

Ιστορικό υπόβαθρο

- Ο ISO αναφέρεται στον «International Organisation for Standardization» (Διεθνής Οργανισμός Προτύπων).
- Βρίσκεται στη Γενεύη της Ελβετίας.
- Ιδρύθηκε το 1946.
- Μέλη του είναι πάνω από 110 χώρες.
- Αποστολή του είναι η δημιουργία κοινών διεθνών προτύπων.
- ANSI είναι το μέλος των Η.Π.Α.
- ΕΛΟΤ είναι το μέλος της Ελλάδας



Ιστορικό υπόβαθρο

- Προς το τέλος της δεκαετίας του 1980 ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης (International Standards Organisation) εισήγαγε τα πρότυπα ποιότητας ISO 9000.
- Η εξέλιξη αυτών των προτύπων ποιότητας φαίνεται κατωτέρω:

Πρότυπο	Απαιτήσεις	Έμφαση
ISO 9001:1987	Ποιοτικός Έλεγχος	Διάγνωση
ISO 9001:1994	Διασφάλιση Ποιότητας	Πρόληψη
ISO 9001:2000	Διαχείριση Ποιότητας	Κατεύθυνση

Συστήματα Διαχείρισης

- **Σύστημα** είναι ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων και αλληλεπιδρώντων στοιχείων.
- **Σύστημα Διαχείρισης** είναι το σύστημα για την καθιέρωση πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών και για την επίτευξη αυτών των σκοπών.
- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** είναι το σύστημα διαχείρισης για την κατεύθυνση, τον έλεγχο και οργάνωση σχετικά με την ποιότητα.

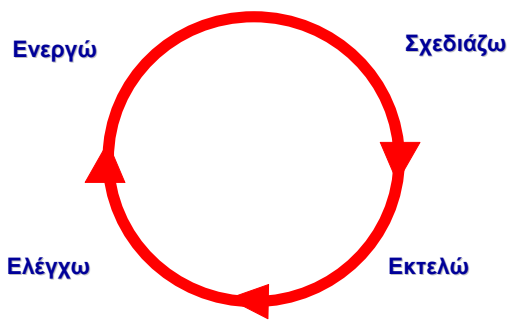


Συστήματα Διαχείρισης

- Ποιότητας
 - Περιβαλλοντικής Προστασίας
 - Υγιεινής & Ασφάλειας της Εργασίας
- Αλλά και :
- Οικονομικά συστήματα
 - Συστήματα Πληροφορικής
 - Επικοινωνίας
 - Μεταφορών
 - Παραγωγής
 - Ανάπτυξης προσωπικού
 - Αγορών
 - Επιχειρηματικού σχεδιασμού



Ο κύκλος της Βελτίωσης



Τυποποίηση - Πιστοποίηση - Διαπίστευση

- **Τυποποίηση** είναι η διεργασία με την οποία καθιερώνονται προδιαγραφές, δηλαδή κανονισμοί, οι οποίοι θέτουν τους απαραίτητους κανόνες για την παραγωγή, τη σύνθεση και τις ιδιότητες που πρέπει να έχει ένα προϊόν.
- **Πιστοποίηση** είναι η διεργασία κατά την οποία επιβεβαιώνεται ότι ένα προϊόν έχει παραχθεί σύμφωνα με ένα πρότυπο και ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του, ή ένα σύστημα διαχείρισης πληροί τις απαιτήσεις ενός προτύπου. Για το σκοπό αυτό, υπάρχουν οι φορείς Πιστοποίησης.
- **Διαπίστευση** είναι η διεργασία με την οποία οι φορείς πιστοποίησης και τα εργαστήρια δοκιμών ελέγχονται για τις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν, και αποκτούν το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης.



Συστήματα Διαχείρισης Και Πρότυπα Πιστοποίησης

ISO 9001:2008	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας
ISO 14001:2004	Περιβάλλοντος
OHSAS 18001:2007	Υγιεινής & Ασφάλειας της Εργασίας
ISO 22000:2005	Ασφάλειας των Τροφίμων
ISO 29001:2007	Ποιότητας για την Πετρελαϊκή βιομηχανία
TS16949	Ποιότητας για την Αυτοκινητοβιομηχανία κ.α.

Γιατί χρειάζεται το ISO 22000;

- Η ασφάλεια των τροφίμων είναι ένα σημαντικό θέμα που ενδιαφέρει διεθνώς
- Πολλά παρόμοια εθνικά και εταιρικά Πρότυπα
 - Ανάγκη για εναρμόνιση των προτύπων
- Ενσωμάτωση της Ασφάλειας Τροφίμων σε υπάρχοντα Συστήματα Διαχείρισης των οργανισμών κατά ISO 9001, ISO 14001
- Μέχρι την έκδοσή του δεν υπήρχε κοινό πρότυπο για όλους τους κρίκους της αλυσίδας των τροφίμων



Γιατί χρειάζεται το ISO 9001;

Διασφάλιση Ποιότητας είναι το σύνολο των **προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών**, που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν **πληρεί καθορισμένες προδιαγραφές** εξασφαλίζοντας την **ποιότητα**, την **εξυπηρέτηση** και την **ικανοποίηση** των πελατών και των τελικών ωφελουμένων



ΤΙ ΟΡΙΖΕΙ;

ISO 9001

Ορίζει **ΤΙ** να κάνουμε
(στο επίπεδο οργάνωσης και λειτουργίας μίας εταιρείας),
αλλά **ΟΧΙ ΠΩΣ** να το κάνουμε.

ΔΙΝΕΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΟΧΙ ΣΥΝΤΑΓΕΣ

Καθορίζει προδιαγραφές για την οργάνωση και λειτουργία της
επιχείρησης

Δεν καθορίζει τις προδιαγραφές των προϊόντων/ υπηρεσιών, αλλά
επιβάλλει να πληρούνται οι προδιαγραφές για τις οποίες δεσμεύεται
η εταιρεία και όσες επί πλέον καθορίζει η Νομοθεσία.

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΕΙ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΧΙ
ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΙ Ή ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ.**



ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ;

ISO 9001

ΣΕ ΚΑΘΕ ΕΙΔΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ή ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ

- Παραγωγική
- Εμπορική
- Υπηρεσιών

ΠΟΥ ΕΠΙΘΥΜΕΙ

- Να οργανωθεί καλύτερα
- Να επιδείξει το επίπεδο οργάνωσης προς τα έξω



ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ;

ISO 9001

ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

- Διοίκηση
- Παραγωγή/παροχή υπηρεσιών
- Ποιοτικό έλεγχο
- Προμήθειες αγαθών/υπηρεσιών
- Πωλήσεις
- Σχεδιασμό/ανάπτυξη νέων προϊόντων/υπηρεσιών



Σύστημα ποιότητας: από τι αποτελείται

- **Εγχειρίδιο Ποιότητας:** Καθορίζει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού
- **Εγχειρίδιο Οργάνωσης:** Οργανόγραμμα & περιγραφές καθηκόντων
- **Διαδικασίες:** Αποτυπώνονται διαγραμματικά οι καθορισμένες μέθοδοι πραγματοποίησης εργασιών και των υπεύθυνων υλοποίησης π.χ. επιλογή προσωπικού
- **Έντυπα:** Τυποποιημένες φόρμες για καταγραφή στοιχείων π.χ. βαθμολόγιο
- **Οδηγίες:** Απαιτούνται για την αποφυγή παρερμηνειών και λανθασμένων ενεργειών π.χ. διαχείριση εγγραφών
- **Αρχεία Ποιότητας:** Δημιουργούνται κατόπιν συμπλήρωσης και αρχειοθέτησης εντύπων και ηλεκτρονικών αρχείων



Στόχοι Ποιότητας

- Διάθεση προϊόντων με κύριο χαρακτηριστικό την Προστασία του τελικού καταναλωτή
- Διαρκής Βελτίωσης της Ικανοποίησης των Πελατών
- Παραγωγή 0% ελαττωματικών προϊόντων
- Διαρκής εκσυγχρονισμός εξοπλισμού
- Διαρκής μείωση του κόστους παραγωγής
- Διαρκής βελτίωση της ποιότητας προϊόντων
- Πιστή τήρηση χρονοδιαγραμμάτων παραγωγής και διάθεσης
- Προσωπικό υψηλής κατάρτισης και εξειδίκευσης
- Πλήρης ικανοποίηση προσωπικού
- Συνεργασία με Προμηθευτές με το πλέον ικανοποιητικό τρίπτυχο (κόστος, χρόνος, ποιότητα)



Πολιτική Ποιότητας

Η εταιρία Ευποιών Ε.Π.Ε. δεσμεύεται :

- να παρέχει στους πελάτες της προϊόντα υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών, με γνώμονα την απόλυτη ικανοποίησή τους και παράλληλα με βάση το ισχύον σχετικό θεσμικό πλαίσιο,
- να παρακολουθεί συστηματικά τα παράπονα των πελατών της με σκοπό την δυναμική ελαχιστοποίησή τους και κατά συνέπεια την βελτίωση της αξιοπιστίας του οργανισμού,
- να προσπαθεί να βελτιώνει τις εκφρασμένες από τον πελάτη προδιαγραφές των προϊόντων, σε σχέση με την αφή και όψη, μέσω της εκ των προτέρων παροχής εξειδικευμένων συμβουλών προς αυτόν,
- να τηρεί πιστά τα χρονοδιαγράμματα παραγωγής και παράδοσης των προϊόντων της προς του πελάτες της μέσω καθημερινού προγραμματισμού, διαρκούς ελέγχου Α' υλών, διατήρησης στοκ ασφαλείας και της εξασφάλισης σταθερών τιμών από τους προμηθευτές για συγκεκριμένες χρονικές περιόδους,
- να παράγει προϊόντα με γνώμονα την προστασία του τελικού καταναλωτή μέσω της τήρησης και εφαρμογής αναλόγων προτύπων,



- να διατηρεί την ικανοποίηση των εργαζομένων της σε υψηλό επίπεδο, μέσω πιστής τήρησης συμφωνιών, διαρκούς διαπροσωπικής επικοινωνίας, άριστων συνθηκών εργασίας και παροχής bonus παραγωγικότητας,
- να βελτιώνει το επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων και επαγγελματισμού του προσωπικού της μέσω της εφαρμογής δράσεων συνεχούς κατάρτισης και ανάπτυξης,
- να προσπαθεί να βελτιώνει διαρκώς την παραγωγικότητα των εργαζομένων της,
- να μειώνει διαρκώς το κόστος παραγωγής, μέσω της ελαχιστοποίησης των νεκρών χρόνων, της εργασίας βάσει εξειδίκευσης και το διαρκή εκσυγχρονισμού του εξοπλισμού,
- να διατηρεί σταθερή σχέση με εγκεκριμένους προμηθευτές, μέσω της πιστής τήρησης των συμφωνιών εκατέρωθεν, επιλογής νέων προμηθευτών μέσω αναλυτικής έρευνας αγοράς, διενέργειας συστηματικής αξιολόγησης των συνεργαζόμενων προμηθευτών και του ελέγχου της φερεγγυότητας των προμηθευτών μέσω έρευνας των τραπεζικών τους υποχρεώσεων,
- να εφαρμόζει τέλος, αποτελεσματικά και αποδοτικά ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης Ποιότητας, με γνώμονα της διαρκή βελτίωσή του, το οποίο θα τη βοηθά να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων της.



Γιατί Σύστημα Ποιότητας

ISO 9001

- ✓ Καλύτερη οργάνωση
- ✓ Βελτίωση ποιότητας
- ✓ Μέτρηση επίδοσης
- ✓ Απόδειξη κοινώς αποδεκτής λειτουργίας της επιχείρησης
- ✓ Ελεγχόμενη κατάσταση



Παράγοντες επιτυχίας

ISO 9001

- ➔ Δέσμευση της Διοίκησης
- ➔ Υπεύθυνος Ποιότητας
- ➔ Συμμετοχή ανθρώπινου δυναμικού

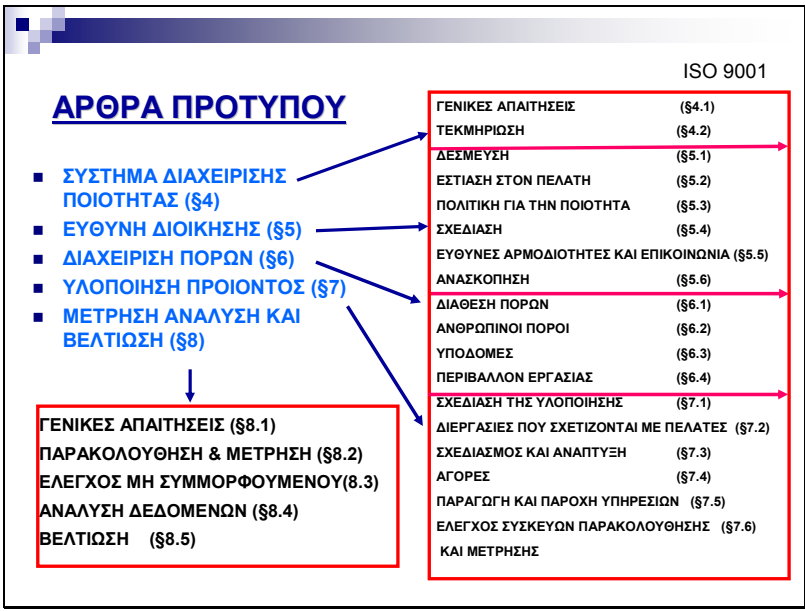


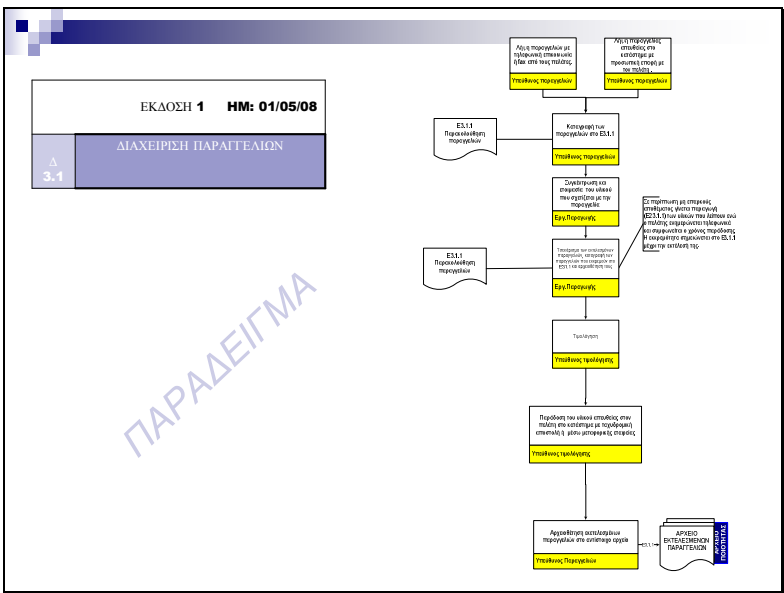
Παρουσίαση Εργαλείων ΣΔΠ

ISO 9001

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Εγχειρίδιο Οργάνωσης - Περιγραφές θέσεων εργασίας
- Διαδικασίες
- Οδηγίες
- Έντυπα







Α/Α	Παραγωγή Παραγγέλως	Πόλης	Κωδ. Παραγγέλως	Παραγωγή Αιτίησης	Παραγωγή Παράδοσης	Παρατηρήσεις Ευκρινείς	Υπεύθυνος - υπογραφή επιβεβαίωση υαύλων

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Σας ευχαριστώ πολύ !



Επενδύστε στην Ποιότητα, Επωφεληθείτε την Αξία της.
Από το 2001 με προσιπτική εργασία και αξιολογέ σπας πελάτες, σκοπός μας είναι η ανάπτυξη της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών των επιχειρήσεων που μας εμπιστεύονται.

Εφαρμογή κώνων Ορθής Υγιεινής Πρακτικής,
HACCP Hazard Analysis Critical Control Point,
Επιθεωρήσεις εγκαταστάσεων και φασίλων
Εκπαίδευση με βάση τους οδηγούς του ΕΒΕΤ,

Δοκιμασίες και Ανοήσεις, Νερού και Τροφίμων,
Διασφάλιση Τροφικών Προδιαγραφών,
Οργάνωση Εργασιών Ελέγχου Ποότητας,
Ανάπτυξη νέων προϊόντων.



Μέλη και εφαρμογές Συστημάτων:

- ISO 22000
- ISO 9001 για επιχειρήσεις Τροφίμων,
- Codex Alimentarius - HACCP
- BRC για εξαγωγικές επιχειρήσεις,
- IFS για εξαγωγικές επιχειρήσεις,