

- **Μελέτη, Σχεδιασμός & Εγκατάσταση Διαχειριστικών Συστημάτων Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**
- **Αναβάθμιση Διαχειριστικών Συστημάτων Ποιότητας από ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 σε ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**
- **Συντήρηση Διαχειριστικών Συστημάτων Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**
- **Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Διαχειριστικών Συστημάτων Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 (Audits)**

Η μείωση των εμποδίων στο εμπόριο (παγκοσμιοποίηση), η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και οι αυξημένες απαιτήσεις των πελατών καθιστούν για όλες σχεδόν τις επιχειρήσεις αναγκαία την απόκτηση Πιστοποιητικού Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.

Η πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, που θα αναπτυχθεί και εφαρμοστεί στην επιχείρηση με βάση τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008, θα σηματοδοτήσει ταυτόχρονα την ολοκλήρωση του προτεινόμενου έργου και την δημιουργία ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων με ορατά αναμενόμενα αποτελέσματα τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον.

Η εσωτερική οργάνωση της επιχείρησης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα οφέλη που θα αποκομίσει η επιχείρηση δεδομένης της δυνατότητας που δίνεται από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για εστίαση της προσοχής της επιχείρησης στην αγορά και στον πελάτη και διάγνωση των αναγκών και προσδοκιών του.

Ενδοεπιχειρησιακά θα ενισχυθεί ο μηχανισμός διοίκησης μέσα από ένα σύστημα εφαρμογής Διορθωτικών / Προληπτικών Ενεργειών, Στατιστικών Τεχνικών, Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, Διάθεσης Πόρων, Υποδομής (κτίρια, εξοπλισμός, υπηρεσίες), Παρακολούθηση & Μέτρηση των Διεργασιών & της Παροχής Υπηρεσιών, Ανασκοπήσεων Διοίκησης κλπ., με αποτέλεσμα την συνεχή βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας της επιχείρησης και την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Παράλληλα με την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας δημιουργούνται και εξωτερικά / ανταγωνιστικά οφέλη όπως βελτίωση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, βελτίωση επικοινωνίας με τους πελάτες, μείωση παραπόνων, μείωση μη συμμορφώσεων, αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη, βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης, αύξηση πωλήσεων, αύξηση κερδών κλπ.

Η επιχείρηση παράλληλα θα ενισχυθεί από ένα νέο μοντέλο προληπτικού ποιοτικού ελέγχου διασφαλίζοντας την ικανοποίηση τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών βελτιώνοντας με αυτό τον τρόπο τις σχέσεις εργαζομένων - διοίκησης, μειώνοντας τις μη συμμορφώσεις, τα ελαττωματικά, και τις επιστροφές, βελτιώνοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών / προϊόντων / έργων με ταυτόχρονη μείωση των παραπόνων πελατών.

Από τα παραπάνω προκύπτει μία νέα θεώρηση της ποιότητας και των διαστάσεων της με αναμενόμενα αποτελέσματα την συνεχή βελτίωση σε όλους τους τομείς, την ευκολότερη διεξόδυση σε νέες απαιτητικές αγορές του εσωτερικού αλλά και του εξωτερικού λαμβάνοντας υπ' όψη την ένταση του ανταγωνισμού που επικρατεί ως συνέπεια της παγκοσμιοποίησης των αγορών.

Η προτεινόμενη υλοποίηση της Ανάπτυξης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 επιτυγχάνεται σε δύο στάδια (προβλεπόμενες φάσεις του έργου) ως εξής:

ΣΤΑΔΙΟ I

1. Δέσμευση της Διοίκησης - Ενημέρωση προσωπικού.
2. Διαγνωστική μελέτη για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης με βάση την Οργανωτική Δομή και λειτουργία της επιχείρησης (θα επικεντρωθεί ενδεικτικά στις Διεργασίες: Σχεδιασμού Προϊόντος / Υπηρεσίας, Παραγωγής / Παροχής Υπηρεσιών, Προμηθειών, Πωλήσεων, Τεχνικής Εξυπηρέτησης μετά την Πώληση, Συντήρησης Παραγωγικού Εξοπλισμού, Αποθήκης Έτοιμων – Υλικών / Εξαρτημάτων & Ποιοτικού Ελέγχου) με στόχο την κατανόηση & ανεύρεση στοιχείων τα οποία θα βοηθήσουν για την περαιτέρω ανάπτυξη & τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
3. Λεπτομερής προγραμματισμός του έργου.

ΣΤΑΔΙΟ II

1. Παραγωγή όλου του υλικού Τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 (Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας, Διεργασίες Ποιότητας, Οδηγίες Εργασίας, Έντυπα)
2. Εκπαίδευση του Υπεύθυνου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
3. Επανέλεγχος του Συστήματος και ολοκλήρωση απαιτούμενων Διορθωτικών Ενεργειών
4. Έναρξη λειτουργίας του Συστήματος
5. Εσωτερικό Audit για την αξιολόγηση της λειτουργίας
6. Αίτηση Πιστοποίησης στο Φορέα Πιστοποίησης που θα επιλεγεί
7. Πιστοποίηση Φορέα
8. Χορήγηση Πιστοποιητικού