

- **Μελέτη, Σχεδιασμός & Εγκατάσταση Διαχειριστικών Συστημάτων Υπηρεσιών Συνεργείων, Φανοποιείων, Πώλησης Αυτοκινήτων & Λοιπών Τροχοφόρων ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1434:2008**
- **Συντήρηση Διαχειριστικών Συστημάτων ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1434:2008**
- **Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Διαχειριστικών Συστημάτων ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1434:2008 (Audits)**

Στη σύγχρονη κοινωνία έχει καταγραφεί σημαντική αύξηση στη χρήση αυτοκινήτων και λοιπών τροχοφόρων οχημάτων, ενώ παράλληλα έχουν αυξηθεί οι απαιτήσεις για ασφαλή οδική μεταφορά προσώπων και αγαθών και έχουν ενταθεί οι προσπάθειες για μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των οχημάτων.

Στο πλαίσιο αυτό διαμορφώθηκε η ανάγκη στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των τροχοφόρων οχημάτων, να προσφέρουν αξιόπιστες, ασφαλείς, ανταγωνιστικές και μετρήσιμες υπηρεσίες προς όφελος των καταναλωτών και του περιβάλλοντος και παράλληλα να αποκτήσουν ένα εργαλείο που θα αποτελεί τη βάση για τη αποτελεσματική επίτευξη των στόχων τους, καθώς και τη διατήρηση και βελτίωση της θέσης τους στην αγορά.

Ο ΕΛΟΤ, συνεισφέροντας στην προσπάθεια για παραμετροποίηση των σύγχρονων αναγκών για τις επιχειρήσεις του χώρου, δημιούργησε την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1434:2008, η οποία καθορίζει ακριβώς τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούν οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών αυτοκινήτου και λοιπών τροχοφόρων και ειδικότερα τα φανοποιεία, τα συνεργεία και οι επιχειρήσεις πώλησης καινούριων ή μεταχειρισμένων αυτοκινήτων και λοιπών τροχοφόρων και ανταλλακτικών.

Οφέλη από την πιστοποίηση της ποιότητας υπηρεσιών εκπαίδευσης:

- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας – διασφάλιση της ποιότητάς της
- Αποδοτικότερη κάλυψη των αναγκών των πελατών και εκπλήρωση των προσδοκιών τους
- Ενίσχυση της αξιοπιστίας της επιχείρησης ως προς την παροχή της υπηρεσίας
- Η βέλτιστη αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων
- Η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης
- Η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος – προσέλκυση νέων πελατών

Η προτεινόμενη υλοποίηση της Ανάπτυξης Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Συνεργείων, Φανοποιείων, Πώλησης Αυτοκινήτων & Λοιπών Τροχοφόρων σύμφωνα με την προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1434:2008 επιτυγχάνεται σε δύο στάδια (προβλεπόμενες φάσεις του έργου) ως εξής:

ΣΤΑΔΙΟ Ι

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 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.
3. Λεπτομερής προγραμματισμός του έργου.

ΣΤΑΔΙΟ II

1. Παραγωγή όλου του υλικού Τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Συνεργείων, Φανοποιείων, Πώλησης Αυτοκινήτων & Λοιπών Τροχοφόρων σύμφωνα με την προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1434:2008 (Εγχειρίδιο Διαχείρισης, Διεργασίες, Οδηγίες Εργασίας, Έντυπα)
2. Εκπαίδευση του Υπεύθυνου Συστήματος Διαχείρισης
3. Επανελέγχος 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

Το αποτέλεσμα της διεργασίας Πιστοποίησης είναι η χορήγηση του Πιστοποιητικού Ποιότητας Υπηρεσιών Συνεργείων, Φανοβαφείων και Σημείων Πώλησης Αυτοκινήτων και η απονομή του Ελληνικού Σήματος, ως επιβεβαίωση της εφαρμογής από τον πιστοποιημένο οργανισμό ενός αποτελεσματικού και αξιόπιστου Συστήματος Ποιότητας Υπηρεσιών Συνεργείων, Φανοβαφείων και Σημείων Πώλησης Αυτοκινήτων.

