

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**ΤΗΣ «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ»
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΛΑΤΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΑΣΦ/ΤΩΝ
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001/2008**

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2011

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 2 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

3. ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ	5
4. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	6
4.1. ΣΚΟΠΟΣ.....	6
4.2. ΟΡΙΣΜΟΙ	6
5. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	7
6. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	8
7. ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	11
8. ΔΟΜΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	13
8.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	13
8.2. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	13
9. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.....	15
10. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	16
10.1. ΓΕΝΙΚΑ.....	16
10.2. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	16
10.3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	17
11. ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	18
11.1. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ	18
12. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	19
13. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΛΙΚΩΝ	20
14. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ	20
15. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ.....	21
16. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.....	21

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 3 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

17.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	22
18.	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ	22
19.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	23
20.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ.....	24
21.	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.....	24
22.	ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ.....	25
23.	ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	26
24.	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ	27
25.	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	28
26.	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	28
27.	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ	29
28.	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.....	29

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 4 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

ΜΗΤΡΩΟ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ				
ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΥΝΤΑΞΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ	ΠΕΡΙΟΧΗ - ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
1	10.03.2010	Σ. Κόκλας	Δ. Μόρφης	1 ^η Έκδοση
2	05.08.2011	Σ. Κόκλας	Γ. Μόρφης	2 ^η Έκδοση

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 5 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

3. ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Ελεγχόμενα αντίγραφα του Εγχειριδίου διανέμονται στους παρακάτω:

- Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας (Κύριο Αρχείο)
- Γενικός Διευθυντής.
- Υπεύθυνος Παραγωγής.
- Υπεύθυνος Συντήρησης

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 6 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

4. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

4.1. ΣΚΟΠΟΣ

Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας έχει ως σκοπό να περιγράψει το Σύστημα Ποιότητας, το οποίο λειτουργεί στην Εταιρεία «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» και με τον διακριτικό τίτλο «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» και το οποίο έχει αναπτυχθεί έτσι, ώστε να αντικατοπτρίζει την Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας, αλλά και να συμφωνεί με το πρότυπο **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**.

4.2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας: Καθορίζει την Πολιτική Ποιότητας και περιγράφει το Σύστημα Ποιότητας που ακολουθεί η Εταιρεία.

Ποιότητα: Το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, που σχετίζεται με την ικανότητά του να ικανοποιεί προσδιορισμένες ή διαφαινόμενες ανάγκες του πελάτη.

Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας: Η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και τα μέτρα που λαμβάνονται για την υλοποίηση της διαχείρισης της ποιότητας.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 7 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

5. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Διασφάλιση Ποιότητας είναι θεμελιώδης για τις δραστηριότητες που εκτελεί το προσωπικό της καθημερινά.

Η ομοιομορφία των μεθόδων εργασίας και η επαναληψιμότητα των αποτελεσμάτων, επιτυγχάνεται με εφαρμογή συγκεκριμένων διαδικασιών που επιτρέπουν όχι μόνο τον προγραμματισμό και την παρακολούθηση της εξέλιξης της παραγωγής αλλά κι την συλλογή στοιχείων, τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν στο μέλλον.

Η σύνταξη και εφαρμογή των διαδικασιών και η ενσωμάτωσή τους στην μέχρι τώρα εργασία είναι ευθύνη κυρίως του Γενικού Διευθυντή της εταιρείας και του Υπευθύνου Διασφάλισης Ποιότητας.

Ο Γενικός Διευθυντής, σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα, πραγματοποιεί ανασκοπήσεις του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, ώστε να ελέγχεται και να εξασφαλίζεται η συνεχής καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του. Τα αποτελέσματα των ανασκοπήσεων καταγράφονται, ενώ τα συμπεράσματα και οι ενδεχόμενες προτάσεις παρακολουθούνται ως προς την εφαρμογή τους, για τη βελτίωση του Συστήματος. Σε περίπτωση που ο Γενικός Διευθυντής το κρίνει αναγκαίο πραγματοποιεί έκτακτη ανασκόπηση του Συστήματος.

Η παρακολούθηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας είναι ευθύνη του Υπευθύνου Διασφάλισης Ποιότητας.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 8 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

6. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

6.1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η εταιρεία «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ & ΣΙΑ Ο.Β.Ε» συστάθηκε στις 27 Οκτωβρίου 1989, βάση του υπ' αριθμ. 311 εταιρικού καταστατικού.

Τα μέλη της εταιρείας ήταν:

1. Μόρφης Διονύσιος Μηχανολόγος Μηχανικός, Μηχ/κός Ε.Δ.Ε. 2^{ης} τάξης.
2. Χαλβατζάρας Βάιος Πολιτικός Μηχανικός, Μηχ/κός Ε.Δ.Ε. 2^{ης} τάξης.
3. Μόρφη - Χαλβατζάρα Μαρία Πολιτικός Μηχανικός, Μηχ/κός Ε.Δ.Ε. 2^{ης} τάξης.
4. Μόρφης Γεώργιος Τοπογράφος, Μηχανικός Εφαρμογής.

Διαχειριστές της εταιρείας βάση του καταστατικού, ήταν ο Διονύσιος Μόρφης του Γεωργίου και ο Βάιος Χαλβατζάρας του Δημητρίου, οι οποίοι ήταν υπεύθυνοι για την πορεία όλων των υποθέσεων της εταιρείας.

Στις 05 Αυγούστου 2011 συστάθηκε η ανώνυμη εταιρεία « Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» δια της μετατροπής της ομόρρυθμης εταιρείας «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ & ΣΙΑ Ο.Β.Ε», βάση του υπ' αριθμ. 3476 εταιρικού καταστατικού και ορίστηκε νόμικος εκπρόσωπος και διευθύνων σύμβουλος της, ο Γεώργιος Μόρφης.

Η έδρα της εταιρείας είναι στις Ορθωνιές Ζακύνθου με γραφεία στην πόλη της Ζακύνθου επί της οδού Φιλιά 30.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται στην κάλυψη των αναγκών του νησιού σε ασφαλτόμιγμα κλειστού τύπου και στην παραγωγή λατομικών προϊόντων, λόγω της αυξημένης ζήτησης, σε συνδυασμό με την δραστηριότητα των Εργολάβων Δημοσίων Έργων.

Όλα αυτά τα χρόνια εργαζόμαστε με συνέπεια και οργάνωση, έχοντας πάντα ως γνώμονα την παροχή καλής ποιότητας ασφαλικών και λατομικών προϊόντων και την άψογη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας.

Οι παραπάνω διαθέτουν πλήρη γνώση του αντικείμενου καθότι δραστηριοποιούνται στο κλάδο χρόνια. Για το λόγο αυτό θεωρούνται ικανοί και έμπειροι επιχειρηματίες, γνώστες των προβλημάτων του κλάδου, αφού ασχολούνται επί 18 και πλέον έτη με το αντικείμενο, την παραγωγή αδρανών υλικών.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 9 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Σήμερα η εταιρεία διαθέτει μια μονάδα παραγωγής λατομικών αδρανών υλικών στη θέση Ριάκη Αγελάδος. Τα αδρανή υλικά μετά την λατόμευση μεταφέρονται με φορτηγά στη θέση Εξοχώρα του Δήμου Ζακυνθίων εντός της έκτασης εκμετάλλευσης του λατομείου. Στις εδώ εγκαταστάσεις της εταιρείας, γίνεται η λειοτρίβηση στο επιθυμητό κλάσμα των αδρανών με σπαστήρες, η μεταφορά και ταξινόμηση ανάλογα με την κοκκομετρία των υλικών με μεταφορικές ταινίες.

Η εταιρεία για την εξόρυξη του ασβεστολιθικού πετρώματος (πρώτη ύλη) χρησιμοποιεί εκρηκτικά και στην συνέχεια με την βοήθεια βαρέως τύπου μηχανημάτων επεξεργάζεται τα αδρανή πριν τα διαθέσει στις διάφορες χρήσεις. Τα υπάρχοντα μηχανήματα που διαθέτει η εταιρεία είναι διατρητικά μηχανήματα, φορτηγά διαφόρων τύπων, φορτωτές, συγκροτήματα σπαστήρων, κόσκινα, μεταφορικές ταινίες κ.α, τα οποία θεωρούνται απαραίτητα για τα τμήματα παραγωγής και ελέγχου των προϊόντων της.

Η οργανωτική δομή της εταιρείας φαίνεται στο επισυναπτόμενο οργανόγραμμα της. Απασχολεί συνολικά 4 άτομα και ο καταμερισμός της εργασίας έχει ως εξής :

- Διοίκηση Υπάλληλοι 1 άτομο
- Παραγωγή Υπάλληλοι 4 άτομα
- Συντήρηση Υπάλληλοι 1 άτομο

6.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Σκοπός της εταιρείας είναι η εξόρυξη και παραγωγή αδρανών και ασφαλικών υλικών και η διακίνησή του στην ευρύτερη περιοχή της νήσου Ζακύνθου, και των Ιονίων νήσων, με την τήρηση όλων των προδιαγραφών και κανονισμών που διέπουν το αντικείμενο παραγωγής. Στόχος της εταιρείας είναι η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων της σύμφωνα με τις κείμενες νομοθετικές και άλλες διατάξεις.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 10 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

6.3 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Στόχοι της «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» αποτελούν: η σταθερή ποιότητα των προϊόντων της, η εξασφάλιση μιας επιτυχής πορείας στην αγορά που δραστηριοποιείται, η διατήρηση και η αύξηση του μεριδίου της αγοράς που κατέχει, η ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών της και η ικανοποίηση των σχετικών με το αντικείμενο λειτουργίας της νομοθετικών διατάξεων και κοινωνικών θεσμών (ασφάλεια προσωπικού, σεβασμός στο περιβάλλον, εξοικονόμηση ενέργειας και πρώτων υλών).

Η «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» δραστηριοποιείται με συνεχώς αυξανόμενο κύκλο εργασιών, διαθέτοντας πλήρη τεχνογνωσία, κατάλληλο προσωπικό, άψογη οργάνωση, έλεγχο των ανθρώπινων πόρων, των διοικητικών μέσων, των υλικών και των τεχνικών παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα, ενώ συνεχώς βελτιώνει τη λειτουργία της και την οργανωτική της δομή.

Κέντρο δραστηριοτήτων της εταιρείας είναι ο πελάτης και φιλοσοφία της η Ποιότητα. Με το πνεύμα αυτό η «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» έχει προβεί στο σχεδιασμό όλων των δραστηριοτήτων και έχει καθορίσει την οργανωτική της δομή, τους πόρους και τις διαδικασίες καθημερινών λειτουργιών της που το σύνολό τους αποτελούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ»

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 11 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

7. ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σκοπός της «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» είναι η παραγωγή αδρανών υλικών υψηλής ποιότητας ώστε αυτά να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της εγχώριας αγοράς σύμφωνα με τις ισχύουσες στη χώρα Ευρωπαϊκές προδιαγραφές και της απαιτήσεις του προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**. Επίσης αποτελεί μέλημα της εταιρίας η παροχή υπηρεσιών στους πελάτες της, οι οποίες καθορίζονται από τη σύμβαση και είναι σύμφωνες με τη διακηρυγμένη πολιτική της εταιρίας.

Η εταιρία έχοντας στόχο τη διατήρηση και τη βελτίωση της υψηλής ποιότητας των προϊόντων της, επιδιώκοντας παράλληλα την βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους, **απέκτησε και εφαρμόζει από τις 02/06/08, σήμανση CE για την παραγωγή αδρανών σκυροδέματος (EN 12620) και ασφαλομιγμάτων (EN 13043), σύμφωνα με την οδηγία 86/109/ΕΟΚ**. Τέλος, δεσμεύεται ότι θα συνεχίσει να επενδύει σε νέες τεχνολογίες καθώς και στην συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού της, τόσο όσον αφορά σε θέματα τεχνογνωσίας, όσο και σε θέματα της στρατηγικής ποιότητας της εταιρίας.

Για τη Διασφάλιση της Ποιότητας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, η εταιρία λειτουργεί με βάση τεκμηριωμένες διαδικασίες που καθορίζονται ρητά από το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας της «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» έχει την ευθύνη για το σύνολο των θεμάτων σχετικά με την ποιότητα όσον αφορά τη διατήρηση, ανάπτυξη και ανανέωση του ισχύοντος Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Οι ενέργειες του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας υποστηρίζονται και ταυτόχρονα ελέγχονται πλήρως από τη Διεύθυνση της εταιρίας.

Η πλήρης ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας, στελέχη διοίκησης και υπάλληλοι της «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» σχετικά με την ανωτέρω διακηρυγμένη πολιτική ποιότητας, προσβλέπει στην ενεργό συμμετοχή αυτών, στην

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 12 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

υποστήριξη και περαιτέρω ανάπτυξη των στόχων ποιότητας της παραγωγικής διαδικασίας και εν γένει της όλης λειτουργίας της εταιρίας.

Για την επίτευξη των ανωτέρω, έχει υιοθετηθεί Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008**, το οποίο και εφαρμόζει η εταιρία σε όλες τις δραστηριότητες που έχουν επίπτωση στην ποιότητα των προϊόντων της και την ικανοποίηση των πελατών τους.

Βάσει του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, στην εταιρεία:

1. Τίθενται μετρήσιμοι και αντικειμενικοί στόχοι για την εξασφάλιση της ποιότητας. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς το βαθμό επίτευξής τους από την Διοίκηση της. Επίσης τίθεται στόχοι για την ικανοποίηση του πελάτη, καθώς επίσης και την αύξηση των πωλήσεων με παράλληλη μείωση του κόστους λειτουργίας.
2. Παρέχονται οι απαραίτητοι πόροι για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία της εταιρίας.
3. Δίνεται έμφαση στη συνεχή κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων, ώστε να προάγουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
4. Παρακολουθούνται, μετρώνται και αξιολογούνται οι κρίσιμες παράμετροι για την άρτια λειτουργία της εταιρίας.

Υιοθετώντας την αρχή της συνεχούς βελτίωσης η «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» αναγνωρίζει και ανταμείβει την ομαδική εργασία καθώς και την ατομική προσπάθεια, επενδύει στον άνθρωπο και σέβεται τον πελάτη.

ΜΗΝΑΣ 20....

8. ΔΟΜΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 13 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

8.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

Το Σύστημα Ποιότητας τεκμηριώνεται με μία σειρά εγγράφων, μέσα στα οποία αντικατοπτρίζεται η Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας.

Το Σύστημα ποιότητας απαρτίζεται από τα εξής :

α) Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας: Καθορίζει την Πολιτική Ποιότητας της Εταιρείας, μέσα από τη "Διακήρυξη της Πολιτικής Ποιότητας" και περιγράφει το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος και τον τρόπο με τον οποίο αυτό πραγματοποιείται.

β) Αρμοδιότητες και Υπευθυνότητες: Περιγράφουν την οργανωτική δομή και τις αρμοδιότητες των βασικών στελεχών της Εταιρείας.

γ) Λειτουργικές Διαδικασίες: Περιγράφουν τις δραστηριότητες του Συστήματος Ποιότητας.

δ) Οδηγίες Εργασίας / Συντήρησης / Ελέγχου: Περιγράφουν με λεπτομερή τρόπο την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών.

ε) Αρχεία Ποιότητας, τα οποία παρέχουν αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία για την ομαλή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας.

στ) Έγγραφα, περιέχονται ως εξωτερικά έγγραφα ποιότητας.

8.2. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας συντάσσεται και θεωρείται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας και εγκρίνεται πριν τη διανομή του από την Γενική Διεύθυνση.

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, είναι αρμόδιος για την αναθεώρηση του Εγχειριδίου Ποιότητας.

Το Εγχειρίδιο αναθεωρείται, ώστε να αντανακλά πάντα την παρούσα κατάσταση του Συστήματος Ποιότητας. Μετά από κάθε αναθεώρηση, το Ε.Δ.Π. επανεκδίδεται. Κάθε έκδοση ακυρώνει όλες τις προηγούμενες εκδόσεις.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 14 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Οι εκδόσεις χαρακτηρίζονται με αριθμούς. Στην αρχή του εγχειριδίου διατηρείται κατάλογος των τροποποιήσεων.

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας μπορεί να διανέμεται σε ελεγχόμενα ή μη ελεγχόμενα αντίγραφα. Τα ελεγχόμενα αντίγραφα διακρίνονται από τις πρωτότυπες υπογραφές. Τα μη ελεγχόμενα αντίγραφα δεν ανανεώνονται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας, όταν επανεκδοθούν.

Η απόσυρση όλων των παλαιών αντιγράφων είναι ευθύνη του Υπευθύνου Διασφάλισης Ποιότητας.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 15 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

9. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η εταιρεία «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» διευθύνεται από Γενικό Διευθυντή / Διαχειριστή.

Ως εκπρόσωπος της Διοίκησης για θέματα ποιότητας ορίζεται ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας, ο οποίος έχει την ευθύνη της συντήρησης και βελτίωσης του Συστήματος καθώς της εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα ποιότητας.

Τα τμήματα της εταιρείας διοικούνται από υπευθύνους οι οποίοι αναφέρονται στον Γενικό Διευθυντή. Οι αρμοδιότητες και οι Υπευθυνότητές τους αναφέρονται στην Διαδικασία ΛΔ-09 « Αρμοδιότητες Προσωπικού ».

Η οργάνωση της Εταιρείας απεικονίζεται στο συνημμένο οργανόγραμμα (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ).

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας είναι ο αντιπρόσωπος της Εταιρείας σε θέματα ποιότητας, όπως ορίζεται από το πρότυπο **ΕΛΟΤ EN ISO 9001 : 2008**.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 16 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

10. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

10.1. ΓΕΝΙΚΑ

Το τμήμα αυτό του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας περιέχει μία σύντομη περιγραφή των κυριότερων λειτουργιών που πραγματοποιούνται στην «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» και οι οποίες αποτελούν το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Περιγράφει δηλαδή τις διαδικασίες εκείνες που επηρεάζουν την επιτυχή εφαρμογή των απαιτήσεων ποιότητας.

10.2. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η ενότητα αυτή περιγράφει την πολιτική ποιότητας της Εταιρείας και τις υπευθυνότητες του διοικητικού προσωπικού.

Η πολιτική της ποιότητας της Εταιρείας είναι ξεκάθαρη και φαίνεται στην **«Διακήρυξη της Πολιτικής Ποιότητας»**, που υπάρχει στο παρόν Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας. Είναι κοινοποιημένη σε όλη την Εταιρεία και γίνεται πράξη μέσα από παροχή πόρων και την αφοσίωση της Διοίκησης σε αυτή.

Η Εταιρεία έχει σαφές και ξεκάθαρο οργανόγραμμα, το οποίο καθορίζει τις σχέσεις μεταξύ του προσωπικού. Υπευθυνότητες και αρμοδιότητες περιγράφονται για όλες εκείνες τις θέσεις που επηρεάζουν έμμεσα ή άμεσα την ποιότητα.

Το προσωπικό της Εταιρείας είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για την εργασία, με την οποία ασχολείται, μέσω της καθημερινής πρακτικής και άλλων συμπληρωματικών ενεργειών, όπως συναντήσεις του προσωπικού, έκδοση εσωτερικών σημειωμάτων κ.α.

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας είναι ο εκπρόσωπος της Εταιρείας για ό,τι αφορά το Σύστημα Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας δεν περιορίζεται στο έργο του και στις δικαιοδοσίες του από κανένα εμπορικό και συμβατικό περιορισμό.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 17 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας έχει τη δικαιοδοσία και αρμοδιότητα να κινεί διαδικασίες αναγνώρισης ποιοτικών προβλημάτων, μη συμμόρφωσης με πρότυπα και προδιαγραφές, διορθωτικές ενέργειες, εσωτερικές επιθεωρήσεις και γενικά να κινεί επεμβάσεις, όπου κρίνει ότι οι απαιτήσεις του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας δεν καλύπτονται ικανοποιητικά.

Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ανασκοπείται από τη Γενική Διεύθυνση τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, για έλεγχο της αποτελεσματικότητάς του. Τα αποτελέσματα των ανασκοπήσεων αρχειοθετούνται και παρακολουθείται η εξέλιξη πιθανών διορθωτικών ενεργειών και προτάσεων που θα εγκριθούν. Η ανασκόπηση γίνεται σύμφωνα με την διαδικασία **ΛΔ-10_2 "Ανασκόπηση Σ.Δ.Π. από την Διοίκηση"**.

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας τηρεί αρχεία ποιότητας, που απεικονίζουν με αντικειμενικότητα τη λειτουργία του Συστήματος.

10.3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το σύστημα ποιότητας της εταιρείας διαρθρώνεται σε τέσσερα επίπεδα τα οποία είναι και τα εξής :

- Επίπεδο I: Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας.
- Επίπεδο II: Λειτουργικές διαδικασίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO 9001: 2008.
- Επίπεδο III: Οδηγίες Εργασίας, Προδιαγραφές, Φάκελοι Προϊόντων, Μέθοδοι Παραγωγής και Ελέγχου, Σχέδια Ποιότητας (Quality Plans), Φρασεολογία κ.τ.λ.
- Επίπεδο IV: Αρχεία και αποδεικτικά τεκμηρίωσης (διάφορα παραστατικά, συμβάσεις, φύλλα καταγραφής επιθεωρήσεων, δοκιμών, ελέγχου κ.τ.λ.)
- Επίπεδο V: Διάφορα εξωτερικά έγγραφα της εταιρείας όπως Νομοθεσία, Πρότυπα κ.α.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 18 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Υπεύθυνος για την τήρηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας είναι ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας.

11. ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

Η «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ» είναι εταιρεία εξόρυξης, παραγωγής αδρανών υλικών και παραγωγής ασφαλτομιγμάτων.

Η ενότητα αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο ελέγχεται μία σύμβαση / παραγγελία, με κάποιο πελάτη και επαληθεύεται ως προς τους όρους της.

Η διαδικασία διασφαλίζει ότι :

- ◆ Δεν υπάρχουν ασάφειες στην διατύπωση της σύμβασης / παραγγελίας και εάν υπάρχουν, αποσαφηνίζονται μετά από επαφή με τον πελάτη.
- ◆ Διευθετούνται όλες οι εκκρεμότητες, που προκύπτουν από ενδεχόμενη αδυναμία ικανοποίησης της σύμβασης / παραγγελίας, όσον αφορά τύπους προϊόντων, ποσότητες και χρόνους παράδοσης, πριν την υπογραφή της σύμβασης, την υποβολή προσφοράς ή την αποδοχή της παραγγελίας.

Η διαδικασία περιγράφει αναλυτικά τον τρόπο εξέτασης της ζήτησης, την υποβολή προσφοράς, την εξέταση της σύμβασης / παραγγελίας, εάν η προσφορά γίνει αποδεκτή, την έγκρισή της καθώς και τον τρόπο υποδοχής και διαχείρισης των τροποποιήσεων που ενδεχομένως προκύψουν.

11.1. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ

Η εταιρεία διασφαλίζει ότι σε περίπτωση τροποποίησης σύμβασης ή προσφοράς, θα ενημερωθεί όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό στο βαθμό του ενδιαφέροντος του.

Σχετικές Διαδικασίες είναι η **ΛΔ-11 «Επικοινωνία με τον πελάτη»** (Λήψη παραγγελιών - Συμβάσεις).

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 19 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

12. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η ενότητα αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο ελέγχονται τα έγγραφα του Σ.Δ.Π. και τα δεδομένα της εταιρείας, ώστε να διασφαλίζεται ότι κάθε φορά μόνο η τελευταία έκδοση του ελεγχόμενου εγγράφου του Συστήματος ευρίσκεται στα χέρια του χρήστη προς εφαρμογή.

Τα έγγραφα αυτά είναι :

- ◆ Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας
- ◆ Λειτουργικές Διαδικασίες
- ◆ Οδηγίες Εργασίας / Συντήρησης / Ελέγχου
- ◆ Εξωτερικές εκδόσεις που επηρεάζουν την ποιότητα των εργασιών
- ◆ Αρχεία ποιότητας

Σχετικές διαδικασίες είναι οι εξής:

- **ΛΔ-12 «Έλεγχος Εγγράφων και Δεδομένων».**
- **ΛΔ-12_2 «Συγγραφή και Διαχείριση Διαδικασιών».**

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 20 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

13. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΛΙΚΩΝ

Η ενότητα αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία αξιολογεί τους προμηθευτές της και διασφαλίζει ότι τελικά τα προμηθευόμενα υλικά καλύπτουν τις ποιοτικές απαιτήσεις, που η Εταιρεία έχει θεσπίσει ή έχει αναλάβει να ικανοποιήσει σε συμβάσεις που έχει υπογράψει.

Η Εταιρεία διατηρεί κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών, οι οποίοι έχουν περάσει επιτυχώς τη διαδικασία αξιολόγησης.

Η σχετική διαδικασία είναι η **ΛΔ-13 « Αξιολόγηση Προμηθευτών»**.

Οι παραγγελίες προμήθειας υλικών προς τον προμηθευτή περιγράφουν με ακρίβεια το υλικό που παραγγέλλεται.

Η επιβεβαίωση της ποιότητας του προμηθευόμενου αγαθού γίνεται με την παραλαβή του και τον έλεγχό του, σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται σε σχετικό εδάφιο για τα εισερχόμενα υλικά.

Σχετική είναι η διαδικασία **ΛΔ-13_2 «Προμήθειες»**

14. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ

Αυτή η απαίτηση του προτύπου δεν βρίσκει εφαρμογή, λόγω της φύσης της δραστηριότητας της εταιρείας καθότι δεν χρησιμοποιεί υπεργολάβους.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 21 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

15. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Η ενότητα αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι πρώτες ύλες αδρανή υλικά, και τα προϊόντα **αναγνωρίζονται** σε οποιοδήποτε χώρο της εταιρείας και αν βρίσκονται.

Η διαδικασία που περιγράφει τον τρόπο αναγνώρισης και ιχνηλασιμότητας είναι η **ΛΔ-15 «Αναγνώριση και Ιχνηλασιμότητα»**.

16. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Η παρούσα ενότητα αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο η παραγωγή προγραμματίζεται και ελέγχεται, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τους χρόνους παράδοσης αλλά και τις ποιοτικές και τεχνικές απαιτήσεις της σύμβασης / παραγγελίας.

Η παραγωγική διαδικασία της «Δ. ΜΟΡΦΗΣ – Β. ΧΑΛΒΑΤΖΑΡΑΣ ΑΕΒΕ», πραγματοποιείται βάσει ενός συνδυασμού τεκμηριωμένων διαδικασιών, οδηγιών εργασίας, σχεδίων, διαγραμμάτων ροής, σχετικής πληροφόρησης και κατάλληλα εκπαιδευμένου και ικανού προσωπικού.

Το προσωπικό της εταιρείας έχει στη διάθεσή του τον απαραίτητο εξοπλισμό, τεχνογνωσία και εργαλεία για την υλοποίηση των εργασιών του. Η εταιρεία έχει καθορίσει συγκεκριμένο άτομο, υπεύθυνο για την συντήρηση του εξοπλισμού, υπεύθυνο άτομο για την εξόρυξη & παραγωγή των αδρανών.

Όλες οι εργασίες σχεδιάζονται και οργανώνονται προσεκτικά, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό διαθέτει του πόρους (υλικά, εξοπλισμό και πληροφόρηση) που απαιτείται για την σωστή παραγωγή και με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη .

Όλες οι ενέργειες Παραγωγής και Ελέγχου περιγράφονται από Οδηγίες Εργασίας. Τα αποτελέσματα παραγωγής καταγράφονται στο Δελτίο Παραγωγής.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 22 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Ο εξοπλισμός της εταιρείας και όλα τα βοηθητικά μηχανήματα τυγχάνουν περιοδικής ή έκτακτης συντήρησης. Η εταιρεία θεωρεί ότι η προγραμματισμένη συντήρηση του εξοπλισμού της και η έγκαιρη επέμβαση σε περίπτωση βλαβών αποτελεί ουσιαστικό εργαλείο διασφάλισης ποιότητας.

Όλες οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τις πιο πάνω απαιτήσεις, καθώς και με την συντήρηση του εξοπλισμού, τεκμηριώνονται μέσω των διαδικασιών:

- **ΛΔ-16 «Έλεγχος Παραγωγής»** και
- **ΛΔ-16_2 «Συντήρηση και Επισκευή Εξοπλισμού»**,

που προσδιορίζουν τις λεπτομέρειες.

17. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ενότητα αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο τα εισερχόμενα υλικά και τα παραγόμενα προϊόντα και οι εργασίες ελέγχονται ποιοτικά. Οι έλεγχοι φαίνονται στις σχετικές διαδικασίες αλλά και σε σχετικά συμπληρωμένα έντυπα. Πριν την ολοκλήρωση των ελέγχων καμία εργασία δεν παραδίδεται στους πελάτες.

Η ενότητα αναλύεται στις διαδικασίες **ΛΔ-17 «Έλεγχος Ποιότητας»**.

18. ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ

Κάθε όργανο και συσκευή που χρησιμοποιείται για να επιβεβαιώσει την ποιότητα των μετρήσεων, πρέπει να είναι διακριβωμένο ή να έχει ελεγχθεί και να παρακολουθείται η λειτουργία του. Η διακρίβωση και συντήρηση αφορά όλες τις συσκευές εκείνες που χρησιμοποιούνται για τους ελέγχους.

Για κάθε όργανο και συσκευή τηρούνται αρχεία, που περιλαμβάνουν τα μητρώα τους με τα χαρακτηριστικά τους (τύπος, αριθμός) και τα στοιχεία διακρίβωσης (στοιχεία και

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 23 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

αποτελέσματα διακρίβωσης, ημερομηνία διακρίβωσης και ημερομηνία επόμενης διακρίβωσης).

Η διακρίβωση των οργάνων μπορεί να γίνει μέσα στην Εταιρεία ή σε εξωτερικό ινστιτούτο διακρίβωσης.

Την ευθύνη της διακρίβωσης των οργάνων φέρει ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας. Η ενότητα περιγράφεται αναλυτικά στο **ΛΔ-18 «Διακρίβωση Οργάνων Μετρήσεων και Δοκιμών»**.

19. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Υλικά και εργασίες, μετά τον έλεγχο ποιότητας, κατατάσσονται σε μία από τις ακόλουθες κατηγορίες:

- ◆ αποδεκτό,
- ◆ μη αποδεκτό με αποκλίσεις,
- ◆ μη αποδεκτό (απορριπτέο).

Εάν κάποιο υλικό ή εργασία θεωρηθεί μη αποδεκτό, εφαρμόζεται η διαδικασία **ΛΔ-20 «Έλεγχος και Διαχείριση Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος»**.

Η ενότητα αυτή περιγράφεται στη Διαδικασία **ΛΔ-19 «Επισήμανση Κατάστασης Ποιοτικού Ελέγχου»**.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 24 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

20. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο διασφαλίζεται ότι τα μη συμμορφούμενα προϊόντα, είναι ελεγχόμενα και ακολουθούν συγκεκριμένη διαδικασία διαχείρισης.

Τα εισερχόμενα υλικά, όταν δεν συμφωνούν με τις προδιαγραφές, που η Εταιρεία έχει θέσει ή παρουσιάζουν προβλήματα, σημαίνονται κατάλληλα ή τηρούνται στους χώρους παραλαβής και ενημερώνεται ο προμηθευτής ή ο πελάτης αντίστοιχα. Για τη διαχείριση αυτή αρμόδιος είναι ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας και ο Προϊστάμενος Παραγωγής.

Η μη συμμόρφωση καταγράφεται σε ειδικά έντυπα.

Για τις μη συμμορφώσεις τηρούνται στοιχεία, που αρχειοθετούνται σε αντίστοιχο φάκελο και αποτελούν θέμα ανασκόπησης.

Η ενότητα περιγράφεται στην Διαδικασία **ΛΔ-20 «Έλεγχος και Διαχείριση Μη Συμμορφούμενων Προϊόντων».**

21. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Εάν διαπιστωθεί παρέκκλιση από το Σύστημα, επαναλαμβανόμενες μη συμμορφούμενες εργασίες ή μεμονωμένη μη συμμορφούμενη εργασία που οφείλεται σε κακή πρακτική ή μη τήρηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, τότε ενεργοποιείται η διαδικασία Διορθωτικών Ενεργειών με σκοπό την επισήμανση της παρέκκλισης ή της μη συμμόρφωσης και την διερεύνηση των αιτίων και αμέσως μετά, εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών. Αυτή τη διαδικασία περιγράφει η ενότητα, η οποία παρουσιάζεται αναλυτικά στη διαδικασία **ΛΔ-21 «Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες».**

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 25 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Η διαδικασία διορθωτικών ενεργειών δεν ξεκινάει μόνο όταν διαπιστωθεί παρέκκλιση ή μη συμμόρφωση, αλλά επίσης έπειτα από:

- ♦ Εσωτερικές επιθεωρήσεις ή επιθεωρήσεις από τρίτους φορείς.
- ♦ Παράπονα πελατών.
- ♦ Παράπονα που διατυπώνονται από το προσωπικό της Εταιρείας.
- ♦ Παρατηρήσεις προμηθευτών ή συνεργατών.

Προληπτική ενέργεια λαμβάνεται εάν κριθεί από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας, ότι έτσι προλαμβάνεται μία αστοχία, μία μη συμμόρφωση ή θεσπίζεται μία βελτίωση στην λειτουργία του Συστήματος και γενικά στην λειτουργία της επιχείρησης.

Η διορθωτική ή προληπτική ενέργεια, που αποφασίζεται, παρακολουθείται ως προς την εξέλιξη και ολοκλήρωσή της από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας.

22. ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΣΗ

Τα εισερχόμενα υλικά αποθηκεύονται και διακινούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να αναγνωρίζονται μέχρι την στιγμή της χρησιμοποίησης των.

Στο προσωπικό που εμπλέκεται σε χειρισμό των υλικών, δίδονται οδηγίες, που ορίζουν τον τρόπο διαχείρισης των.

Οι χώροι αποθήκευσης είναι έτσι οργανωμένοι ώστε να μη προκαλείται φθορά, απώλεια ή υποβάθμιση της ποιότητας στα αποθηκευόμενα υλικά. Τα αποθηκευμένα έτοιμα προϊόντα, αποθηκεύονται σε προκαθορισμένους και κατάλληλα επισημασμένους χώρους, έτσι ώστε να αναγνωρίζονται ως προς την ταυτότητα τους. Η ποιότητα των αποθηκευμένων προϊόντων παρακολουθείται, ώστε να επιβεβαιώνεται συνεχώς η συμμόρφωση προς τις σχετικές προδιαγραφές.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 26 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

Οι αποστολές και παραδόσεις των προϊόντων προγραμματίζονται και συντονίζονται από τον Προϊστάμενο Παραγωγής σύμφωνα με τις απαιτήσεις της σύμβασης / παραγγελίας.

Η ενότητα περιγράφεται διεξοδικά στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών **ΛΔ-22: «Αποθήκευση, Διαχείριση και Αποδέσμευση»**.

23. ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα έγγραφα εκείνα, τα οποία προκύπτουν από το Σύστημα Ποιότητας και το υποστηρίζουν, αναγνωρίζονται και ελέγχονται ως αρχεία ποιότητας.

Τα αρχεία ποιότητας αποτελούν τις αντικειμενικές αποδείξεις της συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας και φυλάσσονται και διαχειρίζονται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας.

Τα έγγραφα αυτά φαίνονται στον παρακάτω κατάλογο, ο οποίος δεν είναι περιοριστικός:

- ◆ Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας.
- ◆ Γενικές Διαδικασίες.
- ◆ Οδηγίες.
- ◆ Αρχεία ανασκοπήσεων Συστήματος.
- ◆ Συμβάσεις.
- ◆ Αρχεία μη συμμόρφωσης - Διορθωτικές ενέργειες.
- ◆ Αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.
- ◆ Αρχεία εκπαίδευσης.

Η διαδικασία **ΛΔ-23 «Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας»** είναι σχετική.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 27 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

24. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας εφαρμόζει και τεκμηριώνει πρόγραμμα εσωτερικών ελέγχων, το οποίο στην ουσία αξιολογεί αντικειμενικά την επάρκεια όλων των συνιστωσών του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας αξιολογούν:

- ◆ Τις διαδικασίες του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.
- ◆ Τα αρχεία και έγγραφα που τεκμηριώνουν το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.

Το προσωπικό που εκτελεί τις επιθεωρήσεις είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και ανεξάρτητο από το Τμήμα και την περιοχή που επιθεωρείται.

Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων ποιότητας συνοδεύονται, όπου είναι απαραίτητο, από προτάσεις διορθωτικών ενεργειών και κοινοποιούνται στο υπό επιθεώρηση Τμήμα.

Μετά την ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών το υπό επιθεώρηση Τμήμα υποβάλλεται σε νέα επιθεώρηση, ώστε να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωσή τους.

Ειδικότερα για το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, αυτό εξετάζεται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, κατά την ανασκόπηση του Συστήματος.

Η διαδικασία **ΛΔ-24 «Εσωτερικοί Έλεγχοι Ποιότητας»** περιγράφει σχετικά.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 28 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

25. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται τα στοιχεία εκείνα που σχετίζονται με την εκπαίδευση. Παρουσιάζονται αναλυτικά στη διαδικασία **ΛΔ-25 «Εκπαίδευση και Επιμόρφωση Προσωπικού»**.

Σε όλο το προσωπικό, οι ευθύνες του οποίου εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας, παρέχεται η αναγκαία εκπαίδευση.

Οι Υπεύθυνοι των τμημάτων έχουν την ευθύνη της εκτίμησης των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού που ανήκει σ' αυτούς. Οι ανάγκες αυτές καλύπτονται με εκπαίδευση είτε ενδο-επιχειρησιακά είτε έξω-επιχειρησιακά.

Για την παρεχόμενη εκπαίδευση τηρούνται σχετικά αρχεία.

26. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η εταιρεία συλλέγει τα σχόλια, παρατηρήσεις και παράπονα πελατών, σχετικά όχι μόνο με την ποιότητα των εργασιών που τέλεσε, αλλά και με την γενικότερη λειτουργία της επιχείρησης σε δραστηριότητες που εμπλέκονται με την συνεργασία με τον πελάτη.

Η διαδικασία σύμφωνα με την οποία γίνεται η διαχείριση των σχολίων, παρατηρήσεων και παραπόνων των πελατών είναι η **ΛΔ-26 «Χειρισμός Παραπόνων Πελατών»**.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 29 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

27. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

Οι στατιστικές τεχνικές που εφαρμόζονται πηγάζουν από τις ειδικές απαιτήσεις του ΕΛΟΤ EN 12060 και μετράμε την τυπική απόκλιση s για κάθε δοκιμή και οι οποίες καθορίζουν την ποιότητα των αδρανών υλικών και αναγράφονται στα σχετικά έντυπα που έχει η εταιρεία.

Υπεύθυνος για την εφαρμογή της στατιστικής ανάλυσης των ευρημάτων είναι ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας της εταιρείας.

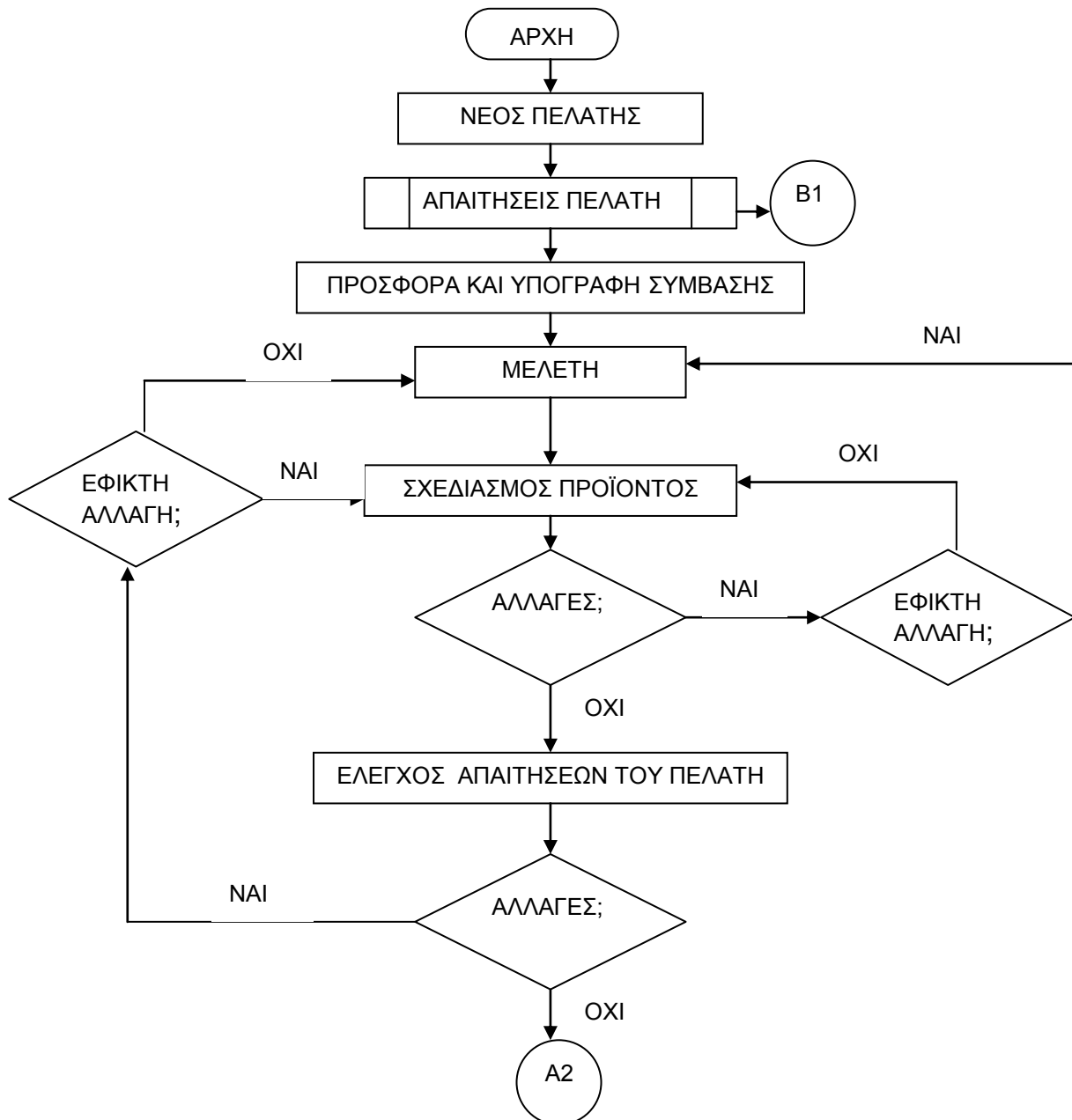
Η συνολική αξιολόγηση της εταιρείας περιγράφεται πλήρως στην **ΛΔ-27 «Διαδικασία Αξιολόγησης»** και περιγράφει τεχνικές και οικονομικές αναλύσεις.

28. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

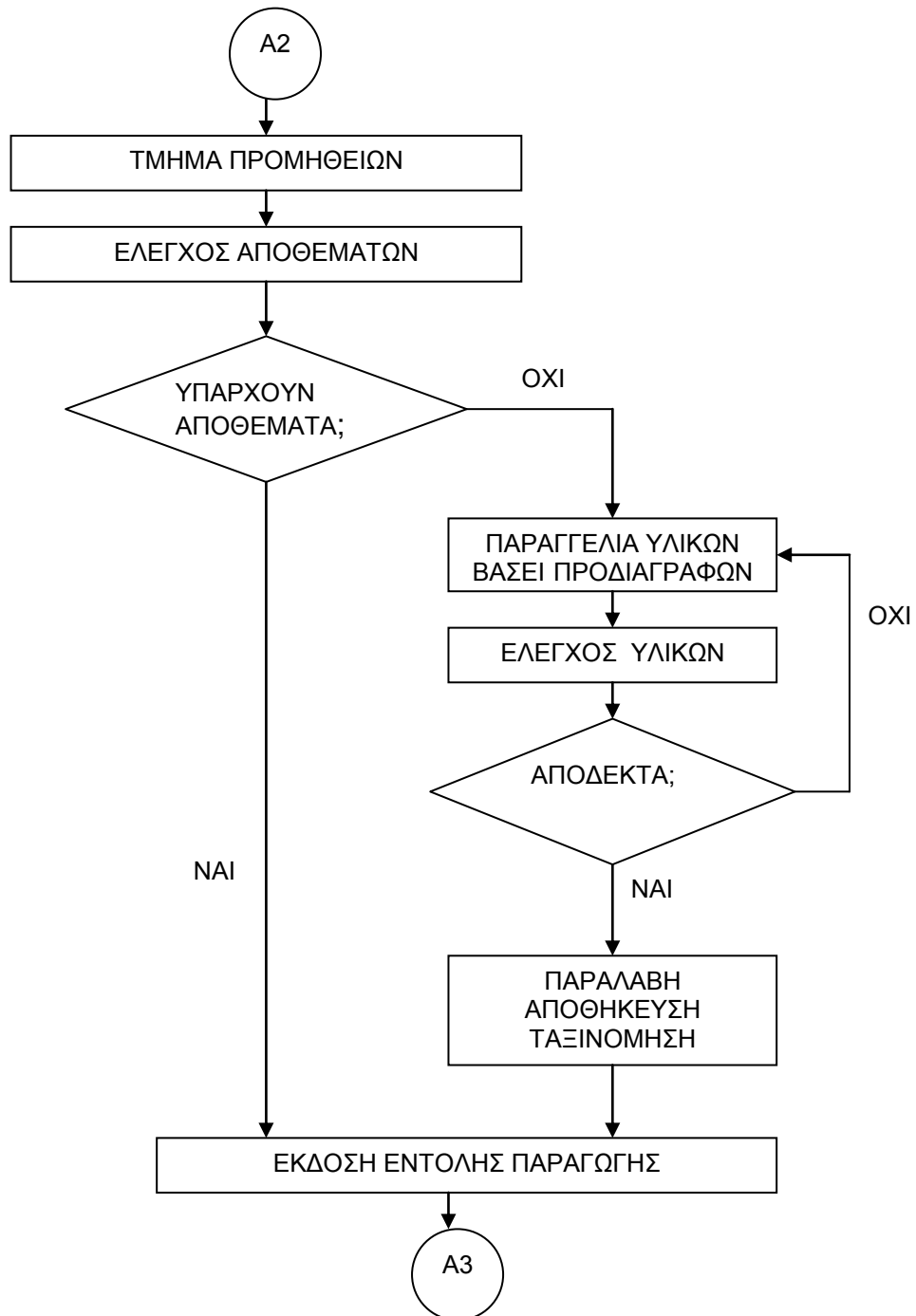
Στην συνέχεια δίνεται η απεικόνιση του διαγράμματος των λειτουργικών διαδικασιών (ροής) της εταιρείας στο οποίο φαίνονται οι κύριες λειτουργίες.

Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 30 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης

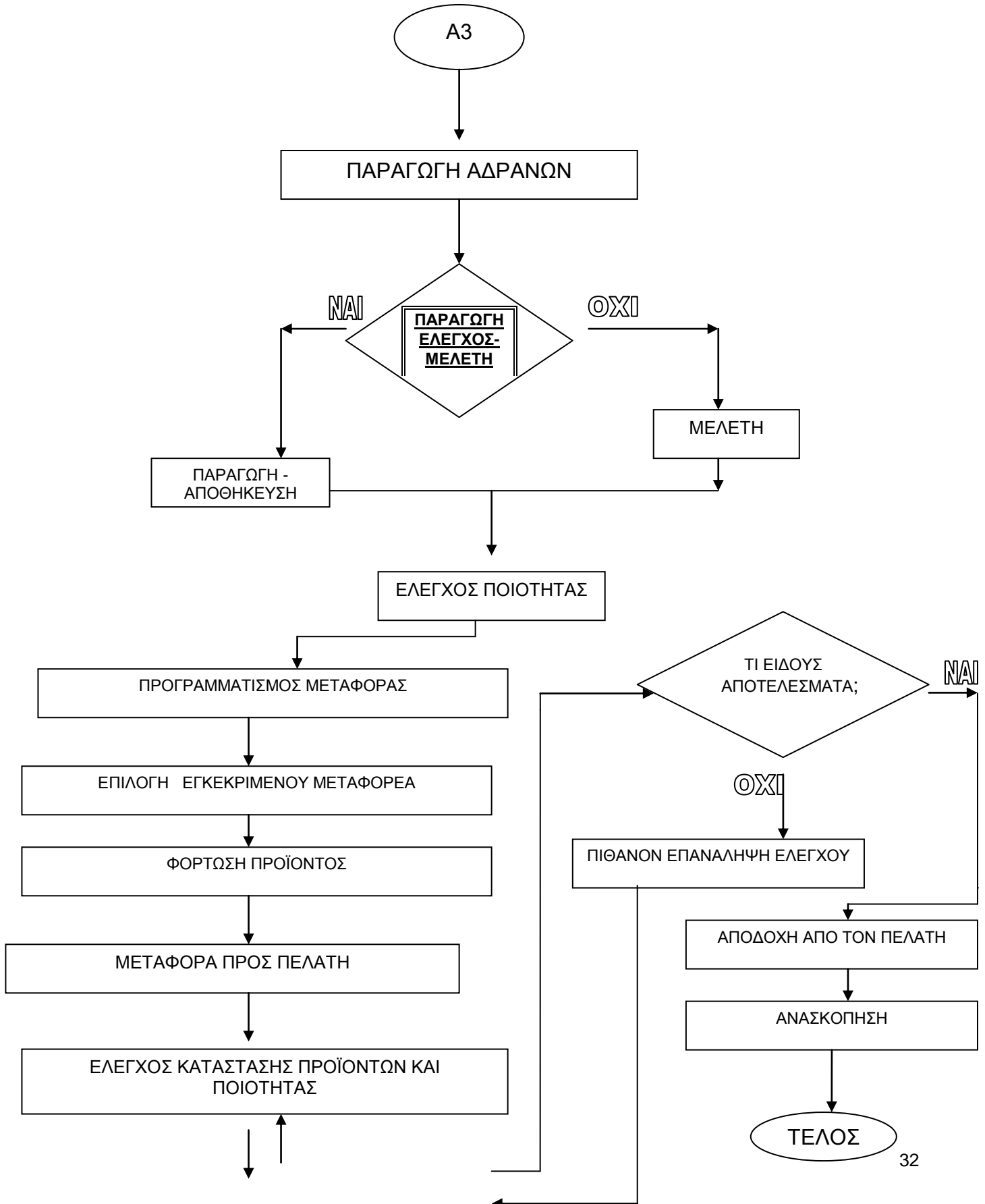
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ



Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 31 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης



Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 32 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης



Έκδοση 2	Ημερομηνία: 05-08-11	Σελίδα 33 / 33
Συντάκτης: Σ.Κόκλας		Έγκριση: Γ. Μόρφης
