημάτων που πουλά η εταιρεία.

Ένα τέτοιο σύστημα οπτικού barcoding με ετικέτες, για τα μεταλλικά, τα πλαστικά και τα λάστιχα, θα είναι ικανό να προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες για την επιχείρηση, και το κυριότερο χωρίς χρονοκαθυστέρηση. Η λήψη αποφάσεων συνεπώς, επιταχύνεται.

Μερικά από τα πλεονεκτήματα από την εγκατάσταση ενός συστήματος barcoding είναι ότι:

- Προϊόντα που πωλούνται με μεγάλη συχνότητα και έχουν μεγάλη ζήτηση, ταυτοποιούνται άμεσα και αυτομάτως γίνεται παραγγελία για ανανέωση του αποθέματος σε αυτά.
- Αντίστοιχα, προϊόντα που δεν έχουν μεγάλη ζήτηση, άρα έχουν μικρή συχνότητα πώλησης, ταυτοποιούνται κι έτσι δεν γίνεται περιττή παραγγελία για ανανέωση αποθεμάτων. Αποφεύγεται λοιπόν η συσσώρευση «άχρηστου» αποθέματος.
- Το ιστορικό πωλήσεων για το κάθε προϊόν και τα παρόμοια δεδομένα χρησιμεύουν στην πρόβλεψη εποχιακών διακυμάνσεων.
- Όταν ένα δέμα είναι έτοιμο για αποστολή, ένας ειδικός αριθμός ταυτοποίησης (Unique Identifying Number-UID) ανατίθεται στο κουτί. Μια βάση δεδομένων μπορεί να συνδέσει το UID με σχετικές με το δέμα πληροφορίες όπως ο αριθμός παραγγελίας, ο αριθμός αντικειμένων που περιέχει, ο προορισμός κλπ.

## **3.2 Παρουσίαση Τεχνικής Προσφοράς**

### **3.2.1 Γενικά**

Υστερα από έρευνα, επιλέχθηκε η εταιρεία APXIMHΔΗΣ BARCODE SOLUTIONS AE, του Ομίλου Θεοδώρου, από την οποία ζητήθηκε μία ολοκληρωμένη τεχνική και οικονομική προσφορά για ένα σύστημα barcoding το οποίο θα διευκολύνει την λειτουργία της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ.

Από το 1992, η APXIMHΔΗΣ BARCODE SOLUTIONS AE εξειδικεύεται σε ολοκληρωμένες λύσεις που αυτοματοποιούν τις διαδικασίες που σχετίζονται με τη διακίνηση και την αποθήκευση των προϊόντων: παραλαβές, ενδοδιακινήσεις, επιλογή προϊόντων (picking), συσκευασία προϊόντων (packing), φορτώσεις, απογραφές, κ.ά. Αυτές οι λύσεις αυτοματοποίησης συνδυάζουν συστήματα από διαφορετικούς χώρους και τεχνολογίες.

Με τα συστήματα της εν λόγω εταιρείας είναι δυνατή η αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποθήκης και η αυτόματη ταξινόμηση εμπορευμάτων (sorting), με χρήση φυσικά του κατάλληλου εξοπλισμού αυτοματοποίησης.

Η οικογένεια Quick, που προτείνεται από την εταιρεία, ως μία κατάλληλη λύση, είναι μια ομάδα mobile software η οποία καλύπτει τις ανάγκες κάθε επιχείρησης, τόσο για τις εργασίες που πραγματοποιούνται στην αποθήκη όπως απογραφή αποθήκης, παραλαβές, picking, packing κ.λ.π. όσο και για τις εργασίες που πραγματοποιούνται εκτός εταιρείας (outdoor) όπως παραγγελιοληψία των πωλητών, field services, τιμολόγηση επί αυτοκινήτου.

Το μέγεθος όλων σχεδόν των ελληνικών επιχειρήσεων, είναι τέτοιο που τις αναγκάζει να δουλεύουν με το απολύτως απαραίτητο προσωπικό (ειδικά στον χώρο των αποθηκών). Η οικογένεια εφαρμογών Quick, έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να μην απαιτεί δεξιότητες ή γνώσεις πληροφορικής από τους εργαζόμενους. Οι εφαρμογές λειτουργούν και επικοινωνούν με τους χρήστες, με το πιο φιλικό και αποτελεσματικό τρόπο. Επιπλέον, μπορούν να λειτουργούν απροβλημάτιστα είτε on-line μέσω ενός Wi-Fi ασύρματου δικτύου είτε off-line αν σε περιοχές της αποθήκης δεν υπάρχει κάλυψη από ένα Wi-Fi δίκτυο.

Η οικογένεια Quick είναι ένα τυποποιημένο προϊόν με δυνατότητες παραμετροποίησης σύμφωνα με τις ανάγκες της εκάστοτε εταιρείας που σίγουρα διαφέρουν από κάποια άλλη.

Αφού ολοκληρωθεί η εγκατάσταση και τα πρώτα test, ακολουθεί η εκπαίδευση των εργαζομένων. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται στην έδρα της επιχείρησης, με πραγματικά στοιχεία και διαδικασίες, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να μπορέσουν άμεσα να λειτουργήσουν στο νέο περιβάλλον.

Τα οφέλη από τις εφαρμογές αυτές είναι:

- ✓ Επιτάχυνση των εργασιών, οικονομία χρόνου. Οι αυτοματοποιημένες εργασίες μέσω των προγραμμάτων της οικογένεια quick, επιταχύνουν τις εργασίες έως και κατά 70%.
- ✓ Εντοπισμός και διόρθωση του ανθρώπινου λάθους ακριβώς την στιγμή που πάει να γίνει.
- ✓ Καλύτερη εξυπηρέτηση προς τους πελάτες.
- ✓ Αποφυγή πληκτρολογήσεων, με αποτέλεσμα αποφυγή λαθών & ταχύτητα.
- ✓ Αυτόματη ενημέρωση του λογιστικού συστήματος της εταιρείας.

- ✓ Ακριβής αποτύπωση της εικόνας της εταιρείας.
- ✓ Ασφάλεια.



Τα επιμέρους τμήματα της οικογένειας προγραμμάτων QUICK

### 3.2.2 Επιλογή Προϊόντων - Picking

Η πρώτη ανάγκη που πρέπει να ικανοποιηθεί από το σύστημα που θα εγκατασταθεί είναι η αυτοματοποίηση της διαδικασίας του Picking με τις παρακάτω δυνατότητες:

- ✓ Ενημέρωση από το εμπορικό/λογιστικό πρόγραμμα για τις εκκρεμείς παραγγελίες των πελατών.
- ✓ Δυνατότητα επιλογής των παραγγελιών που θα εκτελεστούν.
- ✓ Δυνατότητα μοιράσματος της εργασίας σε πολλά φορητά τερματικά.
- ✓ Picking ανά θέση/ράφι και βέλτιστης διαδρομής του αποθηκάριου για τη συλλογή των εμπορευμάτων.
- ✓ Επιλογή είτε picking πελάτη-πελάτη είτε μαζικό picking για πολλούς πελάτες και πολλές παραγγελίες ταυτόχρονα και κατόπιν σε κάποιο χώρο συγκέντρωσης να γίνει το μοίρασμα των προϊόντων ανά πελάτη με τη διαδικασία της συσκευασίας προϊόντων-packing.
- ✓ Πολλαπλές μονάδες μέτρησης των εμπορευμάτων.
- ✓ Πολλαπλές συσκευασίες των εμπορευμάτων.
- ✓ Πολλαπλά barcodes ανά είδος.
- ✓ Διαχείριση χρώμα/μέγεθος.
- ✓ Διαχείριση serial number ή part number.
- ✓ Εκτύπωση διαφορών μεταξύ παραγγελίας του πελάτη και το τι τελικά θα του αποσταλεί.
- ✓ Εκτύπωση παραγγελιών των πελατών.
- ✓ Εποπτεία της διαδικασίας picking.
- ✓ Εκτύπωση barcode labels.
- ✓ Επικοινωνία με το λογιστικό σύστημα και αυτόματη ενημέρωση του για να κοπούν τα παραστατικά.

Η περιγραφή της προτεινόμενης λύσης έχει ως εξής:

Το κομμάτι της εφαρμογής Quick «server» συνδέεται με το λογιστικό πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ και ενημερώνεται για τις ανεκτέλεστες παραγγελίες. Στην συνέχεια, επιλέγονται οι παραγγελίες πρέπει να εκτελεστούν και ποιοι αποθηκάριοι θα τις αναλάβουν. Αυτές οι παραγγελίες μεταφέρονται ασύρματα στα φορητά τερματικά.

Υπάρχει η δυνατότητα μια παραγγελία να ανατεθεί σε ένα αποθηκάριο ή να χωριστεί αυτόματα σε ομάδες με κριτήριο π.χ. τον τομέα της αποθήκης, όπως και η δυνατότητα να οριστεί ποιοι αποθηκάριοι μπορούν να πηγαίνουν σε συγκεκριμένους τομείς της αποθήκης. Επιπλέον, είναι εφικτό το μαζικό picking ταυτόχρονα για παραπάνω από έναν πελάτες.

Ο αποθηκάριος όταν θέσει σε λειτουργία το τερματικό του, βλέπει στην οθόνη του τα στοιχεία των πελατών των οποίων τις παραγγελίες τις παραγγελίες πρέπει να μαζέψει. Αφού επιλέξει κάποιον πελάτη, το τερματικό του δείχνει ποιο προϊόν πρέπει να μαζέψει (κωδικό-περιγραφή) και ποια είναι η ποσότητα που πρέπει να πάρει.

Σκανάροντας τα barcode των προϊόντων και ηλεκτρολογώντας την αντίστοιχη ποσότητα, το τερματικό κάνει το «μάζεμα» των παραγγελιών.

Σε κάθε ενδεχόμενο λάθος του εργαζόμενου (ποσότητα ή προϊόν), το τερματικό θα τον προειδοποιεί με μηνύματα λάθους στην οθόνη του αλλά και ηχητικά.

Αφού ολοκληρώσει ο αποθηκάριος τις παραγγελίες, το τερματικό επικοινωνεί ασύρματα με το λογιστικό σύστημα και το ενημερώνει για να γίνει η τιμολόγηση του πελάτη με τα προϊόντα που τελικά θα παραλάβει.

Τα προϊόντα που τυχόν δεν υπήρχαν στην αποθήκη και δεν θα σταλθούν στον πελάτη, θα υπάρχουν ως εκκρεμότητα στο σύστημα μέχρι να ολοκληρωθεί η παράδοσή τους.

Συνεπώς, η επιλογή των προϊόντων διευκολύνεται και τα οφέλη είναι:

- Ταυτοποίηση μεταξύ,
  - της παραγγελίας που έγινε από τον πελάτη,
  - του παραστατικού προς τον πελάτη,
  - και των πραγματικά απεσταλμένων προϊόντων.
- Αυτόματη ενημέρωση του λογιστικού προγράμματος χωρίς ηλεκτρολογήσεις για την έκδοση των παραστατικών.
- Εξοικονόμηση χρόνου από τους αποθηκάρχους, γιατί το οποιοδήποτε λάθος εντοπίζεται και αντιμετωπίζεται ακριβώς την στιγμή που πάει να γίνει.
- Δεν απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό.

### 3.2.3 Απογραφή της Αποθήκης

Η δεύτερη ανάγκη που πρέπει να ικανοποιηθεί από το σύστημα που θα εγκατασταθεί είναι η αυτοματοποίηση της διαδικασίας της απογραφής της αποθήκης με τις παρακάτω δυνατότητες:

- ✓ Διαχείριση μιας απογραφής για πολλούς αποθηκευτικούς χώρους ή πολλές απογραφές για ένα αποθηκευτικό χώρο.
- ✓ Απογραφή ανά θέση/ράφι.
- ✓ Πολλαπλές μονάδες μέτρησης.
- ✓ Πολλαπλές συσκευασίες.
- ✓ Εμφάνιση ή απόκρυψη της αναμενόμενης ποσότητας ανά είδος στην οθόνη του φορητού τερματικού.
- ✓ Δυνατότητα ηλεκτρολόγησης της ποσότητας ανά είδος ή scanning για ένα-ένα όλα τα τεμάχια.
- ✓ Πολλαπλά Barcodes ανά είδος.
- ✓ Διαχείριση χρώμα/μέγεθος.
- ✓ Διαχείριση serial number/part number.
- ✓ Προεπισκόπηση απογραφέντων.
- ✓ Επικοινωνία με εμπορικό πρόγραμμα.
- ✓ Εκτύπωση απογραφής.
- ✓ Εκτύπωση διαφορών λογιστικής και φυσικής αποθήκης.
- ✓ Ιστορικό απογραφών, αρχειοθέτηση απογραφών και απευθείας προώθησή τους σε πρόγραμμα excel.

Η περιγραφή της προτεινόμενης λύσης έχει ως εξής:

Το τμήμα της απογραφής της αποθήκης αναλαμβάνει να καταγράψει με την βοήθεια φορητών τερματικών τα προϊόντα που πραγματικά βρίσκονται στην αποθήκη της εταιρείας (φυσική αποθήκη). Αυτό επιτυγχάνεται όταν ο αποθηκάριος «σκανάρει» τα barcodes των προϊόντων μέσω του barcode scanner του τερματικού του.

Αφού «σκανάρει» το barcode του προϊόντος, ακολούθως είτε θα πρέπει να πληκτρολογήσει την ποσότητα του συγκεκριμένου προϊόντος που βρίσκεται στο ράφι είτε να «σκανάρει» ένα προς ένα όλα τα τεμάχια του συγκεκριμένου προϊόντος.

Με την ολοκλήρωση της καταγραφής από τα φορητά τερματικά των προϊόντων, ο «server», θα συγκρίνει τη φυσική αποθήκη με την αποθήκη που έχει η λογιστική αποθήκη και θα εκδώσει μια σειρά από εκθέσεις (reports) όπως:

- Διαφορές λογιστικής και φυσικής αποθήκης για κάθε προϊόν, ανά αποθηκευτικό χώρο ή συνολικά.
- Ποια προϊόντα ενώ βρέθηκαν στην φυσική αποθήκη δεν υπάρχουν στην λογιστική.
- Ποια προϊόντα δεν βρέθηκαν καθόλου στην φυσική αποθήκη, αλλά υπάρχουν στην λογιστική.

Συνεπώς, η απογραφή της αποθήκης διευκολύνεται και τα οφέλη είναι:

- Οικονομία χρόνου, γιατί αντί να γράφει κωδικούς ή να συμπληρώνει λίστες, απλώς με ένα scanning του barcode, αυτόματα καταγράφεται η πληροφορία, τι προϊόντα υπάρχουν στην αποθήκη και πόσα.
- Αποφυγή του ανθρώπινου λάθους. Αφού αντικαθίστανται η χειρόγραφη καταγραφή και η πληκτρολόγηση, αυτόματα το ανθρώπινο λάθος μειώνεται δραματικά.
- Γρήγορη και σωστή απεικόνιση της αποθήκης. Με την ολοκλήρωση της απογραφής, η επιχείρηση γνωρίζει τις διαφορές της φυσικής με την λογιστική αποθήκη.

#### 3.2.4 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση του προσωπικού θα πραγματοποιηθεί στο χώρο της Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ, σε χρόνο που θα συμφωνηθεί από κοινού με την ΑΡΧΙΜΗΔΗΣ BARCODE SOLUTIONS ΑΕ.



Η εκπαίδευση θα έχει δυο επίπεδα. Το πρώτο αφορά όλους του χρήστες του λογισμικού και σχετίζεται με χειριστικά θέματα. Κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης θα πρέπει οι χρήστες να μην αποσπούν την προσοχή τους με τα τρέχοντα της επιχείρησης και να πραγματοποιήσουν παραδείγματα παρόμοια με αυτά που θα αντιμετωπίζουν καθημερινά αφότου εγκατασταθεί το σύστημα.

Το δεύτερο επίπεδο αφορά μόνο ένα ή δύο εργαζόμενους της επιχείρησης και σχετίζεται με την αντιμετώπιση πιθανών απλών προβλημάτων και τον χειρισμό της εφαρμογής σε κρίσιμα θέματα όπως για παράδειγμα η επικοινωνία με το λογιστικό πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η Profil Accessories ABE & Σία ΕΕ. Οι εργαζόμενοι που θα εκπαιδευτούν στο δεύτερο επίπεδο είναι κι αυτοί που θα επικοινωνούν με το τεχνικό τμήμα της ΑΡΧΙΜΗΔΗΣ BARCODE SOLUTIONS ΑΕ σε περίπτωση κάποιου προβλήματος.

### 3.2.5 Εξυπηρέτηση μετά την πώληση

Οι λύσεις που αυτοματοποιούν τις εργασίες μιας επιχείρησης, είναι εργαλεία για την μείωση του κόστους λειτουργίας και την βελτίωση της καθημερινής λειτουργίας της. Η υποστήριξη των λύσεων αυτοματοποίησης είναι καθοριστικής σημασίας για τα οφέλη που τελικά θα κερδίσει η επιχείρηση.

Η ΑΡΧΙΜΗΔΗΣ BARCODE SOLUTIONS ΑΕ διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές και το προσωπικό προκειμένου να υποστηρίξει την εγκατάσταση του συστήματος αυτοματοποίησης και να έχει μειωμένο χρόνο ανταπόκρισης και αποκατάστασης κάθε προβλήματος.

Επιπλέον, προσφέρει προαιρετικά:

-Συμβόλαιο προαγοράς ωρών: Δίνει την δυνατότητα προαγοράς χρόνου τεχνικού σε πολύ μειωμένες τιμές και χρόνο ανταπόκρισης έως 5 ώρες.

-Συμβόλαια τηλεφωνικής υποστήριξης λογισμικού: Είναι συμβόλαιο που καλύπτει με απεριόριστη τηλεφωνική υποστήριξη το λογισμικό.

-Τριετή συμβόλαια υποστήριξης προϊόντων: Καλύπτουν οποιαδήποτε βλάβη των προϊόντων καλύπτοντας και το κόστος των ανταλλακτικών και των εργασιών, ανεξαρτήτως υπαιτιότητας της βλάβης.

-Ετήσια συμβόλαια εξοπλισμού & λογισμικού: Καλύπτουν συνολικά τον εξοπλισμό αλλά και το λογισμικό, χωρίς περιορισμούς στις παρεχόμενες υπηρεσίες εντός 5 ωρών.

### 3.2.6 Οικονομική Προσέγγιση

Αρχικά, θα πρέπει να γίνει μία πεδιομέτρηση στον χώρο των αποθηκών, ώστε να υπολογίσουμε πόσες κεραίες πρέπει να τοποθετήσουμε και σε ποια σημεία, ώστε να υφίσταται η ασύρματη επικοινωνία μεταξύ των τερματικών και του κεντρικού συστήματος.

Κάθε τέτοια κεραία κυμαίνεται κοντά στα 450€ ενώ η εφαρμογή Quick Picking Server για έναν user μαζί με ένα τερματικό όπως περιγράφεται παραπάνω, κοστίζει γύρω στα 2300€.

Η εφαρμογή Inventory Control Plus Server για έναν user μαζί με το αντίστοιχο τερματικό κοστίζει 1200€, όπως τόσο περίπου κοστίζει και η εργασία εγκατάστασης του συστήματος και εκπαίδευσης του προσωπικού.

Φυσικά από τα παραπάνω δεν μπορεί να λείπει και ο εκτυπωτής που θα εκτυπώνει τις ετικέτες με τα barcodes. Η τιμή του είναι κοντά στα 350€.

Συνεπώς ένα ολοκληρωμένο σύστημα όπως θα πρέπει να εγκατασταθεί, ξεκινά από περίπου 5000€. Η επένδυση είναι σημαντική όμως το νόημά της και η επίδραση που θα έχει στην λειτουργία της επιχείρησης είναι μεγάλο κίνητρο και συμβάλλει στην απόσβεση του κεφαλαίου που θα διατεθεί.

Η απόσβεση γίνεται ποιοτικά λόγω του αυτόματου ελέγχου που αντιμετωπίζει τα λάθη που επαναλαμβάνονται και ποσοτικά όμως, διότι όσο δεν υπάρχει το σύστημα που προτείνεται, πρέπει να απασχολείται τουλάχιστον ένας εργαζόμενος. Η απόσβεση του κεφαλαίου που θα επενδυθεί λοιπόν γίνεται σε λίγους μήνες.



## **4. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

**Τμήμα Ι**  
**Ερωτηματολόγια**

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Παραλαβή και διαχείριση εξαρτημάτων

ΔΔΠΝο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Τα εισερχόμενα εξαρτήματα από το εμπόριο ή τους παραγωγούς εκτός Ευροπα πως φτάνουν στις εγκαταστάσεις μας;</li> <li>- Αν ο οδηγός είναι δικός μας γίνεται κάποιος έλεγχος κατά την παραλαβή τους από τις εγκαταστάσεις του προμηθευτή; (ποσοτικός, ποιοτικός)</li> <li>- Η λογιστική παραλαβή του υλικού και η καταγραφή του στα αποθέματα είναι πριν ή μετά τον έλεγχο ποιότητας;</li> <li>- Ο οδηγός σε ποιόν παραδίδει τα υλικά και τα συνοδευτικά παραστατικά;</li> <li>- Ο ποσοτικός και ο ποιοτικός έλεγχος των εισερχομένων από ποιους γίνεται;</li> <li>- Ο ποιοτικός έλεγχος γίνεται την ίδια στιγμή με τον ποσοτικό ή αργότερα; Αν γίνεται αργότερα τα υλικά που έχουν παραληφθεί και δεν έχουν ελεγχθεί τοποθετούνται σε κάποιον χώρο προς «προς έλεγχο»;</li> <li>- Τα αποτελέσματα του ελέγχου καθώς και στοιχεία όπως ο αριθμός παραγγελίας, η εισερχόμενη ποσότητα, ημερομηνία ελέγχου και ταυτότητα ελεγκτή καταγράφονται σε Έντυπο Επιθεώρησης Εισερχομένων;</li> <li>- Τα έντυπα αυτά αρχειοθετούνται;. Αν ναι ημερολογιακά; Από ποιόν; Τα στοιχεία εισάγονται σε κάποια βάση δεδομένων;</li> <li>- Σε περίπτωση ασυμφωνίας με προδιαγραφές υπάρχει: α) έκδοση εντύπου ασυμφωνίας; β) ειδοποίηση όλων των εμπλεκομένων; γ) δέσμευση του υλικού και σήμανσή του;</li> <li>- Μετά την παραλαβή του το υλικό τοποθετείται στον χώρο διατήρησης του συγκεκριμένου αποθέματος;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>- Οι χώροι υποδοχής, είναι διακριτοί από τους χώρους διατήρησης αποθεμάτων και ετοιμών παραγγελιών; Πώς γίνεται η διάκριση αυτή;</li><li>- Πώς γίνεται λογιστικά η προσθήκη του υλικού που παραλάβαμε στο απόθεμά μας; Σε ποιο σύστημα εισάγεται η παραληφθείσα ποσότητα και από ποιόν;</li><li>- Ποια έντυπα χρησιμοποιούνται για την παραπάνω διαδικασία;</li></ul>		
---	--	--

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Έλεγχος προμηθειών & παραλαβή αγαθών ΔΔΠΝο

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εκδίδεται Εντολή Προμήθειας από τον .....για την παραλαβή του κάθε εξαρτήματος;</li> <li>- Πόσο καιρό πριν από την προγραμματισμένη παραλαβή εκδίδεται η εντολή;</li> <li>- Στην Εντολή Προμήθειας αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία και υπογράφεται από τον Οικονομικό Διευθυντή;</li> <li>- Η παραγγελία με ποιο μέσο αποστέλλεται;</li> <li>- Αρχαιοθετείται η πρωτότυπη Εντολή Προμήθειας από κάποιον;</li> <li>- Ποιο είναι το Lead Time για την παραλαβή της παραγγελίας;</li> <li>- Κατά την παραλαβή ελέγχονται όλα τα έγγραφα από τον ....., καθώς και η συμφωνία της πρώτης ύλης με αυτά;</li> <li>- Πώς διαπιστώνεται η συμφωνία; Τι είδους έλεγχοι γίνονται (ποσοτικοί, ποιοτικοί);</li> <li>- Ο ..... ελέγχει την αντιστοιχία της Εντολής Προμήθειας με το τιμολόγιο παραλαβής;</li> <li>- Διενεργείται δειγματοληπτικός έλεγχος της πρώτης ύλης σύμφωνα με το Εσωτερικό Σχέδιο Δειγματοληψίας και συμπληρώνεται το έντυπο «Έλεγχος Παραλαβής Εισερχομένου» από .....</li> <li>- Τι διαφοροποίηση της διαδικασίας παραλαβής και ελέγχου υπάρχει μεταξύ εξαρτημάτων βάσει σχεδίου, εξαρτημάτων από τρίτους και εξαρτημάτων από Ευγορα;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>- Τι πρότυπα/προδιαγραφές χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο κατά την παραλαβή;</li> <li>- Ποιος διενεργεί τον ποσοτικό έλεγχο και ποιος τον ποιοτικό;</li> <li>- Ακολουθείται κάποια συγκεκριμένη διαδικασία όσον αφορά στις τροποποιήσεις των παραγγελιών;</li> <li>- Γίνεται η προβλεπόμενη βαθμολόγηση των προμηθευτών και η τήρηση – ενημέρωση του καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών;</li> <li>- Στους νέους προμηθευτές, αποστέλλεται το Ερωτηματολόγιο Προμηθευτών;</li> <li>- Τηρούνται οι διαδικασίες αξιολόγησης των νέων προμηθευτών όσον αφορά την τρίμηνη επιτήρηση;</li> <li>- Επανεξετάζονται οι προμηθευτές σύμφωνα με την απόδοσή τους κατά την ανασκόπηση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας;</li> <li>- Εκπονείται Έκθεση Ασυμφωνίας με τις Προδιαγραφές σε περίπτωση που προκύπτει κάποια ασυμφωνία με τα υλικά που προμηθεύεται η εταιρεία;</li> <li>- Χρησιμοποιείται κάποιο συγκεκριμένο έντυπο;</li></ul>		
---	--	--

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Εξέταση παραγγελιών

ΔΔΠΝο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι παραγγελίες εξαρτημάτων λαμβάνονται μέσω internet της Europa, με e-mail, fax, τηλεφωνικά, άλλο;</li> <li>- Σε περίπτωση που λαμβάνονται και με άλλους τρόπους εκτός από internet συμπληρώνεται μία φόρμα τυποποιημένη με τα απαραίτητα στοιχεία;</li> <li>- Σε περίπτωση που λαμβάνονται και με άλλους τρόπους εκτός από internet καταχωρούνται σε ένα σύστημα διαχείρισης παραγγελιών;</li> <li>- Ποιος κάνει τις καταχωρήσεις στο σύστημα;</li> <li>- Ο προϊστάμενος της PA αποδέχεται τις παραγγελίες ή η αποδοχή γίνεται αυτόματα; Μονογράφει τις παραγγελίες κατά την εξέταση τους;</li> <li>- Τα Δελτία Παραγγελίας αρχειοθετούνται στο τμήμα πωλήσεων αφού περαστούν στον Η/Υ ή η αρχειοθέτηση είναι ηλεκτρονική;</li> <li>- Όταν πρόκειται για ειδικό προφίλ ή ειδική απαίτηση πελάτη παραλαμβάνει αντίγραφο της Παραγγελίας ο προϊστάμενος της PA;</li> <li>- Πως καθορίζεται η σειρά εκτέλεσης των παραγγελιών; (πχ. Ημερολογιακά, με βάση το αν κλείνει μια παραγγελία, βάσει δρομολογίων, βάσει εκτέλεσης και παραγγελιών σε προφίλ)</li> <li>- Το πρόγραμμα εκτέλεσης παραγγελιών προκύπτει από κάποιο σύστημα ή εκδίδεται από κάποιον;</li> <li>- Το πρόγραμμα εκτέλεσης παραγγελιών είναι ημερίσιο; Εκτυπώνεται; Αν ναι ποιοι παραλαμβάνουν αντίγραφο;</li> <li>- Η συλλογή των παραγγελιών γίνεται ανά παραγγελία ανά πελάτη στην αποθήκη;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"><li>- Υπάρχει κάποιο έντυπο με το οποίο γίνεται η συλλογή της παραγγελίας;</li><li>- Στο έντυπο αυτό αναφέρεται αν συμπληρώνεται κάποιο στοιχείο αφού η παραγγελία συλλεχτεί;</li><li>- Το έντυπο αυτό σε ποιον παραδίδεται μετά;</li><li>- Οι παραγγελίες που συλλέγονται πού τοποθετούνται; Υπάρχει κάποιος προσωρινός χώρος συγκέντρωσης; Υπάρχει σήμανση του χώρου αυτού;</li><li>- Η φόρτωση γίνεται την ίδια μέρα που γίνεται και η συλλογή της παραγγελίας;</li><li>- Για την φόρτωση χρησιμοποιείται κάποιο έντυπο; Αν ναι ποιο είναι αυτό;</li><li>- Ο οδηγός αφού φορτωθούν όλες οι παραγγελίες πηγαίνει στο λογιστήριο για έκδοση τιμολογίου-δελτίου αποστολής και φεύγει για το προδιαγεγραμμένο δρομολόγιο;</li><li>- Με βάση ποιο παραστατικό γίνεται η έκδοση του ΤΔΑ; Είναι ηλεκτρονικό ή έγγραφο;</li><li>- Το δρομολόγιο είναι εκτυπωμένο; Πώς παρακολουθείται;</li><li>- Αν κατά την συγκέντρωση μιας παραγγελίας υπάρχει κάποιο εξάρτημα σε έλλειψη τι γίνεται με την παραγγελία;</li><li>- Ο πελάτης δύναται να παρακολουθήσει το Status εκτέλεσης μιας παραγγελίας που έχει δώσει;</li></ul>		
--	--	--



**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Επιθεώρηση και δοκιμές  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΔΔΠΝο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Σε ποιο σημείο γίνεται ο ποσοτικός έλεγχος εισερχομένων;</li> <li>- Σε ποιο σημείο γίνεται ο ποιοτικός έλεγχος εισερχομένων;</li> <li>- Σε τι πρακτικά συνίσταται ο ποσοτικός έλεγχος εισερχομένων;</li> <li>- Σε τι πρακτικά συνίσταται ο ποιοτικός έλεγχος εισερχομένων -1. Εξαρτημάτων από τρίτους βάσει σχεδίου;</li> <li>- Σε τι πρακτικά συνίσταται ο ποιοτικός έλεγχος εισερχομένων -2. Εξαρτημάτων από ΕΥΡΩΠΑ βάσει σχεδίου;</li> <li>- Σε τι πρακτικά συνίσταται ο ποιοτικός έλεγχος εισερχομένων -3. Εξαρτημάτων από εμπόριο βάσει προδιαγραφών;</li> <li>- Ο διαχωρισμός γίνεται βάσει υλικού; (μεταλλικά, λάστιχα, πλαστικά)</li> <li>- Γίνεται πραγματοποίηση δειγματοληψίας εισερχομένων προϊόντων βάσει κάποιου εσωτερικού σχεδίου δειγματοληψίας;</li> <li>- Ποιος είναι υπεύθυνος για τον ποσοτικό έλεγχο; Γίνεται με την αντιπαραβολή ποιων εντύπων;</li> <li>- Ποιος είναι υπεύθυνος για τον ποιοτικό έλεγχο; Γίνεται με την χρήση εντύπου;</li> <li>- Χρησιμοποιούνται κάποια πρότυπα, γραπτές προδιαγραφές για τον ποιοτικό έλεγχο εισερχομένων;</li> <li>- Σε περίπτωση ασυμφωνίας με τις προδιαγραφές έχουμε</li> </ul>		

<p>τήρηση εντύπου Έκθεσης ασυμφωνίας με αυτές;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Έχουμε τήρηση εντύπου Αναφορά Ελέγχου Δείγματος και διανομή του εντύπου για τις δοκιμές εισερχόμενων δειγμάτων;</li><li>- Τα αποτελέσματα των μετρήσεων κατά την παραλαβή εισερχομένων καταγράφονται σε κάποια βάση δεδομένων;</li><li>- Σε περίπτωση που έχουμε Έκθεση ασυμφωνίας με τις προδιαγραφές όταν πρόκειται για ελαττωματικά προϊόντα τοποθετούνται αυτά σε κάποιο χώρο ΥΠΟ ΕΛΕΓΧΟ ή γίνεται σήμανσή τους με κάποιο διακριτικό;</li><li>- Γίνεται έλεγχος των πιο πάνω προϊόντων αφού ενημερωθεί και ο Προϊστάμενος της ΡΑ;</li><li>- Ενημερώνονται άμεσα τα αποθέματα μετά την επιτυχή παραλαβή των εισερχομένων;</li></ul>		
---	--	--

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Διακίνηση, Αποθ/ση, Συσκ. & Παράδοση Ετοιμών

ΔΔΠΝο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ: \_\_\_\_\_

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο κάθε χειριστής γνωρίζει ότι είναι ο ίδιος υπεύθυνος για την ασφαλή διακίνηση των προϊόντων και υλικών και για τη διασφάλιση της μη πρόκλησης ζημιών;</li> <li>- Ο χώρος παραλαβής εισερχομένων είναι διακριτός-διαχωρισμένος από τους υπόλοιπους;</li> <li>- Ο χώρος αποθήκευσης αποθέματος είναι διακριτός-διαχωρισμένος από τους υπόλοιπους;</li> <li>- Γίνεται αποθήκευση των εξαρτημάτων σε συγκεκριμένους χώρους ανά είδος εξαρτήματος; (μεταλλικά, λάστιχα, πλαστικά)</li> <li>- Η θέση αποθήκευσης του κάθε εξαρτήματος είναι σταθερή και συγκεκριμένη και υπάρχει και ανάλογη ένδειξη;</li> <li>- Τα εξαρτήματα είναι αποθηκευμένα και συσκευασμένα βάσει κάποιον προδιαγραφών; (πχ. Διεθνούς προτύπου, βάσει προδιαγραφών MDS, κτλ)</li> <li>- Η συσκευασία των εξαρτημάτων φέρει κάποια ετικέτα που αναγράφονται κρίσιμα στοιχεία όπως αρ. παρτίδας, ημερομηνία παραγωγής, LOT Number, Batch Number, από τα οποία να έχουμε ανιχνευσιμότητα ή ιχνηλασιμότητα του αποθέματος;</li> <li>- Ακολουθείται σύστημα διαχείρισης FIFO; Αυτό υπαγορεύεται από τον τρόπο αποθήκευσης;</li> <li>- Κατά την συλλογή για την εκτέλεση μιας παραγγελίας καταγράφονται σε κάποιο έντυπο τα στοιχεία παρτίδας από τα οποία παραλαμβάνεται η ποσότητα προς αποστολή ώστε να υπάρχει ανιχνευσιμότητα από τον πελάτη στον προμηθευτή; Αν ναι σε τι έντυπο;</li> <li>- Τι υλικά συσκευασίας χρησιμοποιούνται για την συσκευασία των εξαρτημάτων;</li> </ul>		

<p>- Πώς γίνεται η σήμανση του κάθε δέματος παραγγελίας; Υπάρχει ετικέτα; Τι στοιχεία αναγράφονται σε κάθε δέμα παραγγελίας;</p>		
--	--	--

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Σχεδιασμός & Ανάπτυξη νέου προϊόντος

ΔΔΠNo:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:

ΤΙΤΛΟΣ: \_\_\_\_\_

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συμπληρώνεται σωστά και τηρείται το έντυπο Φάκελος Προϊόντος από τον υπεύθυνο μελετών και ανάπτυξης νέων προϊόντων; (αφορά την επέκταση ή τη δημιουργία νέας σειράς)</li> <li>- Αντίγραφο του φακέλου παίρνει ο Προϊστάμενος της ΡΑ;</li> <li>- Τηρείται για νέα εξαρτήματα που πρέπει να κατασκευαστούν από τρίτους η συμπλήρωση εντύπου Εκδήλωση Ενδιαφέροντος Για Νέο Εξάρτημα από τον ..... και αρχειοθετείται;</li> <li>- Τηρείται για νέα εξαρτήματα που πρέπει να προμηθευτούμε από την αγορά η συμπλήρωση εντύπου Εκδήλωση Ενδιαφέροντος Για Νέο Εξάρτημα από τον ..... και αρχειοθετείται;</li> <li>- Οι προδιαγραφές για την προμήθεια ενός νέου εξαρτήματος από την αγορά είναι γραπτές;</li> <li>- Χρησιμοποιείται συγκεκριμένη φόρμα επικοινωνίας;</li> <li>- Οι προδιαγραφές μεταφέρονται από ποιον συγκεκριμένα και από ποιον έχουν εγκριθεί; Υπάρχει και κάποια συνάντηση για την κοινοποίησή τους; Αν ναι, τηρούνται τα πρακτικά των συσκέψεων;</li> <li>- Υπάρχει αναλυτικό κατασκευαστικό σχέδιο για κάθε εξάρτημα που θέλουμε να παραχθεί από τρίτους ώστε να χρησιμοποιηθεί για την λήψη προσφοράς;</li> <li>- Οι προσφορές από ποιους αξιολογούνται;</li> <li>- Η τελική επιλογή του προμηθευτή από ποιον γίνεται και από ποιον εγκρίνεται; Πως πιστοποιείται η τελική έγκριση;</li> <li>- Υπάρχει φόρμα σύμβασης με τον προμηθευτή, είτε για παραγωγή εξαρτήματος βάσει σχεδίου/προδιαγραφών είτε για την προμήθεια έτοιμου εξαρτήματος από το εμπόριο;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Για προμήθεια εξαρτημάτων από την διέλαση ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως με την προμήθεια από τρίτους;</li> <li>- Τηρούνται σε μορφή υπηρεσιακού σημειώματος τα αποτελέσματα της έρευνας αγοράς για τα εξαρτήματα;</li> <li>- Ο υπεύθυνος μελετών και ανάπτυξης νέων προϊόντων και ο Προϊστάμενος της ΡΑ αξιολογούν τους προμηθευτές των εξαρτημάτων;</li> <li>- Διατηρεί ενημερωμένο το αντίγραφο ο Προϊστάμενος της ΡΑ και κοινοποιούνται οι ενημερώσεις στον Δ/ντη Διασφ. Ποιότητας;</li> <li>- Για τον σχεδιασμό των εξαρτημάτων λαμβάνοντας υπόψη και γίνεται αναφορά σε σχετικά πρότυπα όπου αυτό απαιτείται; (π.χ. διαστάσεις)</li> <li>- Γίνεται μελέτη συμπεριφοράς του εξαρτήματος και τα αποτελέσματα καταγράφονται σε υπηρεσιακό σημείωμα και τηρούνται στο φάκελο προϊόντος;</li> <li>- Ο Προϊστάμενος της ΡΑ λαμβάνει γραπτώς σαφείς προδιαγραφές με βάση τις οποίες προγραμματίζονται οι έλεγχοι ποιότητας εισερχομένων;</li> <li>- Γίνεται η παραγωγή και δοκιμή δείγματος σε συναρμολογημένα κουφώματα πριν την σύναψη σύμβασης και παραγγελίας των εξαρτημάτων; Συντάσσεται κάποιου είδους αναφορά ελέγχου δείγματος;</li> <li>- Ποιος πραγματοποιεί την δοκιμή και τα αποτελέσματα; Αρχαιοθετούνται,εγκρίνονται και από ποιους;</li> <li>- Το τμήμα πωλήσεων ενημερώνεται και ενημερώνει τους πελάτες για τα νέα εξαρτήματα – τροποποιήσεις;</li> <li>- Γίνεται αρχειοθέτηση της ενημέρωσης των πελατών για νέο εξάρτημα;</li> <li>- Αν το αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών διαπιστωθεί μη αποδεκτό, ο υπεύθυνος μελετών και ανάπτυξης νέων προϊόντων ενημερώνει τους αντίστοιχους Φακέλους Προϊόντος για τις τυχόν αλλαγές;</li> </ul>		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>- Εντός του Φακέλου Προϊόντος τηρείται αρχείο για τα άκυρα ή τροποποιημένα εξαρτήματα;</li> <li>- Αρχειοθετούνται οι Φάκελοι Προϊόντος από τον υπεύθυνο μελετών και ανάπτυξης νέων προϊόντων;</li></ul>		
---	--	--

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Παραγωγή ρολού

ΔΔΠΝο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<p><b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι παραγγελίες που αφορούν το τμήμα Ρολού λαμβάνονται από το σύστημα Atlantis;</li> <li>- Ο προγραμματισμός παραγωγής γίνεται με το Atlantis και κάποιο άλλο πρόγραμμα;</li> <li>- Ο προγραμματισμός παραγωγής σε τι βάθος χρόνου γίνεται; Ποιος είναι ο στόχος παράδοσης σε ρολό;</li> <li>- Από τις παραγγελίες που γίνονται αποδεκτές προκύπτουν εντολές παραγωγής; Αυτές στοιχειοθετούνται σε πρόγραμμα παραγωγής; Πώς;</li> <li>- Οι απαιτήσεις του προγραμματισμού παραγωγής συμπληρώνονται στο έντυπο ..... από το μηχανικό παραγωγής με τις απαραίτητες πληροφορίες;</li> <li>- Υπάρχει ημερήσιο πρόγραμμα παραγωγής που δίνεται στον εργοδηγό-επιβλέποντα παραγωγής;</li> <li>- Το ημερήσιο πρόγραμμα παραγωγής καταγράφεται σε βάση δεδομένων;</li> <li>- Υπάρχει feedback για την ικανοποίηση του ημερήσιου προγράμματος παραγωγής που εκδόθηκε; Καταχωρείται; Από ποιόν; Οι πληροφορίες για την ικανοποίησή του σε ποιο έντυπο συλλέγονται;</li> </ul> <p><b>Α΄ΥΛΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ποιες οι βασικές πρώτες ύλες για την παραγωγή ενός ρολού;</li> <li>- Από ποιόν παραλαμβάνεται η κάθε μία; Με ποια παραστατικά και διαδικασία;</li> <li>- Υπάρχει συγκεκριμένος χώρος αποθήκευσης κάθε είδους Α ύλης;</li> </ul>		



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ελέγχεται η Ά ύλη κατά την παραλαβή της και αν ναι από ποιόν; Σε τι συνίσταται ο έλεγχος;</li> <li>- Ο έλεγχος είναι βάση κάποιων προδιαγραφών; Καταγράφεται σε κάποιο έντυπο;</li> <li>- Τα στοιχεία που αντιπροσωπεύουν μια προμήθεια Ά ύλης που παραλήφθηκε καταγράφονται σε κάποιο έντυπο; Καταχωρούνται σε κάποια βάση δεδομένων; Από ποιον;</li> <li>- Τα αποθέματα των βασικών Ά υλών πως παρακολουθούνται; Με ποιον τρόπο καθορίζεται πότε θα γίνει μία παραγγελία για την αναπλήρωσή τους;</li> <li>- Το ύψος του αποθέματος σε κάθε Ά ύλη πως καθορίζεται και από ποιον, και με ποιο τρόπο παρακολουθείται;</li> <li>- Στην Ά Ύλη υπάρχει σήμανση αναγνώρισης του κάθε υλικού;</li> <li>- Πως ενημερώνεται το λογιστήριο για την παραλαβή και την κατανάλωση των αποθεμάτων βασικών Ά υλών;</li> </ul> <p><b>ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι προτεραιότητες παραγωγής για κάθε γραμμή παραγωγής προσδιορίζονται και αναφέρονται στο Ημερήσιο Πρόγραμμα Παραγωγής που διανέμεται στον επιβλέποντα παραγωγής;</li> <li>- Πόσες γραμμές παραγωγής υπάρχουν στο τμήμα ρολού;</li> <li>- Ποια είναι η στελέχωση της κάθε γραμμής παραγωγής; Κάθε γραμμή παραγωγής είναι χωροθετημένη;</li> <li>- Ποιες οι θέσεις εργασίας στο τμήμα παραγωγής ρολού; Υπάρχει εργοδηγός παραγωγής;</li> <li>- Ποια είναι η δυναμικότητα του τμήματος; Ανά γραμμή παραγωγής;</li> <li>- Ποια είναι αναλυτικά τα κύρια στάδια της παραγωγικής διαδικασίας;</li> <li>- Ποιος είναι ο βασικός μηχανολογικός εξοπλισμός της κάθε γραμμής παραγωγής;</li> </ul>		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπάρχουν γραπτές οδηγίες που να καλύπτουν τις βασικές εργασίες της παραγωγικής διεργασίας; Αν ναι, είναι κοινοποιημένες-αναρτημένες στις θέσεις εργασίας;</li>   <li>- Υπάρχουν γραπτές προδιαγραφές που ισχύουν σε κάθε στάδιο της;</li>   <li>- Ποιοι οι έλεγχοι ποιότητας που γίνονται κατά την διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας; Υπάρχει γραπτή οδηγία; Καταγράφονται σε κάποιο έντυπο;</li>   <li>- Σε περίπτωση εντοπισμού μιας μη συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής τι ενέργειες γίνονται; Συμπληρώνεται κάποιο έγγραφο όπου καταγράφεται το συμβάν ή οι ενέργειες; Το έντυπο καταχωρείται ή φυλάσσεται;</li>   <li>- Οι έλεγχοι κατά την παραγωγή ή του ετοιμού προϊόντος γίνονται με βάση εσωτερικό σχέδιο δειγματοληψίας ή βάση κάποιας γραπτής οδηγίας;</li>   <li>- Υπάρχει σήμανση του τελικού προϊόντος για τον έλεγχο ποιότητας που έχει υποστεί; Υπάρχει ιχνηλασιμότητα όσον αφορά στον ελεγκτή, στην ημερομηνία παραγωγής ημ. Ελέγχου, κτλ;</li>   <li>- Γίνεται δοκιμή συναρμολογημένου ρολού;</li>   <p><b>ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ</b></p> <li>- Τι υλικά συσκευασίας χρησιμοποιούνται; Από ποιους γίνεται η συσκευασία; Σε ποιο χώρο διατηρούνται τα υλικά συσκευασίας;</li>   <li>- Υπάρχουν διαφοροποιήσεις στην συσκευασία ανά υλικό; Ή ανά προορισμό;</li>   <li>- Υπάρχει ετικέτα που τοποθετείται σε κάθε έτοιμο προϊόν; Τι στοιχεία αναγράφει;</li>   <li>- Που τοποθετούνται τα έτοιμα προϊόντα; Ο χώρος ετοιμών είναι συγκεκριμένος και έχει κάποια σήμανση; Υπάρχουν γραπτές οδηγίες όσον αφορά στις προδιαγραφές συσκευασίας;</li>   <li>- Στον χώρο ετοιμών τα έτοιμα τοποθετούνται ανά παραγγελία;</li> </ul>		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>- Στο τέλος της ημέρας τα έτοιμα ενημερώνουν κάποια βάση δεδομένων; Αν ναι, ποιος κάνει την ενημέρωση;</li><li>- Πως γίνεται η φόρτωση των ετοιμών; Ποιος και με ποια παραστατικά την διενεργεί;</li><li>- Μετά την φόρτωση συμπληρώνει κάποιο έντυπο με αυτά που έχουν φορτωθεί; Αν ναι, ποιο είναι το έντυπο και τι στοιχεία αναγράφει; Κρατείται αντίγραφο;</li><li>- Το παραπάνω έντυπο προσκομίζεται στο τμήμα πωλήσεων για έκδοση ΤΔΑ; Αποθηκεύεται;</li></ul>		
--	--	--

ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

PA 72/1

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Παραγωγή σήτας

ΔΔΠΝο:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<p><b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι παραγγελίες που αφορούν το τμήμα σήτας λαμβάνονται από το σύστημα Atlantis;</li> <li>- Ο προγραμματισμός παραγωγής γίνεται με το Atlantis και κάποιο άλλο πρόγραμμα;</li> <li>- Ο προγραμματισμός παραγωγής σε τι βάθος χρόνου γίνεται; Ποιος είναι ο στόχος παράδοσης σε σήτα;</li> <li>- Από τις παραγγελίες που γίνονται αποδεκτές προκύπτουν εντολές παραγωγής; Αυτές στοιχειοθετούνται σε πρόγραμμα παραγωγής; Πώς;</li> <li>- Οι απαιτήσεις του προγραμματισμού παραγωγής συμπληρώνονται στο έντυπο ..... από το μηχανικό παραγωγής με τις απαραίτητες πληροφορίες;</li> <li>- Υπάρχει ημερήσιο πρόγραμμα παραγωγής που δίνεται στον εργοδηγό-επιβλέποντα παραγωγής;</li> <li>- Το ημερήσιο πρόγραμμα παραγωγής καταγράφεται σε βάση δεδομένων;</li> <li>- Υπάρχει feedback για την ικανοποίηση του ημερήσιου προγράμματος παραγωγής που εκδόθηκε; Καταχωρείται; Από ποιόν; Οι πληροφορίες για την ικανοποίησή του σε ποιο έντυπο συλλέγονται;</li> </ul> <p><b>ΑΎΛΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ποιες οι βασικές πρώτες ύλες για την παραγωγή μίας σήτας;</li> <li>- Από ποιόν παραλαμβάνεται η κάθε μία; Με ποια παραστατικά και διαδικασία;</li> <li>- Υπάρχει συγκεκριμένος χώρος αποθήκευσης κάθε είδους Α ύλης;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ελέγχεται η Ά ύλη κατά την παραλαβή της και αν ναι από ποιόν; Σε τι συνίσταται ο έλεγχος;</li> <li>- Ο έλεγχος είναι βάσει κάποιων προδιαγραφών; Καταγράφεται σε κάποιο έντυπο;</li> <li>- Τα στοιχεία που αντιπροσωπεύουν μια προμήθεια Ά ύλης που παραλήφθηκε καταγράφονται σε κάποιο έντυπο; Καταχωρούνται σε κάποια βάση δεδομένων; Από ποιον;</li> <li>- Τα αποθέματα των βασικών Ά υλών πώς παρακολουθούνται; Με ποιον τρόπο καθορίζεται πότε θα γίνει μία παραγγελία για την αναπλήρωσή τους;</li> <li>- Το ύψος του αποθέματος σε κάθε Ά ύλη πως καθορίζεται και από ποιον; Με ποιο τρόπο παρακολουθείται;</li> <li>- Στην Ά Ύλη υπάρχει σήμανση αναγνώρισης του κάθε υλικού;</li> <li>- Πως ενημερώνεται το λογιστήριο για την παραλαβή και την κατανάλωση των αποθεμάτων βασικών Ά υλών;</li> </ul> <p><b>ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι προτεραιότητες παραγωγής για κάθε γραμμή παραγωγής προσδιορίζονται και αναφέρονται στο Ημερήσιο Πρόγραμμα Παραγωγής που διανέμεται στον επιβλέποντα παραγωγής;</li> <li>- Πόσες γραμμές παραγωγής υπάρχουν στο τμήμα σήτας;</li> <li>- Ποια είναι η στελέχωση της κάθε γραμμής παραγωγής; Κάθε γραμμή παραγωγής είναι χωροθετημένη;</li> <li>- Ποιες οι θέσεις εργασίας στο τμήμα παραγωγής σήτας; Υπάρχει εργοδηγός παραγωγής;</li> <li>- Ποια είναι η δυναμικότητα του τμήματος; Ανά γραμμή παραγωγής;</li> <li>- Ποια είναι αναλυτικά τα κύρια στάδια της παραγωγικής διαδικασίας;</li> <li>- Ποιος είναι ο βασικός μηχανολογικός εξοπλισμός της κάθε γραμμής παραγωγής;</li> </ul>		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπάρχουν γραπτές οδηγίες που να καλύπτουν τις βασικές εργασίες της παραγωγικής διεργασίας; Αν ναι, είναι κοινοποιημένες-αναρτημένες στις θέσεις εργασίας;</li> <li>- Υπάρχουν γραπτές προδιαγραφές που ισχύουν σε κάθε στάδιο της;</li> <li>- Ποιοι οι έλεγχοι ποιότητας που γίνονται κατά την διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας; Υπάρχει γραπτή οδηγία; Καταγράφονται σε κάποιο έντυπο;</li> <li>- Σε περίπτωση εντοπισμού μιας μη συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές σε κάποιο στάδιο της παραγωγής τι ενέργειες γίνονται; Συμπληρώνεται κάποιο έγγραφο όπου καταγράφεται το συμβάν ή οι ενέργειες; Το έντυπο καταχωρείται ή φυλάσσεται;</li> <li>- Οι έλεγχοι κατά την παραγωγή ή του έτοιμου προϊόντος γίνονται με βάση εσωτερικό σχέδιο δειγματοληψίας ή βάσει κάποιας γραπτής οδηγίας;</li> <li>- Υπάρχει σήμανση του τελικού προϊόντος για τον έλεγχο ποιότητας που έχει υποστεί; Υπάρχει ιχνηλασιμότητα όσο αφορά τον ελεγκτή, ημερομηνία παραγωγής ημ. ελέγχου, κτλ;</li> <li>- Γίνεται δοκιμή συναρμολογημένης σήτας;</li> </ul> <p><b>ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Τι υλικά συσκευασίας χρησιμοποιούνται; Από ποιους γίνεται η συσκευασία; Σε ποιο χώρο διατηρούνται τα υλικά συσκευασίας;</li> <li>- Υπάρχουν διαφοροποιήσεις στην συσκευασία ανά υλικό; Ή ανά προορισμό;</li> <li>- Υπάρχει ετικέτα που τοποθετείται σε κάθε έτοιμο προϊόν; Τι στοιχεία αναγράφει;</li> <li>- Που τοποθετούνται τα έτοιμα προϊόντα; Ο χώρος ετοιμών είναι συγκεκριμένος και έχει κάποια σήμανση; Υπάρχουν γραπτές οδηγίες όσο αφορά τις προδιαγραφές συσκευασίας;</li> <li>- Στον χώρο ετοιμών τα έτοιμα τοποθετούνται ανά παραγγελία;</li> </ul>		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"><li>- Στο τέλος της ημέρας τα έτοιμα ενημερώνουν κάποια βάση δεδομένων; Ποιος κάνει την ενημέρωση;</li><li>- Πως γίνεται η φόρτωση των ετοιμών; Ποιος και με ποια παραστατικά την διενεργεί;</li><li>- Μετά την φόρτωση συμπληρώνει κάποιο έντυπο με αυτά που έχουν φορτωθεί; Αν ναι ποιο είναι το έντυπο και τι στοιχεία αναγράφει; Κρατείται αντίγραφο;</li><li>- Το παραπάνω έντυπο προσκομίζεται στο τμήμα πωλήσεων για έκδοση ΤΔΑ; Αποθηκεύεται;</li></ul>		
---	--	--

**ΛΙΣΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ**

**PA 72/1**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ: Εξυπηρέτηση μετά την πώληση

ΔΔΠNo:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:

ΤΙΤΛΟΣ:

ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΝΑΙ /ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ο προϊστάμενος της ΡΑ φροντίζει μέσω του site, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή αποστολής ενημερωτικών φυλλαδίων και δειγμάτων όπου απαιτείται, για την ενημέρωση των πελατών για σημαντικές μεταβολές των εφαρμογών των προϊόντων ή νέων προϊόντων;</li> <li>- Ο προϊστάμενος της ΡΑ τηρεί αρχείο με αντίγραφα του ενημερωτικού αυτού υλικού που έχει διανεμηθεί;</li> <li>- Υπάρχει κατάσταση πελατών που έχουν παραλάβει το ενημερωτικό υλικό μαζί με τις ημερομηνίες αποστολής;</li> <li>- Υπάρχει περιοδικό πρόγραμμα επισκέψεων στους πελάτες; Αν ναι αυτό είναι βμηνο, ετήσιο, κτλ; Από ποιον εκδίδεται και από ποιον εγκρίνεται;</li> <li>- Ποιος διενεργεί τις επισκέψεις αυτές;</li> <li>- Εκτελούνται κατά την δημιουργία νέων σειρών σίτας-ρολού ενημερωτικά σεμινάρια-παρουσιάσεις στις εγκαταστάσεις της εταιρείας για την ενημέρωση-εκπαίδευση των κατασκευαστών;</li> <li>- Εκτελούνται παρουσιάσεις στις εγκαταστάσεις της εταιρείας για την ενημέρωση των κατασκευαστών για νέα εξαρτήματα όποτε αυτό απαιτείται;</li> <li>- Υπάρχει η δυνατότητα επίσκεψης κατασκευαστών στις εγκαταστάσεις κατόπιν αιτήματος για την επίδειξη-ενημέρωση για εξαρτήματα,ρολό ή σίτα;</li> <li>- Υπάρχει γραμμή εξυπηρέτησης πελατών για ερωτήσεις-διευκρινίσεις σχετικές με την χρήση των προϊόντων της ΡΑ; Ποιος διαχειρίζεται τα θέματα;</li> <li>- Υπάρχει καταγραφή θεμάτων που τίθενται από πελάτες και αφορούν τα εξαρτήματα που καταγράφονται ώστε να συζητηθούν σε αρμόδιες συναντήσεις της εταιρείας;</li> </ul>		



- Η καταγραφή γίνεται σε κάποια ατζέντα;
- Η ατζέντα αυτή σε ποιες ενδοεταιρικές συζητήσεις-συμβούλια εξετάζεται;
- Οι αποφάσεις που λαμβάνονται καταγράφονται σε πρακτικά και κοινοποιούνται σε αυτούς που έχουν θέσει τα ερωτήματα;
- Με ποιον τρόπο γίνεται η κοινοποίηση των απαντήσεων;
- Από τα θέματα αυτά είναι δυνατόν να υπάρξουν μεταβολές-μετατροπές σε κάποια από τα προϊόντα της εταιρείας;
- Αυτές κοινοποιούνται στους πελάτες όπως και οι ενημερώσεις για νέα προϊόντα;

#### **ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- Όταν η εταιρεία δεχθεί παράπονο από πελάτη σχετικά με την ποιότητα, ποιος έρχεται σε επαφή με τον πελάτη και με ποιο τρόπο γίνεται η επαφή αυτή;
- Συμπληρώνεται κάποια φόρμα Παράπονο Πελάτη ή Έντυπο Ασυμφωνίας με προδιαγραφές; Αν ναι από ποιον και σε ποιους κοινοποιείται;
- Ποιοι ενημερώνονται για το παράπονο πελάτη και πώς;
- Προγραμματίζεται επίσκεψη τεχνικού στον πελάτη με το παράπονο; Από ποιον;
- Χρησιμοποιείται φόρμα για την αναφορά του τεχνικού και σε ποιον παραδίδεται;
- Ποιος αποφασίζει και ποιος εγκρίνει τις ενέργειες για την ικανοποίηση-αποκατάσταση ενός παραπόνου πελάτη;
- Τυχόν προληπτικές ενέργειες που προκύπτουν από ένα παράπονο πελάτη από ποιον διαχειρίζονται;
- Τα παράπονα πελατών καταγράφονται σε ιστορικό ανά πελάτη ανά έτος;

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αν ναι σε τι βάθος χρόνου διατηρείται αυτό το ιστορικό;</li> <li>- Ενημερώνεται το σύστημα Cosmos για τα παράπονα πελατών ή κάποιο άλλο σύστημα;</li> </ul> <p><b>ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπάρχει έρευνα μέτρησης ικανοποίησης πελάτη;</li> <li>- Αν υπάρχει είναι 2ετής, ετήσια, 6μηνη, κτλ;</li> <li>- Γίνεται από την Ευγορα ή από κάποιον εξωτερικό συνεργάτη;</li> <li>- Χρησιμοποιείται συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο για την μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη;</li> <li>- Καταχωρούνται τα πρωτότυπα ερωτηματολόγια και σε τι βάθος χρόνου διατηρείται ιστορικό;</li> <li>- Τα αποτελέσματα της μεθόδου από ποιον συλλέγονται, από ποιόν αξιολογούνται και σε ποιους κοινοποιούνται;</li> <li>- Η αξιολόγηση είναι γραπτή και αν ναι, σε τι βαθος χρόνου διατηρείται ιστορικό;</li> <li>- Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και αξιολογούνται στην ετήσια συνάντηση ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας;</li> </ul>		
---	--	--



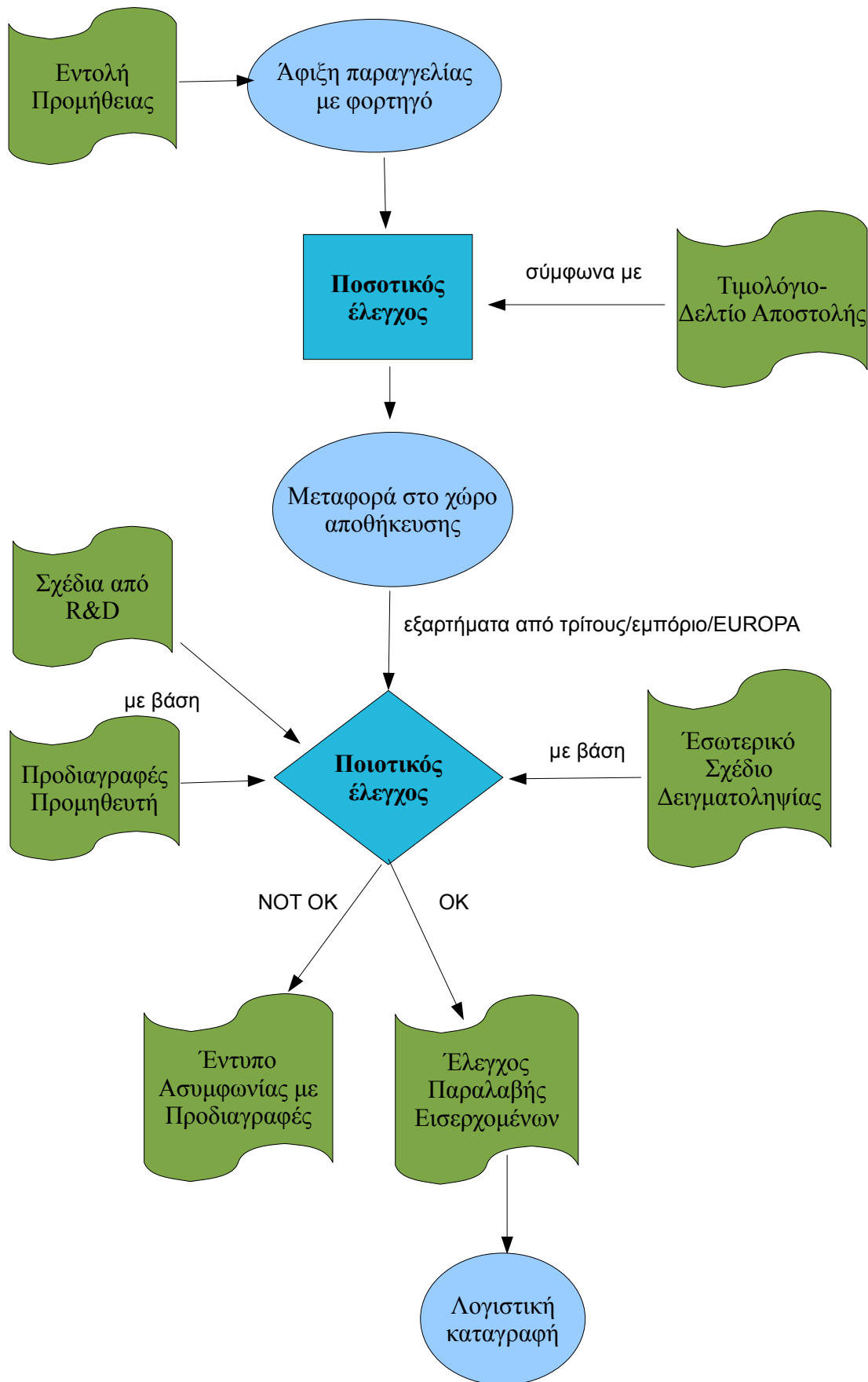
**PROFIL ALUMINIO S.A.**  
INDUSTRY OF ALUMINIUM PRODUCTS

---

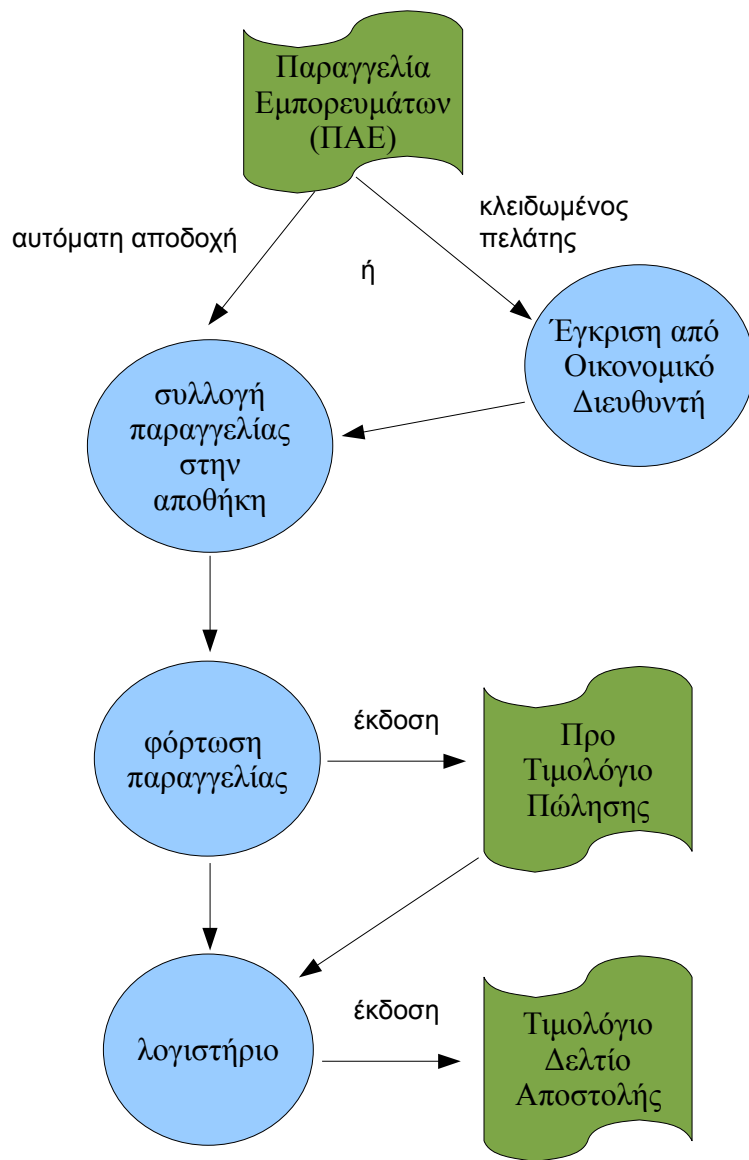
--	--	--

**Τμήμα II**  
**Διαγράμματα ροής διαδικασιών (flow charts)**

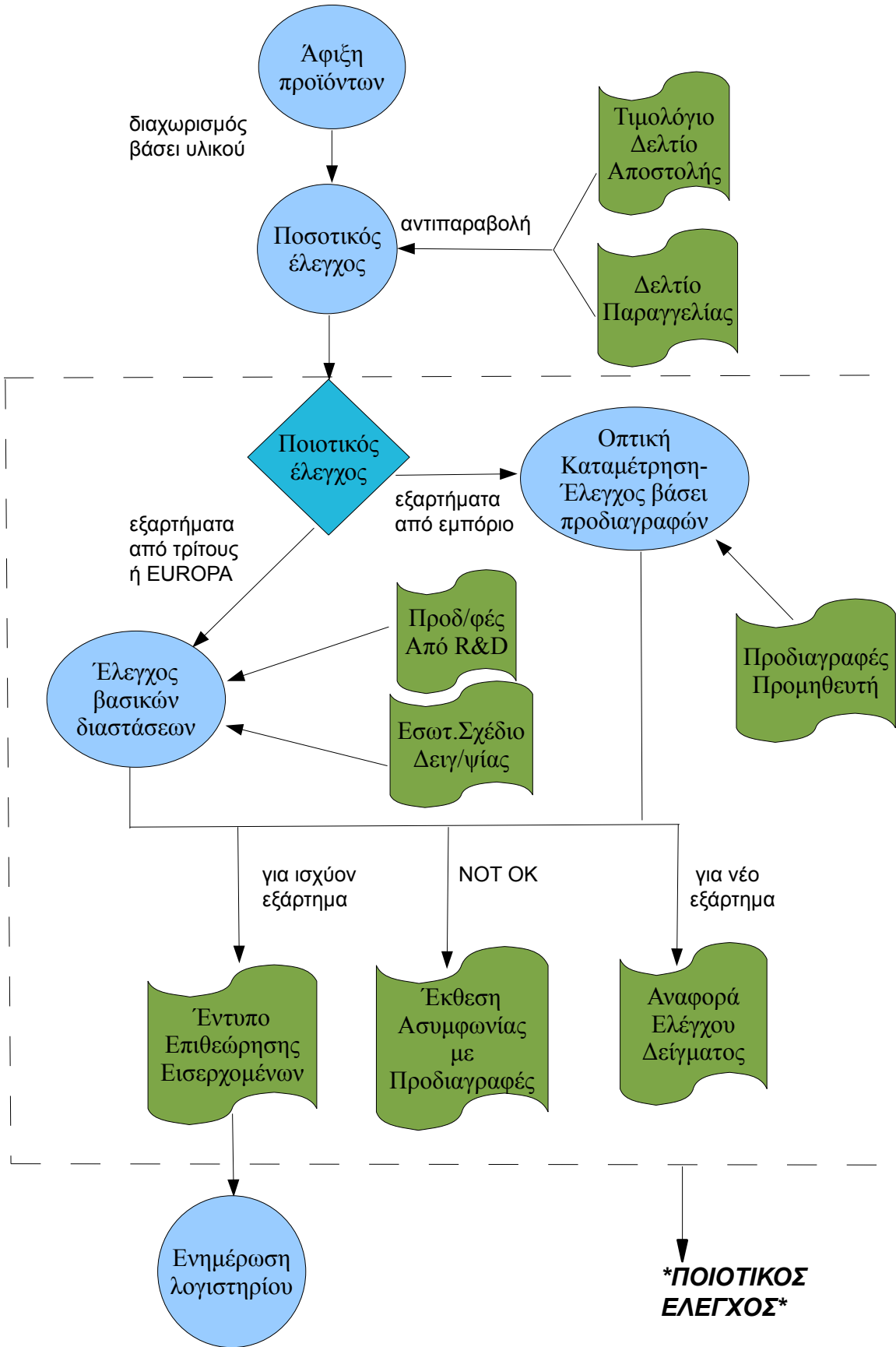
# 1. ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ



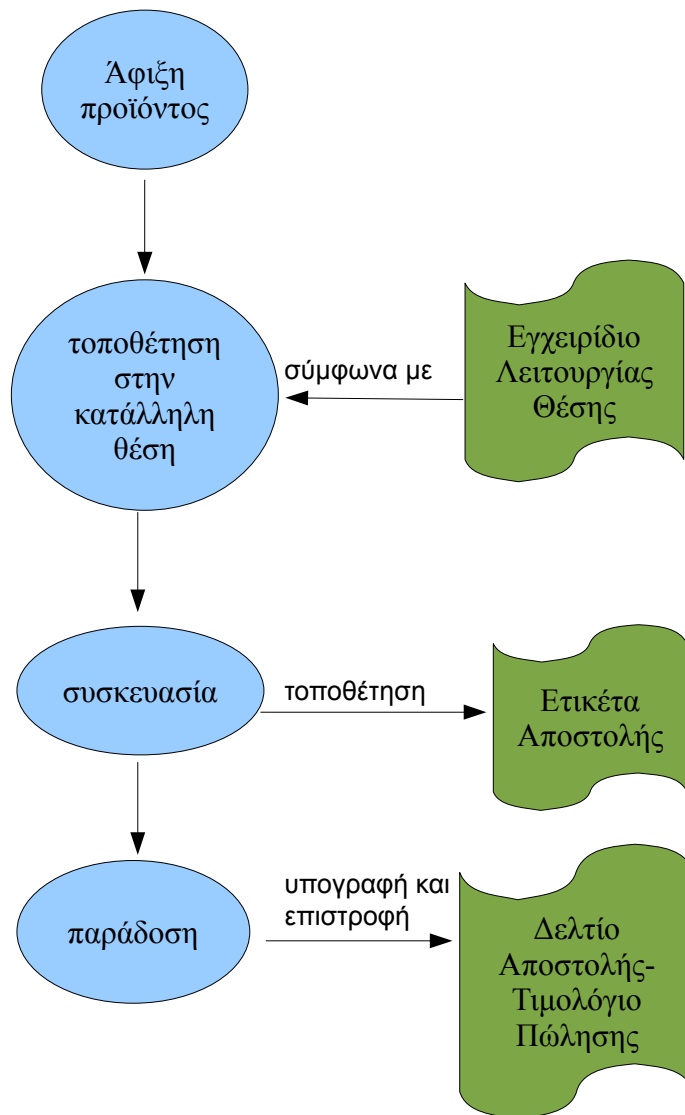
### 3.ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ



#### 4.ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ

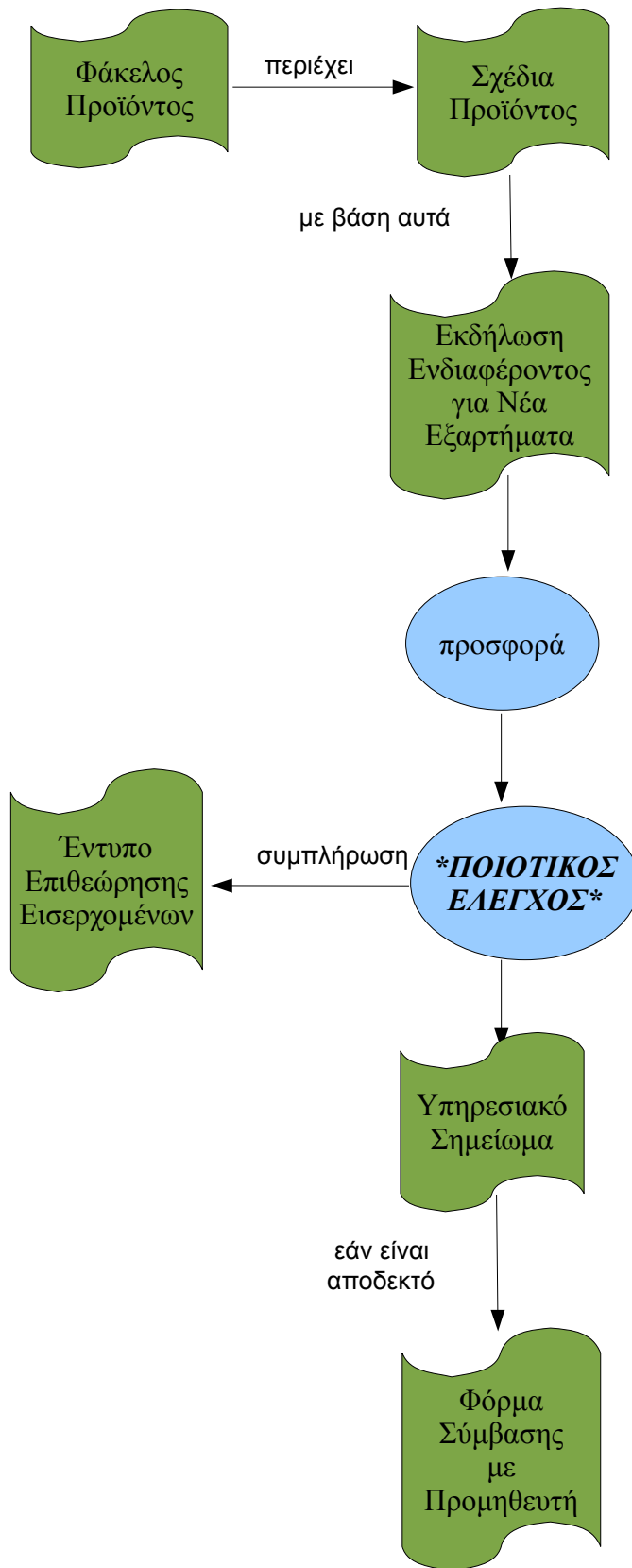


5.ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ & ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΤΟΙΜΩΝ

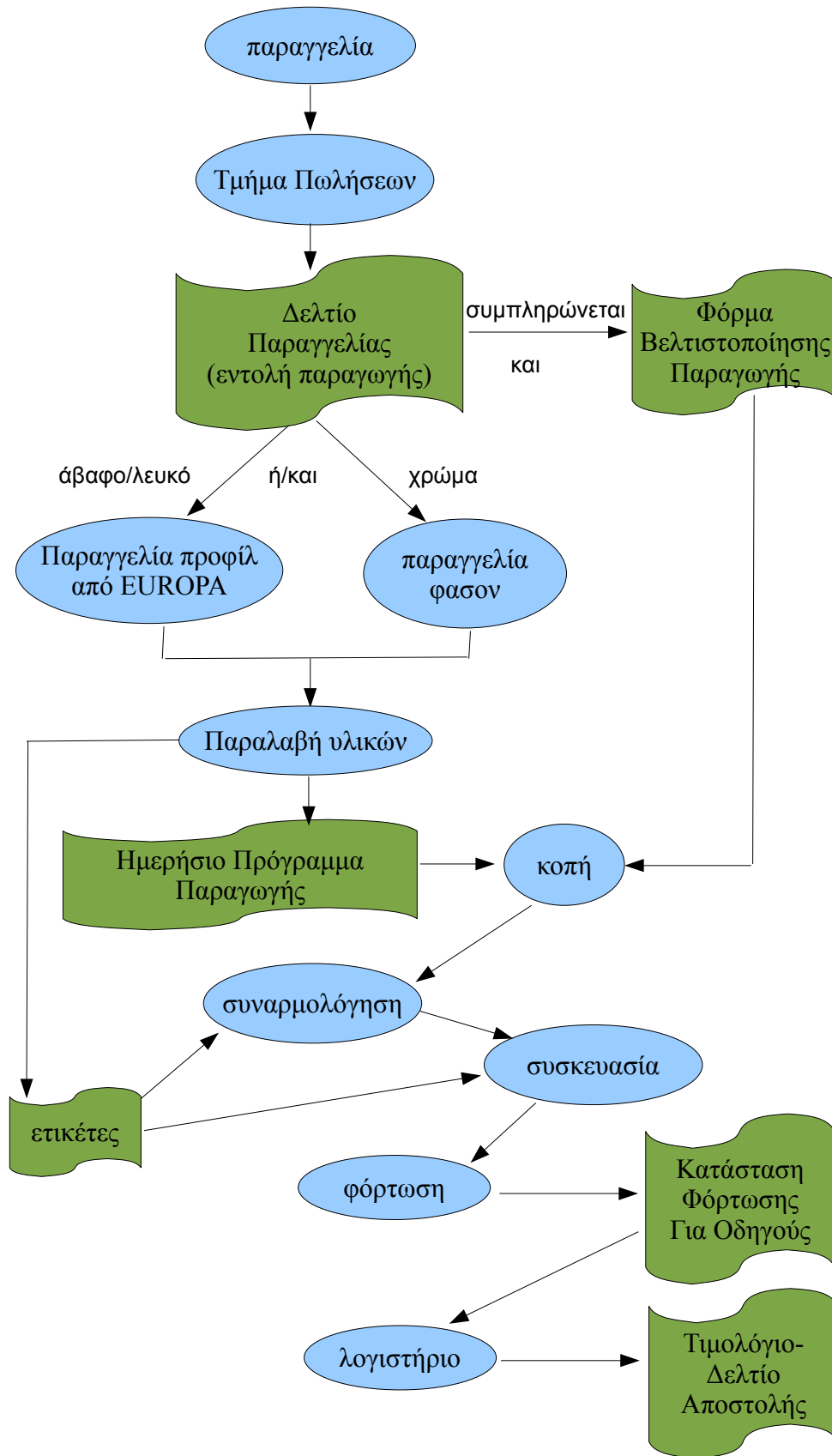




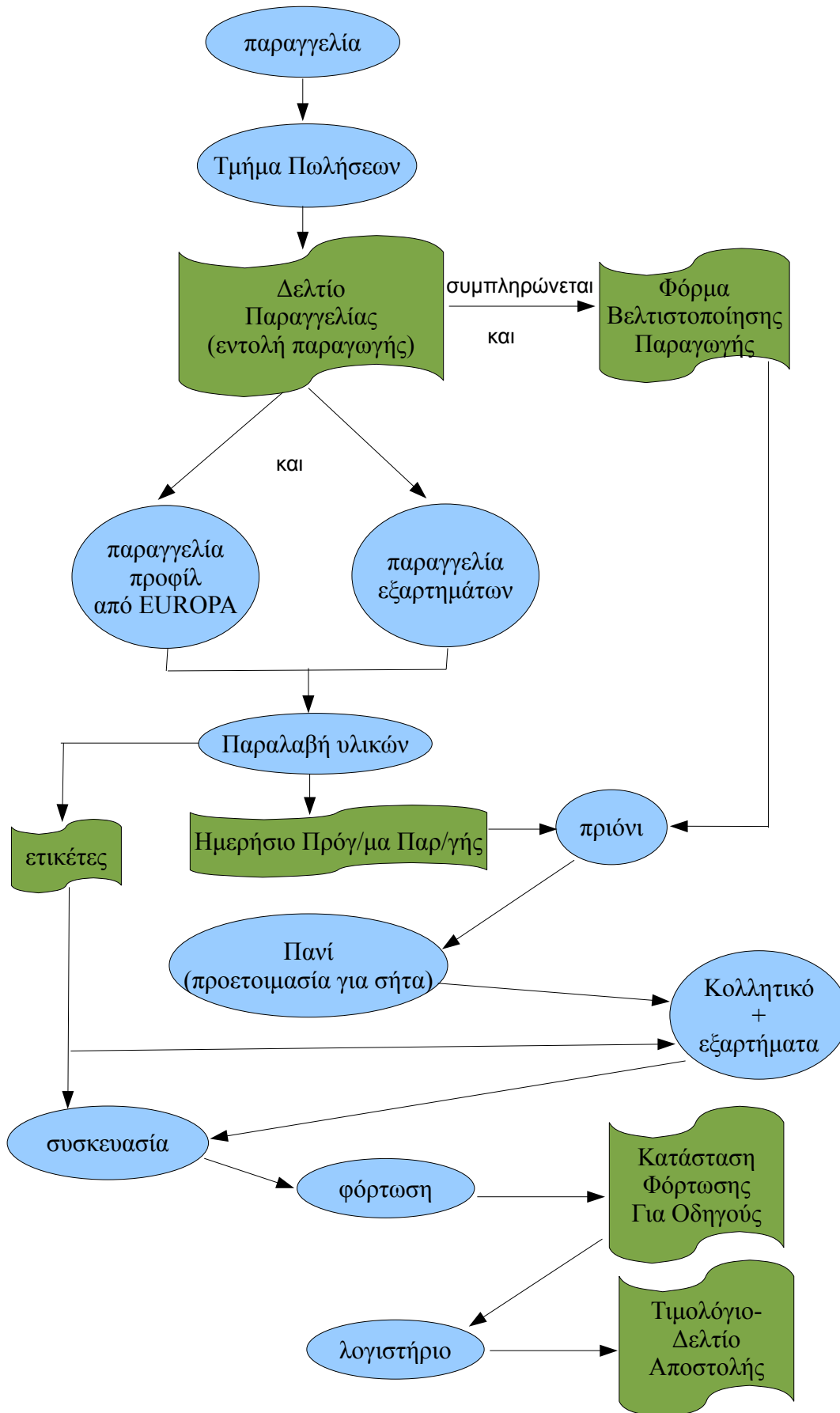
## 6. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ



## 7. ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΡΟΛΟΥ



## 8. ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΗΤΑΣ



**Τμήμα ΙΙΙ**  
**Δείγματα Εγγράφων Εταιρείας**

## 1. Δελτίο Παραγγελίας

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ NO: 4954  
ΕΠΩΝΥΜΙΑ.....: 01-091 ΔΡΑΚΟΣ Α.Ε.  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ.....: ΜΑΚΡΥΓΙΑΝΝΗ 10 ΡΟΔΟΣ  
ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΠΑΡΑΓ.: 18/7/2011  
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ: ΕΔΡΑ ΤΟΥΣ  
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ...: - ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΝΑ ΕΡΘΟΥΝ ΟΛΑ ΜΑΖΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ!

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΟΥΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡΗΣ.	ΠΑΡΑΓΓΕΛ. ΤΕΜΑΧ.	ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΕΜΑΧΙΑ
20-07-069	6L1 ΛΑΣΤΙΧΟ "Π"ΟΔΗΓΟΥ 0	ΜΕΤ	90	
20-07-070	6L2 ΛΑΣΤΙΧΟ"Ζ"ΓΑΝΤΖΟΥ 0	ΜΕΤ	60	
20-20-005	6081 ΑΜΟΡΤΙΣΕΡ ΦΥΛΛΟΥ ΕΥ 60 0	ΤΕΜ	60	
20-02-025	6082 ΤΑΠΑ ΓΑΝΤΖΟΥ ΕΥ 600 0	ΤΕΥ	60	
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ		270	

## 2. Δελτίο Παραγγελίας Φασόν

PROFIL ALUMINIUM A.B.E. ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.		ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΦΑΣΟΝ					
Αρ. Παρ.:	4471	Ημερ. Παρ.:	5/7/2011				
Πελάτης:	01-139 ΑΦΟΙ Α ΧΡΙΣΤΟΝΑΚΗ ΟΕ	Ημερ. Εκτύπωσης:	11/7/2011 9:08:05 αμ				
<b>ΧΡΩΜΑ: 9107/201</b>							
ΠΡΟΦΙΛ ΚΟΥΤΙΟΥ				ΠΡΟΦΙΛ ΨΑΘΑΣ			
ΠΡΟΦΙΛ	ΜΗΚΟΣ	ΒΕΡΓΕΣ	ΒΑΡΟΣ	ΠΡΟΦΙΛ	ΜΗΚΟΣ	ΒΕΡΓΕΣ	ΒΑΡΟΣ
TV 9006	245	1	2	TV-9239	110	16	5
TV 9008	245	1	2	TV-9239	600	8	13
TV 9018	245	1	2	<b>ΣΥΝΟΛΟ :</b>		<b>24</b>	<b>18</b>
TV 9019	245	1	1				
<b>ΣΥΝΟΛΟ :</b>		<b>4</b>	<b>7</b>				
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΤΩΚΑΣΙ</b>							
ΠΡΟΦΙΛ	ΜΗΚΟΣ	ΒΕΡΓΕΣ	ΒΑΡΟΣ	ΠΡΟΦΙΛ	ΜΗΚΟΣ	ΒΕΡΓΕΣ	ΒΑΡΟΣ
TV 9054	240	1	1				
<b>ΣΥΝΟΛΟ :</b>		<b>1</b>	<b>1</b>				
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΟΔΗΓΩΝ</b>							
ΠΡΟΦΙΛ	ΜΗΚΟΣ	ΒΕΡΓΕΣ	ΒΑΡΟΣ	ΠΡΟΦΙΛ	ΜΗΚΟΣ	ΒΕΡΓΕΣ	ΒΑΡΟΣ
TV 9027	450	1	4				
<b>ΣΥΝΟΛΟ :</b>		<b>1</b>	<b>4</b>				
<b>ΠΛΑΙΝΑ ΚΑΠΑΚΙΑ</b>							
ΚΑΠΑΚΙ ΚΟΥΤΙΟΥ IL 140 ΣΣΣΟ ΑΒΑΦΟ						ΖΕΥΓΗ	<b>2</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ :</b>							<b>2</b>
<b>ΒΕΡΓΕΣ: 30</b>		<b>ΚΙΛΑ: 30</b>		<b>Κg</b>		<b>ΤΕΜΑΧΙΑ: 31</b>	

### 3. Προ-Τιμολόγιο – Δελτίο Αποστολής

2873

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ : Γ. ΜΕΤΡΩΝΑΣ - EL-SCOT WARE  
 ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ : ΒΙΟΤΕΧΝ. ΣΜΕΛ. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
 ΑΙΤΗΣΗ : ΤΕΡΜΑ ΠΕΡ. ΟΔΟΥ ΚΑΡΟΙΤΣΑΣ-ΤΡΥΦΑΝΩΝ  
 ΠΕΡΙΟΧΗ : ΚΑΡΑΙΤΣΑ  
 ΤΟΠΟΣ : ΚΑΡΑΙΤΣΑ Ε.Κ.  
 Δ.Ο.Μ. : 948546774 15/7/2011 01-403 12:04  
 Δ.Ο.Υ. : ΚΑΡΑΙΤΣΑΣ

ΚΩΔ.	ΜΥΚ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠ.	ΠΡΟΒ.	ΠΡΟΒ.	ΠΡΟΒ.	ΠΡΟΒ.
23-20-085	ΥΠΣ	4881 ΑΝΘΥΠΙΣΤΡ ΦΥ	0,00	20,000	0,24	4,88	19,02
23-01-088	ΥΠΣ	ΚΙΛΙΑ ΓΟΒΙΣΚΟ ΚΙΣΤΥ	0,00	150,000	0,11	62,58	15,00

710,000 07,31 16,59 78,72

- ΤΟΣΟΣ ΦΟΡΤΙΩΣΗ : ΕΛΦΑ ΜΥΣ ΕΡΕΥΝΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ : Πάληση 16,27
- ΤΟΣΟΣ ΠΑΡΑΛΙΣΗ : ΥΠΟΘΕΩΡΑΣ & ΣΙΑ ΟΕ ΟΡΘΩΣ 201
- ΤΟΣΟΣ : ΣΥΣΤΗΡΟΣ ΚΑΜ ΜΟΣ, ΝΤΣ 5423
- ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ : ΥΠΟΘΕΩΡΑΣ & ΣΙΑ ΟΕ ΟΡΘΩΣ 201 66,95
- Η ΟΡΘΩΣΗ ΓΙΝΕΤΑΙ ΚΑΤΑ ΕΠΙΤΑΓΗ ΤΟΥ ΟΡΘΩΣ
- ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ : ΟΡΘΩΣ 004816 ,, 13/7/2011

#### 4. Κατάσταση Φόρτωσης (για αυτούς που φορτώνουν)

Κατάσταση Φόρτωσης							
Πελάτης :		PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΑΒΕ & ΣΙΑ ΕΕ					
Φόρτωση		30/03/12 14:07	Υπ.Φορτ.: ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΑ				
Αυτόνο :		BIB 7758					
Ημέρα - Ωρα	Χρώμα	PROFIL	Μήκος	Βέργες	Κωδ. Χαρακτήρας	Δάμα	
Παραγγελία :		0032895	- ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 99606 Ημ/νία Εισ.5/3/2012 12				
9010		TR-60X20	5000	3	9	1	
Σύνολο :		0032895 (1 Δάμα)	Βέργ. :	3	9	Kgr	
Παραγγελία :		0033632	No 908				
9010		TV-9015	2200	31	98	1	
Σύνολο :		0033632 (1 Δάμα)	Βέργ. :	31	98	Kgr	
Παραγγελία :		0033829	ΕΙΔΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ				
011		TV-9227	5000	308	370	1	
Σύνολο :		0033829 (1 Δάμα)	Βέργ. :	308	370	Kgr	
Παραγγελία :		0033834	- ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 100430 Ημ/νία Εισ.23/3/2012				
9010		TV-9025	6000	20	188	1	
Σύνολο :		0033834 (1 Δάμα)	Βέργ. :	20	188	Kgr	
Παραγγελία :		0033835	- ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 100431 Ημ/νία Εισ.23/3/2012				
011		TH 9101	6000	20	148	1	
011		TV-9214	6000	40	150	1	
011		TV-9216	6000	10	75	1	
011		TV-9216	6000	10	65	1	
011		TV-9268	6000	10	97	1	
011		TV-9212	6000	10	38	1	
Σύνολο :		0033835 (6 Δάματα)	Βέργ. :	100	553	Kgr	
Παραγγελία :		0033863	ΑΤΡΥΠΗΤΕΣ				
9010		TV-9227	6000	50	75	1	
Σύνολο :		0033863 (1 Δάμα)	Βέργ. :	50	75	Kgr	
Παραγγελία :		0034124	No 14763				
011		NSR-04	6000	200	411	1	
Σύνολο :		0034124 (1 Δάμα)	Βέργ. :	200	411	Kgr	
Σύνολο :		PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ ΑΒΕ & ΣΙΑ ΕΕ		(12 Δάματα)			
		Βέργ. :		712	1.704 Kgr		



## 5. Κατάσταση Φόρτωσης (για οδηγούς)

PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΑΒΕ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ		ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΗΣ ΡΟΛΑ - ΣΙΝΤΑ		26/07/2011		
<b>Οδηγός: ΚΑΠΕΤΑΝΑΝΔΡΕΟΥ ΑΝΤΩΝΗΣ Όχημα : ΒΙΖ 5613</b>						
Αριθμός Ημ. Παρ.	Πελάτης	Ταξ. Παρ.- Διάρκεια	Ταξίδος	Σχόλια Φόρτωσης	Σχόλια Παραγωγικής	
<b>ΡΟΛΑ</b>						
5124	21/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΒΟΥΟΥ ΕΠΕ	3	4	0	3 ΡΟΛΑ, 1 ΔΕΜΑ ΟΜΗΤΟΥΣ
4787	13/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΘΕΛΩΝΕ ΕΠΕ	1	2	0	ΕΠΙΣΤΟΝ ΝΑ ΣΤΑΜΕΙ ΜΕ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ
4524	6/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΠΑΤΡΙΜ ΕΠΕ	5	11	0	ΕΞΟΧΡΙΣΤΗ ΔΕΜΑΤΟΠΟΙΕΣΗ ΧΡΩΜΑ 7012 MAT
5005	15/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΠΑΤΡΙΜ ΕΠΕ	15	20	1	15 ΡΟΛΑ, 3 ΔΕΜΑΤΑ ΟΜΗΤΟΥΣ, 1 ΔΕΜΑ ΜΑΝΙΒΕΛΣ
3505	7/6/2011	ΑΡΟΙ ΔΕΜΗΚΑΤΕΙΣΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	2	3	0	ΜΥΤΙΛΗΝΗ
4784	13/7/2011	ΑΡΟΙ ΔΕΜΗΚΑΤΕΙΣΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	2	0	ΜΥΤΙΛΗΝΗ - 13683
4782	13/7/2011	ΑΡΟΙ ΔΕΜΗΚΑΤΕΙΣΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	2	0	ΜΥΤΙΛΗΝΗ - 13687
4643	6/7/2011	ΑΡΟΙ ΔΕΜΗΚΑΤΕΙΣΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	2	2	0	1 ΡΟΛΟ ΔΙΠΛΩ, 1 ΔΕΜΑ ΟΜΗΤΟΥΣ
5176	21/7/2011	ΑΡΟΙ ΠΑΤΙΜΑΤΟΥΧΟΥ Ο.Ε.	1	3	0	ΕΠΙΣΤΟΝ ΓΙΑ ΤΡΙΤΗ 16/07/11-1 ΔΕΜΑ ΚΟΝΤΑΡ ΜΑΝΙΒΕΛΣ
4851	13/7/2011	ΔΡΑΚΟΣ Α.Ε.	4	5	0	ΜΕ ΤΗΜΟΚΡΕΤΙΜΟ (2 ΔΕΚΤΕΣ ΑΠΛΩΣ, 2 ΔΕΚΤΕΣ ΕΣΤΕΡΙΚΟΙ, 1 ΓΟΜΦΟΣ ΕΣΑΚΑΝΑΚΟΥ)
4805	12/7/2011	ΚΑΝΥ ΠΑΡΗ ΕΠΕΝΗ & ΣΙΑ ΟΕ	9	19	0	ΕΞΟΧΡΙΣΤΗ ΔΕΜΑΤΟΠΟΙΕΣΗ ΧΡΩΜΑ 7000
<b>ΣΙΝΤΕΣ</b>						
3204	21/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΒΟΥΟΥ ΕΠΕ	7	1	0	ΧΡΩΜΑ 9023 - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6877 Ημ/Μο Επ.21/7/2011 8:25:00 ημ
3112	18/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΘΕΛΩΝΕ ΕΠΕ	3	1	3	ΦΡΕΝΟ ΣΙΝΤΑΣ ΣΕ ΟΜΕΣ ΧΡΩΜΑ 506 Επ.18/7/2011 1:33:57 ημ - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6811 Ημ/Μο - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6769 Ημ/Μο Επ.15/7/2011 2:25:37 ημ
3074	15/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΘΕΛΩΝΕ ΕΠΕ	1	1	0	- ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6813 Ημ/Μο Επ.18/7/2011 1:45:10 ημ
3115	18/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΘΕΛΩΝΕ ΕΠΕ	4	1	4	ΕΠΙΣΤΟΝ - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6864 Ημ/Μο Επ.20/7/2011 12:01:52 ημ
3182	20/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΘΕΛΩΝΕ ΕΠΕ	3	1	3	ΕΠΙΣΤΟΝ - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6918 Ημ/Μο Επ.22/7/2011 9:21:16 ημ
3250	22/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΘΕΛΩΝΕ ΕΠΕ	1	1	2	ΕΠΙΣΤΟΝ - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6810 Ημ/Μο Επ.18/7/2011 1:24:23 ημ
3111	18/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΠΑΤΡΙΜ ΕΠΕ	1	1	0	ΤΣΟΡΛΑΚΟΣ ΧΡΩΜΑ 7037 - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6807 Ημ/Μο Επ.18/7/2011 12:38:22 ημ
3108	18/7/2011	PROFIL ΑΝΟΜΩΝΙΜΩΝ ΠΑΤΡΙΜ ΕΠΕ	3	1	3	ΕΠΙΣΤΟΝ - ΠΑΡΑΓΕΤΑΙΑ Νο 6873 Ημ/Μο Επ.20/7/2011 3:23:53 ημ
3199	20/7/2011	ΑΡΟΙ ΔΕΜΗΚΑΤΕΙΣΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	6	2	0	ΑΘΗΝΑ - Χ2572 ΧΡΩΜΑ 502 Επ.20/7/2011 3:23:53 ημ

PROFIL AOMYMINION ABE KAI GIA EE		ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΗΣ ΡΟΜΑ - ΣΗΤΑ			25/07/2011
1586	25/07/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	4	2	5
					ΥΠΟΚ/ΜΑ 2ο ΧΑΗ ΠΑΝΑΓΙΟΥΔΑΣ ΚΑΛΑΜΟΝΗΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ ΧΡΟΜΑ 1015 MAT - 13059 - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 5615 Ημ/Με Επ.25/5/2011 1:33:39 μμ
2970	13/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	1	0
					ΥΠΟΚ/ΜΑ 2ο ΧΑΗ ΠΑΝΑΓΙΟΥΔΑΣ ΚΑΛΑΜΟΝΗΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ ΧΡΟΜΑ 1015 MAT - 13059
3145	19/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	1	0
					ΥΠΟΚ/ΜΑ 2ο ΧΑΗ ΠΑΝΑΓΙΟΥΔΑΣ ΚΑΛΑΜΟΝΗΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ - 13700 ΧΡΟΜΑ 9044/203 - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 6698 Ημ/Με Επ.13/7/2011 1:44:20 μμ
3252	22/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	1	0
					ΥΠΟΚ/ΜΑ 2ο ΧΑΗ ΠΑΝΑΓΙΟΥΔΑΣ ΚΑΛΑΜΟΝΗΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ - 13510 ΧΡΟΜΑ ΤΙΚ ΤΕΚ UNO/1 - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 6839 Ημ/Με Επ.19/7/2011 12:05:55 μμ
3261	22/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	2	1	2
					ΥΠΟΚ/ΜΑ 2ο ΧΑΗ ΠΑΝΑΓΙΟΥΔΑΣ ΚΑΛΑΜΟΝΗΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ - 13528 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 6910 Ημ/Με Επ.22/7/2011 9:24:39 μμ ΧΡΟΜΑ 2010 X2560
3263	22/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	1	0
					ΧΡΟΜΑ 2010 ΒΛΕΠΩ ΑΠΟ ΕΞΩ ΑΝΘΩΦΙ ΕΞΩ ΑΡΙΣΤΕΡΑ Χ2562
3264	22/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	1	0
					ΧΡΟΜΑ 2010 X2570
2998	14/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	1	1	0
					ΥΠΟΚ/ΜΑ 2ο ΧΑΗ ΠΑΝΑΓΙΟΥΔΑΣ ΚΑΛΑΜΟΝΗΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ ΧΡΟΜΑ ΝΟΣΕ ΤΡΕΙ/2 - 13723 - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 6720 Ημ/Με Επ.14/7/2011 12:03:25 μμ
3093	18/7/2011	ΑΡΧΗ ΔΕΗΚΑΤΕΣΤΩΤΗ Α.Ε.Β.Ε.	3	1	3
					ΧΡΟΜΑ 2014 - ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ Νο 6790 Ημ/Με Επ.18/7/2011 8:57:20 μμ
3189	20/7/2011	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΡΕΜΗ & ΣΙΑ ΟΕ	1	1	0
					ΧΡΟΜΑ 2010
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>			<b>90</b>	<b>94</b>	<b>25</b>
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>			<b>90</b>	<b>94</b>	<b>25</b>

Συνολ. Αρ. Παραγγελιών 30

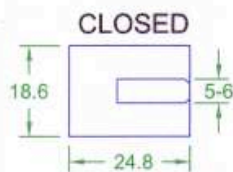
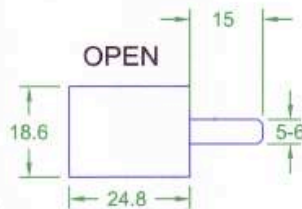
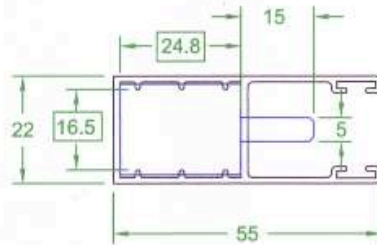
Συνολ. Αρ. Παραγγελιών 30

## 6. Δείγματα Σχεδίων από Τμήμα Σχεδιασμού Νέων Προϊόντων

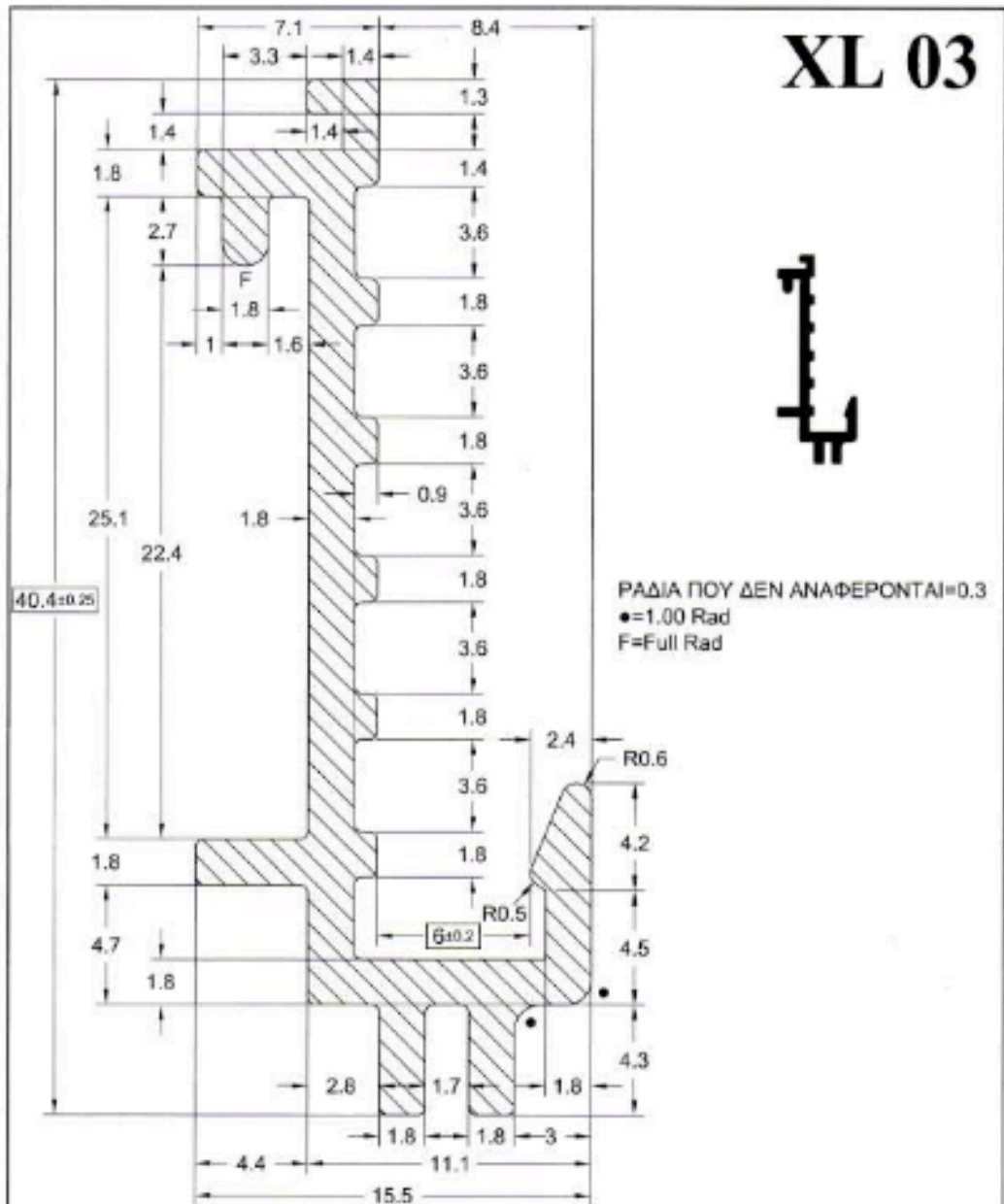
EUROPA PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟ Α.Β.Ε

DATE: 21-7-2011

### ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΚΛΕΙΔΑΡΙΑ ΜΕ ΠΕΙΡΟ



# XL 03



ΡΑΔΙΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ=0.3  
 ●=1.00 Rad  
 F=Full Rad

## EUROPA PROFIL ALUMINIO S.A.

Tel: 22620 - 32202

CLIENT	EUROPA	SCALE	S:1 1:1	DRAW	APPROVED	REV.	DATE
APPLICATION	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ/ΠΡΩΤΟ ΣΠΛΑΧΝΑ	AREA	139.92	mm <sup>2</sup>	R & D MANAGER	1	
FINISH		CIRCUMFERENCE		mm		2	
ALLOY		BIGGEST DIAGONAL		mm		3	
STANDARD		TYPE OF DIE		mm	ΜΗΤΕΡΟΠΟΛΟΥ	4	
FITNESS		WALL THICKNESS		mm		5	
		THEOR. WEIGHT		g/m		6	

ALL DIMENSIONS ARE IN MILLIMETRES

PA 104/3

## 7. Δείγματα Ετικετών Συσκευασίας

	
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/PRODUCT'S CODE/CODICE ARTICOLO  <b>OL-4 (CS 3133)</b>	ΣΧΕΔΙΟ/DRAWING/DISEGNO  
ΠΟΣΟΤΗΤΑ/QUANTITY/QUANTITÀ  <b>MT-200</b>	ΠΡΟΪΟΝ/MATERIAL/MATERIALE  <b>EPDM</b>
ΣΕΙΡΑ/SERIES/SERIE  <b>500</b>	ΗΜΕΡΗΣΙΑ/DATE/DATA  <b>22/6/2011</b>
BAR CODE 	Νο ΠΑΡΤΙΔΑΣ/BATCH No/LOTTO No  <b>2206110104</b>

### **PROFIL ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΝ - ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ ΑΒΕΕ**

<b>Τύπος</b>	ΡΟΛΟ - ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΜΟΤΕΡ		
<b>Αρ. Παρ.</b>	5527-1	<b>Ημ/ία Παρ.</b>	28/7/2012
<b>Πελάτης</b>	ΑΦΟΙ Λ ΧΡΙΣΤΟΝΑΚΗ ΟΕ		
<b>Κουτί</b>	18ΑΡΙ ΙΣΙΟ		
<b>Φυλλαράκι</b>	TV-9239	<b>Διαστάσεις (cm)</b>	134,5 X 223,5
<b>Χρώμα</b>	Κ: 9010 Ψ: 9010 Π: 9010		
<b>Κίνηση</b>	ΜΟΤΕΡ ΜΕ ΜΑΝΙΒΕΛΑ Χειρ=Δ	<b>Τάση Λειτουργία</b>	220 Volt
 12 E-14/1	89/106/ΕΟΚ : EN:13659:2004 2008/95/ΕΕ : EN60335-1, EN60335-2-97 2006/42/ΕΟΚ : EN14121-1		<b>Κλάση Ανεμοπίεσης</b>  <b>6</b>

## **5. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- 1) «Juran's Quality Handbook» fifth edition - Joseph M.Juran, A.Blanton Godfrey, McGraw-Hill International Edition, 1998
- 2) «Το πρότυπο ISO 9001:2000 με απλά λόγια» - Παναγιώτης Κατσαμπάνης, εκδόσεις Idec, 2003
- 3) «ISO 14000 και ISO 9000» - Brian Rother, επιμέλεια Ιωάννης Αυγερινός, εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 1998
- 4) «Randall's Practical Guide to ISO 9000. Implementation, Registration and Beyond» - Richard C.Randall, Addison-Wesley Longan Inc., 1995
- 5) «ISO 9001:2000 Document Development Compliance Manual» - Syed Imtiaz Haider, PhD, CRC Press LLC, 2001
- 6) Ελληνικό Πρότυπο, ΕΛΟΤ EN ISO 9001 Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Απαιτήσεις
- 7) Διπλωματική εργασία της Αθηνάς Κανελλοπούλου με επιβλέποντα τον αναπληρωτή καθηγητή Ε.Μ.Π. Ιωάννη Ψαρρά, Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών Ε.Μ.Π. με θέμα «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Εφαρμογή Προτύπου EN ISO 9001».
- 8) <http://www.iso.com>  
<http://.elot.gr>