ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000 ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.

ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΥΛΟΣ

Επιβλέπων καθηγητής : Δρ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΛΥΜΠΕΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΒΟΛΟΣ 1999

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

cp. εισ 1441 Π.Α.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
004000046564

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΗ «ΓΚΡΙΖΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ»

Αριθ. Εισ.:	1570/1
Ημερ. Εισ.:	
Δωρεά:	Συγγραφέα
Ταξιθετικός Κωδικός:	ΠΤ – ΜΜΒ
	1999
	ΑΓΓ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά πριν την παρουσίαση της παρακάτω διπλωματικής εργασίας νιώθω την υποχρέωση να ευχαριστήσω ορισμένα άτομα τα οποία με βοήθησαν και με καθοδήγησαν με τις γνώσεις τους και την εμπειρία τους σχετικά με το αντικείμενο της διασφάλισης ποιότητας . Πρώτα θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Δρ. Γιώργο Λυμπερόπουλο για τη καθοδήγησή του σε όλη τη πορεία της εργασίας μου. Στη συνέχεια οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στον Σύμβουλο Μηχανικό κ. Θανάση Αργυρίου ο οποίος μου έδειξε μεγάλη εμπιστοσύνη κατά την εκπόνηση του έργου. Ο ίδιος μου έδειξε πως λειτουργεί όλο το σύστημα της διασφάλισης ποιότητας και με εφοδίασε με γνώσεις που είμαι σίγουρος πως θα είναι πολύ χρήσιμες στο μέλλον. Επίσης ευχαριστώ τον σύμβουλο επιχειρήσεων κ. Χριστοδούλου Βασίλη για τη βοήθειά του καθ' όλη τη πορεία του έργου. Τέλος δεν θα μπορούσα να ξεχάσω στις ευχαριστίες μου όλο το προσωπικό της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε. για τη συνεργασία που επέδειξε και ιδιαίτερα ο διευθύνων σύμβουλος κ. Αργυριάδης Αργύρης.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρακάτω διπλωματική εργασία αναφέρεται στο σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 και στη πρακτική εφαρμογή του στην επιχείρηση παραγωγής πολυεστερικών κουμπιών ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.

Αρχικά αναφέρονται ορισμένα γενικά στοιχεία σχετικά με τις απαιτήσεις των προτύπων της σειράς ISO 9000, τα πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα του συστήματος και στη συνέχεια παρουσιάζονται τα τέσσερα επίπεδα του ISO για τη συγκεκριμένη επιχείρηση. Το πρώτο επίπεδο περιέχει το εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΧ Α.Β.Ε.Ε., στη συνέχεια στο δεύτερο επίπεδο αναλύονται οι γενικές διαδικασίες του ISO 9002 που εφαρμόζει η επιχείρηση, στο τρίτο επίπεδο υπάρχουν ενδεικτικές οδηγίες εργασίας και job description που υπάρχουν για κάθε υπεύθυνη θέση του εργοστασίου και τέλος ακολουθούν τα συνοδευτικά έντυπα του συστήματος. Η εκπόνηση του ISO στη συγκεκριμένη επιχείρηση διάρκεσε περίπου 12 μήνες και τελικά πιστοποιήθηκε από τον οργανισμό BUREAU-VERITAS.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... 1

- ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ISO 9000..... 2
- ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ –ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ(Σ.Δ.Π.).-ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ..... 4
- ΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..... 6

ΕΦΑΡΜΟΓΗ Σ.Δ.Π. ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε 9

- ΓΕΝΙΚΑ..... 10
- ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 11

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

- ΕΠΙΠΕΔΟ Ι – ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.
- ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΙ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ISO 9002
- ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΙΙ – ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, JOB DESCRIPTION
- ΕΠΙΠΕΔΟ IV – ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

• *ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ISO 9000*

Η σειρά ISO 9000 είναι μια σειρά τριών Διεθνών Προτύπων που πραγματεύονται απαιτήσεις συστημάτων για τη ποιότητα, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας. Τα εναλλακτικά μοντέλα διασφάλισης της ποιότητας που καθορίζονται στα τρία αυτά διεθνή πρότυπα τα οποία αναφέρονται παρακάτω, αντιπροσωπεύουν τρεις ευδιάκριτες μορφές κατάλληλες για να καταδείξουν την ικανότητα του προμηθευτή ούτως ώστε να αξιολογηθεί από τρίτους.

Α) ISO 9001 : Συστήματα για τη ποιότητα – Υπόδειγμα για τη διασφάλιση της ποιότητας στο σχεδιασμό, ανάπτυξη, παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση.

Β) ISO 9002 : Συστήματα για τη ποιότητα – Υπόδειγμα για τη διασφάλιση της ποιότητας στην παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση.

Γ) ISO 9003 : Συστήματα για τη ποιότητα – Υπόδειγμα για τη διασφάλιση της ποιότητας στην τελική επιθεώρηση και δοκιμή.

Στην επόμενη σελίδα ακολουθεί ένας συγκριτικός πίνακας των απαιτήσεων των προτύπων της σειράς ISO 9000. Ο πίνακας που ακολουθεί δείχνει τη βασική αιτία για την περιορισμένη εφαρμογή του ISO 9003, που είναι το γεγονός ότι οι απαιτήσεις του και κατά συνέπεια η προσπάθεια και ο όγκος της εργασίας δεν διαφέρουν σημαντικά από αυτές του ISO 9002. Η βασική διαφορά του ISO 9001 από τα 9002 και 9003 είναι στον έλεγχο του σχεδιασμού ο οποίος είναι δυνατόν να μην γίνεται σε μια επιχείρηση.

Τονίζεται ότι οι απαιτήσεις του συστήματος για τη ποιότητα οι οποίες καθορίζονται από αυτή τη σειρά Διεθνών προτύπων είναι συμπληρωματικές (όχι εναλλακτικές) προς τις προδιαγραμμένες τεχνικές απαιτήσεις του προϊόντος.

Ο σχεδιασμός και εφαρμογή ενός συστήματος για την ποιότητα, επηρεάζεται από τις διάφορες ανάγκες ενός οργανισμού, τα ιδιαίτερα αντικείμενά του, τα προμηθευόμενα από αυτόν προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και τις εφαρμοζόμενες διεργασίες και ειδικές πρακτικές.

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000

ΤΙΤΛΟΣ	ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ ISO		
	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	4.1	4.1	4.1
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4.2	4.2	4.2
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ	4.3	4.3	4.3
ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	4.4	-	-
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	4.5	4.5	4.5
ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	4.6	4.6	-
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΌ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	4.7	4.7	4.7
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΙΧΝΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	4.8	4.8	4.8
ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	4.9	4.9	-
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ	4.10	4.10	4.10
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ	4.11	4.11	4.11
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ	4.12	4.12	4.12
ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	4.13	4.13	4.13
ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	4.14	4.14	4.14
ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ	4.15	4.15	4.15
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4.16	4.16	4.16
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4.17	4.17	4.17
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	4.18	4.18	4.18
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗ ΠΩΛΗΣΗ	4.19	4.19	4.19
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ	4.20	4.20	4.20

- ***ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ***

Τα πλεονεκτήματα – οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή και την πιστοποίηση συστημάτων διασφάλισης ποιότητας είναι τα παρακάτω :

Α) Προώθηση Πωλήσεων (Marketing):

- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων επιχειρήσεων.
- Αναβάθμιση της εξωτερικής ποιότητας (image) της επιχείρησης.
- Διεθνής αναγνώριση των ικανοτήτων και δυνατοτήτων της εταιρείας.
- Τεκμηρίωση της αξιοπιστίας της απέναντι στους πελάτες.
- Αύξηση ευχαριστημένων πελατών.
- Μείωση των παραπόνων και άμεση ανταπόκριση όταν υπάρξουν.

Β) Πωλήσεις

- Διευκόλυνση προσέγγισης πελατών (ιδίως καινούργιων).
- Ταχύτερη διείσδυση σε νέες αγορές.
- Ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης στα προϊόντα της εταιρείας.
- Απλοποίηση διαδικασιών σύνταξης συμφωνιών και συμβολαίων.
- Αύξηση των πωλήσεων και των εξαγωγών .
- Ξεπέρασμα εμποδίων που τίθενται σταδιακά στις διεθνείς αγορές και κρατικές προμήθειες.
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις πιστοποιημένων επιχειρήσεων, οι οποίες θέτουν σαν προϋπόθεση συνεργασίας την πιστοποίηση και των προμηθευτών τους.

Γ) Παραγωγή

- Αποτελεσματική πρόληψη σφαλμάτων.
- Μείωση ελαττωματικών προϊόντων.
- Μείωση των νεκρών χρόνων και των αντίστοιχων εξόδων.
- Παροχή δυνατοτήτων για τη βελτίωση της παραγωγικής διαδικασίας και της ποιότητας γενικότερα.
- Μείωση του κόστους παραγωγής.
- Συγγραφή των διαδικασιών και των οδηγιών εργασίας που αποτελούν την τεχνογνωσία της επιχείρησης.
- Ύπαρξη διαθέσιμου υλικού εκπαίδευσης για τους νεοπροσλαμβανόμενους και τους εσωτερικά μετακινούμενους υπαλλήλους της επιχείρησης.
- Αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των μέσων (ανθρώπων/μηχανών/υλικών)

Δ Διοίκηση Προσωπικού :

- Καθορισμός αρμοδιοτήτων και ευθυνών σε όλες τις βαθμίδες.
- Μείωση καθημερινών προστριβών των εργαζομένων για θέματα λήψης αποφάσεων.
- Αύξηση υπευθυνότητας των εργαζομένων.

- Ευαισθητοποίηση σε θέματα ποιότητας.
- Ανάπτυξη εμπιστοσύνης και επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων.
- Ανάπτυξη μηχανισμού εσωτερικής εκπαίδευσης στην επιχείρηση.
- Ικανοποίηση και αυτοπεποίθηση του προσωπικού με την εκχώρηση αρμοδιοτήτων.

Ε) Προϊόν / Υπηρεσία:

- Εξασφάλιση παραγωγής / παροχής σταθερής ποιότητας προϊόντων / υπηρεσιών.
- Εξασφάλιση συνεχούς βελτίωσης και εξέλιξης των προϊόντων και των αντίστοιχων παραγωγικών διαδικασιών, μέσω προγραμματισμένων ενεργειών του συστήματος:

  -εσωτερικούς έλεγχους ποιότητας
  -ανασκοπήσεις του συστήματος
  -διορθωτικές ενέργειες
  -εκπαίδευση εργαζομένων
  -στατιστική επεξεργασία των μετρήσεων

Στ) Πελάτες:

- Αγορά της καθορισμένης ποιότητας.
- Οικονομικό όφελος από τη μείωση του δικού του κόστους, λόγω μη ανάγκης (στο βαθμό που έπρεπε νωρίτερα) ελέγχου κατά τη παραλαβή
- Εμπιστοσύνη για την εγγύηση υποστήριξης μετά τη πώληση (service).
- Μείωση παραπόνων, προστριβών και αμφισβητήσεων για θέματα ποιότητας.

Τα συνήθη προβλήματα που σχετίζονται με την εφαρμογή Σ.Δ.Π. είναι τα παρακάτω :

1. Αύξηση γραφειοκρατίας στην επιχείρηση.
2. Αντίδραση και δυσκολία προσαρμογής των εργαζομένων στις αλλαγές που επιφέρει η εφαρμογή ενός Σ.Δ.Π.
3. Η έλλειψη της απαιτούμενης δέσμευσης από τη διοίκηση και η μη επαρκής υποστήριξη του για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος.
4. Η λήψη του πιστοποιητικού αποτελεί αυτοσκοπό και όχι η ανάπτυξη και ωρίμανση ενός αποτελεσματικού Σ.Δ.Π.
5. Το πρόσθετο οικονομικό κόστος που συνεπάγεται η αρχική ανάπτυξη εφαρμογή και πιστοποίηση ενός Σ.Δ.Π. και η μετέπειτα συντήρησή του.
6. Η επιλογή του σύμβουλου ανάπτυξης και του φορέα πιστοποίησης.
7. Η διασπορά, το κόστος και ο περιορισμένος αριθμός των αναγνωρισμένων εργαστηριών διακρίβωσης.
8. Η αντικειμενικότητα και η εμπειρία των επιθεωρητών του φορέα πιστοποίησης κατά την αξιολόγηση των Σ.Δ.Π.

Για την εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Σ.Δ.Π. εκείνα τα σημεία που από την αρχή πρέπει να προσεχθούν προκειμένου να ξεπεραστούν ή να μετριαστούν τα προβλήματα και οι αντιδράσεις είναι τα ακόλουθα:

- Αν θα χρησιμοποιηθεί εξωτερικός σύμβουλος, ο βαθμός χρησιμοποίησης του και η εμπειρία του.
- Η εκ των προτέρων εξασφάλιση της δέσμευσης και υποστήριξης της διοίκησης.
- Ο σωστός σχεδιασμός του συστήματος και η προσαρμογή του στις ανάγκες και τη δομή της επιχείρησης.
- Η σωστή εφαρμογή του συστήματος από όλο ανεξαιρέτως το προσωπικό και από τα πρώτα στάδια της ανάπτυξης του.
- Η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού και η συνεχής επιμόρφωση του.
- Συνεχής βελτίωση του συστήματος και επέκταση εφόσον κρίνεται σκόπιμο.
- Επιλογή φορέα πιστοποίησης.

• *ΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ*

Για την ανάπτυξη ενός Σ.Δ.Π. μπορούμε να καταγράψουμε τις ακόλουθες διαδοχικές φάσεις οι οποίες δεν είναι πλήρως διακριτές και σε πολλές περιπτώσεις αλληλοκαλύπτονται (ο σχεδιασμός, η τεκμηρίωση, η εκπαίδευση και η εφαρμογή διαδικασιών είναι προτιμότερο να γίνονται παράλληλα, ώστε να αφομοιώνονται ευκολότερα από το προσωπικό και να είναι περισσότερο αποτελεσματικές):

Α) ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

α1) Εξασφάλιση της δέσμευσης και της πλήρους υποστήριξης της ανώτερης διοικησης για την εφαρμογή του συστήματος.

α2) Προβληματισμός για τη χρησιμοποίηση εξωτερικού συμβούλου, την αποκλειστική χρησιμοποίηση ομάδας στελεχών της επιχείρησης ή συνδυασμό τους και η έκταση της συνεργασίας.

α3) Επιλογή του προτύπου με βάση το οποίο θα γίνει η ανάπτυξη του συστήματος (ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003).

Β) ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

β1) Καταγραφή των διαδικασιών και πρακτικών που εφάρμοζε το κάθε τμήμα της επιχείρησης πριν την εφαρμογή του συστήματος.

β2) Συλλογή εγγράφων, στοιχείων και δεδομένων της επιχείρησης ώστε να αποκτήσουμε όσο το δυνατόν πληρέστερη εικόνα για την οργανωτική δομή και τις ακολουθούμενες διαχειριστικές πρακτικές της επιχείρησης.

β3) Εντοπισμός των ελλείψεων ή των αποκλίσεων μεταξύ των υπαρχόντων διαδικασιών και των απαιτήσεων του συγκεκριμένου προτύπου που θα εφαρμοστεί.

β4) Δέσμευση των υπεύθυνων των τμημάτων για σύγκλιση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών προς τις απαιτήσεις του προτύπου.

Γ) ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ – ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

γ1) Οριστικοποίηση των διαδικασιών που θα συμπεριληφθούν στο σύστημα και σύνταξη του εγχειριδίου διασφάλισης ποιότητας.

γ2) Καταγραφή όλων των διαδικασιών ποιότητας και σύνταξη του εγχειριδίου διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας.

γ3) Έκδοση λεπτομερών οδηγιών εργασίας, τεχνικών οδηγιών εντύπων καταχώρησης στοιχείων, οι οποίες κρίνονται απαραίτητες για την συμπλήρωση και αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών.

γ4) Διανομή στο εμπλεκόμενο προσωπικό για σχολιασμό – παρατηρήσεις και έναρξη σταδιακής εφαρμογής τους.

Δ) ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η ενημέρωση – ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση όλου του προσωπικού αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εφαρμογή του συστήματος. Ένα τυπικό πρόγραμμα εκπαίδευσης μπορεί να περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές ενότητες:

δ1) Αρχές διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα σειράς ISO 9000.
δ2) Τεκμηρίωση Σ.Δ.Π. και σύνταξη διαδικασιών ποιότητας.
δ3) Παρουσίαση και επεξήγηση του Σ.Δ.Π. της εταιρείας.
δ4) μέθοδοι διεξαγωγής εσωτερικών ελέγχων ποιότητας.

Ε) ΕΦΑΡΜΟΓΗ – ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

ε1) διεξαγωγή εσωτερικών ελέγχων ανά τμήμα και ανά διαδικασία με σκοπό τον εντοπισμό προβλημάτων ατελειών και περιθωρίων βελτίωσης.

ε2) συγκρότηση ομάδας η οποία διενεργεί τακτικές ανασκοπήσεις του συστήματος, εξετάζει τα τυχόν προβλήματα και δυνατότητες βελτίωσης, προτείνει διορθωτικές ενέργειες και αξιολογεί τα αποτελέσματά τους.

ε3) εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών για τη τροποποίηση βελτίωση των διαδικασιών, των συνοδευτικών έντυπων και γενικότερα του συνόλου του συστήματος.

ε4) εφαρμογή του συστήματος για κάποιο διάστημα με σκοπό την ωρίμανση του και τη δημιουργία των αναγκαίων αρχείων για τη πιστοποίησή του.

ΣΤ) ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

στ1) Επιλογή φορέα πιστοποίησης.
στ2) Υποβολή αίτησης για πιστοποίηση φορέα.
στ3) Διενέργεια της αξιολόγησης από τον ανεξάρτητο φορέα.
στ4) Έκδοση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις με βάση το αντίστοιχο πρότυπο της σειράς ISO 9000.

ΜΕΡΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στατιστικά στοιχεία και έρευνες έχουν δείξει ότι :

- ✓ Το κόστος ποιότητας μπορεί να μειωθεί κατά το 1/3 σε χρονική περίοδο 3 ετών, εάν η επιχείρηση εφαρμόσει αποτελεσματικές διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας.
- ✓ Κοστίζει 5-6 φορές φθηνότερα να διατηρήσεις τον πελάτη σου παρά να βρεις ένα καινούργιο.
- ✓ Σε κάθε πελάτη που παραπονείται αντιστοιχούν 26 ακόμη που σκέφτονται ακριβώς το ίδιο και το 63% (16) από αυτούς θα παει σε άλλο προμηθευτή.
- ✓ Ένας πελάτης χρειάζεται 12-13 θετικές εμπειρίες για να ξεχάσει 1 αρνητική εμπειρία.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ Σ.Δ.Π. ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.

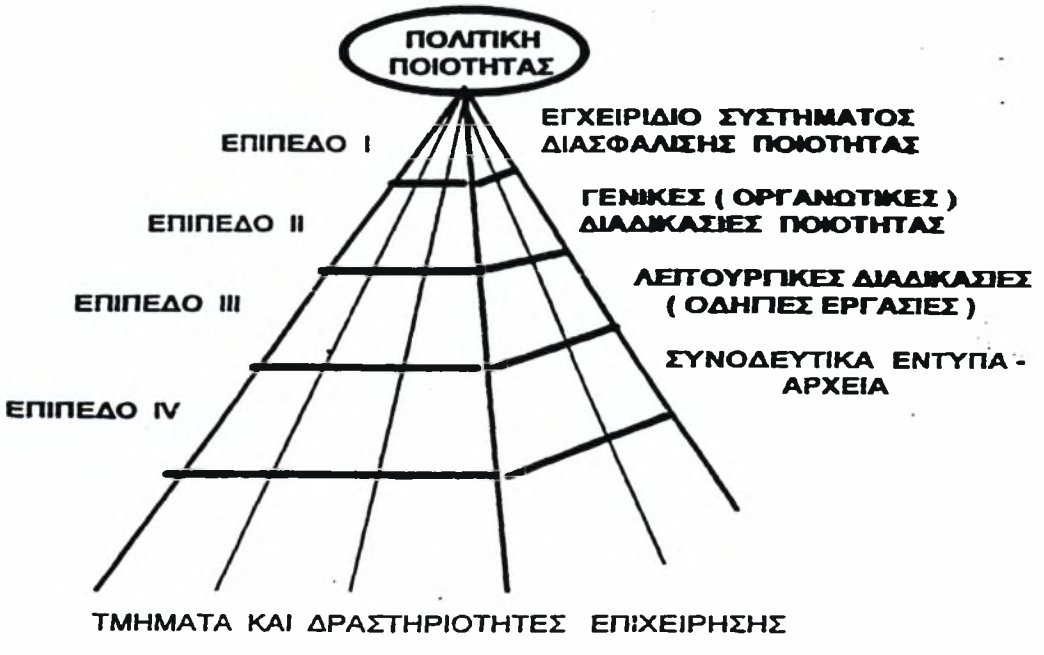
ΓΕΝΙΚΑ

Με βάση τα όσα έχουν προαναφερθεί για τις φάσεις ανάπτυξης ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας αποφασίστηκε τόσο από τον σύμβουλο επιχειρήσεων κ. Αργυρίου Θανάση όσο και από τη διοίκηση της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε. να προχωρήσει η εταιρεία στην ανάπτυξη του συστήματος ISO 9002. Το σύστημα που ακολουθεί είναι βασισμένο στη παρακάτω σχηματική δομή συστήματος διασφάλισης ποιότητας.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η επιχείρηση μπορούσε να οδηγηθεί στη περίπτωση του ISO 9001 επειδή διαθέτει σχεδιασμό νέου προιόντος κάτι που θα γίνει στη συνέχεια.

Επίσης επειδή οι οδηγίες εργασίας στο επίπεδο ΙΙΙ αποτελούν τεχνογνωσία της επιχείρησης δεν είναι δυνατόν να παρουσιαστούν αναλυτικά. Απλώς παρουσιάζονται μερικές ενδεικτικά.

ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΙΕΡΑΡΧΙΑ	ΕΓΓΡΑΦΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΕΠΙΠΕΔΟ Ι	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Περιγραφή του συστήματος και της πολιτικής ποιότητας της εταιρείας σε σχέση με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO
ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΙ	ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών που εκτελούνται ανά τμήμα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πρότυπου και όσων ορίζονται στο εγχειρίδιο
ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΙΙ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	Πλήρης περιγραφή της μεθοδολογίας εκτέλεσης των συγκεκριμένων – εργασιών σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές, πρότυπα κανονισμούς
ΕΠΙΠΕΔΟ ΙV	ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ-ΑΡΧΕΙΑ	Παραπομπές και χρησιμοποιούμενα έντυπα για την ορθή εκτέλεση των διαδικασιών και καθορισμός των αρχείων ποιότητας

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στις παρακάτω παραγράφους θα αναφερθώ σε ορισμένα συμπεράσματα τα οποία αποκόμισα κατά τη διάρκεια της συμμετοχής μου σε έργα εκπόνησης ISO σε διάφορες επιχειρήσεις παράλληλα με αυτό της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.

Αρχικά πρέπει να αναφερθώ στο γεγονός ότι το πλήθος των επιχειρήσεων αποφασίζει να οδηγηθεί στην ανάπτυξη και εφαρμογή κάποιου συστήματος διασφάλισης ποιότητας αφού πρώτα έχει εξασφαλίσει την διάθεση κάποιων εξωτερικών οικονομικών πόρων, το οποίο επιτυγχάνεται κυρίως μέσω διαφόρων αναπτυξιακών προγραμμάτων που προέρχονται συνήθως από την ευρωπαϊκή ένωση. Σ' αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθεί το γεγονός ότι ο σύμβουλος επιχειρήσεων μπορεί να υποδείξει στην επιχείρηση τους πόρους και στη συνέχεια ο ίδιος να αναλάβει το έργο. Μετά την ανάληψη του έργου σημαντικό είναι να δημιουργηθεί το κατάλληλο θετικό κλίμα ανάμεσα σε σύμβουλο και επιχείρηση. Αυτό πρέπει να γίνει έτσι ώστε να αντιληφθεί η επιχείρηση τα πλεονεκτήματα που πρόκειται να αποκομίσει από την ανάπτυξη του συστήματος διασφάλισης ποιότητας και να παράσχει στο σύμβουλο όλες τις δυνατές ευκολίες για την ανάπτυξη αυτού.

Στη συνέχεια μπόρεσα να παρατηρήσω ότι σε επιχειρήσεις οι οποίες ήταν μικρές (10-20 άτομα προσωπικό) και κυρίως οικογενειακές συνεργάζονταν λιγότερο με το σύμβουλο και είχαν ως κύριο στόχο την πιστοποίηση και όχι την σωστή εφαρμογή ενός συστήματος που θα τους απέφερε περισσότερα οφέλη. Κατά την ανάπτυξη του συστήματος σε διάφορες επιχειρήσεις φάνηκε ότι αυτές που διέθεταν κάποιο συγκεκριμένο άτομο με στόχο την αποκλειστική

παροχή βοήθειας στον σύμβουλο, ο ρυθμός προόδου του έργου ήταν σαφώς μεγαλύτερος. Επίσης πολλές δυσκολίες παρουσιάζονταν σε άτομα που δούλευαν στα χαμηλότερα επίπεδα των επιχειρήσεων, τα οποία δεν μπορούσαν να κατανοήσουν τον σκοπό του έργου και σκέφτονταν πως άδικα θα χρησιμοποιούσαν τα "αρκετά" έντυπα του συστήματος. Τα ίδια άτομα αρκετές φορές "δυσκολεύονταν" να περιγράψουν τις οδηγίες εργασίας του τομέα τους φοβούμενοι πιθανόν αντικατάστασή τους.

Μετά την κυρίως ετοιμασία του συστήματος στην οποία περιλαμβάνονται οι γενικές διαδικασίες και οι οδηγίες εργασίας, δημιουργούνται τα κατάλληλα αρχεία που πιθανόν να υπάρχουν στην επιχείρηση. Η τήρηση αυτών των αρχείων είναι το σημαντικότερο στοιχείο για την συνέχιση του συστήματος και όχι της εγκατάλειψής του. Πριν την επιλογή και κλήση του φορέα πιστοποίησης δίδεται κάποιος χρόνος προσαρμογής στο σύστημα (περίπου 6 μήνες) για την εξοικείωση των εργαζομένων και την διόρθωση τυχόν λαθών – ελλείψεων.

Για να κληθεί κάποιος φορέας πιστοποίησης στη συνέχεια απαιτείται η καταβολή κάποιου χρηματικού ποσού στο φορέα (περίπου 400.000δρχ– 1.000.000δρχ). Την ημέρα της πιστοποίησης συνήθως έρχονται δυο άτομα του οργανισμού (έμπειροι γνώστες των απαιτήσεων του ISO) με στόχο τον έλεγχο του συστήματος. Κατά τον έλεγχο του συστήματος στην ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε. όπως και σε κάθε έλεγχο οι ελεγκτές μοιράζουν τις διαδικασίες μεταξύ τους και ξεκινούν τον έλεγχο. Τα λάθη που μπορούν να προκύψουν αξιολογούνται από τους ελεγκτές σε major και minor. Όταν κάποιο λάθος αξιολογηθεί ως major τότε η επιχείρηση δεν πιστοποιείται με ISO και γίνεται επανεξέταση του συστήματος. Αυτό μπορεί να συμβεί για παράδειγμα εάν έχει παραληφθεί κάποια γενική διαδικασία του συστήματος ή εάν δεν λειτουργεί κατάλληλα. Όταν κάποιο λάθος αξιολογηθεί ως minor τότε ο οργανισμός πιστοποιείται και τα λάθη διορθώνονται από την επιχείρηση μέχρι τον επανέλεγχο που γίνεται σε 6 μήνες. Τέτοια λάθη είναι αυτά που αφορούν διάφορα έντυπα ή μικρά λάθη στην αλληλοσύνδεση των διαδικασιών.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΕΠΙΠΕΔΟ Ι

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.

Ε Γ Χ Ε Ι Ρ Ι Δ Ι Ο

Δ Ι Α Σ Φ Α Λ Ι Σ Η Σ

Π Ο Ι Ο Τ Η Τ Α Σ

ΜΑΡΤΙΟΣ 98

Συντάκτης	Υ.Δ.Π.	Έγκριση	Διευθύνων Σύμβουλος
Ημερομηνία	18/01/99	Ημερομηνία	18/01/99
Υπογραφή		Υπογραφή	

Α. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Α. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Β. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Γ. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ε. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ & ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΠΡΟΪΟΝ ΠΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ & ΑΝΙΧΝΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11. ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12. ΣΤΑΔΙΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13. ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ & ΔΙΑΝΟΜΗ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ. ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΘΕΣΕΩΝ

Β. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Με επενδύσεις ύψους 450.000.000 δρχ. σε κτιριακό και κυρίως μηχανολογικό εξοπλισμό που πραγματοποιήθηκαν κατά τα τελευταία τρία χρόνια η εταιρία στοχεύει στην ακόμη μεγαλύτερη ανάπτυξη και εδραίωση της, διαθέτοντας τα πιο σύγχρονα και εξειδικευμένα υψηλής τεχνολογίας μέσα παραγωγής. Η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε. ιδρύθηκε το 1980 (ΦΕΚ 3341/14.10.80). Έχει την έδρα της στην Λάρισα και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιριών με αριθμό 10285/31/Β/86/53.

Η διάρκειά της έχει ορισθεί σε 75 χρόνια και σκοπός της είναι η βιομηχανική επεξεργασία παραγωγής πολυεστερικών κουμπιών.

Βρίσκεται στο 6° χλμ. Λάρισας - Συκουρίου, σε γήπεδο έκτασης 20 στρεμμάτων, καλύπτοντας κτιριακές εγκαταστάσεις 4500 τ.μ. Οι εγκαταστάσεις της αναπτύσσονται σε τρία χωριστά συγκροτήματα που περιλαμβάνουν τμήματα επεξεργασίας και μορφοποίησης του πολυεστέρα, τορνιρίσματος κουμπιών, φινιρίσματος, διαλογής και συσκευασίας προϊόντων, αποθηκευτικών χώρων πρώτων και βοηθητικών υλών, αίθουσα δειγματισμού και αξιόλογη παρακαταθήκη δειγμάτων, βοηθητικούς χώρους και γραφεία διοικητικού προσωπικού.

Η εταιρία ξεκίνησε το 1971 από τους Αφους Αγραφιώτη υπό την επωνυμία ΑΦΟΙ Σ.ΑΓΡΑΦΙΩΤΗ & ΣΙΑ Ο.Ε. και πήρε την μορφή Ανώνυμης εταιρίας το 1980.

Η πορεία της εταιρίας κατά το πέρασμα της 26ετίας είναι ανοδική και σημείωσε αλματώδη ανάπτυξη στο είδος της κυρίως την τελευταία δεκαετία.

Με την συνεχόμενη τεχνολογική αναβάθμιση, με τον πλέον σύγχρονο μηχανολογικό εξοπλισμό, και την διαρκώς εξελισσόμενη εσωτερική της οργάνωση, εξασφάλισε την υπεροχή της τόσο στην εγχώρια αγορά όσο και στις χώρες του εξωτερικού που αποτελούν τον κυριότερο στόχο της εταιρίας, και όπου μέχρι σήμερα κατάφερε να πετύχει και να διατηρεί ποσοστό διάθεσης των προϊόντων της 75% στο εξωτερικό.

Με έμφαση στην σταθερή ποιότητα των προϊόντων και ιδιαίτερα στην άμεση και συνεπή εξυπηρέτηση των πελατών της, η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ εξασφάλισε την υπεροχή και καταξίωσή της σε όλο και περισσότερες χώρες του εξωτερικού εξάγοντας τον κύριο όγκο των εμπορευμάτων της στις χώρες της Ευρώπης και διαρκώς επεκτεινόμενη στις χώρες της Αμερικής, Καναδά, και Κύπρου, Μέσης Ανατολής , χώρες του Ανατολικού μπλοκ (Ρουμανίας, Ουγγαρίας, Βουλγαρίας κ.λ.π.).

Η σύνθεση του Δ.Σ. της εταιρίας από 16.05.97 είναι η ακόλουθη:

1. Αγραφιώτου - Λάκκα Αικατερίνη Πρόεδρος
2. Αργυριάδης Αργύρης Δ/νων Σύμβουλος
3. Αγραφιώτου - Τζέλιου Δήμητρα Μέλος
4. Αργαφιώτου - Κομνηνού Ευτυχία Μέλος
5. Κομνηνός Μηνάς Μέλος
6. Αργυριάδη Βασλική Μέλος

Κατά τα τελευταία χρόνια η εταιρία απασχολεί προσωπικό 80 - 90 άτομα.

Ενδεικτικά σημειώνεται η συνεχόμενη ανοδική πορεία της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε. από τους κύκλους εργασιών της κατά τα τελευταία χρόνια ως εξής:

Έτος	1990	414.089.025 δρχ.	Έτος	1993	993.059.218 δρχ.
,,	1991	512.276.318 δρχ.	,,	1995	1.181.611.355 δρχ.

Ακόμα μεγαλύτερη ανάπτυξη και εδραίωσή της διαθέτοντας τα πιο σύγχρονα πλέον και εξειδικευμένα υψηλής τεχνολογίας μέσα παραγωγής.

Με αύξηση του κύκλου εργασιών της στο Α εξάμηνο του 1997 κατά 30% και παρακολουθώντας στενά τις παγκόσμιες τάσεις της μόδας και τις απαιτήσεις των αγορών της , η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε. αισιοδοξεί και στοχεύει στην ακόμη

μεγαλύτερη ανάπτυξή της, στην σταθερή εδραίωσή της σε ακόμη περισσότερες αγορές και την συνεχώς βελτιούμενη κατάσταση όλων των οικονομικών μεγεθών της.

Γ. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ

1. Συνεχής προσπάθεια τήρησης συγκεκριμένων και σταθερών πάντα προδιαγραφών σε όλα τα στάδια της παραγωγής ώστε η ποιότητα των προϊόντων να είναι πάντα σταθερή για όλες τις παρτίδες ομοίων κουμπιών.

2. Τήρηση αυστηρού χρονοδιαγράμματος παραδόσεων ώστε η εταιρία να είναι πάντα συνεπής στις ημερομηνίες παράδοσης που υπόσχεται στην κάθε επιβεβαίωση παραγγελίας.

3. Κοστολόγηση προϊόντων όσο γίνεται πιο ακριβής ώστε να επιτυγχάνονται πάντα κατά το δυνατόν οι πλέον ανταγωνιστικές τιμές σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες στους πελάτες.

4. Πάγια επίσης πολιτική της εταιρίας είναι η άμεση και συνεχής επικοινωνία με τον πελάτη, η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησής του και η έγκαιρη και αποτελεσματική αντίδραση στα τυχόν προβλήματα της συνεργασίας.

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.

ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΑΓΡΑΦΙΩΤΟΥ - ΛΑΚΚΑ

Δ. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ

Το παρόν Ε.Δ.Π. ΑΡ. :

Ανήκει στον :

ΑΡ. Ε.Δ.Π.	ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΤΟΧΟΥ
1.	ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
2.	ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
3.	ΥΠΕΥΘ. ΔΙΑΣΦ.ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ
4.	ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
5.	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΦΙΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ
6.	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚ.

Ε. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το παρόν Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας (Ε.Δ.Π.) καλύπτει τις δραστηριότητες της **ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.** σε σχέση με την παραγωγή και εμπορεία κουμπιών .

Το Ε.Δ.Π. περιγράφει το εγκατεστημένο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας της εταιρίας και καλύπτει όλες τις σχετικές απαιτήσεις του προτύπου **ΕΝ ISO 9002 : 1994**, εκτός της διανομής . Είναι δομημένο βάσει των σχετικών ενοτήτων του προτύπου και τεκμηριώνει τις πολιτικές οι οποίες ακολουθούνται από την εταιρεία για την εκπλήρωση των απαιτήσεων της παραπάνω προδιαγραφής.

Επιπροσθέτως, το υπάρχον Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας περιλαμβάνει την εφαρμογή όλων των απαιτήσεων της Εθνικής Νομοθεσίας.

Ο αντικειμενικός σκοπός του Ε.Δ.Π. είναι να καθορίσει και να τεκμηριώσει την Πολιτική, τους Στόχους, τις Υπευθυνότητες και τις Διαδικασίες της **ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.** που σχετίζονται με την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Σε αυτό αναφέρονται όλα τα μέσα για την επίτευξη του απόλυτου ελέγχου της ποιότητας σε όλες τις φάσεις της παραγωγικής διαδικασίας, από την προμήθεια των υλικών έως την επιθεώρηση των τελικών προϊόντων. Αποτελεί τη μόνιμη πηγή αναφοράς όλου του προσωπικού για την αποτελεσματική διατήρηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας της **ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.**. Όταν αυτό απαιτείται, αντίγραφα του παρόντος Ε.Δ.Π. μπορούν να διατίθενται στους πελάτες της εταιρίας για την πληροφόρησή τους.

Το Ε.Δ.Π. αποτελεί Ελεγχόμενο Έγγραφο και ο έλεγχος του περιγράφεται στο κεφάλαιο 5.0 του παρόντος. Αρμόδιος για την προετοιμασία / αναθεώρηση του παρόντος είναι ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας και η τελική του έγκριση γίνεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρίας.

1. ΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ

1.1 Πολιτική Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας της επιχείρησης περιέχεται στην ενότητα Γ του παρόντος Ε.Δ.Π.. Η πολιτική ποιότητος είναι το έγγραφο μήνυμα του Διευθύνοντα Συμβούλου για την ποιότητα προϊόντος και υπηρεσιών της επιχείρησης. Αποτελεί το κορυφαίο έγγραφο του Ε.Δ.Π. και είναι γνωστή και κατανοητή από όλο το προσωπικό της επιχείρησης.

1.2 Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Οι οργανωτικές δομές της επιχείρησης είναι επαρκείς για την αποτελεσματική λειτουργία του. Το Οργανόγραμμα του Παραρτήματος ΙΙ περιέχει την περιγραφή της δομής της Οργάνωσης και τα κανάλια επικοινωνίας.

Όλο το προσωπικό έχει σαφώς ορισμένες ευθύνες για την εκπλήρωση των οποίων έχει επαρκείς αρμοδιότητες. Οι ευθύνες και αρμοδιότητες του προσωπικού περιγράφονται στις σχετικές Γενικές Διαδικασίες.

1.3 Μέσα και Προσωπικό Επιβεβαίωσης

Η επιχείρηση διαθέτει επαρκές προσωπικό και τεχνικά μέσα για την συγκέντρωση - αποθήκευση - διαλογή - τυποποίηση και πώληση των προϊόντων του.

Οι επιβεβαιωτικές ενέργειες οι οποίες εκτελούνται είναι:

- Αναθεώρηση Διοικήσεως
- Έλεγχοι και Επιθεωρήσεις
- Εσωτερικοί Έλεγχοι Ποιότητος

και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του παρόντος συστήματος ποιότητος. Οι ανωτέρω επιβεβαιωτικές ενέργειες έχουν ως σκοπό τον έλεγχο της ποιότητος των προϊόντων αλλά και την επιβεβαίωση της λειτουργίας του παρόντος συστήματος ποιότητος.

1.4 Ανασκόπηση από την Διοίκηση

Η Διοίκηση της επιχείρησης αξιολογεί την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας μία φορά το χρόνο κατά την διάρκεια Διοικητικών Συμβουλίων. Σκοπός των Συμβουλίων αυτών είναι η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και ο καθορισμός πολιτικών και στόχων, οι οποίοι θα εκφραστούν μέσω του συστήματος ποιότητας της επιχείρησης.

Για τις συνεδριάσεις ο Υ.Δ.Π. προετοιμάζει αναφορά η οποία καλύπτει μεταξύ όλων τα κατωτέρω θέματα:

Συντάκτης	Υ.Δ.Π.	Έγκριση	Διευθύνων Σύμβουλος
Ημερομηνία	18/01/99	Ημερομηνία	18/01/99
Υπογραφή		Υπογραφή	

- Παράπονα Πελατών
- Προβλήματα Παραγωγών
- Προληπτικές και Διορθωτικές Ενέργειες
- Αποτελέσματα Εσωτερικών Ελέγχων
- Προτάσεις Βελτίωσης

Τα ανωτέρω συζητούνται στη συνεδρίαση και λαμβάνονται αποφάσεις για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων ενεργειών, καθορίζονται υπεύθυνοι και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης.

Ο Υ.Δ.Π. συντονίζει τις ενέργειες ολοκλήρωσης. Αρχεία τηρούνται στα πρακτικά των Διοικητικών Συμβουλίων.

1.5 Αντιπρόσωπος Διοίκησης

Η ευθύνη της λειτουργίας του συστήματος ποιότητος ανήκει στην Διοίκηση της επιχείρησης. Για λόγους πρακτικούς η Διοίκηση έχει αναθέσει την ως άνω αρμοδιότητα στον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.), ο οποίος έχει άμεση πρόσβαση στην Διοίκηση, όπως φαίνεται από το επισυναπτόμενο Οργανόγραμμα.

Ο Υ.Δ.Π. έχει τις κάτωθι ευθύνες:

- Επιβεβαίωση λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας
- Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων
- Συντονισμός διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- Βελτίωση του συστήματος ποιότητας της Επιχείρησης
- Συντονισμός αναθεώρησης του συστήματος ποιότητας από την Διοίκηση

2.ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ

Η επιχείρηση έχει αναπτύξει και λειτουργεί έγγραφο σύστημα ποιότητος το οποίο ανταποκρίνεται πλήρως στις λειτουργικές ανάγκες του. Το σύστημα ποιότητος περιέχεται στα ακόλουθα επίπεδα:

Επίπεδο Ι : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ (Ε.Δ.Π.)
Το Ε.Δ.Π. αποτελεί το κορυφαίο έγγραφο του συστήματος ποιότητος και περιέχει τις πολιτικές της επιχείρησης στις απαιτήσεις της Προδιαγραφής.

Επίπεδο ΙΙ : ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (Γ.Δ.)
Οι Γ.Δ. περιέχουν λεπτομερή περιγραφή των ενεργειών του προσωπικού της Επιχείρησης για την εκπλήρωση των

απαιτήσεων του Ε.Δ.Π. Οι Γ.Δ. δίνουν απαντήσεις στα ερωτήματα ΠΟΙΟΣ, ΠΟΥ, ΠΟΤΕ, ΠΩΣ.

Επίπεδο III : ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Ο.Ε.)
Οι Ο.Ε. δίνουν λεπτομερή περιγραφή τεχνικών εργασιών.

Όλα τα επίπεδα του Συστήματος Ποιότητος, είναι αλληλένδετα με αναφορές από ένα επίπεδο σε άλλο όπου απαιτείται.

3.ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ

Όλα τα συμβόλαια και οι παραγγελίες ελέγχονται από το αρμόδιο προσωπικό της επιχείρησης, πριν γίνουν δεκτά. Σκοπός αυτού του ελέγχου είναι η εξασφάλιση των κατωτέρω:

- Οι απαιτήσεις του πελάτη είναι γραπτές και κατανοητές
- υπάρχει δυνατότητα ανταπόκρισης στις απαιτήσεις του πελάτη

Σε περίπτωση αλλαγής εκ των υστέρων μερικών απαιτήσεων του πελάτη τα συμβόλαια και οι παραγγελίες αναθεωρούνται από το αρμόδιο προσωπικό.

Η Γενική Διαδικασία 03.1 «Πωλήσεις – Αναθεώρηση Συμβολαίων» είναι σχετική με το θέμα.

Η Γενική Διαδικασία 03.2 «Χειρισμός Παραπόνων Πελατών» περιγράφει την μεθοδολογία στην επίλυση των παραπόνων πελατών.

4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Οι απαιτήσεις της ενότητας αυτής δεν έχουν εφαρμογή στην εταιρεία, δεδομένου ότι δεν πραγματοποιείται σχεδιασμός νέου προϊόντος εκτός από πολυεστερικά κουμπιά.

5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η διαχείριση όλων των εγγράφων του παρόντος συστήματος ποιότητας και τυχόν εγγράφων που περιέχουν στοιχεία για την ποιότητα των προϊόντων ορίζονται ως ελεγχόμενα και γίνεται βάσει ελεγχόμενης μεθοδολογίας.

Έχουν καθορισθεί αρμοδιότητες για την έκδοση, αναθεώρηση και διακίνηση όλων των ανωτέρω εγγράφων. Την ευθύνη συντονισμού των ανωτέρω έχει ο Υ.Δ.Π. Ισχύουσες εκδόσεις των εγγράφων βρίσκονται στην διάθεση του προσωπικού το οποίο εκτελεί τις εργασίες τις οποίες ορίζουν.

Είναι ευθύνη όλου του προσωπικού της επιχείρησης η καταστροφή των παλαιότερων εκδόσεων μόλις παραλάβουν τις ισχύουσες εκδόσεις. Η Υπεύθυνη Γραμματείας διατηρεί εσωτερικό αρχείο με όλες τις εκδόσεις των ελεγχόμενων εγγράφων και κεντρικό κατάλογο διανομής.

Η Γενική Διαδικασία 05.1 «Έλεγχος Εγγράφων και Δεδομένων» είναι σχετική με το θέμα.

6. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Οι Προμήθειες της επιχείρησης για υλικά που επηρεάζουν την ποιότητα των προϊόντων του γίνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα των υλικών από το στάδιο της προμήθειας.

Η επιχείρηση συνεργάζεται μόνο με προμηθευτές τους οποίους έχει αξιολογήσει και εγκρίνει. Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι τα κάτωθι:

- πιστοποίηση κατά ISO 9000
- παλαιότερη συνεργασία
- συστάσεις προμηθευτού

Ο κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών τηρείται και αναθεωρείται από αρμόδιο προσωπικό βάσει της συνεργασίας. Η Γ.Δ. 06.1 «Αξιολόγηση Προμηθευτών» είναι σχετική με το θέμα.

Οι παραγγελίες προς τους προμηθευτές δίδονται γραπτώς και περιέχουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την πλήρη περιγραφή του ζητούμενου προϊόντος.

Εάν απαιτηθεί επιβεβαίωση της ποιότητος των προϊόντων από τον πελάτη, ο Υ.Δ.Π. θα είναι ο υπεύθυνος για την οργάνωση όλων των απαραίτητων ενεργειών.

Η Γενική Διαδικασία 06.2 « Προμήθειες » είναι σχετική με το θέμα.

7. ΠΡΟΪΟΝ ΠΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Οι απαιτήσεις της ενότητας αυτής δεν έχουν εφαρμογή στην εταιρεία.

8. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η αναγνωρισιμότης των προϊόντων εξασφαλίζεται μέχρι του σημείου της διαλογής των προϊόντων από τα στοιχεία της συσκευασίας.

Η ιχνηλασιμότης του προϊόντος εξασφαλίζεται από όλα τα σχετικά με την παραγωγή, τον ποιοτικό έλεγχο και τις πωλήσεις, αρχεία.

Η Γενική Διαδικασία 08.1 «Αναγνωρισημότητα και Ιχνηλασιμότητα» είναι σχετική με το θέμα.

9. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Οι διαδικασίες παραγωγής της επιχείρησης περιλαμβάνουν την παραλαβή, παραγωγή και αποθήκευση των προϊόντων του.

Συντάκτης	Υ.Δ.Π.	Έγκριση	Διευθύνων Σύμβουλος
Ημερομηνία	18/01/99	Ημερομηνία	18/01/99
Υπογραφή		Υπογραφή	

Οι ανωτέρω διεργασίες γίνονται κάτω από αυστηρά ελεγχόμενες συνθήκες οι οποίες περιλαμβάνουν τον κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό και κριτήρια εργασίας ελέγχου μέσω του γραπτού συστήματος ποιότητας.

Το προσωπικό της επιχείρησης είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και έχει την απαραίτητη εμπειρία για τις ανωτέρω εργασίες.

Η Γενική Διαδικασία 09.1 «Έλεγχος Παραγωγής» είναι σχετική με το θέμα.

Ο εξοπλισμός συντηρείται για να διασφαλίζεται η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του. Η καθαριότητα των χώρων παραγωγής ελέγχεται σε τακτά διαστήματα από τον Υπεύθυνο Παραγωγής.

Η Γενική Διαδικασία 09.2 «Συντήρηση Μηχανημάτων» είναι σχετική με το θέμα.

Για το σχεδιασμό και την παραγωγή ενός νέου κουμπιού υπάρχει η σχετική Γενική Διαδικασία 09.3 «Σχεδιασμός Νέου Προϊόντος».

10. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ

Δειγματοληπτικοί έλεγχοι εκτελούνται για την επιβεβαίωση της ποιότητας στα στάδια:

- παραλαβής προϊόντων και Υλικών Συσκευασίας
- Διαλογής και συντήρησης προϊόντων
- Έξοδο προς πώληση των προϊόντων

Οι έλεγχοι διενεργούνται βάσει σαφώς ορισμένων μεθόδων, τρόπους δειγματοληψίας, μεθόδους ανάλυσης, υπευθυνότητες και προδιαγραφές.

Τηρούνται επαρκή αρχεία όπως αποτελέσματα ελέγχων και πιστοποιητικά εξωτερικών εργαστηρίων για να αποδεικνύουν την ποιότητα

Η Γενική Διαδικασία 10.1 «Έλεγχος Ποιότητας» είναι σχετική με το θέμα.

11. ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Χρησιμοποιείται ο κατάλληλος εξοπλισμός με την απαιτούμενη ακρίβεια για τις μετρήσεις που εκτελούνται.

Η ακρίβεια μετρήσεων του εξοπλισμού ο οποίος χρησιμοποιείται για τις επιθεωρήσεις επιβεβαιώνεται μέσω βαθμονομήσεως. Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για τα κάτωθι:

- τήρηση καταλόγου οργάνων προς βαθμονόμησης

- βαθμονόμηση αυτών των οργάνων

Ο Υ.Δ.Π. είναι υπεύθυνος για την βαθμονόμηση των οργάνων και την τήρηση των απαραίτητων αρχείων.

Η Γενική Διαδικασία 11.1 «Βαθμονόμηση Οργάνων» είναι σχετική με το θέμα.

12. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ

Μόνο προϊόν που έχει περάσει με επιτυχία από τους απαιτούμενους ελέγχους και δοκιμές παραδίδεται στον πελάτη.

13. ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Προϊόν εισερχόμενο κατά την παραγωγή ή τελικό το οποίο από τους ελέγχους κρίνεται εκτός προδιαγραφών, δεσμεύεται και αξιολογείται η αιτία του προβλήματος. Ο Υ.Δ.Π. είναι υπεύθυνος για την δέσμευση του προϊόντος, την απομόνωσή του και τον συντονισμό των ενεργειών για την απόφαση περαιτέρω διαχείρισης του προϊόντος.

Όλα τα προϊόντα είναι αναγνωρίσιμα βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου τον οποίο έχουν υποστεί. Η κατάσταση ελέγχου στην οποία μπορεί να ευρίσκονται τα προϊόντα είναι:

- υπό έλεγχο
- αποδεκτά
- μη αποδεκτά
- προϊόν για καταστροφή
- προϊόν για απόσυρση

Η Γενική Διαδικασία 13.1 «Μη Συμμορφούμενο Προϊόν» είναι σχετική με το θέμα.

14. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Η λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών αποτελεί ευθύνη κάθε εργαζόμενου στην καθημερινή εργασία του.

Πέραν των ανωτέρω η λήψη των ως άνω ενεργειών χωρίζεται στις κατωτέρω δύο βασικές γραμμές:

Λήψη προληπτικών μέτρων που σχετίζονται με την ασφάλεια του προϊόντος.

Για την λήψη των προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών για θέματα που αφορούν το ευρύτερο σύστημα ποιότητος της επιχείρησης την ευθύνη έχει ο Υ.Δ.Π. Μόλις εντοπισθεί κάποια περιοχή η οποία δημιουργεί προβλήματα ή δημιουργεί κινδύνους για την παρουσίαση προβλημάτων στο μέλλον, ο Υ.Δ.Π. σε συνεργασία με την Διοίκηση αποφασίζει για τα απαιτούμενα μέτρα και προβαίνει στην εφαρμογή του. Ο Υ.Δ.Π. ελέγχει την αποτελεσματικότητα αυτών των μέτρων πριν συνταχθούν στο παρόν σύστημα ποιότητος.

Τα παράπονα των πελατών αντιμετωπίζονται με προτεραιότητα την άμεση ικανοποίηση του πελάτη και επομένως τον εντοπισμό της αιτίας δημιουργίας του προβλήματος.

Η Γενική Διαδικασία 14.1 «Διορθωτικές - Προληπτικές Ενέργειες» είναι σχετική με το θέμα.

15. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ & ΔΙΑΝΟΜΗ

Οι ανωτέρω ενέργειες είναι ενσωματωμένες στην παραγωγική διαδικασία. Έχουν θεσπίσει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για την τήρηση της ποιότητας των προϊόντων.

Εάν η διανομή του προϊόντος στον πελάτη αποτελεί ευθύνη της επιχείρησης βάση συμβατικής υποχρέωσης, με ευθύνη του Υ.Δ.Π. η συσκευασία και η αποστολή ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της σύμβασης.

Οι απαιτήσεις αποθήκευσης περιγράφονται στη σχετική Γ.Δ. 15.1 «Αποθήκες»

16. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αρχεία Ποιότητας ορίζονται όλα εκείνα τα αρχεία τα οποία αποδεικνύουν την λειτουργία του συστήματος ποιότητος και την ποιότητα του προϊόντος.

Τα αρχεία ποιότητος τηρούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσιτά, εύχρηστα και ευανάγνωστα. Όλες οι Γενικές Διαδικασίες ορίζουν τους υπεύθυνους και τον χρόνο τήρησης των αρχείων τα οποία προκύπτουν από την λειτουργία τους.

Στα αρχεία ποιότητος περιλαμβάνονται τα κατωτέρω αρχεία, χωρίς να είναι πλήρης ο κατάλογος:

α. Πρακτικά Ανασκόπησης Συστήματος Ποιότητας
β. Συμβολαίων
γ. Προμηθευτών
δ. Ποιοτικού Ελέγχου
ε. Παραγγελίας Υλικών
στ. Βαθμονόμησης Οργάνων
ζ. Παράπονα Πελατών
η. Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος

ι. Εσωτερικών Ελέγχων
ια. Εκπαίδευσης Προσωπικού

17. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Εσωτερικοί έλεγχοι για την επιβεβαίωση λειτουργίας του συστήματος ποιότητος διενεργούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό της επιχείρησης.

Ο Υ.Δ.Π. προετοιμάζει ετήσιο πρόγραμμα ελέγχου το οποίο περιλαμβάνει τον κατ΄ ελάχιστο μία φορά το χρόνο έλεγχο όλων των λειτουργιών του συστήματος ποιότητος.

Οι έλεγχοι διενεργούνται από προσωπικό ανεξάρτητο της ελεγχόμενης δραστηριότητας. Κατά τον έλεγχο αξιολογείται η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας. Τα αποτελέσματα και οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται. Ο Υ.Δ.Π. είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο εφαρμογής των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών.

Η Γενική Διαδικασία 17.1 «Εσωτερικοί Έλεγχοι Ποιότητος» είναι σχετική με το θέμα.

18. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού έχει αναγνωριστεί ως απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του στόχου ποιότητας.

Ο Υ.Δ.Π. έχει την ευθύνη εντοπισμού των εκπαιδευτικών αναγκών του μόνιμου προσωπικού και την οργάνωση των εκπαιδεύσεων.

Η Γενική Διαδικασία 18.1 «Εκπαίδευση Προσωπικού» είναι σχετική με το θέμα.

19. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Ουσιαστικά δεν υπάρχει εξυπηρέτηση των πελατών μετά την πώληση παρά μόνο ενημέρωση τους με τη διακίνηση προς αυτούς ενημερωτικών φυλλαδίων και δειγματολογίων των προϊόντων.

Τα φυλλάδια προετοιμάζονται από τους Υπεύθυνους Πωλήσεων σε συνεργασία με την Διοίκηση.

20. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

Η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ αναλύει τα στοιχεία των πωλήσεων και των επιστρεφόμενων τελικών προϊόντων ανά πελάτη.

Η ανάλυση των μετρήσεων στοχεύει στον έγκαιρο εντοπισμό :

- τάσεων της ποιότητας των τελικών προϊόντων που παράγει
- κρίσιμων σημείων και συστηματικών αδυναμιών των διαδικασιών που επηρεάζουν την ποιότητα των προϊόντων

Η στατιστική ανάλυση συμβάλλει σημαντικά στην λήψη αποφάσεων από τη διοίκηση για την πρόβλεψη και την επίλυση προβλημάτων ποιότητας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Γ.Δ. 01.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γ.Δ. 03.1 ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ

Γ.Δ. 03.2 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Γ.Δ. 05.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Γ.Δ. 06.1 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Γ.Δ. 06.2 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Γ.Δ. 08.1 ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Γ.Δ. 09.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Γ.Δ. 09.2 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ

Γ.Δ. 09.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Γ.Δ. 10.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γ.Δ. 11.1 ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΝ

Γ.Δ. 13.1 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟ ΥΛΙΚΟ

Γ.Δ. 14.1 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ – ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Γ.Δ. 15.1 ΑΠΟΘΗΚΕΣ

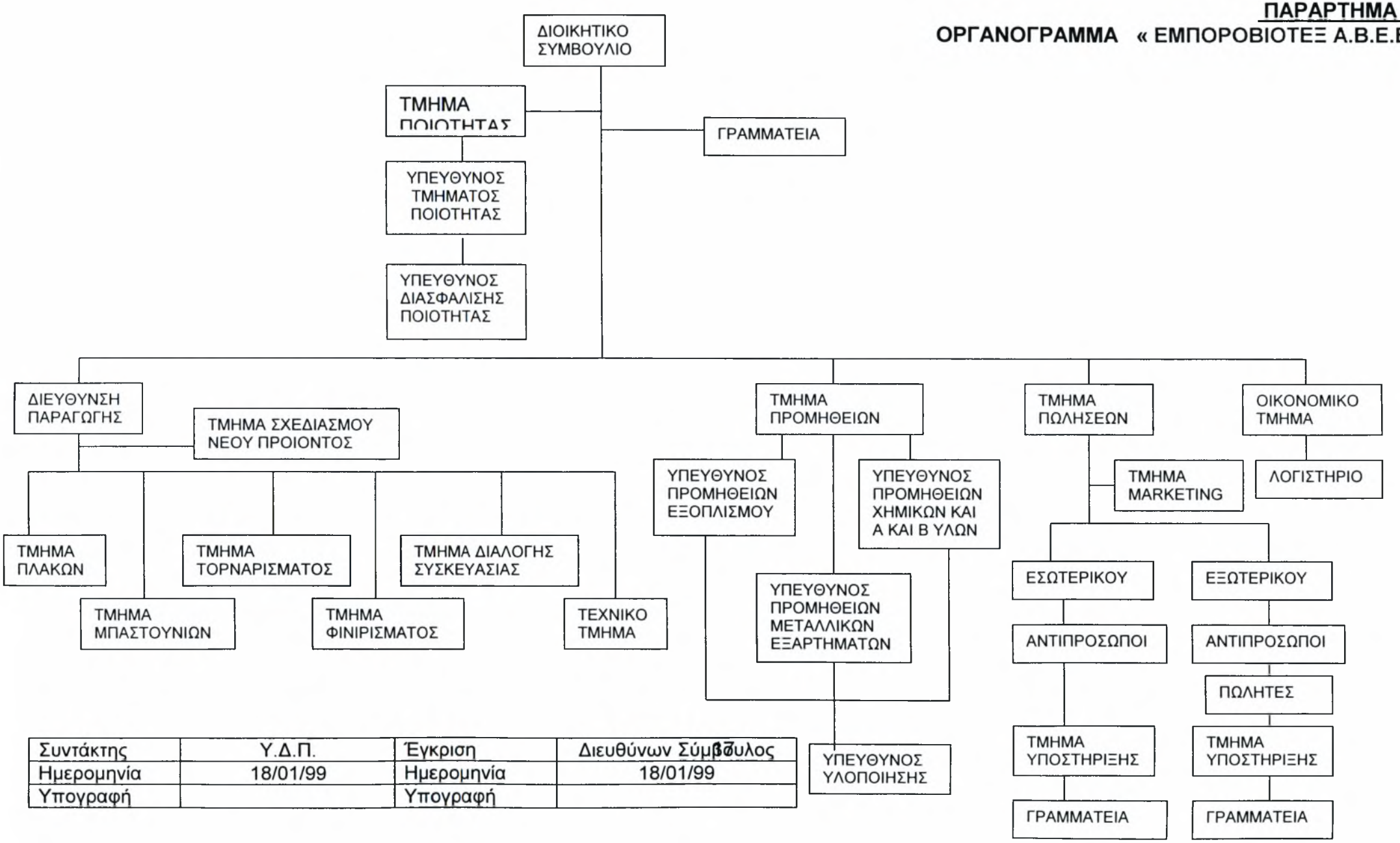
Γ.Δ. 17.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γ.Δ. 18.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Γ.Δ. 20.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ « ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.



Συντάκτης	Υ.Δ.Π.	Έγκριση	Διευθύνων Σύμβουλος
Ημερομηνία	18/01/99	Ημερομηνία	18/01/99
Υπογραφή		Υπογραφή	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ : ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
1. ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	ΑΡΓΥΡΙΑΔΗΣ ΑΡΓΥΡΗΣ
2. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΡΓΥΡΙΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ
3. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	ΡΟΥΣΕΛΑΤΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ
4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΛΑΚΩΝ	ΤΣΙΛΙΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
5. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΜΠΑΣΤΟΥΝΙΩΝ	ΜΠΑΖΟΥΚΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ
6. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΦΙΤΣΙΟΣ ΦΙΛΙΠΠΟΣ
7. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΟΡΝΕΥΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΦΙΤΣΙΟΣ ΦΙΛΙΠΠΟΣ
8. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΦΙΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ	ΚΑΡΒΟΥΝΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
9. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚ. ΕΛΕΓΧΟΥ - ΔΙΑΛΟΓΗΣ	ΜΑΓΕΙΡΑ ΙΩΑΝΝΑ
10. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ	ΜΑΓΕΙΡΑ ΙΩΑΝΝΑ
11. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΑΓΡΑΦΙΩΤΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
12. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΑΡΓΥΡΙΑΔΗΣ ΑΡΓΥΡΗΣ
13. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΑΓΡΑΦΙΩΤΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
14. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΛΕΠΕΝΙΩΤΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ
15. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ	ΣΩΤΗΡΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
16. ΥΠΕΥΘ. ΠΡΟΜΗΘ. ΧΗΜΙΚΩΝ & Α' & Β' ΥΛΩΝ	ΑΓΡΑΦΙΩΤΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
17. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΣΟΛΩΜΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
18. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ MARKETING	ΑΓΡΑΦΙΩΤΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
19. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΡΗΓΟΠΟΥΛΟΥ ΣΕΒΑΣΤΙΑΝΗ
20. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΛΟΓΟΘΕΤΗ ΜΑΤΙΝΑ
21. ΥΠΕΥΘ. ΤΜΗΜ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚ.	ΑΡΓΥΡΙΑΔΗΣ ΑΡΓΥΡΗΣ
22. ΥΠΕΥΘ. ΤΜΗΜ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚ.	ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
23. ΥΠΕΥΘ. ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΑΡΓΥΡΙΑΔΗΣ ΑΡΓΥΡΗΣ
24. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΑΡΓΥΡΙΑΔΗΣ ΑΡΓΥΡΗΣ
25. ΥΠΕΘΥΝΟΙ ΔΗΜΙΟΥΡ. ΚΑΡΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	ΚΑΡΒΟΥΝΗ ΜΑΡΙΑ ΧΑΤΖΗΔΗΜΟΥΛΗ ΕΙΡΗΝΗ
26. ΥΠΕΥΘ. ΤΡΟΧΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΟΨΙΜΑΤΟΣ ΡΟΔΕΛΩΝ ΜΠΑΣΤΟΥΝΙΩΝ	ΤΣΟΚΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΙ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.01.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τον τρόπο ανασκόπησης και αποτίμησης του Συστήματος Ποιότητας της εταιρίας από την Διοίκηση. Βασική επιδίωξη είναι η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας και η λήψη αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωσή του.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Διευθύνων Σύμβουλος			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Φινιρίσματος			
Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής			
Υπεύθυνος Πωλήσεων Εσωτερικού			
Υπεύθυνος Πωλήσεων Εξωτερικού			
Υπεύθυνος Προμηθειών Χημικών και Α΄ και Β΄ υλών			
Υπεύθυνος Προμηθειών Εξοπλισμού			
Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας είναι ο αρμόδιος για την αναθεώρηση του Συστήματος Ποιότητας, ενώ ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας συντονίζει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας, τουλάχισον μία φορά το χρόνο, συγκαλεί σύσκεψη στην οποία λαμβάνουν μέρος οι εξής:

- Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας (ο οποίος προεδρεύει της σύσκεψης)
- Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας
- Ο Υπεύθυνος Φινιρίσματος
- Ο Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής
- Οι Υπεύθυνοι Πωλήσεων Εσωτερικού και Εξωτερικού
- Οι Υπεύθυνοι Προμηθειών
- Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος

Οι παραπάνω ειδοποιούνται με υπηρεσιακό σημείωμα το οποίο αποστέλλει ο Υ.Δ.Π., τουλάχιστο 15 ημέρες πριν τη σύσκεψη και στο οποίο αναφέρονται τα κύρια θέματα προς συζήτηση.

4.2 Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης, θέματα τα οποία εξετάζονται μπορεί να είναι τα ακόλουθα :

- η πολιτική ποιότητας και η αντίστοιχη δήλωση της Διοίκησης
- τα ευρήματα των εσωτερικών ελέγχων
- η ανασκόπηση εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών
- οι σχέσεις της εταιρίας με τους πελάτες (τυχόν παράπονα κλπ.) και τους προμηθευτές
- εφόσον απαιτείται, συζητούνται νέα τεχνολογικά δεδομένα, νέοι κανονισμοί και πρότυπα (εθνικά ή διεθνή) που αφορούν το Σύστημα Ποιότητας της εταιρίας
- διάφορα άλλα θέματα που αφορούν την οργάνωση, καθώς και τα επενδυτικά και επιχειρηματικά σχέδια της εταιρίας

4.3 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας παρουσιάζει μια γραπτή ανασκόπηση-εισήγηση των ευρημάτων των εσωτερικών ελέγχων, των παραπόνων-παρατηρήσεων των πελατών και των διορθωτικών ενεργειών που εφαρμόστηκαν στο διάστημα μεταξύ των δύο τελευταίων συσκέψεων. Επίσης παρουσιάζει και αναλύει τα διάφορα στατιστικά στοιχεία που συνδέονται με την ποιότητα και ό,τι άλλο κρίνει σκόπιμο, η αξιολόγηση των οποίων βοηθάει στον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων και στη λήψη των αναγκαίων μέτρων.

4.4 Κατά τη διάρκεια της σύσκεψης αποφασίζονται οι αλλαγές ή προσθήκες στο Σύστημα Ποιότητας (Εγχειρίδιο, Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας, Προδιαγραφές κλπ.), καθώς και η γενικότερη οργάνωση της εταιρίας (προσωπικό, εξοπλισμός, εκπαίδευση, διαχείριση κα.)

4.5 Οι εισηγήσεις και οι αποφάσεις της σύσκεψης καταχωρούνται σε πρακτικά, τα οποία κοινοποιούνται με ευθύνη του Υ.Δ.Π. σε όλους τους συμμετέχοντες και στη συνέχεια προσυπογράφονται από αυτούς. Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας καθορίζει τους υπεύθυνους και τις προθεσμίες υλοποίησης των αποφάσεων και ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας επιβλέπει και συντονίζει την εφαρμογή των αποφάσεων αυτών.

4.6 Τα πρακτικά της σύσκεψης, μαζί με τις εισηγήσεις και ό,τι άλλα στοιχεία παρουσιάστηκαν, αρχειοθετούνται και φυλάσσονται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια:**
1. Πρακτικά Ανασκόπησης Συστήματος Ποιότητας	Υ.Δ.Π.	10 έτη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Υπηρεσιακό Σημείωμα
2. Πρακτικά Ανασκόπησης Συστήματος Ποιότητας

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.03.1 ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία υποβολής προσφορών και μελέτης των παραγγελιών των κουμπιών πριν την αποδοχή τους προκειμένου να καθοριστούν οι δυνατότητες να αντεπεξέλθει επαρκώς η εταιρία στις απαιτήσεις του πελάτη.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Διευθύνων Σύμβουλος			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθ. Πωλήσεων Εσωτ.			
Υπεύθ. Πωλήσεων Εξωτ.			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Οι Υπεύθυνοι Πωλήσεων, υπό την επίβλεψη του Διευθύνοντα Σύμβούλου, έχουν την ευθύνη για τον συντονισμό των ενεργειών αναθεώρησης των συμβολαίων και την εξασφάλιση της συμμόρφωσης προς τη διαδικασία αυτή. Στην περίπτωση ειδικών προδιαγραφών ή μη τυποποιημένων προϊόντων ζητείται η συνδρομή του Υπευθύνου Παραγωγής κάθε τμήματος και του Υπεύθυνου Τμήματος Ποιότητας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Η πολιτική πωλήσεων της εταιρίας ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ διαχωρίζεται στα τμήματα πωλήσεων εσωτερικού και εξωτερικού με τους αντίστοιχους Υπεύθυνους. Αναλυτικά, η διάρθρωση του τμήματος περιγράφεται στο οργανόγραμμα που επισυνάπτεται και το οποίο ενισχύεται από τις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας.

4.2 Οι παραγγελίες φτάνουν στην εταιρία από τους αντίστοιχους πωλητές όλων των επιπέδων του οργανογράμματος και είναι τριών ειδών:

4.2.1 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΕΙΔΩΝ ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ

Αφορούν είδη που ήδη έχει κατασκευάσει η εταιρία. Η παραγγελία γίνεται μετά από δειγματισμό.

4.2.2 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΥΝΔΥΑΣΜΩΝ ΕΙΔΩΝ ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ

Οι παραγγελίες αυτές προκύπτουν μετά από δειγματισμό επίσης, αλλά και μετά από επιθυμία του πελάτη να συνδυάσει κάποιες παραμέτρους κατασκευής, π.χ. σχέδιο με χρώμα, διαστάσεις κ.λ.π..
Οι συνδυασμοί αυτοί βασίζονται στα αρχεία τεχνικών προδιαγραφών της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ.
Πριν την οριστικοποίηση του σχεδίου / νέου κωδικού προηγούνται συζητήσεις που αφορούν τόσο την δυνατότητα παραγωγής του όσο και το αισθητικό του αποτελέσματος.

4.2.3 ΝΕΟ ΠΡΟΪΟΝ

Η περίπτωση αυτή αφορά προϊόν το οποίο ο πελάτης δειγματίζει στην εταιρία.
Εδώ υπάρχουν δύο περιπτώσεις:
4.2.3.1 Το προϊόν να μοιάζει με κάποιο από τα ήδη υπάρχοντα προϊόντα της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ .
Σ' αυτή την περίπτωση ακολουθούν διαπραγματεύσεις με τον πελάτη και είτε προχωράει η συνεργασία με το ήδη υπάρχον παρόμοιο προϊόν της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ αφού φυσικά αποσταλεί αν είναι αναγκαίο και γίνει αποδεκτό είτε σε περίπτωση απόρριψης κατασκευάζεται εκ νέου για περαιτέρω αποδοχή ή όχι εκ μέρους του πελάτη.

4.2.3.2 Το προϊόν να είναι εντελώς διαφορετικό με τα προϊόντα της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ. Σ' αυτή την περίπτωση συνεννοείται το τμήμα πωλήσεων με το τμήμα παραγωγής για τη δυνατότητα κατασκευής του.

- Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα κατασκευής γίνεται αμέσως γνωστό στον πελάτη.
- Εάν μπορεί να κατασκευαστεί σε μεγάλο ποσοστό συνεχίζονται οι υπόλοιπες διαπραγματεύσεις.
- Εάν μπορεί να κατασκευαστεί αλλά με τροποποιήσεις, υπάρχει ξανά συνεννόηση με τον πελάτη για την εξέλιξη της περαιτέρω συνεργασίας.

4.3 Όταν οριστικοποιηθούν οι τεχνικές προδιαγραφές μιας παραγγελίας, ακολουθούν οι οικονομικές διαπραγματεύσεις και οι όροι παράδοσης. Επίσης υπάρχουν κάποιοι δευτερογενείς όροι όπως π.χ. αποκλειστική διάθεση, τρόπος παράδοσης, ασφαλιστικά κριτήρια κ.α..

4.4 Όλες οι παραπάνω διαπραγματεύσεις γίνονται εγγράφως και αρχειοθετούνται στους αντίστοιχους φακέλους επικοινωνίας με τους πελάτες.

4.5 Από τη στιγμή που θα έχουν διακανονιστεί όλα αυτά στέλνει ο πελάτης έγγραφη, συγκεντρωμένη την παραγγελία του και η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ απαντά με το έγγραφο "ORDER CONFIRMATION". Αυτά τα δύο έγγραφα μαζί με την απόδειξη αποστολής του fax αποτελούν και το συμβόλαιο συνεργασίας. Μερικές φορές η παραγγελία **εξωτερικού** δίνεται και τηλεφωνικά ή προφορικά κατά την διάρκεια κάποιας επίσκεψης, αλλά συμπληρώνεται πάντα με το έντυπο ORDER CONFIRMATION της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ.

4.6 Ένα τέτοιο συμβόλαιο βρίσκεται σε διαρκή εξέλιξη μέχρι και την τελευταία φόρτωση όλης της παραγγελθείσας ποσότητας. Όλες οι τροποποιήσεις και οι αναθεωρήσεις που μπορεί να προκύψουν καταγράφονται και αρχειοθετούνται στον φάκελο επικοινωνίας.

4.7 Σε περίπτωση που προκύψει παράπονο από την πλευρά του πελάτη, ακολουθείται η Γ.Δ. 7.1 « Χειρισμός Παραπόνων Πελατών».

4.8 Οι πωλήσεις του **εσωτερικού** τροποποιούνται στα όσα προαναφέρθηκαν ως εξής:

4.8.1. Οι διαπραγματεύσεις είναι προφορικές και γραπτές και οι παραγγελίες καταγράφονται στα '' Φύλλα Παραγγελιών Εσωτερικού''.

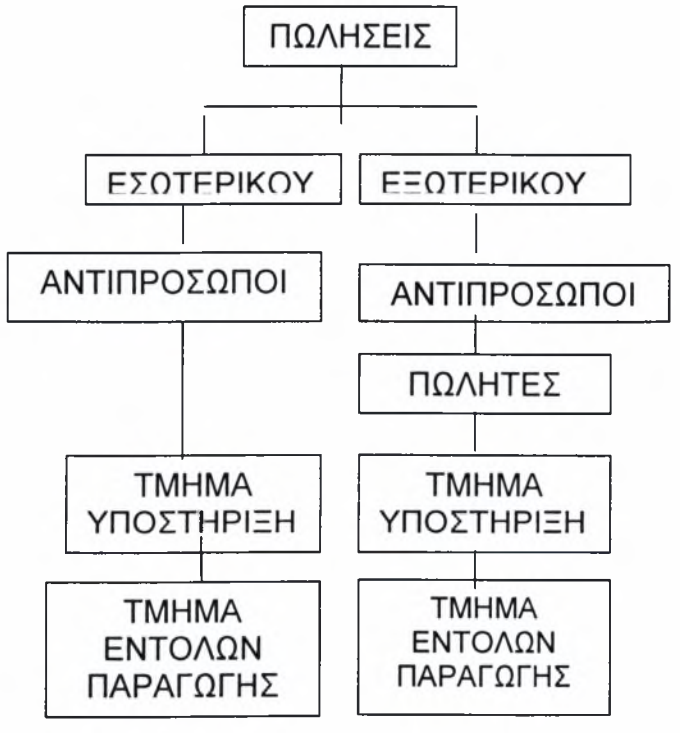
4.8.2. Το ORDER CONFIRMATION συντάσεται κατόπιν απαίτησης του πελάτη.

4.8.3. Ο τρόπος μεταφοράς είναι σταθερός αλλά συμφωνείται για κάτι επείγον εκ νέου και πάντοτε είναι ευθύνη του πελάτη.

4.9 Τέλος η φόρτωση των προϊόντων συνοδεύεται από τα αντίστοιχα απαραίτητα έντυπα δηλ. Τ/ΔΑ, φορτωτική κ.λπ..

4.10 Γενικά στις πωλήσεις ισχύει το παρακάτω οργανόγραμμα

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Επικοινωνίας πελατών Εσωτερικού	Υπεύθ. Πωλήσεων Εσωτερικού	5 έτη
2. Επικοινωνίας πελατών Εξωτερικού	Υπεύθ. Πωλήσεων Εξωτερικού	5 έτη
3. Συμβολαίων Εσωτερικού	Υπεύθ. Πωλήσεων Εσωτερικού	5 έτη
4. Συμβολαίων Εξωτερικού	Υπεύθ. Πωλήσεων Εξωτερικού	5 έτη
5. Τεχνικές προδιαγραφές ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ	Υπεύθ. Πωλήσεων και Υπεύθ. Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής	Αόριστη
6. Προδιαγραφές Νέων Προτύπων	Υπεύθ. Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής	Αόριστη
7. Παραγγελιών Εσωτερικού	Γραμματεία Πωλήσεων Εσωτερικού	5 έτη
8. Παραγγελιών Εξωτερικού	Υπεύθ. Πωλήσεων Εξωτερικού	5 έτη
9. Δειγματισμού ειδών ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ	Γραμματεία Τμήματος Δειγμάτων	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ:

1. Φύλλα παραγγελιών εσωτερικού
2. Φύλλα παραγγελιών εξωτερικού
3. ORDER CONFIRMATION
4. Τιμολόγιο εκτός Ε.Ε.
5. Τιμολόγιο εντός Ε.Ε.
6. Δ.Α. Εμπορευμάτων (εσωτερικού)
7. Δ.Α. Εμπορευμάτων (εξωτερικού)
8. CANADA CUSTOMS INVOICE (μόνο για Καναδά)
9. Πιστοποιητικό Καταγωγής (για Καναδά και χώρες Μέσης Ανατολής)
10. Δ.Α./ Τ εσωτερικού

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.03.2 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τον τρόπο καταγραφής των παραπόνων / παρατηρήσεων των πελατών και τον καθορισμό των υπευθυνοτήτων για το χειρισμό των παραπόνων και τη λήψη τυχόν διορθωτικών ενεργειών.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, σε συνεργασία με τους υπευθύνους των τμημάτων που εμπλέκονται, ευθύνεται για την άμεση εξέταση των λαμβανομένων παραπόνων και τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την αντιμετώπισή τους.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Οποιοδήποτε παράπονο / παρατήρηση από πελάτη που λαμβάνει κάποιος εργαζόμενος της εταιρίας καταγράφεται στο επισυναπτόμενο " Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων - Παρατηρήσεων Πελατών ". Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει το παράπονο προφορικά ή τηλεφωνικά, εφόσον κρίνεται σκόπιμο ανάλογα με τη φύση και τη σοβαρότητα του παραπόνου, ζητείται γραπτή επιβεβαίωση με αναλυτικότερη περιγραφή του προβλήματος σαν επιπλέον τεκμηρίωση ή αποστολή συγκεκριμένων προβληματικών δειγμάτων για την καλύτερη κατανόηση του προβλήματος. Ωστόσο, το παράπονο καταγράφεται, μαζί με όλη τη σχετική αλληλογραφία, ανεξάρτητα αν ο πελάτης δώσει γραπτή επιβεβαίωση.

4.2 Ο λήπτης του παραπόνου / παρατήρησης το καταγράφει στο σχετικό έντυπο και το αποστέλλει εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας στον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας, μαζί με την σχετική αλληλογραφία.

4.3 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, με τη συνδρομή του Διευθύνοντα Συμβούλου της εταιρίας εφόσον κρίνεται σκόπιμο, εντοπίζει το τμήμα της εταιρίας και τον αντίστοιχο Υπεύθυνο που θα ασχοληθεί με τις άμεσες ενέργειες προς ικανοποίηση του πελάτη σε οποιοδήποτε επίπεδο (οικονομικό, τεχνικό κλπ.) και καθορίζει την απαραίτητη προθεσμία. Οι ενέργειες που απαιτούνται και τα αποτελέσματά τους καταγράφονται στα σχετικά τμήματα του επισυναπτόμενου εντύπου.

4.4 Μία φορά το χρόνο, ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας προβαίνει σε ανασκόπηση όλων των παραπόνων / παρατηρήσεων πελατών για την διεκπεραίωση τυχόν εκκρεμοτήτων και την επαλήθευση ότι έχουν πραγματοποιηθεί τα απαιτούμενα.

4.5 Παράλληλα με την ανασκόπηση των παραπόνων / παρατηρήσεων μία φορά, ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, μαζί με το Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρίας, τον Υπεύθυνο Πωλήσεων και οποιοδήποτε άλλο Υπεύθυνο κατά περίπτωση, προβαίνουν στα ακόλουθα βήματα προκειμένου να καθοριστούν οι τυχόν απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες :

- έρευνα και ανάλυση όλων των αιτιών που προκάλεσαν το παράπονο
- ανάλυση των σχετικών διαδικασιών, οδηγιών εργασίας και κεφαλαίων του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας, καθώς και τυχόν παρόμοιων παραπόνων και αρχείων.

4.6 Μετά την εξακρίβωση των αιτιών πρόκλησης του παραπόνου / παρατήρησης, ο Υ.Δ.Π., σε συνεργασία με το Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρίας και τον αρμόδιο Υπεύθυνο, καθορίζει εάν απαιτείται κάποια διορθωτική ενέργεια προς αποφυγή επανάληψης της μη συμμόρφωσης που προκάλεσε το παράπονο / παρατήρηση του πελάτη. Αυτή η διορθωτική ενέργεια μπορεί να αφορά :

- πρώτες ύλες
- υπηρεσίες ή προϊόντα προμηθευτών
- παραμέτρους παραγωγής
- διαδικασίες ελέγχων και δοκιμών
- διαδικασίες παράδοσης και αποστολής
- άλλες διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας

4.7 Τέλος, καθορίζεται η προθεσμία υλοποίησης και η προθεσμία επανελέγχου της διορθωτικής ενέργειας. Η απαιτούμενη διορθωτική ενέργεια καταγράφεται, εκτός από το επισυναπτόμενο "Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων - Παρατηρήσεων Πελατών" και στα αντίστοιχα έντυπα που προβλέπονται από τη διαδικασία διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, μόνον στην περίπτωση σοβαρών παραπόνων και σύμφωνα με την κρίση της Διοίκησης.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια:**
1. Παραπόνων Πελατών	Υ.Δ.Π.	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων - Παρατηρήσεων Πελάτη

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.05.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τον καθορισμό της τυποποιημένης μορφής, αρχειοθέτησης, πρόσβασης, ετοιμασίας, και διανομής των εγγράφων και δεδομένων που καθορίζουν τη λειτουργία του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9002 της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.. Επίσης με αυτή διασφαλίζεται ότι όλοι χρησιμοποιούν το σωστό έγγραφο.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Διευθύνων Σύμβουλος			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνη Γραμματείας			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ευθύνεται για την πιστή εφαρμογή της διαδικασίας αυτής, ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα και κυκλοφορία των έγκυρων εγγράφων εντός της εταιρίας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Τα Έγγραφα και Δεδομένα του Συστήματος Ποιότητας είναι τα παρακάτω:

- Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας
- Γενικές Διαδικασίες
- Οδηγίες Εργασίας

Βοηθητικά Έγγραφα και Δεδομένα του Συστήματος Ποιότητας είναι τα παρακάτω:

- Σχέδια Ποιότητας προϊόντων
- Κατάλογοι
- Έντυπα Εργασίας, τα οποία περιγράφονται σε κάθε επιμέρους διαδικασία

Αναλυτική καταγραφή όλων των εγκύρων εγγράφων και δεδομένων υπάρχει στον Γενικό Κατάλογο Εγγράφων (Master List)

Ειδικά για τα έντυπα εργασίας πρέπει να αναφερθεί ότι όταν δεν είναι συμπληρωμένα αποτελούν έγγραφα, όταν όμως συμπληρωθούν αποτελούν μέρος των αρχείων και αντιμετωπίζονται ανάλογα.

4.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ – ΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

4.2.1 Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας περιέχει συνοπτική περιγραφή όλου του Συστήματος, καθώς και την παρουσίαση της και της Πολιτικής Ποιότητας. Η πρώτη έκδοση του εγχειριδίου ετοιμάζεται από τον εξωτερικό Σύμβουλο της εταιρίας, θεωρείται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας και εγκρίνεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο. Οι επόμενες εκδόσεις ή αναθεωρήσεις γίνονται με τη φροντίδα του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας και εγκρίνονται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο .

4.2.2 Γενικές Διαδικασίες

Οι Γενικές Διαδικασίες περιέχουν μία σαφή περιγραφή των διαφόρων λειτουργιών της εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9002.

Οι Γενικές Διαδικασίες ετοιμάζονται από τον Υπεύθυνο του αντιστοίχου Τμήματος σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους σε αυτές. Θεωρούνται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας και εγκρίνονται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

4.2.3 Οδηγίες Εργασίας

Οι Οδηγίες Εργασίας ή οι Τεχνικές Οδηγίες περιέχουν περισσότερο αναλυτικές πληροφορίες για την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης εργασίας.

Οι Οδηγίες Εργασίας αναφέρονται σε κάποιες Γενικές Διαδικασίες και ετοιμάζονται επίσης από τον Υπεύθυνο του τμήματος ή από άλλο εξουσιοδοτημένο από αυτόν πρόσωπο. Θεωρούνται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας και εγκρίνονται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

4.2.4 Σχέδια Ποιότητας

Τα Σχέδια Ποιότητας περιέχουν όλες τις πληροφορίες σχετικά με τους ελέγχους ποιότητας που γίνονται για κάθε προϊόν ή ομάδα ομοειδών προϊόντων κατά την παραγωγική διαδικασία ή για τις πρώτες ύλες κατά την παραλαβή τους.

4.2.5 Κατάλογοι

Οι Κατάλογοι είναι και αυτοί συνημμένοι σε κάποιες Γενικές Διαδικασίες και ετοιμάζονται από τους ίδιους που ετοίμασαν τις αντίστοιχες Γενικές Διαδικασίες. Π.χ. στην παρούσα διαδικασία είναι συνημμένος ο Γενικός Κατάλογος Εγγράφων. Οι ασυμπλήρωτοι

κατάλογοι είναι έντυπα εργασίας, ενώ οι συμπληρωμένοι είναι αρχεία της αντίστοιχης διαδικασίας.

4.2.6 Έντυπα εργασίας

Τα Έντυπα Εργασίας εντάσσονται στις αντίστοιχες Γενικές Διαδικασίες. Θεωρούνται συννημένα μέρη τους και αναφέρονται σαφώς στο κείμενό τους. Ετοιμάζονται από τους ίδιους που έχουν ετοιμάσει τις αντίστοιχες Γενικές Διαδικασίες και η θεώρηση και έγκριση των Διαδικασιών σημαίνει θεώρηση και έγκριση των Εντύπων Εργασίας. Αλλαγή κάποιου Εντύπου Εργασίας συνεπάγεται αναθεώρηση της αντίστοιχης Γενικής Διαδικασίας.

4.2.7 Κώδικες, Διατάξεις, Κανονισμοί, Προδιαγραφές

Τα έγγραφα αυτά που περιέχουν νομοθετικές διατάξεις, πληροφορίες και κανονισμούς σχετικές με τα προϊόντα της εταιρίας συγκεντρώνονται με την ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας.

4.3 ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ – ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Σαν αναθεώρηση ενός εγγράφου θεωρείται μία περιορισμένη αλλαγή που αφορά π.χ. μία μόνο σελίδα. Στην περίπτωση αυτή αλλάζεται μόνο η αναθεωρημένη σελίδα.

Σαν επανέκδοση ενός εγγράφου θεωρείται μία εκτεταμένη αλλαγή που συνεπάγεται την εξ ολοκλήρου επανεκτύπωσή του.

Η αναθεώρηση και επανέκδοση των εγγράφων μπορεί να γίνει μόνο από εκείνους που συμμετείχαν στην αρχική σύνταξή τους.

Στην εταιρία θεσμοθετείται να μην υπάρχουν αναθεωρήσεις, εκτός από το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας, αλλά να γίνεται σε όλες τις αλλαγές επανέκδοση εξ αρχής των εγγράφων.

Τα πρωτότυπα παλιά έγγραφα αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας με τη σφραγίδα "ΑΚΥΡΟ", ενώ τα αντίγραφα καταστρέφονται με ευθύνη του ίδιου.

4.4 ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας διατηρεί τον ενημερωμένο Γενικό Κατάλογο όλων των εγγράφων με τις επανεκδόσεις τους και έχει την ευθύνη να διανεμηθεί το σωστό έγγραφο στο κατάλληλο προσωπικό.

- Στην πρώτη σελίδα της πρωτότυπης Γενικής Διαδικασίας, που διανέμεται, ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας συμπληρώνει στον πίνακα διανομής τα τμήματα και τα ονόματα των παραληπτών.
- Μαζί με τη Γενική Διαδικασία διανέμονται συγχρόνως και οι Οδηγίες Εργασίας και οι Περιγραφές Θέσεων Εργασίας που αντιστοιχούν στη Γενική Διαδικασία αυτή.
- Με ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας τυπώνεται το έγγραφο στον κατάλληλο αριθμό αντιτύπων.
- Στα αντίγραφα δεν πρέπει να υπάρχουν υπογραφές παρά μόνο σ΄ αυτό του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας.
- Τα αντίτυπα ελέγχονται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας ως προς την αρτιότητά τους.

- Κάθε σελίδα του προς διανομή εγγράφου σφραγίζεται με κόκκινη σφραγίδα με την ένδειξη "ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ".
- Με ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας διανέμονται τα έγγραφα. Εκείνος που παραλαμβάνει υπογράφει στην αντίστοιχη θέση στον πίνακα διανομής του πρωτοτύπου. Η πρώτη σελίδα της διαδικασίας που παραλαμβάνει δεν είναι απαραίτητο να έχει τα ονόματα και τις υπογραφές των παραληπτών.
- Σε περίπτωση επανέκδοσης, επιστρέφεται πρώτα το παλιό έγγραφο, το οποίο καταστρέφεται.
- Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας διατηρεί στο αρχείο του τις παλιές εκδόσεις των εγγράφων με τη σφραγίδα "**ΑΚΥΡΟ**".

4.5 ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

4.5.1 **Κωδικοποίηση – αρίθμηση των εγγράφων**

Τα έγγραφα που δημιουργούνται εξ' αρχής, δηλαδή οι Γενικές Διαδικασίες, οι Οδηγίες Εργασίας, τα Σχέδια Ποιότητας και τα Έντυπα Εργασίας χαρακτηρίζονται με μία ομάδα δύο γραμμάτων στην αρχή και ακολούθως με δύο ή τρεις ομάδες αριθμών. Ειδικότερα:

4.5.1.1 Γενικές Διαδικασίες

Οι Γενικές Διαδικασίες χαρακτηρίζονται από τα δύο γράμματα **ΓΔ** (που σημαίνει Γενικές Διαδικασίες) και μία ομάδα δύο αριθμών. Ο πρώτος διψήφιος αριθμός είναι η παράγραφος του προτύπου ISO 9002 σύμφωνα με το οποίο έχει συνταχθεί η αντίστοιχη Γενική Διαδικασία. Ο δεύτερος αριθμός αντιπροσωπεύει τον αύξοντα αριθμό της Γενικής Διαδικασίας στην παράγραφο αυτή του ISO 9002. Π.χ. η παρούσα Γεν. Διαδικασία χαρακτηρίζεται ως **ΓΔ. 05.1**. Για παράδειγμα σε μια διαδικασία έχω:

ΚΕΦΑΛΙΔΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ	**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ** **ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**	No : **ΓΔ.05.1** Έκδοση : 1 Σελίδα : 13 / 7

ΥΠΟΣΕΛΙΔΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Προετοιμασία : Υπεύθ. Διασφ. Ποιότητας	**Έγκριση : Διευθύνων Σύμβουλος**
Υπογραφή :	**Υπογραφή :**
Ημερομηνία : 18/01/99	**Ημερομηνία : 18/01/99**

4.5.1.2 Οδηγίες Εργασίας

Οι Οδηγίες Εργασίας χαρακτηρίζονται από τα δύο γράμματα **ΟΕ** (που σημαίνει Οδηγία Εργασίας) και μία ομάδα τριών αριθμών. Οι δύο πρώτες αντιστοιχούν στον αριθμό της Γενικής Διαδικασίας στην οποία εντάσσεται η Οδηγία Εργασίας και η τρίτη

είναι ο αύξων αριθμός της συγκεκριμένης Οδηγίας Εργασίας σ' αυτή τη Γενική Διαδικασία. Για παράδειγμα σε μια οδηγία εργασίας έχω:

ΚΕΦΑΛΙΔΑ ΟΔΗΓΙΑΣ

ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ	**ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**	No : **ΟΕ. 09.1.1** Έκδοση : 1 Σελίδα : 14 / 2

ΥΠΟΣΕΛΙΔΟ ΟΔΗΓΙΑΣ

Προετοιμασία : Υπεύθ. Διασφ. Ποιότητας	**Έγκριση : Διευθύνων Σύμβουλος**
Υπογραφή :	**Υπογραφή :**
Ημερομηνία : 18/01/99	**Ημερομηνία : 18/01/99**

4.5.1.3 Σχέδια Ποιότητας

Τα Σχέδια Ποιότητας έχουν κωδικοποίηση ανάλογη με αυτή της Οδηγίας Εργασίας, αλλά με πρόθεμα **ΣΠ** (Σχέδιο Ποιότητας).

4.5.1.4 Έντυπα Εργασίας

Τα Έντυπα Εργασίας χαρακτηρίζονται από τα γράμματα **ΕΕ** (που σημαίνει Έντυπο Εργασίας), και μία ομάδα τριών αριθμών. Οι δύο πρώτες αντιστοιχούν στον αριθμό της Γενικής Διαδικασίας στην οποία εντάσσεται το αντίστοιχο έντυπο και η τρίτη είναι ο αύξων αριθμός του συγκεκριμένου εντύπου.

4.5.2 Μορφή Γενικής Διαδικασίας

Όπως φαίνεται στην παρούσα Γενική Διαδικασία, η προμετωπίδα όλων των σελίδων των Γενικών Διαδικασιών περιλαμβάνει την Επωνυμία της εταιρίας, το είδος και τον τίτλο της Διαδικασίας, τον αριθμό κωδικοποίησης της, την έκδοση και τον αριθμό και το σύνολο των σελίδων.

Στη συνέχεια στην πρώτη σελίδα αναφέρεται συνοπτικά ο σκοπός καθώς και οι υπευθυνότητες της Γενικής Διαδικασίας.

Επίσης υπάρχει ο πίνακας διανομής με το τμήμα ή θέση, το όνομα, την ημερομηνία και τη υπογραφή των προσώπων που την παραλαμβάνουν. Στο τέλος της 1ης σελίδας υπογράφουν εκείνος που την προετοίμασε, και εκείνος που την ενέκρινε.

Στη συνέχεια ακολουθεί το κείμενο της περιγραφής της Γεν. Διαδικασίας.

4.5.3 Μορφή Οδηγίας Εργασίας

Η προμετωπίδα όλων των σελίδων των Οδηγιών Εργασίας περιλαμβάνει την Επωνυμία της εταιρίας, τον αριθμό κωδικοποίησης του, την έκδοση και τον αριθμό και το σύνολο των σελίδων. Στη συνέχεια ακολουθεί ο τίτλος της Οδηγίας Εργασίας.

4.5.4 **Μορφή Καταλόγων**

Η προμετωπίδα όλων των σελίδων των Καταλόγων περιλαμβάνει την Επωνυμία της εταιρίας, τον τίτλο του Καταλόγου, τον αριθμό κωδικοποίησης του, την ημερομηνία και τον αριθμό και το σύνολο των σελίδων.

4.5.5 **Μορφή Εντύπων Εργασίας – Σχεδίων Ποιότητας**

Σε κάθε σελίδα αναγράφεται ο αριθμός κωδικοποίησης, η έκδοση και η ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου. Κατά τα άλλα δεν υπάρχει τυποποιημένη μορφή.

4.6 **ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ – ΦΥΛΑΞΗ**

4.6.1 **Κανονικά έγγραφα**

Τα αρχεία ποιότητας που περιγράφονται σε κάθε Γενική Διαδικασία αναφέρονται συνοπτικά στη παράγραφο 5 κάθε Γενικής Διαδικασίας μαζί με ποιος είναι Υπεύθυνος τήρησής της καθώς και για πόση χρονική διάρκεια θα τηρηθούνε. Τα πρωτότυπα έγγραφα φυλάσσονται στο γραφείο του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας. Στα επί μέρους αρχεία οι υπεύθυνοι των τμημάτων φυλάσσουν τα δικά τους έγγραφα. Η φύλαξη γενικώς των εγγράφων γίνεται σε κατάλληλες συνθήκες ώστε να προστατεύονται από κινδύνους φθοράς και κλοπής.

4.6.2 **Πληροφοριακό και άλλο υλικό υπό μορφή SOFTWARE**

Το υλικό με μορφή SOFTWARE διασφαλίζεται με τα παρακάτω μέτρα προστασίας:

- Ύπαρξη προγράμματος προστασίας από ιούς
- Ύπαρξη ειδικού κωδικού πρόσβασης που τον γνωρίζει ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας και τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα που χρησιμοποιούν το αντίστοιχο SOFTWARE
- Ύπαρξη συσκευής προστασίας από διακυμάνσεις της τάσης του ρεύματος
- Ύπαρξη αντιγράφων ασφαλείας που δημιουργούνται με τη φροντίδα του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας.

4.7 **ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ**

Σε περίπτωση ακύρωσης εγγράφων ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ενημερώνει τους εμπλεκόμενους .

Στη συνέχεια αποσύρονται τα άκυρα έγγραφα όπως περιγράφεται στην παράγραφο 4, ενώ τα πρωτότυπα άκυρα έγγραφα φυλάσσονται στο αρχείο του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας με την επισήμανση ΑΚΥΡΟ.

5. ΑΡΧΕΙΑ:

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια :
1. Συμπληρωμένος Γενικός Κατάλογος Εγγράφων	Υ.Δ.Π.	Αόριστη
2. **Εγκύρων εγγράφων**: Όλα τα πρωτότυπα σε ισχύ έγγραφα όπως αυτά αναφέρονται στο Γενικό Κατάλογο Εγγράφων, με συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο τον πίνακα διανομής της πρώτης σελίδας, όπου υπάρχει.	Υ.Δ.Π.	Αόριστη
3. **Ακυρωμένων εγγράφων**: Όλα τα πρωτότυπα άκυρα έγγραφα όπως αυτά αναφέρονται στο Γενικό Κατάλογο Εγγράφων.	Υ.Δ.Π.	Αόριστη
4. Οδηγιών Εργασίας	Υ.Δ.Π.	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ:

1. Κατάλογος Εγχειριδίων
2. Κατάλογος Γενικών Διαδικασιών
3. Κατάλογος Οδηγιών Εργασίας
4. Κατάλογος Σχεδίων Ποιότητας
5. Κατάλογος Έντυπων Εργασίας
6. Κώδικες, Διατάξεις, Κανονισμοί
7. Κατάλογος Αρχείων
8. Πίνακας Επανεκδόσεων

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία αξιολόγησης των προμηθευτών, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα προμηθευόμενα αγαθά και υπηρεσίες ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις της εταιρίας.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Διευθύνων Σύμβουλος			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Προμηθειών Χημικών και Α΄ και Β΄ υλών			
Υπεύθυνος Προμηθειών Εξοπλισμού			
Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Διευθύνων Σύμβουλος πραγματοποιεί την τελική έγκριση του καταλόγου αποδεκτών προμηθευτών. Ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών ευθύνεται για την επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία. Υπεύθυνοι εφαρμογής είναι οι Υπεύθυνοι Προμηθειών, οι οποίοι διενεργούν τις προμήθειες υλικών για τον τομέα του ο καθένας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Για την προμήθεια κρίσιμων για την ποιότητα υλικών και υπηρεσιών (χημικά, α' ύλες ανταλλακτικά κ.λπ.) χρησιμοποιούνται μόνο εγκεκριμένοι προμηθευτές, οι οποίοι υπόκεινται σε αρχική επιλογή και περιοδική αξιολόγηση των επιδόσεών τους από τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Προμηθειών. Εξαίρεση από τον κανόνα είναι δυνατή μόνο σε ειδικές και έκτακτες περιπτώσεις, για την οποία απαιτείται έγκριση από το Διευθύνοντα Σύμβουλο. Οι προμηθευτές της εταιρίας ελέγχονται από τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Προμηθειών σχετικά με :

- την επάρκεια των εγκαταστάσεων παραγωγής και του προσωπικού
- τις ποιοτικές προδιαγραφές των προϊόντων τους
- το Σύστημα Ελέγχου Ποιότητας που διαθέτουν και εφαρμόζουν
- την αξιοπιστία τους ως προς τους χρόνους και τους όρους παράδοσης
- την ανταγωνιστικότητα των τιμών τους - εφόσον βέβαια τηρούνται οι ποιοτικές προδιαγραφές των προϊόντων τους- και άλλα οικονομικά κριτήρια

4.2 Ανάλογα με τα αποτελέσματα των ελέγχων και αξιολογήσεων θα κατατάσσονται και θα καταγράφονται στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών". Οι κατηγορίες και τα κριτήρια αξιολόγησης των προμηθευτών / συνεργατών είναι τα ακόλουθα:

Α*: Προμηθευτής, ο οποίος εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO-9000 ή άλλο ισοδύναμο.

-------> Θετικό κριτήριο κατ' αρχήν

Β*: Προμηθευτής που εφαρμόζει μη πιστοποιημένο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο όμως ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις της εταιρίας

-------> Σχετικά θετικό κριτήριο κατ' αρχήν

Γ*: Προμηθευτής που εφαρμόζει μη πιστοποιημένο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο ικανοποιεί μερικώς τις απαιτήσεις της εταιρίας

-------> Σχετικά θετικό κριτήριο υπό τον όρο να πληρούνται και άλλα κριτήρια που αναφέρονται ακολούθως

Δ*: Προμηθευτής που δεν εφαρμόζει Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, αλλά έχει στοιχειώδη ποιοτικό έλεγχο

-------> Σχετικά θετικό κριτήριο υπό τον όρο να πληρούνται και άλλα κριτήρια που αναφέρονται ακολούθως και επιπροσθέτως, να είναι σε θέση να ελέγξει πλήρως το προσφερόμενο προϊόν και να παρέχει επαρκείς αποδείξεις για τον έλεγχο αυτό

Ε*: Προμηθευτής που δεν διαθέτει στοιχειώδη ποιοτικό έλεγχο

-------> Αποδεκτός μόνο σε συνδυασμό με τα επιπρόσθετα κριτήρια 1,2,3,4

Ζ*: Προμηθευτής που εμπορεύεται προϊόν το οποίο διαθέτει από τον κατασκευαστή πιστοποιητικό ποιότητας από αναγνωρισμένο φορέα

-------> Θετικό κριτήριο κατ' αρχήν, σε συνδυασμό με τα Α,Β,Γ,Δ

Συμπληρωματικά κριτήρια αξιολόγησης και καταχώρησης εταιριών στον εγκεκριμένο κατάλογο προμηθευτών / συνεργατών αποτελούν:

1: "Όνομα" και αξιοπιστία του προμηθευτή στην αγορά

2: Παλαιότερη καλή και μακροχρόνια συνεργασία

3: Μονοπωλιακή θέση στην αγορά

4: Οικονομικά κριτήρια

4.3 Οι προμηθευτές / συνεργάτες, ανάλογα με τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων, χαρακτηρίζονται ως ακολούθως:

- Καθιερωμένος
- Ελεγχόμενος
- Ειδικός
- Απορριπτέος

Οι προμηθευτές που δεν ανήκουν στην κατηγορία Α* θα πρέπει να αξιολογούνται αρχικά προκειμένου να καταχωρηθούν στον κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών και αυτοί των κατηγοριών Β*,Γ*,Δ*,Ε*,Ζ* θα πρέπει να επαναξιολογούνται τουλάχιστον μία φορά ετησίως.

4.4 Η αξιολόγηση των προμηθευτών διενεργείται από τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Προμηθειών (με τη βοήθεια του Υ.Δ.Π. της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ εφόσον κρίνεται αναγκαίο) με βάση το "Δελτίο Αξιολόγησης Προμηθευτών". Η αξιολόγηση πραγματοποιείται με επιτόπια επίσκεψη της ομάδας αξιολόγησης στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή και όταν αυτό δεν είναι εφικτό, με την αποστολή και συμπλήρωση του συνημμένου Ερωτηματολόγιου από τον ίδιο τον προμηθευτή.

4.5 Με βάση τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων, ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών συντάσσει τον κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών, ο οποίος εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών σε συνεργασία με τον Υ.Δ.Π. έχει το δικαίωμα διαγραφής ενός προμηθευτή από τον κατάλογο, όταν δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις της εταιρίας, είτε δεν ανταποκρίνεται στις διορθωτικές ενέργειες που του ζητούνται. Ο Υπεύθυνος Τμήματος Ποιότητας συμμετέχει στις διαπραγματεύσεις για τη διαμόρφωση των όρων των συμβάσεων με τους προμηθευτές / συνεργάτες.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Φάκελοι Προμηθευτών	Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών	10 έτη

Οι φάκελοι προμηθευτών περιέχουν τα στοιχεία που αφορούν τον συγκεκριμένο προμηθευτή: Κατάλογος Κρισίμων Υλικών και Υπηρεσιών / Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών / Αναφορές Μη-Συμμορφούμενων Προϊόντων / Δελτία Αξιολόγησης Προμηθευτών / Πιστοποιητικά και άλλα δικαιολογητικά κατά περίπτωση.

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ

1. Δελτίο Αξιολόγησης Προμηθευτών
2. Κατάλογος Κρισίμων Υλικών και Υπηρεσιών
3. Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών
4. Ερωτηματολόγιο Προμηθευτή
5. Supplier / Quality Questioner

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.06.2 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τη μεθοδολογία διεξαγωγής των προμηθειών της εταιρίας ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ , όσον αφορά τις πρώτες και βοηθητικές ύλες.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Διευθύνων Σύμβουλος			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Προμηθειών Χημικών και Α΄ και Β΄ υλών			
Υπεύθυνος Προμηθειών Εξοπλισμού			
Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Υπεύθυνοι εφαρμογής των προμηθειών της εταιρίας, ανάλογα με το είδος του προμηθευομένου υλικού, είναι ο Υπεύθυνος Προμηθειών Χημικών και Α΄ και Β΄ υλών και ο Υπεύθυνος Προμηθειών Εξοπλισμού. Για την εκτέλεσή τους αρμόδιος είναι ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών .

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Την πλήρη ευθύνη για την διεξαγωγή των προμηθειών της εταιρίας σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας και τις προδιαγραφές αυτής φέρουν οι Υπεύθυνοι Προμηθειών ενώ για την εκτέλεσή τους αρμόδιος είναι ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών.

4.2 Οι Υπεύθυνοι κατά τμήμα Αποθηκάριοι ελέγχουν τα αποθέματα σε πρώτες ύλες, βοηθητικές και σε υλικά συσκευασίας, εβδομαδιαία σύμφωνα με τα ελάχιστα όρια αποθεμάτων .

4.3 Πρέπει να σημειωθεί ότι όσον αφορά την προμήθεια των μεταλλικών εξαρτημάτων του προϊόντος υπεύθυνοι είναι οι πωλητές της εταιρίας.

4.4 Όσον αφορά τον μηχανολογικό εξοπλισμό, την ευθύνη για την προμήθεια έχει ο Διευθύνων Σύμβουλος μετά από προτάσεις:
α. των Υπεύθυνων Παραγωγής και
β. των Υπευθύνων Πωλήσεων.

4.5 Η προμήθεια των ανταλλακτικών και των καλουπιών (απαραίτητα μηχανικά εξαρτήματα) γίνονται από τον Υπεύθυνο Προμηθειών Εξοπλισμού μετά από ενημέρωσή του από τους Υπεύθυνους Προϊσταμένους των διαφόρων τμημάτων της εταιρίας.

4.6 Για την προμήθεια όλων των υλικών, οι παραπάνω υπεύθυνοι, συμβουλεύονται τον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών". Ο κατάλογος αυτός δημιουργείται μετά από αξιολόγηση που γίνεται από τον Υ.Δ.Π. και εγκρίνεται από το Διευθύνων Σύμβουλο (Γ.Δ. 6.1). Πολιτική της εταιρίας είναι το γεγονός ότι ως επί των πλείστων για κάθε προϊόν πρέπει να υπάρχει ένας σταθερός προμηθευτής, ενώ συγχρόνως να υπάρχει τουλάχιστον άλλος σαν εναλλακτική λύση.

4.7 Ο εκάστοτε Υπεύθυνος προμηθευόμενου υλικού ενημερώνει προφορικά τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Προμηθειών, ο οποίος το σημειώνει σε μη ελεγχόμενο έντυπο ώστε να κάνει στη συνέχεια την παραγγελία.

4.8 Η παραγγελία συντάσσεται στο έντυπο «Δελτίο Παραγγελίας Υλικών» ή στο ειδικό αριθμημένο κατά αύξοντα αριθμό Έντυπο Fax και αποστέλλεται με Fax. Το έντυπο αποτελεί εκκρεμότητα μέχρι την αποστολή της επιβεβαίωσης του προμηθευτή, με την πιθανότητα τροποποίησης της παραγγελίας. Το Έντυπο Εργασίας ΕΕ.06.2.2 Requisition συμπληρώνεται για παραγγελίες εξωτερικού.

4.9 Όλη η σχετική αλληλογραφία αποτελεί τη σύμβαση προμήθειας. Οι ολοκληρωμένες συμβάσεις αρχειοθετούνται πλέον ως εκκρεμότητες παραλαβών σε ειδικό χώρο, από τον Υπεύθυνο Υλοποίησης, ενώ οι υπόλοιπες αναμένουν την ολοκλήρωσή τους και ελέγχονται διαρκώς από τον Υπεύθυνο για την εξέλιξή τους.

4.9.1 Πρέπει να σημειωθεί ότι οι προμήθειες του εσωτερικού αρχειοθετούνται σε εννιαίο φάκελο και όχι ανά προμηθευτή ή παραγγελία όπως συμβαίνει με τους προμηθευτές του εξωτερικού.

4.10 Για την παραλλαβή των παραγγελιών υπεύθυνο είναι το Τμήμα για το οποίο απευθύνεται η παραγγελία. Εκείνος διενεργεί δειγματοληπτικό ποσοτικό έλεγχο και ποιοτικό έλεγχο όπου είναι δυνατό (π.χ. αδύνατο στα χημικά) και εφ' όσον υπάρχει συμφωνία, ενημερώνεται ο φάκελος εισαγωγής (υποθέσεις εξωτερικού) ή η αρχική παραγγελία (κόκκινο ΟΚ / ημερομηνία) για τις υποθέσεις του εσωτερικού. Η όλη διαδικασία ενισχύεται από το σύστημα μηχανογράφησης.

4.11 Σε περίπτωση ποσοτικού ή ποιοτικού λάθους κατά την παραλαβή, ενημερώνονται οι Υπεύθυνοι Προμηθειών, οι οποίοι διευθετούν το θέμα ανάλογα με την περίπτωση.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Φάκελος Προδιαγραφών	Υπεύθ. Προμηθειών	Αόριστη
2. Φάκελος Εισαγωγών	Βοηθός Λογιστηρίου	Αόριστη
3. Φάκελος Ελαχίστων Αποθεμάτων	Υπεύθ. Προμηθειών	Αόριστη
4. Φάκελος Παραγγελίας Υλικών	Υπεύθ. Προμηθειών	Αόριστη
5. Φάκελος Παραγγελίας Υλικών Εγχώριας Αγοράς	Υπεύθ. Προμηθειών Εγχώριας Αγοράς	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Δελτίο Παραγγελίας Υλικών
2. Requisition
3. Αριθμημένο Έντυπο Fax

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.08.1 ΑΝΑΓΝΩΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τη μεθοδολογία αναγνώρισης και ανίχνευσης των προϊόντων από την αρχική τους μορφή μέχρι την τελική και σε συνάρτηση με την επεξεργασία του.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υπεύθυνος Πωλήσεων Εσωτερικού			
Υπεύθυνος Πωλήσεων Εσωτερικού			
Υ.Δ.Π.			
Τμήμα Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Την ευθύνη των κωδικοποιήσεων τη φέρει το Τμήμα Πωλήσεων σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Τμήματος Ποιότητας (Υ.Δ.Π.) και τον αντίστοιχο Υπεύθυνο Παραγωγής του Τμήματος.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ έχει οργανώσει ένα σύστημα κωδικοποίησης, ώστε να διασφαλίζει τη σταθερή ποιότητα των προϊόντων της και του τρόπου παρασκευής τους.

4.2 Ο κωδικός του κάθε κουμπιού αναγράφεται στην κάρτα παραγωγής και το ακολουθεί σε όλα τα στάδια της παραγωγής του.

4.3 Η αναγνωρησιμότητα εξασφαλίζεται στις πρώτες ύλες και τα υλικά συσκευασίας από τη σήμανση του ίδιου του προϊόντος ή όταν δεν υπάρχει από σήμανση που κάνει η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ.

4.4 Στο τελικό προϊόν η αναγνωρησιμότητα εξασφαλίζεται με σήμανση με ετικέτα που επικολλάται πάνω στη συσκευασία και στην οποία αναγράφονται είτε οι κωδικοί της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ (ΕΕ.08.1.1) είτε οι κωδικοί του πελάτη κατόπιν συνεννόησης σε ετικέτες που μπορεί να φέρουν και την επωνυμία τους (ΕΕ.08.1.2). Όταν στέλνονται δείγματα ή παραγγελίες σε μικρές ποσότητες από το stock των δειγμάτων που έχομε χρησιμοποιείται άλλη ετικέτα (ΕΕ.08.1.3).

4.5 Η κωδικοποίηση περιγράφει:

i) είδος «υλικού»

ii) είδος μαχαιριών για τορνίρισμα

iii) χρώμα ύλης

iv) τρόπος τορνιρίσματος (RB/FB)

v) αριθμός τρυπών

vi) είδος φινιρίσματος

4.6 Στην κωδικοποίηση αυτή βασίζεται η δυνατότητα ανιχνευσιμότητας προϊόντων μέσα στο εργοστάσιο (π.χ. αποθήκες) αλλά και έξω απ' αυτό, κυρίως σε σχέση με την πώληση των προϊόντων.

4.7 Επίσης με βάση αυτούς τους κωδικούς μπορεί να γίνει η εξυπηρέτηση των πελατών σε σχέση με τα παράπονά τους.

4.8 Η ιχνηλασιμότητα του προϊόντος (π.χ. μετά από παράπονο) βασίζεται εκτός από τον κωδικό του, από την ημερομηνία παραγγελίας ή τον αριθμό παραγγελίας (αν έχει δοθεί από τον πελάτη) ή την ημερομηνία της φόρτωσης αν δεν υπάρχει αυτή της παραγγελίας.

4.9 Από τις παραπάνω πληροφορίες μπορούμε να βρούμε στο αρχείο των δειγμάτων, που αποτελείται από δείγματα από κάθε παραγγελία, το δείγμα που επιθυμούμε.

4.10 Γενικότερα η ανιχνευσιμότητα αρχείων και υπηρεσιών γίνεται με βάση ημερομηνίες και επωνυμίες και αφορά όλα τα τμήματα της εταιρίας.

4.11 Η αποκωδικοποίηση της σήμανσης των προϊόντων είναι η εξής:

Από τον κωδικό οι χιλιάδες παρουσιάζουν το «υλικό» και το τριψήφιο ή τετραψήφιο τελευταίο νούμερο του κωδικού παρουσιάζει το είδος των μαχαιριών. Το χρώμα δηλώνεται με ένα τριψήφιο ως πενταψήφιο αριθμό, τα αρχικά νούμερα του οποίου είναι σε συνάρτηση με τα αρχικά νούμερα του κωδικού της ύλης.

Ο τρόπος τορνιρίσματος δηλώνεται με το RB (Round Back) ή FB (Flat Back).

Το τελευταίο μονοψήφιο νούμερο 2 ή 4 δηλώνει τον αριθμό των τρυπών που θέλουμε να έχει το κουμπί.

4.12 Η κωδικοποίηση των εγγράφων του Συστήματος Ποιότητας της εταιρίας περιγράφεται αναλυτικά στη Γενική Διαδικασία 05.1 «Έλεγχος Εγγράφων και Δεδομένων» στην παράγραφο 4.5.1.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια :**
1. Κωδικοποίησης	Υπεύθυνοι Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Ετικέτα της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ
2. Υπόδειγμα ετικέτας με κωδικούς και επωνυμία του πελάτη
3. Ετικέτα για δείγματα ή παραγγελίες σε μικρές ποσότητες

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.09.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία για τον έλεγχο της μονάδας παραγωγής των πολυεστερικών κουμπιών όλων των τύπων.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υπεύθυνος Παραγωγής Μπαστουνιών			
Υπεύθυνος Παραγωγής Πλακών			
Υπεύθυνος Τορνευτικού Τμήματος			
Υπεύθυνος Τμήματος Φινιρίσματος			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων Παραγωγής ευθύνονται για την εποπτεία της παραγωγικής διαδικασίας των Τμημάτων τους και δίνουν τις κατευθυντήριες οδηγίες στους τεχνίτες και το προσωπικό τους, οι οποίοι ελέγχουν για την ομαλή λειτουργία του εξοπλισμού.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

Την πλήρη ευθύνη για την οργάνωση και διεξαγωγή της παραγωγής σύμφωνα με τις προδιαγραφές της εταιρίας για την ποιότητα, φέρει η Διοίκηση σε συνεργασία με τους Υπευθύνους / Προϊσταμένους κάθε τμήματος. Το Τμήμα Πωλήσεων είναι αυτό που δίνει κάθε παραγγελία στο Τμήμα Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής, το οποίο είναι αρμόδιο και για την κωδικοποίηση όλων των νέων μελετών / συνθέσεων / προδιαγραφών. Οι κάρτες παραγωγής των μπαστουνιών πάνε συγκεντρωτικά κάθε πρωί στο Τμήμα των μπαστουνιών όπου ο Υπεύθυνος Παραγωγής του Τμήματος καθορίζει το ημερήσιο πρόγραμμα χύτευσης.

Η παραγωγή ακολουθεί το διάγραμμα ροής που επισυνάπτεται και βασίζεται στην ακριβή εκτέλεση της συνταγής των προϊόντων που ήδη έχουν παραχθεί , στις τεχνικές προδιαγραφές (χρόνος, θερμοκρασία, στροφές κ.λπ) και τα οποία περιγράφονται πλήρως στην Κάρτα Παραγωγής καθώς επίσης και την πείρα, προσοχή και τεχνογνωσία του προσωπικού της εταιρίας σε όλα τα στάδια. Οι ακριβείς προδιαγραφές των προϊόντων βρίσκονται στο Αρχείο Μελετών Συνθέσεων / Προδιαγραφών είναι απόρρητες και πρόσβαση έχει το Τμήμα Πωλήσεων και το Τμήμα Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής .

Για το τορνίρισμα δειγμάτων ή διαχωρισμό κάποιας ποσότητας από την Κεντρική Κάρτα Παραγωγής που θα ακολουθήσει διαφορετική συσκευασία υπάρχουν οι δύο κάρτες ροζ για το εξωτερικό και κίτρινη για το εσωτερικό

Το κάθε Τμήμα της Παραγωγής έχει τις δικές του οδηγίες εργασίας που περιγράφουν πλήρως πως εκτελείται κάθε εργασία. Πρέπει να σημειωθεί ότι η Κάρτα Παραγωγής συνοδεύει το προϊόν σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Ροζ και κίτρινες κάρτες συνοδεύουν και ξεχωρίζουν τις παρτίδες για εξωτερικό και εσωτερικό αντίστοιχα.

Στο στάδιο της συσκευασίας γίνεται δειγματοληψία για την αρχειοθέτηση κάθε αποστολής ενώ παράλληλα συμπληρώνονται και κάποια έντυπα εσωτερικής διακίνησης (βλ. Οδηγίες Εργασίας Συσκευασίας) τα οποία χρησιμοποιούνται για τη συμπλήρωση του τιμολογίου (επισυνάπτονται) και του packing list και τα οποία αρχειοθετούνται από το Τμήμα Εξαγωγών στο Φάκελο Εξαγωγής (εξωτερικά του κολλιέται το αυτοκόλλητο Έντυπο Φάκελο Εξαγωγής) ο οποίος περιέχει τα πλήρη στοιχεία της κάθε φόρτωσης – τιμολογίου του κάθε πελάτη .

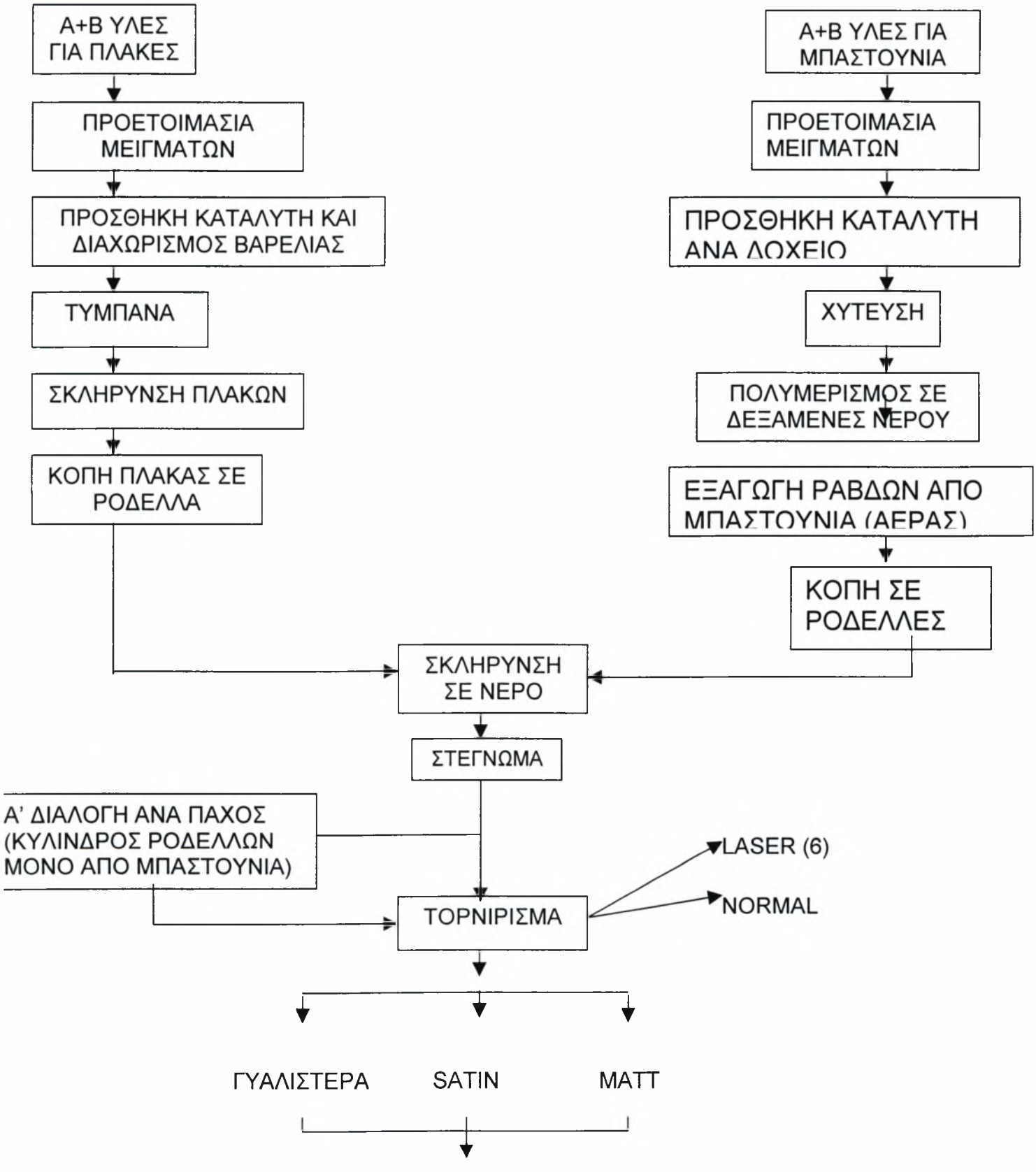
Τα τελικά προϊόντα αποθηκεύονται προσωρινά στον αποθηκευτικό χώρο δίπλα στην συσκευασία ως ότου γίνει η φόρτωση από την μεταφορική εταιρία που συνεργάζεται η ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ.

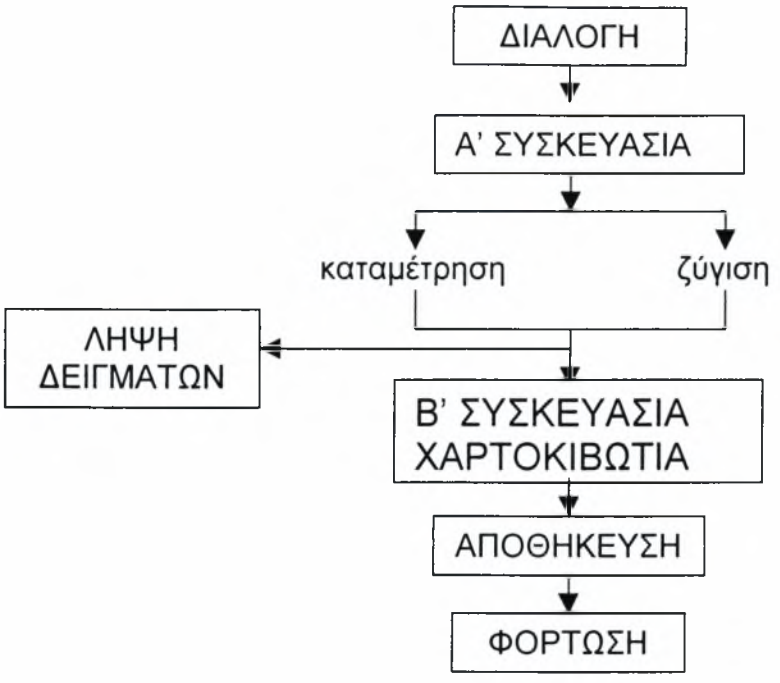
Καθ΄ όλη τη διάρκεια της παραγωγής γίνεται οπτικός ποιοτικός έλεγχος που περιγράφεται αναλυτικά στην σχετική διαδικασία ποιότητας.

. Για εξειδικευμένες παραγγελίες όπου οι προδιαγραφές δεν ακολουθούν την μηχανογράφηση των προδιαγραφών, οι μαθηματικοί υπολογισμοί γίνονται αναγκαία με το χέρι και χρησιμοποιούνται τα έντυπα που επισυνάπτονται.

Για όλα τα στάδια και τα Τμήματα Παραγωγής υπάρχουν και οι σχετικές Οδηγίες Εργασίας που τηρούνται και από τους Υπευθύνους των αντιστοίχων Τμημάτων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ





5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια:**
1. Καρτών Παραγωγής	Τμήμα Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής	Αόριστη
2. Προγραμμάτων Χύτευσης	Διοίκηση	1 έτος
3. Δειγμάτων Φορτώσεων	Τμήμα Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής	3 έτη
4. Τιμολογίων (Φορτώσεων) εσωτερικού	Λογιστήριο	Αόριστη
5. Τιμολογίων (Φορτώσεων) εξωτερικού	Λογιστήριο	Αόριστη
6. Φάκελοι εξαγωγών	Τμήμα Υποστήριξης Εξωτερικού	10 χρόνια
7. Φάκελος Αλληλογραφίας Πελατών	Τμήμα Πωλήσεων	1 έτος
8. Μαχαιριών Τορνευτικού	Υπεύθυνος Τορνιρίσματος	Αόριστη
9. Σχεδίων Τορνευτικού	Υπεύθυνος Τορνιρίσματος	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Κάρτα Παραγωγής
2. Κάρτα Παραγωγής εξειδικευμένων παραγγελιών εσωτερικού
3. Κάρτα Παραγωγής εξειδικευμένων παραγγελιών εξωτερικού

4. Ημερήσιο Πρόγραμμα Χύτευσης Μπαστουνιών
5. Πρόγραμμα χύτευσης για πλάκες πολυεστέρα
6. Κάρτα Συνοδείας Παρτίδων Εσωτερικού
7. Κάρτα Συνοδείας Παρτίδων Εξωτερικού
8. Κάρτα για Τορνίρισμα δειγμάτων ή Τορνίρισμα με ειδικές οδηγίες εσωτερικού
9. Κάρτα για Τορνίρισμα δειγμάτων ή Τορνίρισμα με ειδικές οδηγίες εξωτερικού
10. Κατάσταση εμφαίνουσα το μικτόν απόβαρον και καθαρόν βάρος εμπορευμάτων προς εξαγωγήν
11. Αναλυτική Περιγραφή Περιεχομένου Χαρτοκιβωτίου
12. Υπόδειγμα Packing list
13. Φάκελος Εξαγωγής

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.09.2 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία που ακολουθείται προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του μηχανολογικού εξοπλισμού, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η παραγωγική ικανότητα της μονάδας, η προδιαγραφόμενη ποιότητα των προϊόντων και η έγκαιρη εξυπηρέτηση των πελατών.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος ευθύνεται για την επαρκή συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού της Μονάδας Παραγωγής και την αποτελεσματική λειτουργία του.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

Η συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού πραγματοποιείται είτε σύμφωνα με τις οδηγίες του κάθε κατασκευαστή είτε έκτακτα και καλύπτει την Μονάδα Παραγωγής.

4.1 Μονάδα Παραγωγής

4.2.1 Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος, σε συνεννόηση με τον Υπεύθυνο Παραγωγής, με βάση τον έλεγχο που πραγματοποιεί κατά τη διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας, προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την άμεση αποκατάσταση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν.

4.2.2 Για την προληπτική συντήρηση του κάθε μηχανήματος υπάρχουν και συγκεκριμένες Οδηγίες Εργασίας που αναφέρονται σε κάθε μηχάνημα στο κάθε τμήμα χωριστά και τις οποίες τηρεί ο Υπεύθυνος Παραγωγής του κάθε τμήματος.

4.2.3 Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος συμπληρώνει το Δελτίο Συντήρησης στο οποίο καταχωρούνται όλες οι εκτελεσθείσες εργασίες ελέγχου (εκτός αυτών που γίνονται σε καθημερινό επίπεδο ή επαναλαμβάνονται συχνά κάθε μέρα) και προληπτικής ή έκτακτης συντήρησης. Το δελτίο αυτό ελέγχεται και αρχειοθετείται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Τμήματος .

4.2.4 Οι εργασίες πραγματοποιούνται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Τμήματος της Μονάδας, ενώ σε περίπτωση ανάγκης πολύ εξειδικευμένων επεμβάσεων ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Παραγωγής προκειμένου να μεριμνήσει. Αυτός, σε συνεννόηση με τη Διοίκηση, θα καθορίσει τις λεπτομέρειες για την συνδρομή εξωτερικών συνεργείων.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Συντήρησης Μονάδας Παραγωγής	Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος	3 έτη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Δελτίο Συντήρησης

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.09.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τη μεθοδολογία που ακολουθείται για το σχεδιασμό νέων κουμπιών της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			
Σχεδιαστής Laser			
Υπεύθυνος Marketing			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο άμεσα υπεύθυνος για το σχεδιασμό ενός νέου προϊόντος (κουμπιού) είναι ο Υπεύθυνος Marketing σε συνεργασία πάντα με τους Υπεύθυνους Πωλήσεων και Παραγωγής των εμπλεκομένων Τμημάτων. Την ευθύνη για την τελική απόφαση τη φέρει ο Υπεύθυνος Marketing.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

Ο σχεδιασμός ενός νέου κουμπιού προκύπτει είτε από απαιτήσεις πελατών, είτε από την πολιτική marketing της εταιρείας.

Νέο προϊόν ή νέος κωδικός μπορεί να είναι:
α) ένα κουμπί το σχεδιάζουμε εμείς από την αρχή και
β) ένα κουμπί που στάλθηκε από πελάτη και αναπαράγεται σύμφωνα με τις τεχνικές της εταιρείας.

Πολλά πολυεστερικά κουμπιά επιδέχονται και κατεργασία με Laser όπου εμπλέκεται ο σχεδιαστής του Laser. Το σχέδιο του Laser το παίρνει η εταιρία από τον πελάτη είτε με Fax είτε με δείγμα.

Γίνεται η δοκιμή συμπληρώνοντας την Κάρτα Παραγωγής για Δοκιμή Νέου Προϊόντος. Σε περίπτωση επιτυχούς προσπάθειας το χρώμα – υλικό κωδικοποιούνται και η Κάρτα Παραγωγής για Δοκιμή Νέου Προϊόντος φυλάσσεται στο Τμήμα Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής.

Το κάθε νέο κουμπί μόλις κατασκευαστεί παίρνει νέο κωδικό και μπαίνει στο δειγματολόγιο της εταιρίας. Σε περίπτωση αποτυχούς προσπάθειας οι ενδιάμεσες προσπάθειες που είναι καταγεγραμμένες στην Κάρτα Παραγωγής για Δοκιμή Νέου Προϊόντος φυλάσσονται στο Αρχείο Επικοινωνίας Πελατών Εσωτερικού ή Εξωτερικού.

ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Νέων προϊόντων	Υπεύθυνοι Δημιουργίας Καρτών Παραγωγής	Αόριστη

ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ

Κάρτα Παραγωγής για Δοκιμή Νέου Προϊόντος

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.10.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τους πραγματοποιούμενους ελέγχους κατά την παραλαβή, την παραγωγή και το τελικό προϊόν ώστε να εξασφαλίζεται η συμμόρφωσή τους προς τις προδιαγεγραμμένες ποιοτικές και ποσοτικές απαιτήσεις.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Παραγωγής Μπαστουνιών			
Υπεύθυνος Παραγωγής Πλακών			
Υπεύθυνος Τορνευτικού Τμήματος			
Υπεύθυνος Τμήματος Φινιρίσματος			
Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο έλεγχος κατά την παραλαβή γίνεται από τον υπεύθυνο παραλαβής του εμπλεκομένου Τμήματος. Οι Υπεύθυνοι Παραγωγής του κάθε Τμήματος (πλακών, μπαστουνιών, τορνιρίσματος και φινιρίσματος) ευθύνονται για την εποπτεία ολόκληρης της παραγωγικής διαδικασίας ο καθένας βέβαια για το δικό του Τομέα ευθύνης. Υπάρχει επίσης ο Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής στα Τμήματα Διαλογής και Συσκευασίας που ελέγχει για οποιεσδήποτε αποκλίσεις του τελικού προϊόντος από την αρχική παραγγελία.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

Την πλήρη ευθύνη για τον έλεγχο της ποιότητας φέρει η Διοίκηση της εταιρίας και ο Υπεύθυνος κάθε Τμήματος.

Κατά την παραλαβή των εισερχομένων.

Ο ποσοτικός έλεγχος των εισερχομένων προϊόντων γίνεται από τον υπεύθυνο παραλαβής του εμπλεκομένου Τμήματος. Ταυτόχρονα γίνεται και ένας μακροσκοπικός έλεγχος για πιθανά ποιοτικά προβλήματα (πχ. έλεγχος καλής συσκευασίας). Στο αντίστοιχο Τμήμα Προμηθειών γίνεται έλεγχος και συγκρίνονται τα παραστατικά με τις παραγγελίες. Η φύση των παραλαμβανομένων υλικών είναι τέτοια που η ποιότητά τους αποδεικνύεται και επιβεβαιώνεται κατά την παραγωγή.

Κατά την παραγωγή.

Κατά την παραγωγή *των πλακών* γίνεται ένας διαρκής οπτικός έλεγχος ώστε να εκτελεστούν οι εργασίες όπως ακριβώς περιγράφονται στις εντολές της Κάρτας Παραγωγής. Μεγάλη σημασία έχει η ακρίβεια των ποσοτικών μετρήσεων των διαφόρων συστατικών των μιγμάτων . Σε μερικές «ύλες» έχει μεγάλη σημασία ο χρόνος πολυμερισμού του πολυεστέρα στο στάδιο των τυμπάνων. Σε αυτές τις περιπτώσεις γίνεται σημείωση στην Κάρτα Παραγωγής και η διαδικασία παρακολουθείται και ελέγχεται βάση χρονομέτρου. Κατά την παραγωγή *των μπαστουνιών* γίνεται επίσης ένας οπτικός μακροσκοπικός έλεγχος για το σωστό πήξιμο του μίγματος.. Βασικό στοιχείο για τον σωστό πολυμερισμό είναι η θερμοκρασία περιβάλλοντος και νερού που μπορεί να επηρεάσει τις ιδιότητες του στυρολίου και του καταλύτη. Έτσι γίνονται διαρκείς έλεγχοι θερμοκρασίας χώρου και νερού. Και εδώ οι ακριβείς μετρήσεις των ποσοτήτων των συστατικών των μιγμάτων έχουν μεγάλη σημασία για τη σταθερότητα των χρωμάτων που επιθυμούμε. Οι έλεγχοι που γίνονται και σ' αυτό το τμήμα είναι οπτικοί, βάση των όσων προδιαγράφονται στην Κάρτα Παραγωγής πάντα πριν ξεκινήσει η παραγωγή. Κατά το Τορνίρισμα γίνεται ο παρακάτω έλεγχος. Για την παραγωγή του σωστού προϊόντος σ' αυτό το στάδιο πρέπει να υπάρχει ακριβής αντιστοιχία μεταξύ εντολών παραγωγής (κάρτα παραγωγής) και σχεδίων κυρίως με τους αριθμούς των κωδικών που δίνονται και με όλες τις επιπρόσθετες σημαντικές λεπτομέρειες (π.χ. αριθμός τρυπών, διάμετρος αυτών, πάχος κουμπιών κ.λπ). Πριν αρχίσει η κανονική παραγωγή του Τορνιρίσματος γίνεται: α) προκαταρτική δοκιμή της συμπεριφοράς του υλικού σε σχέση με το Τορνίρισμα, β) τελική πιστοποίηση του πάχους του κουμπιού και άλλων ιδιαιτέρων χαρακτηριστικών (διάμετρος τρυπών κ.λπ.) και γ) τελικός οπτικός έλεγχος .Επίσης γίνεται οπτικός ποιοτικός έλεγχος για επιβεβαίωση της παραγωγής του προηγούμενου σταδίου (παραγωγής πλακών ή μπαστουνιών), όταν υπάρχει ανάγκη (π.χ. ευαίσθητο ή πολύπλοκο υλικό).

4.3.3 Φινίρισμα

4.3.3.1 Θα πρέπει να ακολουθηθούν οι οδηγίες φινιρίσματος που δίνονται από την κάρτα παραγωγής.

4.3.3.2 Κατόπιν γίνεται ποιοτικός έλεγχος στα βαρέλια νεροτριβής και στα βοηθητικά υλικά (λεπτομέρειες στη σχετική οδηγία εργασίας).

4.3.3.3 Ανάλογα με το επιθυμητό αποτέλεσμα προσδιορίζεται ο χρόνος φινιρίσματος καθώς και οι στροφές του βαρελιού νεροτριβής .

4.3.3.4 Προετοιμαζόμενοι για το φινίρισμα θα πρέπει να λαμβάνουμε υπ' όψιν ότι κατά την ανάμιξη των κουμπιών παίζει ρόλο το μέγεθος, το σχέδιο και η ποσότητά τους (λεπτομέρειες στη σχετική οδηγία εργασίας).

4.4 **Στο τελικό προϊόν**

4.4.1 Ποιοτικός έλεγχος διαλογής

4.4.1.1 Γίνεται μόνο οπτικός έλεγχος και σύγκριση του σχεδίου, του χρώματος, του είδους του τορνιρίσματος, του μεγέθους και του φινιρίσματος του προϊόντος με την κάρτα παραγωγής, τα αρχεία σχεδίων χρώματος κ.λπ..

4.4.1.2 Με τη διαλογή γίνεται έλεγχος για ξένα σώματα, ραγισμένα ή σπασμένα κουμπιά ή για διάφορα ποιοτικά προβλήματα.

4.4.1.3 Κατά τη διάρκεια του ποιοτικού ελέγχου - διαλογής η προϊσταμένη του Τμήματος δίνει επιμέρους προφορικές εντολές με βάση τα δείγματα και τα αρχεία. Σε περίπτωση απορίας απευθύνεται στη Διοίκηση της εταιρίας ή στους αντίστοιχους με την παραγγελία πωλητές.

4.4.1.4 Επίσης από το προσωπικό της διαλογής συμπληρώνεται το Έντυπο Ποιοτικού Ελέγχου που υπάρχει αναρτημένο σε κάθε μηχάνημα διαλογής.

4.4.2 Συσκευασία

4.4.2.1 Στο στάδιο της συσκευασίας γίνεται ο τελικός ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος της παραγγελίας. Εφόσον διαπιστώνεται ότι κάποια παρτίδα προϊόντων δεν ελέγχθηκε σωστά, επανελέγχεται και συμπληρώνεται το Έντυπο Τελικού Ποιοτικού Ελέγχου Για όλα τα κουμπιά εφαρμόζεται καταμέτρηση με βάση το βάρος.

4.4.2.2 Ακολουθεί έλεγχος σήμανσης του προϊόντος και της συσκευασίας και καταγραφή τους στα αρχεία.

4.4.2.3 Μετά τη συσκευασία σ' ένα σακουλάκι παίρνουμε για δειγματοληψία μια ποσότητα του προϊόντος και το κρατάμε για αρχειοθέτηση.

4.5 Το μη συμμορφούμενο προϊόν σε όλα τα στάδια ακολουθεί τη Γ.Δ. 13.1 και 14.1.

4.6 Κατόπιν απαίτησης του πελάτη στέλνονται δείγματα για πλήρη χημική ανάλυση σύμφωνα, με τις Βρετανικές προδιαγραφές ή σε αναγνωρισμένα εργαστήρια του εξωτερικού με τις εκάστοτε κρατικές προδιαγραφές της χώρας του πελάτη.

4.7 Η επιχείρηση επίσης έχει καθιερώσει μία φορά το χρόνο ελέγχους και δοκιμές, σε αναγνωρισμένα εργαστήρια του εξωτερικού, προκειμένου να επαληθεύει ότι πληρούνται οι προδιαγραφές για το προϊόν απαιτήσεις. Τα αποτελέσματα επισυνάπτονται στον Πίνακα Ελέγχου Σχεδίου Ποιότητας.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια:**

1. Ποιοτικού Ελέγχου	Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής	1 έτος
2. Τελικού Ποιοτικού Ελέγχου	Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής	1 έτος
3. Σχεδίων Ποιότητας / Αναλύσεις από εργαστήριο	Υ.Δ.Π.	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Έντυπο Ποιοτικού Ελέγχου
2. Έντυπο Τελικού Ποιοτικού Ελέγχου
3. Πίνακας Ελέγχου Σχεδίου Ποιότητας

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.11.1 ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία για την επιβεβαίωση της ακρίβειας των μετρήσεων όλων των οργάνων παραγωγής τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα των προϊόντων και όλων των οργάνων που χρησιμοποιούνται από τον ποιοτικό έλεγχο.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ευθύνεται για τον έλεγχο των οργάνων μετρήσεων και παραγωγής σύμφωνα με την διαδικασία αυτή και την πιστή εφαρμογή της.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Για όλα τα όργανα, όπως αυτά ορίζονται στον "ΣΚΟΠΟ" της παρούσας διαδικασίας, ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος τηρεί το Αρχείο Βαθμονόμησης Οργάνων, το οποίο περιέχει το συγκεντρωτικό κατάλογο όλων των οργάνων που απαιτούν βαθμονόμηση και την Ατομική Καρτέλα Οργάνου με τις αντίστοιχες ενότητες ανά όργανο που περιγράφονται ακολούθως.

4.2 Για κάθε ένα όργανο περιλαμβάνονται οι ενότητες με τους ακόλουθους τίτλους :

- ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΟΥ
- ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ
- ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ

4.3 Θέματα τα οποία καλύπτονται ανά ενότητα είναι τα ακόλουθα:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΟΥ

* Τύπος
* Κατασκευαστής
* Θέση
* Είδος Μέτρησης
* Ακρίβεια Μέτρησης
* Συχνότητα Βαθμονόμησης

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ

* Τρόπος Βαθμονόμησης
* Πρότυπα
* Αποδεκτές Αποκλίσεις

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ

* Ημερομηνία Βαθμονόμησης
* Αποτελέσματα Μετρήσεων (Βαθμός απόκλισης)
* Περιβαλλοντικές Συνθήκες
* Ημερομηνία Επόμενης Βαθμονόμησης
* Αποδοχή ή μη Αποτελεσμάτων
* Υπογραφή Ελεγκτή

4.4 Στην ενότητα "Περιγραφή Οργάνου περιέχονται όλα τα τεχνικά στοιχεία του οργάνου για την αναγνώρισή του και η ακρίβεια της μετρήσεως βάσει της οποίας καθορίζεται η συχνότητα , αλλά και η μεθοδολογία βαθμονόμησης της επόμενης ενότητας.

4.5 Στην ενότητα "Μεθοδολογία Βαθμονόμησης" περιγράφεται η μεθοδολογία διενέργειας του ελέγχου, ο απαιτούμενος αριθμός ελέγχων και οι αποδεκτές αποκλίσεις ανά όργανο. Σε περίπτωση βαθμονόμησης από εξωτερικό εργαστήριο γίνεται απλή αναφορά του εργαστηρίου. Για ελέγχους εντός της εταιρείας γίνεται αναφορά στα πρότυπα που χρησιμοποιούνται, τα οποία βαθμονομούνται από εξωτερικό εργαστήριο και είναι καταγεγραμμένα στον Κατάλογο Οργάνων προς Βαθμονόμηση. Και σε αυτή την περίπτωση, οι απαιτήσεις ανά ενότητα είναι οι ίδιες με των υπολοίπων οργάνων. Στην παρούσα ενότητα περιγράφονται οι αποδεκτές αποκλίσεις ανά μέτρηση.

4.6 Στην ενότητα "Αποτελέσματα Βαθμονόμησης" καταγράφονται τα αποτελέσματα κάθε ελέγχου βαθμονόμησης που διενεργείται βάσει της οριζόμενης συχνότητας. Απαιτείται η υπογραφή του διενεργήσαντα τον έλεγχο και η τήρηση αποτελεσμάτων ως αποδεκτά ή μη βάσει των ορίων που ορίζονται στην προηγούμενη ενότητα. Για ελέγχους που διενεργούνται από εξωτερικά εργαστήρια, καταγράφονται τα αποτελέσματα, η ημερομηνία ελέγχου και ο αριθμός πιστοποιητικού. Τα πιστοποιητικά τηρούνται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Τμήματος στο Αρχείο Βαθμονόμησης Οργάνων.

4.7 Η βαθμονόμηση γίνεται από τον Υπεύθυνο Συντήρησης ή όπου δεν είναι δυνατό από εξειδικευμένο εργαστήριο δοκιμών.

4.8 Η συμπλήρωση και η αναθεώρηση του Καταλόγου Οργάνων προς Βαθμονόμηση, καθώς και η τήρηση όλων των απαιτήσεων που προκύπτουν, αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.).

4.9 Για μη αποδεκτά αποτελέσματα βαθμονομήσεως ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος είναι υπεύθυνος για την άμεση απόσυρση του οργάνου και την επισκευή του. Επίσης διερευνά τις τυχόν επιπτώσεις που είχε η λανθασμένη ένδειξη / λειτουργία στον έλεγχο ή παραγωγή των προϊόντων και προβαίνει στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, εφόσον είναι δυνατόν. Τα αποτελέσματα επαναβαθμονόμησης και τυχόν λεπτομέρειες για την απόσυρση και επισκευή καταγράφονται στην ενότητα "Αποτελέσματα Βαθμονομήσεως".

4.10 Μετά από κάθε βαθμονόμηση ο Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος επικολλά λευκή αυτοκόλλητη ετικέτα επί του οργάνου, η οποία αναφέρει τα κάτωθι:

" ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΜΕΝΟ ΟΡΓΑΝΟ "

Ημερομηνία Βαθμονόμησης :

Επόμενη Βαθμονόμηση :

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Βαθμονόμησης Οργάνων	Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος	Αόριστη

Στο Αρχείο Βαθμονόμησης Οργάνων φυλάσσονται : ο Κατάλογος Οργάνων προς Βαθμονόμηση, η Ατομική Καρτέλα Οργάνων και τα Πιστοποιητικά Βαθμονόμησης.

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Κατάλογος Οργάνων προς Βαθμονόμηση
2. Ατομική Καρτέλα Οργάνου
3. Ετικέτα Βαθμονόμησης Οργάνου

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.13.1 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διαχείριση μη-αποδεκτών προϊόντων, είτε πρόκειται για προμηθευόμενες α' ύλες είτε για παραγόμενα τελικά προϊόντα.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας είναι αρμόδιος για τη διαχείριση των μη-αποδεκτών προϊόντων / επιστρεφομένων μετά την επισήμανσή τους από τους εκάστοτε υπευθύνους.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Ο Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου πραγματοποιεί τους αναγκαίους ελέγχους σύμφωνα με τη Γενική Διαδικασία Γ.Δ. 10.1 «Έλεγχος Ποιότητας». Όταν κάποιο προϊόν διαπιστωθεί ότι δεν ανταποκρίνεται στις προκαθορισμένες απαιτήσεις ή προδιαγραφές, όπου είναι δυνατόν, απομονώνεται από τα συμμορφούμενα προϊόντα.

4.2 Παράλληλα με τον εντοπισμό και διαχωρισμό του μη-συμμορφούμενου προϊόντος, ο Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου συντάσσει την "Αναφορά Μη-Συμμορφούμενου Προϊόντος" την οποία και κοινοποιεί στον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας που θα αποφασίσει για την περαιτέρω διαχείριση του προϊόντος αυτού.

4.3 Ανάλογα με το προϊόν και τη φύση του προβλήματος ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας καθορίζει τους αρμόδιους που θα λάβουν τα κατάλληλα άμεσα μέτρα, θα εξετάσουν την αιτία του προβλήματος και θα αποφασίσουν για τις τυχόν διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

4.4 Οι ενέργειες οι οποίες κατά περίπτωση εξετάζονται για τη διάθεση του μη-συμμορφούμενου προϊόντος μπορεί να είναι οι ακόλουθες :

α) χρησιμοποίηση ως έχει, εφόσον το πρόβλημα είναι επουσιώδες και δεν επηρεάζει τις λειτουργικές απαιτήσεις των τελικών προϊόντων

β) επανεκτίμηση για εναλλακτική εφαρμογή (πχ. υποβάθμιση ποιότητας, διάθεση σε πελάτη με τη συναίνεσή του)

γ) επανεπεξεργασία ή επιδιόρθωση εφόσον το πρόβλημα επιδέχεται επέμβαση ώστε να επιτευχθούν οι καθορισμένες προδιαγραφές

δ) απόρριψη εφόσον πρόκειται για τελικό προϊόν που δεν επιδέχεται τροποποίηση και είναι αδύνατο να διατεθεί

ε) επιστροφή στον προμηθευτή σε περίπτωση προμηθευόμενων α' υλών

4.5 Στην περίπτωση εμφάνισης της μη-συμμόρφωσης σε προμηθευόμενα προϊόντα, αντίτυπο της "Αναφοράς Μη-Συμμορφούμενου Προϊόντος" καταχωρείται στο ιστορικό του προμηθευτή και λαμβάνεται υπόψη κατά την αξιολόγηση των προμηθευτών από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας (βλ. Γ.Δ. 06.1).

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια :**
1. Μη -Συμμορφούμενου Προϊόντος	Υ.Δ.Π.	5 έτη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Αναφορά Μη-Συμμορφούμενου Προϊόντος

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.14.1 ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία για τον εντοπισμό προβλημάτων λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας και τυχόν προβλημάτων τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα των προϊόντων. Επίσης, περιγράφει την μεθοδολογία λήψης των αποφάσεων για όλες τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, σε συνεργασία με τους υπευθύνους των τμημάτων, ευθύνεται για τον συντονισμό και έλεγχο των απαιτούμενων ενεργειών για την αποτελεσματική αντιμετώπιση και πρόληψη τυχόν προβλημάτων.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Προβλήματα είναι δυνατόν να εντοπιστούν από τα ακόλουθα σημεία :

- Παράπονα πελατών
- Παρατηρήσεις εργαζομένων
- Εσωτερικούς Ελέγχους
- Συνεχείς ποιοτικές αποκλίσεις προϊόντων
- Προβλήματα ποιότητας κατά την παραλαβή α' υλών
- Προβλήματα μηχανολογικού εξοπλισμού
- Δυσλειτουργίες του Συστήματος Ποιότητας

4.2 Ο εντοπισμός των προβλημάτων στις ανωτέρω περιοχές αποτελεί ευθύνη όλου του προσωπικού της εταιρίας. Μόλις εντοπιστεί το οποιοδήποτε πρόβλημα ενημερώνεται άμεσα ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας. Το ίδιο συμβαίνει και όταν υπάρχει κάποια υπόδειξη / παρατήρηση από πλευράς εργαζομένων, η οποία θα μπορούσε να επιφέρει την οποιαδήποτε βελτίωση στο Σύστημα.

4.3 Τα ανωτέρω γίνονται γραπτώς και επισυνάπτονται όλα τα σχετικά στοιχεία και αλληλογραφία.

4.4 Ο Υ.Δ.Π., σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των σχετικών με το πρόβλημα τμημάτων, αποφασίζουν και προτείνουν προς τη διοίκηση :

- άμεσα διορθωτικά μέτρα για την επίλυση του προβλήματος
- απαιτούμενες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες για την αποφυγή επανάληψης του προβλήματος

4.5 Η Διοίκηση εξετάζει και αποφασίζει επί των προτάσεων και καθορίζει τους αρμόδιους για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων μέτρων.

4.6 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας συντονίζει τις ενέργειες για την ολοκλήρωση των διορθωτικών μέτρων, επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητά τους και ενημερώνει σχετικά την Διοίκηση.

4.7 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας για τα παραπάνω τηρεί το επισυναπτόμενο Μη – Συμμόρφωση / Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες στο Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια:**
1. Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών	Υ.Δ.Π.	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Μη – Συμμόρφωση / Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.15.1 ΑΠΟΘΗΚΕΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει τη μεθοδολογία οργάνωσης και διαχείρησης των αποθηκών της ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υπεύθυνος Υλοποίησης Προμηθειών			
Υπεύθυνος Αποθήκης Χημικών Μπαστουνιών			
Υπεύθυνος Αποθήκης Χημικών Πλακών			
Υπεύθυνος Αποθήκης Ανταλλακτικών			
Υπεύθυνος Αποθήκης Υλικών Συσκευασίας			
Υπεύθυνος Αποθήκης Ετοίμων Προϊόντων			
Υπεύθυνος Αποθήκης Δειγμάτων			
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Αποθήκης Τορνευτικού			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Για κάθε αποθηκευτικό χώρο υπάρχει ο αντίστοιχος Υπεύθυνος Αποθήκης .

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Στις αποθήκες του εργοστασίου τοποθετούνται μετά την παραλαβή τους οι α' και β' ύλες, τα υλικά συσκευασίας, τα χημικά, τα ανταλλακτικά μηχανημάτων τα έτοιμα προϊόντα και τα δείγματα.

4.2 Γι' αυτό το λόγο οι αποθήκες χωρίζονται σε :

α) χημικών

β) ανταλλακτικών

γ) ανταλλακτικών τορνευτικού τμήματος

δ) υλικών συσκευασίας και άλλων βοηθητικών υλικών (χαρτοκιβώτια, σακούλες, μέταλλα, κουτιά)

ε) ετοίμων προϊόντων (κουμπιά, ροδέλες)

στ) δειγμάτων

4.2.1 Οι αποθήκες χημικών είναι δύο, αυτή του τμήματος μπαστουνιών και αυτή του τμήματος πλακών που ελέγχονται από τους Υπευθύνους των Τμημάτων.

4.2.2 Η αποθήκη ανταλλακτικών ελέγχεται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Τμήματος.

4.2.3 Η αποθήκη των υλικών συσκευασίας και άλλων βοηθητικών υλικών ελέγχεται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης Υλικών Συσκευασίας.

4.2.4 Η αποθήκη ετοίμων προϊόντων ελέγχεται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης Ετοίμων Προϊόντων.

4.2.5 Η αποθήκη δειγμάτων χωρίζεται σε δύο τμήματα: στη μία κρατούνται οι κάρτες που σχηματίζονται με τα νέα δείγματα και στην άλλη κρατούνται δείγματα από κάθε παραγγελία που ετοιμάζεται για πελάτη. Αυτή η αποθήκη ελέγχεται από τον Υπεύθυνο Αποθήκης Δειγμάτων. Ο Υπεύθυνος Αποθήκης Δειγμάτων μπορεί να ενημερώσει για εκτέλεση μικρής παραγγελίας ή και να δώσει εντολή για εσωτερική παραγγελία.

4.3 Τα χημικά αποθηκεύονται σε ξεχωριστό μέρος, ενώ τηρούνται αυστηρά οι συνθήκες ασφάλειας αυτών.

4.4 Ο κάθε Υπεύθυνος Αποθήκης είναι υπεύθυνος για τη σωστή παραλαβή των προϊόντων που τον αφορούν, την τακτοποίησή τους, την καθαριότητα της αποθήκης, τη σωστή σήμανση ώστε να παραλαμβάνεται πάντα πρώτο το παλαιότερο καθώς και τη σωστή εξαγωγή τους από την αποθήκη. Επίσης ευθύνεται για τη διατήρηση των σωστών συνθηκών μέσα σ' αυτή. Η παραλαβή των προϊόντων γίνεται σε συνεργασία με τον

Υπεύθυνο Υλοποίησης Προμηθειών. Σχετικά με την παραλαβή αναφορά γίνεται και στη Γ.Δ. 06.2.

4.5 Μόνο για τα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα χημικά από τις αποθήκες κρατείται παρακαταθήκη που παρακολουθείται από το λογιστήριο ενώ συμπληρώνεται και το Δελτίο Εσωτερικής Διακίνησης (για πολυεστέρα μόνο).

4.6 Στις αποθήκες επίσης τοποθετούνται:

i. το έτοιμο προϊόν προσωρινά μέχρι να φορτωθεί

ii. stock παλαιοτέρων χρόνων (έχει ειδική σήμανση με ετικέτα) που χρησιμοποιείται για δείγμα.

iii. τα ελαττωματικά προϊόντα (μη συμμορφούμενο προϊόν) μέχρι ν' απομακρυνθούν, φυλάσσονται σε ξεχωριστό μέρος.

4.7 Προσωρινή αποθήκευση γίνεται στο χώρο παραγωγής όταν το προϊόν βρίσκεται σε μια ενδιάμεση κατάσταση και πριν μεταφερθεί από το ένα τμήμα στο άλλο.

4.8 Απογραφή γίνεται κάθε φορά στο τέλος του χρόνου και με βάση τα αρχεία λογιστηρίου.

4.9 Δικαίωμα για να πάρουν υλικά από την αποθήκη έχουν μόνο οι Υπεύθυνοι Αποθήκης.

4.10 Ο Υπεύθυνος Αποθήκης των ετοίμων προϊόντων παραλαμβάνει συσκευασμένο το τελικό προϊόν και το αποθηκεύει προσωρινά μέχρι να πάρει τις τελικές οδηγίες φόρτωσης από τον Υπεύθυνο Συσκευασίας.

4.11 Εξαγωγή από το χώρο συσκευασίας των τελικών προϊόντων γίνεται με βάση το πρόγραμμα φόρτωσης (εξωτερικό). Το πρόγραμμα φόρτωσης εκδίδεται από το Τμήμα Πωλήσεων (εξωτερικού) και ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Παραγωγής και ο Υπεύθυνος Συσκευασίας που έχει την ευθύνη της προετοιμασίας όλων των φορτώσεων εξωτερικού. Εδώ γίνεται και η σήμανση των τελικών προϊόντων όπως αναφέρεται στη Γ.Δ. 08.1 «Αναγνωρησιμότητα και Ιχνηλασιμότητα».

4.12 Για το εσωτερικό οι αποστολές γίνονται σχεδόν καθημερινά χωρίς πρόγραμμα ενώ για το εξωτερικό 2 φορές την εβδομάδα.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια :
1. Προμηθειών	Υπεύθυνος Τμήματος	2 έτη
2. Πωλήσεων	Υπεύθυνοι Πωλήσεων	3 έτη
3. Παραγωγής (αντίγραφα)	Υπεύθυνος Εντολών Καρτών Παραγωγής	3 έτη
4. Μηχανογραφημένου Συστήματος Λογιστηρίου	Υπεύθυνος Λογιστηρίου	3 έτη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Υπόδειγμα Προγράματος Φόρτωσης

2. Δελτίο Εσωτερικής Διακίνησης (πολυεστέρα)
3. Εντυπο εισαγωγής ανταλλακτικών στην αποθήκη
4. Εντυπιο εξαγωγής υλικών από την αποθήκη

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.17.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία διενέργειας εσωτερικών ελέγχων ποιότητας σε όλα τα τμήματα της εταιρίας. Οι εσωτερικοί έλεγχοι ποιότητας αποσκοπούν στην επιβεβαίωση της συνεχούς λειτουργίας και στη βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ευθύνεται για την υλοποίηση και τον συντονισμό των εσωτερικών ελέγχων της εταιρίας.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.) ελέγχει όλα τα τμήματα της εταιρίας τουλάχιστον δύο (2) φορές το έτος. Οι ενέργειες ευθύνης του Υ.Δ.Π. ελέγχονται με την αυτή συχνότητα από εκπαιδευμένο στη διενέργεια εσωτερικών ελέγχων αντιπρόσωπο της Διοίκησης.

4.2 Το Πρόγραμμα Εσωτερικών Ελέγχων συντάσσεται μία φορά το χρόνο από τον Υ.Δ.Π. εγκρίνεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τηρείται στο Αρχείο Εσωτερικών Ελέγχων.

4.3 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ειδοποιεί ελεγκτή και ελεγχόμενο, με υπηρεσιακό σημείωμα (ΕΕ 01.1.1), για την ανάγκη διενέργειας εσωτερικών ελέγχων.

4.4 Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, ο ελεγκτής επιβεβαιώνει τα ακόλουθα για το Σύστημα Ποιότητας:

- Ύπαρξη και Τεκμηρίωση Συστήματος
- Γνώση των διαδικασιών σε όλα τα επίπεδα του ελεγχόμενου Τμήματος
- Εφαρμογή από όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό

στο ελεγχόμενο τμήμα για όλες τις σχετικές με το ελεγχόμενο τμήμα απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας (διαδικασίες, οδηγίες εργασίας, προδιαγραφές κλπ.). Οι

εσωτερικοί έλεγχοι διενεργούνται μέσω συζητήσεων με τους υπευθύνους, προσωπικών παρατηρήσεων και ελέγχους των τηρούμενων αρχείων.

4.5 Τα αποτελέσματα του ελέγχου και οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες συμφωνούνται μεταξύ ελεγκτού και ελεγχομένου και καταγράφονται στην Αναφορά Εσωτερικού Ελέγχου μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Αν τα ευρήματα οδηγούν σε μη – συμμόρφωση συντάσσεται το έντυπο «Μη – Συμμόρφωση / Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» της Γ.Δ. 14.1.

4.6 Ο ελεγκτής είναι υπεύθυνος για τον επανέλεγχο, εντός εφικτού και προκαθορισμένου χρόνου, για την επιβεβαίωση ολοκλήρωσης των διορθωτικών ενεργειών.

4.7 Αναλόγως των αποτελεσμάτων του ελέγχου, ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας μπορεί να αποφασίσει τη διενέργεια επανελέγχου με μεγαλύτερη συχνότητα από αυτή που ορίζεται παραπάνω.

4.8 Ο Υ.Δ.Π. τηρεί τα Προγράμματα και τις Αναφορές Εσωτερικού Ελέγχου στο Αρχείο Εσωτερικών Ελέγχων.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	Υπεύθ. τήρησης:	Διάρκεια:
1. Εσωτερικών Ελέγχων	Υ.Δ.Π.	3 έτη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Πρόγραμμα Εσωτερικών Ελέγχων
2. Αναφορά Εσωτερικού Ελέγχου

ΤΙΤΛΟΣ : Γ.Δ.18.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1. ΣΚΟΠΟΣ :

Η παρούσα Γενική Διαδικασία περιγράφει την γενική μεθοδολογία εκπαίδευσης του προσωπικού της εταιρίας σε θέματα ποιότητας, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί επιτυχώς στις ανάγκες της θέσης εργασίας που του ανατίθεται.

2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ :

ΤΜΗΜΑ Ή ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
Υ.Δ.Π.			
Υπεύθυνος Προσωπικού			

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :

Ο Υπεύθυνος Προσωπικού, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας, συντονίζει τις ενέργειες υλοποίησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της εταιρίας, εσωτερικά ή εξωτερικά, τα οποία έχουν εγκριθεί από την Διοίκηση.

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :

4.1 Το νεοπροσληφθέν προσωπικό της εταιρίας αρχικά ενημερώνεται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας σε γενικά θέματα ποιότητας και για το Σύστημα Ποιότητας που εφαρμόζει η εταιρία. Ειδικότερα, ενημερώνεται για τα ακόλουθα :

- Γενικά περί της σημασίας της ποιότητας
- Για το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας και τον έλεγχο των εγγράφων
- Για τις συγκεκριμένες υπευθυνότητες που αναλαμβάνει όσον αφορά το Σύστημα Ποιότητας της εταιρίας
- Για τις λειτουργικές διαδικασίες και οδηγίες εργασίας που το αφορούν

4.2 Στη συνέχεια ενημερώνεται / εκπαιδεύεται από τον προϊστάμενο του τμήματος ή άλλο στέλεχος της εταιρίας σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας του. Αυτή η επανεκπαίδευση πραγματοποιείται όταν γίνεται κάποια εσωτερική αλλαγή θέσης στην εταιρία ή όταν μεταβάλλεται η διαθέσιμη τεχνολογία / εξοπλισμός και γίνεται με βάση τις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας και τις Οδηγίες Εργασίας.

4.3 Στο τέλος του έτους οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων γνωστοποιούν τις εκπαιδευτικές ανάγκες των ιδίων ή των εργαζομένων τους, για τη νέα χρονιά, με υπηρεσιακά σημειώματα (ΕΕ 01.1.1) στον Υπεύθυνο Προσωπικού, ο οποίος καταρτίζει το

πρόγραμμα εκπαίδευσης (εσωτερικής ή εξωτερικής) και το υποβάλει για έγκριση στη Διοίκηση. Τα Υ.Σ. τηρούνται από τον Υ.Δ.Π. (στο Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού), αντίγραφα των οποίων έχουν οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων όσον αφόρα τις δικές τους αιτήσεις.

4.4 Μετά την έγκριση της ετήσιας εκπαίδευσης των εργαζομένων από τη Διοίκηση (το αργότερο σε ένα μήνα από την ημερομηνία λήψης των υπηρεσιακών σημειωμάτων) ο Υπεύθυνος Προσωπικού, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας και ενδεχομένως με τους υπευθύνους άλλων τμημάτων, φροντίζει για την έγκαιρη υλοποίησή της.

4.5 Η προγραμματισμένη εκπαίδευση μπορεί να λάβει χώρα εντός ή εκτός της εταιρίας. Σε κάθε περίπτωση οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν τα κατάλληλα προσόντα και επαρκή εμπειρία στο συγκεκριμένο αντικείμενο της εκπαίδευσης. Στην περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος πρόκειται να συμμετάσχει σε μη προγραμματισμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (συνέδριο, ημερίδα, σεμινάριο κ.λπ.) ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Προσωπικού, ο οποίος μεριμνεί για τις απαραίτητες διαδικασίες και τροποποιεί το πρόγραμμα εκπαίδευσης.

4.6 Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά, στοιχεία, εκπαιδευτικό υλικό, αρχειοθετούνται από τον Υπεύθυνο Προσωπικού και φυλάσσονται στο Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού.

5. ΑΡΧΕΙΑ :

Τίτλος:	**Υπεύθ. τήρησης:**	**Διάρκεια:**
1.Εκπαίδευσης Προσωπικού	Υπεύθ. Προσωπικού	Αόριστη

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ :

1. Πρόγραμμα και Έντυπο Εκπαίδευσης

ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΙΙ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ –JOB DESCRIPTION

Οι οδηγίες εργασίας οι οποίες περιγράφουν αναλυτικά τις σημαντικές εργασίες στην επιχείρηση είναι οι παρακάτω:

- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (ΤΜΗΜΑ ΠΛΑΚΩΝ)
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (ΤΜΗΜΑ ΜΠΑΣΤΟΥΝΙΩΝ)
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΡΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΦΙΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ - ΔΙΑΛΟΓΗΣ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΩΝ
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΡΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Ενδεικτικά παρουσιάζεται η οδηγία εργασίας για το τμήμα φινιρίσματος καθώς και η περιγραφή θέσης εργασίας (job description)

ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΦΙΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

ΤΜΗΜΑ ΦΙΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

ΜΑΤ ΚΑΙ «ΑΓΡΙΟ ΜΑΤ»

Από το Τορνευτικό Τμήμα τα κουμπιά εισέρχονται στο Τμήμα Φινιρίσματος και συγκεκριμένα στη νεροτριβή (χωρίς πέτρα).

Εκεί τα κουμπιά μπαίνουν για να δουλευτούνε σε βαρέλι με νερό, αφού προσθέσουμε σε αυτό σκόνη ελαφρόπετρας (1 σέσουλα) και αντιαφριστικό (μία μεζούρα), για 12 - 15 ώρες.

Στη συνέχεια τα κουμπιά στεγνώνονται στα στεγνωτήρια και κατόπιν περνούνε σε βαρέλια με φελλό ενώ προστίθεται σε αυτά και ελάχιστη ποσότητα λαδιού.

Για το « **Άγριο Ματ**» τα κουμπιά δεν περνάνε από το τελευταίο στάδιο το βαρέλι με το φελλό.

SILK και SATIN

Από το Τορνευτικό Τμήμα τα κουμπιά εισέρχονται στο Τμήμα Φινιρίσματος και συγκεκριμένα στη νεροτριβή με πέτρα.

Εκεί τα κουμπιά μπαίνουν για να δουλευτούνε σε βαρέλι με νερό αφού προστεθεί σε αυτό σκόνη ελαφρόπετρας (1 σέσουλα) για 12 -15 ώρες.

Στη συνέχεια τα κουμπιά ξαναπερνάνε από τη νεροτριβή με πέτρα, αυτή τη φορά, για 1 ώρα στην $2^{η}$ σκάλα αφού προστεθεί σκόνη ελαφρόπετρας.

Κατόπιν γίνεται πρόπλυση, αδειάζετε το νερό σηκώνεται το βαρέλι ρίχνεται παρκετίνη 60 γραμ. και ρυθμίζεται στην $1^{η}$ σκάλα για 15 - 20 λεπτά.

Μετά προστίθενται και 40 γραμ. πετρέλαιο και αφήνεται να δουλέψει το βαρέλι στην ίδια σκάλα για άλλα 30 λεπτά.

Ακολουθεί στέγνωμα στα στεγνωτήρια.

Για τα **SATIN** ακολουθείται η ίδια διαδικασία με τη διαφορά ότι η φάση της νεροτριβής με πέτρα διαρκεί 1 ώρα και 30 λεπτά.

ΓΥΑΛΙΣΤΕΡΑ

Από το Τορνευτικό Τμήμα τα κουμπιά εισέρχονται στο Τμήμα Φινιρίσματος και συγκεκριμένα στη νεροτριβή (με πέτρα).

Εκεί τα κουμπιά μπαίνουν για να δουλευτούνε σε βαρέλι με νερό, αφού προσθέσουμε σε αυτό σκόνη ελαφρόπετρας (1,5 σέσουλα) και αντιαφριστικό (μία μεζούρα), για 18 ώρες το ελάχιστο στη $2^{η}$ σκάλα.

Μετά τις 18 ώρες γίνεται πρόπλυση, ανοίγονται τα καπάκια αφαιρείται το νερό, προστίθενται 60 γραμ. παρκετίνη και δουλεύονται τα κουμπιά για 1 ώρα στη $1^{η}$ σκάλα.

Μετά τη 1 ώρα προστίθενται και 40 γραμ. πετρέλαιο καθώς και το απαιτούμενο νερό και αφήνεται να δουλέψει το βαρέλι στην ίδια σκάλα για άλλα 30 λεπτά.

Τέλος ακολουθεί στέγνωμα στα στεγνωτήρια.

ΜΑΤ ΚΑΙ ΓΥΑΛΙΣΤΕΡΑ

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία με τα γυαλιστερά με τη διαφορά ότι επιστρέφουν στις τορνευτικές μηχανές για να γίνει το ΜΑΤ φινίρισμα.

Μετά πλένονται μόνο με νερό και στη συνέχεια στεγνώνονται στα στεγνωτήρια.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΙΤΛΟΣ : ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΝΕΡΟΤΡΙΒΗΣ (ΦΙΝΙΡΙΣΜΑΤΟΣ)

ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΕΙ : Βοηθοί (2)

ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ : Τορνευτικό , Διαλογή

ΚΥΡΙΩΣ ΕΡΓΟ : Γυάλισμα Κουμπιών

ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ / ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ :
1) Παρακολούθηση χρόνου γυαλίσματος
2) Αλλαγή πέτρας
3) Σωστή εκτέλεση εντολών φινιρίσματος από κάρτα παραγωγής

ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :

ΕΠΙΠΕΔΟ IV

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΑΠΟ : .....

ΠΡΟΣ : .....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : .....

ΘΕΜΑ : .....

.....

Σας γνωστοποιούμε ότι .....

.....

.....

.....

Υπεύθυνος .....

.....(υπογραφή).....

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ : .....

ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ : .....

ΠΑΡΟΝΤΕΣ :	Υπογραφή
1. Διευθύνων Σύμβουλος:	.....
2. Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας:	.....
3. Υπεύθυνος Φινιρίσματος:	.....
4. Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου - Διαλογής:	.....
5. Υπεύθυνος Πωλήσεων Εσωτερικού:	.....
6. Υπεύθυνος Πωλήσεων Εσωτερικού:	.....
7. Υπεύθυνος Προμηθειών Χημικών & Α' & Β' Υλών:	.....
8. Υπεύθυνος Προμηθειών Εξοπλισμού:	.....
9. Υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος:	.....

1) ΘΕΜΑΤΑ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ :

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

2) ΣΧΟΛΙΑ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ / ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4) ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ :

.....

.....

.....

.....

5) ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ :

ΑΑ : .....

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ - ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ημερομηνία : ..... ΓΡΑΠΤΟ ___ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟ ___ ΤΗΛΕΦ ___

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ :

Επωνυμία: .....

Διεύθυνση : .....

Τηλ. / Fax : ....

ΠεριγραφήΠαραπόνου: .....
.....
.....
.....

Τύπος Προϊόντος / Κωδικός : .....

Διαθέσιμες Πληροφορίες / Αλληλογραφία : .....
.....
.....

Χρειάζεται μη συμμόρφωση ; ΝΑΙ ..... **ΟΧΙ** .....

Λήπτης Παραπόνου : ..... **Υπογραφή :** .....

ΠΡΟΣΟΧΗ !!! ΕΝΤΟΣ ΜΙΑΣ (1) ΕΡΓΑΣΙΜΗΣ ΗΜΕΡΑΣ ΝΑ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΕΙ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΟΔΗΓΙΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΟΔΗΓΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΕΔΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΝΤΥΠΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Α/Α	Γ.Δ.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΕΣ, ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

Α/Α	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ

Α/Α	Γ.Δ.	ΤΙΤΛΟΣ	ΥΠΕΥΘ. ΤΗΡΗΣΗΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ :

Επανέκδοση	Ημερομηνία	Παρατηρήσεις

ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΟΥ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	Υπεύθυνος:	Αρ. Φακέλου
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Έκπτωση:	Τηλ:
	Πληρωμή:	Fax:

[ ] ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
[ ] ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ [ ]
ΚΑΘΙΕΡΩΜΕΝΟΣ [ ]
ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟΣ [ ]
ΕΙΔΙΚΟΣ [ ]
ΑΠΟΡΡΙΠΤΕΟΣ [ ]

ΠΡΟΜΗΘΕΥΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ :.....

.....

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: .....

.....

.....

.....

.....

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΜΗ-ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ :.....

.....

.....

.....

.....

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ :.....

.....

.....

.....

Ημερομηνία :

Υπεύθ. Υλοποίησης Προμηθειών

υπογραφή

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΥΛΙΚΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1) Πολυεστερική πάστα
2) Πολυεστέρας
3) Στυρένιο
4) Ασετόν
5) Ελαφρόπετρα κατεργασμένη
6) Προσθετο-χημικά διάφορα
7) Μεταλλάκια
8) Ταινίες
9) Μηχανές, ανταλλακτικά, εξαρτήματα
10) Χαρτοκιβώτια
11) Μαχαίρια
12) Τρυπάνια
13) Ρολλά και σακκούλες
14) Χρώματα σε σκόνη
15) Χρωστικές ύλες
16) Έντυπο υλικό,αυτοκόλλητα
17) Έντυπα μηχανογράφισης
18) Dixanit
19) Tinuvin 328
20) Cyclonox II Accelarator
21) Mezdadia – κεραμικά
22) UMT. SOLUTION SA

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ / ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

Επωνυμία	Αντικείμενο	Διεύθυνση	Τηλ. & Fax	Υπεύθυνος	Κατ.	Αρ. Φακ.	Έγκριση Διευθ. Συμβ.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.....

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ.....FAX.....

ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....

ΥΛΙΚΑ ΠΟΥ ΜΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΕΙ.....

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΥΠΑΡΧΟΝΤΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΧΕΤΕ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9000 ;

ΕΧΕΤΕ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΛΛΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟ;

ΕΤΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΡΕΙΤΕ ΑΡΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ;

(Εάν έχετε Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας παρακαλούμε να επισυνάψετε αντίγραφο, διαφορετικά απαντήστε στο παρακάτω ερωτηματολόγιο).

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1. Γίνεται ποιοτικός έλεγχος πρώτων υλών;		
2. Γίνεται ποιοτικός έλεγχος παραγομένων προϊόντων;		
3. Έχετε καθορισμένα κριτήρια αποδοχής ή απόρριψης παρτίδας για τα προϊόντα που προορίζονται για την «ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ»;		
4. Έχετε εκπαιδευμένο προσωπικό για τον ποιοτικό έλεγχο;		
5. Τηρείτε αρχεία ποιοτικού ελέγχου;		
6. Χρησιμοποιείτε αριθμό παρτίδας στην παραγωγή σας;		
7. Επιθεωρείτε / βαθμονομείτε τα μηχανήματα παραγωγής και ποιοτικού ελέγχου;		
8. Γίνεται διερεύνηση παραπόνων πελατών και τηρούνται αρχεία;		
9. Τι κάνετε τις παρτίδες που απορρίπτετε ή επιστρέφουν οι πελάτες;		

.....

.....

10. Διαδικασία δειγματοληψίας (αναφέρατε συχνότητα, μεθοδολογία κ.λ.π.);

.....

.....

11. Έχετε άλλες διαδικασίες που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος ή της παρεχόμενης υπηρεσίας;

.....

.....

Supplier /Quality Questionnaire

Company Name :	
Address :	
Post Code :	
Telephone No :	Fax No :
Product Name :	
Name of quality Manager :	
Job title :	
Purchasing Manager :	
Is your company EN BS ISO9000 or equivalent :	
If YES please supply copy of certificate(s) , complete the following and sign/date the last page.	
Name of approval body :	Standard :
Certificate No :	Date of Reg.
Scope :	
If No please complete part 2 of questionnaire	

Part 2

Do you operate a formal procedure for : please tick	YES	NO
Quality Assurance :		
Goods Receiving :		
Manufacturing :		
Inspection and Test :		
Identification / Segregation of Nonconforming products :		
Calibration :		
Stock Control :		
Packing / Despatch :		

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΥΛΙΚΩΝ

ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ ΑΒΕΕ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΟΥΜΠΙΩΝ
6° ΧΛΜ. ΛΑΡΙΣΑΣ – ΣΥΚΟΥΡΙΟΥ
ΛΑΡΙΣΑ ΤΗΛ. (041) 575128-31

ΠΡΟΣ : ..... ΥΠΟΨΗ : .....
FAX : ..... ΗΜ/ΝΙΑ : .....

Σας παρακαλούμε να μας προμηθεύσετε τα ακόλουθα είδη και ποσότητες, το αργότερο μέχρι

..... Τόπος παράδοσης : .....

α/α	Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα	Μον. Μέτρ.	Παρατηρήσεις

Υπεύθυνος Προμηθειών Ειδικές Απαιτήσεις / Όροι : .....

.....(υπογραφή)..... .....

ΑΠΟΔΟΧΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΠΡΟΣ : **ΕΜΠΟΡΟΒΙΟΤΕΞ Α.Β.Ε.Ε.** ΥΠΟΨΗ : .....
Fax : 041/ 575127, 575406, 575544 ΗΜ/ΝΙΑ : .....
ΑΠΟ : ..... ΥΠΕΥΘ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ : .....

Αποδεχόμαστε την παραγγελία σας και η παράδοσή της θα γίνει μέχρι .....

Παρατηρήσεις: .....

(υπογραφή)

REQUISITION

EBOROVIOTEX S.A.
POLYESTER BUTTON FACTORY
6th Km LARISSAS-SIKOURIOU
LARISSA Tel. (041) 575128 - 31

To : ..... To the attention of : .....
Fax : ..... Date : .....

Please supply us with the following items and quantities by .....

Place for delivery : .....

Number	Code	Description	Quantity	Units	Comments

Executive Supplier Special demands / terms : .....

.....(Signature)..... .....

ORDER ACCEPTANCE

To : **EBOROVIOTEX S.A.** To the attention of : .....
Fax : 041/ 575127, 575406, 575544 Date : .....
From : ..... Person responsible for the orders : .....

We accept your order and delivery will take place by .....

Comments : .....

(Signature)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΧΥΤΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΠΛΑΚΕΣ ΠΟΛΥΕΣΤΕΡΑ

Πελάτης	Ύλη / Σχέδιο	Ίσια	Τρόκας	Είσοδος	Έξοδος	Χρώμα

ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Τμήμα: .....

ΜΗΧΑΝΗΜΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΕΧΝ. ΤΜΗΜΑΤ.

ΕΝΤΥΠΟ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Μηχάνημα διαλογής: .....

:ρ/νία	Κωδικός	Χρώμα	Μέγεθος	Πελάτης	Ποιοτικός Έλεγχος	Ονοματεπώνυμο Προσωπικού	Ώρα έναρξης	Ώρα λήξης

ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ημερ/νία	Κωδικός	Χρώμα	Μέγεθος	Πελάτης	Τελικός Ποιοτικός Έλεγχος	Ονοματεπώνυμο Προσωπικού	Είδος προβλήματος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στοιχεία Δείγματος.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΟΚΙΜΗ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΛΟΓΗΣ	ΟΡΙΑ Ή ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΠΡΟΣ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗ

α/α	ΘΕΣΗ ΟΡΓΑΝΟΥ	ΟΝΟΜΑ ΟΡΓΑΝΟΥ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ 1ης ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.	ΠΑΡΑΓΩΓΗ	ΖΥΓΑΡΙΕΣ				
2.		ΠΑΧΥΜΕΤΡΑ (μηχανικό & ηλεκτρονικό)				
3.		ΘΕΡΜΟΜΕΤΡΑ (ΤΥΜΠΑΝΟΥ)				
4.		ΣΤΡΟΦΟΜΕΤΡΑ (μπαστούνια & τύμπανο)				
5.	ΔΙΑΛΟΓΗ	ΖΥΓΙΣΤΙΚΟ ΑΚΡΙΒΕΙΑΣ				

ΑΤΟΜΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΑ .....

ΤΥΠΟΣ :
ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ :
ΘΕΣΗ :
ΕΙΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ:
ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ:
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ:
ΤΡΟΠΟΣ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ :
ΠΡΟΤΥΠΑ :
ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ :

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΒΑΘΜΟΝ/ΣΗΣ	ΒΑΘΜΟΝ/ΣΗ ΑΠΟ	Αποτελέσματα: ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΚΛΗΣΗΣ	ΠΕΡΙΒΑΛ/ΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΒΑΘΜΟΝ/ΣΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΛΕΓΚΤΗ
ΑΝΑΘ/ΡΗΘΗΚΕ ΑΠΟ					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ					

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ :

ΣΗΜΕΙΩΣΗ : Σε περίπτωση που το όργανο βρεθεί εκτός ελέγχου να ειδοποιηθούν με υπηρεσιακό σημείωμα οι :
- Υ.Δ.Π.

ΕΤΙΚΕΤΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΟΥ

ΕΤΙΚΕΤΑ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΟΜΕΝΗΣ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ :	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΒΑΘΜΟΝΟΜΗΣΗΣ :	
ΑΠΟ :	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

ΑΑ : .....

ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ-ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Ημερομηνία: .....

Προϊόν (Α' ύλη / Ενδιάμεσο / Τελικό / Υπηρεσία) :.....

Κωδικός Προϊόντος : .....

Προμηθευτής: .....

Σχετικά Στοιχεία : .....

Είδος Ελέγχου : .....

Περιγραφή Προβλήματος : .....

.....

.....

Πιθανά Αίτια : .....

Χειρισμός μη – συμμορφούμενου προϊόντος :

Α) Επανεκατεργασία, έτσι ώστε να πληροί τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις

Β) Αποδεκτό, με ή χωρίς επισκευή κατόπιν αποδοχής παρέκλισης

Γ) Κατάταξη σε άλλη κλάση, για να χρησιμοποιηθεί σε εναλλακτικές εφαρμογές

Δ) Απόρριψη ή διάθεση ως άχρηστο

Χρειάζεται μη – συμμόρφωση ; ΝΑΙ : ..... **ΟΧΙ :** .....

Υπεύθυνος Τμήματος .....

(υπογραφή)

ΑΑ : .....

ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ / ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Παράπονο πελάτη : ..... Παρατηρήσεις εργαζομένων : .....

Εσωτερικός Έλεγχος : ..... Μη –συμμορφούμενο προϊόν : .....

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΗ - ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ : .....

.....

.....

Ημερομηνία Εντοπισμού : ..... Από : .....

Επισυναπτόμενα :

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ : Προθεσμία υλοποίησης : .....

ΠΙΘΑΝΑ ΑΙΤΙΑ :

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ : Προθεσμία υλοποίησης : .....

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

.....

.....

.....

Υπογραφή Υ.Δ.Π. Ημερομηνία

ΕΝΤΥΠΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ

ίδος ανταλλακτικού	Κωδικός	Προμηθευτής	Ημερομηνία εισαγωγής	Ποσότητα	Υπεύθυνος παραλαβής

ΕΝΤΥΠΟ ΕΞΑΓΩΓΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ

Είδος ανταλλακτικού	Κωδικός	Προμηθευτής	Ημερομηνία εξαγωγής	Ποσότητα	Υπεύθυνος παραλαβής

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

Α/α	Γενική Διαδικασία	Τμήμα	Ημερομηνία εσωτερικού ελέγχου	Εσωτερικός Ελεγκτής	Παρατηρήσεις

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Υπογραφή

ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ημερομηνία : .....

Ελεγκτής : .....

Να συμπληρωθούν ανά Τμήμα οι μη – συμμορφώσεις που βρέθηκαν κατά τον εσωτερικό έλεγχο της εταιρίας.

Υπογραφές Υπευθύνων των Τμημάτων

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ

ΤΙΤΛΟΣ

ΛΗΞΗ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΔΑΝΕΙΖΟΜΕΝΟΥ
29.4.03	ΚΟΥΤΣΟΥΚΟΣ
4.7.03	ΧΡΟΝΗΣ
26.11.03	ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
Τηλ.: 74.760 -61

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ***ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ***

- ***ISO 9000 and the service sector***
  (JAMES L. LAMPRECHT)