

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**« Ενσωμάτωση της Ανάλυσης Επικινδυνότητας
και των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP)
σε Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας για
Χώρους Μαζικής Εστίασης»**

**ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
(Α.Μ. 20040190020)**

ΧΑΝΙΑ 2007

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
Μέρος Α : Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων	4
Κεφάλαιο 1^ο: Γενικά	4
1.1 Ασφάλεια τροφίμων – Σύστημα HACCP	4
1.2 Ποιότητα τροφίμων – Σύστημα διαχείρισης ποιότητας- Η σειρά ISO 9000:2000	5
Κεφάλαιο 2^ο: Σύστημα HACCP : Απαιτήσεις – Έννοιες – Αρχές – Εφαρμογή	6
2.1 Υγιεινή- Ορθή Υγιεινή Πρακτική (Good Hygiene Practice,GHP)	6
2.2 Ορθή Βιομηχανική Πρακτική (Good Manufacturing Practice,GMP)	6
2.3 Κίνδυνοι - Αρχές του συστήματος HACCP - Στάδια εφαρμογής	7
Κεφάλαιο 3^ο: Η σειρά των προτύπων ISO 9000:2000	14
3.1 Γενικά	14
3.2 Αρχές	15
3.3 Δομή	15
3.4 Στάδια Εφαρμογής	16
3.5 Οφέλη	16
Μέρος Β : Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας-HACCP στη μαζική εστίαση	17
Κεφάλαιο 1^ο : Γενικοί κανόνες ασφάλειας	19
1.0 Διοίκηση – Προσωπικό	19
1.1 Δομικές απαιτήσεις- Εγκαταστάσεις	20
1.2 Ηλεκτρομηχανολογικές Εγκαταστάσεις	21
1.3 Χώροι αποθήκευσης αντικειμένων και ένδυσης	23
1.4 Σύστημα διαχείρισης απορριμμάτων	23
1.5 Έλεγχος εντόμων και τρωκτικών	24
1.6 Δηλητηριώδη και τοξικά υλικά – φάρμακα	24
1.7 Εξοπλισμός και σκεύη	25
1.8 Καθαρισμός σκευών	27
1.9 Ατομική υγιεινή	31
1.10 Προετοιμασία των τροφίμων	31
1.11 Πόσιμο νερό	38
Κεφάλαιο 2^ο :Εφαρμογή του συστήματος HACCP	39
Σειρά εντύπων H- XX-Y για κάθε στάδιο του συστήματος HACCP	40-52
Κεφάλαιο 3^ο : Εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας	53
Εγχειρίδιο ποιότητας (σελ.54-83) ΕΔΠ 1-30	
Διαδικασίες ποιότητας	88
Αναλυτική περιγραφή των 17 διαδικασιών ποιότητας (σελ.85- 170) ΔΠΠ 1- 17	
Αρμοδιότητες	171
Αναλυτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων (σελ. 172- 183) ΑΡΜ 1-12	
Παράρτημα	184
Μέρος α: Τεκμηρίωση τροφίμων σύμφωνα με το σύστημα HACCP:	185
Μέρος β: Έντυπα εφαρμογής συστήματος διαχείρισης ποιότητας	209
Πηγές	249

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι η καθοδήγηση εταιριών που ασχολούνται με την προετοιμασία και παροχή τροφίμων και ποτών σε χώρους μαζικής εστίασης, ώστε να προσφέρουν από τη μία ασφαλή προϊόντα , ενώ ταυτόχρονα οι υπηρεσίες και τα προϊόντα τους να χαρακτηρίζονται από σταθερή ποιότητα.

Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό θα προταθεί μία προσέγγιση ενός διεθνούς συστήματος αρχών (καλείται HACCP) που εξασφαλίζει την απώλεια κινδύνων για την υγεία των καταναλωτών των τροφίμων). Στη συνέχεια οι αρχές αυτές θα ενσωματωθούν σε ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001: 2000.

Η εργασία είναι χωρισμένη σε δύο μέρη , το πρώτο, που αποτελεί τη θεωρητική προσέγγιση των ανωτέρω, και το δεύτερο που αποτελεί το προτεινόμενο ενοποιημένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και εξασφάλισης υγείας των καταναλωτών κατά την κατανάλωση τροφίμων στους χώρους μαζικής εστίασης.

Το πρώτο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο είναι εισαγωγικό των εννοιών που θα χρησιμοποιηθούν στην εργασία, το δεύτερο περιγράφει τη λογική και τις αρχές του συστήματος HACCP, ενώ το τρίτο προσεγγίζει θεωρητικά τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και το πρότυπο τους ISO 9000:2000.

Αντιστοίχως, το δεύτερο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια. Το πρώτο θα περιγράψει τις προαπαιτήσεις για την εφαρμογή του συστήματος HACCP, το δεύτερο θα ορίσει την εφαρμογή του συστήματος HACCP και την ενσωμάτωση του στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, ενώ το τρίτο θα προτείνει μία πολιτική ασφάλειας, ως αποτελεσματική.

Μέρος Α : Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων

Κεφάλαιο 1^ο: Γενικά

Είναι επιστημονικά τεκμηριωμένο ότι η υγεία του ανθρώπου σχετίζεται άμεσα με τη διατροφή του και την ποιότητα των τροφίμων που καταναλώνει. Αναμφισβήτητα, πρωταρχικό σκοπό κατά την παραγωγή και διάθεση τροφίμων αποτελεί η προστασία της υγείας των καταναλωτών. Αυτό επιτάσσουν οι κανόνες της ηθικής, αλλά και οι εθνικοί και διεθνείς νόμοι και κανονισμοί, καθώς και οι κανόνες της αγοράς.

1.1 Ασφάλεια τροφίμων – Σύστημα HACCP

Προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι το προϊόν (τρόφιμο- ποτό) που θα καταλήξει στον καταναλωτή μέσα από τη διαδικασία παραγωγής και διάθεσης είναι ασφαλές, εταιρείες του κλάδου των τροφίμων υιοθετούν ένα σύστημα που είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένο και ονομάζεται **HACCP**.

Το όνομα HACCP προκύπτει από τα αρχικά των εννοιών που το περιγράφουν στην Αγγλική γλώσσα (Hazard Analysis and Critical Control Points) και αποδίδεται στα Ελληνικά ως «Ανάλυση Επικινδυνότητας και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου». Το σύστημα HACCP έχει καταστεί υποχρεωτικό από την οδηγία 93/43 του Συμβουλίου της Ε.Ε., η οποία έχει ενσωματωθεί στην Εθνική Νομοθεσία με την Κ.Υ.Α. 487/Φ.Ε.Κ. Β/1219/4.10.2000.

Πρόκειται για ένα σύστημα που λειτουργεί προληπτικά και αναφέρεται σε όλα τα στάδια της «ζωής» ενός τροφίμου, από την παραγωγή μέχρι την κατανάλωση. Σε γενικές γραμμές, η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- 1) Γίνεται η επιλογή των παραγόμενων προϊόντων και των παραμέτρων της παραγωγικής διαδικασίας.
- 2) Αναγνωρίζονται οι βασικοί κίνδυνοι για την ασφάλεια των προϊόντων και σε ποιο στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενδέχεται να παρουσιασθούν.
- 3) Αναγνωρίζονται εκείνα τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία πρέπει να γίνει έλεγχος, ώστε να υπάρξει έλεγχος των κινδύνων. Αυτά τα σημεία λέγονται Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.
- 4) Αναλύεται το σύστημα ώστε να εξασφαλισθεί ότι όλοι οι κίνδυνοι είναι ελεγχμένοι και το τελικό προϊόν (τρόφιμο-ποτό) είναι ασφαλές και κατάλληλο για την υγεία των καταναλωτών.

1.2 Ποιότητα τροφίμων – Σύστημα διαχείρισης ποιότητας- Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000:2000

Η **ποιότητα** ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 8402 που εκδόθηκε το 1986 είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών τους που καθορίζουν την ικανότητα ανταπόκρισης σε δηλωμένες ή εννοούμενες ανάγκες.

Στην περίπτωση των τροφίμων, ένα από τα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ποιότητα τους είναι το πόσο ασφαλή είναι για την υγεία των καταναλωτών. Άλλα χαρακτηριστικά π.χ. είναι:

- τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά,
- η θρεπτική αξία,
- η συσκευασία,
- η διατηρησιμότητα,
- η τιμή,
- η διαθεσιμότητα.

Μια εταιρία που ανήκει στον κλάδο των τροφίμων και υιοθετεί ένα σύστημα HACCP, είναι σε θέση να εξασφαλίσει ότι τα προϊόντα της είναι ασφαλή για κατανάλωση, καλύπτοντας έτσι τις απαιτήσεις του σημαντικότερου ποιοτικού παράγοντα . Με αυτόν τον τρόπο αποκτά ένα σημαντικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών που δεν εφαρμόζουν το σύστημα HACCP.

Ωστόσο, η εταιρία μπορεί να ισχυροποιήσει περαιτέρω τη θέση της στην αγορά, αν δεν περιορισθεί μόνο στην ασφάλεια των τροφίμων, αλλά προσπαθήσει να καλύψει τις απαιτήσεις του αγοραστικού κοινού και στους υπόλοιπους ποιοτικούς παράγοντες. Η απόφαση της διοίκησης να υιοθετήσει ένα κατάλληλο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και να εφαρμόσει τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας είναι η απαραίτητη προϋπόθεση για να κερδίσει αυτό το στρατηγικό πλεονέκτημα και να αποκομίσει τα πολλαπλά οφέλη. Τα οφέλη αυτά δεν περιορίζονται μόνο στις σχέσεις εταιρίας – πελατών(αύξηση πελατών, μεγαλύτερη εμπιστοσύνη των πελατών κ.τ.λ.) και ότι απορρέει από τις σχέσεις αυτές, αλλά έχουν άμεση επίδραση και στις εσωτερικές λειτουργίες της εταιρίας.

Σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι η οργανωτική δομή και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις για την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Προκειμένου να μπορούν οι καταναλωτές ανά τον κόσμο να είναι σίγουροι ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που επιλέγουν καλύπτουν κάποιες ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας δημιουργήθηκαν τα πρότυπα της σειράς ISO 9000. Με τον όρο πρότυπο

εννοούμε την ποσοτικοποίηση των παραγόντων που χαρακτηρίζουν την ποιότητα και τον καθορισμό των ακρότατων τιμών, ώστε το προϊόν ή η υπηρεσία να θεωρείται ποιοτικώς αποδεκτή ως προς αυτόν τον παράγοντα.

Οι βιομηχανίες των τροφίμων, οι οποίες εφαρμόζουν συστήματα διαχείρισης ποιότητας που καλύπτουν τις απαιτήσεις του **προτύπου ISO 9000**, πρέπει να ενσωματώσουν και τις αρχές του συστήματος HACCP (που δεν είναι προτυποποιημένο). Πρότυπο που τα συμπεριλαμβάνει, καθώς και τους κανόνες υγιεινής είναι το NSF HACCP 9000β.

Κεφάλαιο 2^ο: Σύστημα HACCP : Προαπαιτήσεις - Βασικές έννοιες – Αρχές και στάδια εφαρμογής

2.1 Υγιεινή- Ορθή Υγιεινή Πρακτική (Good Hygiene Practice,GHP)

Προκειμένου να παρασκευασθούν ασφαλή προϊόντα (τρόφιμα- ποτά), απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η εξασφάλιση κατάλληλων συνθηκών υγιεινής. Συνεπώς η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP,που αποσκοπεί στην ασφάλεια τροφίμων, προαπαιτεί εκ μέρους της εταιρίας την τήρηση των κανόνων της **Ορθής Υγιεινής Πρακτικής**.

Η **Υγιεινή** των τροφίμων αναφέρεται σε όλους τους παράγοντες που μεσολαβούν από την παραγωγή μέχρι την κατανάλωση και υπεισέρχεται η έννοια της υγιεινής(χώροι, προσωπικό, διαδικασίες, χρησιμοποιούμενα συστατικά και πρώτες ύλες).

2.2 Ορθή Βιομηχανική Πρακτική (Good Manufacturing Practice,GMP)

Προαπαίτηση για την εφαρμογή ενός συστήματος HACCP αποτελεί και η τήρηση των κανόνων της Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής. Η Ορθή Βιομηχανική Πρακτική είναι μια σειρά από αρχές και διαδικασίες, οι οποίες όταν ακολουθούνται από παραγωγούς ορισμένων κατηγοριών προϊόντων (π.χ. φάρμακα, τρόφιμα) βοηθάνε στην εξασφάλιση ότι τα προϊόντα αυτά θα έχουν την απαιτούμενη ποιότητα, και αναφέρεται σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Η **Ορθή Βιομηχανική Πρακτική** δημιουργήθηκε το 1968 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (World Health Organization, WHO) για τη φαρμακευτική βιομηχανία, ωστόσο βρίσκει εφαρμογή και σε άλλους τομείς της βιομηχανίας. Στον τομέα της βιομηχανίας τροφίμων αποσκοπεί στον καθορισμό των ευθυνών της διοίκησης για τις εγκαταστάσεις, τις διεργασίες και την υγιεινή/ ασφάλεια των τροφίμων, ώστε:

- να εξασφαλίζεται η υγεία των καταναλωτών,
- να εξασφαλίζεται η παραγωγή ομοιόμορφων προϊόντων καθορισμένης ποιότητας,
- να προστατεύονται οι εργαζόμενοι.

Η ορθή βιομηχανική πρακτική εστιάζει στους τομείς:

- της οργάνωσης και του προσωπικού,
 - των κτιρίων και των εγκαταστάσεων,
 - του εξοπλισμού,
 - του ελέγχου των συστατικών, των κιβωτίων και συσκευασιών,
 - του ελέγχου της διαδικασίας παραγωγής,
 - του ελέγχου συσκευασίας και επισημάνσεων,
 - της μεταχείρισης και της διανομής,
 - των ελέγχων εργαστηρίων,
 - των αρχείων και των αναφορών,
- των επιστρεφόμενων και επαναπροωθούμενων τροφίμων.

Με την εφαρμογή των GHP, GMP αντιμετωπίζονται κίνδυνοι που αφορούν τις γενικές κατηγορίες των εργασιών που λαμβάνουν χώρα κατά τη λειτουργία της εταιρίας. Στη συνέχεια εφαρμόζεται το σύστημα HACCP που αντιμετωπίζει τους κινδύνους των τροφίμων που οφείλονται στις ακολουθούμενες διαδικασίες για τα συγκεκριμένα είδη τροφίμων.

2.3 Κίνδυνοι - Αρχές του συστήματος HACCP - Στάδια εφαρμογής

2.3.1 Κίνδυνοι

Σκοπός του συστήματος είναι η εξάλειψη των κινδύνων για τους καταναλωτές τροφίμων. Ως **κίνδυνος** ορίζεται κάθε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας όπου η απουσία του ελέγχου του είναι πιθανό να επιδράσει αρνητικά στην υγεία του καταναλωτή. Οι κίνδυνοι των τροφίμων διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

- στους βιολογικούς κινδύνους (βακτήρια, ιοί , παράσιτα, μικροοργανισμοί αλλοίωσης, έντομα).
- στους χημικούς κινδύνους (φυσικά απαντώμενες, πρόσθετες τεχνικές ουσίες).
- στους φυσικούς κινδύνους (« ξένα» προς το τρόφιμο φυσικά υλικά).

2.3.2 Αρχές του συστήματος HACCP

Κάθε σύστημα HACCP στηρίζεται σε επτά βασικές αρχές. Οι αρχές αυτές είναι:

1^η Αρχή: Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας

Είναι ο προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδια, από την ανάπτυξη και συγκομιδή των πρώτων υλών, την παραγωγική διαδικασία, την επεξεργασία και διανομή, μέχρι και την τελική προετοιμασία και κατανάλωση τους. Επίσης, γίνεται και αξιολόγηση της πιθανότητας

εμφάνισης των κινδύνων και προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο τους.

2^η Αρχή: Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου

Είναι ο καθορισμός των σημείων, διεργασιών, φάσεων λειτουργίας που μπορούν να ελεγχθούν, για να εξαφανίσουν έναν κίνδυνο ή να ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισης του.

3^η Αρχή: Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων

Πρόκειται για τον καθορισμό των κρίσιμων ορίων, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται υπό έλεγχο.

4^η Αρχή: Προσδιορισμός Διαδικασιών Ελέγχου των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου και των Κρίσιμων Ορίων τους

Η αρχή αυτή περιλαμβάνει την δημιουργία και εγκατάσταση ενός συστήματος παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους, καθώς και την καθιέρωση των διαδικασιών συλλογής και επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης, με σκοπό τη ρύθμιση της παραγωγής και τη διατήρηση της υπό έλεγχο.

5^η Αρχή: Προσδιορισμός Διορθωτικών Ενεργειών για τις Αποκλίσεις από τα Κρίσιμα Όρια

Πρόκειται για τον προσδιορισμό των διορθωτικών ενεργειών οι οποίες πρέπει να πραγματοποιούνται, όταν κάποιο κρίσιμο σημείο βρίσκεται εκτός ελέγχου.

6^η Αρχή: Προσδιορισμός Διαδικασιών Επαλήθευσης

Είναι ο προσδιορισμός των διαδικασιών επαλήθευσης της αποτελεσματικής και σωστής λειτουργίας του συστήματος HACCP.

7^η Αρχή: Προσδιορισμός Διαδικασιών Καταγραφής και Αρχαιοθέτησης του Συστήματος

Στην αρχή αυτή προβλέπεται ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του σχεδίου HACCP.

2.3.3 Στάδια εφαρμογής

Αν και κατά το σχεδιασμό ενός σχεδίου HACCP πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που διέπουν τη λειτουργία της εταιρίας, την ακολουθούμενη παραγωγική διαδικασία και το προϊόν στο οποίο θα εφαρμοστεί το σύστημα HACCP, υπάρχουν 12 στάδια που περιγράφουν γενικά την εφαρμογή του. Από αυτά, τα επτά τελευταία είναι οι βασικές αρχές του συστήματος HACCP, ενώ τα πρώτα πέντε είναι τα προκαταρκτικά στάδια που αποτελούν ουσιαστικά τις προαπαιτήσεις για την ομαλή εφαρμογή του συστήματος.

Τα πέντε πρώτα στάδια είναι:

- 1) Σχηματισμός της ομάδας HACCP
- 2) Περιγραφή του προϊόντος και της διάθεσης του
- 3) Προσδιορισμός της χρήσης και των καταναλωτών που απευθύνεται το προϊόν
- 4) Ανάπτυξη διαγράμματος ροής που περιγράφει την παραγωγική διαδικασία
- 5) Επικύρωση του διαγράμματος ροής

Προκειμένου να εκκινήσει η διαδικασία εφαρμογής του συστήματος HACCP, είναι αυτονόητο ότι πρέπει να υπάρξει η βούληση και η απόφαση από τη διοίκηση της επιχείρησης. Αυτό αντανακλάται στις δεσμεύσεις της διοίκησης και σημαίνει ότι πρέπει:

- Να καθορίσει την ακολουθούμενη πολιτική ασφάλειας των τροφίμων.
Να ορίσει δηλαδή τα προϊόντα και τις παραγωγικές διαδικασίες στις οποίες θα εφαρμοστεί το σύστημα HACCP, να διασφαλίσει τη συμβατότητα της πολιτικής της εταιρίας με την πολιτική ασφάλειας των τροφίμων και να εξασφαλίσει την πλήρη κατανόηση και εφαρμογή της.
- Να οργανώσει την παραγωγή, δηλαδή να προσδιορίσει τις αρμοδιότητες και τις δικαιοδοσίες για το προσωπικό, να επιλέξει τα άτομα που θα αποτελέσουν την ομάδα HACCP και το συντονιστή της και να καλύψει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του σχεδίου.
- Να επανεξετάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα την αποτελεσματικότητα και καταλληλότητα του συστήματος.

ΣΤΑΔΙΟ 1^ο: Σχηματισμός της ομάδας HACCP

Σε αυτό το στάδιο γίνεται η επιλογή των ατόμων που θα απαρτίσουν την ομάδα, που θα έχει ως αρμοδιότητα την εφαρμογή του συστήματος HACCP.

ΣΤΑΔΙΟ 2^ο: Περιγραφή προϊόντος και της διάθεσης του

Η περιγραφή του προϊόντος περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με το προϊόν σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, τις πρώτες ύλες και το τελικό προϊόν.

ΣΤΑΔΙΟ 3^ο: Προσδιορισμός της χρήσης και των καταναλωτών του προϊόντος

Κατά το στάδιο αυτό, περιγράφεται ο προβλεπόμενος τρόπος χρήσης, οι κανόνες για ασφαλή κατανάλωση, η απαιτούμενη προετοιμασία, το καταναλωτικό κοινό για το οποίο προορίζεται το προϊόν (τρόφιμο-ποτό) και η καταλληλότητα ή μη για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες.

ΣΤΑΔΙΟ 4^ο: Δημιουργία διαγράμματος ροής της παραγωγικής διαδικασίας

Το διάγραμμα ροής βοηθάει στο να δοθεί μια ολοκληρωμένη, αναλυτική και παράλληλα εύκολα κατανοητή εικόνα των σταδίων της παραγωγικής διαδικασίας του τροφίμου. Παράλληλα περιλαμβάνει πληροφορίες για κάθε στάδιο, αλλά πρέπει να είναι όσο το δυνατόν λιγότερο πολύπλοκο.

ΣΤΑΔΙΟ 5^ο : Επαλήθευση του διαγράμματος ροής

Η παραγωγική διαδικασία παρακολουθείται κατά τη λειτουργία της, εάν συμφωνεί πλήρως με το διάγραμμα ροής, και εάν εμφανίζονται ασυμβατότητες πρέπει να γίνονται οι κατάλληλες τροποποιήσεις. Μετά τα πέντε πρώτα στάδια ακολουθούν οι επτά βασικές αρχές του HACCP.

ΣΤΑΔΙΟ 6^ο: Διεξαγωγή ανάλυσης επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Πρόκειται για τη διαδικασία συλλογής όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που διατρέχει η υγεία των καταναλωτών κατά την κατανάλωση ενός τροφίμου και παράλληλα την εκτίμηση της σοβαρότητας των κινδύνων αυτών. Έτσι αποφασίζεται ποιοι κίνδυνοι θα συμπεριληφθούν στο σύστημα HACCP και ποιοι όχι (μερικοί κίνδυνοι, γενικότεροι, αντιμετωπίζονται από την εφαρμογή των GHP, GMP). Τα δύο στάδια της ανάλυσης επικινδυνότητας είναι:

- Εντοπισμός των κινδύνων

Η ομάδα HACCP για κάθε ένα προϊόν, κάνει μια πλήρη ανάλυση του προϊόντος-τροφίμου και ολόκληρης της παραγωγικής διαδικασίας που ακολουθήθηκε. Σε αυτήν την ανάλυση περιλαμβάνονται η λεπτομερής περιγραφή του προϊόντος, των συστατικών του, των μέσων και των διαδικασιών που χρησιμοποιούνται σε κάθε στάδιο της παραγωγής, αποθήκευσης, διάθεσης και χρήσης. Ανάλογα με τη φύση του προϊόντος και χρησιμοποιώντας τη γνώση που προσέφεραν οι επιστήμες και η

εμπειρία , η ομάδα HACCP περιγράφει τους βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια των τροφίμων.

Ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δοθεί από την ομάδα HACCP και στον έλεγχο των διαδικασιών που εφαρμόζονται κατά την παραγωγή σε πραγματικές συνθήκες , ώστε να εξασφαλίζεται η πλήρης ταύτιση τους με τις συνθήκες που έχει λάβει υπόψη της κατά την εφαρμογή του σχεδίου HACCP.

- Εκτίμηση σημαντικότητας εντοπισθέντων κινδύνων

Λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα της εμφάνισης και τη σοβαρότητα των κινδύνων που εντοπίστηκαν στο προηγούμενο στάδιο, η ομάδα HACCP δημιουργεί την κατάσταση των κινδύνων που θα συμπεριληφθούν στο σύστημα HACCP. Στο τέλος του σταδίου της ανάλυσης επικινδυνότητας γίνεται η αναγνώριση των απαιτούμενων προληπτικών μέτρων για την αντιμετώπιση των πιθανών κινδύνων. Τα προληπτικά αυτά μέτρα μπορούν να διαχωριστούν σε πέντε κατηγορίες:

- Απόρριψη τροφίμων
- Επιλογή κατάλληλων συστατικών
- Πρόληψη επιμολύνσεων
- Καταστροφή των παθογόνων
- Παρεμπόδιση ανάπτυξης παθογόνων

ΣΤΑΔΙΟ 7^ο: Καθορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (2^η αρχή)

Ως κρίσιμο σημείο ελέγχου χαρακτηρίζεται κάθε σημείο, στάδιο ή διαδικασία στην επεξεργασία ενός τροφίμου, στο οποίο το τρόφιμο μπορεί να ελεγχθεί με αποτέλεσμα ένας κίνδυνος για την ασφάλεια του τροφίμου να εξαλειφθεί ή να περιορισθεί σε επιτρεπτά επίπεδα.

Ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου μπορεί να βρίσκεται σε οποιαδήποτε φάση της παραγωγικής διαδικασίας κρίνεται σκόπιμο , ώστε να ελέγχεται αποτελεσματικά ο συγκεκριμένος κίνδυνος. Η ομάδα που πραγματοποίησε την ανάλυση επικινδυνότητας και αφού έχει καθορίσει τους κινδύνους που θα ληφθούν υπόψη στο σύστημα HACCP πρέπει να αναγνωρίσει για κάθε ένα κίνδυνο τα κρίσιμα σημεία ελέγχου και τη φάση της παραγωγικής διαδικασίας που θα εφαρμοστούν.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι τα κρίσιμα σημεία ελέγχου αναφέρονται σε εκείνους τους παράγοντες που επηρεάζουν μόνο την ασφάλεια των τροφίμων. Διαφορά στον αριθμό και στο είδος των κρίσιμων σημείων ελέγχου μπορεί να παρατηρηθεί και σε μονάδες παραγωγής παρόμοιων προϊόντων. Αυτό οφείλεται στις πιθανές διαφορετικές εγκαταστάσεις, χρησιμοποιούμενους εξοπλισμούς, παραγωγικές διαδικασίες, χρησιμοποιούμενες πρώτες ύλες κ.τ.λ..

ΣΤΑΔΙΟ 8^ο: Καθορισμός κρίσιμων ορίων (3^η αρχή)

Ως κρίσιμο όριο ορίζεται η μέγιστη ή η ελάχιστη τιμή την οποία πρέπει να έχει μια φυσική, βιολογική ή χημική παράμετρος όταν ελέγχεται σε ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου, ώστε να αποτρέπεται ή να περιορίζεται σε επιτρεπτά όρια η εμφάνιση ενός αναγνωρισμένου κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων. Κάθε ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερους από έναν κινδύνους, ενώ ο κάθε ελεγχόμενος κίνδυνος μπορεί να έχει περισσότερα από ένα κρίσιμα όρια.

Κανένα κρίσιμο όριο δεν πρέπει να βρίσκεται εκτός των επιτρεπτών τιμών (μέγιστες-ελάχιστες) σε κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου. Αν έστω και ένα κρίσιμο όριο είναι εκτός των επιτρεπτών τιμών, τότε και το κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται εκτός ελέγχου και επομένως ο αντίστοιχος κίνδυνος είναι πιθανότερο να εμφανισθεί στο τρόφιμο.

Αν αυτοί οι παράγοντες σε κάποιο κρίσιμο σημείο ελέγχου έχουν τιμή εντός των επιτρεπτών ορίων, τότε ως προς αυτόν τον κίνδυνο το τρόφιμο κρίνεται ασφαλές.

Η ομάδα των ατόμων που ασχολείται με το σύστημα HACCP, προκειμένου να καθορίσει τα κρίσιμα όρια, πρέπει πρώτα να επιλέξει τους παράγοντες εκείνους, οι οποίοι θα «μετρηθούν» και στη συνέχεια να προσδιορίσει τα μέγιστα ή ελάχιστα επιτρεπτά όρια των παραμέτρων αυτών.

ΣΤΑΔΙΟ 9^ο: Προσδιορισμός διαδικασιών ελέγχου κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους (4^η αρχή)

Πρόκειται για την καθιέρωση ενός συστήματος καταγραφής των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους. Ουσιαστικά είναι η σύνταξη μιας σχεδιασμένης αλληλουχίας παρατηρήσεων ή μετρήσεων, ώστε να αξιολογείται αν ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται υπό έλεγχο και να δημιουργηθούν τα απαραίτητα αρχεία για την επαλήθευση που θα πραγματοποιείται στο μέλλον.

ΣΤΑΔΙΟ 10^ο: Προσδιορισμός διορθωτικών ενεργειών για τις αποκλίσεις από τα κρίσιμα όρια (5^η αρχή)

Ως διορθωτικές ενέργειες ορίζονται οποιεσδήποτε δράσεις πρέπει να ληφθούν όταν τα αποτελέσματα από τον έλεγχο των κρίσιμων σημείων ελέγχου αναδεικνύουν απώλεια ελέγχου.

Το σύστημα HACCP αποσκοπεί στην πρόληψη και έγκαιρη καταπολέμηση των πιθανών κινδύνων που αντιμετωπίζει η ασφάλεια των τροφίμων-ποτών προτού η παραγωγική διαδικασία «περάσει» από το κρίσιμο σημείο ελέγχου, στο οποίο μπορεί να ελεγχθεί. Ωστόσο αυτό αποτελεί την ιδανική κατάσταση και είναι πιθανόν μερικές

μορφές κινδύνων, όπως και από λάθος χειρισμό να παρατηρηθούν αποκλίσεις από τα κρίσιμα όρια. Για την αντιμετώπιση αυτής της περίπτωσης υιοθετούνται οι διορθωτικές ενέργειες, ώστε η παραγωγική διαδικασία να επανέλθει σε κατάσταση ελέγχου.

Η διαχείριση του προϊόντος που βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής, ανάλογα με την εκτίμηση του εξειδικευμένου προσωπικού της εταιρίας ή των εξωτερικών συμβούλων μπορεί να ταξινομηθεί σε πέντε πιθανές ενέργειες, ήτοι :

- τη διάθεση του προϊόντος ως έχει, με επιφύλαξη για την ασφάλεια του..
- την ανάλυση του προϊόντος και στην περίπτωση που δεν ανιχνευθεί κίνδυνος τη διάθεση του ως έχει.
- τη χρήση του προϊόντος σε άλλες διεργασίες που ο παράγοντας που βρίσκεται εκτός κρίσιμων ορίων δεν επηρεάζει την καταλληλότητα του.
- την επανεπεξεργασία του προϊόντος.
- την καταστροφή του προϊόντος.

ΣΤΑΔΙΟ 11^ο: Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης (6^η αρχή)

Ως **επαλήθευση** ορίζονται οι ενέργειες εκείνες, εκτός του ελέγχου, που διαπιστώνουν την εγκυρότητα του σχεδίου HACCP και αν το σύστημα δουλεύει σύμφωνα με το σχέδιο.

Οι διαδικασίες που αναφέρονται στην επαλήθευση είναι:

- η αρχική επικύρωση του σχεδίου,
- οι επαναξιολογήσεις του σχεδίου,
- η επαλήθευση του ελέγχου των κρίσιμων σημείων ελέγχου, όπως περιγράφονται στο σχέδιο,
- η ανασκόπηση του ελέγχου και των αρχείων διορθωτικών ενεργειών που δείχνουν συμβατότητα με το σχέδιο,
- η περιεκτική επαλήθευση του συστήματος.

ΣΤΑΔΙΟ 12^ο: Προσδιορισμός διαδικασιών καταγραφής και αρχειοθέτησης του συστήματος (7^η αρχή)

Η καταγραφή και αρχειοθέτηση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών είναι ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος HACCP. Τα αρχεία που πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον σε ένα σύστημα HACCP είναι:

- Μία σύνοψη της ανάλυσης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της ακολουθούμενης λογικής στον καθορισμό των κινδύνων και των μέτρων ελέγχου
- Το σχέδιο HACCP:
 - Κατάσταση της ομάδας HACCP και αρμοδιότητες

- Περιγραφή των τροφίμων, της διάθεσης τους, της προβλεπόμενης χρήσης
- Επικυρωμένο διάγραμμα ροής της παραγωγικής διαδικασίας
- Πίνακας του σχεδίου HACCP που περιέχει πληροφορίες για:
 - τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας που αποτελούν τα κρίσιμα σημεία ελέγχου
 - τους κινδύνους που λαμβάνονται υπόψη
 - τα κρίσιμα όρια
 - την παρακολούθηση
 - τις διορθωτικές ενέργειες
 - τις διαδικασίες καταγραφής και αρχειοθέτησης
- Υποστηρικτική τεκμηρίωση, όπως αρχεία επικυρώσεων
- Αρχεία που παράγονται κατά την εφαρμογή του σχεδίου HACCP

Κεφάλαιο 3^ο: Η σειρά των προτύπων ISO 9000:2000

3.1 Γενικά

Η σειρά προτύπων ISO 9000 αποτελούν μία παγκοσμίως αποδεκτή «πλατφόρμα συνεννόησης» σχετικά με το σύστημα διαχείρισης εταιρειών ή οργανισμών, ώστε η συμμόρφωση με τα πρότυπα αυτά να συνεπάγεται την παροχή προϊόντων ή/ και υπηρεσιών που είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών. Η τυποποίηση αυτών των διαδικασιών ώστε να είναι εφαρμόσιμες από κάθε εταιρεία ή οργανισμό πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO (International Organization for Standardization).

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης είναι ένας οργανισμός στον οποίο συμμετέχουν οι εθνικοί οργανισμοί τυποποίησης περισσότερων από 130 χωρών. Έργο του αποτελεί η έκδοση τεχνικών προδιαγραφών και προτύπων. Στην Ελλάδα, ο εθνικός φορέας τυποποίησης είναι ο ΕΛ.Ο.Τ. (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης).

Η πρώτη φορά που εκδόθηκαν τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 ήταν το 1987 και από τότε αναθεωρήθηκαν δύο φορές, το 1994 και το 2000. Η τελευταία αναθεώρηση της σειράς, που είναι γνωστή σαν ISO 9000:2000 αποσκοπεί στη δημιουργία συστημάτων διαχείρισης ποιότητας προϊόντων ή/ και υπηρεσιών.

Με την εφαρμογή των προτύπων της σειράς ISO 9000 παρέχονται σε μια εταιρεία ή έναν οργανισμό κατευθυντήριες οδηγίες στη διαχείριση , ώστε τα προϊόντα ή/ και οι υπηρεσίες που παρέχει να ικανοποιούν τις προσδοκίες του πελάτη.

Η σειρά ISO 9000:2000 περιλαμβάνει τα εξής συστήματα διαχείρισης ποιότητας:

- ISO 9000:2000 – Βασικές αρχές και λεξιλόγιο
- ISO 9001:2000 – Απαιτήσεις
- ISO 9004:2000 – Κατευθυντήριες οδηγίες για βελτιώσεις στην εκτέλεση των εργασιών

3.2 Δομή

Το πρότυπο ISO 9000:2000 είναι δομημένο σε πέντε κύρια κεφάλαια τα οποία αφορούν:

- το σύστημα διαχείρισης ποιότητας

Πρόκειται για την εφαρμογή και επίδειξη των διεργασιών που υιοθετούνται από την εταιρεία προκειμένου το προϊόν ή/ και η υπηρεσία να είναι σε συμφωνία με τις προσδοκίες και απαιτήσεις του πελάτη.

- την ευθύνη της διοίκησης

Η διοίκηση πρέπει να καθιστά τις απαιτήσεις του πελάτη ικανοποιήσιμες και να αποδεικνύει τη δέσμευση της προς αυτό τον στόχο.

- τη διαχείριση πόρων

Είναι ο προσδιορισμός, η απόκτηση και χρήση των απαιτούμενων πόρων για τη λειτουργία και τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

- τη διαχείριση διεργασιών

Η εταιρεία πρέπει να είναι σε θέση να προβλέπει τις απαιτούμενες διεργασίες κατά τη φάση του σχεδιασμού τους, καθώς και να εξασφαλίζει την αποτελεσματική και ομαλή λειτουργία τους.

- τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Με τις διαδικασίες μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης εξασφαλίζεται ότι το προϊόν ή/ και η υπηρεσία ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη.

3.3 Αρχές

Η σειρά των προτύπων διαχείρισης ποιότητας ISO 9000:2000 βασίζεται σε οκτώ αρχές, οι οποίες είναι:

- Εστίαση στον πελάτη
- Ηγεσία
- Εμπλοκή των ατόμων
- Προσέγγιση διαδικασιών
- Προσέγγιση της διαχείρισης ως σύστημα
- Συνεχής βελτίωση
- Τεκμηριωμένη προσέγγιση της λήψης αποφάσεων
- Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τον προμηθευτή

3.4 Στάδια Εφαρμογής

Τα στάδια που ακολουθούμε κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2000 είναι:

- 1) Αναγνώριση των στόχων που θέλουμε να επιτευχθούν από την εταιρία
- 2) Αναγνώριση των προσδοκιών όλων των ενδιαφερομένων μερών από την εταιρία
- 3) Απόκτηση πληροφοριών σχετικά με τη σειρά προτύπων ISO9000:2000
- 4) Εφαρμογή της σειράς προτύπων ISO 9000:2000 στο σύστημα διαχείρισης της εταιρίας
- 5) Απόκτηση κατευθυντήριων γραμμών σε συγκεκριμένα θέματα που αφορούν το σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- 6) Αναγνώριση της τρέχουσας κατάστασης και καθορισμός των ελλείψεων του συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- 7) Καθορισμός των διαδικασιών που απαιτούνται για την παροχή προϊόντων ή/ και υπηρεσιών στους πελάτες
- 8) Ανάπτυξη ενός σχεδίου ώστε να καλυφθούν οι ελλείψεις του βήματος 6 και να αναπτυχθούν οι διαδικασίες του βήματος 7
- 9) Εκτέλεση του σχεδίου
- 10) Υποβολή σε περιοδικές εσωτερικές επιθεωρήσεις
- 11) Υποβολή σε έλεγχο από πιστοποιημένο και ανεξάρτητο από την εταιρεία φορέα, ώστε να πιστοποιηθεί η συμμόρφωση της εταιρίας με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000, όταν χρειάζεται επίδειξη της συμμόρφωσης
- 12) Συνέχιση της βελτίωσης των εργασιών

3.5 Οφέλη

Με την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας κατά ISO 9000 προκύπτουν πολλά οφέλη, όπως :

- Αποτελεσματικότερη διοίκηση, οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων προϊόντων ή/και υπηρεσιών με αποτέλεσμα την αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την εταιρεία
- Αποδοτικότερη συνεργασία τόσο μεταξύ των τμημάτων και των υπαλλήλων της εταιρείας, όσο και της εταιρείας με τους εξωτερικούς πελάτες και τους προμηθευτές της.

Η συμμόρφωση της λειτουργίας της εταιρίας με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 μπορεί να αποτελέσει το πρώτο στάδιο στην υιοθέτηση των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι η φιλοσοφία και το σύνολο των δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών με παράλληλη ελαχιστοποίηση του κόστους και πλήρη εκμετάλλευση του δυναμικού της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Μέρος Β : Πρακτική εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας που ενσωματώνει τις αρχές του συστήματος HACCP στους χώρους μαζικής εστίασης

Στο συγκεκριμένο μέρος προτείνεται ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας με ενσωματωμένες τις αρχές του συστήματος HACCP για τις εταιρίες που ασχολούνται με την προετοιμασία και παροχή γευμάτων σε χώρους μαζικής εστίασης. Για την πληρότητα της αναφοράς, θα θεωρήσουμε τη γενικότερη περίπτωση, ώστε να καλύπτονται όλες οι πιθανές περιπτώσεις(υποπεριπτώσεις της ανωτέρω θεώρησης). Αυτή είναι η εξής: Θεωρούμε ότι μία εταιρία αναλαμβάνει την προετοιμασία και παροχή γευμάτων. Σε εγκαταστάσεις της γίνεται η προετοιμασία των τροφίμων, τα οποία ο πελάτης τα επιλέγει από πριν (υπάρχει κατάλογος διαθέσιμων « τροφίμων»). Τα προϊόντα αυτά, η εταιρία αναλαμβάνει να τα μεταφέρει στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η μαζική εστίαση, ο οποίος μπορεί είτε να ανήκει στην εταιρία (χώρος με αποκλειστική χρήση τη μαζική εστίαση), είτε να επιλέγεται από τον πελάτη (μετά από συνεννόηση με την εταιρία). Τέλος, αναλαμβάνει και την εξυπηρέτηση(«σερβίρισμα», κ.τ.λ.) μέχρι τη λήξη του γεύματος.

Το σύστημα αυτό θα αποτελείται από τρία τμήματα (θα περιγράφεται ένα τμήμα σε κάθε κεφάλαιο), εκ των οποίων :

- Το πρώτο τμήμα θα αποτελέσει την περιγραφή των γενικών κανόνων ασφαλείας που πρέπει να ικανοποιούν οι χώροι προετοιμασίας και κατανάλωσης των τροφίμων, καθώς και τους γενικούς κανόνες των GMP, GHP, διεθνούς και κρατικής νομοθεσίας .
- Το δεύτερο κεφάλαιο θα αποτελέσει την εφαρμογή του HACCP, ώστε τα τρόφιμα που θα καταλήξουν στους καταναλωτές να είναι ασφαλή για τα υγεία τους.
- Το τρίτο, έχοντας ικανοποιήσει τις απαιτήσεις σε ασφάλεια, θα δημιουργήσει μία παροχή σταθερής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών από την εν λόγω εταιρία.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε, ότι η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας που θα προταθεί παρακάτω ικανοποιεί το πρότυπο ISO 9001: 2000.

Επίσης είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι η αντιμετώπιση της ανωτέρω προβληματικής προτείνεται να γίνει μέσω ενός ενιαίου συστήματος (που περιλαμβάνει τόσο το σύστημα διαχείρισης ποιότητας , όσο και το σύστημα HACCP) και όχι ως ξεχωριστά προγράμματα, για αυτό θα υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση σε κοινά θέματα (π.χ. κωδικοποίηση εντύπων, κ.τ.λ.).

Κεφάλαιο 1^ο: Γενικοί Κανόνες Ασφάλειας(για χώρους προετοιμασίας τροφίμων και εστίασης)

1.0 Διοίκηση - Προσωπικό

1.0.1 Ευθύνη της διοίκησης

Η πρώτη και σημαντικότερη προϋπόθεση για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής αντιμετώπισης των κινδύνων, που απειλούν την ασφάλεια των καταναλωτών τροφίμων είναι η βούληση για την υιοθέτηση των απαραίτητων μέτρων και η αποτελεσματική αντιμετώπιση θεμάτων διαχείρισης τροφίμων από τους υπεύθυνους των χώρων εστίασεως.

Από μέρους της διοίκησης απαιτείται έγκαιρος καθορισμός των απαιτήσεων της ασφάλειας τροφίμων σε κάθε στάδιο της λειτουργίας της εταιρίας. Η διαδικασία αυτή πρέπει να είναι συνεχής και να αναγνωρίζει πιθανές ελλείψεις ή τροποποιήσεις που απαιτούνται για αποτελεσματικότερη διαχείριση τροφίμων.

Στη συνέχεια η διοίκηση πρέπει να εξασφαλίσει όλους εκείνους τους παράγοντες που έχουν κριθεί απαραίτητοι για την ασφάλεια των τροφίμων.

Αρχικά πρέπει να προσλάβει ειδικευμένο προσωπικό ή/ και να εκπαιδεύσει κατάλληλα το υπάρχον προσωπικό που θα εμπλέκεται σε όλα τα στάδια (από την προμήθεια μέχρι το σερβίρισμα) της διάθεσης των τροφίμων.

Άλλη απαίτηση από τη διοίκηση είναι η επιλογή (σε συνεργασία με το ειδικευμένο προσωπικό) και η εξασφάλιση του απαραίτητου και κατάλληλου εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί στους χώρους προετοιμασίας των τροφίμων και των εστιάσεων.

1.0.2 Προσωπικό

Το προσωπικό που ασχολείται με τα θέματα που άπτονται των τροφίμων προκειμένου να εξασφαλίζεται η καταλληλότητα τους πρέπει να ακολουθούν τα εξής τέσσερα βήματα:

- ο Να σχεδιάζουν τις διαδικασίες παραγωγής τροφίμων και τους τρόπους με τους οποίους να εφαρμοστούν ασφαλώς.
- ο Να οργανώνουν και να ενημερώνονται σωστά για κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας και οποιοδήποτε σχετιζόμενο με αυτό θέμα.
- ο Να λειτουργούν σε συμφωνία με τους κανόνες που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των τροφίμων σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας.

- ο Να αναγνωρίζουν και να εκτιμούν τις ενέργειες τους και να προτείνουν στη διοίκηση εναλλακτικές μεθόδους που θεωρούν ότι θα επιφέρουν καλύτερα αποτελέσματα.

Θέμα της διοίκησης αποτελεί και η επιλογή των ατόμων που θα ασχοληθούν με τα τρόφιμα και η ανάθεση των αρμοδιοτήτων τους.

1.0.2.1 Υπεύθυνος εγκαταστάσεων τροφίμων

Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας των εγκαταστάσεων τροφίμων (αποθήκες, εστιατόρια, μαγειρεία κ.τ.λ.) πρέπει να παραβρίσκεται ένα μέλος του προσωπικού, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για τη διατήρηση κατάλληλων συνθηκών στους χώρους αυτούς, ώστε να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των τροφίμων και η πλήρης εναρμόνιση με τους κρατικούς νόμους και τους διεθνείς κανονισμούς.

Ο υπεύθυνος εγκαταστάσεων των τροφίμων πρέπει να εξασφαλίζει:

- ο τη διατήρηση και προετοιμασία των τροφίμων στους προβλεπόμενους για αυτή τη χρήση χώρους,
- ο τη μη παρουσία ατόμων στους χώρους των τροφίμων που δε σχετίζονται με τη λειτουργία τους. Για να δοθεί άδεια επισκέψεως αυτών των χώρων από τον υπεύθυνο εγκαταστάσεων τροφίμων πρέπει να έχει εξασφαλισθεί πρώτα η προστασία των ευπαθών τροφίμων και των αντικειμένων που μπορεί να καταστραφούν ή να καταστούν ακατάλληλα προς χρήση,
- ο την πιστή εφαρμογή των κανόνων από τους εργαζομένους που εμπλέκονται με την προετοιμασία και αποθήκευση των τροφίμων,
- ο την τήρηση των κανόνων προσωπικής υγιεινής (π.χ. χέρια, ενδυμασία) από το προσωπικό,
- ο την επιβεβαίωση πραγματοποίησης ελέγχων των τροφίμων και των πρώτων υλών από το προσωπικό των χώρων προετοιμασίας τροφίμων, καθώς και του περιοδικού ελέγχου των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό,
- ο τον έλεγχο των θερμοκρασιών μαγειρέματος των τροφίμων με χρήση κατάλληλων οργάνων,
- ο τον έλεγχο της ψύξης των τροφών όταν απαιτείται για τη διατήρησή τους,
- ο την παροχή πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τις τροφές,
- ο την εφαρμογή των αρχών υγιεινής για επαναχρησιμοποίηση υλικών(π.χ. θερμοκρασία και χρόνος πλύσης με νερό) και την επίβλεψη της καθαριότητας των επιτραπέζιων σκευών,
- ο τη μη άμεση επαφή των εργαζομένων με τα τρόφιμα (« με γυμνά χέρια»),
- ο την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού.

Κατάρτιση

Ο υπεύθυνος εγκαταστάσεων τροφίμων πρέπει να έχει πιστοποιημένες γνώσεις που θα του επιτρέπουν να μπορεί να αναγνωρίσει τους κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια των τροφίμων και να συντονίσει άμεσα τις διορθωτικές ενέργειες.

1.0.2.2 Προσωπικό εγκαταστάσεων τροφίμων

Κάθε μέλος του προσωπικού εγκαταστάσεων τροφίμων θα πρέπει να εκπαιδευτεί ώστε να εξασφαλισθούν επαρκείς γνώσεις που θα του εξασφαλίσουν ότι στη συγκεκριμένη θέση εργασίας του λαμβάνει όλα εκείνα τα προληπτικά μέτρα που θα ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων.

1.1 Δομικές απαιτήσεις – Εγκαταστάσεις

1.1.1 Δάπεδα και χωρίσματα

Τα δάπεδα στους χώρους προετοιμασίας τροφίμων θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι ώστε να είναι εύκολα καθαρίσιμα. Για αυτόν τον σκοπό θα πρέπει να :

- Να κατασκευάζονται από μη ολισθηρά υλικά. Ειδικά τα δάπεδα των χώρων που πρόκειται να βρέχονται συχνά ή να δέχονται υγρά θα πρέπει να έχουν κατάλληλη αποχετευτική εγκατάσταση και να είναι μη απορροφητικά.
- Να είναι ανθεκτικά στα λίπη και τα έλαια καθώς και στη διάβρωση.
Στους χώρους μαζικής εστίασης τα πατώματα μπορούν να είναι καλυμμένα με τάπητες, οι οποίοι πρέπει να είναι εύκολα καθαρίσιμοι και σταθερά εγκατεστημένοι.

Για τους τοίχους και τα χωρίσματα θα πρέπει :

- Οι διάφορες εγκαταστάσεις επί των τοίχων (π.χ. στόμια εξαερισμού) πρέπει να καθαρίζονται εύκολα και να μη διαθέτουν ακμές και ανώμαλες επιφάνειες.
- Οι επιφάνειες τους πρέπει να είναι ομαλές ,με σκληρό τελείωμα και ελαφρά χρωματισμένες.

1.1.2 Εγκαταστάσεις λουτρών

- Πρέπει να υπάρχουν αρκετοί χώροι λουτρών και να είναι εύκολα προσβάσιμοι και από τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Οι χώροι λουτρών και τα είδη υγιεινής πρέπει να καθαρίζονται εύκολα.
- Οι χώροι των λουτρών πρέπει να απομονώνονται εντελώς με πόρτα, η οποία δεν πρέπει να οδηγεί κατευθείαν στους χώρους προετοιμασίας των τροφίμων και να

είναι πάντα κλειστή, εκτός κατά τη διάρκεια του καθαρισμού ή συντήρησης του χώρου και του εξοπλισμού.

- Πρέπει να υπάρχουν καλυμμένοι υποδοχείς απορριμμάτων.

1.1.3. Εγκαταστάσεις νιπτήρων για το πλύσιμο των χεριών

Πρέπει να υπάρχουν νιπτήρες για το πλύσιμο των χεριών σε κάθε χώρο στον οποίο προετοιμάζονται τρόφιμα και να είναι προσβάσιμοι από το προσωπικό (λιγότερο από 8 μέτρα από όλα τα σημεία του χώρου). Οι νιπτήρες αυτοί πρέπει:

- ☐ να καλύπτουν τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.
- ☐ να είναι εύκολα προσβάσιμοι .
- ☐ να έχουν επιλογείς ζεστού και κρύου νερού , σαπούνι σε σαπυνοθήκη, χαρτοπετσέτες μίας χρήσης, καλυμμένο υποδοχέα απορριμμάτων. Ο επιλογέας ζεστού νερού πρέπει να μπορεί να παρέχει θερμό νερό τουλάχιστον 43° C και για 15 δευτερόλεπτα, χωρίς να απαιτείται η επανενεργοποίηση του.

Στην περίπτωση που η χρήση νερού για το πλύσιμο των χεριών κρίνεται αναποτελεσματικό, μπορεί να εγκριθεί η χρήση χημικών, μόνο αν δεν επηρεάζουν την καταλληλότητα των τροφίμων με τα οποία θα έρθουν τα χέρια σε επαφή.

1.2 Εγκαταστάσεις (Ηλεκτρομηχανολογικές)

1.2.1 Φωτισμός

Ένταση

Απαιτείται ένταση τουλάχιστον 110 LUX σε απόσταση 75 cm από το πάτωμα. στους χώρους αποθήκευσης και προετοιμασίας των τροφίμων, όταν δε πραγματοποιούνται οι πρωτεύουσες εργασίες στους χώρους αυτούς.

Απαιτείται ένταση τουλάχιστον 220 LUX σε απόσταση 75 cm από το πάτωμα στους χώρους προετοιμασίας και αποθήκευσης των τροφίμων, στις εγκαταστάσεις λουτρών και πλύσης χεριών, στους χώρους πλύσης σκευών, στους χώρους σερβιρίσματος.

Προστασία

Οι λάμπες πρέπει να είναι προστατευμένες για να μην πέφτουν πιθανά θραύσματα τους στα τρόφιμα .

1.2.2 Εξαερισμός

Πρέπει να εγκαθίσταται ένα αποτελεσματικό σύστημα εξαερισμού σε όλους τους χώρους των τροφίμων, των εγκαταστάσεων λουτρών και χώρων πλύσης των σκευών, που θα τους διατηρεί ελεύθερους από εκτεταμένη θέρμανση, ατμό, επικίνδυνες αναθυμιάσεις, οσμές και καπνούς. Γενικά θα αποτρέπει τη συγκέντρωση λιπαρών ουσιών από τα πατώματα και τους τοίχους, αποτρέποντας την εμφάνιση μικροβίων από τον εξοπλισμό που βρίσκεται κοντά σε αυτά. Με την ανανέωση του αέρα εντός του χώρου αποτρέπεται η επιμόλυνση των τροφίμων.

Τα φίλτρα πρέπει να είναι εύκολα αποσπώμενα, καθαριζόμενα και εγκαθιστάμενα. Επίσης πρέπει να επιθεωρούνται περιοδικά και σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή τους να καθαρίζονται ή να αλλάζονται.

Ακόμα πρέπει να καθαρίζονται περιοδικά και οι σωληνώσεις του συστήματος εξαερισμού.

Για τη λειτουργία και τη συντήρηση του συστήματος πρέπει να εφαρμόζονται οι οδηγίες του κατασκευαστή.

1.3 Χώροι αποθήκευσης αντικειμένων και ένδυσης

Πρέπει να υπάρχουν συγκεκριμένοι χώροι ένδυσης έξω από τους χώρους που σχετίζονται με τα τρόφιμα, στους οποίους το προσωπικό μπορεί να αλλάζει ενδύματα.

Επίσης θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός ντουλαπιών και γενικά χώρων που το προσωπικό μπορεί να τοποθετεί τα προσωπικά του αντικείμενα. Οι χώροι αυτοί θα πρέπει να βρίσκονται εκτός των χώρων που σχετίζονται με τα τρόφιμα.

Στις περιοχές που λαμβάνει χώρα η προετοιμασία των τροφίμων απαγορεύεται η παρουσία άσχετων αντικειμένων.

1.4 Σύστημα διαχείρισης απορριμμάτων

Στερεά απορρίμματα

Υποδοχείς και δοχεία

Πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός υποδοχέων σε κάθε χώρο, ώστε να αποφεύγεται η υπερφόρτωση τους. Οι υποδοχείς αυτοί πρέπει να είναι ανθεκτικοί, μη απορροφητικοί, εύκολα καθαρίσιμοι, να μην επιτρέπουν διαρροές και την παρουσία τρωκτικών και εντόμων. Όταν δε χρησιμοποιούνται ή έχουν γεμίσει πρέπει

να καλύπτονται και να αδειάζονται όσο το δυνατόν πιο συχνά γιατί μπορεί να αποτελέσουν εστία μολύνσεων και να προκαλέσουν την εμφάνιση τρωκτικών.

Χώροι απορριμμάτων και απόρριψης

Πρέπει να είναι εύκολα καθαρίσιμοι, ανθεκτικοί και αρκετά μεγάλοι για την προβλεπόμενη χρήση τους. Η επιλογή των χώρων αυτών πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να αποτρέπεται η επιμόλυνση τόσο κατά την αποθήκευση και προετοιμασία των τροφίμων, όσο και κατά το πλύσιμο του εξοπλισμού.

Απαραίτητη κρίνεται η διατήρηση της καθαριότητας τους. Για το σκοπό αυτό πρέπει να γίνεται χρήση νερού υψηλής πίεσης ή ατμού. Όταν παρατηρούνται έντομα ο καθαρισμός πρέπει να πραγματοποιείται δύο φορές την εβδομάδα.

Υγρά απόβλητα

Η απομάκρυνση των υγρών αποβλήτων γίνεται μέσω του δικτύου αποχέτευσης της εγκατάστασης. Οι σωλήνες του δικτύου δε θα πρέπει να περνάνε από χώρους προετοιμασίας τροφίμων. Εάν αυτό είναι αδύνατον οι σωλήνες στα σημεία αυτά δε θα πρέπει να έχουν ενώσεις.

Πρέπει να γίνεται συχνός έλεγχος για τυχόν διαρροές και άμεση αντιμετώπιση τους στο δίκτυο της αποχέτευσης ώστε να εξασφαλίζεται η καλή του κατάσταση.

1.5 Έλεγχος εντόμων και τρωκτικών

Ο καλύτερος τρόπος για την αντιμετώπιση των τρωκτικών και των εντόμων είναι η εφαρμογή των κανόνων της υγιεινής στους χώρους ενός εστιατορίου.

Παρόλα αυτά, για κάθε εστιατόριο θα πρέπει να δημιουργείται ένα σχέδιο καταπολέμησης των εντόμων και των τρωκτικών. Το σχέδιο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που πραγματοποιούνται και τη χρήση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για τον σκοπό αυτό. Επίσης περιγράφει τον τρόπο παρακολούθησης του προγράμματος.

Πάντως η πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού αποτελεί τη βέλτιστη λύση.

1.6 Δηλητηριώδη και τοξικά υλικά, φάρμακα

Οι περιέκτες δηλητηριωδών και τοξικών υλικών πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες ετικέτες με το όνομα του περιεχομένου και τις οδηγίες χρήσεως. Οι περιέκτες αυτοί πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδικούς περιορισμένους χώρους, εκτός των χώρων της προετοιμασίας των τροφίμων.

Φάρμακα

Οι περιέκτες των φαρμάκων πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες ετικέτες με το όνομα του περιεχομένου και τις οδηγίες χρήσεως.

Οι περιέκτες αυτοί πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδικούς περιορισμένους χώρους, εκτός των χώρων της προετοιμασίας των τροφίμων, (εξαιρούνται τα φάρμακα που χρειάζονται για την υγεία των εργαζομένων, για την αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών και την παροχή πρώτων βοηθειών στους χώρους αυτούς.

1.7 Εξοπλισμός και σκεύη

Κατά το στάδιο της διαμόρφωσης των εσωτερικών χώρων και του εξοπλισμού, πρέπει να επιλέγονται ο κατάλληλος εξοπλισμός και τα σκεύη που θα χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία των τροφίμων κατά την καθημερινή λειτουργία των χώρων προετοιμασίας και σερβιρίσματος τροφίμων.

1.7.1 Επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού

Γενικές οδηγίες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την επιλογή του εξοπλισμού και των σκευών είναι οι ακόλουθες:

- Πρέπει να ελέγχεται η αντοχή και η ανθεκτικότητα τους.
- Να είναι εύκολα καθοριζόμενα με όσο το δυνατόν λιγότερο απορροφητικές και χωρίς ανωμαλίες επιφάνειες, μετακινούμενα και να έχουν εύκολα αποσπώμενα τμήματα (όπου αυτό είναι δυνατόν), διευκολύνοντας τον καθαρισμό ή την αντικατάστασή τους.
- Πρέπει να ελέγχεται η λειτουργικότητά τους.
- Πρέπει να ελέγχεται η επάρκεια, η αποτελεσματικότητα και η χωρητικότητά τους.
- Όλες οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα (σκεύη, εξοπλισμός) πρέπει να είναι ασφαλείς για αυτά, να μην επιτρέπουν την επιμόλυνσή τους και να μην επηρεάζουν τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά τους.

Για τα συστήματα αυτομάτου ελέγχου, κατά την επιλογή, θα πρέπει να ελέγχεται η ακρίβεια και η ευκολία ανάγνωσης τους. Για συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας τροφίμων η απόκλιση από τις πραγματικές τιμές πρέπει να είναι το πολύ ένας βαθμός της κλίμακας Celsius (1°C) ή δύο βαθμοί αν το όργανο χρησιμοποιεί κλίμακα Fahrenheit (2°F). Για τις συσκευές μέτρησης της θερμοκρασίας του αέρα σε χώρους που περιέχουν τρόφιμα, οι αντίστοιχες τιμές είναι 1,5°C και 3°F.

1.7.2 Εγκατάσταση και τοποθέτηση του εξοπλισμού και των σκευών

1.7.2.1 Στηριζόμενος στο έδαφος εξοπλισμός

Ο στηριζόμενος στο πάτωμα εξοπλισμός που είναι δύσκολο να μετακινηθεί θα πρέπει, είτε να σφραγίζεται στο πάτωμα με αποτέλεσμα να μην υπάρχει κενός χώρος μεταξύ πατώματος και εξοπλισμού, είτε να ανυψώνεται με χρήση υποστηριγμάτων (πόδια) , που να δημιουργούν ένα κενό μεταξύ του πατώματος και της κάτω επιφάνειας του εξοπλισμού τουλάχιστον 10 cm (προτιμάται να είναι μεγαλύτερο από 15 cm). Με τον τρόπο αυτό ο χώρος κάτω από τον εξοπλισμό μπορεί να καθαριστεί.

1.7.2.2 Επιτραπέζιος εξοπλισμός

Ο επιτραπέζιος εξοπλισμός που είναι δύσκολο να μετακινηθεί θα πρέπει να ανυψώνεται με χρήση υποστηριγμάτων (πόδια), που δημιουργούν τουλάχιστον ένα κενό καθαρισμού 10 cm μεταξύ του τραπεζιού και της κάτω επιφάνειας του εξοπλισμού.

Οι ελάχιστες απαιτήσεις για τον κενό χώρο μεταξύ εξοπλισμού και τραπεζιού είναι 7,5 cm αν η οριζόντια απόσταση της επιφάνειας του τραπεζιού που βρίσκεται κάτω από τον εξοπλισμό και του σημείου πρόσβασης δεν είναι περισσότερο από 50 cm ή 5 cm, αν η απόσταση αυτή δεν είναι περισσότερο από 7,5 cm.

1.7.3 Υγρασία

Σε σημεία που πρέπει να τοποθετηθούν εξοπλισμός ή σκευή και υπάρχει υγρασία, αυτά θα πρέπει να τοποθετούνται εντός χώρων που δεν επιτρέπεται η εξάπλωση της. Επίσης θα πρέπει να αποφεύγεται η ηλεκτρική τους σύνδεση σε τέτοια σημεία.

1.7.4 Συντήρηση και διατήρηση σε κανονική λειτουργία του εξοπλισμού και των σκευών

Ο εξοπλισμός και τα σκευή που χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία των τροφίμων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση λειτουργίας , να συντηρούνται, να επισκευάζονται ή και να αντικαθίστανται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Ο εξοπλισμός ελέγχου, όπως οι συσκευές μετρήσεων θερμοκρασιών, πρέπει να ρυθμίζονται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή , ώστε να εξασφαλίζεται η ακρίβεια τους.

Τα σκεύη μίας χρήσης δεν πρέπει να επαναχρησιμοποιούνται.

1.8 Καθαρισμός των σκευών

1.8.1 Συχνότητα καθαρισμού εξοπλισμού

Επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα

Ο καθαρισμός τους πρέπει να γίνεται πριν από κάθε αλλαγή χρήσης σε διαφορετικό τύπο ζωικής προέλευσης τροφίμων, μεταξύ έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων και τροφίμων που απαιτούν θερμική επεξεργασία και μεταξύ ωμών φρούτων και λαχανικών με τρόφιμα μεγάλου κινδύνου μόλυνσης.

Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας προετοιμασίας που μπορεί να δημιουργηθεί επιμόλυνση.

Επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με επικίνδυνα τρόφιμα σε διαρκή βάση

Οι επιφάνειες αυτές πρέπει να καθαρίζονται τουλάχιστον κάθε 4 ώρες .

Συσκευές διαχωρισμού υλικών (περιορίζουν και διαχωρίζουν ένα είδος τροφίμου, π.χ. παγοकुψέλες, δοχεία)

Ο καθαρισμός τους γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους , ενώ όταν αυτές δεν είναι διαθέσιμες, με κατάλληλη συχνότητα ώστε να εξασφαλίζεται η πρόληψη των ακαθαρσιών.

Εξοπλισμός και σκεύη που χρησιμοποιούνται για το μαγείρεμα- ψήσιμο

Πρέπει να καθαρίζονται τουλάχιστον κάθε 24 ώρες και να ελευθερώνονται από τυχόν υπολείμματα (π.χ. εναπομείναντα λίπη).

Επιφάνειες που δεν έρχονται σε επαφή με τρόφιμα

Οι επιφάνειες αυτές πρέπει να είναι καθαρές χωρίς ακαθαρσίες και υπολείμματα.

Συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας τροφίμων

Πρέπει να καθαρίζονται πριν από κάθε χρήση τους ή αποθήκευση τους.

Πλυντήρια και εξαρτήματα τους

Ο καθαρισμός τους πρέπει να γίνεται πριν από κάθε χρήση τους .

1.8.2 Διαδικασία καθαρισμού των σκευών

Ο καθαρισμός πραγματοποιείται σε 6 στάδια:

- 1) Ταξινόμηση
- 2) Απομάκρυνση υπολειμμάτων τροφών
- 3) Πλύσιμο
- 4) Ξέπλυμα
- 5) Απολύμανση
- 6) Στέγνωμα

Ο καθαρισμός μπορεί να γίνει είτε με χρήση πλυντηρίων, είτε κατευθείαν από το προσωπικό.

1.8.3 Απαιτήσεις πλυντηρίων

- Τα πλυντήρια και δοχεία ξεπλύματος πρέπει να είναι εξοπλισμένα με μέσα που περιορίζουν τις επιμολύνσεις μεταξύ των διαλυμάτων στα δοχεία πλυσίματος και ξεπλύματος.
- Τα πλυντήρια που χρησιμοποιούν χημικά για την απολύμανση πρέπει να είναι εξοπλισμένα με κατάλληλες συσκευές ένδειξης απαίτησης μεγαλύτερης ποσότητας χημικών απολυμάνσεως.
- Τα πλυντήρια που χρησιμοποιούν φρέσκο ζεστό νερό πρέπει να είναι εξοπλισμένα με συσκευή μέτρησης πίεσης του νερού σε σημείο πριν μπει στο πλυντήριο. Η απόκλιση της ένδειξης τους από την πραγματική τιμή θα πρέπει να είναι μικρότερη από 14 KPa σε 100- 170 KPa. Η συσκευή αυτή θα πρέπει να χρησιμοποιεί ως μονάδα βαθμονόμησης το πολύ τα 7 KPa.
- Τα πλυντήρια αυτά επίσης θα διαθέτουν συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας στα δοχεία πλυσίματος και ξεπλύματος και προς το τελευταίο σημείο που το ζεστό νερό κάνει απολύμανση . Τα θερμόμετρα αυτά θα πρέπει να έχουν ως μονάδα βαθμονόμησης το πολύ τον 1° C.
- Θα πρέπει να διαθέτουν μία βαλβίδα των 6.4 mm Iron Pipe Size (IPS), που θα περιορίζει την παροχή νερού, εάν η πίεση υπερβεί μία τιμή.
- Οι παραπάνω κανόνες δεν ισχύουν στα πλυντήρια που χρησιμοποιούν μόνο αντλούμενο ή ανακυκλωμένο απολυμαντικό ξέπλυμα.

1.8.4 Οδηγίες για τη χρήση των πλυντηρίων

- Η χρήση και συντήρηση των πλυντηρίων πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους.
- Οι σωστές θερμοκρασίες του φρέσκου ζεστού νερού που κάνει το απολυμαντικό ξέπλυμα είναι :
 - Για πλυντήρια τύπου ψεκασμού ζεστού νερού : μεγαλύτερη των 74° C
 - Για πλυντήρια που απολυμαίνουν με φρέσκο νερό: μεγαλύτερη των 90° C
 - Για πλυντήρια απλού δοχείου, σταθερού ραφιού μονής θερμοκρασίας: μεγαλύτερη από 74° C
 - Για πλυντήρια απλού δοχείου, μετακινούμενου ραφιού, διπλής θερμοκρασίας : μεγαλύτερη από 71° C
 - Για πλυντήρια σταθερού ραφιού, διπλής θερμοκρασίας: μεγαλύτερη από 66° C
 - Για πλυντήρια πολλαπλών δοχείων, μετακινούμενου ραφιού, πολλαπλών θερμοκρασιών : μεγαλύτερη από 66° C
 - Για τα άλλα πλυντήρια : μεγαλύτερη από 82° C
- Η θερμοκρασία των διαλυμάτων στα πλυντήρια τύπου ψεκασμού που χρησιμοποιούν χημικά για απολύμανση πρέπει να είναι μεγαλύτερη από 49°C.

1.8.5 Οδηγίες για άμεσο πλύσιμο από το προσωπικό

- Απαραίτητη προϋπόθεση για αποτελεσματικό πλύσιμο από το προσωπικό είναι ο νιπτήρας να αποτελείται από 3 τμήματα, ένα για κάθε μία από τις δραστηριότητες: πλύσιμο, ξέπλυμα , απολύμανση.
- Τα 3 διαλύματα που χρησιμοποιούνται σε κάθε ένα τμήμα θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.
- Οι θερμοκρασίες των διαλυμάτων πρέπει να είναι σύμφωνες με τις οδηγίες του κατασκευαστή και αν δεν ορίζονται δεν πρέπει να είναι μικρότερες από 43°C.
- Αν χρησιμοποιείται ζεστό νερό για απολύμανση θα πρέπει να διατηρείται πάνω από 77°C.

1.8.6 Εναλλακτικοί τρόποι πλυσίματος εξοπλισμού και σκευών

Όταν υπάρχουν περιορισμοί που καθιστούν το πλύσιμο σε νιπτήρες, ή με τη χρήση πλυντηρίων αναποτελεσματικό μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφοροι εναλλακτικοί τρόποι. Αυτοί είναι:

- Υψηλής / χαμηλής πίεσης ψεκασμός καθαριστικών διαλυμάτων, χρήσης βουρτσών, σκληρό καθάρισμα (π.χ. ξύσιμο) για απομάκρυνση εναπομεινάντων ακαθαρσιών
- Χρήση ειδικού καθαριστικού εξοπλισμού

- Χρήση υποδοχέων με τρεις χώρους, για τις αντίστοιχες εργασίες που γίνονται στο νιπτήρα

1.8.7 Στάδια πλυσίματος

Στάδιο 1^ο : Ταξινόμηση

Γίνεται ταξινόμηση και διαχωρισμός όμοιων σκευών.

Στάδιο 2^ο : Απομάκρυνση υπολειμμάτων τροφών

Απομακρύνονται τα υπολείμματα τροφών, είτε από το προσωπικό, είτε από τα πλυντήρια με κατάλληλο πρόγραμμα πρόπλυσης.

Στάδιο 3^ο : Πλύσιμο

Κατά τη φάση του υγρού καθαρισμού απομακρύνονται πλήρως οι ακαθαρσίες, είτε από το προσωπικό, είτε από τα πλυντήρια.

Το στεγνό καθαρίσμα (π.χ. βούρτσισμα, ξύσιμο, απορρόφηση υπολειμμάτων) εφαρμόζεται μόνο για επιφάνειες εξοπλισμού και σκευών που έρχονται σε επαφή με ξηρές τροφές .

Πρέπει να ελέγχονται συχνά οι συγκεντρώσεις των διαλυμάτων που χρησιμοποιούνται για το πλύσιμο του εξοπλισμού των σκευών. Επίσης η αποτελεσματικότητα των διαλυμάτων εξαρτάται και από την σκληρότητα του νερού.

Στάδιο 4^ο : Ξέπλυμα

Στο στάδιο αυτό γίνεται καθαρισμός και απομάκρυνση των χημικών που χρησιμοποιήθηκαν κατά το στάδιο του πλυσίματος, είτε με καθαρό τρεχούμενο νερό, είτε με κατάλληλο πρόγραμμα ξεπλύματος του πλυντηρίου.

Στάδιο 5^ο : Απολύμανση

Όταν χρησιμοποιείται ζεστό νερό για απολύμανση, ο εξοπλισμός ή το σκεύος εμβαπτίζεται στο ζεστό νερό τουλάχιστον για 30 δευτερόλεπτα. Για τα πλυντήρια η πίεση θα πρέπει να ρυθμίζεται με τη βαλβίδα, ώστε να βρίσκεται στην περιοχή 100-179 KPa.

Διαλύματα

Τα διαλύματα απολύμανσης πρέπει να είναι κατάλληλα και αποδεκτά από τη νομοθεσία για αυτή τη χρήση.

Τα σημαντικότερα διαλύματα είναι:

- Η χλωρίνη με συγκέντρωση 5-20 mg/L (ppm)
- Διάλυμα ιωδίου. Πρέπει να έχει pH λιγότερο από 5.0 και συγκέντρωση 12.5-25 mg/L (ppm).

Σημαντικό ρόλο παίζουν οι θερμοκρασίες και οι χρόνοι έκθεσης του εξοπλισμού και των σκευών στη δράση των διαλυμάτων. Η ελάχιστη επιτρεπτή θερμοκρασία είναι οι 24° C, ενώ ο ελάχιστος χρόνος έκθεσης για τη χλωρίνη είναι 7 δευτερόλεπτα και 30 δευτερόλεπτα για τα άλλα διαλύματα.

Στάδιο 6° : Στέγνωμα

Ο καθαρισμένος εξοπλισμός και τα σκεύη θα πρέπει να στεγνώνονται πριν επαναχρησιμοποιηθούν.

Όπου χρειάζεται πρέπει να γίνεται λίπανση των επιφανειών και επανασύνδεση τμημάτων του εξοπλισμού και των σκευών.

Στη συνέχεια πρέπει να αποθηκεύονται καλυμμένα, σε κλειστό και στεγνό χώρο που βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 15 cm από το πάτωμα.

1.9.Ατομική υγιεινή

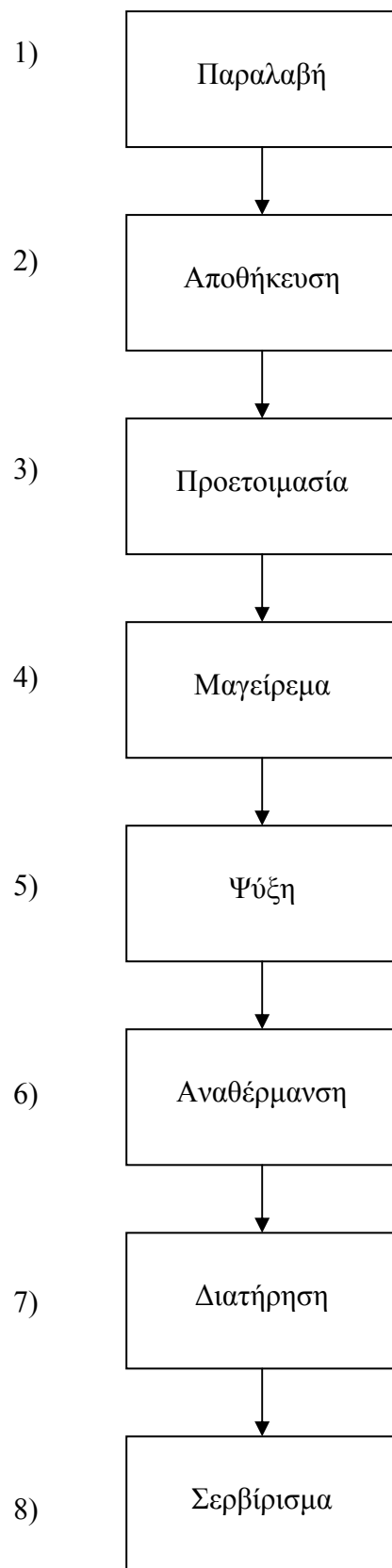
- Απαιτείται υψηλός βαθμός ατομικής καθαριότητας από κάθε πρόσωπο που κινείται σε χώρους όπου γίνονται εργασίες με τρόφιμα, το οποίο πρέπει να φορά κατάλληλο, καθαρό και, ενδεχομένως προστατευτικό ρουχισμό.
- Απαγορεύεται η, με οποιαδήποτε ιδιότητα, απασχόληση, σε χώρους εργασίας με τρόφιμα οποιουδήποτε ατόμου είναι γνωστό ή υπάρχουν υπόνοιες ότι πάσχει από νόσημα που μεταδίδεται δια των τροφών, ή ατόμου που πάσχει π.χ. από μολυσμένα τραύματα ή έχει προσβληθεί από δερματική μόλυνση, έλκη ή διάρροια, όταν υφίσταται άμεσος ή έμμεσος κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων από παθογόνους μικροοργανισμούς.

1.10 Προετοιμασία των τροφίμων

1.10.0 Εισαγωγή και εισαγωγικές έννοιες

1.10.0.1. Γενικά

Το γενικό διάγραμμα ροής διαδικασιών προετοιμασίας των τροφίμων στα εστιατόρια φαίνεται στην επόμενη σελίδα:



*Στην περίπτωση τροφίμων που δεν χρειάζονται μαγείρεμα παραλείπονται τα στάδια 4,5 και 6, ενώ στην περίπτωση τροφίμων που σερβίρονται την ίδια ημέρα με την προετοιμασία τους παραλείπονται τα στάδια 5 και 6.

Στην περίπτωση των τροφίμων που η προετοιμασία τους δεν περιλαμβάνει το στάδιο του μαγειρέματος δεν υπάρχει τρόπος μείωσης των μικροβιολογικών κινδύνων, αφού το μαγείρεμα αποτελεί κρίσιμο σημείο ελέγχου. Πρέπει λοιπόν να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση σε μερικούς κανόνες υγιεινής, όπως :

- η διατήρηση των τροφών υπό ψύξη,
- η εφαρμογή των κανόνων αποφυγής επιμολύνσεως τροφίμων από το προσωπικό, τον εξοπλισμό και από άλλα τρόφιμα,
- η κατάλληλη επιλογή προμηθευτών.

1.10.0.2 Εισαγωγικές έννοιες

- Επικίνδυνα τρόφιμα για μολύνσεις
Πρόκειται για τα τρόφιμα που εύκολα μπορούν να αναπτυχθούν βακτήρια σε αυτά. Παραδείγματα τέτοιων τροφίμων είναι τα κρεατικά, τα ιχθυρά, τα γαλακτοκομικά, τα φρούτα χαμηλών οξέων και τα μαγειρεμένα λαχανικά.
- Μη επικίνδυνα τρόφιμα για μολύνσεις
Πρόκειται για τα τρόφιμα που δύσκολα μπορούν να αναπτυχθούν βακτήρια σε αυτά. Παραδείγματα τέτοιων τροφίμων είναι τα αρτοπαρασκευάσματα, τα φρέσκα φρούτα και λαχανικά, τα τρόφιμα υψηλών οξέων.
- Επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή
Πρόκειται για τη θερμοκρασιακή περιοχή 4° C – 60° C. Εντός αυτών των ορίων δημιουργούνται ευνοϊκές συνθήκες για την ανάπτυξη μικροβίων στα τρόφιμα.

1.10.1 Παραλαβή πρώτων υλών

Ζωτικής σημασίας για την ασφάλεια των τροφίμων που παρέχονται στους πελάτες των εστιατορίων είναι η επιλογή κατάλληλων προμηθευτών. Για το σκοπό αυτό πρέπει:

- να εξασφαλίζεται η παρασκευή των πρώτων υλών από εγκεκριμένες πηγές.
- να εφαρμόζεται από τον προμηθευτή ένα πρόγραμμα HACCP ή/ και οι κανόνες της υγιεινής σε όλους τους χώρους(π.χ. εργοστάσια και φορτηγά μεταφοράς).
- να γίνεται έλεγχος των εμπορευμάτων.
- να ελέγχεται αν ο προμηθευτής εφαρμόζει πρόγραμμα εκπαίδευσης για την ασφάλεια των τροφίμων.

Κατά την παραλαβή πρέπει να ελέγχονται:

- τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά (μπορεί να αποτελούν ένδειξη μολύνσεων),
- οι συσκευασίες,
- οι ημερομηνίες λήξεως,

- οι θερμοκρασίες διατήρησης τους.

Στο στάδιο αυτό κίνδυνο αποτελεί η πιθανή μικροβιακή ανάπτυξη και επιμόλυνση κυρίως των έτοιμων προς κατανάλωση κατεψυγμένων τροφίμων.

Κατάλληλες θερμοκρασίες

Γενικοί κανόνες για την αναγνώριση των κατάλληλων θερμοκρασιών κατά την παραλαβή είναι οι εξής:

- Τα επικίνδυνα για μολύνσεις τρόφιμα πρέπει να έχουν θερμοκρασία μικρότερη των 7° C, εκτός αν καθορίζεται αλλιώς από τους κρατικούς νόμους ή τους κανονισμούς υγείας.
- Τα επικίνδυνα για μολύνσεις τρόφιμα που παραλαμβάνονται ζεστά πρέπει να έχουν θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C.
- Τα τρόφιμα που αναφέρονται στις ετικέτες τους ως κατεψυγμένα πρέπει να παραλαμβάνονται κατεψυγμένα.

Γενικά, οι παραλαβές πρέπει να γίνονται από το προσωπικό αφού ελεγχθούν κατάλληλα. Μη κατάλληλα για κατανάλωση τρόφιμα πρέπει να απορρίπτονται.

1.10.2 Αποθήκευση

Η αποθήκευση των τροφίμων θα πρέπει να γίνεται σε κατάλληλα σχεδιασμένους χώρους για αυτήν τη χρήση.

Οι χώροι αυτοί θα πρέπει να είναι καθαροί, χωρίς έντομα και τρωκτικά, υγρασία και σε αρκετή απόσταση από εστίες θέρμανσης. Ακόμα θα πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση μεγαλύτερη των 15 cm από το πάτωμα και 10 cm από τους τοίχους.

Γενικές οδηγίες αποθήκευσης

- Τα αποθηκευμένα τρόφιμα θα πρέπει, είτε να βρίσκονται στις αρχικές τους συσκευασίες, είτε να έχουν μεταφερθεί σε άλλες συσκευασίες, με κατάλληλες ετικέτες που θα αναγράφονται το είδος των τροφίμων, οι ημερομηνίες λήξεως κ.τ.λ..
- Τα αποθηκευμένα τρόφιμα θα πρέπει να εγκαθίστανται με τέτοιο τρόπο, ώστε τα αποθηκευμένα προϊόντα του ίδιου είδους να χρησιμοποιούνται με την ίδια σειρά με αυτήν που αποθηκεύτηκαν (First In- First Out, FIFO)

1.10.2.1 Ξηρή αποθήκευση

Αναφέρεται σε ξηρές τροφές . Οι τροφές αυτές πρέπει να είναι καλυμμένες και σε συσκευασίες αεροστεγώς κλεισμένες .

1.10.2.2 Αποθήκευση υπό ψύξη

Η αποθήκευση των υπό ψύξη προϊόντων βοηθάει στην καταπολέμηση των βακτηρίων. Συνεπώς μείζονος σημασίας είναι ο έλεγχος της θερμοκρασίας, ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία των ψυγείων. Το κρίσιμο όριο είναι οι 5° C για τους χώρους του ψυγείου. Πρέπει δηλαδή η θερμοκρασία να παραμένει σταθερά κάτω από 5° C.

Το κρίσιμο όριο για τη λειτουργία των καταψυκτών είναι οι – 4° C

Γενικοί κανόνες για την αποθήκευση υπό ψύξη

- Πρέπει να γίνεται διαχωρισμός των χώρων συντήρησης. Τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα πρέπει να αποθηκεύονται πάνω από τα τρόφιμα προς μαγείρεμα, ώστε να αποφευχθούν οι επιμολύνσεις.
- Κάθε είδους τρόφιμο πρέπει να καλύπτεται και να διαχωρίζεται από τα άλλα τρόφιμα που απορροφούν εύκολα οσμές.
- Τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται έτσι ώστε να μην εμποδίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία του αέρα και να μην υπερφορτώνονται τα ψυγεία.

Γενικά πρέπει να γίνεται τακτικός έλεγχος της κατάστασης των τροφίμων (π.χ. ημερομηνίες λήξης και οργανοληπτικά χαρακτηριστικά).

1.10.3 Προετοιμασία

Στο στάδιο αυτό περιλαμβάνονται ορισμένες διεργασίες που πραγματοποιούνται πριν το μαγείρεμα. Ο κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων προκύπτει από τις επιμολύνσεις και την εμφάνιση μικροβίων από το προσωπικό και τον εξοπλισμό.

Ξεπάγωμα

- Τα κατεψυγμένα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία κάτω των -18° C για περισσότερο από 21 μέρες, ώστε να μην αναπτυχθούν παράσιτα.
- Τα περιβλήματα των τροφίμων πρέπει να διατηρούνται δροσερά και εκτός της επικίνδυνης θερμοκρασιακής περιοχής.
- Το ασφαλές ξεπάγωμα γίνεται :

- Με πλύσιμο με τρεχούμενο νερό. Η θερμοκρασία του νερού πρέπει να είναι κάτω των 21° C.
- Με μεταφορά στα ψυγεία και διατήρηση των τροφίμων στους 5°C . Αποτελεί και τον ασφαλέστερο τρόπο ξεπαγώματος.
- Με το μαγείρεμα ή με τη χρήση φούρνου μικροκυμάτων.

Τρόφιμα που ξεπαγώνουν δεν πρέπει να επαναψύχονται, ενώ μερικά τρόφιμα πρέπει να μαγειρεύονται εντός 24 ωρών.

Άλλες διεργασίες

Άλλες διεργασίες που βοηθούν στην πρόληψη των βακτηρίων κατά το στάδιο της προετοιμασίας είναι η προετοιμασία των τροφίμων σε μερίδες και η χρήση προ-ψυγμένων συστατικών.

1.10.4 Μαγείρεμα

Αποτελεί κρίσιμο σημείο ελέγχου γιατί είναι το αποτελεσματικότερο στάδιο στην καταπολέμηση της ανάπτυξης των μικροβίων στα τρόφιμα. Είναι σημαντικό να επιλεγεί ο κατάλληλος συνδυασμός θερμοκρασίας- χρόνου μαγειρέματος.

Όπου δεν υπάρχει πρόβλημα πρακτικότητας είναι ιδανικό να μετριέται η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων με ένα αποστειρωμένο και καθαρό θερμόμετρο.

Κατάλληλες θερμοκρασίες :

74° C: Πουλερικά, κρεατικά

68° C: Τρόφιμα με βάση το κρέας

63° C: Θαλασσινά, χοιρινό κρέας, επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα

60° C: Φρούτα και λαχανικά

54,5° C: Ελαφρά ψημένο βοδινό κρέας

Υπάρχει και η δυνατότητα να σερβιριστούν τρόφιμα μαγειρεμένα σε χαμηλότερες θερμοκρασίες από τις παραπάνω, κατόπιν παραγγελίας των πελατών. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να ενημερώνεται ο πελάτης.

Πάντως η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων θα πρέπει να είναι πάνω από 74° C και τουλάχιστον για 15 δευτερόλεπτα.

1.10.5 Ψύξη

Για την αντιμετώπιση της εμφάνισης των μικροβίων πρέπει η ψύξη των μαγειρεμένων φαγητών να είναι σύντομη (να ολοκληρώνεται εντός 2 ωρών).

Αρχικά τα τρόφιμα ψύχονται στους 10-15° C για 90 λεπτά και στη συνέχεια στους 5° C.

1.10.6 Αναθέρμανση

Βοηθάει στην καταπολέμηση των βακτηρίων που επιβίωσαν κατά το μαγείρεμα. Η αναθέρμανση πρέπει να γίνεται σε θερμοκρασία 74° C και ο χρόνος που διαρκεί η αύξηση της θερμοκρασίας από 5° C σε 74° C δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 2 ώρες.

Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να αναθερμαίνονται περισσότερες από μία φορές.

1.10.7 Διατήρηση

Τα τρόφιμα που έχουν μαγειρευτεί και δε θα σερβιριστούν άμεσα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη από 60° C ή μικρότερη από 5° C.

Η εν θερμώ διατήρηση, αν η θερμοκρασία των τροφίμων δεν είναι μεγαλύτερη από 60° C δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 4 ώρες.

Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται το πολύ 7 ημέρες από την ημέρα της παραγωγής τους.

Περισσεύματα

Είναι τρόφιμα που δε σερβιρίστηκαν και θα αποθηκευτούν για μελλοντική κατανάλωση.

Η διαδικασία που ακολουθείται για την εξασφάλιση της καταλληλότητας των περισσευμάτων για κατανάλωση είναι:

- Διατηρούνται για όσο το δυνατόν μικρότερο διάστημα.
- Πάντα σερβίρονται πριν τα νεότερα τρόφιμα.
- Δεν αναμειγνύονται ποτέ με νεότερα τρόφιμα.

Δε θεωρούνται περισσεύματα τρόφιμα που δεν καταναλώθηκαν από τους πελάτες, τα οποία πρέπει πάντα να απορρίπτονται από μελλοντική κατανάλωση τους.

1.10.8 Σερβίρισμα

Το πρόβλημα του σταδίου αυτού είναι ο κίνδυνος των επιμολύνσεων των τροφίμων από το προσωπικό και τους καταναλωτές.

Για την αποφυγή των κινδύνων αυτών πρέπει:

- Να χρησιμοποιούνται κατάλληλες συσκευασίες.
- Να χρησιμοποιούνται ειδικές προθήκες για τα τρόφιμα.
- Να χρησιμοποιείται κατάλληλα σχεδιασμένος εξοπλισμός και να υιοθετούνται κατάλληλες μέθοδοι σερβιρίσματος των τροφίμων.

1.11 Πόσιμο νερό

Πρέπει να υπάρχει επαρκής παροχή πόσιμου νερού, όπως ορίζεται στην οδηγία 80/778/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 15ης Ιουλίου 1980 περί της ποιότητας του πόσιμου νερού (1). Το πόσιμο αυτό νερό πρέπει να χρησιμοποιείται, αν παραστεί ανάγκη, ώστε να μη μολύνονται τα τρόφιμα.

Όπου χρειάζεται πάγος, πρέπει να παράγεται από νερό που ικανοποιεί τους όρους της οδηγίας 80/778/ΕΟΚ. Αυτός ο πάγος πρέπει να χρησιμοποιείται κάθε φορά που χρειάζεται, ώστε να μην μολύνονται τα τρόφιμα. Πρέπει να παράγεται, να διακινείται και να αποθηκεύεται υπό συνθήκες που προφυλάσσουν από κάθε μόλυνση.

Ο ατμός που χρησιμοποιείται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα πρέπει να είναι απαλλαγμένος από κάθε ουσία που παρουσιάζει κίνδυνο για την υγεία ή ενδέχεται να μολύνει το προϊόν.

Το μη πόσιμο νερό, το οποίο χρησιμοποιείται για παραγωγή ατμού, ψύξη, κατάσβεση πυρκαγιάς και άλλους παρεμφερείς σκοπούς που δεν σχετίζονται με τρόφιμα, πρέπει να διοχετεύεται μέσω χωριστών δικτύων, τα οποία να αναγνωρίζονται εύκολα και να μη συνδέονται καθόλου με τα συστήματα ποσίμου νερού, ούτε να υπάρχει δυνατότητα αναρροής στα συστήματα ποσίμου νερού.

Κεφάλαιο 2^ο : Εφαρμογή του συστήματος HACCP

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση της διαδικασίας για κάθε στάδιο. Στο παράρτημα (πρώτο μέρος) παρουσιάζεται το αποτέλεσμα της ομαδοποίησης των τροφίμων και της συμπλήρωσης των εντύπων βάσει της ομαδοποίησης αυτής. Η πρακτική σημασία της εργασίας αυτής, είναι ότι επιτρέπει στον υπεύθυνο να κατηγοριοποιήσει τα συστατικά κάθε προσφερόμενου «τροφίμου» και να ορίσει τα κρίσιμα σημεία ελέγχου και τα κρίσιμα όρια.

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Στάδιο 1^ο – Σχηματισμός της Ομάδας HACCP

Όνομα

Θέση

Συντονιστής/ Επικεφαλής της Ομάδας HACCP: _____

Μέλη της ομάδας HACCP:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Κωδικός Εγγρ.:Η -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1/1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 2^ο – Περιγραφή Πρώτων Υλών και Συστατικών του Προϊόντος

Πρώτες ύλες ή συστατικά	Πληροφορίες (μορφή, διατήρηση, συσκευασία, μέγεθος κ.τ.λ)

Κωδικός Εγγρ.:Η -02-1	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
-----------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 2^ο – Περιγραφή του Προϊόντος και της Διάθεσης του

Εμπορικό όνομα του προϊόντος	
Πρώτες ύλες και συστατικά	
Φυσικοχημικά χαρακτηριστικά	
Τύπος συσκευασίας	
Διάρκεια ζωής	
Μέρη πώλησης	
Πληροφορίες ετικέτας οδηγιών χρήσεως	
Τρόπος διάθεσης	
Ειδικός έλεγχος διανομής (αν απαιτείται)	

Κωδικός Εγγρ.: Η -02-2	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
------------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 3^ο – Προσδιορισμός της Χρήσης και των Καταναλωτών του Προϊόντος

Τρόπος χρήσης του (π.χ. αν είναι έτοιμο για κατανάλωση ή τι επεξεργασία απαιτείται	
Οι απευθυνόμενοι καταναλωτές και προφυλάξεις για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες	

Κωδικός Εγγρ.:Η -03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
---------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

(Στο χώρο αυτό παρουσιάζεται το διάγραμμα ροής της παραγωγικής διαδικασίας που εφαρμόζεται για το συγκεκριμένο προϊόν στις εγκαταστάσεις της εταιρίας)

Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 5^ο – Επαλήθευση Διαγράμματος Ροής

Η ομάδα HACCP, μετά από επιθεώρηση που διενέργησε την _____
(ημερομηνία) στις εγκαταστάσεις της εταιρίας που παράγεται το _____
(όνομα τροφίμου), δηλώνει ότι το διάγραμμα ροής της παραγωγικής διαδικασίας που
εμφανίζεται στο έγγραφο H-04 ,βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση με την
εφαρμοζόμενη παραγωγική διαδικασία και την περιγράφει με πληρότητα.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ (αν υπάρχουν):

Ο Συντονιστής/ Επικεφαλής της ομάδας HACCP

Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.:H -05	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου

Κωδικός Εγγρ.: Η-06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
---------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 7^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου(2^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Ερ.1	Ερ.2	Ερ.3	Ερ.4	Νούμερο Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου

Κωδικός Εγγρ.:Η -07-1	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /2
-----------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Στάδιο 7^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου(2^η αρχή)

Οδηγίες Συμπλήρωσης πίνακα σελίδας 1 του εντύπου

- ❑ Οι στήλες Ερ1, Ερ.2, Ερ.3, Ερ.4 αναφέρονται στις ερωτήσεις του διαγράμματος αποφάσεων που πρότεινε η NACMCF (1992) για τον προσδιορισμό των κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- ❑ Η στήλη Ερ.1 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 1^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, γίνεται μετάβαση στην 2^η ερώτηση. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, δεν είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου και αναγνωρίζεται ο τρόπος και το σημείο ελέγχου του.
- ❑ Η στήλη Ερ.2 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 2^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, γίνεται μετάβαση στην 3^η ερώτηση. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- ❑ Η στήλη Ερ.3 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 3^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, γίνεται μετάβαση στην 4^η ερώτηση. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, δεν είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- ❑ Η στήλη Ερ.4 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 4^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, δεν είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου.

Κωδικός Εγγρ.:Η -07-1	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2 /2
-----------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 7^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου(2^η αρχή)- Μη ελεγχόμενοι κίνδυνοι κατά τη διαδικασία καθορισμού κρίσιμων σημείων ελέγχου

Μη ελεγχόμενοι κίνδυνοι από τη διαδικασία καθορισμού κρίσιμων σημείων ελέγχου	Απαιτούμενες ενέργειες για τον έλεγχο των κινδύνων

Κωδικός Εγγρ.:Η -07-2	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
-----------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κρίσιμο σημείο ελέγχου	Κρίσιμα όρια

Κωδικός Εγγρ.:Η -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΔΙΟΥ HACCP (1^η -4^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι	Κρίσιμα σημεία ελέγχου		Κρίσιμα όρια		Παρακολούθηση		
		#	Περιγραφή	#	Περιγραφή	Διαδικασία	Συχνότητα	Υπεύθυνος

Κωδικός Εγγρ.:Η -09	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΔΙΟΥ HACCP (5^η – 7^η αρχή)

Κρίσιμο σημείο ελέγχου και κρίσιμο όριο	Διορθωτικές ενέργειες για τη γραμμή παραγωγής όταν υπερβαίνονται τα κρίσιμα όρια και ποιος είναι ο υπεύθυνος	Διορθωτικές ενέργειες για τις παρτίδες όταν υπερβαίνονται τα κρίσιμα όρια και ποιος είναι ο υπεύθυνος	Διαδικασία Επαλήθευσης	Υπεύθυνοι για την επαλήθευση	Αρχεία HACCP, θέση, υπεύθυνοι

Κωδικός Εγγρ.:Η -09	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

Κεφάλαιο 3^ο : Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει περιγραφή του συστήματος που προτείνεται να εφαρμοσθεί από την εταιρία προετοιμασίας και παροχής τροφίμων στους χώρους μαζικής εστίασης. Το σύστημα είναι σχεδιασμένο έτσι, ώστε να είναι συμβατό με το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2000 και η τεκμηρίωση του αποτελείται από τέσσερα τμήματα. Τα τμήματα αυτά αναφέρονται παρακάτω και είναι:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Διαδικασίες
- Αρμοδιότητες
- Έντυπα Διαδικασιών (περιγράφονται στο δεύτερο μέρος του παραρτήματος)

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 30
--------------------	-------------	---------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Έκδοση	Ημερομηνία έκδοσης	Παρατηρήσεις
A.0		

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 30
---------------------------	--------------------	----------------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΡΕΧΟΥΣΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ

Τρέχουσα έκδοση εγχειριδίου: **A.0**

	ΟΝΟΜΑ	ΘΕΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ				
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ				

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛ
1 Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής	5
2 Πληροφορίες για την επιχείρηση	6
3 Διαβάθμιση - Υποχρεώσεις	7
4 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας	8
4.1 Γενικές απαιτήσεις- Σύστημα ποιότητας	8
4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης	10
5 Ευθύνη της διοίκησης	10
5.1 Δέσμευση της διοίκησης	10
5.2 Εστίαση στον πελάτη	11
5.3 Πολιτική ποιότητας	12
5.4 Σχεδίαση	14
5.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία	15
5.6 Ανασκόπηση από τη διοίκηση	18
6 Διαχείριση πόρων	18
6.1 Διάθεση πόρων	18
6.2 Ανθρώπινοι πόροι	19
6.3 Υποδομή	20
6.4 Περιβάλλον εργασίας	21
7 Υλοποίηση προϊόντος	21
7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος	21
7.2 Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες	21
7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη	22
7.4 Αγορές	22
7.5 Παροχή υπηρεσιών	23
7.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης	24
8 Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	25
8.1 Γενικά	25
8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση	25
8.3 Έλεγχος μη συμμορφούμενων	26
8.4 Ανάλυση δεδομένων	26
8.5 Βελτίωση	27

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν εγχειρίδιο περιγράφει το σύστημα ποιότητας της εταιρίας (**ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**). που ασχολείται με την προετοιμασία και την παροχή γευμάτων σε χώρους μαζικής εστίασης. Το εγχειρίδιο ποιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν:

- οδηγός αναφοράς για τη διαχείριση ποιότητας στην εταιρία,
- ενημερωτικό και διαφημιστικό έντυπο σε πελάτες, προμηθευτές, επιθεωρητές και συνεργάτες της εταιρίας.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2. Πληροφορίες για την επιχείρηση

(Στη σελίδα αυτή γίνεται μία περιγραφή της εταιρίας. Σε αυτήν αναφέρονται ιστορικά στοιχεία, μέθοδοι που ακολουθούνται, στόχοι κ.τ.λ..)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3. Διαβάθμιση- Υποχρεώσεις

Το παρόν εγχειρίδιο είναι ιδιοκτησία της **(ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)** (στο εξής θα αναφέρεται σαν εταιρία). Δεν επιτρέπεται η μερική ή ολική αναπαραγωγή του. Οι πληροφορίες που περιέχονται είναι εμπιστευτικές.

Μη ελεγχόμενα αντίτυπα διανέμονται προς τρίτους (πελάτες, επιθεωρητές, οργανισμούς) με καλή πίστη και χωρίς αυτό να συνεπάγεται καμία συμβατική υποχρέωση της εταιρίας προς αυτούς.

Η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί το περιεχόμενο του εγχειριδίου για να καλύψει μελλοντικές απαιτήσεις στα προϊόντα και στις υπηρεσίες, στις μεθόδους της και στο ίδιο το σύστημα ποιότητας. Μόνο τα αντίτυπα που φέρουν σφραγίδα με την ένδειξη “ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ” ενημερώνονται για τυχόν προσθήκες ή αλλαγές στη δομή του εγχειριδίου.

Η διανομή κάθε έκδοσης και οι αποδέκτες τηρούνται από την εταιρία μέσω του πίνακα διανομής ελεγχόμενων εγγράφων.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 7 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.Σύστημα διαχείρισης

4.1 Γενικές απαιτήσεις – Σύστημα ποιότητας

4.1.1 Πεδίο εφαρμογής

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της (**ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**) σχεδιάστηκε για να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του ISO 9001: 2000 και καλύπτει όλες τις δραστηριότητες της εταιρίας.

4.1.2 Τεκμηρίωση

Το σύστημα Διαχείρισης ποιότητας τεκμηριώνεται σε 3 επίπεδα :

- Εγχειρίδιο Ποιότητας / Λειτουργικές Διαδικασίες / Εγχειρίδια, Κατάλογοι, Έντυπα, Αρχεία Οδηγίες Εργασίας.

Στο **Εγχειρίδιο Ποιότητας** περιέχεται η πολιτική ποιότητας της επιχείρησης, η δέσμευση της διοίκησης και οι επιμέρους πολιτικές για κάθε δραστηριότητα που καλύπτει το σύστημα ποιότητας σε σχέση με τα επιμέρους κεφάλαια του προτύπου ISO 9001: 2000.

Εκτός από τα ελεγχόμενα αντίτυπα του εγχειριδίου και μη ελεγχόμενα μπορεί να εκδοθούν. Τα ελεγχόμενα αντίτυπα διανέμονται υπό το καθεστώς ελέγχου εγγράφων και φέρουν την ένδειξη “ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ”. Η διανομή γίνεται από τον εκπρόσωπο της διοίκησης.

Μη ελεγχόμενα αντίτυπα μπορεί να διανεμηθούν εντός και εκτός της Εταιρίας, με έγκριση του εκπροσώπου διοίκησης της εταιρίας και φέρουν την ένδειξη “ ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ”. Στις **Λειτουργικές Διαδικασίες** περιγράφεται ο τρόπος εκτέλεσης των δραστηριοτήτων, που υλοποιούν τις αντίστοιχες πολιτικές του συστήματος. Το σύστημα στηρίζεται σε μια σειρά εγχειριδίων και καταλόγων, σε μια σειρά εντύπων τεκμηρίωσης και ροής πληροφοριών και στην τήρηση αρχείων ποιότητας. Η εταιρία έχει αναγνωρίσει τις διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα και έχει προσδιορίσει τη σειρά και τις αλληλεπιδράσεις τους, οι οποίες εμφανίζονται στον χάρτη διεργασιών που υπάρχει στο τέλος του εγχειριδίου.

4.1.3 Διαβάθμιση

Εκτός από το εγχειρίδιο ποιότητας που μέρος του μπορεί να διανεμηθεί και σαν έντυπο διαφημιστικό της εταιρίας, όλα τα υπόλοιπα έγγραφα (διαδικασίες, εσωτερικές προδιαγραφές, κλπ)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 8 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

θεωρούνται εμπιστευτικά. Μπορεί να διανεμηθούν μόνο μετά από έγκριση του εκπροσώπου της διοίκησης.

4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης

4.2.1 Έλεγχος έκδοσης και διανομής

Όλα τα έγγραφα και δεδομένα (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) που είναι απαραίτητα για την καθημερινή λειτουργία του συστήματος ποιότητας υπόκεινται σε καθεστώς ελέγχου της έκδοσης, έγκρισης και διανομής τους. Στόχος είναι :

- η ανασκόπηση και έγκριση τους από εξουσιοδοτημένο προσωπικό πριν τη διανομή τους,
- η διασφάλιση ότι εκδίδονται και διανέμονται σε όλες τις θέσεις που κρίνεται απαραίτητο για την ορθή εκτέλεση των λειτουργιών,
- η διασφάλιση ότι όλοι οι παραλήπτες κατέχουν την τελευταία έκδοσή τους που έχει εκδοθεί, εγκριθεί και διανεμηθεί από εξουσιοδοτημένο προσωπικό,
- η άμεση ενημέρωση των κατόχων τους για οποιαδήποτε μεταβολή τους,
- η απόσυρση των μη ισχυουσών εκδόσεων.

Για το σκοπό αυτό έχει δημιουργηθεί ένας κεντρικός πίνακας που περιέχει όλα τα έγγραφα και δεδομένα που υπόκεινται στο καθεστώς ελέγχου εγγράφων, με πληροφορίες για την έκδοση, έγκριση και διανομή του καθενός από αυτά.

Μη ελεγχόμενα αντίτυπα μπορούν να εκδοθούν, έχουν όμως κατάλληλη σήμανση. Το ίδιο ισχύει και για παλαιές εκδόσεις που δεν είναι πλέον σε ισχύ.

4.2.2 Τύποι εγγράφων και δεδομένων

Σε καθεστώς ελέγχου υπόκεινται τουλάχιστον οι παρακάτω κατηγορίες εγγράφων και δεδομένων:

- Εγχειρίδιο ποιότητας
- Διαδικασίες συστήματος
- Έντυπα συστήματος
- Προγράμματα ποιότητας
- Τιμοκατάλογοι προμηθευτών
- Διάφορα εξωτερικά έγγραφα

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 9 / 30
--------------------	-------------	---------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.2.3 Αλλαγές - Τροποποιήσεις

Οι διαδικασίες αλλαγών ή τροποποιήσεων, υπόκεινται στους ίδιους ελέγχους προετοιμασίας, ανασκόπησης και έκδοσης που ισχύουν και για τα αρχικά έγγραφα. Το προσωπικό που σχετίζεται με το έγγραφο, πρέπει να εμπλακεί και στις διαδικασίες τροποποιήσεων και αλλαγών.

Όπου είναι πρακτικό, προσδιορίζεται η φύση των αλλαγών στο έγγραφο ή στα έντυπα διανομής.

Σχετική διαδικασία: ΔΙΠ-02: Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων και Αρχείων

4.2.4 Αρχεία ποιότητας

Για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος ποιότητας, είναι αναγκαία η τήρηση αρχείων που αφορούν μια σειρά σημαντικών πληροφοριών. Επιπλέον, τα αρχεία αυτά δείχνουν την επίτευξη της απαιτούμενης ποιότητας και την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης αυτής.

Η εταιρία έχει θεσπίσει διαδικασίες για την τήρηση, συλλογή, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, διατήρηση και φύλαξη αυτών.

Τέτοια αρχεία είναι μεταξύ άλλων:

- Προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες
- Αναφορές εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Ανασκόπηση από τη διοίκηση
- Αρχεία εκπαίδευσης

Σε κάθε διαδικασία περιγράφονται τα αρχεία που τηρούνται και σε κάθε διαδικασία το χρονικό διάστημα της τήρησή τους.

Σχετική Διαδικασία: ΔΙΠ-02: Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων και Αρχείων

5. Ευθύνη της διοίκησης

5.1 Δέσμευση της διοίκησης

Το σύστημα ποιότητας που περιγράφεται στο εγχειρίδιο αυτό, απολαμβάνει της υποστήριξης της διοίκησης της εταιρίας και οι απαιτήσεις του πρέπει να εφαρμόζονται πάντοτε από όλο το προσωπικό.

Η διοίκηση δεσμεύεται στην υποστήριξη του συστήματος με όλα τα δυνατά μέσα και τη διάθεση όλων των απαραίτητων πόρων (υλικών και έμψυχων), με στόχο την ομαλή και απρόσκοπτη

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 10 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

λειτουργία της εταιρίας και αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, μέσω:

- της γνωστοποίησης στην εταιρία της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων.
- της καθιέρωσης της πολιτικής για την ποιότητα.
- της καθιέρωσης αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.
- της σαφούς ανάθεσης αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων σ'όλο το προσωπικό.
- του ορισμού υπεύθυνου διαχείρισης του συστήματος με συγκεκριμένες αρμοδιότητες όσον αφορά στο σύστημα.
- της τακτικής επιθεώρησης του συστήματος για την διακρίβωση της αποτελεσματικότητας του.
- της λήψης διορθωτικών αλλά και προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο του συστήματος.
- της τακτικής ενημέρωσης της διοίκησης για τα αποτελέσματα και τους στόχους του συστήματος.
- της διεξαγωγής ανασκοπήσεων του Σ.Δ.Π. από τη διοίκηση.

5.2 Εστίαση στον πελάτη

Η εταιρία έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει πέρα από την εκπεφρασμένη ανάγκη του πελάτη και μια σειρά από άλλες, οι οποίες δύναται να προκύψουν στην πορεία και να λειτουργήσουν υποστηρικτικά στην πρώτη.

Η συνεχής ικανοποίηση των απαιτήσεων αλλά και των προσδοκιών του πελάτη, αποτελεί έναν από τους επιχειρηματικούς αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα της εταιρίας.

Οι επιμέρους βασικές διεργασίες της εταιρίας «**Παραγγελιοληψία**», «**Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών**», όπως επίσης και «**Διανομή-Αποστολή- Επιστροφή προϊόντων**», είναι σχεδιασμένες με τη λογική να υπηρετούν και να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος αντικειμενικού σκοπού για την ποιότητα. Η εταιρία αποσκοπεί στον επαρκή προσδιορισμό των αναγκών του πελάτη. Η συλλογή αλλά και η μεταβίβαση της πληροφόρησης στην ανώτατη διοίκηση για τις ανάγκες της αγοράς αλλά και τη γνώμη της για την **εταιρία** αποτελεί κύριο μέλημα της εταιρίας.

Ο χάρτης των διεργασιών εμφανίζεται στο τέλος του εγχειριδίου. Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας έχει προσδιορίσει την αγορά στην οποία απευθύνεται και διασφαλίζει ότι τα προϊόντα που παρέχει, παραδίδονται σύμφωνα με το προκαθορισμένο χρονοδιάγραμμα και υλοποιούνται σύμφωνα με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 11 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Συμπληρωματικά, η συστηματική αποστολή ερωτηματολογίου στους πελάτες και η αξιολόγηση των απαντήσεων από την ανώτατη διοίκηση, συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης της εταιρίας. Η πληροφόρηση που αντλείται βοηθά την ανώτατη διοίκηση της εταιρίας να οραματιστεί το μέλλον και να εξασφαλίσει τον επίκαιρο σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων αλλά και αναπροσαρμογής του Σ.Δ.Π., με επίκεντρο τις μελλοντικές ανάγκες του πελάτη και τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Σχετικές Διαδικασίες :

- ΔΠΠ-06:** Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
- ΔΠΠ-14 :** Παραγγελιοληψία
- ΔΠΠ- 16 :** Διανομή-Αποστολή- Επιστροφή προϊόντων

5.3 Πολιτική ποιότητας

Η Πολιτική ποιότητας της εταιρίας παρουσιάζεται παρακάτω. Αντίγραφα της πολιτικής ποιότητας της εταιρίας εκτίθενται σε εμφανή σημεία στις εγκαταστάσεις της εταιρίας και περιλαμβάνονται στα εγχειρίδια του Σ.Δ.Π. στις κατά τόπου θέσεις εργασίας, για να υπενθυμίζουν σε όλους τους εργαζόμενους το μέρος της ευθύνης που φέρουν για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας. Η καταλληλότητα της πολιτικής αποτελεί αντικείμενο της ανασκόπησης από τη διοίκηση.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 12 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(Στη σελίδα αυτή συντάσσεται η πολιτική ποιότητας από το διευθύνοντα σύμβουλο, το διαχειριστή, ή οποιοδήποτε άλλο εξουσιοδοτημένο άτομο από την εταιρία και περιγράφει συνοπτικά τους στόχους, τα άτομα και τις αρμοδιότητες τους, καθώς και τις διαδικασίες που εκτελούνται στα πλαίσια της διαχείρισης της ποιότητας).

Για την (**ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**)
(**ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΤΑΚΤΗ**)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 13 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5.4 Σχεδίαση

5.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα

Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας σε συνεργασία με τους υπεύθυνους τμημάτων καθορίζει **μετρήσιμους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα**. Οι αντικειμενικοί σκοποί είναι πάντοτε συνεπείς με την πολιτική για την ποιότητα και παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για αξιολόγηση της επίδοσης της επιχείρησης, των επιμέρους τμημάτων και διεργασιών καθώς και των έργων που διαχειρίζεται η εταιρία. Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα καθορίζονται σε επίπεδο επιχείρησης, σε επιμέρους τμήματα της εταιρίας, σε επιμέρους διεργασίες, σε συγκεκριμένα προϊόντα ή/και υπηρεσίες της εταιρίας.

Για τη μέτρηση της επίτευξης των σκοπών αυτών χρησιμοποιούνται οι παρακάτω δείκτες (εδώ παρουσιάζονται ενδεικτικά τόσο οι στόχοι, όσο και οι επιδόσεις στους στόχους αυτούς) :

ΣΤΟΧΟΙ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΣΤΟΧΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ
Αριθμός λάθος καταγραφών παραγγελιών 1/200 συνολικές παραγγελίες	Παράδοση μη συμμορφούμενων προϊόντων : κανένα προϊόν	Αριθμός παραπόνων / Πωληθέντα προϊόντα : 1 / 150
Αριθμός παραγγελιών /Αριθμό προσφορών 4 / 10	Μέγιστος χρόνος προετοιμασίας: 7 ημέρες	Βαθμός Ικανοποίησης Πελατών 80%
ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΤΟΧΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
Αριθμός εκπαιδεύσεων 3 /χρόνο	Πωλήσεις /χρόνο	Ευρήματα εσωτερικών επιθεωρήσεων 13/ χρόνο
Παραιτήσεις 0 /χρόνο	Κέρδη 28% > τζίρου/χρόνο	Προτάσεις προσωπικού 15/χρόνο

Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, οι μέθοδοι μέτρησης τους και οι προκαθορισμένες ενέργειες για την επίτευξή τους, γνωστοποιούνται στους εμπλεκόμενους είτε μέσω της διαδικασίας εσωτερικής επικοινωνίας, είτε με την έκδοση ειδικών διαδικασιών ή οδηγιών εργασίας του Σ.Δ.Π..

Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται, εάν απαιτείται, στα πλαίσια της ανασκόπησης της διοίκησης.

5.4.2 Σχεδιασμός Συστήματος Ποιότητας

Η εταιρία στα πλαίσια εγκατάστασης του Σ.Δ.Π ως προς ISO 9001:2000 ή και της οποιασδήποτε τροποποίησης του, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- Αναγνώριση των βασικών διεργασιών της εταιρίας, της σειράς και της αλληλεπίδρασης τους
- Εφαρμογή των προαναφερθέντων διεργασιών βάσει προσδιορισμένων κριτηρίων προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία αλλά και ο έλεγχος των διεργασιών αυτών

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 14 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας πόρων (εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και προσωπικού) και οποιωνδήποτε άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών του Σ.Δ.Π.. Η επάρκεια πόρων ανασκοπείται στα πλαίσια της ανασκόπησης της διοίκησης
- Παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των διεργασιών της (όπου αυτό είναι εφικτό), μέσω μετρήσεων αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα και εφαρμογής δράσεων για την επίτευξή τους και τη διαρκή βελτίωσή τους
- Διατήρηση της ακεραιότητας του Σ.Δ.Π. όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο Σ.Δ.Π., μέσω της διάθεσης των απαραίτητων πόρων, της ενημέρωσης του προσωπικού και της στενής παρακολούθησης από τη διοίκηση της αποτελεσματικότητας κάθε αλλαγής.

Τα παραπάνω ελέγχονται και αξιολογούνται μέσω της ανασκόπησης από τη διοίκηση. Η εταιρία προσδιορίζει το επιμέρους Σ.Δ.Π. με τη **σύνταξη ενός προγράμματος ποιότητας**.

Το εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας της εταιρίας και οι λειτουργικές διαδικασίες δεν τροποποιούνται για να συμμορφωθούν σε τυχόν προκύπτουσες έκτακτες ιδιαίτερες ανάγκες, αν αυτές δεν καλύπτονται από το υπάρχον σύστημα. Οι όποιες προκύπτουσες έκτακτες ανάγκες καλύπτονται από ένα πρόγραμμα ποιότητας που θα αναφέρεται στη συγκεκριμένη ανάγκη. Το πρόγραμμα ποιότητας μπορεί να κάνει χρήση των υπάρχοντων διαδικασιών και οδηγιών ή και να τις συμπληρώνει. Επί του παρόντος υπάρχει ένα (1) πρόγραμμα ποιότητας, το οποίο αναφέρεται στο τέλος του εγχειριδίου σχετικά με την πώληση προϊόντων. Οι υπεργολάβοι που ενδέχεται να χρησιμοποιεί η εταιρία για την παροχή υπηρεσιών, επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και οι διεργασίες τους καθώς και τα παραδιδόμενα προϊόντα ελέγχονται από την εταιρία ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις.

5.5 Ευθύνες- Αρμοδιότητα- Επικοινωνία

5.5.1 Καθορισμός υπευθυνοτήτων

Η διοικητική εξάρτηση του προσωπικού φαίνεται στο οργανόγραμμα που ακολουθεί. Η εταιρία διατηρεί περιγραφές θέσεων εργασίας για κάθε θέση, της οποίας οι ενέργειες επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των υπηρεσιών.

Η διοίκηση λαμβάνει μέριμνα για την επάρκεια των μέσων και της εκπαίδευσης-κατάρτισης του προσωπικού.

5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Ως εκπρόσωπος της διοίκησης της Εταιρίας ορίζεται ο/η κ. **(ΟΝΟΜΑ)** , ο οποίος έχει ορίσει ως Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας τον/την κ. **(ΟΝΟΜΑ)**.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 15 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο εκπρόσωπος αυτός έχει τη δικαιοδοσία και την ευθύνη να βεβαιώνεται για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και για τη συμμόρφωσή του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία

Η εταιρία θεωρεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο για την επιτυχή διαχείριση και περαιτέρω πορεία της εταιρίας. Για το λόγο αυτό εξασφαλίζει την αποτελεσματική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας, της πολιτικής ποιότητας και των αντικειμενικών σκοπών, καθώς και της γενικότερης πορείας και των μελλοντικών σχεδίων της εταιρίας.

Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων θεωρείται στοιχείο ζωτικής σημασίας στην προσπάθεια της εξασφάλισης της συμμετοχής όλων των εργαζομένων προς την κατεύθυνση ικανοποίησης του πελάτη. Για το σκοπό αυτό, η εταιρία έχει καθιερώσει τόσο συναντήσεις όλου του προσωπικού όσο και τη διανομή εταιρικών πολιτικών ώστε να εξασφαλίζεται ότι η ορθή πληροφόρηση μεταδίδεται στο προσωπικό όταν τη χρειάζεται και ταυτόχρονα να υπάρχει δυνατότητα για την αντίστροφη επικοινωνία μέσω της συστηματικής καταγραφής των προβλημάτων και των ευρημάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων, τα οποία καταλήγουν στην ανώτατη διοίκηση για την περαιτέρω αξιολόγησή τους.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 16 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

(Στη σελίδα αυτή παρουσιάζεται το οργανόγραμμα της εταιρίας)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 17 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5.6 Ανασκόπηση από τη διοίκηση

Το σύστημα ανασκοπείται από τη διοίκηση ετησίως ή πιο συχνά αν κάτι τέτοιο κρίνεται απαραίτητο. Η ανασκόπηση έχει σαν στόχο να επιβεβαιώσει την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του σε σχέση με τις τρέχουσες ανάγκες της επιχείρησης και τη λήψη αποφάσεων για τυχόν εκσυγχρονισμό του.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας παρουσιάζει στη διοίκηση της εταιρίας τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων (εσωτερικών και εξωτερικών), των παραπόνων των πελατών και άλλα στατιστικά στοιχεία που δείχνουν την πορεία του συστήματος, για να βοηθήσει τη διοίκηση στις αποφάσεις της. Επίσης, γίνεται ανασκόπηση της επίτευξης των στόχων ποιότητας και ορίζονται οι στόχοι της νέας χρονιάς, καθώς επίσης και η αξιολόγηση των προμηθευτών της εταιρίας. Κρατούνται πρακτικά και καταγράφονται οι αποφάσεις.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-01: Ανασκόπηση Διοίκησης

6. Διαχείριση πόρων

6.1 Διάθεση πόρων

Για την εταιρία οι βασικές ομάδες πόρων είναι:

- Ανθρώπινοι πόροι
- Υποδομές (κτίριο, εξοπλισμός, οργάνωση)
- Περιβάλλον εργασίας

Η εταιρία έχει εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα όλων των απαραίτητων πόρων για τη λειτουργία της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων και των τριών βασικών ομάδων πόρων.

Ο εντοπισμός των αναγκών σε πόρους, η διαθεσιμότητα/ επάρκεια τους και η γενικότερη κατάσταση και λειτουργία τους σε σχέση με τις απαιτήσεις των πελατών και ενός συνεχώς βελτιούμενου συστήματος διαχείρισης ποιότητας, παρακολουθείται συστηματικά και ανασκοπείται από τη διοίκηση τόσο σε καθημερινή βάση ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν από τη λειτουργία της επιχείρησης, όσο και κατά την ανασκόπηση του Σ.Δ.Π. τουλάχιστον μία φορά το χρόνο και οποιαδήποτε ανάγκη που προκύπτει περιλαμβάνεται στα πρακτικά της ανασκόπησης από τη διοίκηση. Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων δύναται να προκύψει ως επίλυσης ενός προβλήματος, που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μιας εσωτερικής επιθεώρησης ή κατά την καθημερινή λειτουργία της εταιρίας.

Σχετικές διαδικασίες : ΔΙΠ-01: Ανασκόπηση Διοίκησης

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 18 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΔΠΠ-08: Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού– Εκπαίδευση

ΔΠΠ-07: Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

6.2 Ανθρώπινοι πόροι

6.2.1 Αξιολόγηση –επιλογή

Η αρχική αξιολόγηση και επιλογή όλων των υπάλληλων της εταιρίας πραγματοποιείται με κριτήρια τη συνολική τους ικανότητα και απόδοση στην υλοποίηση των απαιτούμενων δραστηριοτήτων, ενώ παράλληλα, συνυπολογίζονται η ακαδημαϊκή εκπαίδευση, η επιμόρφωση, οι δεξιότητες και η εμπειρία. Βασικό στοιχείο στην αρχική αξιολόγηση αποτελεί ο χαρακτήρας και τα διαπροσωπικά χαρακτηριστικά τω υποψηφίων. Η εταιρία επενδύει στα στελέχη της και η σωστή αρχική τους αξιολόγηση είναι η σοβαρότερη δραστηριότητα στη διεργασία της διαχείρισης του προσωπικού της. Για τα στελέχη της, η εταιρία έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών.

6.2.2 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση είναι ένα ισχυρό όπλο στην προσπάθεια βελτίωσης της απόδοσης του προσωπικού της εταιρίας και της συνεχούς αναβάθμισης των παρεχομένων από την εταιρία υπηρεσιών και προϊόντων. Πολιτική της εταιρίας είναι η παροχή εκπαίδευσης και συνεχούς επιμόρφωσης σε όλο το προσωπικό. Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας δίνει μεγάλη βαρύτητα στη συνεχή εκπαίδευση και εξέλιξη του προσωπικού της. Η εκπαίδευση αφορά στην όσο το δυνατόν βαθύτερη γνώση του αντικειμένου εργασίας και των τεχνολογικών εξελίξεων.

Για τα στελέχη της, η εταιρία έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να:

- παρέχει εκπαίδευση των στελεχών της είτε με τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είτε μέσω της καθημερινής πρακτικής (**on job training**).
- αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης μέσω της καθημερινής πρακτικής.
- εξασφαλίζει ότι το προσωπικό της είναι ενήμερο της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πώς αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.
- διατηρεί κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων & εμπειρίας.

Για κάθε στέλεχος της εταιρίας διατηρείται αρχείο, που περιλαμβάνει αντίγραφο πτυχίων, πιστοποιητικών, Βιογραφικού Σημειώματος και δίνει πληροφορίες για τα προσόντα του κάθε εργαζόμενου, την προηγούμενη εμπειρία του και εκπαίδευση μέσα και έξω από την εταιρία.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 19 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας προσδιορίζουν σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία τις ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού από τις οποίες προκύπτει μετά από έγκριση της διοίκησης το πρόγραμμα εκπαίδευσης των επομένων μηνών, το οποίο υλοποιείται εντός ή εκτός της Εταιρίας με βάση την καταγραμμένη σχετική διαδικασία. Πρέπει να σημειωθεί ότι, όλο το νέο προσωπικό περνάει μία αρχική περίοδο εκπαίδευσης και γνωριμίας με τις δραστηριότητες της εταιρίας όταν έρχεται στην εταιρία.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-08: Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού– Εκπαίδευση

6.3 Υποδομές

Η εταιρία προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τις υπηρεσίες που παρέχει.

Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:

- κτίρια, χώρους εργασίας και συνδεδεμένες βοηθητικές εγκαταστάσεις,
- εξοπλισμό διεργασιών,
- υπηρεσίες υποστήριξης (τα τμήματα της εταιρίας τα οποία δρουν υποστηρικτικά, στα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας είναι: λογιστήριο, γραμματεία.)
- οργάνωση (Σ.Δ.Π.), πληροφόρηση και αποκτηθείσα τεχνογνωσία.
- Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας δίνει μεγάλη βαρύτητα στην οργάνωση και την τήρηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Έχει στελεχώσει επαρκώς το τμήμα διαχείρισης ποιότητας προκειμένου να υποστηρίξει αποτελεσματικά την εφαρμογή ενός συστήματος, το οποίο στοχεύει στην τυποποίηση των εργασιών της εταιρίας. «Το σωστό με την πρώτη φορά». Στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας της εταιρίας έχει αποτυπωθεί η εμπειρία των στελεχών της.
- Οικονομικούς πόρους (κεφάλαια κίνησης) και επενδύσεις. Στο Business Plan της εταιρίας εκτιμώνται οι οικονομικοί πόροι της εταιρίας για τα επόμενα χρόνια και καθορίζονται οι επενδύσεις που σκοπεύει να πραγματοποιήσει, πάντα σε συμφωνία με τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα που έχουν οριστεί.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθείται συνεχώς και αξιολογείται πάντοτε κατά την ανασκόπηση από τη διοίκηση. Κατά την αξιολόγηση της καταλληλότητας των υποδομών για την αποδοτική και αποτελεσματική υλοποίηση του προϊόντος/ υπηρεσίας, η ανώτατη διοίκηση λαμβάνει υπόψη:

- την ασφάλεια και αποδοτικότερη επίδοση του προσωπικού,
- την περιβαλλοντική προστασία (όπως δυνατότητα ανακύκλωσης χαρτιού),
- την απόδοση και το κόστος εξοπλισμού που διαθέτει,
- το πρόγραμμα και τις απαιτήσεις συντήρησης κτιριακών εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, καθώς και την αντιμετώπιση κρίσεων.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-07: Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 20 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6.4 Περιβάλλον εργασίας

Όσον αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις και το γενικότερο περιβάλλον εργασίας, η εταιρία έχει προσδιορίσει και εξασφαλίσει συνθήκες κατάλληλες, οι οποίες βοηθούν στην απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις προδιαγραφές εκτέλεση εργασιών, καθώς και στη διαχείριση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών, που παρέχει. Παράλληλα, εξασφαλίζει όλους τους κανόνες ασφαλείας και υγιεινής για το προσωπικό της, καθώς και για τους πελάτες (αναλυτικά αναφέρονται στο σχέδιο HACCP).

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων και αξιολογείται πάντοτε κατά την ανασκόπηση από τη διοίκηση.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-07: Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

7. Υλοποίηση του προϊόντος

7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος

Η εταιρία έχει σχεδιάσει και αναπτύξει τις διεργασίες για την πώληση των υπηρεσιών, οι οποίες είναι σε πλήρη αρμονία και συνεργασία με τις υπόλοιπες διεργασίες του συστήματος. Επίσης αυτές έχουν επαληθευθεί και επικυρωθεί, παρακολουθούνται και ελέγχονται όσον αφορά στην επίδοση τους. Στα πλαίσια αυτά έχουν τεθεί αντίστοιχοι αντικειμενικοί σκοποί και έχει εξασφαλιστεί η διαθεσιμότητα των πόρων για το προϊόν / υπηρεσία και συλλέγονται δεδομένα σε κατάλληλα στάδια των διεργασιών, τα οποία στη συνέχεια επεξεργάζονται. Από τα αρχεία που διατηρεί η εταιρία μπορεί να αποδειχθεί η ικανοποίηση των αναγκών από τα προϊόντα / υπηρεσίες και τις αντίστοιχες διεργασίες.

7.2 Διεργασίες σχετιζόμενες με τον πελάτη

Όλες οι παραγγελίες, προσφορές, συμβάσεις για πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών που έρχονται στην εταιρία προσδιορίζονται, καταγράφονται και ανασκοπούνται -πριν από την δέσμευση της εταιρίας προς τον πελάτη- για να διασφαλιστεί ότι:

- οι απαιτήσεις των πελατών (συμπεριλαμβανομένων και αυτών της παράδοσης) είναι σαφείς, κατανοητές και τεκμηριωμένες.
- η εταιρία είναι σε θέση να τις εκπληρώσει.
- οι οποιεσδήποτε διαφορές μεταξύ της αρχικής ζήτησης και της τελικής συμφωνίας είναι αποδεκτές και από τα δύο μέρη.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 21 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- τηρούνται όλες οι νομικές και κανονιστικές διατάξεις που σχετίζονται με το προϊόν / υπηρεσία.

Οι τροποποιήσεις των παραγγελιών των πελατών καταγράφονται πάντα. Οι τροποποιήσεις υπόκεινται στην ίδια διαδικασία ανασκόπησης. Υπάρχει τεκμηριωμένη διαδικασία για τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η λήψη των παραγγελιών. Σκοπός είναι η σύντομη και χωρίς λάθη εξυπηρέτηση κάθε απαίτησης και συμφωνίας με τον πελάτη. Κάθε σύμβαση, προσφορά, παραγγελία και απαίτηση, αρχειοθετείται στα αντίστοιχα αρχεία (φυσικά αρχεία ή στη βάση δεδομένων). Όλα τα διαφημιστικά έντυπα που περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρία είναι πάντα σύμφωνα με την πραγματικότητα, στα πλαίσια του σεβασμού προς τον πελάτη και την προσήλωση της εταιρίας στην ικανοποίηση του. Η εταιρία επίσης θεωρεί πολύ σημαντική την επικοινωνία με τον πελάτη και για αυτό έχει καθιερώσει διαδικασίες για την παρακολούθηση των παραπόνων τους και μέτρηση της ικανοποίησής τους.

Σχετικές διαδικασίες:

ΔΠ-14 : Παραγγελιοληψία

ΔΠ-16 : Διανομή – Αποστολή- Επιστροφή Προϊόντων

ΔΠ-06: Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

7.3 Σχεδίαση και ανάπτυξη

Η εταιρία εφαρμόζει τις ανάλογες διαδικασίες για την περίπτωση που θέλει να αναπτύξει ένα νέο προϊόν ή μια νέα υπηρεσία η οποία περιλαμβάνει την εφαρμογή ελέγχου των προϊόντων και της ανάπτυξής τους, ώστε το παραγόμενο προϊόν ή η υπηρεσία να πληρεί τις απαιτήσεις για την καθορισμένη χρήση τους.

Σχετική διαδικασία:

ΔΠ-17 : Σχεδιασμός & Ανάπτυξη

7.4 Αγορές

Η εταιρία προμηθεύεται προϊόντα και υπηρεσίες. Το κεφάλαιο αυτό περιγράφει την πολιτική της εταιρίας όσον αφορά το θέμα των προμηθειών και την αξιολόγηση των προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών. Όσον αφορά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προμηθεύεται, η Εταιρία έχει θεσπίσει κριτήρια αξιολόγησης επιλογής και επαναξιολόγησης των προμηθευτών. Διατηρεί φακέλους με το ιστορικό για κάθε προμηθευτή, οι οποίοι ενημερώνονται με όλα τα σχετικά στοιχεία που αφορούν στην απόδοση τους και στη συνεργασία μαζί τους σε σχέση με την ικανότητα τους να πληρούν τις απαιτήσεις που ορίζονται. Οι προδιαγραφές των προμηθευόμενων προϊόντων και υπηρεσιών κοινοποιούνται στους προμηθευτές. Τα έγγραφα παραγγελίας, καθώς και τα αντίστοιχα αρχεία αναφέρουν λεπτομερικά όλα τα στοιχεία της ζητούμενης υπηρεσίας /προϊόντος (ημέρα, ώρα, προορισμός, όνομα πελάτη, κλπ.) και όποια άλλη διευκρίνιση χρειασθεί. Κάθε φορά που παραλαμβάνεται οποιοδήποτε προϊόν, εκτελείται έλεγχος για την εξασφάλιση ότι αυτό πληρεί τις προδιαγραφές που είχαν δοθεί στον προμηθευτή.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 22 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σχετικές διαδικασίες: ΔΠΠ-09: Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών
 ΔΠΠ-15: Προμήθειες
 ΔΠΠ-16: Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

7.5 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών

7.5.1 Έλεγχος της παροχής υπηρεσιών

Η επιθεώρηση και δοκιμή των προϊόντων της εταιρίας γίνεται όπου αυτό είναι εφικτό, σύμφωνα με τα αναφερόμενα σε σχετικές καταγραμμένες διαδικασίες. Κατ' αυτήν την έννοια όλα τα παραλαμβανόμενα προϊόντα επιθεωρούνται κατά την παραλαβή τους. Οτιδήποτε είναι μη αποδεκτό για τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών της χειρίζεται σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες. Τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων και δοκιμών καταγράφονται και τηρούνται σε αρχεία σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες. Η εταιρία με την επαφή που έχει με τους πελάτες, καθώς και τα σχετικά έντυπα επιθεώρησης είναι κάθε στιγμή σε θέση να γνωρίζει την κατάσταση των προϊόντων που προσφέρει, καθώς και των προβλημάτων που ανακύπτουν.

Σχετικές Διαδικασίες: ΔΠΠ-14 : Παραγγελιοληψία
 ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

7.5.2 Επικύρωση διεργασιών παροχής υπηρεσιών

Οι διεργασίες της εταιρίας παρακολουθούνται, ελέγχονται σε τακτική βάση και ανασκοπούνται όποτε αυτό είναι αναγκαίο και τα αποτελέσματα καταχωρούνται σε αντίστοιχα αρχεία, ακολουθώντας τη διαδικασία ελέγχου εγγράφων και αρχείων.

Σχετική Διαδικασία: ΔΠΠ-02: Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων και Αρχείων

7.5.3 Αναγνώριση της / απόδοσης ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Όλα τα στοιχεία των πελατών και οι αντίστοιχες πληροφορίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς αυτούς, βρίσκονται καταχωρημένα σε βάση δεδομένων, μέσα από την οποία γίνεται η ταυτοποίηση και αναζήτηση αυτών στην εταιρία. Επίσης τα έγγραφα και ότι άλλο υλικό έχουν παραδώσει οι πελάτες στην εταιρία που απαιτείται για την παροχή υπηρεσιών έχουν πάνω τα στοιχεία των πελατών. Όλα τα προϊόντα που εμπορεύεται η εταιρία αναγνωρίζονται από τον κωδικό τους και άλλα στοιχεία που αναγράφονται σε αυτά. Με βάση τα αρχεία ποιότητας και τη σήμανση των εγγράφων καλύπτεται η συγκεκριμένη απαίτηση του προτύπου.

Σχετική διαδικασία: ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 23 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

7.5.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

Οτιδήποτε υλικό αποστέλλουν στην εταιρία οι πελάτες ταυτοποιείται με ειδική σήμανση με τα στοιχεία του πελάτη, και φυλάσσεται ωσότου επιστραφεί στον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή λαμβάνεται κάθε προφύλαξη και φροντίδα ώστε τα συγκεκριμένα υλικά να μην χαθούν, καταστραφούν ή υποστούν καμία υποβάθμιση της αξίας τους στο χρόνο που βρίσκονται στην κατοχή της εταιρίας. Ο χειρισμός τους γίνεται σύμφωνα με την αντίστοιχη τεκμηριωμένη διαδικασία.

Σχετική διαδικασία: ΔΠΠ-16 :Διανομή – Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Για τις πρώτες ύλες που χρησιμοποιεί η εταιρία η μεταχείριση, αποθήκευση και παράδοση γίνεται σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες έτσι που να εξασφαλίζεται η παρεμπόδιση ζημιάς τους ή/ και υποβάθμισής τους, και επίσης να εξασφαλίζεται η τήρηση των προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων για αυτές. Το ίδιο αφορά και τα έτοιμα προϊόντα που αποστέλλονται στους πελάτες

Σχετική διαδικασία ΔΠΠ-16 :Διανομή – Αποστολή – Επιστροφή Προϊόντων

7.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης

Η εταιρία ελέγχει, διακριβώνει, συντηρεί και διαφυλάσσει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί για μετρήσεις σε εργασίες κρίσιμες για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες. Οι μετρήσεις που πρέπει να γίνουν και η απαιτούμενη ακρίβεια ορίζονται στις σχετικές διαδικασίες του συστήματος ποιότητας. Κάθε φορά που απαιτείται η αγορά εξοπλισμού μετρήσεων, αυτή γίνεται με βάση το τι μετρήσεις θα γίνουν και ποια είναι η απαραίτητη ακρίβεια.

Ο έλεγχος του εξοπλισμού γίνεται μέσω αρχείου ελεγχόμενων οργάνων, ταυτοποίηση αυτών με κωδικούς αριθμούς και αρχείου ελέγχου / διακρίβωσης. Στον κατάλογο και στα αρχεία, υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με την θέση του οργάνου, τη χρήση, την τρέχουσα κατάσταση του, τη μέθοδο και συχνότητα ελέγχου / διακρίβωσης, την τήρηση των αποτελεσμάτων και τη σήμανση της κατάστασης διακρίβωσης. Η διακρίβωση γίνεται από ανεξάρτητο εργαστήριο ή από την ίδια την εταιρία με χρήση πιστοποιημένου εξοπλισμού. Η συντήρηση του εξοπλισμού μετρήσεων αφορά την προληπτική συντήρηση αυτών (καθάρισμα, λειτουργικότητα κλπ) και στην επιδιόρθωση τους μετά από βλάβη. Η συντήρησή τους περιλαμβάνει επίσης ως ένα βαθμό και τον έλεγχο αποθήκευσης αυτών. Η διαφύλαξη - αποθήκευση του εξοπλισμού έχει σκοπό να διατηρήσει την ακρίβεια και καταλληλότητα τους αλλά και τον έλεγχο των ατόμων, τα οποία κάνουν μετρήσεις. Συνδέεται με τη συντήρηση του εξοπλισμού και αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της εξασφάλισης του απαραίτητου εξοπλισμού στην σωστή κατάσταση την ώρα που είναι αναγκαίος.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-05: Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 24 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8. Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

8.1 Γενικά

Βασικό μέλημα της εταιρίας είναι η διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Σ.Δ.Π. και η συμμόρφωση των προϊόντων που παρέχει σύμφωνα με τις απαιτήσεις. Για το λόγο αυτό έχει καθιερώσει αντίστοιχες διαδικασίες ελέγχου, παρακολούθησης μέτρησης και ανάλυσης των στοιχείων που προκύπτουν από τις διεργασίες.

8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση

8.2.1 Ικανοποίηση του πελάτη

Η εταιρία θεωρεί σοβαρή υποχρέωσή της τη διερεύνηση των παραπόνων και ερωτημάτων που προκύπτουν από πελάτες μετά την πώληση των προϊόντων της. Τα παράπονα αυτά καταγράφονται, διερευνώνται και γίνεται προσπάθεια αναίρεσης τυχόν προβλημάτων. Εκτός από τα παράπονα η εταιρία ανιχνεύει την ικανοποίηση των πελατών της μέσω ερωτηματολογίων. Για τα παραπάνω υπάρχει τεκμηρίωση σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-06: Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

8.2.2 Εσωτερική επιθεώρηση

Όλες οι ενέργειες του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, εξετάζονται σε προγραμματισμένες τακτικές εσωτερικές επιθεωρήσεις, για να διαπιστώνεται κάθε φορά με τρόπο αντικειμενικό, η συμφωνία με τα όσα έχουν προσχεδιασθεί. Σύμφωνα με τη σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία, επιθεωρούνται όλα τα τμήματα τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο, εκτός αν άλλοι λόγοι επιβάλλουν συχνότερες επιθεωρήσεις. Οι επιθεωρήσεις διεξάγονται σε κάθε τμήμα από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, όπως ορίζεται από τη σχετική διαδικασία και ο οποίος συντάσσει κάθε φορά αναφορά ευρημάτων. Με εντολή του γενικού διευθυντή της εταιρίας, είναι δυνατή η διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων σε συχνότερα διαστήματα από τα προβλεπόμενα στη διαδικασία. Τα αποτελέσματα ανακοινώνονται στους υπεύθυνους, οι οποίοι αποφασίζουν για διορθωτικές ενέργειες, αν έχουν προκύψει μη συμμορφώσεις. Τα ευρήματα απασχολούν και τη διοίκηση κατά την ανασκόπηση του συστήματος.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-03 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 25 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Όλες οι ενέργειες της εταιρίας είναι ελεγχόμενες, πράγμα που εξασφαλίζεται μέσω :

- των τεκμηριωμένων λειτουργικών διαδικασιών,
- των τακτικών εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- της χρήσης κατάλληλου εξοπλισμού και εκπαιδευμένου προσωπικού,
- της έκδοσης / ανασκόπησης δεικτών-στόχων απόδοσης και τη λήψη διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση απόκλισης.

Όλα τα παραπάνω είναι απόλυτα τεκμηριωμένα και ελεγχόμενα και αποτελούν βασικά στοιχεία του συστήματος.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-03 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος

Η εταιρία ελέγχει τα χαρακτηριστικά των προϊόντων κατά την παραλαβή τους για να εξασφαλιστεί ότι αυτά συμβαδίζουν πλήρως με τις απαιτήσεις των πελατών, πριν αυτά αποδεσμευτούν προς τον πελάτη. Αυτά είναι τεκμηριωμένα στις σχετικές διαδικασίες.

Σχετική Διαδικασία : ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

8.3 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

Σα μη συμμορφούμενα προϊόντα μπορούν να θεωρηθούν οποιαδήποτε προϊόντα βγαίνουν εκτός προδιαγραφών που έχουν τεθεί για αυτά, προέκυψαν με ευθύνη της εταιρίας και που μπορεί να οφείλονται στους παρακάτω λόγους: καθυστερήσεις σε παραδόσεις / μη παραδόσεις / λάθος τιμολόγηση πελάτη /απόκλιση του προϊόντος σε σχέση με τις απαιτήσεις του πελάτη.

Οι περιπτώσεις μη συμμόρφωσης τεκμηριώνονται με την καταγραφή σε αντίστοιχο έντυπο και τη δημιουργία αρχείων σύμφωνα με τις αντίστοιχες τεκμηριωμένες διαδικασίες.

Σχετική Διαδικασία : ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

8.4 Ανάλυση δεδομένων

Όλες οι κύριες διεργασίες της εταιρίας μετρούνται και αξιολογούνται τακτικά με στόχο τη βελτίωση τους. Για το λόγο αυτό, γίνεται χρήση απλών στατιστικών τεχνικών ακολουθώντας πάντα τη φιλοσοφία του ΣΕΕΕ (Σχεδίασε- Εκτέλεσε- Έλεγε- Ενέργησε).

Η ανάλυση των δεδομένων περιλαμβάνει:

- παράπονα πελατών,

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 26 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- αξιολόγηση προμηθευτών,
- παρακολούθηση μη συμμορφούμενων υπηρεσιών,
- παρακολούθηση διεργασιών χρησιμοποιώντας δείκτες απόδοσης.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-06: Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
ΔΠΠ - 09: Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

8.5 Βελτίωση

8.5.1 Διαρκής βελτίωση

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της εταιρίας είναι η συνεχής βελτίωσή της σε όλες τις περιοχές απόδοσης, ώστε να εκπληρωθεί το όραμα και η αποστολή της. Για το σχεδιασμό και την οργάνωση των δραστηριοτήτων βελτίωσης η ανώτατη διοίκηση έχει καθορίσει και εφαρμόζει μία διεργασία υλοποίησης της συνεχούς βελτίωσης ,η οποία βασίζεται στην μέθοδο (Σχεδιάσε – Εκτέλεσε-Έλεγε-Ενέργησε). Εισερχόμενα της διεργασίας αυτής είναι ένα πλήθος δεδομένων που συλλέγονται με μετρήσεις από όλη την επιχείρηση, τόσο από το επίπεδο διεργασιών όσο και από το επίπεδο των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται από την επιχείρηση. Στα πλαίσια αυτής της διεργασίας συνεχούς βελτίωσης και δεδομένου της μεγάλης σημασίας που αποδίδει η ανώτατη διοίκηση στο προσωπικό, ως μια επιπλέον πηγή στοιχείων χρησιμοποιούνται οι προτάσεις βελτίωσης των εργαζομένων καθώς και οι τακτικές συναντήσεις του προσωπικού, όπου ακολουθώντας την μέθοδο «Καταιγισμού Ιδεών» επιλύουν προβλήματα και αναγνωρίζουν περιοχές προς βελτίωση. Στην συνέχεια, τα δεδομένα αυτά αναλύονται και αξιοποιούνται με στόχο την συνεχή βελτίωση. Τα βασικά βήματα που ακολουθεί η επιχείρηση με βάση την ανωτέρω μέθοδο εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Σχεδιάσε	1. Προσδιορίζει τους στόχους και το αποτέλεσμα που θέλει να επιτύχει
	2. Αναλύει την υπάρχουσα κατάσταση και αναγνωρίζει τις περιοχές προς βελτίωση
	3. Σχεδιάζει και προγραμματίζει τη μεθοδολογία βελτίωσης
Εκτέλεσε	4. Αναπτύσσει και εφαρμόζει τη βελτίωση
Έλεγε	5. Συλλέγει στοιχεία για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας της υλοποιημένης βελτίωσης
	6. Αξιολογεί τα αποτελέσματα που προέρχονται από τη βελτίωση
Ενέργησε	7. Οριστικοποιεί και καθιερώνει τη βελτίωση και θέτει νέους στόχους

Η ανώτατη διοίκηση εξασφαλίζει ότι οι βελτιώσεις σχεδιάζονται με τρόπο ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 27 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8.5.2 Διορθωτικές & προληπτικές ενέργειες

Η εταιρία έχει θεσπίσει μηχανισμούς λήψης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, κάθε φορά που κρίνεται απαραίτητο.

Κάθε υπάλληλος στην εταιρία μπορεί, και ενθαρρύνεται για αυτό, να προτείνει διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, όταν κρίνει ότι αυτό μπορεί να διορθώσει ή να προλάβει μια ανεπιθύμητη κατάσταση. Η ευθύνη της τελικής έγκρισης όμως ανήκει στη γενική διεύθυνση της εταιρίας.

Επίσης, διορθωτικές ενέργειες ξεκινούν στις κατωτέρω περιπτώσεις:

- Για να εξαιρεθούν οι μη συμμορφώσεις που διαπιστώθηκαν κατά τη διάρκεια κάποιας εσωτερικής επιθεώρησης
- Μετά από απόφαση της διοίκησης, η οποία έχει ληφθεί στα πλαίσια της ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας
- Όταν έχει διαπιστωθεί επανάληψη μη συμμόρφωσης στην ποιότητα
- Μετά από έκφραση και αντιμετώπιση παραπόνων πελατών

Κάθε διορθωτική και προληπτική ενέργεια τεκμηριώνεται, εγκρίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας σε συνεννόηση με το γενικό διευθυντή της εταιρίας και παρακολουθείται από αυτόν για την σωστή εφαρμογή, σύμφωνα με την πρόταση, για την αναίρεση του προβλήματος για το οποίο προτάθηκε. Αν χρειασθούν συμπληρωματικές ενέργειες, ο κύκλος αρχίζει από την αρχή.

Οι διορθωτικές ενέργειες ολοκληρώνονται όσο το δυνατόν συντομότερα, με ευθύνη των αντίστοιχων υπαλλήλων της εταιρίας. Είναι ευθύνη των ιδίων επίσης να ενημερώσουν τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για τις διορθώσεις στα έγγραφα του συστήματος ποιότητας και τις τροποποιήσεις που είναι απόρροια των διορθωτικών ενεργειών.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ- 04: Προληπτικές και Διορθωτικές Ενέργειες

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 28 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

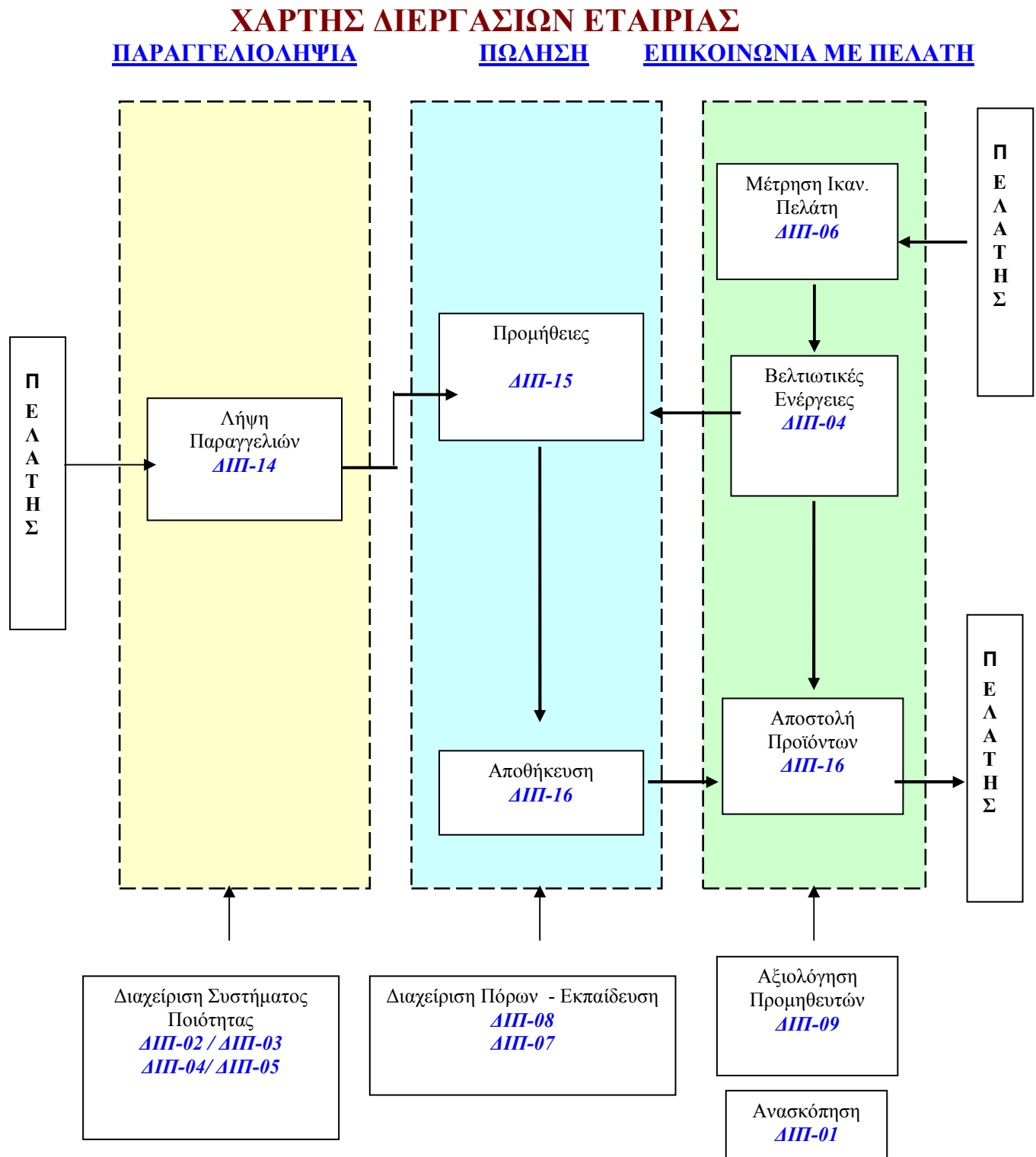
(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)
ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	ΕΝΤΥΠΑ
Επικοινωνία με πελάτες	ΔΠΠ-06 ΔΠΠ-14 ΔΠΠ-16	E-06-01 E-06-02 E-06-03 E-14-01 E-14-02 E-14-03 E-14-04 E-14-05 E-14-06 E-16-01
Διατύπωση αιτήματος πελάτη, καταγραφή, επικοινωνία και έλεγχος	ΔΠΠ-14	E-14-01 E-14-02 E-14-03 E-14-04 E-14-05 E-14-06
Αξιολόγηση Προμηθευτών - Προμήθειες	ΔΠΠ-09	E-09-01 E-09-02
Αποθήκευση προϊόντων	ΔΠΠ-16	E-16-01
Αποστολή – διανομή προϊόντων	ΔΠΠ-16	E-16-01
Διατύπωση Παραπόνων πελατών	ΔΠΠ-06	E-06-01 E-06-02 E-06-03
Διαχείριση Πόρων Εταιρίας	ΔΠΠ-07 ΔΠΠ-08	E-07-01 E-07-02 E-07-03 E-08-01 E-08-02 E-08-03 E-08-04
Διαρκής Βελτίωση	ΔΠΠ-01 ΔΠΠ-03 ΔΠΠ-04 ΔΠΠ-10 ΔΠΠ-12	E-01-01 E-03-01 E-03-02 E-04-01 E-10-01 E-12-01 E-12-02

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 29 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 30 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας
	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.:ΔΙΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 1 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας προετοιμάζονται και διεξάγονται οι ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας από τη διοίκηση της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος ποιότητας, καθώς και στη σχετική τεκμηρίωση όλων των επιπέδων.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Το σύστημα ποιότητας ανασκοπείται από τη διοίκηση τουλάχιστον μία φορά το χρόνο. Μη προγραμματισμένες ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν οποιαδήποτε στιγμή, εάν αυτό ζητηθεί από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ή από το γενικό διευθυντή.

5.2 Προετοιμασία

Στις συναντήσεις ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας συμμετέχουν:

- ο γενικός διευθυντής,
- οι υπεύθυνοι των τμημάτων,
- ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας,
- οποιοδήποτε στέλεχος, του οποίου την παρουσία κρίνουν απαραίτητη οι προηγούμενοι,
- όλοι όσοι συμμετέχουν στη συνάντηση ενημερώνονται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία της συνάντησης. Αν για οποιοδήποτε λόγο δεν πραγματοποιηθεί η συνάντηση, τότε ορίζεται άλλη ημερομηνία μέσα στις επόμενες δύο εβδομάδες.

Η ημερήσια διάταξη της συνάντησης προετοιμάζεται από αυτόν που έχει συγκαλέσει

Κωδικός Εγγρ.:ΔΠΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 2 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

τη συνάντηση και μπορεί να περιλαμβάνει την αξιολόγηση για τα παρακάτω θέματα:

- Οριοθέτηση & ανασκόπηση κύριων στόχων της διοίκησης και πολιτική ποιότητας
- Δείκτες απόδοσης κύριων διεργασιών
- Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας
- Αποτελέσματα διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών
- Συνολική εκτίμηση για την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας
- Προτάσεις για βελτιώσεις και αλλαγές
- Επικοινωνία και παράπονα πελατών / Επίπεδα ικανοποίησης πελατών
- Απόδοση προμηθευτών
- Περιβάλλον εργασίας
- Δεδομένα της αγοράς / ανταγωνισμός
- Στρατηγική της εταιρίας και η θέση της στην αγορά
- Επάρκεια των διαθέσιμων πόρων της εταιρίας

Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων ανασκόπησης ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας κρατά σημειώσεις. Τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν, οι αποφάσεις που πάρθηκαν, τα ονόματα των υπευθύνων για την εκτέλεση των αποφάσεων και η ημερομηνία ολοκλήρωσης των αναγκαίων ενεργειών καταγράφονται στο έντυπο **Πρακτικό Ανασκοπήσεων Διοίκησης (E-01-01)** με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας και υπογράφεται από το γενικό διευθυντή. Οι αποφάσεις αυτές αφορούν τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρίας, καθώς και τη διαχείριση των πόρων της εταιρίας

Τα πρακτικά καταχωρούνται στο ***Αρχείο Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας***, την ευθύνη της συντήρησης του οποίου φέρει ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- Τον προγραμματισμό, για τη διεξαγωγή των συναντήσεων ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας
- Την προετοιμασία της ημερήσιας διάταξης
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας.

Κωδικός Εγγρ.:ΔΙΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 3 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

- Την έγκριση και πρόταση των απαραίτητων βελτιωτικών ενεργειών

Ο **Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας** είναι υπεύθυνος για:

- Την ενημέρωση της Διοίκησης,
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας,
- Την τήρηση πρακτικών κατά τις συναντήσεις,
- Τη τήρηση του Αρχείου Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας

Οι **Υπεύθυνοι των Τμημάτων** είναι υπεύθυνοι για:

- Τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος

7. Έντυπα

- Πρακτικό Ανασκοπήσεων Διοίκησης (E-01-01)

8. Αρχεία

- Αρχείο Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας

Κωδικός Εγγρ.:ΔΙΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 4 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου έκδοσης, διανομής και γενικώς ελέγχου των εγγράφων, δεδομένων και αρχείων που σχετίζονται με το Σύστημα Ποιότητας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλα τα έγγραφα, δεδομένα και αρχεία που αναφέρονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας και στις αντίστοιχες διαδικασίες.

3. Ορισμοί

Ελεγχόμενο έγγραφο: Έγγραφο για το οποίο υπάρχουν καθορισμένες απαιτήσεις σχετικά με την έγκριση, έκδοση, αναθεώρηση, διανομή, τήρηση, διαβάθμιση, αναίρεση ή απομάκρυνσή του. Ο χαρακτηρισμός ελεγχόμενο έγγραφο αποδίδεται αν ελέγχεται έστω και μία από τις παραπάνω απαιτήσεις.

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Ο έλεγχος αφορά τα εσωτερικά και εξωτερικά έγγραφα. Τα πρώτα εκδίδονται από την εταιρία, ενώ τα δεύτερα από τρίτους, ξένους προς αυτή. Ελεγχόμενα εσωτερικά έγγραφα είναι τα παρακάτω:

- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας,
- Διαδικασίες Ποιότητας,
- Έντυπα Διαδικασιών Ποιότητας και Λειτουργικών Διαδικασιών
- Δ. Παραγγελίας, Προσφορές, Συμβάσεις.
- Τιμοκατάλογοι Πώλησης

Ελεγχόμενα εξωτερικά έγγραφα είναι τα παρακάτω:

- Νομοθεσία (ΦΕΚ)
- Τιμοκατάλογοι & Συμβόλαια Προμηθευτών
- ISO Προμηθευτών
- Πρότυπο ISO

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

5.2 Κωδικοποίηση

- Η κωδικοποίηση του εγχειριδίου διαχείρισης ποιότητας γίνεται με τα γράμματα «ΕΔΠ» (Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας). Αφορά όλη την έκδοση του εγχειριδίου, που θεωρείται ένα έγγραφο.
- Η κωδικοποίηση των διαδικασιών ποιότητας γίνεται με τα γράμματα «ΔΠ» (Διαδικασίες Διαχείρισης Ποιότητας) και ακολουθεί ο αύξων αριθμός της διαδικασίας, του τύπου «ΔΠ-XX» (π.χ. ΔΠ -13).
- Η κωδικοποίηση των εντύπων τεκμηρίωσης των διαδικασιών ποιότητας γίνεται με το γράμμα «Ε», ακολουθούμενο από διψήφιο αριθμό της αντίστοιχης διαδικασίας «ΥΥ», και αύξοντα αριθμό του εντύπου «Ε-ΥΥ-XX» (π.χ. Ε-03-01).
- Η κωδικοποίηση των υπευθυνοτήτων γίνεται με τα γράμματα «ΑΡΜ» (Αρμοδιότητες).
- Η αναγνώριση των συμβάσεων - προσφορών γίνεται από το όνομα του πελάτη και την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Τα εξωτερικά έγγραφα αναγνωρίζονται από τα δικά τους στοιχεία αναγνώρισης της εκδούσας αρχής και την ημερομηνία παραλαβής αυτών.

5.3 Έκδοση

Η έκδοση των εσωτερικών εγγράφων γίνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, όπως αναγράφεται στον **Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων (E-02-01)** που διαθέτει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο ίδιος αποφασίζει και κρίνει για τυχόν νέα έκδοση και πότε. Πρόταση για νέα έκδοση μπορεί να προέλθει από οποιονδήποτε στην επιχείρηση. Οι εκδόσεις περιγράφονται με κεφαλαία γράμματα του ελληνικού αλφαβήτου, ακολουθούμενες από ένα μονοψήφιο αριθμό (π.χ. Α.0, Α.1, Β.0,.....). Όλες οι ισχύουσες εκδόσεις αναφέρονται στον πίνακα.

5.4 Έγκριση

Η έγκριση του εγχειριδίου ποιότητας και των υπολοίπων εγγράφων γίνεται από τον γενικό διευθυντή της εταιρίας.

5.5 Διανομή - Αναίρεση - Απομάκρυνση

Για όλα τα εσωτερικά έγγραφα που διανέμονται εκτός της εταιρίας ζητείται η έγκριση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας. Η παράδοση νέων εκδόσεων γίνεται με το έντυπο **Πρωτόκολλο Διανομής Εγγράφου (E-02-02)**, και επιστρέφεται υπογεγραμμένο από

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 /7
------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

τους αποδέκτες των εγγράφων στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, βεβαιώνοντας με τον τρόπο αυτό την παραλαβή της καινούργιας έκδοσης του εγγράφου. Τα έντυπα αυτά αρχειοθετούνται στο *Αρχείο Πρωτοκόλλων Διανομής*. Η εσωτερική διανομή και αναίρεση γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Η επίκαιρη έκδοση των εγγράφων του συστήματος βρίσκεται σε συγκεκριμένο χώρο του δικτύου της εταιρίας, ο οποίος είναι προσβάσιμος από όλους τους χρήστες του δικτύου, χωρίς να είναι όμως δυνατόν να επεξεργαστούν παρά μόνο από τον ΥΔΠ. Οι παραλήπτες των εγγράφων αναφέρονται στον Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων E-08-01. Στην περίπτωση που για κάποιο λόγο, μετά την επανέκδοση κάποιου εγγράφου, κάποιος παραλήπτης θέλει να κρατήσει την παλαιά έκδοση, αυτό επιτρέπεται, με την προϋπόθεση να σφραγισθεί η παλαιά έκδοση με την ένδειξη «ΑΚΥΡΟ» και να υπογραφεί από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.6 Τήρηση

Η τήρηση όλων των πρωτοτύπων ελεγχόμενων εσωτερικών εγγράφων και του Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων E-02-01 γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας στο *Αρχείο Πρωτοτύπων Εγγράφων*.

5.7 Διαβάθμιση

Εκτός από το Εγχειρίδιο Ποιότητας, όλα τα υπόλοιπα έγγραφα θεωρούνται εμπιστευτικά και δεν επιτρέπεται η πρόσβαση σε πρόσωπα εκτός της εταιρείας, χωρίς την έγκριση του γενικού διευθυντή και του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

Αντίτυπα εγγράφων ή μέρος τους, μπορούν να εκδοθούν και να διανεμηθούν έπειτα από έγκριση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας, χωρίς οι παραλήπτες να είναι εγγεγραμμένοι στις λίστες διανομής. Τέτοια αντίτυπα δεν θεωρούνται ελεγχόμενα έγγραφα και φέρουν την ένδειξη «Μη Ελεγχόμενο Αντίτυπο».

5.8 Αρχεία ποιότητας

Τα αρχεία ποιότητας αρχειοθετούνται, συλλέγονται, καταχωρούνται, αποθηκεύονται και διατηρούνται από τα αντίστοιχα υπεύθυνα τμήματα για χρονικό διάστημα όχι μικρότερο από αυτό που προβλέπεται παρακάτω:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας
	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

A/A	Αρχεία Ποιότητας	Ελάχ. Χρόνος (έτη)
1.	Αρχείο Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας	5
2.	Αρχείο Πρωτοτύπων Εγγράφων	5
3.	Αρχείο Πρωτοκόλλων Διανομής	5
4.	Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων	5
5.	Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών	5
6.	Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων	5
7.	Αρχείο Παραπόνων Πελατών	5
8.	Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών	5
9.	Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού Η/Υ	5
10.	Αρχείο Συντήρησης Οχημάτων	5
11.	Αρχείο Συντήρησης Κτιρίου	5
12.	Αρχείο Προσωπικού	5
13.	Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού	5
14.	Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών	5
15.	Αρχείο Προμηθευτών	5
16.	Ηλεκτρονικό Αρχείο Αξιολόγησης Προμηθευτών	5
17.	Αρχείο Στόχοι Εταιρίας	5
18.	Αρχείο πληροφοριών προς ενημέρωση προσωπικού (έντυπο, ηλεκτρονικό)	5
19.	Αρχείο Προτάσεων Βελτίωσης	5
20.	Αρχείο Βελτίωσης	5
21.	Αρχείο Προσφορών Πελατών	5
22.	Καρτέλα Πελατών – Αρχείο Πελατών	5
23.	Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης	5
24.	Αρχείο Αιτήσεως Κάλυψης Ελλείψεων	5
25.	Ηλεκτρονικό Αρχείο Ανοικτών Αιτήσεων	5
26.	Αρχείο Απορριφθέντων Προσφορών	5

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

27.	Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων	5
28.	Αρχείο Αποθεμάτων	5
29.	Αρχείο Παραγγελιών	5
30.	Αρχείο Αναμενόμενες Παραλαβές	5
31.	Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή	5
32.	Αρχείο Διανομών	5
33.	Αρχείο Μη Ικανοποιητικών Παραδόσεων	5
34.	Φάκελος Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών	5
35.	Νέα Προϊόντα – Υπηρεσίες	5
36.	ΦΕΚ	Διάρκεια ισχύς Νόμου *

Η αναγνώριση των αρχείων γίνεται μέσω του τίτλου, του κωδικού των εγγράφων και του αρχείου προτύπων εγγράφων. Με την συμπλήρωση των εγγράφων γίνεται η συλλογή τους, από τα υπεύθυνα τμήματα, όπως προβλέπεται και στις αντίστοιχες Διαδικασίες. Ορισμένα αρχεία υλοποιούνται φυσικά σε ντοσιέ που φέρουν την ονομασία τους και άλλα σε ηλεκτρονική μορφή, από τους εκάστοτε υπευθύνους. Πρόσβαση σε όλα τα αρχεία έχουν μόνο οι υπεύθυνοι των τμημάτων και ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας. Επιθεωρητές και επισκέπτες έχουν πρόσβαση μόνο μετά από άδεια των προϊσταμένων των τμημάτων.

Η αποθήκευση και η διαφύλαξη των αρχείων ποιότητας γίνεται από τα αντίστοιχα τμήματα σε χώρο που είναι προστατευμένος από ελεύθερη πρόσβαση και από ανεπιθύμητη καταστροφή τους. Η απομάκρυνση των αρχείων γίνεται με ευθύνη του αντίστοιχου αρμόδιου και συνεργασία του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας μετά τη διέλευση του προκαθορισμένου χρόνου φύλαξής τους.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ευθύνεται για:

- την ενημέρωση και αρχειοθέτηση του Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων
- την έκδοση των ελεγχόμενων εγγράφων
- την τήρηση των αρχείων Πρωτοτύπων Εγγράφων και Πρωτοκόλλων Διανομής
- τη σήμανση των μη ελεγχόμενων εγγράφων.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

- τη διανομή των νέων και την απόσυρση των παλαιότερων εκδόσεων ελεγχόμενων εγγράφων
- την τήρηση του συστήματος κωδικοποίησης κατά την έκδοση κάθε εντύπου

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων:

- ευθύνονται για την συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τους αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.

7. Έντυπα

- Πίνακας Ελεγχόμενων Εγγράφων **(E-02-01)**
- Πρωτόκολλο Διανομής Εγγράφου **(E-02-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Πρωτοτύπων Εγγράφων
- Αρχείο Πρωτοκόλλων Διανομής

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 7 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

1. Σκοπός

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τον τρόπο σχεδιασμού, προετοιμασίας και διεξαγωγής των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται για ολόκληρο το σύστημα ποιότητας και όλα τα τμήματα στα οποία αυτό είναι εγκατεστημένο.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Σχεδιασμός εσωτερικής επιθεώρησης

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας γίνονται κάθε εξάμηνο (Ιανουάριο και Σεπτέμβριο). Όλες οι δραστηριότητες επιθεωρούνται τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διεξάγονται με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

Ισχύει η αρχή της ασυμβατότητας μεταξύ ελέγχοντος και ελεγχόμενου. Ο γενικός διευθυντής ελέγχει τουλάχιστον μία φορά το χρόνο τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Έκτακτες εσωτερικές επιθεωρήσεις μπορεί να πραγματοποιηθούν έπειτα από απόφαση του γενικού διευθυντή ή πρόταση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

5.2 Διεξαγωγή εσωτερικής επιθεώρησης

Τα ευρήματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων καταγράφονται στο έντυπο **Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (Ε-03-01)**, όπως επίσης και οι προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες και οι εν συνεχεία επιθεωρήσεις. Συμπληρώνεται ένα έντυπο για κάθε εύρημα. Ο επιθεωρούμενος υπάλληλος ενημερώνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και σε συνεργασία με αυτόν αποφασίζονται οι προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα εφαρμογής και ολοκλήρωσής τους.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

Στο ίδιο έντυπο καταγράφεται η πραγματοποίηση των διορθωτικών ενεργειών, καθώς και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους στην αναίρεση των αρχικών ευρημάτων. Στο τέλος της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής αφήνει αντίγραφα των εντύπων στον επιθεωρούμενο, ο οποίος υπογράφει επίσης τα έντυπα αυτά.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας, μετά την ημερομηνία ολοκλήρωσης, επιθεωρεί τα σημεία στα οποία έχουν αποφασισθεί διορθωτικές ενέργειες και κρίνει την αποτελεσματικότητά τους. Αν κρίνει μη επαρκή την διορθωτική ενέργεια ή αν κρίνει ότι δεν έχει αρθεί η μη συμμόρφωση, ζητάει νέα διορθωτική ενέργεια με νέα ημερομηνία ολοκλήρωσης. Τα πρωτότυπα των εντύπων που χρησιμοποιούνται στις εσωτερικές επιθεωρήσεις κρατούνται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Στο τέλος της εσωτερικής επιθεώρησης συμπληρώνει το έντυπο **Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης (E-03-02)**.

Τα παραπάνω έντυπα αρχειοθετούνται και τηρούνται στο *Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων* από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.3 Επιθεώρηση συστήματος ποιότητας

Κατά την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας από τη διαχείριση, εξετάζεται η αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας. Τα δελτία εσωτερικών επιθεωρήσεων με τα ευρήματα χρησιμοποιούνται από την διοίκηση της εταιρείας στην ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας.

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής :

- ελέγχει τουλάχιστον μία φορά το χρόνο τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- τη συμπλήρωση των εγγράφων επιθεωρήσεων (ευρήματα και αναφορά).
- τον ορισμό των υπευθύνων για υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών.
- την εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών μέσα στα χρονικά όρια που τέθηκαν.
- την επιθεώρηση της διορθωτικής ενέργειας που αποφασίσθηκε.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

- την παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη συνεδρίαση για την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση.
- την καταγραφή και δρομολόγηση, σε συνεργασία με τον επιθεωρούμενο υπεύθυνο, διορθωτικών ενεργειών και παρακολούθηση της ολοκλήρωσής τους.

Οι Υπεύθυνοι των τμημάτων είναι υπεύθυνοι για:

- την εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα.

6. Έντυπα

- Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (**E-03-01**)
- Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης (**E-03-02**)

7. Αρχεία

- Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου έναρξης, εφαρμογής και παρακολούθησης των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλα τα τμήματα της εταιρείας.

3. Ορισμοί

Διορθωτική ενέργεια : Ενέργεια που γίνεται έπειτα από την εμφάνιση ανεπιθύμητης κατάστασης που επηρεάζει την ποιότητα (υπηρεσιών, ενεργειών, διαδικασιών), για να εμποδιστεί η επανεμφάνισή τους.

Προληπτική ενέργεια : Ενέργεια που γίνεται για να εμποδιστεί η εμφάνιση ανεπιθύμητης κατάστασης που επηρεάζει την ποιότητα, όταν υπάρχει η υποψία ότι μπορεί μια τέτοια να εμφανισθεί.

4. Σχετικά έγγραφα

- Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (E-03-01)

5. Περιγραφή

Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες μπορεί να προταθούν από οποιονδήποτε μέσα στην εταιρεία, επίσημη όμως αίτησή τους γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Για το σκοπό αυτό συμπληρώνεται το έντυπο **Αίτηση Διορθωτικών & Προληπτικών Ενεργειών (E-04-01)**.

5.1 Διορθωτικές ενέργειες

Διορθωτικές ενέργειες δεν γίνονται για όλες τις περιπτώσεις εμφάνισης μη συμμόρφωσης, αλλά μόνο για αυτές που κρίνεται απαραίτητο, συνεκτιμώντας την σκοπιμότητα, το κόστος, την εφικτότητα κ.λπ.. Ενδεικτικά διορθωτικές ενέργειες μπορεί να αποφασιστούν στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Σοβαρή μη συμμόρφωση υπηρεσιών
- Συσσώρευση δευτερευόντων μη συμμορφώσεων
- Επαναλαμβανόμενα προβλήματα σε μία λειτουργική διαδικασία
- Ευρήματα εσωτερικών ή εξωτερικών επιθεωρήσεων
- Παράπονα από τους πελάτες
- Προβλήματα με την ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων /υπηρεσιών

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΠΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

Αυτό δεν αποκλείει τη λήψη διορθωτικών ενεργειών και σε άλλες περιπτώσεις, όποτε κριθεί απαραίτητο.

Οποιοσδήποτε στην εταιρία μπορεί να κάνει αίτηση για διορθωτικές ενέργειες. Σε τέτοια περίπτωση ενημερώνει προφορικά τον υπεύθυνο του αντίστοιχου τμήματος για το σχετικό πρόβλημα και τις προτάσεις του. Ο υπεύθυνος, με τη σειρά του, συμπληρώνει το έντυπο (E-04-01) και ενημερώνει τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Ακολούθως, ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας εξετάζει, σε συνεργασία με τον αντίστοιχο υπεύθυνο του αντίστοιχου τμήματος, όλα τα σχετικά έντυπα (αναφορά μη συμμορφούμενων υπηρεσιών, παράπονα πελατών, ευρήματα επιθεωρήσεων κ.α.), ερευνώντας οι αιτίες που δημιούργησαν το πρόβλημα και εκτιμάται η σοβαρότητά του.

Αν κριθεί απαραίτητη η λήψη διορθωτικών ενεργειών, τότε ο υπεύθυνος υπογράφει το ίδιο έντυπο (E-04-01) για την ενεργοποίηση των διορθωτικών ενεργειών. Παράλληλα ορίζει τον υπεύθυνο εφαρμογής και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διορθωτικής ενέργειας. Σε περίπτωση που απαιτείται έγκριση δαπάνης για την ενεργοποίηση κάποιας διορθωτικής ενέργειας, την τελική έγκριση δίνει ο γενικός διευθυντής.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας παρακολουθεί κατά τη διάρκεια ή μετά την ημερομηνία ολοκλήρωσης, την εφαρμογή της διορθωτικής ενέργειας και επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητά της. Για το σκοπό αυτό, συμπληρώνει το αντίστοιχο πεδίο του ίδιου εντύπου (E-04-01). Τα έντυπα (E-04-01) αρχειοθετούνται στο *Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών*.

Σε περίπτωση λήψης διορθωτικής ενέργειας έπειτα από εσωτερική επιθεώρηση, αυτές παρακολουθούνται μέσα από το έντυπο Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (E-03-01) και αρχειοθετούνται στο Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, το οποίο διατηρεί ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας.

5.2 Προληπτικές ενέργειες

Προληπτικές ενέργειες μπορεί να αποφασιστούν στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Όταν υπάρχει μια συνεχής αποδυνάμωση σε κάποια διεργασία που θα γίνει αιτία εμφάνισης ανεπιθύμητης κατάστασης και θα επηρεάσει την ποιότητα, αν δεν αντιμετωπιστεί.
- Όταν οι συνθήκες είναι τέτοιες που μια αποτυχία είναι πιθανή, ακόμα και αν δεν υπάρχουν ενδείξεις ότι θα συμβεί σύντομα.

Στην πρώτη περίπτωση η ανίχνευση, η ανάλυση και ο περιορισμός των πιθανών αιτιών

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΠΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

εμφάνισης ανεπιθύμητων καταστάσεων γίνεται χρησιμοποιώντας δείκτες απόδοσης ή/και πληροφορίες που προκύπτουν από την ανάλυση των σχετικών αρχείων ποιότητας (αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων, παράπονα πελατών). Στη δεύτερη περίπτωση, εκτός από τα ανωτέρω, χρησιμοποιείται η εμπειρία των ανθρώπων που εφαρμόζουν τη σχετική διεργασία και η μελέτη των συνθηκών εργασίας. Αν κριθεί απαραίτητη η λήψη προληπτικών ενεργειών, ακολουθείται ακριβώς η ίδια διαδικασία με την λήψη διορθωτικών ενεργειών.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- να αποφασίσει για προτάσεις διορθωτικών ενεργειών που απαιτούν έγκριση δαπάνης.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- ζητά όπου κρίνει απαραίτητη την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- είναι δέκτης αιτήσεων για διορθωτικές ενέργειες,
- συντάσσει τα σχετικά έντυπα (**E-04-01**), ενημερώνει και συνεργάζεται με τα αρμόδια τμήματα,
- παρακολουθεί την εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και ελέγχει την αποτελεσματικότητά τους,
- διατηρεί αρχείο διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων :

- ζητούν όπου κρίνουν απαραίτητη την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- συνεργάζονται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών,
- εγκρίνουν την ενεργοποίηση κάποιας διορθωτικής ενέργειας και ορίζουν τον υπεύθυνο εφαρμογής,
- ευθύνονται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν στο τμήμα τους.

7. Έντυπα

- Αίτηση Διορθωτικών & Προληπτικών Ενεργειών (**E-04-01**)

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΠΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

8. Αρχεία

- Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενέργειών

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΙΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

1. Σκοπός

Η περιγραφή του συστήματος ελέγχου, διακρίβωσης και συντήρησης του εξοπλισμού μετρήσεων και ελέγχου της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλα τα όργανα και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για μετρήσεις και δοκιμές, εκτός αυτού που χρησιμοποιείται για ενδεικτικούς σκοπούς μόνο.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5 Περιγραφή

5.1 Έλεγχος

Για τον εξοπλισμό και τα όργανα τα οποία καλύπτονται από την παρούσα διαδικασία υπάρχει το έντυπο **Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου (E-05-01)** όπου φαίνεται ο κωδικός του (Serial Number), σύντομη περιγραφή του, η θέση, η χρήση, η συχνότητα και μέθοδος διακρίβωσης, τα κριτήρια αποδοχής και στοιχεία για τη συντήρηση του κάθε οργάνου. Όλα τα σημαντικά όργανα είναι καταγεγραμμένα στο έντυπο **Συγκεντρωτική Κατάσταση Οργάνων (E-05-02)**. Τα παραπάνω έντυπα τηρούνται στο *Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων*.

Όλα τα όργανα και ο εξοπλισμός που καλύπτονται από την παρούσα διαδικασία είναι σημασμένα με ετικέτα που γράφει την ημερομηνία της τελευταίας διακρίβωσης και την ημερομηνία της επόμενης διακρίβωσης. Όπου αυτό δεν είναι πρακτικά δυνατό, λόγω μεγέθους ή χρήσης του οργάνου, η ετικέτα τοποθετείται στη θήκη του οργάνου. Όργανα που χρησιμοποιούνται για ενδεικτικές μετρήσεις μόνο, είναι σημασμένα με ετικέτα που γράφει «**Για ένδειξη μόνο**». Τέτοια όργανα δεν υπόκεινται σε προγραμματισμένες διαδικασίες διακρίβωσης και συντήρησης.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 05	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

5.2 Αγορά εξοπλισμού μετρήσεων

Όταν κριθεί πως είναι απαραίτητη η αγορά κάποιου οργάνου, του οποίου η χρήση μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των προσφερομένων από την εταιρία υπηρεσιών τότε η αγορά του οργανώνεται με βάση τις απαιτούμενες προδιαγραφές που πρέπει να πληρούν οι μετρήσεις του. Ακολούθως ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας φροντίζει για την παραγγελία σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Μετά την παραλαβή του οργάνου συμπληρώνεται για το νέο όργανο η Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου (E-05-01) και καταχωρείται στο Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων. Κατόπιν, το όργανο παραδίδεται προς χρήση. Αν με την αγορά του οργάνου δοθεί εγχειρίδιο λειτουργίας, αυτό αρχειοθετείται στο χώρο που βρίσκεται το όργανο.

5.3 Διακρίβωση

Όλος ο εξοπλισμός μετρήσεων της συγκεντρωτικής κατάστασης οργάνων διακριβώνεται ανά τακτά διαστήματα. Στο έντυπο Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου (E-05-01) υπάρχουν πληροφορίες για τον τρόπο που γίνεται η διακρίβωση και τη συχνότητα (διαστήματα) διακρίβωσης του οργάνου αυτού.

Μετά από κάθε διακρίβωση ενημερώνεται η Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου. Στην περίπτωση που η διακρίβωση γίνεται από εξωτερικό εργαστήριο ή άλλο φορέα, το αντίστοιχο πιστοποιητικό μαζί με τα αποτελέσματα των μετρήσεων αρχειοθετούνται στο *Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων*, αφού ανασκοπηθούν πρώτα και βρεθούν εντός ορίων από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.4 Συντήρηση

Για τον εξοπλισμό μετρήσεων και δοκιμών εφαρμόζεται περιοδική επιθεώρηση ή/και προληπτική συντήρηση σύμφωνα με τις οδηγίες και τη συχνότητα που αναφέρονται στην Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου. Η επιθεώρηση συνίσταται στην εξέταση της φυσικής του κατάστασης και στη διατήρηση της ικανότητας του στην εκτέλεση μετρήσεων.

Αν το όργανο συνοδεύεται από οδηγίες του κατασκευαστή, τότε ακολουθούνται οι όποιες οδηγίες υπάρχουν. Για όλα τα όργανα η περιοδική επιθεώρηση / συντήρηση γίνεται ανά έτος, εκτός αν άλλως ορίζουν οι οδηγίες του κατασκευαστή. Μετά από κάθε επιθεώρηση/προληπτική συντήρηση ενημερώνεται η Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου στο χώρο “Παρατηρήσεις”. Στο ίδιο έντυπο και με τον ίδιο τρόπο καταγράφονται και οι βλάβες του οργάνου ή/και επιδιορθώσεις. Σε περίπτωση

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 05	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

επιδιόρθωσης μετά από βλάβη, το όργανο πρέπει να διακριβωθεί πριν χρησιμοποιηθεί ξανά, ανεξάρτητα από την προγραμματισμένη ημερομηνία διακρίβωσής του.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- συμπληρώνει το έντυπο Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου και ενημερώνει το σχετικό αρχείο σε περίπτωση αγοράς καινούργιου ή απόσυρσης παλαιού οργάνου.
- είναι υπεύθυνος για τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την καταγραφή της διακρίβωσης, συλλέγει τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη δημιουργία της Καρτέλας Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου, συντονίζει την εκτέλεση (συλλογή των οργάνων, αποστολή σε εργαστήριο αν απαιτείται), ενημερώνει την Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου για τις γενόμενες διακριβώσεις κ.λ.π..
- είναι υπεύθυνος για τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την καταγραφή της προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης, συντονίζει την εκτέλεση και ενημερώνει την Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου.

7. Έντυπα

- Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου **(E-05-01)**
- Συγκεντρωτική Κατάσταση Οργάνων **(E-05-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 05	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, της αντιμετώπισης των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών της εταιρίας από τους υπαλλήλους της και των παραπόνων των πελατών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρία.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η μέτρηση της ικανοποίησης και η διαχείριση των παραπόνων όλων των πελατών, όπως επίσης και η διαχείριση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών από όλους τους υπαλλήλους της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Διαχείριση μη συμμορφούμενων υπηρεσιών

Οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία κατά την διάρκεια εξυπηρέτησης του πελάτη, υποπέσει στην αντίληψη των υπαλλήλων της εταιρίας, τότε ο αντίστοιχος υπάλληλος συμπληρώνει το **Έντυπο Παραπόνων Πελατών (E-06-01)**, στο οποίο περιγράφει το πρόβλημα και την πιθανή αιτία του προβλήματος. Το έντυπο αρχειοθετείται στο *Αρχείο Παραπόνων Πελατών* από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.2 Διαχείριση παραπόνων πελατών

5.2.1. Συλλογή παραπόνων

Δέκτες των παραπόνων των πελατών (τηλεφωνικά, αλληλογραφία, ηλεκτρονικά) είναι οποιοσδήποτε μέσα στην εταιρία. Σε κάθε περίπτωση παραπόνου πελάτη ο εκάστοτε δέκτης συμπληρώνει το πρώτο πεδίο του εντύπου E-06-01 με την περιγραφή του προβλήματος, το όνομα του πελάτη, την ημερομηνία, και ποιος είναι ο αρμόδιος της πώλησης (ποιος συνεννοήθηκε με τον πελάτη). Στην συνέχεια ο εκάστοτε δέκτης αποστέλλει το έντυπο στο αρμόδιο τμήμα για την διευθέτηση του παραπόνου.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

Η έγγραφη διαμαρτυρία καταλήγει στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας που έχει την ευθύνη της αντιμετώπισης και του συντονισμού της επίλυσής της.

5.2.2 Αντιμετώπιση παραπόνων

Ο πωλητής καταγράφει τις απαραίτητες αρχικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την επίλυση του παραπόνου στο αντίστοιχο πεδίο του εντύπου. Αν η επίλυση μπορεί να γίνει από τον ίδιον τότε σημειώνει ότι το παράπονο διευθετήθηκε, την αιτία του παραπόνου και το παραδίδει στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για αρχειοθέτηση. Αν το παράπονο χρειάζεται να επιλυθεί από κάποιο άλλο τμήμα, τότε ο πωλητής, αφού γράψει τις αρχικές ενέργειες το αποστέλλει στο αντίστοιχο τμήμα. Μαζί με το έντυπο διαβιβάζεται και όλη η αλληλογραφία του πελάτη, αν υπάρχει, για το συγκεκριμένο πρόβλημα.

Ο αρμόδιος υπεύθυνος εξετάζει τις απόψεις του πελάτη και αν χρειάζεται, ερευνά τα σχετικά αρχεία και ενημερώνει τον αρμόδιο πωλητή, για να προβεί στις περαιτέρω ενέργειες (επιστολή, διορθωτικές ενέργειες κ.λ.π), ανάλογα με το μέγεθος του προβλήματος. Στην συνέχεια συμπληρώνει την αιτία του παραπόνου και τις ενέργειες που έκανε για την επίλυση του. Στην συνέχεια το έντυπο αποστέλλεται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για αρχειοθέτηση στο *Αρχείο Παραπόνων Πελατών*.

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να υπάρχει προφορική ή γραπτή απάντηση στο παράπονο. Η απάντηση διαβιβάζεται με τον τρόπο που θα αποφασισθεί και σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 2 μέρες από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου. Η παρακολούθηση των ενεργειών διευθέτησης γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

Αν υπάρξει συνέχεια στο θέμα με επιστολή ή τηλεφώνημα από τον πελάτη, ακολουθείται από την αρχή η ίδια διαδικασία, και οι πληροφορίες αναγράφονται στο πεδίο “Ενέργειες Διευθέτησης” του εντύπου.

Στην περίπτωση που το παράπονο επηρεάζει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας και πρέπει να δραστηριοποιηθεί σχετική Διορθωτική / Προληπτική Δράση ακολουθείται η σχετική διαδικασία «Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» (ΔΠΠ-04). Την σχετική απόφαση λαμβάνει ο υπεύθυνος του αρμόδιου τμήματος σε συνεργασία με την διοίκηση και δίδει τον αύξοντα αριθμό της Αίτησης για Διορθωτική / Προληπτική Δράση έντυπο (Ε-04-01).

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

Κάθε παράπονο πελάτη παραμένει σε εκκρεμότητα έως την πλήρη διευθέτησή του η οποία εγκρίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και αρχειοθετείται. Με την ολοκλήρωση της διευθέτησης του παραπόνου ενημερώνεται σχετικά το *Αρχείο Παραπόνων Πελατών* με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

5.2.3 Ανάλυση παραπόνου

Τελικός αποδέκτης των παραπόνων και του σχετικού εντύπου είναι ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος παραλαμβάνει το συμπληρωμένο έντυπο και του αποδίδει μοναδικό αύξοντα αριθμό καταγράφοντας το περιστατικό στο ηλεκτρονικό **Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Πελατών (E-06-02)** και καταχωρεί όλα τα έντυπα μαζί με όλα τα στοιχεία που τα συνοδεύουν στο *Αρχείο Παραπόνων Πελατών*.

Στο τέλος κάθε χρόνου ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας κάνει ανάλυση των παραπόνων και κατηγοριοποιεί τα καταγεγραμμένα παράπονα ανά τμήμα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στη διοίκηση της εταιρίας κατά την συνάντηση ανασκόπησης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Όσα έντυπα αναφέρονται σε προβλήματα με τους προμηθευτές αυτά κοινοποιούνται στο διευθυντή εφοδιαστικής, δίνοντας φωτοαντίγραφα σε αυτόν.

5.3 Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

Η εταιρία ακολουθώντας την Πολιτική της για την ικανοποίηση των πελατών της, μετράει σε τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο) το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της. Για τον λόγο αυτό υπάρχει ένα **Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών (E-06-03)**, το οποίο μοιράζεται στους πελάτες από τους αντίστοιχους πωλητές με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας. Τα ερωτηματολόγια συλλέγονται και παραδίδονται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος αφού επεξεργαστεί στατιστικά τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων τα παραδίνει στη γραμματειακή υποστήριξη η οποία τα αρχειοθετεί στο *Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών*. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στη διοίκηση κατά την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- κάνει ανάλυση παραπόνων πελατών στο τέλος κάθε χρόνου.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

- λαμβάνει από τους υπαλλήλους της εταιρίας όλα τα έντυπα που αναφέρονται σε μη συμμορφούμενες υπηρεσίες ή παράπονα πελατών.
- συμπληρώνει το έντυπο E-06-02
- τηρεί αρχείο παραπόνων πελατών και αρχείο ερωτηματολογίων πελατών.
- επεξεργάζεται τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών
- κοινοποιεί όσα προβλήματα αφορούν τους προμηθευτές στο διευθυντή εφοδιαστικής.
- ενημερώνει όλους τους εμπλεκόμενους για τον τρόπο επίλυσης του προβλήματος, ώστε να μην επαναληφθεί η μη συμμορφούμενη υπηρεσία.
- παρακολουθεί τις ενέργειες διευθέτησης των προβλημάτων.
- παρουσιάζει στη συνάντηση ανασκόπησης Σ.Δ.Π. τα συμπεράσματα από την διαχείριση των παραπόνων και των ερωτηματολογίων .

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων :

- είναι δέκτες παραπόνων που αφορούν τις δραστηριότητες του τμήματος, συμπληρώνουν το έντυπο **E-06-01**.
- συνεργάζονται με τον **υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας** για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών.
- καταγράφουν στο έντυπο **E-06-01** οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσουν.

Οι δέκτες παραπόνων :

- σε κάθε διατύπωση παραπόνου από πελάτη συμπληρώνουν το έντυπο **E-06-01**.

7. Έντυπα

- Έντυπο Παραπόνων Πελατών (**E-06-01**)
- Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Πελατών (**E-06-02**)
- Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών (**E-06-03**)

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

8. Αρχεία

- Αρχείο Παραπόνων Πελατών
- Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

1. Σκοπός

Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή της οργάνωσης, του ελέγχου και της συντήρησης του εξοπλισμού της εταιρείας καθώς και της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται και στις δύο κύριες κατηγορίες εξοπλισμού:

α) τον εγκατεστημένο εξοπλισμό και β) τα οχήματα μεταφοράς.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Εγχειρίδια Εξοπλισμού

5. Περιγραφή διαδικασίας

5.1 Γενικά

Η εταιρία έχει εξασφαλίσει την διαθεσιμότητα όλου του απαραίτητου εξοπλισμού για τη λειτουργία της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένου του εξοπλισμού επικοινωνίας καθώς και εξοπλισμού μεταφοράς προϊόντων. Ο εντοπισμός των αναγκών σε εξοπλισμό - υποδομές, η διαθεσιμότητα του και η γενικότερη κατάσταση και λειτουργία του ανασκοπείται από τη διοίκηση τόσο σε καθημερινή βάση ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν από την λειτουργία της επιχείρησης, όσο και κατά την ανασκόπηση του Σ.Δ.Π. μία φορά τον χρόνο, όπως επίσης και κατά τη διενέργεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.

Η συντήρηση του εξοπλισμού είναι απαραίτητη για τη διαρκή ετοιμότητα και τη σωστή λειτουργία της εταιρείας. Ο έλεγχος πρέπει να γίνεται ανελλιπώς ώστε να εντοπίζονται και να προλαμβάνονται οι βλάβες, και να προγραμματίζονται αντικαταστάσεις των φθαρμένων ανταλλακτικών.

5.2. Εγκατεστημένος παραγωγικός εξοπλισμός

Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνεται ο εξοπλισμός που είναι εγκατεστημένος εντός της εταιρείας και εξυπηρετεί τη διακίνηση των προϊόντων της εταιρείας. Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός περιλαμβάνει τους Η/Υ, το λογισμικό τους, τη μονάδα UPS και τους εκτυπωτές - plotters τα οποία ελέγχουν και συντηρούν οι χρήστες και οι αντίστοιχες εταιρίες που αγοράστηκε ο εξοπλισμός.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ

Σε αυτά περιλαμβάνονται όλα τα βοηθητικά μηχανήματα (H/Y, UPS, εκτυπωτές γραφείου, κ.α.). Σε περίπτωση που εντοπιστεί πρόβλημα σε κάποιο από αυτά τα μηχανήματα, οι χρήστες ενημερώνουν τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει τον αντίστοιχο αντιπρόσωπο για την επισκευή του.

Μετά από κάθε επισκευή ή συντήρηση των H/Y, ή άλλων περιφερειακών μηχανημάτων, ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας συμπληρώνει το έντυπο **Έλεγχος & Συντήρηση Εξοπλισμού H/Y (E-07-01)** ανά μηχανήμα και ενημερώνει το Αρχείο *Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού H/Y*.

5.2.1. Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων

Στη διαχείριση του εξοπλισμού της εταιρίας και συγκεκριμένα του μηχανογραφικού εξοπλισμού παίζει μεγάλο ρόλο και η ασφάλεια των πληροφοριών που διακινούνται μέσα στην εταιρία δεδομένου και της φύσης της λειτουργίας της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό γίνονται οι παρακάτω ενέργειες:

Αντίγραφα ασφαλείας

Για το back up χρήστη υπεύθυνος είναι ο εκάστοτε χρήστης. Back up γίνεται στον προσωπικό H/Y κάθε χρήστη, αναφορικά με τις εφαρμογές που χρησιμοποιεί προσωπικά στα αρχεία δεδομένων (data files - μία φορά την ημέρα τουλάχιστον)

Πρόληψη κατά των "ιών" (ANTIVIRUS)

Όλοι οι χρήστες είναι υπεύθυνοι να ελέγχουν τους H/Y που δουλεύουν με ειδικό πρόγραμμα εντοπισμού "ιών". Όταν ανακαλυφθεί "ιός" τότε πρέπει να "καθαριστεί".

Σε περίπτωση που δε μπορεί να λυθεί το πρόβλημα ο ΥΔΠ καλεί εξωτερικούς συνεργάτες που περιλαμβάνονται στο «Κατάλογο Εγκεκριμένων Συνεργατών». Η γραμματειακή υποστήριξη ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα το πρόγραμμα antivirus και ενημερώνει όλους τους χρήστες για να το εγκαταστήσουν στους υπολογιστές τους. Επίσης με εσωτερικό σημείωμα όλοι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί να μην ανοίγουν εκτελέσιμα αρχεία που λαμβάνουν μέσω Internet

Εγκατάσταση λογισμικού

Όταν η εταιρία χρειαστεί ένα καινούργιο λογισμικό, το οποίο θα βοηθήσει τους χρήστες να έχουν πιο αποτελεσματική και αποδοτική εργασία, η εταιρεία προχωρά στην αγορά του. Για το καινούργιο λογισμικό υπεύθυνος εγκατάστασής του είναι ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας με την τεχνική υποστήριξη της εταιρίας που προμήθευσε το λογισμικό. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση αναβάθμισης υπάρχοντος λογισμικού.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 07	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

5.3 Οχήματα μεταφοράς

Στα οχήματα μεταφοράς περιλαμβάνονται τα οχήματα που σχετίζονται με τη μεταφορά των προϊόντων από και προς την εταιρία . Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας είναι αυτός που συντονίζει τη συντήρηση των οχημάτων και επικοινωνεί με τους αντίστοιχους εξωτερικούς προμηθευτές. Η συντήρηση των οχημάτων πραγματοποιείται με ευθύνη της εταιρίας μίσθωσης από συνεργαζόμενα συνεργεία . Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας τηρεί για τα οχήματα μεταφοράς το έντυπο **Συντήρηση Οχήματος (E-07-02)** το οποίο και καταχωρεί στο *Αρχείο Συντήρησης Οχήματος*, συγκεντρωτικά για όλα τα οχήματα, όπου και αναγράφεται λεπτομερώς οποιοσδήποτε έλεγχος, συντήρηση ή επισκευή πραγματοποιηθεί σε οποιοδήποτε εταιρικό όχημα καθώς και η αντίστοιχη ημερομηνία. Το έντυπο Συντήρηση Οχήματος (E-07-02) συμπληρώνεται με ευθύνη του οδηγού για το συγκεκριμένο όχημα και παραδίδεται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας μετά τη συμπλήρωσή του.

5.4 Διαχείριση περιβάλλοντος εταιρίας

Όσον αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις και τον εγκατεστημένο εξοπλισμό υποστήριξης της λειτουργίας της, η εταιρεία έχει εξασφαλίσει συνθήκες εργασίας κατάλληλες, οι οποίες βοηθούν στην απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις προδιαγραφές εκτέλεση των εργασιών καθώς και στη διαχείριση της ποιότητας. Σαν παράδειγμα αναφέρεται η διάθεση και συντήρηση των κλιματιστικών, του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται, καθώς και για την συντήρηση και επισκευή του εξοπλισμού παραγωγής.

Οποιοσδήποτε διαπιστώσει ένα πρόβλημα στην λειτουργία του εξοπλισμού, τότε επικοινωνεί με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για να επιλυθεί η βλάβη. Αυτός ενημερώνει τον αντίστοιχο προμηθευτή για την επίλυση της βλάβης και συμπληρώνει το έντυπο **Συντήρηση Κτιρίου (E-07-04)** όπου και το αρχειοθετεί κατά ημερομηνία στο *Αρχείο Συντήρησης Κτιρίου*.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για

- την επικοινωνία με προμηθευτές ή αντιπροσώπους για την επισκευή βλαβών και συντήρηση των οχημάτων.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Συντήρηση Οχήματος.
- την τήρηση του Αρχείου Συντήρησης Οχήματος.
- τον έλεγχο της τήρησης όλων των Αρχείων που αφορούν τον εξοπλισμό.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

- την ενημέρωση της διοίκησης για επιδιόρθωση βλαβών από εξωτερικό συνεργείο.
- την τήρηση του Αρχείου Ημερολόγιο Συντήρησης Παραγωγικού Εξοπλισμού.
- την επικοινωνία με προμηθευτές ή αντιπροσώπους για την επισκευή βλαβών και συντήρηση του εξοπλισμού.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Έλεγχος & Συντήρησης Εξοπλισμού Η/Υ.
- την τήρηση του Αρχείου Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού περιφερειακών μηχανημάτων και εξοπλισμού.
- την επικοινωνία με εξωτερικά συνεργεία για την συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και την αποκατάσταση βλαβών στον εξοπλισμό του κτιρίου.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Συντήρηση Κτιρίου.
- την τήρηση του Αρχείου Συντήρησης Κτιρίου.

Οι **Χρήστες** είναι υπεύθυνοι για:

- το back up των αρχείων τους μία φορά την ημέρα τουλάχιστον.
- τον antivirus έλεγχο.
- τον έλεγχο και τη συντήρηση εξοπλισμού Η/Υ.
- την ενημέρωση του υπεύθυνου του τμήματος για τη συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού περιφερειακών μηχανημάτων και επιδιόρθωση βλαβών από εξωτερικό συνεργείο.

Ο **Οδηγός** είναι υπεύθυνος για:

- την καθαριότητα και σωστή λειτουργία του οχήματος.
- την ενημέρωση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας για τυχόν βλάβες που παρουσιάζονται στο όχημα.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Συντήρηση Οχήματος (E-03-04).

7. Έντυπα

- Έλεγχος & Συντήρησης Εξοπλισμού Η/Υ (**E-07-01**)
- Συντήρηση Οχήματος (**E-07-02**)
- Συντήρηση Κτιρίου (**E-07-03**)

8. Αρχεία

- Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού Η/Υ
- Αρχείο Συντήρησης Οχημάτων
- Αρχείο Συντήρησης Κτιρίου

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

1. Σκοπός

Η περιγραφή της διαδικασίας μέσω της οποίας γίνεται η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας σχετικά με την πρόσληψη, την αξιολόγηση και την ανάπτυξη του μέσω εντοπισμού των αναγκών εκπαίδευσης και την παροχή εκπαίδευσης.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλο το προσωπικό της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Πρόσληψη

Η ανάγκη πρόσληψης προσωπικού ανιχνεύεται και καθορίζεται από τους υπεύθυνους των τμημάτων σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και το γενικό διευθυντή, με βάση την επάρκεια του προσωπικού, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των πελατών, και τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών.

Όταν υπάρχει ανάγκη για πρόσληψη προσωπικού, τότε η εταιρία εκδίδει αγγελία σε εφημερίδες ή συνεννοείται με συμβεβλημένο γραφείο ευρέσεως εργασίας.

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων συντάσσουν το κείμενο με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας, το εγκρίνει ο γενικός διευθυντής και η γραμματειακή υποστήριξη το αποστέλλει προς δημοσίευση στις εφημερίδες ή περιοδικά. Στην εταιρία τηρείται **Αρχείο Βιογραφικών** για όλους τους υποψηφίους. Τα βιογραφικά τα συλλέγει η γραμματειακή υποστήριξη, τα ελέγχει ο γενικός διευθυντής σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των τμημάτων και επιλεγούν κάποια από αυτά.

Μετά τις συνεντεύξεις, επιλέγεται ο υποψήφιος ανάλογα με τα προσόντα και τις απαιτήσεις της θέσης . Για να γίνει η πρόσληψη, ο νέος υπάλληλος προσκομίζει τα παρακάτω δικαιολογητικά:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

1. Αντίγραφο Α.Δ.Τ. και βιογραφικού
2. Καρτέλα του ΙΚΑ
3. Πλήρη στοιχεία

Στη συνέχεια, η γραμματειακή υποστήριξη συμπληρώνει το **Μητρώο Εργαζομένου (Ε-08-01)** με όλα τα στοιχεία, τη σύμβαση εργασίας και το έντυπο πρόσληψης του ΟΑΕΔ. Το έντυπο του ΟΑΕΔ το στέλνει στο λογιστήριο, για να κατατεθεί στον τοπικό υποκατάστημα του ΟΑΕΔ, και κρατάει αντίγραφο, το οποίο και καταχωρεί μαζί με όλα τα παραπάνω στο **Αρχείο Προσωπικού**. Επίσης, η γραμματειακή υποστήριξη ανακοινώνει την πρόσληψη στην επιθεώρηση εργασίας, φτιάχνοντας τον Πίνακα Προσωπικού και τον καταθέτει στην αρμόδια υπηρεσία. Το αντίγραφο σφραγίζεται από την επιθεώρηση εργασίας και αρχειοθετείται από τη γραμματειακή υποστήριξη στο **Αρχείο Προσωπικού**. Αν για την πρόσληψη μεσολαβήσει γραφείο ευρέσεως εργασίας, το αρχικό φιλτράρισμα των βιογραφικών και των υποψηφίων γίνεται από αυτό και δεν λαμβάνει η εταιρία βιογραφικό ούτε αποστέλλει η εταιρία στις εφημερίδες την αγγελία .

5.2 Αξιολόγηση

Η εταιρία αξιολογεί συστηματικά τους εργαζομένους της. Η αξιολόγηση γίνεται από τον υπεύθυνο του κάθε τμήματος και το γενικό διευθυντή σε ετήσια βάση. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει τη συζήτηση των εργαζομένων με τους υπευθύνους τμημάτων και με το γενικό διευθυντή και αναγνωρίζονται όλες οι περιοχές προς βελτίωση και θέτονται σχετικά σχέδια δράσης. Για την αξιολόγηση των εργαζομένων χρησιμοποιείται το έντυπο **Αξιολόγηση Εργαζομένου (Ε-08-02)**, το οποίο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Προσωπικού**.

Οι εργαζόμενοι αξιολογούνται με βάση κάποια κριτήρια/δείκτες απόδοσης, τα οποία αναγράφονται πάνω στο έντυπο Ε-06-02.

Ορισμένα από τα κριτήρια Αξιολόγησης του Προσωπικού είναι:

- Συμμετοχή στην επίτευξη των στόχων της εταιρίας
- Ικανοποίηση - Παράπονα πελατών
- Γενικότερη συμπεριφορά

5.3 Εκπαίδευση

Οι αρμοδιότητες - υπευθυνότητες των θέσεων εργασίας περιγράφονται στις διαδικασίες ποιότητας που είναι διανεμημένες. Η αξιολόγηση του κάθε εργαζόμενου σε σχέση με τις απαιτήσεις αυτές, η προηγούμενη εμπειρία του και τα τυπικά προσόντα του καθορίζουν τις ανάγκες εκπαίδευσης ή επανεκπαίδευσής του.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Το είδος εκπαίδευσης που απαιτείται για κάθε διαφορετική θέση εργασίας μπορεί να είναι :

- Αρχική βασική ενημέρωση για το νεοπροσληφθέν προσωπικό σε θέματα οργάνωσης της εταιρίας, πολιτική της εταιρίας και επιχειρηματικούς στόχους.
- Γενική σειρά μαθημάτων για ενημέρωση σχετικά με τα θέματα ποιότητας.
- Λεπτομερής εκπαίδευση σε συγκεκριμένη εργασία σε κάθε περίπτωση όπου μία δραστηριότητα έχει επιπτώσεις στην ποιότητα.
- Πρακτική εξάσκηση στην αίθουσα επιδείξεων στο αντικείμενο που πρόκειται να εκπαιδευθεί.
- Πρακτική - on the job

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων σε συνεργασία με το γενικό διευθυντή μπορούν να προτείνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό του τμήματός τους κάθε φορά που πιστεύουν ότι προκύπτει τέτοια ανάγκη.

Οι ίδιοι ανασκοπούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα τις ανάγκες παροχής εκπαίδευσης για μια συγκεκριμένη θέση εργασίας και ανιχνεύουν προσφερόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα. Προγράμματα μπορούν να οργανωθούν και εντός της εταιρίας, αν η διαχείριση πιστεύει στην ανάγκη ενημέρωσης του προσωπικού του πάνω σε σημαντικά θέματα. Η όλη οργάνωση της συμμετοχής σε εσωτερικά ή εξωτερικά προγράμματα, γίνεται από τους υπεύθυνους των τμημάτων σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Οι ημερομηνίες διεξαγωγής, ο τόπος, τα θέματα, ο φορέας υλοποίησης και οι συμμετέχοντες καταγράφονται στο **Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (E-08-03)** από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Το πρόγραμμα εγκρίνεται από το γενικό διευθυντή. Έπειτα από κάθε πρόγραμμα, ο αντίστοιχος υπεύθυνος τμήματος ενημερώνει τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, με σκοπό την τεκμηρίωση των αρχείων εκπαίδευσης. Τα πιστοποιητικά της εκπαίδευσης παραδίδονται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας από τους συμμετέχοντες, ο οποίος τα αρχειοθετεί στο **Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού**.

5.4 Αρχεία Εκπαίδευσης

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας συμπληρώνει το Μητρώο Εργαζομένου (E-08-01) μετά την πρόσληψη κάποιου ατόμου στο προσωπικό της εταιρίας και ενημερώνει το ίδιο έντυπο έπειτα από κάθε είδους εκπαίδευση που το διατηρεί στο **Αρχείο Προσωπικού**. Παράλληλα με το έντυπο αυτό, για κάθε εργαζόμενο φυλάσσονται τυχόν πιστοποιητικά εκπαίδευσης που αυτός κατέχει. Σε περίπτωση αποχώρησης κάποιου εργαζόμενου από την εταιρία, τα αντίστοιχα έντυπα, **E-08-02** και **E-08-01**, τηρούνται μέχρι την πάροδο ενός χρόνου από την αποχώρηση του από την εταιρία.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

5.5 Αξιολόγηση Εκπαίδευσης

Μετά την συμμετοχή των εργαζομένων σε κάποια εκπαίδευση οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι συμπληρώνουν το έντυπο **Αξιολόγηση Εκπαίδευσης (E-08-04)**, το οποίο το παραδίδουν στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για αρχειοθέτηση στο ***Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού***. Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας ανασκοπεί σε συνεργασία με τους προϊσταμένους των τμημάτων, σε ετήσια βάση, τα εκπαιδευτικά προγράμματα που ακολουθήθηκαν από το προσωπικό με βάση τα στοιχεία από τα έντυπα **E-08-04**. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αξιολογούνται επίσης ως προς την αποτελεσματικότητά τους και την προσφορά τους στην βελτίωση της ποιότητας στις δραστηριότητες της εταιρίας και ως προς την βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού κατά την αξιολόγηση του.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- την επιλογή των βιογραφικών των ατόμων προς πρόσληψη,
- την αξιολόγηση σε ετήσια βάση των υπαλλήλων,
- την έγκριση του προγράμματος εκπαίδευσης.

Ο **Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας** είναι υπεύθυνος για:

- την ανασκόπηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και της προσφοράς τους στη βελτίωση της εταιρίας σε θέματα ποιότητας,
- την καταγραφή του προγράμματος εκπαίδευσης,
- την ανασκόπηση σε ετήσια βάση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και την αξιολόγηση ως προς την αποτελεσματικότητά τους,
- την τήρηση και ενημέρωση του αρχείου εκπαίδευσης και του αρχείου προσωπικού.

Οι **Υπεύθυνοι των Τμημάτων** είναι υπεύθυνοι για :

- τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού,
- την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας,
- να ανιχνεύουν και να προτείνουν τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους,
- να συντονίζουν τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρονται στο προσωπικό.
- την ενημέρωση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας μετά τη διεξαγωγή οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της εταιρίας.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Γραμματειακή Υποστήριξη είναι υπεύθυνη για :

- την αποστολή αγγελίας θέσεως εργασίας στα ΜΜΕ,
- τη συλλογή των βιογραφικών,
- την τήρηση του Αρχείου Βιογραφικών,
- την τήρηση του Φάκελου Εργαζομένων,
- τη συμπλήρωση καρτέλας εργαζομένων, σύμβασης εργασίας και πρόσληψης της καρτέλας του ΟΑΕΔ.

7. Έντυπα

- Μητρώο Εργαζομένου (E-08-01)
- Αξιολόγηση Εργαζομένου (E-08-02)
- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (E-08-03)
- Αξιολόγηση Εκπαίδευσης (E-08-04)

8. Αρχεία

- Αρχείο Προσωπικού
- Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

1.Σκοπός

Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή του τρόπου αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα όλων των προμηθευόμενων προϊόντων και υπηρεσιών που επηρεάζουν την ποιότητα των παραγομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών αφορά όλους τους προμηθευτές της εταιρίας που παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν επίπτωση στην ποιότητα των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5.Περιγραφή

5.1 Γενικά

Πολιτική της εταιρίας είναι οι προμήθειες προϊόντων και υπηρεσιών να γίνονται από αξιολογημένους και εγκεκριμένους προμηθευτές οι οποίοι ικανοποιούν τις προκαθορισμένες απαιτήσεις όπως αυτές προκύπτουν από τη νομοθεσία, τους πελάτες και την ίδια την εταιρία. Προς τον σκοπό αυτό ο υπεύθυνος προμηθειών τηρεί ηλεκτρονικό **Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών** και οι προμήθειες γίνονται μόνο από προμηθευτές που ανήκουν στον κατάλογο αυτό. Προμήθειες από προμηθευτές που δεν είναι καταχωρημένοι στον κατάλογο μπορεί να γίνουν με απόφαση του υπεύθυνου προμηθειών σε περιπτώσεις ανάγκης μετά από έγκριση από το γενικό διευθυντή.

5.2 Αξιολόγηση προμηθευτών και επιλογή νέου προμηθευτή

Προτάσεις για νέο προμηθευτή μπορεί να κάνει οποιοδήποτε στέλεχος της εταιρίας. Ο προμηθευτής δοκιμάζεται για ένα εύλογο χρονικό διάστημα (περίπου δύο μήνες) πριν την καθιέρωσή του στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών". Κατά αυτή τη χρονική διάρκεια οτιδήποτε πρόβλημα εμφανίζεται και αφορά στον προμηθευτή, καταγράφεται από τον υπεύθυνο προμηθειών ο οποίος ενημερώνεται από οποιοδήποτε

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

στέλεχος της εταιρίας, στο **Ιστορικό του Προμηθευτή (E-09-01)**, το οποίο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Προμηθευτών**.

Τα κριτήρια αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών τα οποία έχουν καθοριστεί περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο τα παρακάτω, και οποιοδήποτε άλλο ειδικό κριτήριο:

- ✓ Τα αποτελέσματα του ελέγχου που πραγματοποιείται από την εταιρία για την επιβεβαίωση της καλής ποιότητας των εισερχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- ✓ Τήρηση των όρων παραγγελίας προμήθειας (χρόνοι παράδοσης, πληρότητα παραγγελίας, σωστά παραστατικά)
- ✓ Ανταγωνιστικότητα στις τιμές
- ✓ Καλή συνεργασία
- ✓ Τρόπος πληρωμής
- ✓ Αξιοπιστία
- ✓ Δυνατότητα υποστήριξης μετά την πώληση
- ✓ Θέση και όνομα προμηθευτή στην αγορά

Για την επιλογή των προμηθευτών μπορεί επιπρόσθετα να συντελεσθούν και οι παρακάτω ενέργειες:

- Επίσκεψη από τον υπεύθυνο προμηθειών στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή και επί τόπου αξιολόγηση των διαδικασιών, ο οποίος καταγράφει τις όποιες παρατηρήσεις
- Λήψη πιστοποιητικών από τον προμηθευτή σχετικά με το σύστημα ποιότητας που εφαρμόζει

Η αξιολόγηση των νέων προμηθευτών για εισαγωγή ή απόρριψη από τον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών" γίνεται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο κατά τη διάρκεια των συναντήσεων για την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση, όπου κρατούνται τα αντίστοιχα πρακτικά.

Η επιλογή των προμηθευτών πραγματοποιείται μετά το τέλος της δοκιμαστικής περιόδου του νέου προμηθευτή, και γίνεται με βάση τα παραπάνω κριτήρια σε συνδυασμό με τα στοιχεία από το **Αρχείο Προμηθευτών**.

Με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης ενημερώνεται αντιστοίχως ο Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών, από τον υπεύθυνο προμηθειών.

Πρόταση για είσοδο ενός προμηθευτή στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών", μπορεί να κάνει μόνο ο υπεύθυνος προμηθειών. Κάθε τέτοια πρόταση πρέπει να εγκριθεί από το γενικό διευθυντή. Τα συμφωνητικά που υπογράφει η εταιρεία με τους προμηθευτές της αρχειοθετούνται από τον υπεύθυνο προμηθειών στο αντίστοιχο **Αρχείο Προμηθευτών**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

5.3 Αξιολόγηση εγκεκριμένου προμηθευτή

Ο πρώτος "Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών" καταρτίζεται από εκείνους τους προμηθευτές που έχουν καλό ιστορικό συνεργασίας με την εταιρία, τα τελευταία έτη. Η απόδοση των εγκεκριμένων προμηθευτών υπόκειται σε αξιολόγηση που γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με την διαδικασία και τα κριτήρια που αναφέρονται στην αξιολόγηση των νέων προμηθευτών. Επίσης εδώ εκτός από το έντυπο E-09-01, για την αξιολόγηση του προμηθευτή αντλούνται πληροφορίες από το *Αρχείο Προμηθευτών* και πιο συγκεκριμένα λαμβάνεται υπόψη και το έντυπο Μη Συμμορφούμενων Προϊόντων (E-15-01) που αφορά σε μη συμμορφούμενα αγοραζόμενα προϊόντα .

Πρόταση για απόρριψη ενός προμηθευτή από τον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών", μπορεί να κάνει μόνο ο υπεύθυνος προμηθειών. Κάθε τέτοια πρόταση πρέπει να εγκριθεί από το γενικό διευθυντή. Ενημερώνεται αντιστοίχως ο *Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών*, από τον υπεύθυνο προμηθειών, όπως επίσης και το *Αρχείο Προμηθευτών*. Για την αξιολόγηση των προμηθευτών χρησιμοποιείται το *Έντυπο Αξιολόγησης Προμηθευτή (E-09-02)*, το οποίο συμπληρώνεται από τον υπεύθυνο προμηθειών κατά τις συναντήσεις αξιολόγησης και τηρείται στο *Ηλεκτρονικό Αρχείο Αξιολόγησης Προμηθευτών* στον Η/Υ του υπεύθυνου προμηθειών.

5.4 Τιμοκατάλογοι προμηθευτών

Ο υπεύθυνος προμηθειών λαμβάνει στην αρχή της συνεργασίας με τους προμηθευτές και στη συνέχεια σε τακτά χρονικά διαστήματα, τους τιμοκαταλόγους των προμηθευτών και τις αναθεωρήσεις αυτών οι οποίοι καταχωρούνται στο *Αρχείο Προμηθευτών* ανά προμηθευτή.

Ο τιμοκατάλογος προμηθευτών χαρακτηρίζεται από την ημερομηνία έκδοσης του (ημερομηνία καταχώρησης νέων τιμών), και είναι προσβάσιμος μόνο από τον υπεύθυνο προμηθειών και από το γενικό διευθυντή. Με κάθε νέα ενημέρωση τιμών των τιμοκαταλόγων από τους προμηθευτές, ο υπεύθυνος προμηθειών ενημερώνει και το τμήμα πωλήσεων για τις νέες τιμές.

Ο τιμοκατάλογος προμηθευτών είναι σε περιοχή του εσωτερικού δικτύου της εταιρίας όπου « κρατείται Back-up» καθημερινώς.

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- την έγκριση κάθε μεταβολής στον "*Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών*",
- τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις αξιολόγησης των προμηθευτών.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

Ο Υπεύθυνος Προμηθειών είναι υπεύθυνος για:

- τη συμμετοχή του στις συναντήσεις αξιολόγησης των προμηθευτών,
- τη συμπλήρωση του Ιστορικού του Προμηθευτή (E-09-01) και του Εντύπου Αξιολόγησης Προμηθευτή (E-09-02),
- την τήρηση του *"Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών"*,
- την ενημέρωση και τήρηση του *Αρχείου Προμηθευτών*,
- την έγκριση προμηθειών από προμηθευτές εκτός *"Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών"* σε περιπτώσεις ανάγκης,
- την επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή και επί τόπου αξιολόγηση των διαδικασιών,
- την πρόταση για είσοδο ή απόρριψη ενός προμηθευτή στον *"Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών"*,
- την τήρηση του *Ηλεκτρονικού Αρχείου Αξιολόγησης Προμηθευτών*.

7. Έντυπα

- Ιστορικό του Προμηθευτή (E-09-01)
- Έντυπο Αξιολόγησης Προμηθευτή (E-09-02)
-

8.Αρχεία

- Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών
- Αρχείο Προμηθευτών
- Ηλεκτρονικό Αρχείο Αξιολόγησης Προμηθευτών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου καθορισμού, τεκμηρίωσης, μετάδοσης και ανασκόπησης των σκοπών και στόχων της εταιρίας, αναφορικά με την βελτίωση των επιδόσεων της.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλοι οι σκοποί και στόχοι που θέτονται σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος ποιότητας καθώς και στη σχετική τεκμηρίωση όλων των επιπέδων και για κάθε τμήμα της επιχείρησης.

3. Ορισμοί

Σκοποί: Ορίζονται ως οι ευρύτεροι στόχοι που θέτει μία επιχείρηση προκειμένου να βελτιώσει την απόδοση της.

Παράδειγμα – Ικανοποίηση Πελατών

Αύξηση Κερδοφορίας

Στόχοι: Ορίζονται ως μετρήσιμοι δείκτες, για τους οποίους η επίτευξη κάποιων επιλεγμένων τιμών, οδηγεί στην πραγματοποίηση συγκεκριμένων σκοπών.

Παράδειγμα – Μείωση των μη συμμορφούμενων προϊόντων κατά 10% ετησίως

Αύξηση του μεριδίου Αγοράς κατά 5% ετησίως

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Καθορισμός – Τεκμηρίωση στόχων εταιρίας

Η εταιρία έχοντας ως προτεραιότητα την εξασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης στις λειτουργίες της, οριοθετεί και ανασκοπεί σε ετήσια βάση τους σκοπούς της.

Για την επιβεβαίωση της επίτευξης των σκοπών αυτών, έχουν τεθεί και μετρούνται συγκεκριμένοι στόχοι. Οι στόχοι είναι συγκεκριμένοι και ποσοτικοποιημένοι δείκτες απόδοσης, οι οποίοι πρέπει να υλοποιηθούν σε καθορισμένα χρονικά όρια, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι αντίστοιχοι σκοποί. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να αφορούν σε διαφορετικά τμήματα ή λειτουργίες μέσα στην εταιρία, κύριες διαδικασίες όσο και σε άλλες περιοχές απόδοσης της εταιρίας. Οι σκοποί και στόχοι αποτελούν το μέσο για την αξιολόγηση των δράσεων της εταιρίας και τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης και

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

πρέπει να είναι ρεαλιστικοί και επιτεύξιμοι. Οι στόχοι αυτοί πρέπει να είναι επίσης ευθυγραμμισμένοι με την πολιτική ποιότητας που έχει θεσπίσει η διοίκηση της εταιρίας.

Οι στόχοι καθορίζονται από το γενικό διευθυντή σε συνεργασία με τους κύριους εμπλεκόμενους στις σχετικές διαδικασίες. Βασικοί παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό σκοπών είναι :

- ✓ Πολιτική ποιότητας της εταιρίας
- ✓ Business plan
- ✓ Επίπεδα ικανοποίησης πελατών, εργαζομένων
- ✓ Οικονομικές παράμετροι για τη χρήση των κατάλληλων τεχνολογιών και γενικά τη διάθεση των απαιτούμενων πόρων
- ✓ Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων
- ✓ Σχετική νομοθεσία
- ✓ Τεχνολογικές επιλογές

Οι στόχοι της εταιρίας καταγράφονται στο έντυπο **Δείκτες Απόδοσης – Στόχοι Εταιρείας (E-10-01)** από το γενικό διευθυντή. Στο έντυπο αυτό καταγράφεται επίσης ποιος είναι υπεύθυνος υλοποίησης, ο χρόνος υλοποίησης, ο βαθμός επίτευξης του στόχου και οι βελτιωτικές ενέργειες που προκύπτουν.

5.2 Μετάδοση στόχων εταιρίας

Αφού καθορισθούν και τεκμηριωθούν οι στόχοι της εταιρίας ανάγονται σε στόχους για κάθε τμήμα και γνωστοποιούνται εντός της εταιρίας στα επιμέρους τμήματα από τη διοίκηση της εταιρίας σε όσους είναι εμπλεκόμενοι, σε όσους συμμετέχουν δηλαδή στην προσπάθεια κάλυψής τους, η οποία έχει και την ευθύνη της επιβεβαίωσης λήψης και κατανόησης των στόχων αυτών εκ μέρους των εμπλεκομένων.

5.3 Ανασκόπηση στόχων εταιρίας

Η ανασκόπηση των στόχων και των αποτελεσμάτων τους πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια των συναντήσεων για την ανασκόπηση από τη διοίκηση ή και αν χρειαστεί σε έκτακτες τέτοιες συναντήσεις. Από την ανασκόπηση των στόχων προκύπτουν συγκεκριμένες βελτιωτικές ενέργειες, οι οποίες καταγράφονται στο έντυπο Δείκτες Απόδοσης - Στόχοι Εταιρίας (E-10-01). Το παραπάνω έντυπο αρχειοθετείται και αυτό στο Αρχείο Στόχοι Εταιρίας.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- την οριοθέτηση και ανασκόπηση των κύριων στόχων της εταιρίας,
- την παρακολούθηση των κύριων δεικτών απόδοσης της εταιρίας,
- την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων σχετικά με τους καθορισμένους στόχους ποιότητας,
- την επιβεβαίωση της κατανόησης των στόχων από τους εμπλεκόμενους.

7. Έντυπα

- Δείκτες Απόδοσης - Στόχοι Εταιρίας (**E-10-01**)

8. Αρχεία

- Αρχείο Στόχοι Εταιρίας

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται και διασφαλίζεται μία έγκαιρη και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ όλων των τμημάτων και επιπέδων της εταιρίας, με την ύπαρξη κατάλληλων καναλιών επικοινωνίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα και τμήματα της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Η επικοινωνία των διαφόρων λειτουργιών - τμημάτων μέσα στην επιχείρηση έχει τους παρακάτω στόχους:

- Επαρκής διακίνηση πληροφορίας
- Εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων
- Υποβολή προτάσεων, ιδεών με στόχο τη συνεχή βελτίωση
- Εκπαίδευση προσωπικού

Με δεδομένο το μεγάλο όγκο πληροφοριών που διακινούνται μέσα στην επιχείρηση διάφοροι τρόποι επικοινωνίας μπορούν να υιοθετηθούν για την κατάλληλη διακίνηση της, σύμφωνα με την παρακάτω κατηγοριοποίηση :

- Οπτικά μέσα (τερματικοί σταθμοί, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, Intranet)
- Προφορικά μέσα (συσκέψεις, workshops, εκπαιδευτικά προγράμματα)
- Γραπτά μέσα (εσωτερικά έντυπα, memos)

Για την επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων σε ένα σύστημα διαχείρισης πληροφοριών και με βάση μία αμφίδρομη επικοινωνία τα παρακάτω στοιχεία είναι απαραίτητα :

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

- Κριτική αξιολόγηση κάθε πληροφορίας πριν την απελευθέρωσή της στα αρμόδια στελέχη
- Επαρκής ενημέρωση όλου του προσωπικού για τα κέντρα ανταλλαγής πληροφοριών, τα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τη σχετική μεθοδολογία.

Σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε πληροφορία πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και να μεταφέρεται στο αρμόδιο στέλεχος. Η μεθοδολογία για τη διακίνηση των πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση πρέπει να ανασκοπείται σε τακτά χρονικά διαστήματα ως προς την αποτελεσματικότητά της και τους τρόπους βελτίωσης της. Αυτά αποθηκεύονται στο Αρχείο Πληροφοριών προς ενημέρωση του προσωπικού.

5.2 Προτάσεις Βελτίωσης

Η εταιρεία διατηρεί σύστημα συλλογής προτάσεων βελτίωσης από τους εργαζομένους. Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν μέσω του δικτύου να εκτυπώσουν και να συμπληρώσουν το αντίστοιχο έντυπο **Προτάσεις Βελτίωσης (E-11-01)**. Στο έντυπο αυτό ο εργαζόμενος συμπληρώνει την πρόταση -ιδέα του για βελτίωση με βάση τα πεδία που υπάρχουν στο έντυπο και στην συνέχεια το παραδίδει στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ή στο ειδικό κουτί ιδεών που υπάρχει για αυτό το λόγο. Ο ΥΔΠ συλλέγει τα έντυπα και σε συνεργασία με τον αντίστοιχο υπεύθυνο του τμήματος που αφορά η προτεινόμενη βελτίωση, κρίνουν κατά πόσο αυτή είναι εφικτή ή όχι και απαντούν αντίστοιχα στον εργαζόμενο. Σε περίπτωση που η ιδέα εγκριθεί, προγραμματίζεται η αντίστοιχη βελτίωση αφού πάρει πρώτα την έγκριση από το γενικό διευθυντή.

Τα έντυπα (**E-11-01**) μαζί με όλη την σχετική αλληλογραφία και οποιαδήποτε άλλη τεκμηρίωση, καταχωρούνται από τον ΥΔΠ στο *Αρχείο Προτάσεων Βελτίωσης* ανά αύξοντα αριθμό εντύπου.

5.3 Στόχοι εσωτερικής ενημέρωσης

Ιδιαίτερη σημασία για την αποδοτική λειτουργία του συστήματος ποιότητας έχουν τα παρακάτω σημεία :

- Η προβολή της δέσμευσης της διοίκησης ως προς την διαχείριση της ποιότητας σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης
- Η βελτίωση της ευαισθησίας όλου του προσωπικού σε σχέση με την πολιτική, τα θέματα ποιότητας και τους στόχους της επιχείρησης
- Η πληροφόρηση του προσωπικού για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, την οργάνωση και την απόδοση του

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

Η μεθοδολογία για την υλοποίηση όλων των παραπάνω απαιτεί συντονισμένες ενέργειες από τα αρμόδια κέντρα πληροφόρησης και συνεχή παρακολούθηση με στόχο τη βελτίωση. Η οργάνωση του συστήματος επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση για την ενημέρωση και του προσωπικού παρουσιάζεται στα παρακάτω διαγράμματα ροής.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΡΟΗΣ

ΥΔΠ : Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

(Α) : Απόφαση

(Ε) : Επίβλεψη

(Σ) : Συμμετοχή

(Π) : Πρόταση

(ΠΛ) : Πρέπει να ενημερωθεί

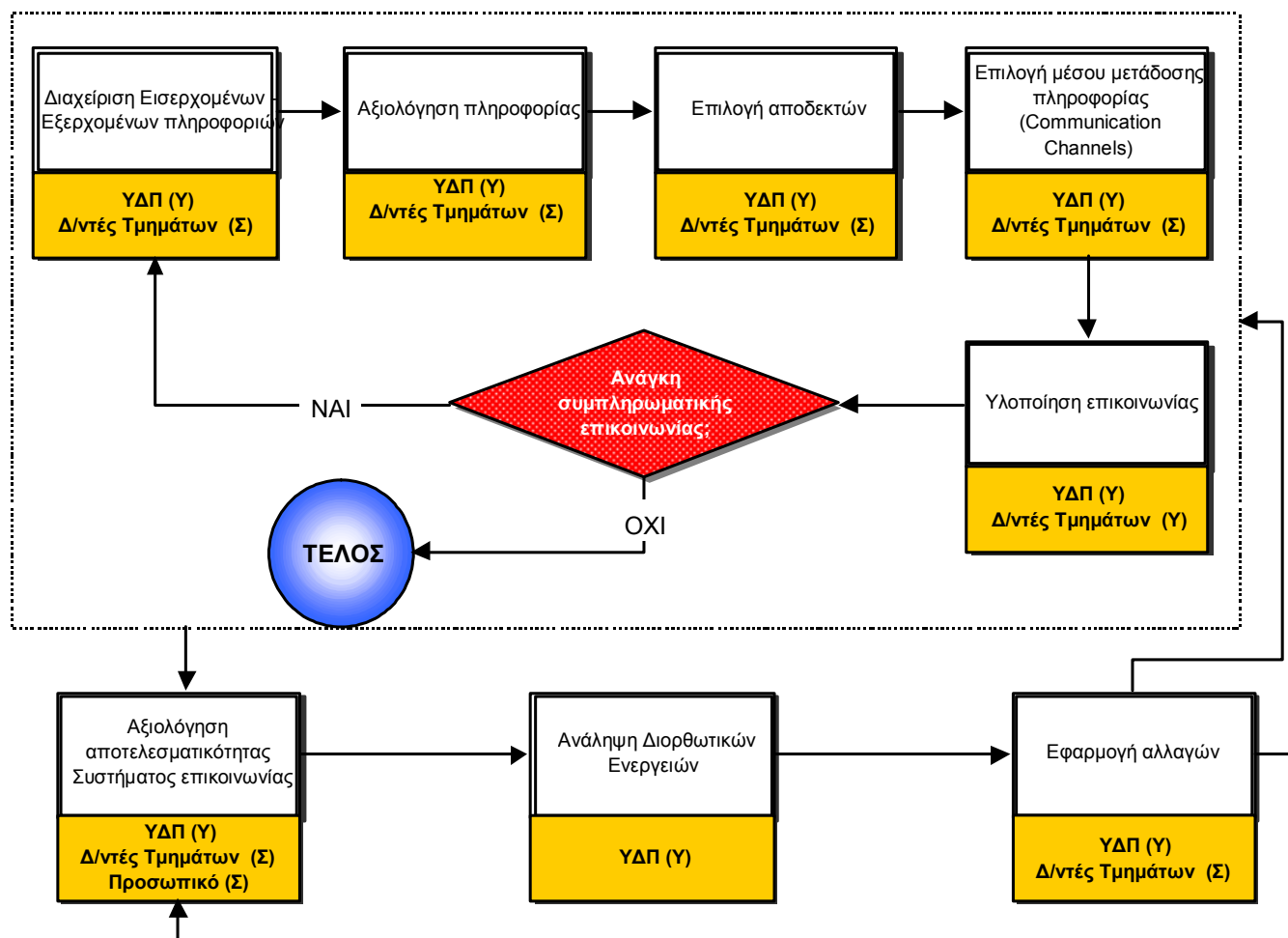
(Υ) : Υλοποίηση

(ΕΓΚ) : Έγκριση

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

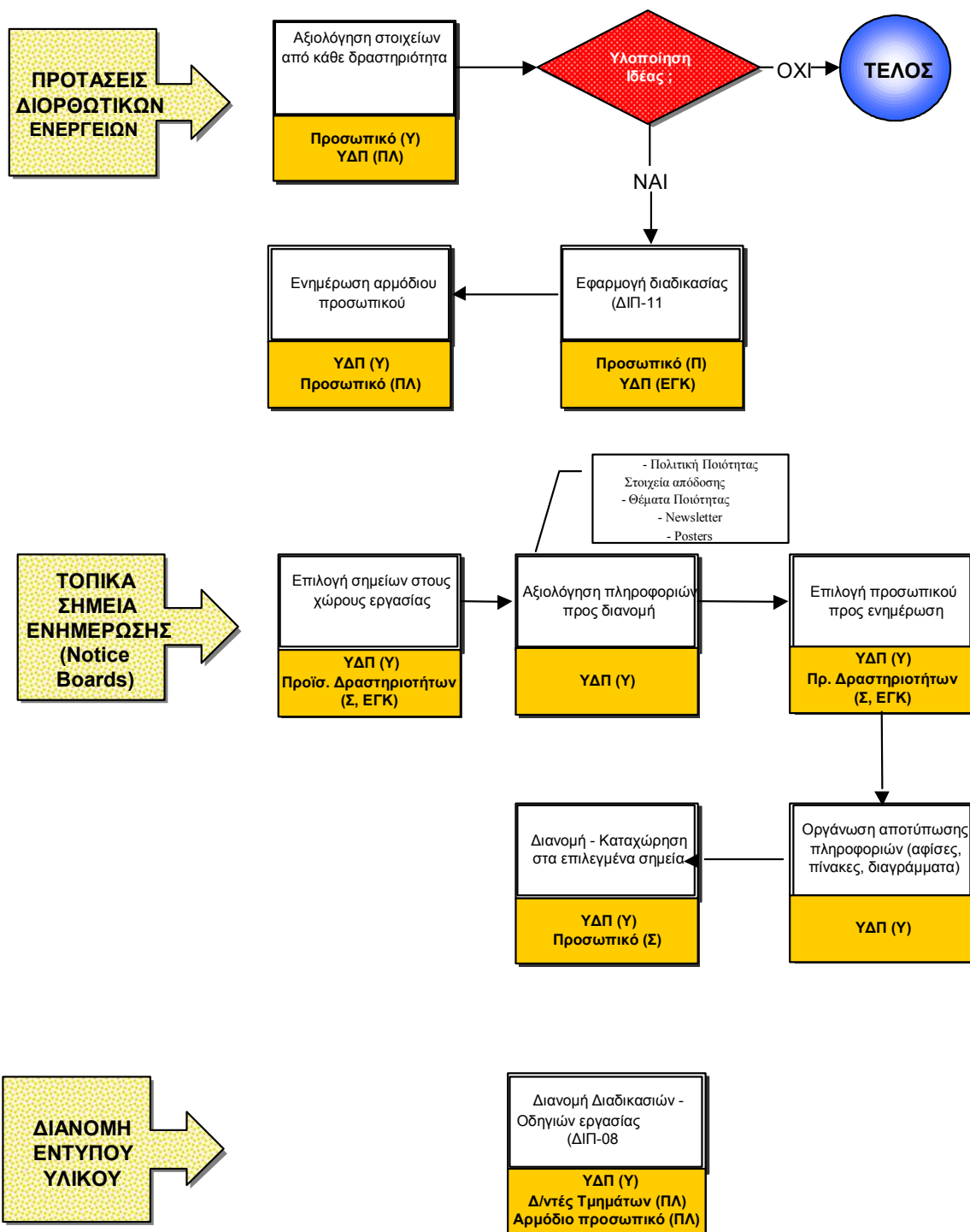
ΒΑΣΙΚΗ ΔΟΜΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

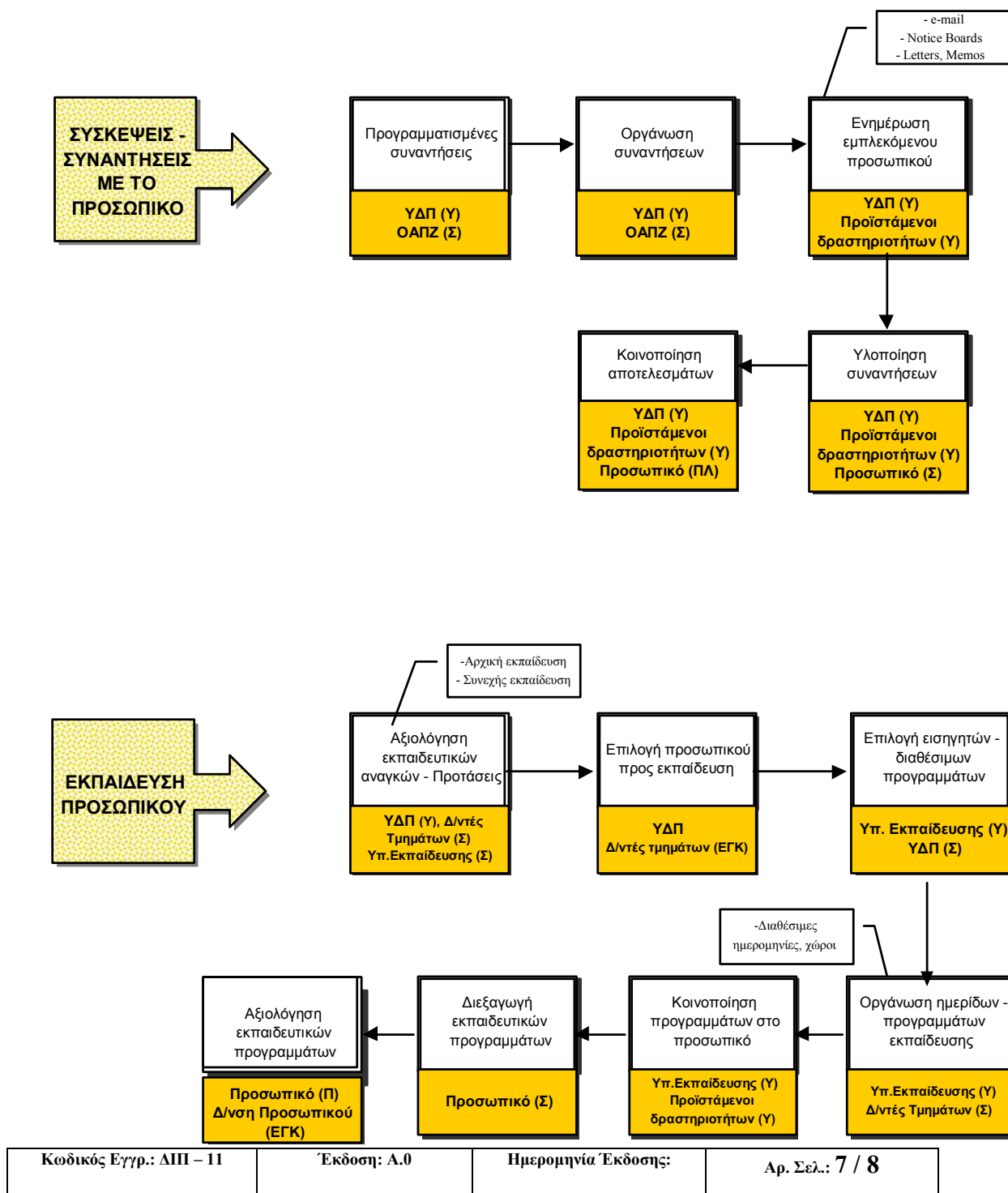
COMMUNICATION CHANNELS



Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

COMMUNICATION CHANNELS



(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής:

- εγκρίνει σε επίπεδο εταιρίας τα επικοινωνιακά προγράμματα που προτείνονται από τον ΥΔΠ ή άλλους προϊσταμένους τμημάτων.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- συντονίζει το σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας και οριοθετεί τις μεθόδους διακίνησης πληροφοριών σχετικά με το ΣΔΠ, με στόχο την επαρκή ενημέρωση και συμμετοχή του προσωπικού.
- αναλαμβάνει την ενημέρωση των προϊσταμένων των τμημάτων σε συγκεκριμένα θέματα του ΣΔΠ.
- ενημερώνει τη διοίκηση κατά την ανασκόπηση για την πρόοδο του ΣΔΠ.
- διατηρεί αρχείο με τις πληροφορίες που διανέμονται στο υπόλοιπο προσωπικό.
- αξιολογεί τις προτάσεις του προσωπικού για την βελτίωση του ΣΔΠ, φροντίζει για την ενημέρωση των προτεινόντων και διατηρεί σχετικό αρχείο.
- έχει την ευθύνη για την επιτυχή υλοποίηση των ιδεών που αφορούν το περιβάλλον.

Οι Προϊστάμενοι Τμημάτων :

- έχουν την ευθύνη ενημέρωσης του προσωπικού τους ως προς τις απαιτούμενες ενέργειες για την βέλτιστη αξιοποίηση του ΣΔΠ στις δραστηριότητές τους.
- αναφέρουν στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή τους κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός τους.

Το Προσωπικό της εταιρείας :

- συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις και παρατηρήσεις.
- παροτρύνεται να απευθύνεται στους άμεσους προϊσταμένους για την διευκρίνιση θεμάτων που αφορούν το ΣΔΠ.

7. Έντυπα

- Προτάσεις Βελτίωσης (E-11-01)

8. Αρχεία

- Αρχείο Πληροφοριών προς Ενημέρωση Προσωπικού (έντυπο, ηλεκτρονικό)
- Αρχείο Προτάσεων Βελτίωσης

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 8 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται η ανάλυση των δεδομένων που προέρχονται από μετρήσεις μέσα από την εταιρία και η αξιοποίηση τους με στόχο τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας και κατά συνέπεια της βελτίωσης της εταιρίας σε όλες τις περιοχές απόδοσης.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στην ανάλυση όλων των δεδομένων που προέρχονται από όλη την εταιρία καθώς και στην χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών για την συνεχή βελτίωση της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

ΔΙΠ-01 Ανασκόπηση από την Διοίκηση

ΔΙΠ-03 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

ΔΙΠ-04 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

ΔΙΠ-06 Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

ΔΙΠ-10 Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

ΔΙΠ-11 Εσωτερική Επικοινωνία

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της εταιρίας είναι η συνεχής βελτίωση της απόδοσης της σε όλα τα επίπεδα , ώστε να εκπληρωθεί το όραμα και η αποστολή της που είναι η ικανοποίηση των πελατών της εταιρίας με ταυτόχρονη την οικονομική της ανάπτυξη.

Για την επίτευξη της συνεχούς βελτίωσης η εταιρία ακολουθεί την μέθοδο (Σχεδίασε – Εκτέλεσε-Έλεγε-Εφάρμοσε). Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή η εταιρία ακολουθεί τα παρακάτω στάδια:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

Σχεδίασε	1. Προσδιορίζει τους στόχους και το αποτέλεσμα που θέλει να επιτύχει (ΔΠ-01/ ΔΠ-11)
	2. Αναλύει την υπάρχουσα κατάσταση και αναγνωρίζει τις περιοχές προς βελτίωση (ΔΠ-06/ ΔΠ-04/ΔΠ-03)
	3. Σχεδιάζει και προγραμματίζει τη μεθοδολογία βελτίωσης
Εκτέλεσε	4. Αναπτύσσει και εφαρμόζει τη βελτίωση
Έλεγε	5. Συλλέγει στοιχεία για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας της υλοποιημένης βελτίωσης (ΔΠ-03)
	6. Αξιολογεί τα αποτελέσματα που προέρχονται από τη βελτίωση
Εφάρμοσε	7. Οριστικοποιεί και καθιερώνει τη βελτίωση και θέτει νέους στόχους (ΔΠ-01/ ΔΠ-11/ΔΠ-10)

5.2. Μέτρηση –συλλογή δεδομένων

Όπως φαίνεται από την προηγούμενη παράγραφο ένα βασικό στοιχείο που υπάρχει στα παραπάνω στάδια για την βελτίωση αποτελεί η συλλογή και η επεξεργασία των ανάλογων στοιχείων. Έτσι στοιχεία που χρησιμοποιούνται και αναλύονται προέρχονται από τα αποτελέσματα της μέτρησης της ικανοποίησης και των παραπόνων πελατών (ΔΠ-06 Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών), από τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας (ΔΠ-03 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας) από τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες (ΔΠ-04 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες).

Εκτός από τις παραπάνω πηγές στοιχείων, η εταιρία αντλεί στοιχεία και από τις μετρήσεις της απόδοσης των βασικών της διεργασιών, τα μη συμμορφούμενα προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των προμηθευτών και των εργαζομένων της όπως επίσης και των οικονομικών στοιχείων. Όσον αφορά στις μετρήσεις της απόδοσης των διαδικασιών αυτή πραγματοποιείται με την βοήθεια των δεικτών απόδοσης που έχει θέσει η εταιρία για τις διαδικασίες αυτές (ΔΠ-10 Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας).

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας τηρεί όλα τα σχετικά αρχεία και συντονίζει όλες τις παραπάνω ενέργειες με στόχο τη βελτίωση.

Οι εργαζόμενοι της εταιρίας αποτελούν επίσης μία πάρα πολύ καλή πηγή στοιχείων και ιδεών για βελτίωση. Για το λόγο αυτό η εταιρία έχει θεσπίσει ένα μηχανισμό συλλογής και επεξεργασίας ιδεών για βελτίωση που προέρχονται από τους εργαζομένους (ΔΠΙ-11 Εσωτερική Επικοινωνία).

5.3. Επεξεργασία Στοιχείων

Η επεξεργασία των στοιχείων σε πρώτη φάση διενεργείται κυρίως από τη διοίκηση σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος τηρεί και τα περισσότερα σχετικά αρχεία. Η ανάλυση των στοιχείων γίνεται αρχικά με την κατηγοριοποίηση τους σε βασικές κατηγορίες, όπως αυτές έχουν καθοριστεί από την εταιρία και στην συνέχεια ακολουθώντας απλές στατιστικές τεχνικές διερευνώνται τα αίτια των προβλημάτων, ή των μη συμμορφώσεων.

5.3.1 Στατιστικές τεχνικές

Στατιστικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία είναι :

- Ανάλυση Εσόδων - Εξόδων - Αγορών προηγούμενων ετών
- Ανάλυση Ανταγωνισμού
- Τάση παγκόσμιας αγοράς
- Ελλατωματικά προϊόντα

Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο και τα στοιχεία παραθέτονται στις ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας με σκοπό την αναγνώριση των προβλημάτων εξοπλισμού, ή της διαδικασίας για την κατεύθυνση και για εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και για αξιολόγηση της γενικότερης πολιτικής της εταιρείας προβαίνοντας στη διεξαγωγή συμπερασμάτων για τη βέλτιστη αξιοποίηση διάθεσης ατόμων και πόρων.

5.4. Συναντήσεις προσωπικού για επίλυση προβλημάτων

Εκτός από τις στατιστικές τεχνικές, μία άλλη μέθοδος που χρησιμοποιεί η εταιρία για την επίλυση προβλημάτων είναι και οι τακτικές συναντήσεις του προσωπικού, όπου ακολουθούν την μέθοδο «Καταιγισμού Ιδεών» και στην συνέχεια χρησιμοποιούν το **Διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος (E-12-01)** για να αναγνωρίσουν τις κύριες πηγές προβλημάτων και να προχωρήσουν στην επίλυση τους. Σε μερικές από αυτές τις συναντήσεις οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν και ένα άλλο έντυπο ανάλυσης των ιδεών τους σχετικά με το γενικότερο επιχειρηματικό περιβάλλον της εταιρίας, το έντυπο **SWOT Ανάλυση (E-12-02)**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΙ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

Τις συναντήσεις αυτές τις διοργανώνει ο προϊστάμενος του κάθε τμήματος σε συνεργασία με τη διοίκηση και τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ο οποίος ενημερώνει τους υπαλλήλους για την υλοποίηση της συνάντησης, συντονίζει τις συναντήσεις και τηρεί το *Αρχείο Βελτίωσης* όπου καταχωρεί τα έντυπα Διαγραμμάτων Αιτίου Αποτελέσματος και τα έντυπα της SWOT Ανάλυσης. Όλες οι παραπάνω αναλύσεις παρουσιάζονται κατά την συνάντηση ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας στο γενικό διευθυντή, από τον Υ.Δ.Π., όπου παίρνονται οι βασικές αποφάσεις για τις ενέργειες βελτίωσης και καθορίζονται οι νέοι στόχοι (ΔΠΙ-01 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση).

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- τη συμμετοχή του στις συναντήσεις ανασκόπησης του συστήματος.
- την ανάληψη των βασικών αποφάσεων για βελτιώσεις.
- την οριοθέτηση των στόχων της εταιρίας.
- τη διεξαγωγή και το συντονισμό των συναντήσεων του προσωπικού.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- την οριοθέτηση των βασικών κανόνων και τον καθορισμό της επάρκειας των σχεδίων δειγματοληψίας, τα οποία χρησιμοποιούνται σε όλα τα τμήματα της εταιρείας που εφαρμόζεται η διαδικασία αυτή.
- τον καθορισμό του υλικού που θα υποστεί δειγματοληπτική επιθεώρηση.
- τον χαρακτηρισμό της κρισιμότητας των επιθεωρούμενων ιδιοτήτων, ορίζει το AQL και επιλέγει το σχέδιο δειγματοληψίας που θα χρησιμοποιηθεί.
- την προσαρμογή του πλάνου δειγματοληψίας σύμφωνα με τις επιδόσεις της διεργασίας ή του προμηθευτή.
- τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων που προκύπτουν από τα αποτελέσματα των ελέγχων όλων των τμημάτων, και την καταγραφή παραπόνων των πελατών.
- την παραπομπή των στατιστικών αποτελεσμάτων ως θέμα συζήτησης στις ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας.
- την τήρηση του αρχείου βελτίωσης.
- τη διεξαγωγή και τον συντονισμό των συναντήσεων του προσωπικού.
- τη συλλογή των προτάσεων βελτίωσης από τον προσωπικό συντονισμό.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΙ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

Οι Υπάλληλοι της εταιρίας είναι υπεύθυνοι για :

- τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις επίλυσης προβλημάτων.
- την κατάθεση προτάσεων για βελτίωση.

7. Έντυπα

- Διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος **(E-12-01)**
- SWOT Ανάλυση **(E-12-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Βελτίωσης

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

1. Σκοπός

Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή της οργάνωσης του χώρου εργασίας και του περιβάλλοντος χώρου ώστε να διευκολύνεται η αποδοτική διεκπεραίωση των λειτουργιών με ασφάλεια για τους εργαζόμενους και τα προϊόντα καθώς επίσης και τον τρόπο ελέγχου και εξασφάλισης της υγιεινής.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στην χωροταξία και εργονομία του χώρου εργασίας για την ασφάλεια των εργαζομένων καθώς και στον τρόπο διατήρησης της υγιεινής στον χώρο εργασίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή διαδικασίας

Η εταιρία έχει εξασφαλίσει την διαθεσιμότητα όλου του απαραίτητου εξοπλισμού για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης, όπως επίσης και την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων της εταιρείας και γενικά το περιβάλλον εργασίας.

5.1. Υγιεινή του χώρου εργασίας

Για να εξασφαλίσει η εταιρεία τους κανόνες υγιεινής απαιτείται η συνεργασία όλου του προσωπικού και η προσπάθεια της συνεχούς διατήρησης της τάξης και καθαριότητας. Για τον σκοπό αυτό σε καθημερινή βάση το δάπεδο καθαρίζεται με υλικά τα οποία προσφέρουν την απαραίτητη καθαριότητα χωρίς να «γλιστράει» μετά την εφαρμογή τους. Για την ευχάριστη και αποδοτικότερη εργασία των εργαζομένων στην εταιρεία ο φωτισμός, ο αερισμός, και η θερμοκρασία του περιβάλλοντος χώρου να είναι ελεγχόμενος. Επίσης στα μηχανήματα κλιματισμού τα φίλτρα καθαρίζονται τακτικά για τη σωστή ανακύκλωση του αέρα και γίνεται η απαραίτητη συντήρηση των μηχανημάτων σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Οι χώροι συγκέντρωσης των εργαζομένων είναι τακτοποιημένοι και καθαροί, όπως επίσης και στα W.C. τηρούνται οι κανόνες καθαριότητας και απολύμανσης

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

5.2. Ασφάλεια Εργαζομένων

Για να διευκολύνεται η αποδοτική διεκπεραίωση των λειτουργιών της εταιρίας και ταυτόχρονα να διαφυλάσσεται η ασφάλεια των εργαζομένων μέσα στην εταιρία είναι ευθύνη όλου του προσωπικού η τήρηση των στοιχειωδών κανόνων ασφάλειας στην εργασία.

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων του κάθε ορόφου καθημερινά ελέγχουν αντίστοιχα τους χώρους τους για την αποφυγή πρόκλησης ατυχήματος. Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται ο τρόπος φύλαξης των προϊόντων στα ράφια όπου τοποθετούνται τα πιο ελαφριά αντικείμενα στα ψηλότερα σημεία των ραφιών και τα πιο βαριά κοντά στο δάπεδο, όπως επίσης εάν η φύλαξη είναι σε ντάνες να χρησιμοποιείται η πυραμιδική μορφή της ντάνας. Οι διάδρομοι κυκλοφορίας (διαβάσεις πεζών) είναι καθαροί και ελεύθεροι από εμπόδια για να εξασφαλίζεται η άνετη και ασφαλής κυκλοφορία. Σε περίπτωση τακτοποίησης των προϊόντων στις αντίστοιχες θέσεις τους γίνεται προσπάθεια ώστε να επιτρέπεται με προσοχή η κυκλοφορία σε αυτόν τον διάδρομο. Αμέσως μετά την τακτοποίηση συγκεντρώνονται σε ένα χώρο τα σκουπίδια και προωθούνται στους ειδικούς κάδους που είναι έξω από την εταιρία.

Τα προϊόντα που πιθανόν να είναι εύφλεκτα δεν βρίσκονται κοντά σε εστίες θερμότητας και η τακτοποίησή τους είναι τέτοια ώστε να αποφευχθεί η πιθανότητα πρόκλησης πυρκαγιάς από τυχόν σπινθήρα, όπως επίσης πρέπει να υπάρχουν πυροσβεστικά μέσα ορατά και προσβάσιμα από τον καθένα.

Όλα τα σκουπίδια καθημερινά συγκεντρώνονται και προωθούνται σε ειδικούς κάδους που είναι έξω από το κτίριο της εταιρείας για την συγκομιδή τους.

Στο τέλος της βάρδιας όλοι καθαρίζουν και τακτοποιούν τον χώρο εργασίας τους και σε περίπτωση που αντιληφθεί κάποιος κάτι ύποπτο στο περιβάλλον εργασίας, ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο του τμήματος του αντίστοιχα .

Επίσης μέσα στην εταιρία υπάρχει φαρμακείο με όλα τα μέσα που χρειάζεται για την άμεση αντιμετώπιση τυχόν ατυχημάτων.

6. Υπευθυνότητες

Οι **Υπεύθυνοι Τμημάτων** είναι υπεύθυνοι για:

- τον έλεγχο και τις οδηγίες προς τους εργαζομένους για την τακτοποίηση των προϊόντων στις αντίστοιχες θέσεις τους

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3/ 4
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

- τον τακτικό έλεγχο για την καθαριότητα και την τάξη μέσα στην εταιρία για την αποφυγή ατυχημάτων

7. Έντυπα

Δεν εφαρμόζεται

8. Αρχεία

Δεν εφαρμόζεται

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4/ 4
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται η λήψη παραγγελιών για την άμεση πώληση των προϊόντων στον πελάτη ή την συνεργασία με αντιπρόσωπο για την πώληση αυτών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στον τρόπο λήψης της παραγγελίας και τον προγραμματισμό της πώλησης στον πελάτη.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Προδιαγραφές καταλληλότητας προϊόντων

5. Περιγραφή

5.1 Στάδια παραγγελιοληψίας

Υπάρχουν 2 είδη λήψης παραγγελίας από τους πελάτες. Η πρώτη περίπτωση είναι μέσω του πωλητή και η άλλη περίπτωση είναι η λήψη παραγγελίας μέσω του αντιπροσώπου με fax, e- mail ή τηλέφωνο.

5.1.1 Άμεση Πώληση

Ο πωλητής επικοινωνεί με τους υποψήφιους πελάτες και κλείνει ραντεβού για ενημέρωση των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας.

Κατά την διάρκεια της συνάντησης, ο πωλητής παρουσιάζει τα προϊόντα της εταιρείας σε προσπεκτούς Επίσης μαζί του έχει τον τιμοκατάλογο της εταιρίας και το **Δελτίο Παραγγελίας (E-14-01)** το οποίο είναι τριπλότυπο. Σε περίπτωση που ο πελάτης «κάνει» παραγγελία, ο πωλητής συμπληρώνει το Δελτίο Παραγγελίας (E-14-01) και αφού ο πελάτης υπογράψει, κρατάει το ένα φύλο από το τριπλότυπο Δελτίο.

Σε περίπτωση που ο πελάτης θέλει αρχικά προσφορά, ο πωλητής επικοινωνεί με τον διευθυντή πωλήσεων για τον καθορισμό τιμής. Σε περίπτωση μεγάλης ποσοστιαίας

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

έκπτωσης ο διευθυντής πωλήσεων επικοινωνεί με το γενικό διευθυντή για την έγκριση του ποσού.

Σε κάθε περίπτωση συμπληρώνεται η φόρμα στο **Δελτίο Προσφοράς (E-14-02)** το οποίο είναι τριπλότυπο και αριθμημένο και δίνεται ένα φύλλο στον πελάτη, ένα κρατάει ο πωλητής και το τρίτο αρχειοθετείται στην εταιρεία στο **Αρχείο Προσφορών Πελατών** από τη γραμματειακή υποστήριξη.

Το Δελτίο Παραγγελίας E-14-01 αρχικά καταχωρείται από τη γραμματειακή υποστήριξη στα αντίστοιχα ηλεκτρονικά αρχεία της εταιρίας **Καρτέλα Πελατών – Αρχείο Πελατών** και στη συνέχεια στο **Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης**. Μετά την καταχώρηση των στοιχείων της παραγγελίας του κάθε πελάτη, η γραμματειακή υποστήριξη επικοινωνεί με το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας (μπορεί να είναι και ανεξάρτητη εταιρία Logistics), το οποίο είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση και διανομή των προϊόντων της εταιρίας προς τους πελάτες και ενημερώνει ηλεκτρονικά, ή με τηλέφωνο- fax για τους κωδικούς και την ποσότητα των προϊόντων, καθώς και τα στοιχεία του πελάτη.

Αφού γίνει ο απαραίτητος έλεγχος των αποθεμάτων από το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας και υπάρχουν όλα τα προϊόντα ακολουθείται η Διαδικασία της Διανομής στον Πελάτη (ΔΙΠ-16).

Σε περίπτωση ελλείψεων στα προϊόντα η γραμματειακή υποστήριξη επικοινωνεί με τον αποκλειστικό προμηθευτή για την προμήθεια αυτών. Η παραγγελία καταγράφεται στο **Δελτίο Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων Από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή (E-14-03)** και αποστέλλεται στον προμηθευτή. Αντίγραφο του E-14-03 αρχειοθετείται κατά αύξουσα σειρά στο **Αρχείο Αιτήσεως Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων**. Το έντυπο (**E-14-03**) υπογράφεται από τον υπεύθυνο προμηθειών - αποθήκης και από εκπρόσωπο του προμηθευτή. Όταν τα προϊόντα αποσταλούν από τον προμηθευτή και παραληφθούν από την εταιρεία, συνοδεύονται, εκτός από το αντίστοιχο παραστατικό και με το **E-14-03**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

Σε περίπτωση που η παράδοση των προϊόντων από τον προμηθευτή δεν γίνεται να καλύψει την παραγγελία άμεσα, ενημερώνεται η εταιρεία εγγράφως με το έντυπο **E-14-03** για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων.

Όλες οι Αιτήσεις Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων (E-02-03) καταχωρούνται στο **Ηλεκτρονικό Αρχείο Ανοικτών Αιτήσεων** από τη γραμματειακή υποστήριξη, το οποίο ενημερώνεται κάθε φορά που μια παραγγελία προς τον προμηθευτή έχει ολοκληρωθεί και παραδοθεί στην εταιρία. Ταυτόχρονα η γραμματειακή υποστήριξη ενημερώνει τον πωλητή και τον πελάτη για την αδυναμία ικανοποίησης του αιτήματος για τα συγκεκριμένα προϊόντα, προκειμένου να συνεννοηθούν για νέα λύση. Η ενημέρωση του πελάτη μπορεί να γίνει και μόνο από τον πωλητή.

Σε περίπτωση που ο πελάτης ακυρώσει παραγγελία ή μέρος αυτής, εκδίδεται το **Δελτίο Ακύρωσης Παραγγελίας (E-14-04)** από τη γραμματειακή υποστήριξη το οποίο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης** και αντίγραφο αυτού επισυνάπτεται το **E-14-03** και ενημερώνεται ο προμηθευτής για την ακύρωση. Σε περίπτωση που η παραγγελία του πελάτη γίνει τηλεφωνικά ή με fax ,ή μέσω e-mail, ο πωλητής συμπληρώνει το Δελτίο Παραγγελίας (E-14-01) και στέλνει με fax στον πελάτη αντίγραφο της και ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία

Όσον αφορά τις προσφορές, ο πωλητής δίνει αντίγραφο στο διευθυντή πωλήσεων και αρχειοθετείται το άλλο αντίγραφο στο **Αρχείο Προσφορών Πελατών**. Σε περίπτωση επικύρωσης της παραγγελίας από τον πελάτη ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία. Σε περίπτωση ακύρωσης, το Δελτίο Προσφοράς (E-14-02) αρχειοθετείται στο **Αρχείο Απορριφθέντων Προσφορών** από τον πωλητή.

5.2.3 Διαγωνισμοί

Ο διευθυντής πωλήσεων είναι ο υπεύθυνος για την δημιουργία προσφορών και τη συμμετοχή της εταιρίας σε διαγωνισμούς. Ο διευθυντής πωλήσεων ενημερώνεται από τη γραμματειακή υποστήριξη για τους διαγωνισμούς μέσω του έντυπου ή ηλεκτρονικού τύπου.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- την έγκριση μεγάλης ποσοστιαίας έκπτωσης.

Η **Γραμματειακή Υποστήριξη** είναι υπεύθυνη για:

- την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Δελτίων Παραγγελίας Πελατών, του Αρχείου Προσφορών Πελατών, της Καρτέλας Πελατών – Αρχείο Πελατών και του Αρχείου Ημερήσιας Διακίνησης, του Ηλεκτρονικού Αρχείου Ανοικτών Αιτήσεων, του Αρχείου Απορριφθέντων Παραγγελιών Πελοποννήσου.
- τον έλεγχο αποθεμάτων.
- την επικοινωνία με την συνεργαζόμενη εταιρεία Logistics (εάν εφαρμόζεται).
- την επικοινωνία με τον αποκλειστικό προμηθευτή για την προμήθεια αυτών.
- την αποστολή στον προμηθευτή του Δελτίου Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων Από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή (E-14-03).
- την ενημέρωση του πωλητή και του πελάτη για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων.
- την έκδοση του Δελτίου Ακύρωσης Παραγγελίας (E-14-04), το οποίο αρχειοθετείται στο Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης.

Ο **Πωλητής** είναι υπεύθυνος για:

- την επικοινωνία με τους υποψήφιους πελάτες για ενημέρωση των προϊόντων της εταιρίας.
- τη συμπλήρωση του Δελτίου Παραγγελίας **(E-14-01)** και του Δελτίου Προσφοράς **(E-14-02)**.
- τον καθορισμό τιμής της προσφοράς με το Διευθυντή Πωλήσεων.
- την αποστολή προσφοράς προς τον πελάτη.
- την παράδοση αντίγραφου των προσφορών στο Διευθυντή Πωλήσεων.

Ο **Υπεύθυνος Προμηθειών - Αποθήκης** είναι υπεύθυνος για:

- την υπογραφή του εντύπου **(E-14-03)**

7. Έντυπα

- Δελτίο Παραγγελίας **(E-14-01)**
- Δελτίο Προσφοράς **(E-14-02)**
- Δελτίο Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων Από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή **(E-14-03)**

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

- Δελτίο Ακύρωσης Παραγγελίας (**E-14-04**)

8. Αρχεία

- Αρχείο Προσφορών Πελατών
- Καρτέλα Πελατών – Αρχείο Πελατών
- Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης
- Αρχείο Αιτήσεως Κάλυψης Ελλείψεων
- Αρχείο Ανοικτών Αιτήσεων
- Αρχείο Απορριφθέντων Προσφορών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Γενικός Διευθυντής
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται ο προγραμματισμός των προμηθειών και η διαχείριση και ανανέωση του αποθέματος των προϊόντων της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στις προμήθειες α' υλών, ετοιμών, παγίων και όλων των ειδών που είναι απαραίτητα για την λειτουργία της εταιρείας.

3. Ορισμοί

1. Προμήθεια

Οποιοδήποτε προϊόν κατεργασμένο ή ακατέργαστο, πρώτες ύλες, υπηρεσίες, πάγια ή ανταλλακτικά που επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα («κρίσιμα υλικά / υπηρεσίες»).

2. Προμηθευτής

Οποιοσδήποτε παρέχει προμήθειες στην εταιρία.

4. Σχετικά έγγραφα

Εγγυήσεις εμπορευμάτων
Αξιολόγηση Προμηθευτών
Τιμοκατάλογοι Προμηθευτών

5. Περιγραφή

5.1 Έλεγχος Αποθεμάτων

Ο διευθυντής εφοδιαστικής αλυσίδας φροντίζει να υπάρχει πάντα ασφαλές απόθεμα των προϊόντων ικανό να καλύψει τις παραγγελίες που έρχονται στην εταιρία. Για το σκοπό αυτό σε εβδομαδιαία βάση γίνεται έλεγχος των αποθεμάτων σε όλες τις αποθήκες της εταιρίας. Ο έλεγχος των αποθεμάτων γίνεται με φυσική απογραφή τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα και καταγράφεται στο **Δελτίο Αναφοράς Αποθέματος (E-15-01)** από τον υπεύθυνο ελέγχου των αποθεμάτων της κάθε αποθήκης.

Στην συνέχεια, ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης το καταχωρεί στο **Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων** για κάθε αποθήκη.

Αφού καταχωρήσει τα αποθέματα ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης κάνει τον έλεγχο συμφωνίας φυσικής και λογιστικής καταμέτρησης βάσει των αντίστοιχων παραστατικών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

από τον προμηθευτή. Εάν τα υπόλοιπα συμφωνούν λογιστικά και φυσικά τότε ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης σφραγίζει με ενδεικτική σφραγίδα το έντυπο (E-15-01), το υπογράφει και το αρχειοθετεί στο *Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων*.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει συμφωνία μεταξύ λογιστικού και φυσικού αποθέματος, ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης ενημερώνει το διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας και αναζητούν μαζί τα αίτια της διαφοράς.

5.2 Προμήθειες – Ανανέωση αποθεμάτων

Ο διευθυντής πωλήσεων σε συνεργασία με το διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας αποφασίζουν το ύψος των αποθεμάτων για κάθε κωδικό ανά μήνα με επιβεβαίωση ή αλλαγή και το καταγράφουν στο **Δελτίο Καθορισμού Ύψους Αποθεμάτων (E-15-02)**. Αφού υπογραφεί, αρχειοθετείται στο *Αρχείο Αποθεμάτων* και ενημερώνεται όλη η εταιρία. Με βάση τα δύο έντυπα E-15-01 και E-15-02, ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης παραγγέλλει στον προμηθευτή τα απαραίτητα προϊόντα για την πλήρωση του αποθέματος για κάθε αποθήκη.

Μέχρι την παραλαβή των προϊόντων από τον προμηθευτή το Δελτίο Παραγγελίας Προμηθευτή, αρχειοθετείται στο *Αρχείο Αναμενόμενες Παραλαβές* και μετά από την επιβεβαίωση της σωστής παραλαβής σύμφωνα με την παραγγελία, σφραγίζεται, υπογράφεται και αρχειοθετείται στο *Αρχείο Παραγγελιών* σύμφωνα με την ΔΠΠ- 16 Παραλαβή – Αποθήκευση- Διανομή.

Κάθε χρόνο ο προμηθευτής δίνει τον τιμοκατάλογο του στην εταιρία ο οποίος αρχειοθετείται από το διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας στο *Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή*.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Διευθυντής Πωλήσεων** είναι υπεύθυνος για:

- την επικοινωνία και τις συμφωνίες με τους προμηθευτές.
- την απόφαση για το ύψος των αποθεμάτων για κάθε κωδικό ανά μήνα με επιβεβαίωση ή αλλαγή και την καταγραφή στο Δελτίο Καθορισμού Αποθεμάτων (E-15-02).

Ο **Διευθυντής Εφοδιαστικής Αλυσίδας** είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση αποθέματος.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

- την εξασφάλιση του αποθέματος των προϊόντων για την κάλυψη των παραγγελιών που έρχονται στην εταιρία.
- την αρχειοθέτηση του Τιμοκαταλόγου προμηθευτών στο Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή.

Ο Υπεύθυνος Προμηθειών - Αποθήκης είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση αποθέματος.
- την καταχώρηση ηλεκτρονικά και φυσικά του αποθέματος στο Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων για κάθε αποθήκη.
- την υπογραφή του εντύπου (E-15-01) και την αρχειοθέτηση στο Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων.
- τον έλεγχο συμφωνίας φυσικής και λογιστικής καταμέτρησης βάσει των αντίστοιχων παραστατικών από τον προμηθευτή.
- την ενημέρωση του διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ λογιστικού και φυσικού αποθέματος, και αναζητούν μαζί τα αίτια της διαφοράς.
- την παραγγελία των απαραίτητων προϊόντων για την πλήρωση του αποθέματος για κάθε αποθήκη με το Δελτίο Παραγγελίας Προμηθευτή.
-

7. Έντυπα

- Δελτίο Αναφοράς Αποθέματος (E-15-01)
- Δελτίο Καθορισμού Ύψους Αποθέματος (E-15-02)

8. Αρχεία

- Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων
- Αρχείο Αποθεμάτων
- Αρχείο Παραγγελιών
- Αρχείο Αναμενόμενες Παραλαβές
- Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Γενικός Διευθυντής
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται η παραλαβή, η αποθήκευση η τακτοποίησή και η διανομή των προϊόντων στις αποθήκες της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στην διαχείριση των αποθεμάτων κατά την παραλαβή τους από τον προμηθευτή για την διατήρηση ασφαλούς αποθέματος στην αποθήκη της εταιρίας και την εκπλήρωση των παραγγελιών.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Ο διευθυντής εφοδιαστικής αλυσίδας φροντίζει να υπάρχει πάντα ασφαλές απόθεμα σε προϊόντα, ικανό να καλύψει τις παραγγελίες που έρχονται στην εταιρία. Για το σκοπό αυτό σε εβδομαδιαία βάση γίνεται έλεγχος των αποθεμάτων για όλα τα προϊόντα από τον υπεύθυνο προμηθειών -αποθήκης ώστε να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για την ύπαρξη και διατήρηση αποθεμάτων σύμφωνα με τη Διαδικασία Προμήθειες- Έλεγχος Αποθεμάτων (ΔΠΠ-15).

Ο Υπεύθυνος Προμηθειών -Αποθήκης με βάση την κίνηση, το είδος και το μέγεθος των προϊόντων, ορίζει τις θέσεις (location) που τακτοποιούνται τα προϊόντα κατά την αποθήκευσή τους. Η τακτοποίηση των προϊόντων γίνεται ανά κατηγορία είδους και ανά τύπο προϊόντος και πάντα στην ίδια θέση και δεν επιτρέπεται να τοποθετηθεί άλλο προϊόν από αυτό που είναι καθορισμένο να τακτοποιηθεί.

Η τακτοποίηση των παρεληφθέντων προϊόντων και η ανατροφοδοσία των θέσεων γίνεται από τον υπεύθυνο προμηθειών -αποθήκης. Οι θέσεις αποθήκευσης των προϊόντων καθορίζονται από τον υπεύθυνο προμηθειών -αποθήκης ακολουθώντας τους κανόνες ασφάλειας και τις οδηγίες του προμηθευτή του κάθε προϊόντος (εάν υπάρχουν) για την ασφάλεια και την σωστή διαχείριση των προϊόντων.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

Η παραλαβή από τον προμηθευτή γίνεται είτε από τον υπεύθυνο διανομής της εταιρίας, είτε με συνεργαζόμενη μεταφορική εταιρεία. Κατά την παραλαβή όλων των προϊόντων στην αποθήκη, γίνεται ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος από τον υπεύθυνο προμηθειών - αποθήκης και στην συνέχεια επικολλάται το καρτελάκι σήμανσης του προϊόντος με την ημερομηνία παραλαβής.

Σε περίπτωση που βρει μη συμμορφούμενο υλικό ο υπεύθυνος προμηθειών -αποθήκης συμπληρώνει το έντυπο **Μη Συμμορφούμενα Προϊόντα (E-16-01)** και απομονώνει τα προϊόντα αυτά στον ειδικό χώρο μη συμμορφούμενων προϊόντων και συμπληρώνει το έντυπο E-09-01 (Ιστορικό του Προμηθευτή). Επίσης ενημερώνεται σε κάθε περίπτωση και ο υπεύθυνος προμηθειών- αποθήκης.

5.2 Αποθήκευση Παραλαβής

Σε ημερήσια βάση, φορτηγό της εταιρίας παραλαμβάνει από τον προμηθευτή τα προϊόντα σύμφωνα με τη Διαδικασία Προμήθειες- Έλεγχος Αποθεμάτων (ΔΙΠ-15) και τα πηγαίνει στην αποθήκη. Το φορτίο συνοδεύεται από Δελτίο Αποστολής - Τιμολόγιο Πώλησης. Αφού φθάσουν στην αποθήκη τα προϊόντα, ο υπεύθυνος διανομής κάνει ποιοτικό έλεγχο οπτικά ή και με τυχαίο δειγματοληπτικό έλεγχο και υπογράφει το έντυπο E-09-01 (Ιστορικό του Προμηθευτή) σε περίπτωση αποκλίσεων. Ακολουθεί η αποθήκευση και η διανομή των προϊόντων. Επίσης ενημερώνεται σε κάθε περίπτωση και ο υπεύθυνος προμηθειών- αποθήκης.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Διευθυντής Εφοδιαστικής Αλυσίδας** είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση, τον έλεγχο του αποθέματος, και τον ορισμό ελάχιστου ορίου αποθέματος.

Ο **Διευθυντής Πωλήσεων** είναι υπεύθυνος για:

- την επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με τις μη ικανοποιητικές παραδόσεις.

Ο **Υπεύθυνος Προμηθειών -Αποθήκης** είναι υπεύθυνος για:

- τον έλεγχο αποθέματος και ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων.
- τον καθορισμό θέσεων αποθήκευσης και την τακτοποίηση των προϊόντων.
- την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των προϊόντων και μεταφορά στο χώρο αποθήκευσης.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή- Αποθήκευση- Διανομή Προϊόντων

- τη συμπλήρωση του εντύπου "Μη συμμορφουμένων Προϊόντων" κατά την τακτοποίηση - ανατροφοδосία και ενημέρωση του διευθυντή εφοδιαστικής .
- τον έλεγχο κατά την εξαγωγή προϊόντων από την αποθήκη.

Ο Υπεύθυνος Διανομής είναι υπεύθυνος για:

- την διανομή των προϊόντων.
- την συμπλήρωση του εντύπου Μη Ικανοποιητικής Παράδοσης **(E-16-02)** αν υπάρχουν αποκλίσεις (ποιοτικές ή ποσοτικές) κατά την παράδοση στον πελάτη.

7. Έντυπα

- Μη Συμμορφούμενα Προϊόντα **(E-16-01)**
- Έντυπο Μη Ικανοποιητικής Παράδοσης **(E-16-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Διανομών
- Αρχείο Μη Ικανοποιητικών Παραδόσεων

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται ο σχεδιασμός των υπηρεσιών και της εφαρμογής ελέγχου των προϊόντων της εταιρίας και η ανάπτυξή τους, ώστε το παραγόμενο προϊόν ή υπηρεσία να πληρεί τις απαιτήσεις για την καθορισμένη χρήση.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στον τρόπο σχεδιασμού και ανάπτυξης των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρίας για την παραγωγή ή χρήση αυτών.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Κρατικές Προδιαγραφές

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Η ανάγκη σχεδιασμού ενός νέου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας από την εταιρία υπόκειται στην υπευθυνότητα του διευθυντή έρευνας και προκύπτει εκτός από τις ανάγκες των πελατών, από έρευνα αγοράς που πραγματοποιεί η εταιρία χρησιμοποιώντας το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών (E-06-02), και από την ανταπόκριση που βρίσκουν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες των ανταγωνιστών στην αγορά.

Σε προγραμματισμένες συναντήσεις που πραγματοποιούνται από το γενικό διευθυντή, τον Υ.Δ.Π. το διευθυντή έρευνας, τον υπεύθυνο ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας και τον υπεύθυνο αγοράς– marketing αξιολογούνται τα σχόλια, οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις των πελατών. Από την αξιολόγηση προκύπτουν ενδεχόμενες ανάγκες για το σχεδιασμό νέας σειράς προϊόντων- υπηρεσιών ή/και τροποποιήσεις σε ήδη υπάρχοντα προϊόντα και κρατούνται σχετικά πρακτικά.

5.2 Προγραμματισμός σχεδιασμού

Όταν αποφασιστεί ο σχεδιασμός ενός νέου προϊόντος ή υπηρεσίας, ο υπεύθυνος ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας συμπληρώνει το έντυπο **Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος – Υπηρεσίας (E-17-01)** στο οποίο καταγράφει διάφορες πληροφορίες για την υλοποίηση των σταδίων του σχεδιασμού. Αναλυτικά αναφέρονται:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 17	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

- **Δεδομένα σχεδιασμού:** Περιλαμβάνονται οι προδιαγραφές που καλείται να ικανοποιεί η υπηρεσία ή το προϊόν, οι οποίες ορίζονται από την νομοθεσία, τεχνικές προδιαγραφές/πρότυπα, ευρωπαϊκές οδηγίες, που αφορούν στο προϊόν - υπηρεσία καθώς και τις απαιτήσεις των πελατών και της ίδιας της εταιρίας. Τα δεδομένα σχεδιασμού καθορίζονται και καταγράφονται κατά την προγραμματισμένη συνάντηση των υπευθύνων των εμπλεκόμενων τμημάτων στο έντυπο E-17-01.
- **Επαλήθευση σχεδιασμού:** Περιλαμβάνει τους ελέγχους, δοκιμές, μετρήσεις, που πραγματοποιούνται σε διάφορα στάδια του σχεδιασμού, προκειμένου να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση του με τα δεδομένα σχεδιασμού, τα οποία καταγράφονται στο αντίστοιχο πεδίο του εντύπου E-17-01.
- **Ανασκόπηση σχεδιασμού:** πραγματοποιούνται προγραμματισμένες συναντήσεις, μεταξύ των υπευθύνων των εμπλεκόμενων τμημάτων, προκειμένου να ανασκοπηθεί η πορεία του σχεδιασμού και καταγράφονται αυτά που έχουν υλοποιηθεί μέχρι την στιγμή που πραγματοποιείται η συγκεκριμένη συνάντηση καθώς και αυτά που απομένουν να υλοποιηθούν στο αντίστοιχο πεδίο του εντύπου E-17-01 ή σε επισυναπτόμενα πρακτικά συνάντησης.
- **Αποτελέσματα Σχεδιασμού νέου προϊόντος- υπηρεσίας:** Τα σχέδια του προϊόντος, ο τρόπος εφαρμογής της υπηρεσίας, τα πιστοποιητικά δοκιμών, τα σχέδια της εφαρμογής της υπηρεσίας καθώς και το ίδιο το προϊόν αποτελούν τα αποτελέσματα του σχεδιασμού. Σε κάθε νέο προϊόν δίνεται ένας μοναδικός κωδικός ο οποίος καταγράφεται σε όλα τα προαναφερθέντα που αφορούν το συγκεκριμένο προϊόν.
- **Αλλαγές και τροποποιήσεις:** που αποφασίζονται κατά την εξέλιξη του σχεδιασμού του προϊόντος - υπηρεσίας, είτε μετά την επικύρωση του σχεδιασμού, είτε γίνονται τροποποιήσεις σε ήδη σχεδιασμένα προϊόντα και δημιουργία νέων προϊόντων- υπηρεσιών. Οι αλλαγές εγκρίνονται τελικά από τον διευθυντή έρευνας και το γενικό διευθυντή και καταγράφονται στο έντυπο E-17-01 στο αντίστοιχο πεδίο.

Κατά την διαδικασία σχεδιασμού προϊόντος - υπηρεσίας, ο υπεύθυνος ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας αποθηκεύει όλα τα στοιχεία στον φάκελο **Νέα Προϊόντα – Υπηρεσίες** και τις τυχόν διορθώσεις των σχεδίων. Μετά την υλοποίηση και την επικύρωση του σχεδιασμού μεταφέρει το αρχείο στο **Φάκελο Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 17	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

Ότι αφορά το νέο προϊόν – υπηρεσία (σχέδια, πιστοποιητικά δοκιμών, δείγμα προϊόντος), μαζί με τα πιστοποιητικά των α' υλών που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση του σχεδιασμού, τα έντυπα δοκιμών/ πιστοποιητικά που αφορούν το προϊόν, τις τεχνικές προδιαγραφές που στηρίχθηκαν τα εμπλεκόμενα τμήματα για την υλοποίηση του προϊόντος, τον προγραμματισμό σχεδιασμού νέου προϊόντος (E-17-01) και τα πρακτικά των συναντήσεων φυλάσσονται στο **Φάκελο Τελικών Νέων Προϊόντων-Υπηρεσιών** από τον υπεύθυνο ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων

Ο **Διευθυντής Έρευνας** είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Την έγκριση των αλλαγών στο σχεδιασμό

Ο **Υπεύθυνος Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων-Καινοτομίας** είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή τους στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Την σχεδίαση νέων προϊόντων
- Την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Νέα Προϊόντα και του Φάκελου Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών
- Την συμπλήρωση του έντυπου Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος – Υπηρεσίας (E-17-01)

Ο **Υπεύθυνος Αγοράς- Marketing** είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή τους στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων

7. Έντυπα

- Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος (E-17-01)

8. Αρχεία

- Φάκελος Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών

Νέα Προϊόντα – Υπηρεσίες

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 17	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το προσωπικό

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 1 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Γενικός Διευθυντής

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας
- Την οριοθέτηση, ανασκόπηση και παρακολούθηση των κύριων δεικτών απόδοσης και των κύριων στόχων της εταιρίας
- Την έγκρισή του για την συμμετοχή της εταιρείας σε διαγωνισμούς του δημοσίου
- Να ελέγχει τουλάχιστον μία φορά το χρόνο τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας
- Να αποφασίζει για προτάσεις διορθωτικών ενεργειών που απαιτούν έγκριση δαπάνης
- Την επιλογή των βιογραφικών προς πρόσληψη και την αξιολόγηση σε ετήσια βάση των υπαλλήλων
- Την έγκριση του προγράμματος εκπαίδευσης
- Την έγκριση κάθε μεταβολής στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών"
- Την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων σχετικά με τους καθορισμένους στόχους ποιότητας
- Την επιβεβαίωση της κατανόησης των στόχων από τους εμπλεκόμενους
- Εγκρίνει σε επίπεδο εταιρείας τα επικοινωνιακά προγράμματα που προτείνονται από τον ΥΔΠ ή άλλους προϊσταμένους τμημάτων
- Την έγκριση μεγάλης ποσοστιαίας έκπτωσης

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Απόφοιτος Τ.Ε.Ι. / Α.Ε.Ι.
- Γνώσεις σε θέματα ποιότητας
- Επιθυμητή προϋπηρεσία σε θέματα ποιότητας /ποιοτικός έλεγχος
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Γενικός Διευθυντής

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την παρακολούθηση και ενημέρωση της διοίκησης σχετικά με τους κύριους δείκτες απόδοσης της εταιρίας
- Τον προγραμματισμό για τη διεξαγωγή των συναντήσεων ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας, της συμμετοχή του σε αυτές και την τήρηση πρακτικών κατά τις συναντήσεις
- Την τήρηση του "Αρχείου Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας"

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 2 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Την ενημέρωση και αρχειοθέτηση του Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων
- Την έκδοση των ελεγχόμενων εγγράφων και τη σήμανση των μη ελεγχόμενων εγγράφων
- Την τήρηση των αρχείων Πρωτοτύπων Εγγράφων και Πρωτοκόλλων Διανομής
- Τη διανομή των νέων και την απόσυρση των παλαιότερων εκδόσεων ελεγχόμενων εγγράφων
- Τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Τη συμπλήρωση των εγγράφων επιθεωρήσεων (ευρήματα και αναφορά)
- Τον ορισμό των υπευθύνων για υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών και προληπτικών ενεργειών, την εφαρμογή των ενεργειών μέσα στα χρονικά όρια που τέθηκαν και την επιθεώρηση της διορθωτικής ενέργειας που αποφασίσθηκε και ελέγχει την αποτελεσματικότητά τους
- Την παρουσίαση των αποτελεσμάτων στην συνεδρίαση για την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση
- Συμπληρώνει το έντυπο Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου σε περίπτωση αγοράς καινούργιου ή απόσυρσης παλαιού οργάνου.
- Τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την καταγραφή των διακριβώσεων, και την ενημέρωση του σχετικού αρχείου
- Να κάνει ανάλυση παραπόνων πελατών στο τέλος κάθε χρόνου και να επεξεργάζεται τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών
- Να λαμβάνει από τους υπαλλήλους της εταιρίας όλα τα έντυπα που αναφέρονται σε μη συμμορφούμενες υπηρεσίες ή παράπονα πελατών
- Να τηρεί Αρχείο Παραπόνων Πελατών και Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών
- Να κοινοποιεί όσα προβλήματα αφορούν τους προμηθευτές στο διευθυντή εφοδιαστικής
- Να παρουσιάζει στην συνάντηση ανασκόπησης ΣΔΠ τα συμπεράσματα από την διαχείριση των παραπόνων και των ερωτηματολογίων .
- Την επικοινωνία με προμηθευτές ή αντιπροσώπους για την επισκευή βλαβών και συντήρηση του εξοπλισμού της εταιρίας
- Τη συμπλήρωση των εντύπων και τον έλεγχο της τήρηση όλων των αρχείων που αφορούν στην διαχείριση του εξοπλισμού της εταιρίας
- την ανασκόπηση και καταγραφή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και της προσφοράς τους στη βελτίωση της εταιρίας σε θέματα ποιότητας και την αξιολόγηση ως προς την αποτελεσματικότητά τους
- Συντονίζει το σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας και οριοθετεί τις μεθόδους διακίνησης πληροφοριών σχετικά με το ΣΔΠ, με στόχο την επαρκή ενημέρωση και συμμετοχή του προσωπικού

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 3 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Αναλαμβάνει την ενημέρωση των προϊσταμένων των τμημάτων σε συγκεκριμένα θέματα του ΣΔΠ
- Ενημερώνει τη διοίκηση κατά την ανασκόπηση για την πρόοδο του ΣΔΠ
- Διατηρεί αρχείο με τις πληροφορίες που διανέμονται στο υπόλοιπο προσωπικό
- Αξιολογεί τις προτάσεις του προσωπικού για την βελτίωση του ΣΔΠ, φροντίζει για την ενημέρωση των προτεινόντων και διατηρεί σχετικό αρχείο
- Τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων που προκύπτουν από τα αποτελέσματα των ελέγχων όλων των Τμημάτων, και την καταγραφή παραπόνων πελατών
- Την παραπομπή των στατιστικών αποτελεσμάτων ως θέμα συζήτησης στις ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας
- Την τήρηση του αρχείου βελτίωσης
- Τη διεξαγωγή και τον συντονισμό των συναντήσεων του προσωπικού

Υπεύθυνος Προμηθειών-Αποθήκης

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα προμηθειών και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Διευθυντής Πωλήσεων

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθησή τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών
- Εγκρίνει την ενεργοποίηση κάποιας διορθωτικής ενέργειας και ορίζει τον υπεύθυνο εφαρμογής και ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν το τμήμα του
- Να συνεργάζεται με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού
- Την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 4 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Την ενημέρωση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας μετά τη διεξαγωγή οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της εταιρίας
- Την ευθύνη ενημέρωσης του προσωπικού τους ως προς τις απαιτούμενες ενέργειες για την βέλτιστη αξιοποίηση του ΣΔΠ στις δραστηριότητές τους
- Συμμετέχει ενεργά στη βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις αξιολόγησης των Προμηθευτών
- Την συμπλήρωση του Ιστορικού του Προμηθευτή (E-09-01) και του Εντύπου Αξιολόγησης Προμηθευτή (E-09-02)
- Την τήρηση του "Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών"
- Την ενημέρωση και τήρηση του Αρχείου Προμηθευτών
- Την έγκριση προμηθειών από προμηθευτές εκτός "Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών" σε περιπτώσεις ανάγκης
- Την πρόταση για είσοδο ή απόρριψη ενός προμηθευτή στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών"
- Την καταχώρηση ηλεκτρονικά και φυσικά του αποθέματος στο Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων για κάθε αποθήκη
- Τον έλεγχο συμφωνίας φυσικής και λογιστικής καταμέτρησης βάσει των αντίστοιχων παραστατικών από τον προμηθευτή
- Την ενημέρωση του διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ λογιστικού και φυσικού αποθέματος, και κοινή αναζήτηση των αιτίων της διαφοράς
- Την παραγγελία στον προμηθευτή των απαραίτητων προϊόντων για την πλήρωση του αποθέματος για κάθε αποθήκη με το Δελτίο Παραγγελίας Προμηθευτή
- Τον έλεγχο αποθέματος και ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων
- Τον καθορισμό θέσεων αποθήκευσης προϊόντων και την τακτοποίηση προϊόντων
- Την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των προϊόντων και μεταφορά τους στο χώρο αποθήκευσης
- Την συμπλήρωση του εντύπου "Μη συμμορφούμενων Προϊόντων" κατά την τακτοποίηση - ανατροφοδοσία και ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων
- Τον έλεγχο κατά την εξαγωγή προϊόντων από την αποθήκη

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 5 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Διευθυντής Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε οργάνωση και διατήρηση του αποθηκευτικού χώρου της εταιρείας

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Προμηθειών

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθηση τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών και εγκρίνει την ενεργοποίηση διορθωτικής ενέργειας ορίζοντας τον υπεύθυνο εφαρμογής
- Ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν το τμήμα του
- Να είναι δέκτης παραπόνων που αφορούν τις δραστηριότητες του τμήματος, και να επιβλέπει τη συμπλήρωση του έντυπο Ε-06-01
- Να συνεργάζεται με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Να καταγράφει στο έντυπο Ε-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού και την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας
- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Την ενημέρωση του Υ.Δ.Π. μετά τη διεξαγωγή οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της εταιρίας
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ. υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Τον τακτικό έλεγχο της καθαριότητας και της τάξης μέσα στην εταιρία για την αποφυγή ατυχημάτων

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 6 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Διευθυντής Πωλήσεων

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Προμηθειών

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθησή τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών και εγκρίνει την ενεργοποίηση διορθωτικής ενέργειας ορίζοντας τον υπεύθυνο εφαρμογής
- Ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν στο τμήμα του
- Να είναι δέκτης παραπόνων που αφορούν τις δραστηριότητες του τμήματος, και να επιβλέπει τη συμπλήρωση του εντύπου E-06-01
- Να συνεργάζεται με τον Υ.Δ.Π. για την αξιολόγηση και την αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού και την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας
- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Να αναφέρει στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός του
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Τον καθορισμό τιμής της προσφοράς με τον πωλητή
- Την συμμετοχή της εταιρείας σε διαγωνισμούς και την σύνταξη της προσφοράς για αυτούς
- Την επικοινωνία και τις συμφωνίες με τους προμηθευτές.

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 7 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Την απόφαση για το ύψος των αποθεμάτων για κάθε κωδικό ανά μήνα με επιβεβαίωση ή αλλαγή και την καταγραφή τους στο Δελτίο Καθορισμού Αποθεμάτων (E-15-02).
- Την επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με τις μη ικανοποιητικές παραδόσεις

Υπεύθυνος Διανομής

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Τουλάχιστον ερασιτεχνική άδεια οδήγησης
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Συνεργαζόμενοι οδηγοί

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη διανομή των προϊόντων
- Την καθαριότητα και σωστή λειτουργία του οχήματος
- Την ενημέρωση του Υ.Δ.Π. για τυχόν βλάβες που παρουσιάζονται στο όχημα.
- Τη συμπλήρωση του εντύπου συντήρηση οχήματος
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Παροτρύνεται να απευθύνεται στους άμεσους προϊσταμένους για τη διευκρίνιση θεμάτων που αφορούν το ΣΔΠ
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις επίλυσης προβλημάτων
- Τη συμπλήρωση του Εντύπου Μη Ικανοποιητικής Παράδοσης (E-16-02) αν υπάρχουν αποκλίσεις (ποιοτικές ή ποσοτικές) κατά την παράδοση στον πελάτη

Γραμματειακή Υποστήριξη

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Τουλάχιστον απόφοιτος λυκείου
- Επιθυμητή εμπειρία σε γραμματειακή υποστήριξη
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος αρχειοθέτησης

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την αποστολή αγγελίας θέσεως εργασίας
- Τη συλλογή των βιογραφικών, την τήρηση του Αρχείου Βιογραφικών, και του Φακέλου Εργαζομένων
- Τη συμπλήρωση καρτέλας εργαζομένων, σύμβασης εργασίας και πρόσληψης της καρτέλας του ΟΑΕΔ

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 8 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Δελτίων Παραγγελίας Πελατών, του Αρχείου Προσφορών Πελατών, της Καρτέλας Πελατών – Αρχείο Πελατών και του Αρχείου Ημερήσιας Διακίνησης, του Ηλεκτρονικού Αρχείου Ανοικτών Αιτήσεων,
- Το λογιστικό έλεγχο αποθεμάτων
- Την ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων για τους διαγωνισμούς.
- Την επικοινωνία με την συνεργαζόμενη εταιρεία logistics (όπου εφαρμόζεται)
- Την επικοινωνία με τον αποκλειστικό προμηθευτή για την προμήθεια των προϊόντων.
- Την αποστολή στον προμηθευτή του Δελτίου Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή (E-14-03)
- Την ενημέρωση του πωλητή και του πελάτη για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων
- Την έκδοση του Δελτίου Ακύρωσης Παραγγελίας (E-14-04), το οποίο αρχειοθετείται στο Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης

Πωλητής

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Τουλάχιστον απόφοιτος λυκείου
- Επιθυμητή εμπειρία σε πωλήσεις
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: άλλος πωλητής

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την επικοινωνία και συνάντηση με τους υποψήφιους πελάτες για ενημέρωση των προϊόντων της εταιρίας
- Την συμπλήρωση του Δελτίου Παραγγελίας (E-14-01) και του Δελτίου Προσφοράς (E-14-02)
- Τον καθορισμό τιμής της προσφοράς με το διευθυντή πωλήσεων
- Την αποστολή προσφοράς προς τον πελάτη
- Την παράδοση αντίγραφου των προσφορών στο διευθυντή πωλήσεων
- Την ενημέρωση του πελάτη για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 9 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Διευθυντής Έρευνας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων - Καινοτομίας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Το σχεδιασμό ενός νέου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Την έγκριση των αλλαγών στο σχεδιασμό
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθησή τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών και εγκρίνει την ενεργοποίηση διορθωτικής ενέργειας ορίζοντας τον υπεύθυνο εφαρμογής
- Ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν το τμήμα του
- Να συνεργάζεται με τον ΥΔΠ. για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού και την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας
- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις,

Υπεύθυνος Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων - Καινοτομίας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Διευθυντής Έρευνας

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 10 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Τη σχεδίαση νέων προϊόντων
- Την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Νέα Προϊόντα και του Φάκελου Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών
- Τη συμπλήρωση του έντυπου Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος – Υπηρεσίας (E-17-01)
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθηση τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει
- Να αναφέρει στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός του
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις

Υπεύθυνος Έρευνας Αγοράς - Marketing

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Διευθυντής Έρευνας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθηση τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 11 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Να αναφέρει στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός του
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις.

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 12 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------

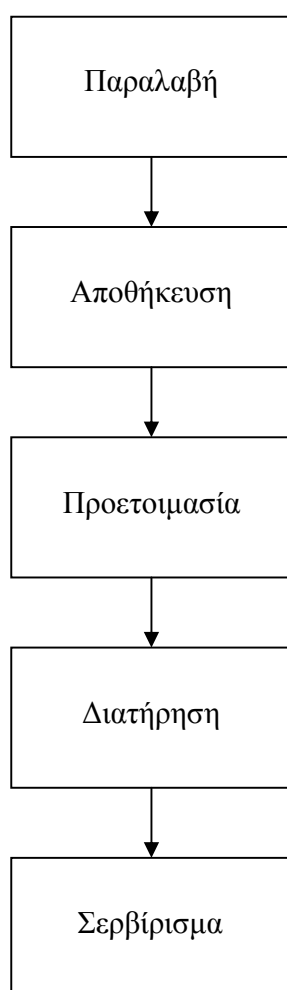
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Μέρος α
(Δημιουργία Κ.Σ.Ε. και Κ.Ο. για ομάδες
τροφίμων – Τεκμηρίωση σύμφωνα με τις
αρχές του συστήματος HACCP)

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Τρόφιμα που δε χρειάζονται μαγείρεμα και σερβίρονται την ίδια μέρα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

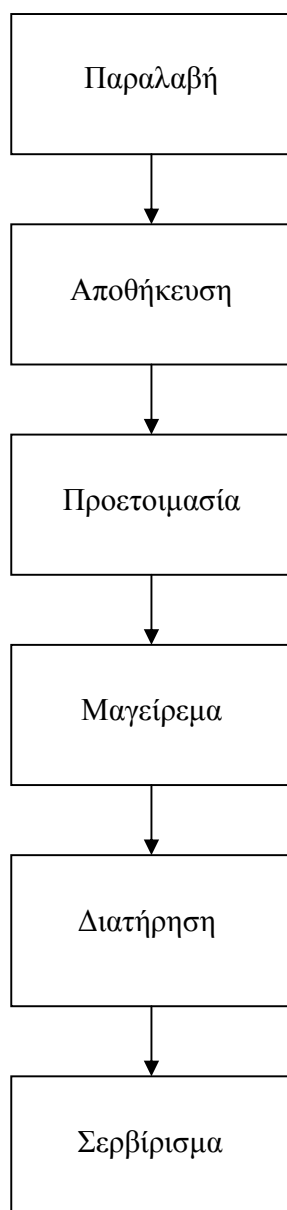


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Τρόφιμα που χρειάζονται μαγείρεμα και σερβίρονται την ίδια μέρα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

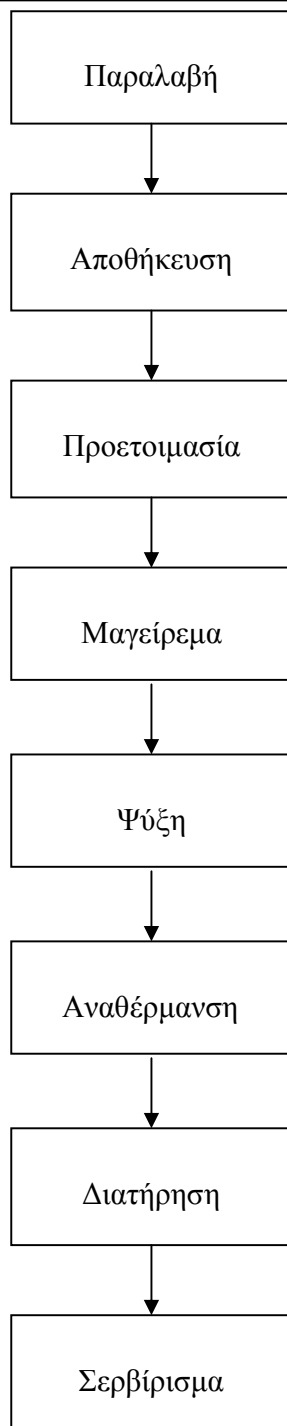


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Τρόφιμα που χρειάζονται μαγείρεμα και δε σερβίρονται την ίδια μέρα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

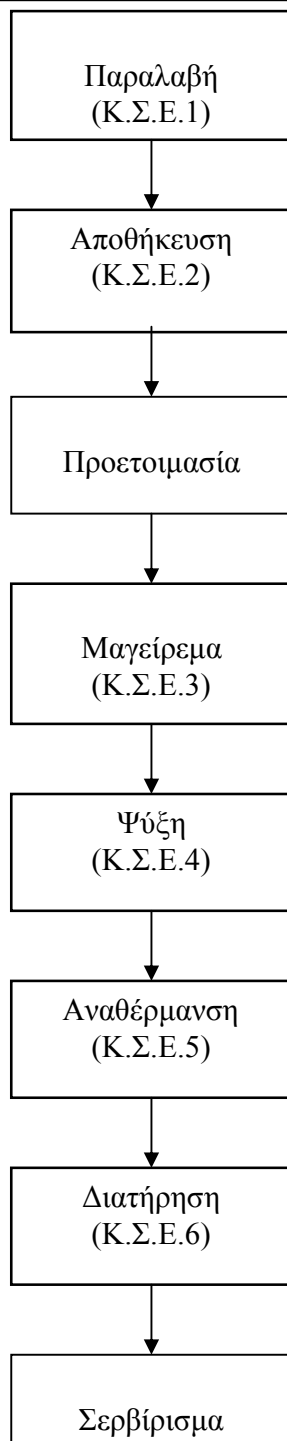


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

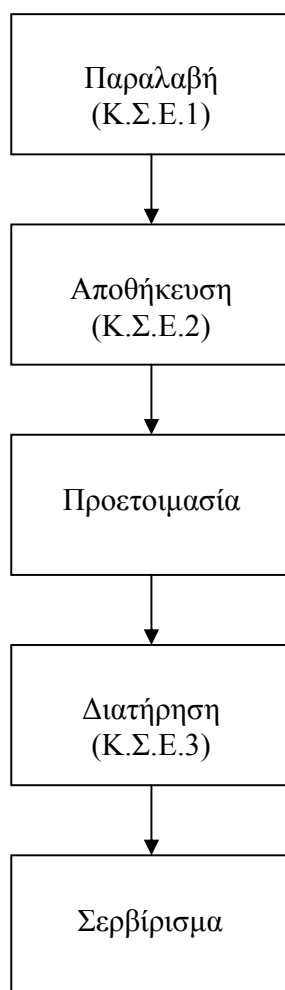


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ωμά προϊόντα κρεάτων, ψαριών, λαχανικών, φρούτων, φρέσκου γάλακτος, τυριών

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

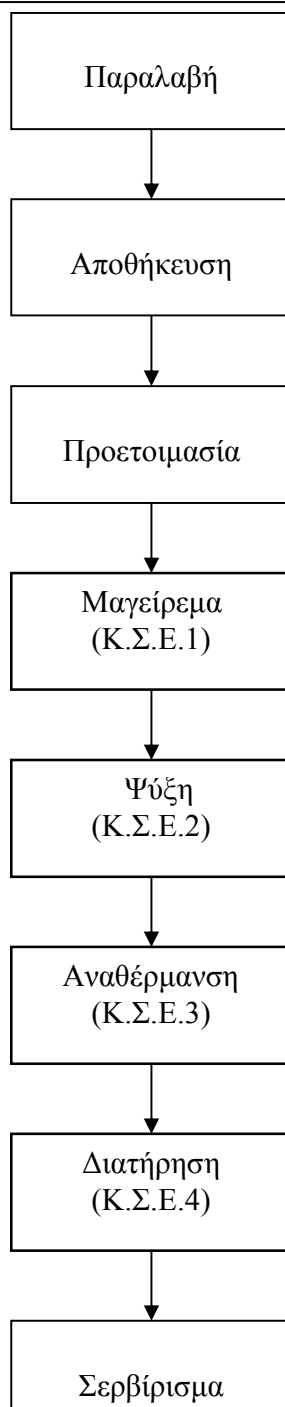


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

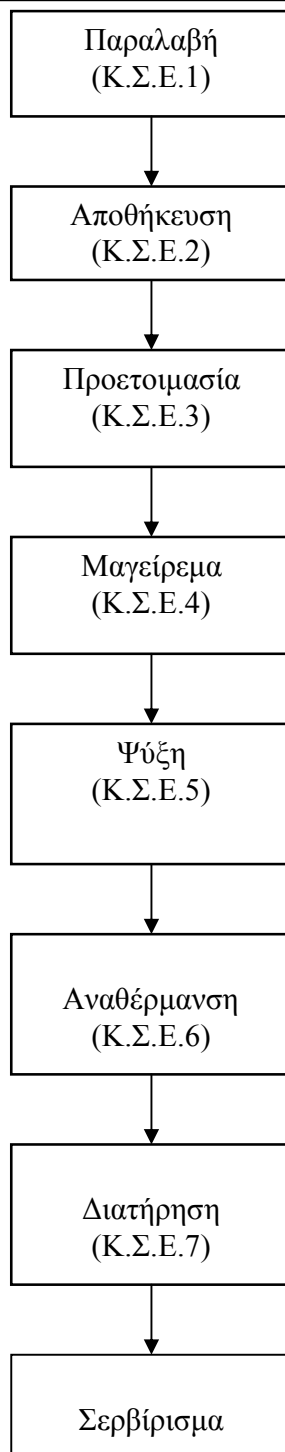


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα Προϊόντα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

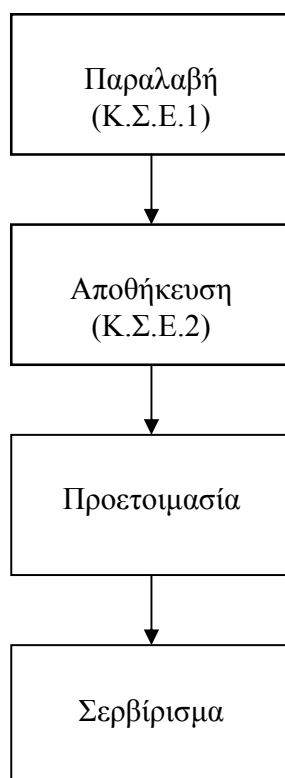


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας



Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Εισέρχονται βακτήρια και ιοί στα τρόφιμα, ή βρίσκονται σε λανθάνουσα μορφή και αναπτύσσονται με την αύξηση της θερμοκρασίας	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Θερμική επεξεργασία (μαγείρεμα, ψήσιμο, κ.τ.λ)	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Πιθανό να έχουν επιβιώσει από τα προηγούμενα στάδια διαδικασίας, όπου με κατάλληλο συνδυασμό θερμοκρασίας- χρόνου θερμικής επεξεργασίας να καταπολεμηθούν αποτελεσματικά	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψήσιματος
Ψύξη	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Μικρόβια που αναπτύχθηκαν λόγω της μη κατάλληλης ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψύξης
Αναθέρμανση	Μικροοργανισμοί (B)	Είναι μικροοργανισμοί που επιβίωσαν της ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (B)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατήρησης τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή βιολογική επιμόλυνση (B) – επιμόλυνση με ξένα σώματα(Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ωμά προϊόντα κρεάτων, ψαριών, λαχανικών, φρούτων, φρέσκου γάλακτος, τυριών

Στάδιο 6° – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Σάπισμα - παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Μπορεί να οφείλονται σε μικροβιακή επιμόλυνση	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Σάπισμα- παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ωμά προϊόντα κρεάτων, ψαριών, λαχανικών, φρούτων, φρέσκου γάλακτος, τυριών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (Β)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατήρησης τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση (Β)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.: H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
----------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Φυσική καταστροφή – φυσική επιμόλυνση(Φ)	Μπορεί να οφείλεται σε μηχανικό τραυματισμό	ΟΧΙ	-Κατάλληλοι χειρισμοί προϊόντος από το προσωπικό - Έλεγχος κατάστασης προϊόντων και συσκευασιών τους
Αποθήκευση	Μικροοργανισμοί που προκαλούν σήψη(B)	Η ύπαρξη τους οφείλεται στην αποθήκευση τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το επιτρεπόμενο	ΟΧΙ	- Έλεγχος χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
	Φυσική καταστροφή (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο ακατάλληλο περιβάλλον αποθήκευσης	ΟΧΙ	- Έλεγχος συνθηκών αποθήκευσης
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Θερμική επεξεργασία (μαγείρεμα, ψήσιμο, κ.τ.λ.)	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Πιθανό να έχουν επιβιώσει από τα προηγούμενα στάδια διαδικασίας, όπου με κατάλληλο συνδυασμό θερμοκρασίας- χρόνου θερμικής επεξεργασίας να καταπολεμηθούν αποτελεσματικά	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψήσιματος
Ψύξη	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Μικρόβια που αναπτύχθηκαν λόγω της μη κατάλληλης ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψύξης
Αναθέρμανση	Μικροοργανισμοί (B)	Είναι μικροοργανισμοί που επιβίωσαν της ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (B)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατήρησης τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση (B)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα προϊόντα

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (Β)	Εισέρχονται βακτήρια και ιοί στα τρόφιμα, ή βρίσκονται σε λανθάνουσα μορφή και αναπτύσσονται με την αύξηση της θερμοκρασίας	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (Β)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (Β)	Πιθανές αιτίες είναι η ακατάλληλη απόψυξη, η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Κατάλληλη διαδικασία αποψύξεως - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα Προϊόντα

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Θερμική επεξεργασία (μαγείρεμα, ψήσιμο, κ.τ.λ.)	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Πιθανό να έχουν επιβιώσει από τα προηγούμενα στάδια διαδικασίας, όπου με κατάλληλο συνδυασμό θερμοκρασίας-χρόνου θερμικής επεξεργασίας να καταπολεμηθούν αποτελεσματικά	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψήσιματος
Ψύξη	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Μικρόβια που αναπτύχθηκαν λόγω της μη κατάλληλης ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψύξης
Αναθέρμανση	Μικροοργανισμοί (B)	Είναι μικροοργανισμοί που επιβίωσαν της ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (B)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατηρήσεως τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση (B)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Εισέρχονται βακτήρια και ιοί στα τρόφιμα, ή βρίσκονται σε λανθάνουσα μορφή και αναπτύσσονται με την αύξηση της θερμοκρασίας	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Κατάλληλη διαδικασία αποψύξεως - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	-Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:Η -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	-Η θερμοκρασία των προϊόντων κατά την παραλαβή πρέπει να είναι μικρότερη από 7° C. - Αν τα προϊόντα παραλαμβάνονται ζεστά, η θερμοκρασία τους πρέπει να υπερβαίνει τους 60° C.
Αποθήκευση	No2	- Τα προϊόντα που απαιτούν αποθήκευση υπό ψύξη πρέπει να βρίσκονται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C
Μαγείρεμα	No3	-Πρέπει η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων για περισσότερο από 15 δευτερόλεπτα να ανέλθει στις ακόλουθες θερμοκρασίες : 74° C: Πουλερικά, κρεατικά 68° C: Τρόφιμα με βάση το κρέας 63°C: Θαλασσινά, χοιρινό κρέας, επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα 60° C: Φρούτα και λαχανικά 54,5° C: Ελαφρά ψημένο βοδινό κρέας
Ψύξη	No4	- Τα μαγειρεμένα φαγητά πρέπει να ψύχονται στους 10-15° C για τα 90 πρώτα λεπτά και στη συνέχεια(έως 30 λεπτά ακόμα) στους 5° C
Αναθέρμανση	No5	-Γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 74° C και η αύξηση από 5-74° C σε χρόνο λιγότερο από 2 ώρες
Διατήρηση	No6	-Η εν θερμώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C για χρόνο λιγότερο των 4 ωρών - Η εν ψυχρώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C - Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την ημερομηνία παραγωγής.

Κωδικός Εγγρ.:H -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα Προϊόντα

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	- Τα προϊόντα πρέπει να λαμβάνονται κατεψυγμένα στις προβλεπόμενες θερμοκρασίες
Αποθήκευση	No2	- Τα κατεψυγμένα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία κάτω των -18° C για περισσότερο από 21 ημέρες
Προετοιμασία	No3	- Το ξεπάγωμα γίνεται με πλύσιμο με τρεχούμενο νερό με θερμοκρασία χαμηλότερη των 21°C, με μεταφορά στα ψυγεία στους 5°C και με μαγείρεμα ή χρήση φούρνου μικροκυμάτων
Μαγείρεμα	No4	-Πρέπει η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων για περισσότερο από 15 δευτερόλεπτα να ανέλθει στις ακόλουθες θερμοκρασίες : 74° C: Πουλερικά, κρεατικά 68° C: Τρόφιμα με βάση το κρέας 63°C: Θαλασσινά, χοιρινό κρέας, επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα 60° C: Φρούτα και λαχανικά 54,5° C: Ελαφρά ψημένο βοδινό κρέας
Ψύξη	No5	- Τα μαγειρεμένα φαγητά πρέπει να ψύχονται στους 10-15° C για τα 90 πρώτα λεπτά και στη συνέχεια(έως 30 λεπτά ακόμα) στους 5° C
Αναθέρμανση	No6	-Γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 74° C και η αύξηση από 5-74° C σε χρόνο λιγότερο από 2 ώρες
Διατήρηση	No7	-Η εν θερμώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C για χρόνο λιγότερο των 4 ωρών - Η εν ψυχρώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C - Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την ημερομηνία παραγωγής.

Κωδικός Εγγρ.:H -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	-Η θερμοκρασία των προϊόντων κατά την παραλαβή πρέπει να είναι μικρότερη από 7° C. - Αν τα προϊόντα παραλαμβάνονται ζεστά, η θερμοκρασία τους πρέπει να υπερβαίνει τους 60° C.
Αποθήκευση	No2	- Τα προϊόντα που απαιτούν αποθήκευση υπό ψύξη πρέπει να βρίσκονται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C
Διατήρηση	No3	-Η εν θερμώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C για χρόνο λιγότερο των 4 ωρών - Η εν ψυχρώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C - Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την ημερομηνία παραγωγής.

Κωδικός Εγγρ.:H -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	- Τα παγωτά πρέπει να λαμβάνονται κατεψυγμένα
Αποθήκευση	No2	- Τα παγωτά πρέπει να παραμένουν κατεψυγμένα μέχρι την προετοιμασία για το σερβίρισμα

Κωδικός Εγγρ.:Η -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

Μέρος β
(έντυπα συστήματος διαχείρισης
ποιότητας)

ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ			
		Ημερομηνία:	
Παρόντες:		Σελίδα: ____ από ____	
Πρακτικά / Αποφάσεις	Υπεύθυνος Εφαρμογής	Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	STATUS

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Γενικός Διευθυντής

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Εσωτερικά έγγραφα

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΕΝΤΥΠΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ						

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Αποστολέας:	Ημερομηνία:
-------------	-------------

Α.Π. :

ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ:

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:

ΑΝΑΘΕΩΡΗΘΕΙΣΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΤΙΤΥΠΟΥ	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ

ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ημερομηνία		Αρ. Επιθεώρησης	
Τμήμα		Αρ. Ευρήματος	
Διαδικασία			
Δραστηριότητες			
Επιθεωρητής		Επιθεωρούμενος	

ΕΥΡΗΜΑΠεριγραφή :**ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**Περιγραφή :

Οι διορθωτικές ενέργειες θα έχουν ολοκληρωθεί μέχρι τις:

Επιθεωρητής		Επιθεωρούμενος	
-------------	--	----------------	--

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Επιθεωρητής		Ημερομηνία	
-------------	--	------------	--

Οι διορθωτικές ενέργειες έχουν ολοκληρωθεί: ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙΤο εύρημα έχει αρθεί: ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Σχόλια:

Υπογραφή Επιθεωρητή		Υπογραφή Υπ. Διαχ. Ποιότητας	
---------------------	--	------------------------------	--

[illegible]

ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

☐

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

☐

Προς:

A/A:

Τμήμα:

Δραστηριότητα:

Περιγραφή Προβλήματος:

Υπεύθυνος Διαχείρισης
Ποιότητας

Αιτών

Ημερ/νια.:

Προτεινόμενες Ενέργειες

Υπεύθυνος Εφαρμογής :

Ημερομηνία.:

Υπεύθυνος :

Έγκριση δαπάνης : ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Ημερομηνία
Ολοκλήρωσης:

Διευθυντής

Παρακολούθηση Εφαρμογής

Ολοκληρώθηκε στις:

Αναίρεση προβλήματος;

☐ ΝΑΙ

☐ ΟΧΙ

Σχόλια:

Υπεύθυνος Διαχείρισης
Ποιότητας:

Ημερομηνία.:

ΚΑΡΤΕΛΑ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ- ΟΡΓΑΝΟΥ

[illegible]

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΝ

[illegible]

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	
Α/Α:	Ημερομηνία :
ΠΕΛΑΤΗΣ:	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ :
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΩΛΗΣΗΣ:	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ - ΣΧΟΛΙΑ:	
<i>Παραλήπτης</i>	

ΑΡΧΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:	ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ
Υπεύθυνος Πωλητής	

ΠΙΘΑΝΗ ΑΙΤΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ :	ΔΕΛΤΙΑ ΠΑΡΑΓΓ.
..... ق ق ق ق ق ق ق	
Υπεύθυνος:	

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ		
Ημ/νια Διευθέτησης:	Επιστολή στον πελάτη:	Τηλεφωνική επαφή:
Απαιτούμενες Ενέργειες :		
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας		

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΣΕΛ. _____

A/A	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΗΜ/ΝΙΑ ΔΙΕΥΘΕΤ.

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελάτη**Πόσο ικανοποιημένος είστε από:**

Παρακαλούμε βάλτε σε κύκλο τον αριθμό (1 έως 5) που εκφράζει καλύτερα τον βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειάς σας.

	Πολύ δυσαρεστημένος	Δυσανεστημένος	Αδιάφορος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Την ποιότητα των προϊόντων	1	2	3	4	5
Το χρόνο εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
Την κατάσταση των προϊόντων και την παράδοση	1	2	3	4	5
Την υποστήριξη που σας δίνει η εταιρία μας	1	2	3	4	5
Την επικοινωνία που έχετε με την εταιρία μας	1	2	3	4	5
Το χρόνο ανταπόκρισης στα αιτήματά σας	1	2	3	4	5
Την ορθότητα εκτέλεσης των παραγγελιών	1	2	3	4	5
Τις τεχνικές συμβουλές που σας δίνονται από την εταιρία μας	1	2	3	4	5
Τις τιμές	1	2	3	4	5
Τους όρους πληρωμής	1	2	3	4	5
Τη σχέση μεταξύ ποιότητας τιμής	1	2	3	4	5

Πώς κρίνετε την εταιρία μας σε σχέση με τους ανταγωνιστές;

Η εταιρία μας έχει:

	Καλύτερο	Ίδιο	Χειρότερο
Προϊόν	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Τιμές	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Χρόνο παράδοσης	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Συμβουλευτική υποστήριξη	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ανταπόκριση σε ειδικές παραγγελίες	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Παρακαλώ αναφέρετε τα σημεία στα οποία πιστεύετε ότι θα μπορούσαν να γίνουν βελτιώσεις

.....

.....

2. Παρακαλώ αναφέρετε ποια πιστεύετε ότι είναι τα κυριότερα προβλήματα των προϊόντων της εταιρείας μας

.....

.....

3. Με ποιο τρόπο μάθατε για την εταιρία μας;

Ενημέρωση από την εταιρία	<input type="text"/>	
Έντυπα/ Μ.Μ.Ε.	<input type="text"/>	
Internet	<input type="text"/>	
Συστάσεις από πελάτες	<input type="text"/>
Συμμετοχή σε έκθεση	<input type="text"/>	
Άλλο	<input type="text"/>

Επωνυμία Εταιρίας	Ονοματεπώνυμο	Θέση στην εταιρεία

ΕΛΕΓΧΟΣ& ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Η/Υ

ΤΜΗΜΑ:		ΘΕΣΗ :	
--------	--	--------	--

Α/Α	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ	ΟΝ/ΜΟ ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΣΧΕΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

ΤΥΠΟΣ:		ΑΡ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ :	
--------	--	-------------------	--

A/A	ΗΜ/ΝΙΑ SERVICE	ΟΝ/ΜΟ ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΕΝΔΕΙΞΗ ΧΑΜ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΤΗΡΙΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:		ΤΜΗΜΑ:	
-------------	--	--------	--

A/A	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΕΙΔΟΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

A. ΓΕΝΙΚΑ

ΕΠΩΝΥΜΟ: _____

ΟΝΟΜΑ: _____

ΟΝ. ΠΑΤΡΟΣ: _____

ΟΝ.ΜΗΤΡΟΣ: _____

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ & ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: _____

Α.Δ.Τ.: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____

ΤΗΛ: _____

ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: _____

Α.Μ. - ΙΚΑ: _____

Α.Φ.Μ.: _____

ΑΡ.ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: _____ ΤΡΑΠΕΖΑ: _____

ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ: _____ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ: _____

B. ΕΙΔΙΚΑ

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: _____

ΓΕΝ.ΕΚΠ/ΣΗ: Λύκειο ☐ ΤΕΙ ☐ ΑΕΙ ☐ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ☐

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ: _____

ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ: _____

ΟΙΚΟΓ.ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: _____

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ: _____

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

[illegible]

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΌνομα: _____Λειτουργία: _____Ημερ. Γέννησης: _____**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ****ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ****Προσωπικότητα****ΣΗΜ.
(1-3)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Ικανότητες επικοινωνίας (τρόπος ομιλίας, επιδεξιότητα λόγου)
• Διαπραγματευτική ικανότητα
• Επιχειρηματική σκέψη και διαχείριση
• Αποφασιστικός
• Ικανός να επιβάλλεται
• Ανοικτός (χαρακτήρας)
• Δημιουργικός / Πολύπλευρος
• Ικανότητα να παρακινεί άλλους
• Ικανός για ομάδα
• Ικανός να επιλύει προβλήματα

Εμπειρία**ΣΗΜ.
(1-3)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Διοικητική εμπειρία
• Εμπειρία ως project leader
• Υπευθυνότητα σε προϋπολογισμό / κόστος
• Υπευθυνότητα σε τζίρο

Ειδικές γνώσεις**ΣΗΜ.
(1-3)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

•
•

Γλώσσες**ΣΗΜ.
(1-3)**

--	-	0	+	++
----	---	---	---	----

• Γνώσεις Αγγλικών.....
• Γνώσεις άλλης γλώσσας

Σπουδαιότητα :3 = πολύ σημαντικό

Βαθμολογία : 1= μη εκπλήρωση / 5= πλήρης εκπλήρωση

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ημερομηνία Διανομής :

Ισχύς Προγράμματος :

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ	ΘΕΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΩΡΕΣ)	ΕΝΤΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Ο Γενικός Διευθυντής

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	1	2	3	4	5
Οι στόχοι του προγράμματος όπως τέθηκαν με την έναρξή του, έχουν επιτευχθεί					
Είμαι ικανοποιημένος γενικά με το πρόγραμμα. Πραγματοποιήθηκαν οι στόχοι της δικής μου συμμετοχής					
Η διάρκεια του προγράμματος ήταν ικανοποιητική					
Οι γνώσεις που απέκτησα θα με βοηθήσουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων στην εργασία μου					
Το πρόγραμμα με βοήθησε να αλλάξω κάποιες πεποιθήσεις μου και να προβληματιστώ					
Ο ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ					
Ήταν μεταδοτικός και κατανοητός					
Γνώριζε καλά το θέμα του					
Χρησιμοποιούσε παραδείγματα όταν εξηγούσε απορίες					
Έδινε ευκαιρίες για ερωτήσεις και ενθάρρυνε τη συζήτηση					
Ήταν βοηθητικός και συνεργάσιμος					
Χρησιμοποιούσε καλά τα μέσα διδασκαλίας και οι διαφάνειες που πρόβαλε ήταν κατανοητές και ευανάγνωστες					
Ο ΧΩΡΟΣ					
Ήταν επαρκής και άνετος					
Τα καθίσματα και τα γραφεία ικανοποιητικά					
Ο φωτισμός ήταν ικανοποιητικός					
Ο κλιματισμός ήταν ικανοποιητικός					
ΤΑ ΜΕΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ					
Τα μέσα διδασκαλίας ήταν επαρκή					
Τα μέσα διδασκαλίας λειτουργούσαν κανονικά					
ΟΙ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ					
1. Ήταν βοηθητικές, χρήσιμες και κατανοητές					
2. Ήταν επαρκής σε ποσότητα και περιεχόμενο					
ΤΟ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ					
1. Ήταν ικανοποιητικής διάρκειας και συχνότητας					
2. Η εξυπηρέτηση και το διάλειμμα ήταν ικανοποιητικά					

ΘΑ ΠΡΟΤΙΜΟΥΣΑ ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ:

1. Θα ήθελα να δοθεί περισσότερη έμφαση στα πιο κάτω θέματα:

.....

2. Θα ήθελα να δοθεί λιγότερη έμφαση στα πιο κάτω θέματα:

.....

3. Θα ήθελα να συμπεριληφθούν στο πρόγραμμα τα πιο κάτω θέματα:

.....

Δώστε πιο κάτω τις εισηγήσεις σας για επιμορφωτικά προγράμματα ή σεμινάρια που θα θέλατε να οργανωθούν:

.....

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ		
Επωνυμία προμηθευτή :		
Ημερομηνία	Υλικό/Προϊόν - Υπηρεσία	Παρατηρήσεις

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΟΥ

Έγκριση : ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

Υπεύθυνος Προμηθειών-Αποθήκης

Κωδικός Εγγρ.: E-09-01	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία :	Αρ. Σελίδας. : 1 / 1
------------------------	-------------	--------------	----------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ				
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:				
ΚΩΔΙΚΟΣ:	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ: / / ΕΩΣ / /		ΑΡ.ΔΕΛΤΙΟΥ:	
ΠΡΟΜΗΘΕΥΟΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:				
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ				
ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΒΑΘΜΟΣ από 1 έως 10	ΒΑΡΥΤΗΤΑ από 1 έως 10	ΣΥΝΟΛΑ (μέγ 10)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ			0	
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			0	
ΤΙΜΗ			0	
ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ			0	
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ			0	
ΆΛΛΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ			0	
			0	
	ΣΥΝΟΛΑ: (αθρ.=10)	0	0	
ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ:		0		
Η ΑΠΟΦΑΣΗ ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΙΝΑΚΑ:				
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ		
από 81 και πάνω	A	ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟΣ		
από 61 έως 80	B	ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ		
από 41 έως 60	Γ	ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ ΥΠΟ ΔΟΚΙΜΗ		
από 00 έως 40	Δ	ΑΠΟΡΡΙΦΘΕΙΣ		
Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΟΣΩΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΤΑΤΑΣΣΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ :				A
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ:			#ΔΥ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:				
ΘΕΣΗ:	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	
ΟΝΟΜΑ:				
ΗΜ/ΝΙΑ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				

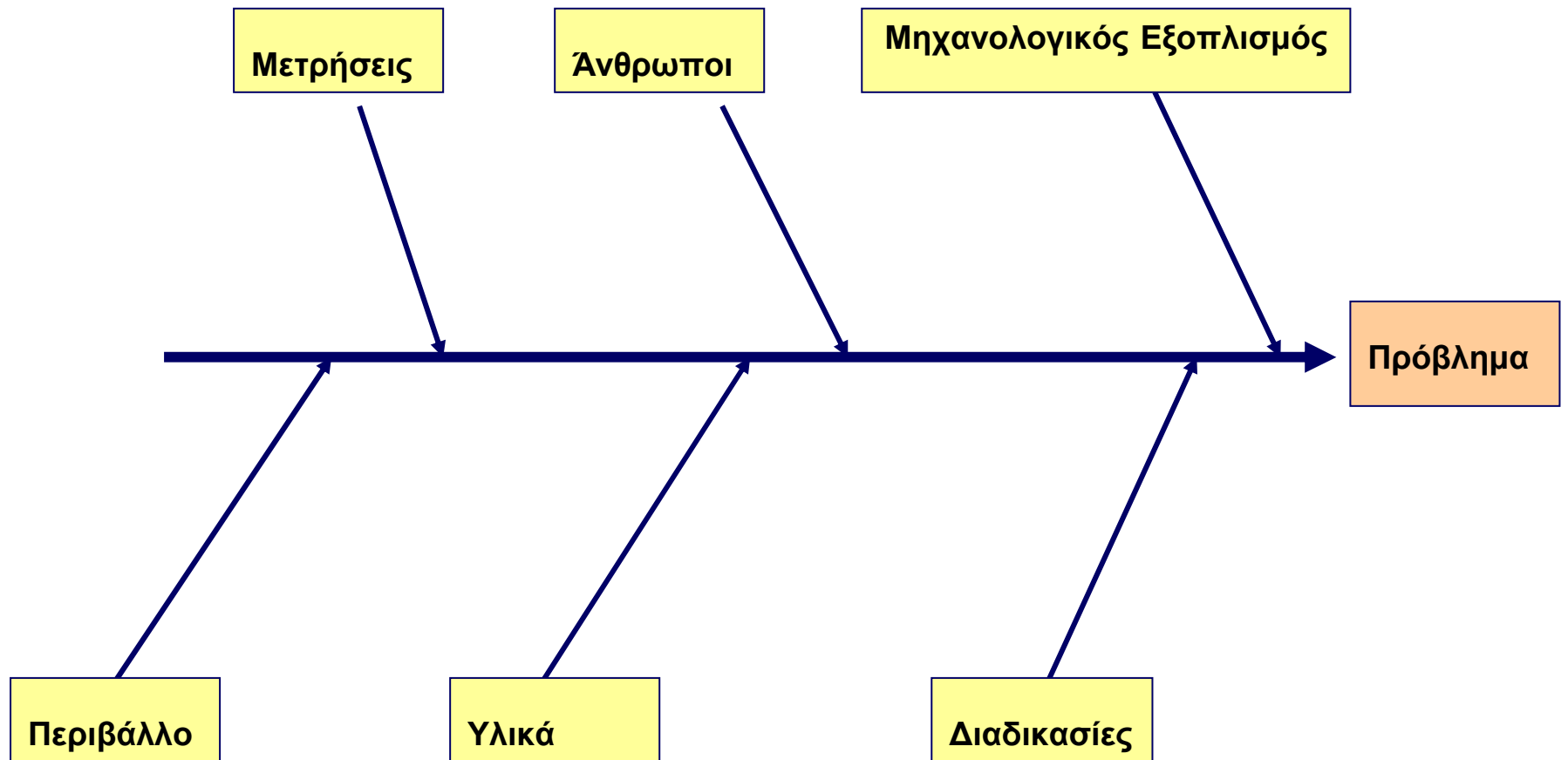
(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

A/A	ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΣΤΟΧΟΣ	ΜΕΤΡΗΣΗ	ΑΠΟΚΛΙΣΗ	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Έντυπο Υποβολής Ιδεών													
						Ημ/νία Υποβολής							
						Αριθμός Ιδέας							
Υποβάλλοντες:													
Επώνυμο, Όνομα						Δραστηριότητα							
Προϊστάμενος						Εστάλη προς							
Θέμα (περιγραφή της top ιδέας):													
Σημερινή κατάσταση:													
Ημερομηνία:						Υπογραφή:							
Αξιολόγηση													
Θεωρείτε την ιδέα αξία για εφαρμογή;								Ο υποβάλλον έχει ενημερωθεί					
Η top ιδέα εφαρμόστηκε στις:						ναί		Η top ιδέα δεν μπορεί να εφαρμοστεί					
Απολόγηση:													
Όνομα&Τμήμα Υπεύθυνου Αξιολόγησης												Ημ/νία	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΟΥ -ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ



SWOT ANALYSIS	
ΔΥΝΑΜΕΙΣ (STRENGTHS)	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ (WEAKNESSES)
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ (OPPORTUNITIES)	ΑΠΕΙΛΕΣ (THREATS)

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : __/__/__

ΤΟΠΟΣ : _____

ΚΩΔΙΚΟΣ: _____

ΕΠΩΝΥΜΙΑ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: _____

ΔΟΥ.: _____

Α.Φ.Μ.: _____

ΠΟΛΗ: _____

Τ.Κ: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: _____

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

ΠΟΛΗ: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ: _____

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 1

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 2

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 3

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΔΕΛΤΙΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΤΟΠΟΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ____/____/____

ΚΩΔΙΚΟΣ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ: _____ ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧ./ΦΥΣ. ΠΡΟΣ: _____

Α.Φ.Μ.: _____ ΔΟΥ.: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΠΟΛΗ: _____ Τ.Κ.: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΠΟΛΗ: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ: _____

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	Μ.Μ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΕΚΠΤΩΣΗ	ΤΕΛΙΚΗ ΤΙΜΗ	ΣΥΝΟΛΟ
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ							€

ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΔΕΛΤΙΟ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ:_____ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΩΛΗΤΗ :_____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ : ____/____/____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ____/____/____

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 1

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 2

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 3

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΔΕΛΤΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΘΗΚΑΝ ΑΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΩΝ ΠΟΣΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΥΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ;

☐ ΟΧΙ ☐ ΝΑΙ

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ-
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ

ΔΕΛΤΙΟ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΥΨΟΥΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: __/__/__

ΑΝΑΝΕΩΣΗ: _____

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 1

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 2

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 3

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΤΟΥ Δ. ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ : _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΤΟΥ Δ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ**ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΝΕΑΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:.....

ΚΩΔΙΚΟΣ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ:

ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ:

Ημερομηνία Καθορισμού Δεδομένων Σχεδιασμού:

<u>ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</u>	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ (ΠΡΟΤΥΠΑ, ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ κ.τ.λ.)</u>	<u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ</u>

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ	ΒΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΟΥΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ/ ΗΜ/ΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ (ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ)							
ΣΤΑΔΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ, ΔΟΚΙΜΗ, ΜΕΤΡΗΣΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ/ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ/ ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΗΜ/ ΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙ- ΚΟΤΗΤΑΣ Δ.Ε.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΙΣΧ. ΕΚΔ. ΣΧΕΔ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ					
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ Δ.Ε.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ/ ΛΗΞΗΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ Δ.Ε.	ΑΡΙΘΜΟΣ ΙΣΧΥΟΥΣΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΣΧΕΔΙΟΥ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΧΕΔΙΟΥ					
ΣΤΑΔΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΛΛΑΓΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜ. ΑΛΛΑΓΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ- ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΕΚΔΟΣΗ

ΠΗΓΕΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ιωάννης Σ. Αρβανιτόγιαννης, Δήμητρα Σάνδρου, Λάζαρος Κούρτης: «Ασφάλεια τροφίμων», Εκδ. University Studio Press, 2001

Κωνσταντίνα Τζιά, Αλέξανδρος Τσιαπούρης: «Εφαρμογή της ανάλυσης επικινδυνότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου (HACCP) στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών», Εκδ. Παπασωτηρίου, 1996

Donald A. Corlett, Jr: «HACCP User's Manual», Εκδ. Aspen, 1998

Γεώργιος Δ. Τσιότρας, «Βελτίωση Ποιότητας», Εκδ. Μπένου, 2000

ΚΕΙΜΕΝΑ

«Hazard Analysis and Critical Control Point Principles and Application Guidelines», adopted August 14, 1997, National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods

«Guidebook for the preparation of HACCP plans», United States Department of Agriculture, April 1997

Vessel Sanitation Program Operations Manual 2000, U.S. Public Health Service Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Environmental Health

Manual of Naval Preventive Medicine Bureau of Medicine and Surgery, Washington D.C. 20372-5300, NAVMED P-5010-1(Rev.1/1998), 000-LP-000-0000

A model HACCP plan for Small-Scale, Fresh-Squeezed (Not Pasteurized) Citrus Juice Operations, R.H. Schmidt, C.A. Sims, M.A. Parish, S.Pao, and M.A. Ismail, University of Florida

EUR-LEX: ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ- Έγγραφο 393L0043 Οδηγία 93/43/E.O.K. του Συμβουλίου της 14^{ης} Ιουνίου 1993 για την υγιεινή των τροφίμων

ΕΛΟΤ 1416 Ελληνικό Πρότυπο, Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων – Ανάλυση κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου (HACCP), ΕΛΟΤ 2000

Οδηγός υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής -οδηγός υγιεινής 1, Υπουργείο Ανάπτυξης – ΕΦΕΤ, Αθήνα 2001

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<http://www.doh.gov.uk>

<http://www.fda.gov>

<http://www.fstea.org>

<http://www.iso.org>

<http://www.elot.gr>

[http:// www.din.de](http://www.din.de)

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**« Ενσωμάτωση της Ανάλυσης Επικινδυνότητας
και των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP)
σε Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας για
Χώρους Μαζικής Εστίασης»**

**ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
(Α.Μ. 20040190020)**

ΧΑΝΙΑ 2007

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
Μέρος Α : Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων	4
Κεφάλαιο 1^ο: Γενικά	4
1.1 Ασφάλεια τροφίμων – Σύστημα HACCP	4
1.2 Ποιότητα τροφίμων – Σύστημα διαχείρισης ποιότητας- Η σειρά ISO 9000:2000	5
Κεφάλαιο 2^ο: Σύστημα HACCP : Απαιτήσεις – Έννοιες – Αρχές – Εφαρμογή	6
2.1 Υγιεινή- Ορθή Υγιεινή Πρακτική (Good Hygiene Practice,GHP)	6
2.2 Ορθή Βιομηχανική Πρακτική (Good Manufacturing Practice,GMP)	6
2.3 Κίνδυνοι - Αρχές του συστήματος HACCP - Στάδια εφαρμογής	7
Κεφάλαιο 3^ο: Η σειρά των προτύπων ISO 9000:2000	14
3.1 Γενικά	14
3.2 Αρχές	15
3.3 Δομή	15
3.4 Στάδια Εφαρμογής	16
3.5 Οφέλη	16
Μέρος Β : Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας-HACCP στη μαζική εστίαση	17
Κεφάλαιο 1^ο : Γενικοί κανόνες ασφάλειας	19
1.0 Διοίκηση – Προσωπικό	19
1.1 Δομικές απαιτήσεις- Εγκαταστάσεις	20
1.2 Ηλεκτρομηχανολογικές Εγκαταστάσεις	21
1.3 Χώροι αποθήκευσης αντικειμένων και ένδυσης	23
1.4 Σύστημα διαχείρισης απορριμμάτων	23
1.5Έλεγχος εντόμων και τρωκτικών	24
1.6 Δηλητηριώδη και τοξικά υλικά – φάρμακα	24
1.7 Εξοπλισμός και σκεύη	25
1.8 Καθαρισμός σκευών	27
1.9 Ατομική υγιεινή	31
1.10 Προετοιμασία των τροφίμων	31
1.11 Πόσιμο νερό	38
Κεφάλαιο 2^ο :Εφαρμογή του συστήματος HACCP	39
Σειρά εντύπων H- XX-Y για κάθε στάδιο του συστήματος HACCP	40-52
Κεφάλαιο 3^ο : Εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας	53
Εγχειρίδιο ποιότητας	(σελ.54-83) ΕΔΠ 1-30
Διαδικασίες ποιότητας	88
Αναλυτική περιγραφή των 17 διαδικασιών ποιότητας	(σελ.85- 170) ΔΠΠ 1- 17
Αρμοδιότητες	171
Αναλυτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων	(σελ. 172- 183) ΑΡΜ 1-12
Παράρτημα	184
Μέρος α: Τεκμηρίωση τροφίμων σύμφωνα με το σύστημα HACCP:	185
Μέρος β: Έντυπα εφαρμογής συστήματος διαχείρισης ποιότητας	209
Πηγές	249

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι η καθοδήγηση εταιριών που ασχολούνται με την προετοιμασία και παροχή τροφίμων και ποτών σε χώρους μαζικής εστίασης, ώστε να προσφέρουν από τη μία ασφαλή προϊόντα , ενώ ταυτόχρονα οι υπηρεσίες και τα προϊόντα τους να χαρακτηρίζονται από σταθερή ποιότητα.

Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό θα προταθεί μία προσέγγιση ενός διεθνούς συστήματος αρχών (καλείται HACCP) που εξασφαλίζει την απώλεια κινδύνων για την υγεία των καταναλωτών των τροφίμων). Στη συνέχεια οι αρχές αυτές θα ενσωματωθούν σε ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001: 2000.

Η εργασία είναι χωρισμένη σε δύο μέρη , το πρώτο, που αποτελεί τη θεωρητική προσέγγιση των ανωτέρω, και το δεύτερο που αποτελεί το προτεινόμενο ενοποιημένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και εξασφάλισης υγείας των καταναλωτών κατά την κατανάλωση τροφίμων στους χώρους μαζικής εστίασης.

Το πρώτο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο είναι εισαγωγικό των εννοιών που θα χρησιμοποιηθούν στην εργασία, το δεύτερο περιγράφει τη λογική και τις αρχές του συστήματος HACCP, ενώ το τρίτο προσεγγίζει θεωρητικά τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και το πρότυπο τους ISO 9000:2000.

Αντιστοίχως, το δεύτερο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια. Το πρώτο θα περιγράψει τις προαπαιτήσεις για την εφαρμογή του συστήματος HACCP, το δεύτερο θα ορίσει την εφαρμογή του συστήματος HACCP και την ενσωμάτωση του στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, ενώ το τρίτο θα προτείνει μία πολιτική ασφάλειας, ως αποτελεσματική.

Μέρος Α : Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων

Κεφάλαιο 1^ο: Γενικά

Είναι επιστημονικά τεκμηριωμένο ότι η υγεία του ανθρώπου σχετίζεται άμεσα με τη διατροφή του και την ποιότητα των τροφίμων που καταναλώνει. Αναμφισβήτητα, πρωταρχικό σκοπό κατά την παραγωγή και διάθεση τροφίμων αποτελεί η προστασία της υγείας των καταναλωτών. Αυτό επιτάσσουν οι κανόνες της ηθικής, αλλά και οι εθνικοί και διεθνείς νόμοι και κανονισμοί, καθώς και οι κανόνες της αγοράς.

1.1 Ασφάλεια τροφίμων – Σύστημα HACCP

Προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι το προϊόν (τρόφιμο- ποτό) που θα καταλήξει στον καταναλωτή μέσα από τη διαδικασία παραγωγής και διάθεσης είναι ασφαλές, εταιρείες του κλάδου των τροφίμων υιοθετούν ένα σύστημα που είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένο και ονομάζεται **HACCP**.

Το όνομα HACCP προκύπτει από τα αρχικά των εννοιών που το περιγράφουν στην Αγγλική γλώσσα (Hazard Analysis and Critical Control Points) και αποδίδεται στα Ελληνικά ως «Ανάλυση Επικινδυνότητας και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου». Το σύστημα HACCP έχει καταστεί υποχρεωτικό από την οδηγία 93/43 του Συμβουλίου της Ε.Ε., η οποία έχει ενσωματωθεί στην Εθνική Νομοθεσία με την Κ.Υ.Α. 487/Φ.Ε.Κ. Β/1219/4.10.2000.

Πρόκειται για ένα σύστημα που λειτουργεί προληπτικά και αναφέρεται σε όλα τα στάδια της «ζωής» ενός τροφίμου, από την παραγωγή μέχρι την κατανάλωση. Σε γενικές γραμμές, η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- 1) Γίνεται η επιλογή των παραγόμενων προϊόντων και των παραμέτρων της παραγωγικής διαδικασίας.
- 2) Αναγνωρίζονται οι βασικοί κίνδυνοι για την ασφάλεια των προϊόντων και σε ποιο στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενδέχεται να παρουσιασθούν.
- 3) Αναγνωρίζονται εκείνα τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία πρέπει να γίνει έλεγχος, ώστε να υπάρξει έλεγχος των κινδύνων. Αυτά τα σημεία λέγονται Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.
- 4) Αναλύεται το σύστημα ώστε να εξασφαλισθεί ότι όλοι οι κίνδυνοι είναι ελεγχμένοι και το τελικό προϊόν (τρόφιμο-ποτό) είναι ασφαλές και κατάλληλο για την υγεία των καταναλωτών.

1.2 Ποιότητα τροφίμων – Σύστημα διαχείρισης ποιότητας- Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000:2000

Η **ποιότητα** ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 8402 που εκδόθηκε το 1986 είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών τους που καθορίζουν την ικανότητα ανταπόκρισης σε δηλωμένες ή εννοούμενες ανάγκες.

Στην περίπτωση των τροφίμων, ένα από τα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την ποιότητα τους είναι το πόσο ασφαλή είναι για την υγεία των καταναλωτών. Άλλα χαρακτηριστικά π.χ. είναι:

- τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά,
- η θρεπτική αξία,
- η συσκευασία,
- η διατηρησιμότητα,
- η τιμή,
- η διαθεσιμότητα.

Μια εταιρία που ανήκει στον κλάδο των τροφίμων και υιοθετεί ένα σύστημα HACCP, είναι σε θέση να εξασφαλίσει ότι τα προϊόντα της είναι ασφαλή για κατανάλωση, καλύπτοντας έτσι τις απαιτήσεις του σημαντικότερου ποιοτικού παράγοντα . Με αυτόν τον τρόπο αποκτά ένα σημαντικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών που δεν εφαρμόζουν το σύστημα HACCP.

Ωστόσο, η εταιρία μπορεί να ισχυροποιήσει περαιτέρω τη θέση της στην αγορά, αν δεν περιορισθεί μόνο στην ασφάλεια των τροφίμων, αλλά προσπαθήσει να καλύψει τις απαιτήσεις του αγοραστικού κοινού και στους υπόλοιπους ποιοτικούς παράγοντες. Η απόφαση της διοίκησης να υιοθετήσει ένα κατάλληλο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και να εφαρμόσει τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας είναι η απαραίτητη προϋπόθεση για να κερδίσει αυτό το στρατηγικό πλεονέκτημα και να αποκομίσει τα πολλαπλά οφέλη. Τα οφέλη αυτά δεν περιορίζονται μόνο στις σχέσεις εταιρίας – πελατών(αύξηση πελατών, μεγαλύτερη εμπιστοσύνη των πελατών κ.τ.λ.) και ότι απορρέει από τις σχέσεις αυτές, αλλά έχουν άμεση επίδραση και στις εσωτερικές λειτουργίες της εταιρίας.

Σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι η οργανωτική δομή και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις για την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Προκειμένου να μπορούν οι καταναλωτές ανά τον κόσμο να είναι σίγουροι ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που επιλέγουν καλύπτουν κάποιες ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας δημιουργήθηκαν τα πρότυπα της σειράς ISO 9000. Με τον όρο πρότυπο

εννοούμε την ποσοτικοποίηση των παραγόντων που χαρακτηρίζουν την ποιότητα και τον καθορισμό των ακρότατων τιμών, ώστε το προϊόν ή η υπηρεσία να θεωρείται ποιοτικώς αποδεκτή ως προς αυτόν τον παράγοντα.

Οι βιομηχανίες των τροφίμων, οι οποίες εφαρμόζουν συστήματα διαχείρισης ποιότητας που καλύπτουν τις απαιτήσεις του **προτύπου ISO 9000**, πρέπει να ενσωματώσουν και τις αρχές του συστήματος HACCP (που δεν είναι προτυποποιημένο). Πρότυπο που τα συμπεριλαμβάνει, καθώς και τους κανόνες υγιεινής είναι το NSF HACCP 9000β.

Κεφάλαιο 2^ο: Σύστημα HACCP : Προαπαιτήσεις - Βασικές έννοιες – Αρχές και στάδια εφαρμογής

2.1 Υγιεινή- Ορθή Υγιεινή Πρακτική (Good Hygiene Practice,GHP)

Προκειμένου να παρασκευασθούν ασφαλή προϊόντα (τρόφιμα- ποτά), απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η εξασφάλιση κατάλληλων συνθηκών υγιεινής. Συνεπώς η εφαρμογή ενός συστήματος HACCP,που αποσκοπεί στην ασφάλεια τροφίμων, προαπαιτεί εκ μέρους της εταιρίας την τήρηση των κανόνων της **Ορθής Υγιεινής Πρακτικής**.

Η **Υγιεινή** των τροφίμων αναφέρεται σε όλους τους παράγοντες που μεσολαβούν από την παραγωγή μέχρι την κατανάλωση και υπεισέρχεται η έννοια της υγιεινής(χώροι, προσωπικό, διαδικασίες, χρησιμοποιούμενα συστατικά και πρώτες ύλες).

2.2 Ορθή Βιομηχανική Πρακτική (Good Manufacturing Practice,GMP)

Προαπαίτηση για την εφαρμογή ενός συστήματος HACCP αποτελεί και η τήρηση των κανόνων της Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής. Η Ορθή Βιομηχανική Πρακτική είναι μια σειρά από αρχές και διαδικασίες, οι οποίες όταν ακολουθούνται από παραγωγούς ορισμένων κατηγοριών προϊόντων (π.χ. φάρμακα, τρόφιμα) βοηθάνε στην εξασφάλιση ότι τα προϊόντα αυτά θα έχουν την απαιτούμενη ποιότητα, και αναφέρεται σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Η **Ορθή Βιομηχανική Πρακτική** δημιουργήθηκε το 1968 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (World Health Organization, WHO) για τη φαρμακευτική βιομηχανία, ωστόσο βρίσκει εφαρμογή και σε άλλους τομείς της βιομηχανίας. Στον τομέα της βιομηχανίας τροφίμων αποσκοπεί στον καθορισμό των ευθυνών της διοίκησης για τις εγκαταστάσεις, τις διεργασίες και την υγιεινή/ ασφάλεια των τροφίμων, ώστε:

- να εξασφαλίζεται η υγεία των καταναλωτών,
- να εξασφαλίζεται η παραγωγή ομοιόμορφων προϊόντων καθορισμένης ποιότητας,
- να προστατεύονται οι εργαζόμενοι.

Η ορθή βιομηχανική πρακτική εστιάζει στους τομείς:

- της οργάνωσης και του προσωπικού,
 - των κτιρίων και των εγκαταστάσεων,
 - του εξοπλισμού,
 - του ελέγχου των συστατικών, των κιβωτίων και συσκευασιών,
 - του ελέγχου της διαδικασίας παραγωγής,
 - του ελέγχου συσκευασίας και επισημάνσεων,
 - της μεταχείρισης και της διανομής,
 - των ελέγχων εργαστηρίων,
 - των αρχείων και των αναφορών,
- των επιστρεφόμενων και επαναπροωθούμενων τροφίμων.

Με την εφαρμογή των GHP, GMP αντιμετωπίζονται κίνδυνοι που αφορούν τις γενικές κατηγορίες των εργασιών που λαμβάνουν χώρα κατά τη λειτουργία της εταιρίας. Στη συνέχεια εφαρμόζεται το σύστημα HACCP που αντιμετωπίζει τους κινδύνους των τροφίμων που οφείλονται στις ακολουθούμενες διαδικασίες για τα συγκεκριμένα είδη τροφίμων.

2.3 Κίνδυνοι - Αρχές του συστήματος HACCP - Στάδια εφαρμογής

2.3.1 Κίνδυνοι

Σκοπός του συστήματος είναι η εξάλειψη των κινδύνων για τους καταναλωτές τροφίμων. Ως **κίνδυνος** ορίζεται κάθε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας όπου η απουσία του ελέγχου του είναι πιθανό να επιδράσει αρνητικά στην υγεία του καταναλωτή. Οι κίνδυνοι των τροφίμων διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

- στους βιολογικούς κινδύνους (βακτήρια, ιοί , παράσιτα, μικροοργανισμοί αλλοίωσης, έντομα).
- στους χημικούς κινδύνους (φυσικά απαντώμενες, πρόσθετες τεχνικές ουσίες).
- στους φυσικούς κινδύνους (« ξένα» προς το τρόφιμο φυσικά υλικά).

2.3.2 Αρχές του συστήματος HACCP

Κάθε σύστημα HACCP στηρίζεται σε επτά βασικές αρχές. Οι αρχές αυτές είναι:

1^η Αρχή: Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας

Είναι ο προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδια, από την ανάπτυξη και συγκομιδή των πρώτων υλών, την παραγωγική διαδικασία, την επεξεργασία και διανομή, μέχρι και την τελική προετοιμασία και κατανάλωση τους. Επίσης, γίνεται και αξιολόγηση της πιθανότητας

εμφάνισης των κινδύνων και προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο τους.

2^η Αρχή: Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου

Είναι ο καθορισμός των σημείων, διεργασιών, φάσεων λειτουργίας που μπορούν να ελεγχθούν, για να εξαφανίσουν έναν κίνδυνο ή να ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισης του.

3^η Αρχή: Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων

Πρόκειται για τον καθορισμό των κρίσιμων ορίων, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται υπό έλεγχο.

4^η Αρχή: Προσδιορισμός Διαδικασιών Ελέγχου των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου και των Κρίσιμων Ορίων τους

Η αρχή αυτή περιλαμβάνει την δημιουργία και εγκατάσταση ενός συστήματος παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους, καθώς και την καθιέρωση των διαδικασιών συλλογής και επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης, με σκοπό τη ρύθμιση της παραγωγής και τη διατήρηση της υπό έλεγχο.

5^η Αρχή: Προσδιορισμός Διορθωτικών Ενεργειών για τις Αποκλίσεις από τα Κρίσιμα Όρια

Πρόκειται για τον προσδιορισμό των διορθωτικών ενεργειών οι οποίες πρέπει να πραγματοποιούνται, όταν κάποιο κρίσιμο σημείο βρίσκεται εκτός ελέγχου.

6^η Αρχή: Προσδιορισμός Διαδικασιών Επαλήθευσης

Είναι ο προσδιορισμός των διαδικασιών επαλήθευσης της αποτελεσματικής και σωστής λειτουργίας του συστήματος HACCP.

7^η Αρχή: Προσδιορισμός Διαδικασιών Καταγραφής και Αρχαιοθέτησης του Συστήματος

Στην αρχή αυτή προβλέπεται ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του σχεδίου HACCP.

2.3.3 Στάδια εφαρμογής

Αν και κατά το σχεδιασμό ενός σχεδίου HACCP πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που διέπουν τη λειτουργία της εταιρίας, την ακολουθούμενη παραγωγική διαδικασία και το προϊόν στο οποίο θα εφαρμοστεί το σύστημα HACCP, υπάρχουν 12 στάδια που περιγράφουν γενικά την εφαρμογή του. Από αυτά, τα επτά τελευταία είναι οι βασικές αρχές του συστήματος HACCP, ενώ τα πρώτα πέντε είναι τα προκαταρκτικά στάδια που αποτελούν ουσιαστικά τις προαπαιτήσεις για την ομαλή εφαρμογή του συστήματος.

Τα πέντε πρώτα στάδια είναι:

- 1) Σχηματισμός της ομάδας HACCP
- 2) Περιγραφή του προϊόντος και της διάθεσης του
- 3) Προσδιορισμός της χρήσης και των καταναλωτών που απευθύνεται το προϊόν
- 4) Ανάπτυξη διαγράμματος ροής που περιγράφει την παραγωγική διαδικασία
- 5) Επικύρωση του διαγράμματος ροής

Προκειμένου να εκκινήσει η διαδικασία εφαρμογής του συστήματος HACCP, είναι αυτονόητο ότι πρέπει να υπάρξει η βούληση και η απόφαση από τη διοίκηση της επιχείρησης. Αυτό αντανακλάται στις δεσμεύσεις της διοίκησης και σημαίνει ότι πρέπει:

- Να καθορίσει την ακολουθούμενη πολιτική ασφάλειας των τροφίμων.
Να ορίσει δηλαδή τα προϊόντα και τις παραγωγικές διαδικασίες στις οποίες θα εφαρμοστεί το σύστημα HACCP, να διασφαλίσει τη συμβατότητα της πολιτικής της εταιρίας με την πολιτική ασφάλειας των τροφίμων και να εξασφαλίσει την πλήρη κατανόηση και εφαρμογή της.
- Να οργανώσει την παραγωγή, δηλαδή να προσδιορίσει τις αρμοδιότητες και τις δικαιοδοσίες για το προσωπικό, να επιλέξει τα άτομα που θα αποτελέσουν την ομάδα HACCP και το συντονιστή της και να καλύψει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του σχεδίου.
- Να επανεξετάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα την αποτελεσματικότητα και καταλληλότητα του συστήματος.

ΣΤΑΔΙΟ 1^ο: Σχηματισμός της ομάδας HACCP

Σε αυτό το στάδιο γίνεται η επιλογή των ατόμων που θα απαρτίσουν την ομάδα, που θα έχει ως αρμοδιότητα την εφαρμογή του συστήματος HACCP.

ΣΤΑΔΙΟ 2^ο: Περιγραφή προϊόντος και της διάθεσης του

Η περιγραφή του προϊόντος περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με το προϊόν σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, τις πρώτες ύλες και το τελικό προϊόν.

ΣΤΑΔΙΟ 3^ο: Προσδιορισμός της χρήσης και των καταναλωτών του προϊόντος

Κατά το στάδιο αυτό, περιγράφεται ο προβλεπόμενος τρόπος χρήσης, οι κανόνες για ασφαλή κατανάλωση, η απαιτούμενη προετοιμασία, το καταναλωτικό κοινό για το οποίο προορίζεται το προϊόν (τρόφιμο-ποτό) και η καταλληλότητα ή μη για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες.

ΣΤΑΔΙΟ 4^ο: Δημιουργία διαγράμματος ροής της παραγωγικής διαδικασίας

Το διάγραμμα ροής βοηθάει στο να δοθεί μια ολοκληρωμένη, αναλυτική και παράλληλα εύκολα κατανοητή εικόνα των σταδίων της παραγωγικής διαδικασίας του τροφίμου. Παράλληλα περιλαμβάνει πληροφορίες για κάθε στάδιο, αλλά πρέπει να είναι όσο το δυνατόν λιγότερο πολύπλοκο.

ΣΤΑΔΙΟ 5^ο : Επαλήθευση του διαγράμματος ροής

Η παραγωγική διαδικασία παρακολουθείται κατά τη λειτουργία της, εάν συμφωνεί πλήρως με το διάγραμμα ροής, και εάν εμφανίζονται ασυμβατότητες πρέπει να γίνονται οι κατάλληλες τροποποιήσεις. Μετά τα πέντε πρώτα στάδια ακολουθούν οι επτά βασικές αρχές του HACCP.

ΣΤΑΔΙΟ 6^ο: Διεξαγωγή ανάλυσης επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Πρόκειται για τη διαδικασία συλλογής όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που διατρέχει η υγεία των καταναλωτών κατά την κατανάλωση ενός τροφίμου και παράλληλα την εκτίμηση της σοβαρότητας των κινδύνων αυτών. Έτσι αποφασίζεται ποιοι κίνδυνοι θα συμπεριληφθούν στο σύστημα HACCP και ποιοι όχι (μερικοί κίνδυνοι, γενικότεροι, αντιμετωπίζονται από την εφαρμογή των GHP, GMP). Τα δύο στάδια της ανάλυσης επικινδυνότητας είναι:

- Εντοπισμός των κινδύνων

Η ομάδα HACCP για κάθε ένα προϊόν, κάνει μια πλήρη ανάλυση του προϊόντος-τροφίμου και ολόκληρης της παραγωγικής διαδικασίας που ακολουθήθηκε. Σε αυτήν την ανάλυση περιλαμβάνονται η λεπτομερής περιγραφή του προϊόντος, των συστατικών του, των μέσων και των διαδικασιών που χρησιμοποιούνται σε κάθε στάδιο της παραγωγής, αποθήκευσης, διάθεσης και χρήσης. Ανάλογα με τη φύση του προϊόντος και χρησιμοποιώντας τη γνώση που προσέφεραν οι επιστήμες και η

εμπειρία , η ομάδα HACCP περιγράφει τους βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια των τροφίμων.

Ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δοθεί από την ομάδα HACCP και στον έλεγχο των διαδικασιών που εφαρμόζονται κατά την παραγωγή σε πραγματικές συνθήκες , ώστε να εξασφαλίζεται η πλήρης ταύτιση τους με τις συνθήκες που έχει λάβει υπόψη της κατά την εφαρμογή του σχεδίου HACCP.

- Εκτίμηση σημαντικότητας εντοπισθέντων κινδύνων

Λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα της εμφάνισης και τη σοβαρότητα των κινδύνων που εντοπίστηκαν στο προηγούμενο στάδιο, η ομάδα HACCP δημιουργεί την κατάσταση των κινδύνων που θα συμπεριληφθούν στο σύστημα HACCP. Στο τέλος του σταδίου της ανάλυσης επικινδυνότητας γίνεται η αναγνώριση των απαιτούμενων προληπτικών μέτρων για την αντιμετώπιση των πιθανών κινδύνων. Τα προληπτικά αυτά μέτρα μπορούν να διαχωριστούν σε πέντε κατηγορίες:

- Απόρριψη τροφίμων
- Επιλογή κατάλληλων συστατικών
- Πρόληψη επιμολύνσεων
- Καταστροφή των παθογόνων
- Παρεμπόδιση ανάπτυξης παθογόνων

ΣΤΑΔΙΟ 7^ο: Καθορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (2^η αρχή)

Ως κρίσιμο σημείο ελέγχου χαρακτηρίζεται κάθε σημείο, στάδιο ή διαδικασία στην επεξεργασία ενός τροφίμου, στο οποίο το τρόφιμο μπορεί να ελεγχθεί με αποτέλεσμα ένας κίνδυνος για την ασφάλεια του τροφίμου να εξαλειφθεί ή να περιορισθεί σε επιτρεπτά επίπεδα.

Ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου μπορεί να βρίσκεται σε οποιαδήποτε φάση της παραγωγικής διαδικασίας κρίνεται σκόπιμο , ώστε να ελέγχεται αποτελεσματικά ο συγκεκριμένος κίνδυνος. Η ομάδα που πραγματοποίησε την ανάλυση επικινδυνότητας και αφού έχει καθορίσει τους κινδύνους που θα ληφθούν υπόψη στο σύστημα HACCP πρέπει να αναγνωρίσει για κάθε ένα κίνδυνο τα κρίσιμα σημεία ελέγχου και τη φάση της παραγωγικής διαδικασίας που θα εφαρμοστούν.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι τα κρίσιμα σημεία ελέγχου αναφέρονται σε εκείνους τους παράγοντες που επηρεάζουν μόνο την ασφάλεια των τροφίμων. Διαφορά στον αριθμό και στο είδος των κρίσιμων σημείων ελέγχου μπορεί να παρατηρηθεί και σε μονάδες παραγωγής παρόμοιων προϊόντων. Αυτό οφείλεται στις πιθανές διαφορετικές εγκαταστάσεις, χρησιμοποιούμενους εξοπλισμούς, παραγωγικές διαδικασίες, χρησιμοποιούμενες πρώτες ύλες κ.τ.λ..

ΣΤΑΔΙΟ 8^ο: Καθορισμός κρίσιμων ορίων (3^η αρχή)

Ως κρίσιμο όριο ορίζεται η μέγιστη ή η ελάχιστη τιμή την οποία πρέπει να έχει μια φυσική, βιολογική ή χημική παράμετρος όταν ελέγχεται σε ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου, ώστε να αποτρέπεται ή να περιορίζεται σε επιτρεπτά όρια η εμφάνιση ενός αναγνωρισμένου κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων. Κάθε ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερους από έναν κινδύνους, ενώ ο κάθε ελεγχόμενος κίνδυνος μπορεί να έχει περισσότερα από ένα κρίσιμα όρια.

Κανένα κρίσιμο όριο δεν πρέπει να βρίσκεται εκτός των επιτρεπτών τιμών (μέγιστες-ελάχιστες) σε κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου. Αν έστω και ένα κρίσιμο όριο είναι εκτός των επιτρεπτών τιμών, τότε και το κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται εκτός ελέγχου και επομένως ο αντίστοιχος κίνδυνος είναι πιθανότερο να εμφανισθεί στο τρόφιμο.

Αν αυτοί οι παράγοντες σε κάποιο κρίσιμο σημείο ελέγχου έχουν τιμή εντός των επιτρεπτών ορίων, τότε ως προς αυτόν τον κίνδυνο το τρόφιμο κρίνεται ασφαλές.

Η ομάδα των ατόμων που ασχολείται με το σύστημα HACCP, προκειμένου να καθορίσει τα κρίσιμα όρια, πρέπει πρώτα να επιλέξει τους παράγοντες εκείνους, οι οποίοι θα «μετρηθούν» και στη συνέχεια να προσδιορίσει τα μέγιστα ή ελάχιστα επιτρεπτά όρια των παραμέτρων αυτών.

ΣΤΑΔΙΟ 9^ο: Προσδιορισμός διαδικασιών ελέγχου κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους (4^η αρχή)

Πρόκειται για την καθιέρωση ενός συστήματος καταγραφής των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους. Ουσιαστικά είναι η σύνταξη μιας σχεδιασμένης αλληλουχίας παρατηρήσεων ή μετρήσεων, ώστε να αξιολογείται αν ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται υπό έλεγχο και να δημιουργηθούν τα απαραίτητα αρχεία για την επαλήθευση που θα πραγματοποιείται στο μέλλον.

ΣΤΑΔΙΟ 10^ο: Προσδιορισμός διορθωτικών ενεργειών για τις αποκλίσεις από τα κρίσιμα όρια (5^η αρχή)

Ως **διορθωτικές ενέργειες** ορίζονται οποιεσδήποτε δράσεις πρέπει να ληφθούν όταν τα αποτελέσματα από τον έλεγχο των κρίσιμων σημείων ελέγχου αναδεικνύουν απώλεια ελέγχου.

Το σύστημα HACCP αποσκοπεί στην πρόληψη και έγκαιρη καταπολέμηση των πιθανών κινδύνων που αντιμετωπίζει η ασφάλεια των τροφίμων-ποτών προτού η παραγωγική διαδικασία «περάσει» από το κρίσιμο σημείο ελέγχου, στο οποίο μπορεί να ελεγχθεί. Ωστόσο αυτό αποτελεί την ιδανική κατάσταση και είναι πιθανόν μερικές

μορφές κινδύνων, όπως και από λάθος χειρισμό να παρατηρηθούν αποκλίσεις από τα κρίσιμα όρια. Για την αντιμετώπιση αυτής της περίπτωσης υιοθετούνται οι διορθωτικές ενέργειες, ώστε η παραγωγική διαδικασία να επανέλθει σε κατάσταση ελέγχου.

Η διαχείριση του προϊόντος που βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής, ανάλογα με την εκτίμηση του εξειδικευμένου προσωπικού της εταιρίας ή των εξωτερικών συμβούλων μπορεί να ταξινομηθεί σε πέντε πιθανές ενέργειες, ήτοι :

- τη διάθεση του προϊόντος ως έχει, με επιφύλαξη για την ασφάλεια του..
- την ανάλυση του προϊόντος και στην περίπτωση που δεν ανιχνευθεί κίνδυνος τη διάθεση του ως έχει.
- τη χρήση του προϊόντος σε άλλες διεργασίες που ο παράγοντας που βρίσκεται εκτός κρίσιμων ορίων δεν επηρεάζει την καταλληλότητα του.
- την επανεπεξεργασία του προϊόντος.
- την καταστροφή του προϊόντος.

ΣΤΑΔΙΟ 11^ο: Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης (6^η αρχή)

Ως **επαλήθευση** ορίζονται οι ενέργειες εκείνες, εκτός του ελέγχου, που διαπιστώνουν την εγκυρότητα του σχεδίου HACCP και αν το σύστημα δουλεύει σύμφωνα με το σχέδιο.

Οι διαδικασίες που αναφέρονται στην επαλήθευση είναι:

- η αρχική επικύρωση του σχεδίου,
- οι επαναξιολογήσεις του σχεδίου,
- η επαλήθευση του ελέγχου των κρίσιμων σημείων ελέγχου, όπως περιγράφονται στο σχέδιο,
- η ανασκόπηση του ελέγχου και των αρχείων διορθωτικών ενεργειών που δείχνουν συμβατότητα με το σχέδιο,
- η περιεκτική επαλήθευση του συστήματος.

ΣΤΑΔΙΟ 12^ο: Προσδιορισμός διαδικασιών καταγραφής και αρχειοθέτησης του συστήματος (7^η αρχή)

Η καταγραφή και αρχειοθέτηση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών είναι ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος HACCP. Τα αρχεία που πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον σε ένα σύστημα HACCP είναι:

- Μία σύνοψη της ανάλυσης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της ακολουθούμενης λογικής στον καθορισμό των κινδύνων και των μέτρων ελέγχου
- Το σχέδιο HACCP:
 - Κατάσταση της ομάδας HACCP και αρμοδιότητες

- Περιγραφή των τροφίμων, της διάθεσης τους, της προβλεπόμενης χρήσης
- Επικυρωμένο διάγραμμα ροής της παραγωγικής διαδικασίας
- Πίνακας του σχεδίου HACCP που περιέχει πληροφορίες για:
 - τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας που αποτελούν τα κρίσιμα σημεία ελέγχου
 - τους κινδύνους που λαμβάνονται υπόψη
 - τα κρίσιμα όρια
 - την παρακολούθηση
 - τις διορθωτικές ενέργειες
 - τις διαδικασίες καταγραφής και αρχειοθέτησης
- Υποστηρικτική τεκμηρίωση, όπως αρχεία επικυρώσεων
- Αρχεία που παράγονται κατά την εφαρμογή του σχεδίου HACCP

Κεφάλαιο 3^ο: Η σειρά των προτύπων ISO 9000:2000

3.1 Γενικά

Η σειρά προτύπων ISO 9000 αποτελούν μία παγκοσμίως αποδεκτή «πλατφόρμα συνεννόησης» σχετικά με το σύστημα διαχείρισης εταιρειών ή οργανισμών, ώστε η συμμόρφωση με τα πρότυπα αυτά να συνεπάγεται την παροχή προϊόντων ή/ και υπηρεσιών που είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών. Η τυποποίηση αυτών των διαδικασιών ώστε να είναι εφαρμόσιμες από κάθε εταιρεία ή οργανισμό πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO (International Organization for Standardization).

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης είναι ένας οργανισμός στον οποίο συμμετέχουν οι εθνικοί οργανισμοί τυποποίησης περισσότερων από 130 χωρών. Έργο του αποτελεί η έκδοση τεχνικών προδιαγραφών και προτύπων. Στην Ελλάδα, ο εθνικός φορέας τυποποίησης είναι ο ΕΛ.Ο.Τ. (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης).

Η πρώτη φορά που εκδόθηκαν τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 ήταν το 1987 και από τότε αναθεωρήθηκαν δύο φορές, το 1994 και το 2000. Η τελευταία αναθεώρηση της σειράς, που είναι γνωστή σαν ISO 9000:2000 αποσκοπεί στη δημιουργία συστημάτων διαχείρισης ποιότητας προϊόντων ή/ και υπηρεσιών.

Με την εφαρμογή των προτύπων της σειράς ISO 9000 παρέχονται σε μια εταιρεία ή έναν οργανισμό κατευθυντήριες οδηγίες στη διαχείριση , ώστε τα προϊόντα ή/ και οι υπηρεσίες που παρέχει να ικανοποιούν τις προσδοκίες του πελάτη.

Η σειρά ISO 9000:2000 περιλαμβάνει τα εξής συστήματα διαχείρισης ποιότητας:

- ISO 9000:2000 – Βασικές αρχές και λεξιλόγιο
- ISO 9001:2000 – Απαιτήσεις
- ISO 9004:2000 – Κατευθυντήριες οδηγίες για βελτιώσεις στην εκτέλεση των εργασιών

3.2 Δομή

Το πρότυπο ISO 9000:2000 είναι δομημένο σε πέντε κύρια κεφάλαια τα οποία αφορούν:

- το σύστημα διαχείρισης ποιότητας

Πρόκειται για την εφαρμογή και επίδειξη των διεργασιών που υιοθετούνται από την εταιρεία προκειμένου το προϊόν ή/ και η υπηρεσία να είναι σε συμφωνία με τις προσδοκίες και απαιτήσεις του πελάτη.

- την ευθύνη της διοίκησης

Η διοίκηση πρέπει να καθιστά τις απαιτήσεις του πελάτη ικανοποιήσιμες και να αποδεικνύει τη δέσμευση της προς αυτό τον στόχο.

- τη διαχείριση πόρων

Είναι ο προσδιορισμός, η απόκτηση και χρήση των απαιτούμενων πόρων για τη λειτουργία και τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

- τη διαχείριση διεργασιών

Η εταιρεία πρέπει να είναι σε θέση να προβλέπει τις απαιτούμενες διεργασίες κατά τη φάση του σχεδιασμού τους, καθώς και να εξασφαλίζει την αποτελεσματική και ομαλή λειτουργία τους.

- τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Με τις διαδικασίες μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης εξασφαλίζεται ότι το προϊόν ή/ και η υπηρεσία ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη.

3.3 Αρχές

Η σειρά των προτύπων διαχείρισης ποιότητας ISO 9000:2000 βασίζεται σε οκτώ αρχές, οι οποίες είναι:

- Εστίαση στον πελάτη
- Ηγεσία
- Εμπλοκή των ατόμων
- Προσέγγιση διαδικασιών
- Προσέγγιση της διαχείρισης ως σύστημα
- Συνεχής βελτίωση
- Τεκμηριωμένη προσέγγιση της λήψης αποφάσεων
- Σχέσεις αμοιβαίου οφέλους με τον προμηθευτή

3.4 Στάδια Εφαρμογής

Τα στάδια που ακολουθούμε κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2000 είναι:

- 1) Αναγνώριση των στόχων που θέλουμε να επιτευχθούν από την εταιρία
- 2) Αναγνώριση των προσδοκιών όλων των ενδιαφερομένων μερών από την εταιρία
- 3) Απόκτηση πληροφοριών σχετικά με τη σειρά προτύπων ISO9000:2000
- 4) Εφαρμογή της σειράς προτύπων ISO 9000:2000 στο σύστημα διαχείρισης της εταιρίας
- 5) Απόκτηση κατευθυντήριων γραμμών σε συγκεκριμένα θέματα που αφορούν το σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- 6) Αναγνώριση της τρέχουσας κατάστασης και καθορισμός των ελλείψεων του συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
- 7) Καθορισμός των διαδικασιών που απαιτούνται για την παροχή προϊόντων ή/ και υπηρεσιών στους πελάτες
- 8) Ανάπτυξη ενός σχεδίου ώστε να καλυφθούν οι ελλείψεις του βήματος 6 και να αναπτυχθούν οι διαδικασίες του βήματος 7
- 9) Εκτέλεση του σχεδίου
- 10) Υποβολή σε περιοδικές εσωτερικές επιθεωρήσεις
- 11) Υποβολή σε έλεγχο από πιστοποιημένο και ανεξάρτητο από την εταιρεία φορέα, ώστε να πιστοποιηθεί η συμμόρφωση της εταιρίας με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000, όταν χρειάζεται επίδειξη της συμμόρφωσης
- 12) Συνέχιση της βελτίωσης των εργασιών

3.5 Οφέλη

Με την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας κατά ISO 9000 προκύπτουν πολλά οφέλη, όπως :

- Αποτελεσματικότερη διοίκηση, οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων προϊόντων ή/και υπηρεσιών με αποτέλεσμα την αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την εταιρεία
- Αποδοτικότερη συνεργασία τόσο μεταξύ των τμημάτων και των υπαλλήλων της εταιρείας, όσο και της εταιρείας με τους εξωτερικούς πελάτες και τους προμηθευτές της.

Η συμμόρφωση της λειτουργίας της εταιρίας με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 μπορεί να αποτελέσει το πρώτο στάδιο στην υιοθέτηση των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι η φιλοσοφία και το σύνολο των δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών με παράλληλη ελαχιστοποίηση του κόστους και πλήρη εκμετάλλευση του δυναμικού της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Μέρος Β : Πρακτική εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας που ενσωματώνει τις αρχές του συστήματος HACCP στους χώρους μαζικής εστίασης

Στο συγκεκριμένο μέρος προτείνεται ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας με ενσωματωμένες τις αρχές του συστήματος HACCP για τις εταιρίες που ασχολούνται με την προετοιμασία και παροχή γευμάτων σε χώρους μαζικής εστίασης. Για την πληρότητα της αναφοράς, θα θεωρήσουμε τη γενικότερη περίπτωση, ώστε να καλύπτονται όλες οι πιθανές περιπτώσεις(υποπεριπτώσεις της ανωτέρω θεώρησης). Αυτή είναι η εξής: Θεωρούμε ότι μία εταιρία αναλαμβάνει την προετοιμασία και παροχή γευμάτων. Σε εγκαταστάσεις της γίνεται η προετοιμασία των τροφίμων, τα οποία ο πελάτης τα επιλέγει από πριν (υπάρχει κατάλογος διαθέσιμων « τροφίμων»). Τα προϊόντα αυτά, η εταιρία αναλαμβάνει να τα μεταφέρει στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η μαζική εστίαση, ο οποίος μπορεί είτε να ανήκει στην εταιρία (χώρος με αποκλειστική χρήση τη μαζική εστίαση), είτε να επιλέγεται από τον πελάτη (μετά από συνεννόηση με την εταιρία). Τέλος, αναλαμβάνει και την εξυπηρέτηση(«σερβίρισμα», κ.τ.λ.) μέχρι τη λήξη του γεύματος.

Το σύστημα αυτό θα αποτελείται από τρία τμήματα (θα περιγράφεται ένα τμήμα σε κάθε κεφάλαιο), εκ των οποίων :

- Το πρώτο τμήμα θα αποτελέσει την περιγραφή των γενικών κανόνων ασφαλείας που πρέπει να ικανοποιούν οι χώροι προετοιμασίας και κατανάλωσης των τροφίμων, καθώς και τους γενικούς κανόνες των GMP, GHP, διεθνούς και κρατικής νομοθεσίας .
- Το δεύτερο κεφάλαιο θα αποτελέσει την εφαρμογή του HACCP, ώστε τα τρόφιμα που θα καταλήξουν στους καταναλωτές να είναι ασφαλή για τα υγεία τους.
- Το τρίτο, έχοντας ικανοποιήσει τις απαιτήσεις σε ασφάλεια, θα δημιουργήσει μία παροχή σταθερής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών από την εν λόγω εταιρία.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε, ότι η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας που θα προταθεί παρακάτω ικανοποιεί το πρότυπο ISO 9001: 2000.

Επίσης είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι η αντιμετώπιση της ανωτέρω προβληματικής προτείνεται να γίνει μέσω ενός ενιαίου συστήματος (που περιλαμβάνει τόσο το σύστημα διαχείρισης ποιότητας , όσο και το σύστημα HACCP) και όχι ως ξεχωριστά προγράμματα, για αυτό θα υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση σε κοινά θέματα (π.χ. κωδικοποίηση εντύπων, κ.τ.λ.).

Κεφάλαιο 1^ο: Γενικοί Κανόνες Ασφάλειας(για χώρους προετοιμασίας τροφίμων και εστίασης)

1.0 Διοίκηση - Προσωπικό

1.0.1 Ευθύνη της διοίκησης

Η πρώτη και σημαντικότερη προϋπόθεση για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής αντιμετώπισης των κινδύνων, που απειλούν την ασφάλεια των καταναλωτών τροφίμων είναι η βούληση για την υιοθέτηση των απαραίτητων μέτρων και η αποτελεσματική αντιμετώπιση θεμάτων διαχείρισης τροφίμων από τους υπεύθυνους των χώρων εστίασεως.

Από μέρους της διοίκησης απαιτείται έγκαιρος καθορισμός των απαιτήσεων της ασφάλειας τροφίμων σε κάθε στάδιο της λειτουργίας της εταιρίας. Η διαδικασία αυτή πρέπει να είναι συνεχής και να αναγνωρίζει πιθανές ελλείψεις ή τροποποιήσεις που απαιτούνται για αποτελεσματικότερη διαχείριση τροφίμων.

Στη συνέχεια η διοίκηση πρέπει να εξασφαλίσει όλους εκείνους τους παράγοντες που έχουν κριθεί απαραίτητοι για την ασφάλεια των τροφίμων.

Αρχικά πρέπει να προσλάβει ειδικευμένο προσωπικό ή/ και να εκπαιδεύσει κατάλληλα το υπάρχον προσωπικό που θα εμπλέκεται σε όλα τα στάδια (από την προμήθεια μέχρι το σερβίρισμα) της διάθεσης των τροφίμων.

Άλλη απαίτηση από τη διοίκηση είναι η επιλογή (σε συνεργασία με το ειδικευμένο προσωπικό) και η εξασφάλιση του απαραίτητου και κατάλληλου εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί στους χώρους προετοιμασίας των τροφίμων και των εστιάσεων.

1.0.2 Προσωπικό

Το προσωπικό που ασχολείται με τα θέματα που άπτονται των τροφίμων προκειμένου να εξασφαλίζεται η καταλληλότητα τους πρέπει να ακολουθούν τα εξής τέσσερα βήματα:

- ο Να σχεδιάζουν τις διαδικασίες παραγωγής τροφίμων και τους τρόπους με τους οποίους να εφαρμοστούν ασφαλώς.
- ο Να οργανώνουν και να ενημερώνονται σωστά για κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας και οποιοδήποτε σχετιζόμενο με αυτό θέμα.
- ο Να λειτουργούν σε συμφωνία με τους κανόνες που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των τροφίμων σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας.

- ο Να αναγνωρίζουν και να εκτιμούν τις ενέργειες τους και να προτείνουν στη διοίκηση εναλλακτικές μεθόδους που θεωρούν ότι θα επιφέρουν καλύτερα αποτελέσματα.

Θέμα της διοίκησης αποτελεί και η επιλογή των ατόμων που θα ασχοληθούν με τα τρόφιμα και η ανάθεση των αρμοδιοτήτων τους.

1.0.2.1 Υπεύθυνος εγκαταστάσεων τροφίμων

Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας των εγκαταστάσεων τροφίμων (αποθήκες, εστιατόρια, μαγειρεία κ.τ.λ.) πρέπει να παραβρίσκεται ένα μέλος του προσωπικού, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για τη διατήρηση κατάλληλων συνθηκών στους χώρους αυτούς, ώστε να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των τροφίμων και η πλήρης εναρμόνιση με τους κρατικούς νόμους και τους διεθνείς κανονισμούς.

Ο υπεύθυνος εγκαταστάσεων των τροφίμων πρέπει να εξασφαλίζει:

- ο τη διατήρηση και προετοιμασία των τροφίμων στους προβλεπόμενους για αυτή τη χρήση χώρους,
- ο τη μη παρουσία ατόμων στους χώρους των τροφίμων που δε σχετίζονται με τη λειτουργία τους. Για να δοθεί άδεια επισκέψεως αυτών των χώρων από τον υπεύθυνο εγκαταστάσεων τροφίμων πρέπει να έχει εξασφαλισθεί πρώτα η προστασία των ευπαθών τροφίμων και των αντικειμένων που μπορεί να καταστραφούν ή να καταστούν ακατάλληλα προς χρήση,
- ο την πιστή εφαρμογή των κανόνων από τους εργαζομένους που εμπλέκονται με την προετοιμασία και αποθήκευση των τροφίμων,
- ο την τήρηση των κανόνων προσωπικής υγιεινής (π.χ. χέρια, ενδυμασία) από το προσωπικό,
- ο την επιβεβαίωση πραγματοποίησης ελέγχων των τροφίμων και των πρώτων υλών από το προσωπικό των χώρων προετοιμασίας τροφίμων, καθώς και του περιοδικού ελέγχου των υπηρεσιών που προσφέρει το προσωπικό,
- ο τον έλεγχο των θερμοκρασιών μαγειρέματος των τροφίμων με χρήση κατάλληλων οργάνων,
- ο τον έλεγχο της ψύξης των τροφών όταν απαιτείται για τη διατήρησή τους,
- ο την παροχή πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τις τροφές,
- ο την εφαρμογή των αρχών υγιεινής για επαναχρησιμοποίηση υλικών(π.χ. θερμοκρασία και χρόνος πλύσης με νερό) και την επίβλεψη της καθαριότητας των επιτραπέζιων σκευών,
- ο τη μη άμεση επαφή των εργαζομένων με τα τρόφιμα (« με γυμνά χέρια»),
- ο την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού.

Κατάρτιση

Ο υπεύθυνος εγκαταστάσεων τροφίμων πρέπει να έχει πιστοποιημένες γνώσεις που θα του επιτρέπουν να μπορεί να αναγνωρίσει τους κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια των τροφίμων και να συντονίσει άμεσα τις διορθωτικές ενέργειες.

1.0.2.2 Προσωπικό εγκαταστάσεων τροφίμων

Κάθε μέλος του προσωπικού εγκαταστάσεων τροφίμων θα πρέπει να εκπαιδευτεί ώστε να εξασφαλισθούν επαρκείς γνώσεις που θα του εξασφαλίσουν ότι στη συγκεκριμένη θέση εργασίας του λαμβάνει όλα εκείνα τα προληπτικά μέτρα που θα ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων.

1.1 Δομικές απαιτήσεις – Εγκαταστάσεις

1.1.1 Δάπεδα και χωρίσματα

Τα δάπεδα στους χώρους προετοιμασίας τροφίμων θα πρέπει να είναι κατασκευασμένα έτσι ώστε να είναι εύκολα καθαρίσιμα. Για αυτόν τον σκοπό θα πρέπει να :

- Να κατασκευάζονται από μη ολισθηρά υλικά. Ειδικά τα δάπεδα των χώρων που πρόκειται να βρέχονται συχνά ή να δέχονται υγρά θα πρέπει να έχουν κατάλληλη αποχετευτική εγκατάσταση και να είναι μη απορροφητικά.
- Να είναι ανθεκτικά στα λίπη και τα έλαια καθώς και στη διάβρωση.
Στους χώρους μαζικής εστίασης τα πατώματα μπορούν να είναι καλυμμένα με τάπητες, οι οποίοι πρέπει να είναι εύκολα καθαρίσιμοι και σταθερά εγκατεστημένοι.

Για τους τοίχους και τα χωρίσματα θα πρέπει :

- Οι διάφορες εγκαταστάσεις επί των τοίχων (π.χ. στόμια εξαερισμού) πρέπει να καθαρίζονται εύκολα και να μη διαθέτουν ακμές και ανώμαλες επιφάνειες.
- Οι επιφάνειες τους πρέπει να είναι ομαλές ,με σκληρό τελείωμα και ελαφρά χρωματισμένες.

1.1.2 Εγκαταστάσεις λουτρών

- Πρέπει να υπάρχουν αρκετοί χώροι λουτρών και να είναι εύκολα προσβάσιμοι και από τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Οι χώροι λουτρών και τα είδη υγιεινής πρέπει να καθαρίζονται εύκολα.
- Οι χώροι των λουτρών πρέπει να απομονώνονται εντελώς με πόρτα, η οποία δεν πρέπει να οδηγεί κατευθείαν στους χώρους προετοιμασίας των τροφίμων και να

είναι πάντα κλειστή, εκτός κατά τη διάρκεια του καθαρισμού ή συντήρησης του χώρου και του εξοπλισμού.

- Πρέπει να υπάρχουν καλυμμένοι υποδοχείς απορριμμάτων.

1.1.3. Εγκαταστάσεις νιπτήρων για το πλύσιμο των χεριών

Πρέπει να υπάρχουν νιπτήρες για το πλύσιμο των χεριών σε κάθε χώρο στον οποίο προετοιμάζονται τρόφιμα και να είναι προσβάσιμοι από το προσωπικό (λιγότερο από 8 μέτρα από όλα τα σημεία του χώρου). Οι νιπτήρες αυτοί πρέπει:

- ☐ να καλύπτουν τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.
- ☐ να είναι εύκολα προσβάσιμοι .
- ☐ να έχουν επιλογείς ζεστού και κρύου νερού , σαπούνι σε σαπυνοθήκη, χαρτοπετσέτες μίας χρήσης, καλυμμένο υποδοχέα απορριμμάτων. Ο επιλογέας ζεστού νερού πρέπει να μπορεί να παρέχει θερμό νερό τουλάχιστον 43° C και για 15 δευτερόλεπτα, χωρίς να απαιτείται η επανενεργοποίηση του.

Στην περίπτωση που η χρήση νερού για το πλύσιμο των χεριών κρίνεται αναποτελεσματικό, μπορεί να εγκριθεί η χρήση χημικών, μόνο αν δεν επηρεάζουν την καταλληλότητα των τροφίμων με τα οποία θα έρθουν τα χέρια σε επαφή.

1.2 Εγκαταστάσεις (Ηλεκτρομηχανολογικές)

1.2.1 Φωτισμός

Ένταση

Απαιτείται ένταση τουλάχιστον 110 LUX σε απόσταση 75 cm από το πάτωμα. στους χώρους αποθήκευσης και προετοιμασίας των τροφίμων, όταν δε πραγματοποιούνται οι πρωτεύουσες εργασίες στους χώρους αυτούς.

Απαιτείται ένταση τουλάχιστον 220 LUX σε απόσταση 75 cm από το πάτωμα στους χώρους προετοιμασίας και αποθήκευσης των τροφίμων, στις εγκαταστάσεις λουτρών και πλύσης χεριών, στους χώρους πλύσης σκευών, στους χώρους σερβιρίσματος.

Προστασία

Οι λάμπες πρέπει να είναι προστατευμένες για να μην πέφτουν πιθανά θραύσματα τους στα τρόφιμα .

1.2.2 Εξαερισμός

Πρέπει να εγκαθίσταται ένα αποτελεσματικό σύστημα εξαερισμού σε όλους τους χώρους των τροφίμων, των εγκαταστάσεων λουτρών και χώρων πλύσης των σκευών, που θα τους διατηρεί ελεύθερους από εκτεταμένη θέρμανση, ατμό, επικίνδυνες αναθυμιάσεις, οσμές και καπνούς. Γενικά θα αποτρέπει τη συγκέντρωση λιπαρών ουσιών από τα πατώματα και τους τοίχους, αποτρέποντας την εμφάνιση μικροβίων από τον εξοπλισμό που βρίσκεται κοντά σε αυτά. Με την ανανέωση του αέρα εντός του χώρου αποτρέπεται η επιμόλυνση των τροφίμων.

Τα φίλτρα πρέπει να είναι εύκολα αποσπώμενα, καθαριζόμενα και εγκαθιστάμενα. Επίσης πρέπει να επιθεωρούνται περιοδικά και σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή τους να καθαρίζονται ή να αλλάζονται.

Ακόμα πρέπει να καθαρίζονται περιοδικά και οι σωληνώσεις του συστήματος εξαερισμού.

Για τη λειτουργία και τη συντήρηση του συστήματος πρέπει να εφαρμόζονται οι οδηγίες του κατασκευαστή.

1.3 Χώροι αποθήκευσης αντικειμένων και ένδυσης

Πρέπει να υπάρχουν συγκεκριμένοι χώροι ένδυσης έξω από τους χώρους που σχετίζονται με τα τρόφιμα, στους οποίους το προσωπικό μπορεί να αλλάζει ενδύματα.

Επίσης θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός ντουλαπιών και γενικά χώρων που το προσωπικό μπορεί να τοποθετεί τα προσωπικά του αντικείμενα. Οι χώροι αυτοί θα πρέπει να βρίσκονται εκτός των χώρων που σχετίζονται με τα τρόφιμα.

Στις περιοχές που λαμβάνει χώρα η προετοιμασία των τροφίμων απαγορεύεται η παρουσία άσχετων αντικειμένων.

1.4 Σύστημα διαχείρισης απορριμμάτων

Στερεά απορρίμματα

Υποδοχείς και δοχεία

Πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός υποδοχέων σε κάθε χώρο, ώστε να αποφεύγεται η υπερφόρτωση τους. Οι υποδοχείς αυτοί πρέπει να είναι ανθεκτικοί, μη απορροφητικοί, εύκολα καθαρίσιμοι, να μην επιτρέπουν διαρροές και την παρουσία τρωκτικών και εντόμων. Όταν δε χρησιμοποιούνται ή έχουν γεμίσει πρέπει

να καλύπτονται και να αδειάζονται όσο το δυνατόν πιο συχνά γιατί μπορεί να αποτελέσουν εστία μολύνσεων και να προκαλέσουν την εμφάνιση τρωκτικών.

Χώροι απορριμμάτων και απόρριψης

Πρέπει να είναι εύκολα καθαρίσιμοι, ανθεκτικοί και αρκετά μεγάλοι για την προβλεπόμενη χρήση τους. Η επιλογή των χώρων αυτών πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να αποτρέπεται η επιμόλυνση τόσο κατά την αποθήκευση και προετοιμασία των τροφίμων, όσο και κατά το πλύσιμο του εξοπλισμού.

Απαραίτητη κρίνεται η διατήρηση της καθαριότητας τους. Για το σκοπό αυτό πρέπει να γίνεται χρήση νερού υψηλής πίεσης ή ατμού. Όταν παρατηρούνται έντομα ο καθαρισμός πρέπει να πραγματοποιείται δύο φορές την εβδομάδα.

Υγρά απόβλητα

Η απομάκρυνση των υγρών αποβλήτων γίνεται μέσω του δικτύου αποχέτευσης της εγκατάστασης. Οι σωλήνες του δικτύου δε θα πρέπει να περνάνε από χώρους προετοιμασίας τροφίμων. Εάν αυτό είναι αδύνατον οι σωλήνες στα σημεία αυτά δε θα πρέπει να έχουν ενώσεις.

Πρέπει να γίνεται συχνός έλεγχος για τυχόν διαρροές και άμεση αντιμετώπιση τους στο δίκτυο της αποχέτευσης ώστε να εξασφαλίζεται η καλή του κατάσταση.

1.5 Έλεγχος εντόμων και τρωκτικών

Ο καλύτερος τρόπος για την αντιμετώπιση των τρωκτικών και των εντόμων είναι η εφαρμογή των κανόνων της υγιεινής στους χώρους ενός εστιατορίου.

Παρόλα αυτά, για κάθε εστιατόριο θα πρέπει να δημιουργείται ένα σχέδιο καταπολέμησης των εντόμων και των τρωκτικών. Το σχέδιο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που πραγματοποιούνται και τη χρήση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για τον σκοπό αυτό. Επίσης περιγράφει τον τρόπο παρακολούθησης του προγράμματος.

Πάντως η πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού αποτελεί τη βέλτιστη λύση.

1.6 Δηλητηριώδη και τοξικά υλικά, φάρμακα

Οι περιέκτες δηλητηριωδών και τοξικών υλικών πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες ετικέτες με το όνομα του περιεχομένου και τις οδηγίες χρήσεως. Οι περιέκτες αυτοί πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδικούς περιορισμένους χώρους, εκτός των χώρων της προετοιμασίας των τροφίμων.

Φάρμακα

Οι περιέκτες των φαρμάκων πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες ετικέτες με το όνομα του περιεχομένου και τις οδηγίες χρήσεως.

Οι περιέκτες αυτοί πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδικούς περιορισμένους χώρους, εκτός των χώρων της προετοιμασίας των τροφίμων, (εξαιρούνται τα φάρμακα που χρειάζονται για την υγεία των εργαζομένων, για την αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών και την παροχή πρώτων βοηθειών στους χώρους αυτούς.

1.7 Εξοπλισμός και σκεύη

Κατά το στάδιο της διαμόρφωσης των εσωτερικών χώρων και του εξοπλισμού, πρέπει να επιλέγονται ο κατάλληλος εξοπλισμός και τα σκεύη που θα χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία των τροφίμων κατά την καθημερινή λειτουργία των χώρων προετοιμασίας και σερβιρίσματος τροφίμων.

1.7.1 Επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού

Γενικές οδηγίες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την επιλογή του εξοπλισμού και των σκευών είναι οι ακόλουθες:

- Πρέπει να ελέγχεται η αντοχή και η ανθεκτικότητα τους.
- Να είναι εύκολα καθοριζόμενα με όσο το δυνατόν λιγότερο απορροφητικές και χωρίς ανωμαλίες επιφάνειες, μετακινούμενα και να έχουν εύκολα αποσπώμενα τμήματα (όπου αυτό είναι δυνατόν), διευκολύνοντας τον καθαρισμό ή την αντικατάστασή τους.
- Πρέπει να ελέγχεται η λειτουργικότητά τους.
- Πρέπει να ελέγχεται η επάρκεια, η αποτελεσματικότητα και η χωρητικότητά τους.
- Όλες οι επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα (σκεύη, εξοπλισμός) πρέπει να είναι ασφαλείς για αυτά, να μην επιτρέπουν την επιμόλυνσή τους και να μην επηρεάζουν τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά τους.

Για τα συστήματα αυτομάτου ελέγχου, κατά την επιλογή, θα πρέπει να ελέγχεται η ακρίβεια και η ευκολία ανάγνωσης τους. Για συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας τροφίμων η απόκλιση από τις πραγματικές τιμές πρέπει να είναι το πολύ ένας βαθμός της κλίμακας Celsius (1°C) ή δύο βαθμοί αν το όργανο χρησιμοποιεί κλίμακα Fahrenheit (2°F). Για τις συσκευές μέτρησης της θερμοκρασίας του αέρα σε χώρους που περιέχουν τρόφιμα, οι αντίστοιχες τιμές είναι 1,5°C και 3°F.

1.7.2 Εγκατάσταση και τοποθέτηση του εξοπλισμού και των σκευών

1.7.2.1 Στηριζόμενος στο έδαφος εξοπλισμός

Ο στηριζόμενος στο πάτωμα εξοπλισμός που είναι δύσκολο να μετακινηθεί θα πρέπει, είτε να σφραγίζεται στο πάτωμα με αποτέλεσμα να μην υπάρχει κενός χώρος μεταξύ πατώματος και εξοπλισμού, είτε να ανυψώνεται με χρήση υποστηριγμάτων (πόδια) , που να δημιουργούν ένα κενό μεταξύ του πατώματος και της κάτω επιφάνειας του εξοπλισμού τουλάχιστον 10 cm (προτιμάται να είναι μεγαλύτερο από 15 cm). Με τον τρόπο αυτό ο χώρος κάτω από τον εξοπλισμό μπορεί να καθαριστεί.

1.7.2.2 Επιτραπέζιος εξοπλισμός

Ο επιτραπέζιος εξοπλισμός που είναι δύσκολο να μετακινηθεί θα πρέπει να ανυψώνεται με χρήση υποστηριγμάτων (πόδια), που δημιουργούν τουλάχιστον ένα κενό καθαρισμού 10 cm μεταξύ του τραπεζιού και της κάτω επιφάνειας του εξοπλισμού.

Οι ελάχιστες απαιτήσεις για τον κενό χώρο μεταξύ εξοπλισμού και τραπεζιού είναι 7,5 cm αν η οριζόντια απόσταση της επιφάνειας του τραπεζιού που βρίσκεται κάτω από τον εξοπλισμό και του σημείου πρόσβασης δεν είναι περισσότερο από 50 cm ή 5 cm, αν η απόσταση αυτή δεν είναι περισσότερο από 7,5 cm.

1.7.3 Υγρασία

Σε σημεία που πρέπει να τοποθετηθούν εξοπλισμός ή σκευή και υπάρχει υγρασία, αυτά θα πρέπει να τοποθετούνται εντός χώρων που δεν επιτρέπεται η εξάπλωση της. Επίσης θα πρέπει να αποφεύγεται η ηλεκτρική τους σύνδεση σε τέτοια σημεία.

1.7.4 Συντήρηση και διατήρηση σε κανονική λειτουργία του εξοπλισμού και των σκευών

Ο εξοπλισμός και τα σκευή που χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία των τροφίμων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση λειτουργίας, να συντηρούνται, να επισκευάζονται ή και να αντικαθίστανται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Ο εξοπλισμός ελέγχου, όπως οι συσκευές μετρήσεων θερμοκρασιών, πρέπει να ρυθμίζονται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή, ώστε να εξασφαλίζεται η ακρίβεια τους.

Τα σκεύη μίας χρήσης δεν πρέπει να επαναχρησιμοποιούνται.

1.8 Καθαρισμός των σκευών

1.8.1 Συχνότητα καθαρισμού εξοπλισμού

Επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα

Ο καθαρισμός τους πρέπει να γίνεται πριν από κάθε αλλαγή χρήσης σε διαφορετικό τύπο ζωικής προέλευσης τροφίμων, μεταξύ έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων και τροφίμων που απαιτούν θερμική επεξεργασία και μεταξύ ωμών φρούτων και λαχανικών με τρόφιμα μεγάλου κινδύνου μόλυνσης.

Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας προετοιμασίας που μπορεί να δημιουργηθεί επιμόλυνση.

Επιφάνειες που έρχονται σε επαφή με επικίνδυνα τρόφιμα σε διαρκή βάση

Οι επιφάνειες αυτές πρέπει να καθαρίζονται τουλάχιστον κάθε 4 ώρες .

Συσκευές διαχωρισμού υλικών (περιορίζουν και διαχωρίζουν ένα είδος τροφίμου, π.χ. παγοकुψέλες, δοχεία)

Ο καθαρισμός τους γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους , ενώ όταν αυτές δεν είναι διαθέσιμες, με κατάλληλη συχνότητα ώστε να εξασφαλίζεται η πρόληψη των ακαθαρσιών.

Εξοπλισμός και σκεύη που χρησιμοποιούνται για το μαγείρεμα- ψήσιμο

Πρέπει να καθαρίζονται τουλάχιστον κάθε 24 ώρες και να ελευθερώνονται από τυχόν υπολείμματα (π.χ. εναπομείναντα λίπη).

Επιφάνειες που δεν έρχονται σε επαφή με τρόφιμα

Οι επιφάνειες αυτές πρέπει να είναι καθαρές χωρίς ακαθαρσίες και υπολείμματα.

Συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας τροφίμων

Πρέπει να καθαρίζονται πριν από κάθε χρήση τους ή αποθήκευση τους.

Πλυντήρια και εξαρτήματα τους

Ο καθαρισμός τους πρέπει να γίνεται πριν από κάθε χρήση τους .

1.8.2 Διαδικασία καθαρισμού των σκευών

Ο καθαρισμός πραγματοποιείται σε 6 στάδια:

- 1) Ταξινόμηση
- 2) Απομάκρυνση υπολειμμάτων τροφών
- 3) Πλύσιμο
- 4) Ξέπλυμα
- 5) Απολύμανση
- 6) Στέγνωμα

Ο καθαρισμός μπορεί να γίνει είτε με χρήση πλυντηρίων, είτε κατευθείαν από το προσωπικό.

1.8.3 Απαιτήσεις πλυντηρίων

- Τα πλυντήρια και δοχεία ξεπλύματος πρέπει να είναι εξοπλισμένα με μέσα που περιορίζουν τις επιμολύνσεις μεταξύ των διαλυμάτων στα δοχεία πλυσίματος και ξεπλύματος.
- Τα πλυντήρια που χρησιμοποιούν χημικά για την απολύμανση πρέπει να είναι εξοπλισμένα με κατάλληλες συσκευές ένδειξης απαίτησης μεγαλύτερης ποσότητας χημικών απολυμάνσεως.
- Τα πλυντήρια που χρησιμοποιούν φρέσκο ζεστό νερό πρέπει να είναι εξοπλισμένα με συσκευή μέτρησης πίεσης του νερού σε σημείο πριν μπει στο πλυντήριο. Η απόκλιση της ένδειξης τους από την πραγματική τιμή θα πρέπει να είναι μικρότερη από 14 KPa σε 100- 170 KPa. Η συσκευή αυτή θα πρέπει να χρησιμοποιεί ως μονάδα βαθμονόμησης το πολύ τα 7 KPa.
- Τα πλυντήρια αυτά επίσης θα διαθέτουν συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας στα δοχεία πλυσίματος και ξεπλύματος και προς το τελευταίο σημείο που το ζεστό νερό κάνει απολύμανση . Τα θερμόμετρα αυτά θα πρέπει να έχουν ως μονάδα βαθμονόμησης το πολύ τον 1° C.
- Θα πρέπει να διαθέτουν μία βαλβίδα των 6.4 mm Iron Pipe Size (IPS), που θα περιορίζει την παροχή νερού, εάν η πίεση υπερβεί μία τιμή.
- Οι παραπάνω κανόνες δεν ισχύουν στα πλυντήρια που χρησιμοποιούν μόνο αντλούμενο ή ανακυκλωμένο απολυμαντικό ξέπλυμα.

1.8.4 Οδηγίες για τη χρήση των πλυντηρίων

- Η χρήση και συντήρηση των πλυντηρίων πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών τους.
- Οι σωστές θερμοκρασίες του φρέσκου ζεστού νερού που κάνει το απολυμαντικό ξέπλυμα είναι :
 - Για πλυντήρια τύπου ψεκασμού ζεστού νερού : μεγαλύτερη των 74° C
 - Για πλυντήρια που απολυμαίνουν με φρέσκο νερό: μεγαλύτερη των 90° C
 - Για πλυντήρια απλού δοχείου, σταθερού ραφιού μονής θερμοκρασίας: μεγαλύτερη από 74° C
 - Για πλυντήρια απλού δοχείου, μετακινούμενου ραφιού, διπλής θερμοκρασίας : μεγαλύτερη από 71° C
 - Για πλυντήρια σταθερού ραφιού, διπλής θερμοκρασίας: μεγαλύτερη από 66° C
 - Για πλυντήρια πολλαπλών δοχείων, μετακινούμενου ραφιού, πολλαπλών θερμοκρασιών : μεγαλύτερη από 66° C
 - Για τα άλλα πλυντήρια : μεγαλύτερη από 82° C
- Η θερμοκρασία των διαλυμάτων στα πλυντήρια τύπου ψεκασμού που χρησιμοποιούν χημικά για απολύμανση πρέπει να είναι μεγαλύτερη από 49°C.

1.8.5 Οδηγίες για άμεσο πλύσιμο από το προσωπικό

- Απαραίτητη προϋπόθεση για αποτελεσματικό πλύσιμο από το προσωπικό είναι ο νιπτήρας να αποτελείται από 3 τμήματα, ένα για κάθε μία από τις δραστηριότητες: πλύσιμο, ξέπλυμα , απολύμανση.
- Τα 3 διαλύματα που χρησιμοποιούνται σε κάθε ένα τμήμα θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά.
- Οι θερμοκρασίες των διαλυμάτων πρέπει να είναι σύμφωνες με τις οδηγίες του κατασκευαστή και αν δεν ορίζονται δεν πρέπει να είναι μικρότερες από 43°C.
- Αν χρησιμοποιείται ζεστό νερό για απολύμανση θα πρέπει να διατηρείται πάνω από 77°C.

1.8.6 Εναλλακτικοί τρόποι πλυσίματος εξοπλισμού και σκευών

Όταν υπάρχουν περιορισμοί που καθιστούν το πλύσιμο σε νιπτήρες, ή με τη χρήση πλυντηρίων αναποτελεσματικό μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφοροι εναλλακτικοί τρόποι. Αυτοί είναι:

- Υψηλής / χαμηλής πίεσης ψεκασμός καθαριστικών διαλυμάτων, χρήσης βουρτσών, σκληρό καθάρισμα (π.χ. ξύσιμο) για απομάκρυνση εναπομεινάντων ακαθαρσιών
- Χρήση ειδικού καθαριστικού εξοπλισμού

- Χρήση υποδοχέων με τρεις χώρους, για τις αντίστοιχες εργασίες που γίνονται στο νιπτήρα

1.8.7 Στάδια πλυσίματος

Στάδιο 1^ο : Ταξινόμηση

Γίνεται ταξινόμηση και διαχωρισμός όμοιων σκευών.

Στάδιο 2^ο : Απομάκρυνση υπολειμμάτων τροφών

Απομακρύνονται τα υπολείμματα τροφών, είτε από το προσωπικό, είτε από τα πλυντήρια με κατάλληλο πρόγραμμα πρόπλυσης.

Στάδιο 3^ο : Πλύσιμο

Κατά τη φάση του υγρού καθαρισμού απομακρύνονται πλήρως οι ακαθαρσίες, είτε από το προσωπικό, είτε από τα πλυντήρια.

Το στεγνό καθαρίσμα (π.χ. βούρτσισμα, ξύσιμο, απορρόφηση υπολειμμάτων) εφαρμόζεται μόνο για επιφάνειες εξοπλισμού και σκευών που έρχονται σε επαφή με ξηρές τροφές .

Πρέπει να ελέγχονται συχνά οι συγκεντρώσεις των διαλυμάτων που χρησιμοποιούνται για το πλύσιμο του εξοπλισμού των σκευών. Επίσης η αποτελεσματικότητα των διαλυμάτων εξαρτάται και από την σκληρότητα του νερού.

Στάδιο 4^ο : Ξέπλυμα

Στο στάδιο αυτό γίνεται καθαρισμός και απομάκρυνση των χημικών που χρησιμοποιήθηκαν κατά το στάδιο του πλυσίματος, είτε με καθαρό τρεχούμενο νερό, είτε με κατάλληλο πρόγραμμα ξεπλύματος του πλυντηρίου.

Στάδιο 5^ο : Απολύμανση

Όταν χρησιμοποιείται ζεστό νερό για απολύμανση, ο εξοπλισμός ή το σκεύος εμβαπτίζεται στο ζεστό νερό τουλάχιστον για 30 δευτερόλεπτα. Για τα πλυντήρια η πίεση θα πρέπει να ρυθμίζεται με τη βαλβίδα, ώστε να βρίσκεται στην περιοχή 100-179 KPa.

Διαλύματα

Τα διαλύματα απολύμανσης πρέπει να είναι κατάλληλα και αποδεκτά από τη νομοθεσία για αυτή τη χρήση.

Τα σημαντικότερα διαλύματα είναι:

- Η χλωρίνη με συγκέντρωση 5-20 mg/L (ppm)
- Διάλυμα ιωδίου. Πρέπει να έχει pH λιγότερο από 5.0 και συγκέντρωση 12.5-25 mg/L (ppm).

Σημαντικό ρόλο παίζουν οι θερμοκρασίες και οι χρόνοι έκθεσης του εξοπλισμού και των σκευών στη δράση των διαλυμάτων. Η ελάχιστη επιτρεπτή θερμοκρασία είναι οι 24° C, ενώ ο ελάχιστος χρόνος έκθεσης για τη χλωρίνη είναι 7 δευτερόλεπτα και 30 δευτερόλεπτα για τα άλλα διαλύματα.

Στάδιο 6° : Στέγνωμα

Ο καθαρισμένος εξοπλισμός και τα σκεύη θα πρέπει να στεγνώνονται πριν επαναχρησιμοποιηθούν.

Όπου χρειάζεται πρέπει να γίνεται λίπανση των επιφανειών και επανασύνδεση τμημάτων του εξοπλισμού και των σκευών.

Στη συνέχεια πρέπει να αποθηκεύονται καλυμμένα, σε κλειστό και στεγνό χώρο που βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 15 cm από το πάτωμα.

1.9.Ατομική υγιεινή

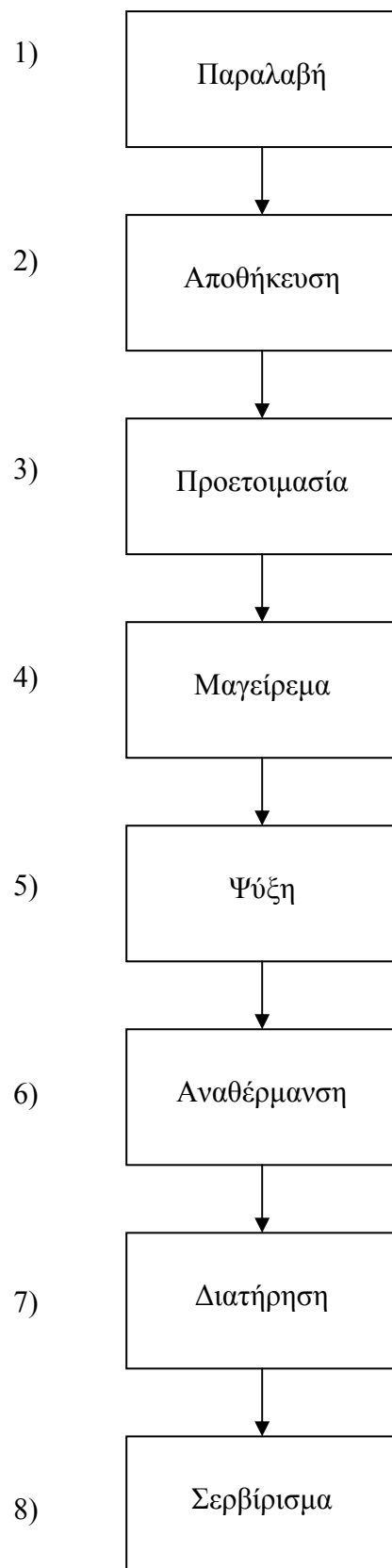
- Απαιτείται υψηλός βαθμός ατομικής καθαριότητας από κάθε πρόσωπο που κινείται σε χώρους όπου γίνονται εργασίες με τρόφιμα, το οποίο πρέπει να φορά κατάλληλο, καθαρό και, ενδεχομένως προστατευτικό ρουχισμό.
- Απαγορεύεται η, με οποιαδήποτε ιδιότητα, απασχόληση, σε χώρους εργασίας με τρόφιμα οποιουδήποτε ατόμου είναι γνωστό ή υπάρχουν υπόνοιες ότι πάσχει από νόσημα που μεταδίδεται δια των τροφών, ή ατόμου που πάσχει π.χ. από μολυσμένα τραύματα ή έχει προσβληθεί από δερματική μόλυνση, έλκη ή διάρροια, όταν υφίσταται άμεσος ή έμμεσος κίνδυνος μόλυνσης των τροφίμων από παθογόνους μικροοργανισμούς.

1.10 Προετοιμασία των τροφίμων

1.10.0 Εισαγωγή και εισαγωγικές έννοιες

1.10.0.1. Γενικά

Το γενικό διάγραμμα ροής διαδικασιών προετοιμασίας των τροφίμων στα εστιατόρια φαίνεται στην επόμενη σελίδα:



*Στην περίπτωση τροφίμων που δεν χρειάζονται μαγείρεμα παραλείπονται τα στάδια 4,5 και 6, ενώ στην περίπτωση τροφίμων που σερβίρονται την ίδια ημέρα με την προετοιμασία τους παραλείπονται τα στάδια 5 και 6.

Στην περίπτωση των τροφίμων που η προετοιμασία τους δεν περιλαμβάνει το στάδιο του μαγειρέματος δεν υπάρχει τρόπος μείωσης των μικροβιολογικών κινδύνων, αφού το μαγείρεμα αποτελεί κρίσιμο σημείο ελέγχου. Πρέπει λοιπόν να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση σε μερικούς κανόνες υγιεινής, όπως :

- η διατήρηση των τροφών υπό ψύξη,
- η εφαρμογή των κανόνων αποφυγής επιμολύνσεως τροφίμων από το προσωπικό, τον εξοπλισμό και από άλλα τρόφιμα,
- η κατάλληλη επιλογή προμηθευτών.

1.10.0.2 Εισαγωγικές έννοιες

- Επικίνδυνα τρόφιμα για μολύνσεις
Πρόκειται για τα τρόφιμα που εύκολα μπορούν να αναπτυχθούν βακτήρια σε αυτά. Παραδείγματα τέτοιων τροφίμων είναι τα κρεατικά, τα ιχθυρά, τα γαλακτοκομικά, τα φρούτα χαμηλών οξέων και τα μαγειρεμένα λαχανικά.
- Μη επικίνδυνα τρόφιμα για μολύνσεις
Πρόκειται για τα τρόφιμα που δύσκολα μπορούν να αναπτυχθούν βακτήρια σε αυτά. Παραδείγματα τέτοιων τροφίμων είναι τα αρτοπαρασκευάσματα, τα φρέσκα φρούτα και λαχανικά, τα τρόφιμα υψηλών οξέων.
- Επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή
Πρόκειται για τη θερμοκρασιακή περιοχή 4° C – 60° C. Εντός αυτών των ορίων δημιουργούνται ευνοϊκές συνθήκες για την ανάπτυξη μικροβίων στα τρόφιμα.

1.10.1 Παραλαβή πρώτων υλών

Ζωτικής σημασίας για την ασφάλεια των τροφίμων που παρέχονται στους πελάτες των εστιατορίων είναι η επιλογή κατάλληλων προμηθευτών. Για το σκοπό αυτό πρέπει:

- να εξασφαλίζεται η παρασκευή των πρώτων υλών από εγκεκριμένες πηγές.
- να εφαρμόζεται από τον προμηθευτή ένα πρόγραμμα HACCP ή/ και οι κανόνες της υγιεινής σε όλους τους χώρους(π.χ. εργοστάσια και φορτηγά μεταφοράς).
- να γίνεται έλεγχος των εμπορευμάτων.
- να ελέγχεται αν ο προμηθευτής εφαρμόζει πρόγραμμα εκπαίδευσης για την ασφάλεια των τροφίμων.

Κατά την παραλαβή πρέπει να ελέγχονται:

- τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά (μπορεί να αποτελούν ένδειξη μολύνσεων),
- οι συσκευασίες,
- οι ημερομηνίες λήξεως,

- οι θερμοκρασίες διατήρησης τους.

Στο στάδιο αυτό κίνδυνο αποτελεί η πιθανή μικροβιακή ανάπτυξη και επιμόλυνση κυρίως των έτοιμων προς κατανάλωση κατεψυγμένων τροφίμων.

Κατάλληλες θερμοκρασίες

Γενικοί κανόνες για την αναγνώριση των κατάλληλων θερμοκρασιών κατά την παραλαβή είναι οι εξής:

- Τα επικίνδυνα για μολύνσεις τρόφιμα πρέπει να έχουν θερμοκρασία μικρότερη των 7° C, εκτός αν καθορίζεται αλλιώς από τους κρατικούς νόμους ή τους κανονισμούς υγείας.
- Τα επικίνδυνα για μολύνσεις τρόφιμα που παραλαμβάνονται ζεστά πρέπει να έχουν θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C.
- Τα τρόφιμα που αναφέρονται στις ετικέτες τους ως κατεψυγμένα πρέπει να παραλαμβάνονται κατεψυγμένα.

Γενικά, οι παραλαβές πρέπει να γίνονται από το προσωπικό αφού ελεγχθούν κατάλληλα. Μη κατάλληλα για κατανάλωση τρόφιμα πρέπει να απορρίπτονται.

1.10.2 Αποθήκευση

Η αποθήκευση των τροφίμων θα πρέπει να γίνεται σε κατάλληλα σχεδιασμένους χώρους για αυτήν τη χρήση.

Οι χώροι αυτοί θα πρέπει να είναι καθαροί, χωρίς έντομα και τρωκτικά, υγρασία και σε αρκετή απόσταση από εστίες θέρμανσης. Ακόμα θα πρέπει να βρίσκονται σε απόσταση μεγαλύτερη των 15 cm από το πάτωμα και 10 cm από τους τοίχους.

Γενικές οδηγίες αποθήκευσης

- Τα αποθηκευμένα τρόφιμα θα πρέπει, είτε να βρίσκονται στις αρχικές τους συσκευασίες, είτε να έχουν μεταφερθεί σε άλλες συσκευασίες, με κατάλληλες ετικέτες που θα αναγράφονται το είδος των τροφίμων, οι ημερομηνίες λήξεως κ.τ.λ..
- Τα αποθηκευμένα τρόφιμα θα πρέπει να εγκαθίστανται με τέτοιο τρόπο, ώστε τα αποθηκευμένα προϊόντα του ίδιου είδους να χρησιμοποιούνται με την ίδια σειρά με αυτήν που αποθηκεύτηκαν (First In- First Out, FIFO)

1.10.2.1 Ξηρή αποθήκευση

Αναφέρεται σε ξηρές τροφές . Οι τροφές αυτές πρέπει να είναι καλυμμένες και σε συσκευασίες αεροστεγώς κλεισμένες .

1.10.2.2 Αποθήκευση υπό ψύξη

Η αποθήκευση των υπό ψύξη προϊόντων βοηθάει στην καταπολέμηση των βακτηρίων. Συνεπώς μείζονος σημασίας είναι ο έλεγχος της θερμοκρασίας, ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία των ψυγείων. Το κρίσιμο όριο είναι οι 5° C για τους χώρους του ψυγείου. Πρέπει δηλαδή η θερμοκρασία να παραμένει σταθερά κάτω από 5° C.

Το κρίσιμο όριο για τη λειτουργία των καταψυκτών είναι οι – 4° C

Γενικοί κανόνες για την αποθήκευση υπό ψύξη

- Πρέπει να γίνεται διαχωρισμός των χώρων συντήρησης. Τα έτοιμα προς κατανάλωση τρόφιμα πρέπει να αποθηκεύονται πάνω από τα τρόφιμα προς μαγείρεμα, ώστε να αποφευχθούν οι επιμολύνσεις.
- Κάθε είδους τρόφιμο πρέπει να καλύπτεται και να διαχωρίζεται από τα άλλα τρόφιμα που απορροφούν εύκολα οσμές.
- Τα τρόφιμα πρέπει να τοποθετούνται έτσι ώστε να μην εμποδίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία του αέρα και να μην υπερφορτώνονται τα ψυγεία.

Γενικά πρέπει να γίνεται τακτικός έλεγχος της κατάστασης των τροφίμων (π.χ. ημερομηνίες λήξης και οργανοληπτικά χαρακτηριστικά).

1.10.3 Προετοιμασία

Στο στάδιο αυτό περιλαμβάνονται ορισμένες διεργασίες που πραγματοποιούνται πριν το μαγείρεμα. Ο κίνδυνος για την ασφάλεια των τροφίμων προκύπτει από τις επιμολύνσεις και την εμφάνιση μικροβίων από το προσωπικό και τον εξοπλισμό.

Ξεπάγωμα

- Τα κατεψυγμένα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία κάτω των -18° C για περισσότερο από 21 μέρες, ώστε να μην αναπτυχθούν παράσιτα.
- Τα περιβλήματα των τροφίμων πρέπει να διατηρούνται δροσερά και εκτός της επικίνδυνης θερμοκρασιακής περιοχής.
- Το ασφαλές ξεπάγωμα γίνεται :

- Με πλύσιμο με τρεχούμενο νερό. Η θερμοκρασία του νερού πρέπει να είναι κάτω των 21° C.
- Με μεταφορά στα ψυγεία και διατήρηση των τροφίμων στους 5°C . Αποτελεί και τον ασφαλέστερο τρόπο ξεπαγώματος.
- Με το μαγείρεμα ή με τη χρήση φούρνου μικροκυμάτων.

Τρόφιμα που ξεπαγώνουν δεν πρέπει να επαναψύχονται, ενώ μερικά τρόφιμα πρέπει να μαγειρεύονται εντός 24 ωρών.

Άλλες διεργασίες

Άλλες διεργασίες που βοηθούν στην πρόληψη των βακτηρίων κατά το στάδιο της προετοιμασίας είναι η προετοιμασία των τροφίμων σε μερίδες και η χρήση προ-ψυγμένων συστατικών.

1.10.4 Μαγείρεμα

Αποτελεί κρίσιμο σημείο ελέγχου γιατί είναι το αποτελεσματικότερο στάδιο στην καταπολέμηση της ανάπτυξης των μικροβίων στα τρόφιμα. Είναι σημαντικό να επιλεγεί ο κατάλληλος συνδυασμός θερμοκρασίας- χρόνου μαγειρέματος.

Όπου δεν υπάρχει πρόβλημα πρακτικότητας είναι ιδανικό να μετριέται η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων με ένα αποστειρωμένο και καθαρό θερμόμετρο.

Κατάλληλες θερμοκρασίες :

74° C: Πουλερικά, κρεατικά

68° C: Τρόφιμα με βάση το κρέας

63° C: Θαλασσινά, χοιρινό κρέας, επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα

60° C: Φρούτα και λαχανικά

54,5° C: Ελαφρά ψημένο βοδινό κρέας

Υπάρχει και η δυνατότητα να σερβιριστούν τρόφιμα μαγειρεμένα σε χαμηλότερες θερμοκρασίες από τις παραπάνω, κατόπιν παραγγελίας των πελατών. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να ενημερώνεται ο πελάτης.

Πάντως η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων θα πρέπει να είναι πάνω από 74° C και τουλάχιστον για 15 δευτερόλεπτα.

1.10.5 Ψύξη

Για την αντιμετώπιση της εμφάνισης των μικροβίων πρέπει η ψύξη των μαγειρεμένων φαγητών να είναι σύντομη (να ολοκληρώνεται εντός 2 ωρών).

Αρχικά τα τρόφιμα ψύχονται στους 10-15° C για 90 λεπτά και στη συνέχεια στους 5° C.

1.10.6 Αναθέρμανση

Βοηθάει στην καταπολέμηση των βακτηρίων που επιβίωσαν κατά το μαγείρεμα. Η αναθέρμανση πρέπει να γίνεται σε θερμοκρασία 74° C και ο χρόνος που διαρκεί η αύξηση της θερμοκρασίας από 5° C σε 74° C δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 2 ώρες.

Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να αναθερμαίνονται περισσότερες από μία φορές.

1.10.7 Διατήρηση

Τα τρόφιμα που έχουν μαγειρευτεί και δε θα σερβιριστούν άμεσα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη από 60° C ή μικρότερη από 5° C.

Η εν θερμώ διατήρηση, αν η θερμοκρασία των τροφίμων δεν είναι μεγαλύτερη από 60° C δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 4 ώρες.

Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται το πολύ 7 ημέρες από την ημέρα της παραγωγής τους.

Περισσεύματα

Είναι τρόφιμα που δε σερβιρίστηκαν και θα αποθηκευτούν για μελλοντική κατανάλωση.

Η διαδικασία που ακολουθείται για την εξασφάλιση της καταλληλότητας των περισσευμάτων για κατανάλωση είναι:

- Διατηρούνται για όσο το δυνατόν μικρότερο διάστημα.
- Πάντα σερβίρονται πριν τα νεότερα τρόφιμα.
- Δεν αναμειγνύονται ποτέ με νεότερα τρόφιμα.

Δε θεωρούνται περισσεύματα τρόφιμα που δεν καταναλώθηκαν από τους πελάτες, τα οποία πρέπει πάντα να απορρίπτονται από μελλοντική κατανάλωση τους.

1.10.8 Σερβίρισμα

Το πρόβλημα του σταδίου αυτού είναι ο κίνδυνος των επιμολύνσεων των τροφίμων από το προσωπικό και τους καταναλωτές.

Για την αποφυγή των κινδύνων αυτών πρέπει:

- Να χρησιμοποιούνται κατάλληλες συσκευασίες.
- Να χρησιμοποιούνται ειδικές προθήκες για τα τρόφιμα.
- Να χρησιμοποιείται κατάλληλα σχεδιασμένος εξοπλισμός και να υιοθετούνται κατάλληλες μέθοδοι σερβιρίσματος των τροφίμων.

1.11 Πόσιμο νερό

Πρέπει να υπάρχει επαρκής παροχή πόσιμου νερού, όπως ορίζεται στην οδηγία 80/778/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 15ης Ιουλίου 1980 περί της ποιότητας του πόσιμου νερού (1). Το πόσιμο αυτό νερό πρέπει να χρησιμοποιείται, αν παραστεί ανάγκη, ώστε να μη μολύνονται τα τρόφιμα.

Όπου χρειάζεται πάγος, πρέπει να παράγεται από νερό που ικανοποιεί τους όρους της οδηγίας 80/778/ΕΟΚ. Αυτός ο πάγος πρέπει να χρησιμοποιείται κάθε φορά που χρειάζεται, ώστε να μην μολύνονται τα τρόφιμα. Πρέπει να παράγεται, να διακινείται και να αποθηκεύεται υπό συνθήκες που προφυλάσσουν από κάθε μόλυνση.

Ο ατμός που χρησιμοποιείται σε άμεση επαφή με τα τρόφιμα πρέπει να είναι απαλλαγμένος από κάθε ουσία που παρουσιάζει κίνδυνο για την υγεία ή ενδέχεται να μολύνει το προϊόν.

Το μη πόσιμο νερό, το οποίο χρησιμοποιείται για παραγωγή ατμού, ψύξη, κατάσβεση πυρκαγιάς και άλλους παρεμφερείς σκοπούς που δεν σχετίζονται με τρόφιμα, πρέπει να διοχετεύεται μέσω χωριστών δικτύων, τα οποία να αναγνωρίζονται εύκολα και να μη συνδέονται καθόλου με τα συστήματα ποσίμου νερού, ούτε να υπάρχει δυνατότητα αναρροής στα συστήματα ποσίμου νερού.

Κεφάλαιο 2^ο : Εφαρμογή του συστήματος HACCP

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση της διαδικασίας για κάθε στάδιο. Στο παράρτημα (πρώτο μέρος) παρουσιάζεται το αποτέλεσμα της ομαδοποίησης των τροφίμων και της συμπλήρωσης των εντύπων βάσει της ομαδοποίησης αυτής. Η πρακτική σημασία της εργασίας αυτής, είναι ότι επιτρέπει στον υπεύθυνο να κατηγοριοποιήσει τα συστατικά κάθε προσφερόμενου «τροφίμου» και να ορίσει τα κρίσιμα σημεία ελέγχου και τα κρίσιμα όρια.

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Στάδιο 1^ο – Σχηματισμός της Ομάδας HACCP

Όνομα

Θέση

Συντονιστής/ Επικεφαλής της Ομάδας HACCP: _____

Μέλη της ομάδας HACCP:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Κωδικός Εγγρ.:Η -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1/1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 2^ο – Περιγραφή Πρώτων Υλών και Συστατικών του Προϊόντος

Πρώτες ύλες ή συστατικά	Πληροφορίες (μορφή, διατήρηση, συσκευασία, μέγεθος κ.τ.λ)

Κωδικός Εγγρ.:Η -02-1	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
-----------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 2^ο – Περιγραφή του Προϊόντος και της Διάθεσης του

Εμπορικό όνομα του προϊόντος	
Πρώτες ύλες και συστατικά	
Φυσικοχημικά χαρακτηριστικά	
Τύπος συσκευασίας	
Διάρκεια ζωής	
Μέρη πώλησης	
Πληροφορίες ετικέτας οδηγιών χρήσεως	
Τρόπος διάθεσης	
Ειδικός έλεγχος διανομής (αν απαιτείται)	

Κωδικός Εγγρ.: Η -02-2	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
------------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 3^ο – Προσδιορισμός της Χρήσης και των Καταναλωτών του Προϊόντος

Τρόπος χρήσης του (π.χ. αν είναι έτοιμο για κατανάλωση ή τι επεξεργασία απαιτείται	
Οι απευθυνόμενοι καταναλωτές και προφυλάξεις για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες	

Κωδικός Εγγρ.:Η -03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 /1
---------------------	-------------	----------------------	--------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

(Στο χώρο αυτό παρουσιάζεται το διάγραμμα ροής της παραγωγικής διαδικασίας που εφαρμόζεται για το συγκεκριμένο προϊόν στις εγκαταστάσεις της εταιρίας)

Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 5^ο – Επαλήθευση Διαγράμματος Ροής

Η ομάδα HACCP, μετά από επιθεώρηση που διενέργησε την _____
(ημερομηνία) στις εγκαταστάσεις της εταιρίας που παράγεται το _____
(όνομα τροφίμου), δηλώνει ότι το διάγραμμα ροής της παραγωγικής διαδικασίας που
εμφανίζεται στο έγγραφο H-04 ,βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση με την
εφαρμοζόμενη παραγωγική διαδικασία και την περιγράφει με πληρότητα.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ (αν υπάρχουν):

Ο Συντονιστής/ Επικεφαλής της ομάδας HACCP

Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.:H -05	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου

Κωδικός Εγγρ.: Η-06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας : 1 / 1
---------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 7^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου(2^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Ερ.1	Ερ.2	Ερ.3	Ερ.4	Νούμερο Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου

Κωδικός Εγγρ.:Η -07-1	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /2
-----------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Στάδιο 7^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου(2^η αρχή)

Οδηγίες Συμπλήρωσης πίνακα σελίδας 1 του εντύπου

- ❑ Οι στήλες Ερ1, Ερ.2, Ερ.3, Ερ.4 αναφέρονται στις ερωτήσεις του διαγράμματος αποφάσεων που πρότεινε η NACMCF (1992) για τον προσδιορισμό των κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- ❑ Η στήλη Ερ.1 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 1^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, γίνεται μετάβαση στην 2^η ερώτηση. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, δεν είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου και αναγνωρίζεται ο τρόπος και το σημείο ελέγχου του.
- ❑ Η στήλη Ερ.2 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 2^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, γίνεται μετάβαση στην 3^η ερώτηση. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- ❑ Η στήλη Ερ.3 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 3^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, γίνεται μετάβαση στην 4^η ερώτηση. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, δεν είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- ❑ Η στήλη Ερ.4 συμπληρώνεται με ΝΑΙ ή ΟΧΙ, ανάλογα με την απάντηση στην 4^η ερώτηση του διαγράμματος. Αν η απάντηση είναι ΝΑΙ, δεν είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου. Αν η απάντηση είναι ΟΧΙ, είναι κρίσιμο σημείο ελέγχου.

Κωδικός Εγγρ.:Η -07-1	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2 /2
-----------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 7^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου(2^η αρχή)- Μη ελεγχόμενοι κίνδυνοι κατά τη διαδικασία καθορισμού κρίσιμων σημείων ελέγχου

Μη ελεγχόμενοι κίνδυνοι από τη διαδικασία καθορισμού κρίσιμων σημείων ελέγχου	Απαιτούμενες ενέργειες για τον έλεγχο των κινδύνων

Κωδικός Εγγρ.:Η -07-2	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
-----------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κρίσιμο σημείο ελέγχου	Κρίσιμα όρια

Κωδικός Εγγρ.:Η -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΔΙΟΥ HACCP (1^η -4^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι	Κρίσιμα σημεία ελέγχου		Κρίσιμα όρια		Παρακολούθηση		
		#	Περιγραφή	#	Περιγραφή	Διαδικασία	Συχνότητα	Υπεύθυνος

Κωδικός Εγγρ.:Η -09	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: _____

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΔΙΟΥ HACCP (5^η – 7^η αρχή)

Κρίσιμο σημείο ελέγχου και κρίσιμο όριο	Διορθωτικές ενέργειες για τη γραμμή παραγωγής όταν υπερβαίνονται τα κρίσιμα όρια και ποιος είναι ο υπεύθυνος	Διορθωτικές ενέργειες για τις παρτίδες όταν υπερβαίνονται τα κρίσιμα όρια και ποιος είναι ο υπεύθυνος	Διαδικασία Επαλήθευσης	Υπεύθυνοι για την επαλήθευση	Αρχεία HACCP, θέση, υπεύθυνοι

Κωδικός Εγγρ.:Η -09	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

Κεφάλαιο 3^ο : Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει περιγραφή του συστήματος που προτείνεται να εφαρμοσθεί από την εταιρία προετοιμασίας και παροχής τροφίμων στους χώρους μαζικής εστίασης. Το σύστημα είναι σχεδιασμένο έτσι, ώστε να είναι συμβατό με το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2000 και η τεκμηρίωση του αποτελείται από τέσσερα τμήματα. Τα τμήματα αυτά αναφέρονται παρακάτω και είναι:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Διαδικασίες
- Αρμοδιότητες
- Έντυπα Διαδικασιών (περιγράφονται στο δεύτερο μέρος του παραρτήματος)

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 30
--------------------	-------------	---------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Έκδοση	Ημερομηνία έκδοσης	Παρατηρήσεις
A.0		

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 30
---------------------------	--------------------	----------------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΡΕΧΟΥΣΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ

Τρέχουσα έκδοση εγχειριδίου: **A.0**

	ΟΝΟΜΑ	ΘΕΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ				
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ				

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛ
1 Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής	5
2 Πληροφορίες για την επιχείρηση	6
3 Διαβάθμιση - Υποχρεώσεις	7
4 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας	8
4.1 Γενικές απαιτήσεις- Σύστημα ποιότητας	8
4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης	10
5 Ευθύνη της διοίκησης	10
5.1 Δέσμευση της διοίκησης	10
5.2 Εστίαση στον πελάτη	11
5.3 Πολιτική ποιότητας	12
5.4 Σχεδίαση	14
5.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία	15
5.6 Ανασκόπηση από τη διοίκηση	18
6 Διαχείριση πόρων	18
6.1 Διάθεση πόρων	18
6.2 Ανθρώπινοι πόροι	19
6.3 Υποδομή	20
6.4 Περιβάλλον εργασίας	21
7 Υλοποίηση προϊόντος	21
7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος	21
7.2 Διεργασίες που σχετίζονται με τους πελάτες	21
7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη	22
7.4 Αγορές	22
7.5 Παροχή υπηρεσιών	23
7.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης	24
8 Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση	25
8.1 Γενικά	25
8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση	25
8.3 Έλεγχος μη συμμορφούμενων	26
8.4 Ανάλυση δεδομένων	26
8.5 Βελτίωση	27

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Σκοπός – Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν εγχειρίδιο περιγράφει το σύστημα ποιότητας της εταιρίας (**ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**). που ασχολείται με την προετοιμασία και την παροχή γευμάτων σε χώρους μαζικής εστίασης. Το εγχειρίδιο ποιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν:

- οδηγός αναφοράς για τη διαχείριση ποιότητας στην εταιρία,
- ενημερωτικό και διαφημιστικό έντυπο σε πελάτες, προμηθευτές, επιθεωρητές και συνεργάτες της εταιρίας.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2. Πληροφορίες για την επιχείρηση

(Στη σελίδα αυτή γίνεται μία περιγραφή της εταιρίας. Σε αυτήν αναφέρονται ιστορικά στοιχεία, μέθοδοι που ακολουθούνται, στόχοι κ.τ.λ..)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3. Διαβάθμιση- Υποχρεώσεις

Το παρόν εγχειρίδιο είναι ιδιοκτησία της **(ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)** (στο εξής θα αναφέρεται σαν εταιρία). Δεν επιτρέπεται η μερική ή ολική αναπαραγωγή του. Οι πληροφορίες που περιέχονται είναι εμπιστευτικές.

Μη ελεγχόμενα αντίτυπα διανέμονται προς τρίτους (πελάτες, επιθεωρητές, οργανισμούς) με καλή πίστη και χωρίς αυτό να συνεπάγεται καμία συμβατική υποχρέωση της εταιρίας προς αυτούς.

Η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί το περιεχόμενο του εγχειριδίου για να καλύψει μελλοντικές απαιτήσεις στα προϊόντα και στις υπηρεσίες, στις μεθόδους της και στο ίδιο το σύστημα ποιότητας. Μόνο τα αντίτυπα που φέρουν σφραγίδα με την ένδειξη “ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ” ενημερώνονται για τυχόν προσθήκες ή αλλαγές στη δομή του εγχειριδίου.

Η διανομή κάθε έκδοσης και οι αποδέκτες τηρούνται από την εταιρία μέσω του πίνακα διανομής ελεγχόμενων εγγράφων.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 7 / 30
--------------------	-------------	---------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.Σύστημα διαχείρισης

4.1 Γενικές απαιτήσεις – Σύστημα ποιότητας

4.1.1 Πεδίο εφαρμογής

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της (**ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**) σχεδιάστηκε για να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του ISO 9001: 2000 και καλύπτει όλες τις δραστηριότητες της εταιρίας.

4.1.2 Τεκμηρίωση

Το σύστημα Διαχείρισης ποιότητας τεκμηριώνεται σε 3 επίπεδα :

- Εγχειρίδιο Ποιότητας / Λειτουργικές Διαδικασίες / Εγχειρίδια, Κατάλογοι, Έντυπα, Αρχεία Οδηγίες Εργασίας.

Στο **Εγχειρίδιο Ποιότητας** περιέχεται η πολιτική ποιότητας της επιχείρησης, η δέσμευση της διοίκησης και οι επιμέρους πολιτικές για κάθε δραστηριότητα που καλύπτει το σύστημα ποιότητας σε σχέση με τα επιμέρους κεφάλαια του προτύπου ISO 9001: 2000.

Εκτός από τα ελεγχόμενα αντίτυπα του εγχειριδίου και μη ελεγχόμενα μπορεί να εκδοθούν. Τα ελεγχόμενα αντίτυπα διανέμονται υπό το καθεστώς ελέγχου εγγράφων και φέρουν την ένδειξη “ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ”. Η διανομή γίνεται από τον εκπρόσωπο της διοίκησης.

Μη ελεγχόμενα αντίτυπα μπορεί να διανεμηθούν εντός και εκτός της Εταιρίας, με έγκριση του εκπροσώπου διοίκησης της εταιρίας και φέρουν την ένδειξη “ ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ”. Στις **Λειτουργικές Διαδικασίες** περιγράφεται ο τρόπος εκτέλεσης των δραστηριοτήτων, που υλοποιούν τις αντίστοιχες πολιτικές του συστήματος. Το σύστημα στηρίζεται σε μια σειρά εγχειριδίων και καταλόγων, σε μια σειρά εντύπων τεκμηρίωσης και ροής πληροφοριών και στην τήρηση αρχείων ποιότητας. Η εταιρία έχει αναγνωρίσει τις διεργασίες που χρειάζονται για το σύστημα και έχει προσδιορίσει τη σειρά και τις αλληλεπιδράσεις τους, οι οποίες εμφανίζονται στον χάρτη διεργασιών που υπάρχει στο τέλος του εγχειριδίου.

4.1.3 Διαβάθμιση

Εκτός από το εγχειρίδιο ποιότητας που μέρος του μπορεί να διανεμηθεί και σαν έντυπο διαφημιστικό της εταιρίας, όλα τα υπόλοιπα έγγραφα (διαδικασίες, εσωτερικές προδιαγραφές, κλπ)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 8 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

θεωρούνται εμπιστευτικά. Μπορεί να διανεμηθούν μόνο μετά από έγκριση του εκπροσώπου της διοίκησης.

4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης

4.2.1 Έλεγχος έκδοσης και διανομής

Όλα τα έγγραφα και δεδομένα (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) που είναι απαραίτητα για την καθημερινή λειτουργία του συστήματος ποιότητας υπόκεινται σε καθεστώς ελέγχου της έκδοσης, έγκρισης και διανομής τους. Στόχος είναι :

- η ανασκόπηση και έγκριση τους από εξουσιοδοτημένο προσωπικό πριν τη διανομή τους,
- η διασφάλιση ότι εκδίδονται και διανέμονται σε όλες τις θέσεις που κρίνεται απαραίτητο για την ορθή εκτέλεση των λειτουργιών,
- η διασφάλιση ότι όλοι οι παραλήπτες κατέχουν την τελευταία έκδοσή τους που έχει εκδοθεί, εγκριθεί και διανεμηθεί από εξουσιοδοτημένο προσωπικό,
- η άμεση ενημέρωση των κατόχων τους για οποιαδήποτε μεταβολή τους,
- η απόσυρση των μη ισχυουσών εκδόσεων.

Για το σκοπό αυτό έχει δημιουργηθεί ένας κεντρικός πίνακας που περιέχει όλα τα έγγραφα και δεδομένα που υπόκεινται στο καθεστώς ελέγχου εγγράφων, με πληροφορίες για την έκδοση, έγκριση και διανομή του καθενός από αυτά.

Μη ελεγχόμενα αντίτυπα μπορούν να εκδοθούν, έχουν όμως κατάλληλη σήμανση. Το ίδιο ισχύει και για παλαιές εκδόσεις που δεν είναι πλέον σε ισχύ.

4.2.2 Τύποι εγγράφων και δεδομένων

Σε καθεστώς ελέγχου υπόκεινται τουλάχιστον οι παρακάτω κατηγορίες εγγράφων και δεδομένων:

- Εγχειρίδιο ποιότητας
- Διαδικασίες συστήματος
- Έντυπα συστήματος
- Προγράμματα ποιότητας
- Τιμοκατάλογοι προμηθευτών
- Διάφορα εξωτερικά έγγραφα

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 9 / 30
--------------------	-------------	---------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.2.3 Αλλαγές - Τροποποιήσεις

Οι διαδικασίες αλλαγών ή τροποποιήσεων, υπόκεινται στους ίδιους ελέγχους προετοιμασίας, ανασκόπησης και έκδοσης που ισχύουν και για τα αρχικά έγγραφα. Το προσωπικό που σχετίζεται με το έγγραφο, πρέπει να εμπλακεί και στις διαδικασίες τροποποιήσεων και αλλαγών.

Όπου είναι πρακτικό, προσδιορίζεται η φύση των αλλαγών στο έγγραφο ή στα έντυπα διανομής.

Σχετική διαδικασία: ΔΙΠ-02: Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων και Αρχείων

4.2.4 Αρχεία ποιότητας

Για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος ποιότητας, είναι αναγκαία η τήρηση αρχείων που αφορούν μια σειρά σημαντικών πληροφοριών. Επιπλέον, τα αρχεία αυτά δείχνουν την επίτευξη της απαιτούμενης ποιότητας και την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης αυτής.

Η εταιρία έχει θεσπίσει διαδικασίες για την τήρηση, συλλογή, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, διατήρηση και φύλαξη αυτών.

Τέτοια αρχεία είναι μεταξύ άλλων:

- Προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες
- Αναφορές εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Ανασκόπηση από τη διοίκηση
- Αρχεία εκπαίδευσης

Σε κάθε διαδικασία περιγράφονται τα αρχεία που τηρούνται και σε κάθε διαδικασία το χρονικό διάστημα της τήρησή τους.

Σχετική Διαδικασία: ΔΙΠ-02: Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων και Αρχείων

5. Ευθύνη της διοίκησης

5.1 Δέσμευση της διοίκησης

Το σύστημα ποιότητας που περιγράφεται στο εγχειρίδιο αυτό, απολαμβάνει της υποστήριξης της διοίκησης της εταιρίας και οι απαιτήσεις του πρέπει να εφαρμόζονται πάντοτε από όλο το προσωπικό.

Η διοίκηση δεσμεύεται στην υποστήριξη του συστήματος με όλα τα δυνατά μέσα και τη διάθεση όλων των απαραίτητων πόρων (υλικών και έμψυχων), με στόχο την ομαλή και απρόσκοπτη

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 10 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

λειτουργία της εταιρίας και αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, μέσω:

- της γνωστοποίησης στην εταιρία της σημασίας της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη καθώς και των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων.
- της καθιέρωσης της πολιτικής για την ποιότητα.
- της καθιέρωσης αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.
- της σαφούς ανάθεσης αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων σ'όλο το προσωπικό.
- του ορισμού υπεύθυνου διαχείρισης του συστήματος με συγκεκριμένες αρμοδιότητες όσον αφορά στο σύστημα.
- της τακτικής επιθεώρησης του συστήματος για την διακρίβωση της αποτελεσματικότητας του.
- της λήψης διορθωτικών αλλά και προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο του συστήματος.
- της τακτικής ενημέρωσης της διοίκησης για τα αποτελέσματα και τους στόχους του συστήματος.
- της διεξαγωγής ανασκοπήσεων του Σ.Δ.Π. από τη διοίκηση.

5.2 Εστίαση στον πελάτη

Η εταιρία έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει πέρα από την εκπεφρασμένη ανάγκη του πελάτη και μια σειρά από άλλες, οι οποίες δύναται να προκύψουν στην πορεία και να λειτουργήσουν υποστηρικτικά στην πρώτη.

Η συνεχής ικανοποίηση των απαιτήσεων αλλά και των προσδοκιών του πελάτη, αποτελεί έναν από τους επιχειρηματικούς αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα της εταιρίας.

Οι επιμέρους βασικές διεργασίες της εταιρίας «**Παραγγελιοληψία**», «**Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών**», όπως επίσης και «**Διανομή-Αποστολή- Επιστροφή προϊόντων**», είναι σχεδιασμένες με τη λογική να υπηρετούν και να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος αντικειμενικού σκοπού για την ποιότητα. Η εταιρία αποσκοπεί στον επαρκή προσδιορισμό των αναγκών του πελάτη. Η συλλογή αλλά και η μεταβίβαση της πληροφόρησης στην ανώτατη διοίκηση για τις ανάγκες της αγοράς αλλά και τη γνώμη της για την **εταιρία** αποτελεί κύριο μέλημα της εταιρίας.

Ο χάρτης των διεργασιών εμφανίζεται στο τέλος του εγχειριδίου. Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας έχει προσδιορίσει την αγορά στην οποία απευθύνεται και διασφαλίζει ότι τα προϊόντα που παρέχει, παραδίδονται σύμφωνα με το προκαθορισμένο χρονοδιάγραμμα και υλοποιούνται σύμφωνα με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 11 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Συμπληρωματικά, η συστηματική αποστολή ερωτηματολογίου στους πελάτες και η αξιολόγηση των απαντήσεων από την ανώτατη διοίκηση, συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης της εταιρίας. Η πληροφόρηση που αντλείται βοηθά την ανώτατη διοίκηση της εταιρίας να οραματιστεί το μέλλον και να εξασφαλίσει τον επίκαιρο σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων αλλά και αναπροσαρμογής του Σ.Δ.Π., με επίκεντρο τις μελλοντικές ανάγκες του πελάτη και τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Σχετικές Διαδικασίες : **ΔΠΠ-06:** Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
ΔΠΠ-14 : Παραγγελιοληψία
ΔΠΠ- 16 : Διανομή-Αποστολή- Επιστροφή προϊόντων

5.3 Πολιτική ποιότητας

Η Πολιτική ποιότητας της εταιρίας παρουσιάζεται παρακάτω. Αντίγραφα της πολιτικής ποιότητας της εταιρίας εκτίθενται σε εμφανή σημεία στις εγκαταστάσεις της εταιρίας και περιλαμβάνονται στα εγχειρίδια του Σ.Δ.Π. στις κατά τόπου θέσεις εργασίας, για να υπενθυμίζουν σε όλους τους εργαζόμενους το μέρος της ευθύνης που φέρουν για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας. Η καταλληλότητα της πολιτικής αποτελεί αντικείμενο της ανασκόπησης από τη διοίκηση.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 12 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(Στη σελίδα αυτή συντάσσεται η πολιτική ποιότητας από το διευθύνοντα σύμβουλο, το διαχειριστή, ή οποιοδήποτε άλλο εξουσιοδοτημένο άτομο από την εταιρία και περιγράφει συνοπτικά τους στόχους, τα άτομα και τις αρμοδιότητες τους, καθώς και τις διαδικασίες που εκτελούνται στα πλαίσια της διαχείρισης της ποιότητας).

Για την (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)
(ΟΝΟΜΑ ΣΥΝΤΑΚΤΗ)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 13 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5.4 Σχεδίαση

5.4.1 Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα

Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας σε συνεργασία με τους υπεύθυνους τμημάτων καθορίζει **μετρήσιμους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα**. Οι αντικειμενικοί σκοποί είναι πάντοτε συνεπείς με την πολιτική για την ποιότητα και παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για αξιολόγηση της επίδοσης της επιχείρησης, των επιμέρους τμημάτων και διεργασιών καθώς και των έργων που διαχειρίζεται η εταιρία. Αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα καθορίζονται σε επίπεδο επιχείρησης, σε επιμέρους τμήματα της εταιρίας, σε επιμέρους διεργασίες, σε συγκεκριμένα προϊόντα ή/και υπηρεσίες της εταιρίας.

Για τη μέτρηση της επίτευξης των σκοπών αυτών χρησιμοποιούνται οι παρακάτω δείκτες (εδώ παρουσιάζονται ενδεικτικά τόσο οι στόχοι, όσο και οι επιδόσεις στους στόχους αυτούς) :

ΣΤΟΧΟΙ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ	ΣΤΟΧΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	ΣΤΟΧΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ
Αριθμός λάθος καταγραφών παραγγελιών 1/200 συνολικές παραγγελίες	Παράδοση μη συμμορφούμενων προϊόντων : κανένα προϊόν	Αριθμός παραπόνων / Πωληθέντα προϊόντα : 1 / 150
Αριθμός παραγγελιών /Αριθμό προσφορών 4 / 10	Μέγιστος χρόνος προετοιμασίας: 7 ημέρες	Βαθμός Ικανοποίησης Πελατών 80%
ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΤΟΧΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ	ΣΤΟΧΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
Αριθμός εκπαιδεύσεων 3 /χρόνο	Πωλήσεις /χρόνο	Ευρήματα εσωτερικών επιθεωρήσεων 13/ χρόνο
Παραιτήσεις 0 /χρόνο	Κέρδη 28% > τζίρου/χρόνο	Προτάσεις προσωπικού 15/χρόνο

Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, οι μέθοδοι μέτρησης τους και οι προκαθορισμένες ενέργειες για την επίτευξή τους, γνωστοποιούνται στους εμπλεκόμενους είτε μέσω της διαδικασίας εσωτερικής επικοινωνίας, είτε με την έκδοση ειδικών διαδικασιών ή οδηγιών εργασίας του Σ.Δ.Π..

Οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται, εάν απαιτείται, στα πλαίσια της ανασκόπησης της διοίκησης.

5.4.2 Σχεδιασμός Συστήματος Ποιότητας

Η εταιρία στα πλαίσια εγκατάστασης του Σ.Δ.Π ως προς ISO 9001:2000 ή και της οποιασδήποτε τροποποίησης του, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- Αναγνώριση των βασικών διεργασιών της εταιρίας, της σειράς και της αλληλεπίδρασης τους
- Εφαρμογή των προαναφερθέντων διεργασιών βάσει προσδιορισμένων κριτηρίων προκειμένου να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία αλλά και ο έλεγχος των διεργασιών αυτών

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 14 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας πόρων (εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και προσωπικού) και οποιωνδήποτε άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών του Σ.Δ.Π.. Η επάρκεια πόρων ανασκοπείται στα πλαίσια της ανασκόπησης της διοίκησης
- Παρακολούθηση, μέτρηση και ανάλυση των διεργασιών της (όπου αυτό είναι εφικτό), μέσω μετρήσεων αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα και εφαρμογής δράσεων για την επίτευξή τους και τη διαρκή βελτίωσή τους
- Διατήρηση της ακεραιότητας του Σ.Δ.Π. όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο Σ.Δ.Π., μέσω της διάθεσης των απαραίτητων πόρων, της ενημέρωσης του προσωπικού και της στενής παρακολούθησης από τη διοίκηση της αποτελεσματικότητας κάθε αλλαγής.

Τα παραπάνω ελέγχονται και αξιολογούνται μέσω της ανασκόπησης από τη διοίκηση. Η εταιρία προσδιορίζει το επιμέρους Σ.Δ.Π. με τη **σύνταξη ενός προγράμματος ποιότητας**.

Το εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας της εταιρίας και οι λειτουργικές διαδικασίες δεν τροποποιούνται για να συμμορφωθούν σε τυχόν προκύπτουσες έκτακτες ιδιαίτερες ανάγκες, αν αυτές δεν καλύπτονται από το υπάρχον σύστημα. Οι όποιες προκύπτουσες έκτακτες ανάγκες καλύπτονται από ένα πρόγραμμα ποιότητας που θα αναφέρεται στη συγκεκριμένη ανάγκη. Το πρόγραμμα ποιότητας μπορεί να κάνει χρήση των υπάρχοντων διαδικασιών και οδηγιών ή και να τις συμπληρώνει. Επί του παρόντος υπάρχει ένα (1) πρόγραμμα ποιότητας, το οποίο αναφέρεται στο τέλος του εγχειριδίου σχετικά με την πώληση προϊόντων. Οι υπεργολάβοι που ενδέχεται να χρησιμοποιεί η εταιρία για την παροχή υπηρεσιών, επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και οι διεργασίες τους καθώς και τα παραδιδόμενα προϊόντα ελέγχονται από την εταιρία ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις.

5.5 Ευθύνες- Αρμοδιότητα- Επικοινωνία

5.5.1 Καθορισμός υπευθυνοτήτων

Η διοικητική εξάρτηση του προσωπικού φαίνεται στο οργανόγραμμα που ακολουθεί. Η εταιρία διατηρεί περιγραφές θέσεων εργασίας για κάθε θέση, της οποίας οι ενέργειες επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των υπηρεσιών.

Η διοίκηση λαμβάνει μέριμνα για την επάρκεια των μέσων και της εκπαίδευσης-κατάρτισης του προσωπικού.

5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Ως εκπρόσωπος της διοίκησης της Εταιρίας ορίζεται ο/η κ. **(ΟΝΟΜΑ)** , ο οποίος έχει ορίσει ως Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας τον/την κ. **(ΟΝΟΜΑ)**.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 15 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο εκπρόσωπος αυτός έχει τη δικαιοδοσία και την ευθύνη να βεβαιώνεται για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και για τη συμμόρφωσή του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία

Η εταιρία θεωρεί τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο για την επιτυχή διαχείριση και περαιτέρω πορεία της εταιρίας. Για το λόγο αυτό εξασφαλίζει την αποτελεσματική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας, της πολιτικής ποιότητας και των αντικειμενικών σκοπών, καθώς και της γενικότερης πορείας και των μελλοντικών σχεδίων της εταιρίας.

Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων θεωρείται στοιχείο ζωτικής σημασίας στην προσπάθεια της εξασφάλισης της συμμετοχής όλων των εργαζομένων προς την κατεύθυνση ικανοποίησης του πελάτη. Για το σκοπό αυτό, η εταιρία έχει καθιερώσει τόσο συναντήσεις όλου του προσωπικού όσο και τη διανομή εταιρικών πολιτικών ώστε να εξασφαλίζεται ότι η ορθή πληροφόρηση μεταδίδεται στο προσωπικό όταν τη χρειάζεται και ταυτόχρονα να υπάρχει δυνατότητα για την αντίστροφη επικοινωνία μέσω της συστηματικής καταγραφής των προβλημάτων και των ευρημάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων, τα οποία καταλήγουν στην ανώτατη διοίκηση για την περαιτέρω αξιολόγησή τους.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 16 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

(Στη σελίδα αυτή παρουσιάζεται το οργανόγραμμα της εταιρίας)

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 17 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5.6 Ανασκόπηση από τη διοίκηση

Το σύστημα ανασκοπείται από τη διοίκηση ετησίως ή πιο συχνά αν κάτι τέτοιο κρίνεται απαραίτητο. Η ανασκόπηση έχει σαν στόχο να επιβεβαιώσει την καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του σε σχέση με τις τρέχουσες ανάγκες της επιχείρησης και τη λήψη αποφάσεων για τυχόν εκσυγχρονισμό του.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας παρουσιάζει στη διοίκηση της εταιρίας τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων (εσωτερικών και εξωτερικών), των παραπόνων των πελατών και άλλα στατιστικά στοιχεία που δείχνουν την πορεία του συστήματος, για να βοηθήσει τη διοίκηση στις αποφάσεις της. Επίσης, γίνεται ανασκόπηση της επίτευξης των στόχων ποιότητας και ορίζονται οι στόχοι της νέας χρονιάς, καθώς επίσης και η αξιολόγηση των προμηθευτών της εταιρίας. Κρατούνται πρακτικά και καταγράφονται οι αποφάσεις.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-01: Ανασκόπηση Διοίκησης

6. Διαχείριση πόρων

6.1 Διάθεση πόρων

Για την εταιρία οι βασικές ομάδες πόρων είναι:

- Ανθρώπινοι πόροι
- Υποδομές (κτίριο, εξοπλισμός, οργάνωση)
- Περιβάλλον εργασίας

Η εταιρία έχει εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα όλων των απαραίτητων πόρων για τη λειτουργία της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων και των τριών βασικών ομάδων πόρων.

Ο εντοπισμός των αναγκών σε πόρους, η διαθεσιμότητα/ επάρκεια τους και η γενικότερη κατάσταση και λειτουργία τους σε σχέση με τις απαιτήσεις των πελατών και ενός συνεχώς βελτιούμενου συστήματος διαχείρισης ποιότητας, παρακολουθείται συστηματικά και ανασκοπείται από τη διοίκηση τόσο σε καθημερινή βάση ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν από τη λειτουργία της επιχείρησης, όσο και κατά την ανασκόπηση του Σ.Δ.Π. τουλάχιστον μία φορά το χρόνο και οποιαδήποτε ανάγκη που προκύπτει περιλαμβάνεται στα πρακτικά της ανασκόπησης από τη διοίκηση. Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων δύναται να προκύψει ως επίλυσης ενός προβλήματος, που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια μιας εσωτερικής επιθεώρησης ή κατά την καθημερινή λειτουργία της εταιρίας.

Σχετικές διαδικασίες : ΔΙΠ-01: Ανασκόπηση Διοίκησης

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 18 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΔΠΠ-08: Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού– Εκπαίδευση

ΔΠΠ-07: Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

6.2 Ανθρώπινοι πόροι

6.2.1 Αξιολόγηση –επιλογή

Η αρχική αξιολόγηση και επιλογή όλων των υπάλληλων της εταιρίας πραγματοποιείται με κριτήρια τη συνολική τους ικανότητα και απόδοση στην υλοποίηση των απαιτούμενων δραστηριοτήτων, ενώ παράλληλα, συνυπολογίζονται η ακαδημαϊκή εκπαίδευση, η επιμόρφωση, οι δεξιότητες και η εμπειρία. Βασικό στοιχείο στην αρχική αξιολόγηση αποτελεί ο χαρακτήρας και τα διαπροσωπικά χαρακτηριστικά τω υποψηφίων. Η εταιρία επενδύει στα στελέχη της και η σωστή αρχική τους αξιολόγηση είναι η σοβαρότερη δραστηριότητα στη διεργασία της διαχείρισης του προσωπικού της. Για τα στελέχη της, η εταιρία έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να προσδιορίζει την απαραίτητη ικανότητα του προσωπικού, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών.

6.2.2 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση είναι ένα ισχυρό όπλο στην προσπάθεια βελτίωσης της απόδοσης του προσωπικού της εταιρίας και της συνεχούς αναβάθμισης των παρεχομένων από την εταιρία υπηρεσιών και προϊόντων. Πολιτική της εταιρίας είναι η παροχή εκπαίδευσης και συνεχούς επιμόρφωσης σε όλο το προσωπικό. Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας δίνει μεγάλη βαρύτητα στη συνεχή εκπαίδευση και εξέλιξη του προσωπικού της. Η εκπαίδευση αφορά στην όσο το δυνατόν βαθύτερη γνώση του αντικειμένου εργασίας και των τεχνολογικών εξελίξεων.

Για τα στελέχη της, η εταιρία έχει καθιερώσει μηχανισμούς ώστε να:

- παρέχει εκπαίδευση των στελεχών της είτε με τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα είτε μέσω της καθημερινής πρακτικής (**on job training**).
- αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης μέσω της καθημερινής πρακτικής.
- εξασφαλίζει ότι το προσωπικό της είναι ενήμερο της σχέσης και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του και πώς αυτές συμβάλλουν στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.
- διατηρεί κατάλληλα αρχεία μόρφωσης, εκπαίδευσης, δεξιοτήτων & εμπειρίας.

Για κάθε στέλεχος της εταιρίας διατηρείται αρχείο, που περιλαμβάνει αντίγραφο πτυχίων, πιστοποιητικών, Βιογραφικού Σημειώματος και δίνει πληροφορίες για τα προσόντα του κάθε εργαζόμενου, την προηγούμενη εμπειρία του και εκπαίδευση μέσα και έξω από την εταιρία.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 19 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας προσδιορίζουν σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία τις ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού από τις οποίες προκύπτει μετά από έγκριση της διοίκησης το πρόγραμμα εκπαίδευσης των επομένων μηνών, το οποίο υλοποιείται εντός ή εκτός της Εταιρίας με βάση την καταγραμμένη σχετική διαδικασία. Πρέπει να σημειωθεί ότι, όλο το νέο προσωπικό περνάει μία αρχική περίοδο εκπαίδευσης και γνωριμίας με τις δραστηριότητες της εταιρίας όταν έρχεται στην εταιρία.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-08: Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού– Εκπαίδευση

6.3 Υποδομές

Η εταιρία προσδιορίζει, διαθέτει και διατηρεί την υποδομή που χρειάζεται για την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις για τις υπηρεσίες που παρέχει.

Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:

- κτίρια, χώρους εργασίας και συνδεδεμένες βοηθητικές εγκαταστάσεις,
- εξοπλισμό διεργασιών,
- υπηρεσίες υποστήριξης (τα τμήματα της εταιρίας τα οποία δρουν υποστηρικτικά, στα υπόλοιπα τμήματα της εταιρίας είναι: λογιστήριο, γραμματεία.)
- οργάνωση (Σ.Δ.Π.), πληροφόρηση και αποκτηθείσα τεχνογνωσία.
- Η ανώτατη διοίκηση της εταιρίας δίνει μεγάλη βαρύτητα στην οργάνωση και την τήρηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Έχει στελεχώσει επαρκώς το τμήμα διαχείρισης ποιότητας προκειμένου να υποστηρίξει αποτελεσματικά την εφαρμογή ενός συστήματος, το οποίο στοχεύει στην τυποποίηση των εργασιών της εταιρίας. «Το σωστό με την πρώτη φορά». Στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας της εταιρίας έχει αποτυπωθεί η εμπειρία των στελεχών της.
- Οικονομικούς πόρους (κεφάλαια κίνησης) και επενδύσεις. Στο Business Plan της εταιρίας εκτιμώνται οι οικονομικοί πόροι της εταιρίας για τα επόμενα χρόνια και καθορίζονται οι επενδύσεις που σκοπεύει να πραγματοποιήσει, πάντα σε συμφωνία με τους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα που έχουν οριστεί.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθείται συνεχώς και αξιολογείται πάντοτε κατά την ανασκόπηση από τη διοίκηση. Κατά την αξιολόγηση της καταλληλότητας των υποδομών για την αποδοτική και αποτελεσματική υλοποίηση του προϊόντος/ υπηρεσίας, η ανώτατη διοίκηση λαμβάνει υπόψη:

- την ασφάλεια και αποδοτικότερη επίδοση του προσωπικού,
- την περιβαλλοντική προστασία (όπως δυνατότητα ανακύκλωσης χαρτιού),
- την απόδοση και το κόστος εξοπλισμού που διαθέτει,
- το πρόγραμμα και τις απαιτήσεις συντήρησης κτιριακών εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, καθώς και την αντιμετώπιση κρίσεων.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-07: Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 20 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6.4 Περιβάλλον εργασίας

Όσον αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις και το γενικότερο περιβάλλον εργασίας, η εταιρία έχει προσδιορίσει και εξασφαλίσει συνθήκες κατάλληλες, οι οποίες βοηθούν στην απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις προδιαγραφές εκτέλεση εργασιών, καθώς και στη διαχείριση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών, που παρέχει. Παράλληλα, εξασφαλίζει όλους τους κανόνες ασφαλείας και υγιεινής για το προσωπικό της, καθώς και για τους πελάτες (αναλυτικά αναφέρονται στο σχέδιο HACCP).

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων και αξιολογείται πάντοτε κατά την ανασκόπηση από τη διοίκηση.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-07: Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

7. Υλοποίηση του προϊόντος

7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος

Η εταιρία έχει σχεδιάσει και αναπτύξει τις διεργασίες για την πώληση των υπηρεσιών, οι οποίες είναι σε πλήρη αρμονία και συνεργασία με τις υπόλοιπες διεργασίες του συστήματος. Επίσης αυτές έχουν επαληθευθεί και επικυρωθεί, παρακολουθούνται και ελέγχονται όσον αφορά στην επίδοση τους. Στα πλαίσια αυτά έχουν τεθεί αντίστοιχοι αντικειμενικοί σκοποί και έχει εξασφαλιστεί η διαθεσιμότητα των πόρων για το προϊόν / υπηρεσία και συλλέγονται δεδομένα σε κατάλληλα στάδια των διεργασιών, τα οποία στη συνέχεια επεξεργάζονται. Από τα αρχεία που διατηρεί η εταιρία μπορεί να αποδειχθεί η ικανοποίηση των αναγκών από τα προϊόντα / υπηρεσίες και τις αντίστοιχες διεργασίες.

7.2 Διεργασίες σχετιζόμενες με τον πελάτη

Όλες οι παραγγελίες, προσφορές, συμβάσεις για πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών που έρχονται στην εταιρία προσδιορίζονται, καταγράφονται και ανασκοπούνται -πριν από την δέσμευση της εταιρίας προς τον πελάτη- για να διασφαλιστεί ότι:

- οι απαιτήσεις των πελατών (συμπεριλαμβανομένων και αυτών της παράδοσης) είναι σαφείς, κατανοητές και τεκμηριωμένες.
- η εταιρία είναι σε θέση να τις εκπληρώσει.
- οι οποιοσδήποτε διαφορές μεταξύ της αρχικής ζήτησης και της τελικής συμφωνίας είναι αποδεκτές και από τα δύο μέρη.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 21 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- τηρούνται όλες οι νομικές και κανονιστικές διατάξεις που σχετίζονται με το προϊόν / υπηρεσία.

Οι τροποποιήσεις των παραγγελιών των πελατών καταγράφονται πάντα. Οι τροποποιήσεις υπόκεινται στην ίδια διαδικασία ανασκόπησης. Υπάρχει τεκμηριωμένη διαδικασία για τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η λήψη των παραγγελιών. Σκοπός είναι η σύντομη και χωρίς λάθη εξυπηρέτηση κάθε απαίτησης και συμφωνίας με τον πελάτη. Κάθε σύμβαση, προσφορά, παραγγελία και απαίτηση, αρχειοθετείται στα αντίστοιχα αρχεία (φυσικά αρχεία ή στη βάση δεδομένων). Όλα τα διαφημιστικά έντυπα που περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρία είναι πάντα σύμφωνα με την πραγματικότητα, στα πλαίσια του σεβασμού προς τον πελάτη και την προσήλωση της εταιρίας στην ικανοποίηση του. Η εταιρία επίσης θεωρεί πολύ σημαντική την επικοινωνία με τον πελάτη και για αυτό έχει καθιερώσει διαδικασίες για την παρακολούθηση των παραπόνων τους και μέτρηση της ικανοποίησής τους.

Σχετικές διαδικασίες:

ΔΠ-14 : Παραγγελιοληψία

ΔΠ-16 : Διανομή – Αποστολή- Επιστροφή Προϊόντων

ΔΠ-06: Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

7.3 Σχεδίαση και ανάπτυξη

Η εταιρία εφαρμόζει τις ανάλογες διαδικασίες για την περίπτωση που θέλει να αναπτύξει ένα νέο προϊόν ή μια νέα υπηρεσία η οποία περιλαμβάνει την εφαρμογή ελέγχου των προϊόντων και της ανάπτυξής τους, ώστε το παραγόμενο προϊόν ή η υπηρεσία να πληρεί τις απαιτήσεις για την καθορισμένη χρήση τους.

Σχετική διαδικασία:

ΔΠ-17 : Σχεδιασμός & Ανάπτυξη

7.4 Αγορές

Η εταιρία προμηθεύεται προϊόντα και υπηρεσίες. Το κεφάλαιο αυτό περιγράφει την πολιτική της εταιρίας όσον αφορά το θέμα των προμηθειών και την αξιολόγηση των προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών. Όσον αφορά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προμηθεύεται, η Εταιρία έχει θεσπίσει κριτήρια αξιολόγησης επιλογής και επαναξιολόγησης των προμηθευτών. Διατηρεί φακέλους με το ιστορικό για κάθε προμηθευτή, οι οποίοι ενημερώνονται με όλα τα σχετικά στοιχεία που αφορούν στην απόδοσή τους και στη συνεργασία μαζί τους σε σχέση με την ικανότητά τους να πληρούν τις απαιτήσεις που ορίζονται. Οι προδιαγραφές των προμηθευόμενων προϊόντων και υπηρεσιών κοινοποιούνται στους προμηθευτές. Τα έγγραφα παραγγελίας, καθώς και τα αντίστοιχα αρχεία αναφέρουν λεπτομερειακά όλα τα στοιχεία της ζητούμενης υπηρεσίας /προϊόντος (ημέρα, ώρα, προορισμός, όνομα πελάτη, κλπ.) και όποια άλλη διευκρίνιση χρειασθεί. Κάθε φορά που παραλαμβάνεται οποιοδήποτε προϊόν, εκτελείται έλεγχος για την εξασφάλιση ότι αυτό πληρεί τις προδιαγραφές που είχαν δοθεί στον προμηθευτή.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 22 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σχετικές διαδικασίες: ΔΠΠ-09: Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών
 ΔΠΠ-15: Προμήθειες
 ΔΠΠ-16: Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

7.5 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών

7.5.1 Έλεγχος της παροχής υπηρεσιών

Η επιθεώρηση και δοκιμή των προϊόντων της εταιρίας γίνεται όπου αυτό είναι εφικτό, σύμφωνα με τα αναφερόμενα σε σχετικές καταγραμμένες διαδικασίες. Κατ' αυτήν την έννοια όλα τα παραλαμβανόμενα προϊόντα επιθεωρούνται κατά την παραλαβή τους. Οτιδήποτε είναι μη αποδεκτό για τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών της χειρίζεται σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες. Τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων και δοκιμών καταγράφονται και τηρούνται σε αρχεία σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες. Η εταιρία με την επαφή που έχει με τους πελάτες, καθώς και τα σχετικά έντυπα επιθεώρησης είναι κάθε στιγμή σε θέση να γνωρίζει την κατάσταση των προϊόντων που προσφέρει, καθώς και των προβλημάτων που ανακύπτουν.

Σχετικές Διαδικασίες: ΔΠΠ-14 : Παραγγελιοληψία
 ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

7.5.2 Επικύρωση διεργασιών παροχής υπηρεσιών

Οι διεργασίες της εταιρίας παρακολουθούνται, ελέγχονται σε τακτική βάση και ανασκοπούνται όποτε αυτό είναι αναγκαίο και τα αποτελέσματα καταχωρούνται σε αντίστοιχα αρχεία, ακολουθώντας τη διαδικασία ελέγχου εγγράφων και αρχείων.

Σχετική Διαδικασία: ΔΠΠ-02: Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων και Αρχείων

7.5.3 Αναγνώριση της / απόδοσης ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

Όλα τα στοιχεία των πελατών και οι αντίστοιχες πληροφορίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς αυτούς, βρίσκονται καταχωρημένα σε βάση δεδομένων, μέσα από την οποία γίνεται η ταυτοποίηση και αναζήτηση αυτών στην εταιρία. Επίσης τα έγγραφα και ότι άλλο υλικό έχουν παραδώσει οι πελάτες στην εταιρία που απαιτείται για την παροχή υπηρεσιών έχουν πάνω τα στοιχεία των πελατών. Όλα τα προϊόντα που εμπορεύεται η εταιρία αναγνωρίζονται από τον κωδικό τους και άλλα στοιχεία που αναγράφονται σε αυτά. Με βάση τα αρχεία ποιότητας και τη σήμανση των εγγράφων καλύπτεται η συγκεκριμένη απαίτηση του προτύπου.

Σχετική διαδικασία: ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 23 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

7.5.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

Οτιδήποτε υλικό αποστέλλουν στην εταιρία οι πελάτες ταυτοποιείται με ειδική σήμανση με τα στοιχεία του πελάτη, και φυλάσσεται ωσότου επιστραφεί στον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή λαμβάνεται κάθε προφύλαξη και φροντίδα ώστε τα συγκεκριμένα υλικά να μην χαθούν, καταστραφούν ή υποστούν καμία υποβάθμιση της αξίας τους στο χρόνο που βρίσκονται στην κατοχή της εταιρίας. Ο χειρισμός τους γίνεται σύμφωνα με την αντίστοιχη τεκμηριωμένη διαδικασία.

Σχετική διαδικασία: ΔΠΠ-16 :Διανομή – Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Για τις πρώτες ύλες που χρησιμοποιεί η εταιρία η μεταχείριση, αποθήκευση και παράδοση γίνεται σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες έτσι που να εξασφαλίζεται η παρεμπόδιση ζημιάς τους ή/ και υποβάθμισής τους, και επίσης να εξασφαλίζεται η τήρηση των προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων για αυτές. Το ίδιο αφορά και τα έτοιμα προϊόντα που αποστέλλονται στους πελάτες

Σχετική διαδικασία ΔΠΠ-16 :Διανομή – Αποστολή – Επιστροφή Προϊόντων

7.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης

Η εταιρία ελέγχει, διακρίβώνει, συντηρεί και διαφυλάσσει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί για μετρήσεις σε εργασίες κρίσιμες για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες. Οι μετρήσεις που πρέπει να γίνουν και η απαιτούμενη ακρίβεια ορίζονται στις σχετικές διαδικασίες του συστήματος ποιότητας. Κάθε φορά που απαιτείται η αγορά εξοπλισμού μετρήσεων, αυτή γίνεται με βάση το τι μετρήσεις θα γίνουν και ποια είναι η απαραίτητη ακρίβεια.

Ο έλεγχος του εξοπλισμού γίνεται μέσω αρχείου ελεγχόμενων οργάνων, ταυτοποίηση αυτών με κωδικούς αριθμούς και αρχείου ελέγχου / διακρίβωσης. Στον κατάλογο και στα αρχεία, υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με την θέση του οργάνου, τη χρήση, την τρέχουσα κατάσταση του, τη μέθοδο και συχνότητα ελέγχου / διακρίβωσης, την τήρηση των αποτελεσμάτων και τη σήμανση της κατάστασης διακρίβωσης. Η διακρίβωση γίνεται από ανεξάρτητο εργαστήριο ή από την ίδια την εταιρία με χρήση πιστοποιημένου εξοπλισμού. Η συντήρηση του εξοπλισμού μετρήσεων αφορά την προληπτική συντήρηση αυτών (καθάρισμα, λειτουργικότητα κλπ) και στην επιδιόρθωση τους μετά από βλάβη. Η συντήρησή τους περιλαμβάνει επίσης ως ένα βαθμό και τον έλεγχο αποθήκευσης αυτών. Η διαφύλαξη - αποθήκευση του εξοπλισμού έχει σκοπό να διατηρήσει την ακρίβεια και καταλληλότητα τους αλλά και τον έλεγχο των ατόμων, τα οποία κάνουν μετρήσεις. Συνδέεται με τη συντήρηση του εξοπλισμού και αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της εξασφάλισης του απαραίτητου εξοπλισμού στην σωστή κατάσταση την ώρα που είναι αναγκαίος.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-05: Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 24 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8. Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

8.1 Γενικά

Βασικό μέλημα της εταιρίας είναι η διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Σ.Δ.Π. και η συμμόρφωση των προϊόντων που παρέχει σύμφωνα με τις απαιτήσεις. Για το λόγο αυτό έχει καθιερώσει αντίστοιχες διαδικασίες ελέγχου, παρακολούθησης μέτρησης και ανάλυσης των στοιχείων που προκύπτουν από τις διεργασίες.

8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση

8.2.1 Ικανοποίηση του πελάτη

Η εταιρία θεωρεί σοβαρή υποχρέωσή της τη διερεύνηση των παραπόνων και ερωτημάτων που προκύπτουν από πελάτες μετά την πώληση των προϊόντων της. Τα παράπονα αυτά καταγράφονται, διερευνώνται και γίνεται προσπάθεια αναίρεσης τυχόν προβλημάτων. Εκτός από τα παράπονα η εταιρία ανιχνεύει την ικανοποίηση των πελατών της μέσω ερωτηματολογίων. Για τα παραπάνω υπάρχει τεκμηρίωση σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-06: Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

8.2.2 Εσωτερική επιθεώρηση

Όλες οι ενέργειες του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, εξετάζονται σε προγραμματισμένες τακτικές εσωτερικές επιθεωρήσεις, για να διαπιστώνεται κάθε φορά με τρόπο αντικειμενικό, η συμφωνία με τα όσα έχουν προσχεδιασθεί. Σύμφωνα με τη σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία, επιθεωρούνται όλα τα τμήματα τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο, εκτός αν άλλοι λόγοι επιβάλλουν συχνότερες επιθεωρήσεις. Οι επιθεωρήσεις διεξάγονται σε κάθε τμήμα από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, όπως ορίζεται από τη σχετική διαδικασία και ο οποίος συντάσσει κάθε φορά αναφορά ευρημάτων. Με εντολή του γενικού διευθυντή της εταιρίας, είναι δυνατή η διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων σε συχνότερα διαστήματα από τα προβλεπόμενα στη διαδικασία. Τα αποτελέσματα ανακοινώνονται στους υπεύθυνους, οι οποίοι αποφασίζουν για διορθωτικές ενέργειες, αν έχουν προκύψει μη συμμορφώσεις. Τα ευρήματα απασχολούν και τη διοίκηση κατά την ανασκόπηση του συστήματος.

Σχετική διαδικασία : ΔΙΠ-03 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 25 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Όλες οι ενέργειες της εταιρίας είναι ελεγχόμενες, πράγμα που εξασφαλίζεται μέσω :

- των τεκμηριωμένων λειτουργικών διαδικασιών,
- των τακτικών εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- της χρήσης κατάλληλου εξοπλισμού και εκπαιδευμένου προσωπικού,
- της έκδοσης / ανασκόπησης δεικτών-στόχων απόδοσης και τη λήψη διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση απόκλισης.

Όλα τα παραπάνω είναι απόλυτα τεκμηριωμένα και ελεγχόμενα και αποτελούν βασικά στοιχεία του συστήματος.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-03 : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος

Η εταιρία ελέγχει τα χαρακτηριστικά των προϊόντων κατά την παραλαβή τους για να εξασφαλιστεί ότι αυτά συμβαδίζουν πλήρως με τις απαιτήσεις των πελατών, πριν αυτά αποδεσμευτούν προς τον πελάτη. Αυτά είναι τεκμηριωμένα στις σχετικές διαδικασίες.

Σχετική Διαδικασία : ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

8.3 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

Σα μη συμμορφούμενα προϊόντα μπορούν να θεωρηθούν οποιαδήποτε προϊόντα βγαίνουν εκτός προδιαγραφών που έχουν τεθεί για αυτά, προέκυψαν με ευθύνη της εταιρίας και που μπορεί να οφείλονται στους παρακάτω λόγους: καθυστερήσεις σε παραδόσεις / μη παραδόσεις / λάθος τιμολόγηση πελάτη /απόκλιση του προϊόντος σε σχέση με τις απαιτήσεις του πελάτη.

Οι περιπτώσεις μη συμμόρφωσης τεκμηριώνονται με την καταγραφή σε αντίστοιχο έντυπο και τη δημιουργία αρχείων σύμφωνα με τις αντίστοιχες τεκμηριωμένες διαδικασίες.

Σχετική Διαδικασία : ΔΠΠ-16 :Διανομή - Αποστολή - Επιστροφή Προϊόντων

8.4 Ανάλυση δεδομένων

Όλες οι κύριες διεργασίες της εταιρίας μετρούνται και αξιολογούνται τακτικά με στόχο τη βελτίωση τους. Για το λόγο αυτό, γίνεται χρήση απλών στατιστικών τεχνικών ακολουθώντας πάντα τη φιλοσοφία του ΣΕΕΕ (Σχεδιάσε- Εκτέλεσε- Έλεγε- Ενέργησε).

Η ανάλυση των δεδομένων περιλαμβάνει:

- παράπονα πελατών,

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 26 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- αξιολόγηση προμηθευτών,
- παρακολούθηση μη συμμορφούμενων υπηρεσιών,
- παρακολούθηση διεργασιών χρησιμοποιώντας δείκτες απόδοσης.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ-06: Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
ΔΠΠ - 09: Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

8.5 Βελτίωση

8.5.1 Διαρκής βελτίωση

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της εταιρίας είναι η συνεχής βελτίωσή της σε όλες τις περιοχές απόδοσης, ώστε να εκπληρωθεί το όραμα και η αποστολή της. Για το σχεδιασμό και την οργάνωση των δραστηριοτήτων βελτίωσης η ανώτατη διοίκηση έχει καθορίσει και εφαρμόζει μία διεργασία υλοποίησης της συνεχούς βελτίωσης ,η οποία βασίζεται στην μέθοδο (Σχεδιάσε – Εκτέλεσε-Έλεγε-Ενέργησε). Εισερχόμενα της διεργασίας αυτής είναι ένα πλήθος δεδομένων που συλλέγονται με μετρήσεις από όλη την επιχείρηση, τόσο από το επίπεδο διεργασιών όσο και από το επίπεδο των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται από την επιχείρηση. Στα πλαίσια αυτής της διεργασίας συνεχούς βελτίωσης και δεδομένου της μεγάλης σημασίας που αποδίδει η ανώτατη διοίκηση στο προσωπικό, ως μια επιπλέον πηγή στοιχείων χρησιμοποιούνται οι προτάσεις βελτίωσης των εργαζομένων καθώς και οι τακτικές συναντήσεις του προσωπικού, όπου ακολουθώντας την μέθοδο «Καταιγισμού Ιδεών» επιλύουν προβλήματα και αναγνωρίζουν περιοχές προς βελτίωση. Στην συνέχεια, τα δεδομένα αυτά αναλύονται και αξιοποιούνται με στόχο την συνεχή βελτίωση. Τα βασικά βήματα που ακολουθεί η επιχείρηση με βάση την ανωτέρω μέθοδο εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Σχεδιάσε	1. Προσδιορίζει τους στόχους και το αποτέλεσμα που θέλει να επιτύχει
	2. Αναλύει την υπάρχουσα κατάσταση και αναγνωρίζει τις περιοχές προς βελτίωση
	3. Σχεδιάζει και προγραμματίζει τη μεθοδολογία βελτίωσης
Εκτέλεσε	4. Αναπτύσσει και εφαρμόζει τη βελτίωση
Έλεγε	5. Συλλέγει στοιχεία για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας της υλοποιημένης βελτίωσης
	6. Αξιολογεί τα αποτελέσματα που προέρχονται από τη βελτίωση
Ενέργησε	7. Οριστικοποιεί και καθιερώνει τη βελτίωση και θέτει νέους στόχους

Η ανώτατη διοίκηση εξασφαλίζει ότι οι βελτιώσεις σχεδιάζονται με τρόπο ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 27 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

8.5.2 Διορθωτικές & προληπτικές ενέργειες

Η εταιρία έχει θεσπίσει μηχανισμούς λήψης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, κάθε φορά που κρίνεται απαραίτητο.

Κάθε υπάλληλος στην εταιρία μπορεί, και ενθαρρύνεται για αυτό, να προτείνει διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, όταν κρίνει ότι αυτό μπορεί να διορθώσει ή να προλάβει μια ανεπιθύμητη κατάσταση. Η ευθύνη της τελικής έγκρισης όμως ανήκει στη γενική διεύθυνση της εταιρίας.

Επίσης, διορθωτικές ενέργειες ξεκινούν στις κατωτέρω περιπτώσεις:

- Για να εξαιρεθούν οι μη συμμορφώσεις που διαπιστώθηκαν κατά τη διάρκεια κάποιας εσωτερικής επιθεώρησης
- Μετά από απόφαση της διοίκησης, η οποία έχει ληφθεί στα πλαίσια της ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας
- Όταν έχει διαπιστωθεί επανάληψη μη συμμόρφωσης στην ποιότητα
- Μετά από έκφραση και αντιμετώπιση παραπόνων πελατών

Κάθε διορθωτική και προληπτική ενέργεια τεκμηριώνεται, εγκρίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας σε συνεννόηση με το γενικό διευθυντή της εταιρίας και παρακολουθείται από αυτόν για την σωστή εφαρμογή, σύμφωνα με την πρόταση, για την αναίρεση του προβλήματος για το οποίο προτάθηκε. Αν χρειασθούν συμπληρωματικές ενέργειες, ο κύκλος αρχίζει από την αρχή.

Οι διορθωτικές ενέργειες ολοκληρώνονται όσο το δυνατόν συντομότερα, με ευθύνη των αντίστοιχων υπαλλήλων της εταιρίας. Είναι ευθύνη των ιδίων επίσης να ενημερώσουν τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για τις διορθώσεις στα έγγραφα του συστήματος ποιότητας και τις τροποποιήσεις που είναι απόρροια των διορθωτικών ενεργειών.

Σχετική διαδικασία : ΔΠΠ- 04: Προληπτικές και Διορθωτικές Ενέργειες

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 28 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

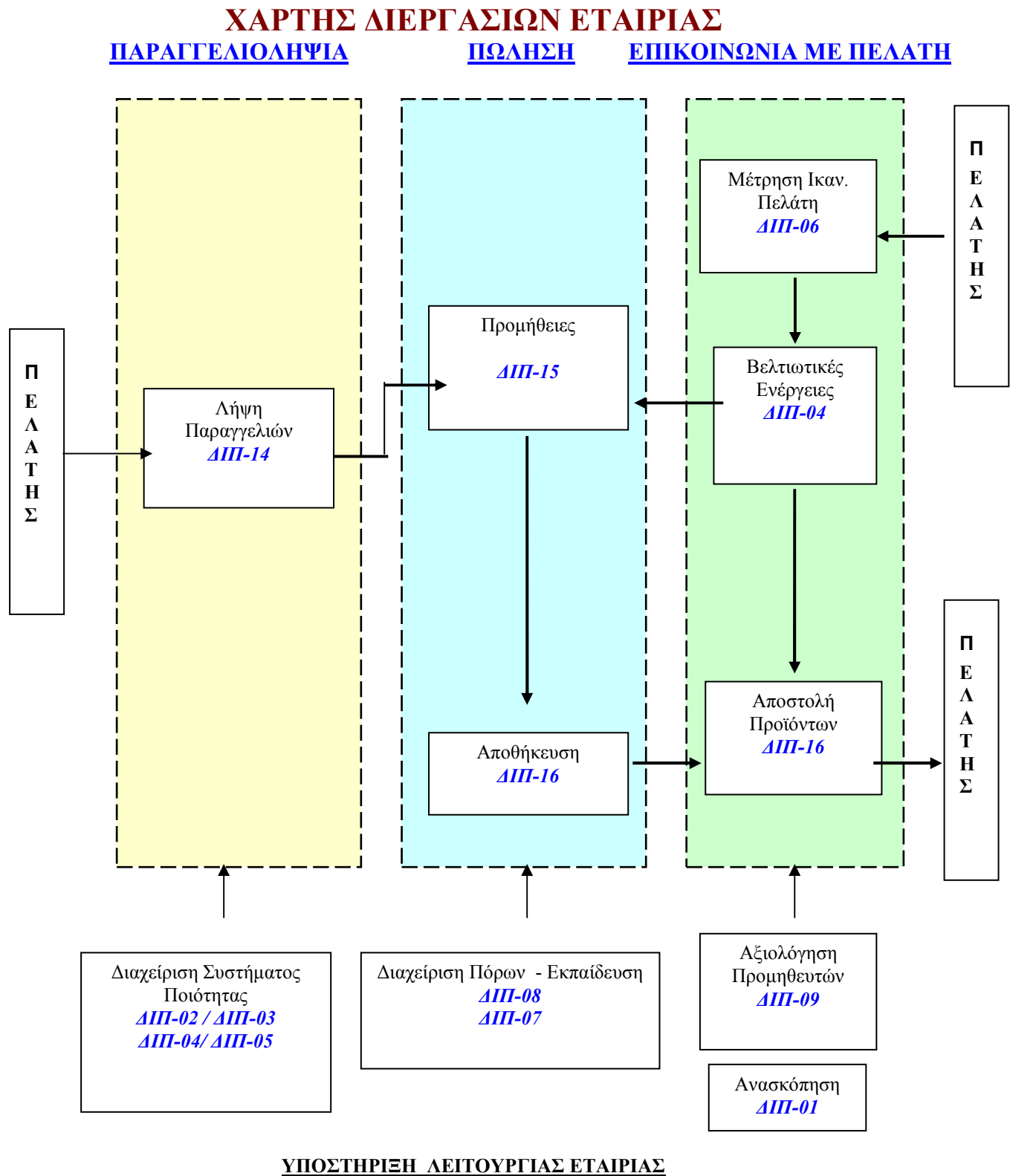
(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)
ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	ΕΝΤΥΠΑ
Επικοινωνία με πελάτες	ΔΠΠ-06 ΔΠΠ-14 ΔΠΠ-16	E-06-01 E-06-02 E-06-03 E-14-01 E-14-02 E-14-03 E-14-04 E-14-05 E-14-06 E-16-01
Διατύπωση αιτήματος πελάτη, καταγραφή, επικοινωνία και έλεγχος	ΔΠΠ-14	E-14-01 E-14-02 E-14-03 E-14-04 E-14-05 E-14-06
Αξιολόγηση Προμηθευτών - Προμήθειες	ΔΠΠ-09	E-09-01 E-09-02
Αποθήκευση προϊόντων	ΔΠΠ-16	E-16-01
Αποστολή – διανομή προϊόντων	ΔΠΠ-16	E-16-01
Διατύπωση Παραπόνων πελατών	ΔΠΠ-06	E-06-01 E-06-02 E-06-03
Διαχείριση Πόρων Εταιρίας	ΔΠΠ-07 ΔΠΠ-08	E-07-01 E-07-02 E-07-03 E-08-01 E-08-02 E-08-03 E-08-04
Διαρκής Βελτίωση	ΔΠΠ-01 ΔΠΠ-03 ΔΠΠ-04 ΔΠΠ-10 ΔΠΠ-12	E-01-01 E-03-01 E-03-02 E-04-01 E-10-01 E-12-01 E-12-02

Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 29 / 30
--------------------	-------------	---------------------	--------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Κωδικός Εγγρ.: ΕΔΠ	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 30 / 30
--------------------	-------------	---------------------	-------------------

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας
	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.:ΔΙΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 1 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας προετοιμάζονται και διεξάγονται οι ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας από τη διοίκηση της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος ποιότητας, καθώς και στη σχετική τεκμηρίωση όλων των επιπέδων.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Το σύστημα ποιότητας ανασκοπείται από τη διοίκηση τουλάχιστον μία φορά το χρόνο. Μη προγραμματισμένες ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν οποιαδήποτε στιγμή, εάν αυτό ζητηθεί από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ή από το γενικό διευθυντή.

5.2 Προετοιμασία

Στις συναντήσεις ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας συμμετέχουν:

- ο γενικός διευθυντής,
- οι υπεύθυνοι των τμημάτων,
- ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας,
- οποιοδήποτε στέλεχος, του οποίου την παρουσία κρίνουν απαραίτητη οι προηγούμενοι,
- όλοι όσοι συμμετέχουν στη συνάντηση ενημερώνονται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία της συνάντησης. Αν για οποιοδήποτε λόγο δεν πραγματοποιηθεί η συνάντηση, τότε ορίζεται άλλη ημερομηνία μέσα στις επόμενες δύο εβδομάδες.

Η ημερήσια διάταξη της συνάντησης προετοιμάζεται από αυτόν που έχει συγκαλέσει

Κωδικός Εγγρ.:ΔΠΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 2 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

τη συνάντηση και μπορεί να περιλαμβάνει την αξιολόγηση για τα παρακάτω θέματα:

- Οριοθέτηση & ανασκόπηση κύριων στόχων της διοίκησης και πολιτική ποιότητας
- Δείκτες απόδοσης κύριων διεργασιών
- Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας
- Αποτελέσματα διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών
- Συνολική εκτίμηση για την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας
- Προτάσεις για βελτιώσεις και αλλαγές
- Επικοινωνία και παράπονα πελατών / Επίπεδα ικανοποίησης πελατών
- Απόδοση προμηθευτών
- Περιβάλλον εργασίας
- Δεδομένα της αγοράς / ανταγωνισμός
- Στρατηγική της εταιρίας και η θέση της στην αγορά
- Επάρκεια των διαθέσιμων πόρων της εταιρίας

Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων ανασκόπησης ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας κρατά σημειώσεις. Τα κύρια θέματα που συζητήθηκαν, οι αποφάσεις που πάρθηκαν, τα ονόματα των υπευθύνων για την εκτέλεση των αποφάσεων και η ημερομηνία ολοκλήρωσης των αναγκαίων ενεργειών καταγράφονται στο έντυπο **Πρακτικό Ανασκοπήσεων Διοίκησης (E-01-01)** με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας και υπογράφεται από το γενικό διευθυντή. Οι αποφάσεις αυτές αφορούν τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρίας, καθώς και τη διαχείριση των πόρων της εταιρίας

Τα πρακτικά καταχωρούνται στο *Αρχείο Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας*, την ευθύνη της συντήρησης του οποίου φέρει ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- Τον προγραμματισμό, για τη διεξαγωγή των συναντήσεων ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας
- Την προετοιμασία της ημερήσιας διάταξης
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας.

Κωδικός Εγγρ.:ΔΙΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 3 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας

- Την έγκριση και πρόταση των απαραίτητων βελτιωτικών ενεργειών

Ο **Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας** είναι υπεύθυνος για:

- Την ενημέρωση της Διοίκησης,
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας,
- Την τήρηση πρακτικών κατά τις συναντήσεις,
- Τη τήρηση του Αρχείου Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας

Οι **Υπεύθυνοι των Τμημάτων** είναι υπεύθυνοι για:

- Τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος

7. Έντυπα

- Πρακτικό Ανασκοπήσεων Διοίκησης (E-01-01)

8. Αρχεία

- Αρχείο Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας

Κωδικός Εγγρ.:ΔΙΠ -01	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας. : 4 /4
-----------------------	-------------	----------------------	---------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου έκδοσης, διανομής και γενικώς ελέγχου των εγγράφων, δεδομένων και αρχείων που σχετίζονται με το Σύστημα Ποιότητας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλα τα έγγραφα, δεδομένα και αρχεία που αναφέρονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας και στις αντίστοιχες διαδικασίες.

3. Ορισμοί

Ελεγχόμενο έγγραφο: Έγγραφο για το οποίο υπάρχουν καθορισμένες απαιτήσεις σχετικά με την έγκριση, έκδοση, αναθεώρηση, διανομή, τήρηση, διαβάθμιση, αναίρεση ή απομάκρυνσή του. Ο χαρακτηρισμός ελεγχόμενο έγγραφο αποδίδεται αν ελέγχεται έστω και μία από τις παραπάνω απαιτήσεις.

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Ο έλεγχος αφορά τα εσωτερικά και εξωτερικά έγγραφα. Τα πρώτα εκδίδονται από την εταιρία, ενώ τα δεύτερα από τρίτους, ξένους προς αυτή. Ελεγχόμενα εσωτερικά έγγραφα είναι τα παρακάτω:

- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας,
- Διαδικασίες Ποιότητας,
- Έντυπα Διαδικασιών Ποιότητας και Λειτουργικών Διαδικασιών
- Δ. Παραγγελίας, Προσφορές, Συμβάσεις.
- Τιμοκατάλογοι Πώλησης

Ελεγχόμενα εξωτερικά έγγραφα είναι τα παρακάτω:

- Νομοθεσία (ΦΕΚ)
- Τιμοκατάλογοι & Συμβόλαια Προμηθευτών
- ISO Προμηθευτών
- Πρότυπο ISO

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

5.2 Κωδικοποίηση

- Η κωδικοποίηση του εγχειριδίου διαχείρισης ποιότητας γίνεται με τα γράμματα «ΕΔΠ» (Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας). Αφορά όλη την έκδοση του εγχειριδίου, που θεωρείται ένα έγγραφο.
- Η κωδικοποίηση των διαδικασιών ποιότητας γίνεται με τα γράμματα «ΔΠ» (Διαδικασίες Διαχείρισης Ποιότητας) και ακολουθεί ο αύξων αριθμός της διαδικασίας, του τύπου «ΔΠ-XX» (π.χ. ΔΠ -13).
- Η κωδικοποίηση των εντύπων τεκμηρίωσης των διαδικασιών ποιότητας γίνεται με το γράμμα «Ε», ακολουθούμενο από διψήφιο αριθμό της αντίστοιχης διαδικασίας «ΥΥ», και αύξοντα αριθμό του εντύπου «Ε-ΥΥ-XX» (π.χ. Ε-03-01).
- Η κωδικοποίηση των υπευθυνοτήτων γίνεται με τα γράμματα «ΑΡΜ» (Αρμοδιότητες).
- Η αναγνώριση των συμβάσεων - προσφορών γίνεται από το όνομα του πελάτη και την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Τα εξωτερικά έγγραφα αναγνωρίζονται από τα δικά τους στοιχεία αναγνώρισης της εκδούσας αρχής και την ημερομηνία παραλαβής αυτών.

5.3 Έκδοση

Η έκδοση των εσωτερικών εγγράφων γίνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, όπως αναγράφεται στον **Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων (E-02-01)** που διαθέτει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο ίδιος αποφασίζει και κρίνει για τυχόν νέα έκδοση και πότε. Πρόταση για νέα έκδοση μπορεί να προέλθει από οποιονδήποτε στην επιχείρηση. Οι εκδόσεις περιγράφονται με κεφαλαία γράμματα του ελληνικού αλφαβήτου, ακολουθούμενες από ένα μονοψήφιο αριθμό (π.χ. Α.0, Α.1, Β.0,.....). Όλες οι ισχύουσες εκδόσεις αναφέρονται στον πίνακα.

5.4 Έγκριση

Η έγκριση του εγχειριδίου ποιότητας και των υπολοίπων εγγράφων γίνεται από τον γενικό διευθυντή της εταιρίας.

5.5 Διανομή - Αναίρεση - Απομάκρυνση

Για όλα τα εσωτερικά έγγραφα που διανέμονται εκτός της εταιρίας ζητείται η έγκριση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας. Η παράδοση νέων εκδόσεων γίνεται με το έντυπο **Πρωτόκολλο Διανομής Εγγράφου (E-02-02)**, και επιστρέφεται υπογεγραμμένο από

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 /7
------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

τους αποδέκτες των εγγράφων στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, βεβαιώνοντας με τον τρόπο αυτό την παραλαβή της καινούργιας έκδοσης του εγγράφου. Τα έντυπα αυτά αρχειοθετούνται στο *Αρχείο Πρωτοκόλλων Διανομής*. Η εσωτερική διανομή και αναίρεση γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Η επίκαιρη έκδοση των εγγράφων του συστήματος βρίσκεται σε συγκεκριμένο χώρο του δικτύου της εταιρίας, ο οποίος είναι προσβάσιμος από όλους τους χρήστες του δικτύου, χωρίς να είναι όμως δυνατόν να επεξεργαστούν παρά μόνο από τον ΥΔΠ. Οι παραλήπτες των εγγράφων αναφέρονται στον Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων E-08-01. Στην περίπτωση που για κάποιο λόγο, μετά την επανέκδοση κάποιου εγγράφου, κάποιος παραλήπτης θέλει να κρατήσει την παλαιά έκδοση, αυτό επιτρέπεται, με την προϋπόθεση να σφραγισθεί η παλαιά έκδοση με την ένδειξη «ΑΚΥΡΟ» και να υπογραφεί από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.6 Τήρηση

Η τήρηση όλων των πρωτοτύπων ελεγχόμενων εσωτερικών εγγράφων και του Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων E-02-01 γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας στο *Αρχείο Πρωτοτύπων Εγγράφων*.

5.7 Διαβάθμιση

Εκτός από το Εγχειρίδιο Ποιότητας, όλα τα υπόλοιπα έγγραφα θεωρούνται εμπιστευτικά και δεν επιτρέπεται η πρόσβαση σε πρόσωπα εκτός της εταιρείας, χωρίς την έγκριση του γενικού διευθυντή και του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

Αντίτυπα εγγράφων ή μέρος τους, μπορούν να εκδοθούν και να διανεμηθούν έπειτα από έγκριση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας, χωρίς οι παραλήπτες να είναι εγγεγραμμένοι στις λίστες διανομής. Τέτοια αντίτυπα δεν θεωρούνται ελεγχόμενα έγγραφα και φέρουν την ένδειξη «Μη Ελεγχόμενο Αντίτυπο».

5.8 Αρχεία ποιότητας

Τα αρχεία ποιότητας αρχειοθετούνται, συλλέγονται, καταχωρούνται, αποθηκεύονται και διατηρούνται από τα αντίστοιχα υπεύθυνα τμήματα για χρονικό διάστημα όχι μικρότερο από αυτό που προβλέπεται παρακάτω:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας
	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

A/A	Αρχεία Ποιότητας	Ελάχ. Χρόνος (έτη)
1.	Αρχείο Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας	5
2.	Αρχείο Πρωτοτύπων Εγγράφων	5
3.	Αρχείο Πρωτοκόλλων Διανομής	5
4.	Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων	5
5.	Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών	5
6.	Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων	5
7.	Αρχείο Παραπόνων Πελατών	5
8.	Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών	5
9.	Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού Η/Υ	5
10.	Αρχείο Συντήρησης Οχημάτων	5
11.	Αρχείο Συντήρησης Κτιρίου	5
12.	Αρχείο Προσωπικού	5
13.	Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού	5
14.	Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών	5
15.	Αρχείο Προμηθευτών	5
16.	Ηλεκτρονικό Αρχείο Αξιολόγησης Προμηθευτών	5
17.	Αρχείο Στόχοι Εταιρίας	5
18.	Αρχείο πληροφοριών προς ενημέρωση προσωπικού (έντυπο, ηλεκτρονικό)	5
19.	Αρχείο Προτάσεων Βελτίωσης	5
20.	Αρχείο Βελτίωσης	5
21.	Αρχείο Προσφορών Πελατών	5
22.	Καρτέλα Πελατών – Αρχείο Πελατών	5
23.	Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης	5
24.	Αρχείο Αιτήσεως Κάλυψης Ελλείψεων	5
25.	Ηλεκτρονικό Αρχείο Ανοικτών Αιτήσεων	5
26.	Αρχείο Απορριφθέντων Προσφορών	5

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

27.	Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων	5
28.	Αρχείο Αποθεμάτων	5
29.	Αρχείο Παραγγελιών	5
30.	Αρχείο Αναμενόμενες Παραλαβές	5
31.	Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή	5
32.	Αρχείο Διανομών	5
33.	Αρχείο Μη Ικανοποιητικών Παραδόσεων	5
34.	Φάκελος Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών	5
35.	Νέα Προϊόντα – Υπηρεσίες	5
36.	ΦΕΚ	Διάρκεια ισχύς Νόμου *

Η αναγνώριση των αρχείων γίνεται μέσω του τίτλου, του κωδικού των εγγράφων και του αρχείου προτύπων εγγράφων. Με την συμπλήρωση των εγγράφων γίνεται η συλλογή τους, από τα υπεύθυνα τμήματα, όπως προβλέπεται και στις αντίστοιχες Διαδικασίες. Ορισμένα αρχεία υλοποιούνται φυσικά σε ντοσιέ που φέρουν την ονομασία τους και άλλα σε ηλεκτρονική μορφή, από τους εκάστοτε υπευθύνους. Πρόσβαση σε όλα τα αρχεία έχουν μόνο οι υπεύθυνοι των τμημάτων και ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας. Επιθεωρητές και επισκέπτες έχουν πρόσβαση μόνο μετά από άδεια των προϊσταμένων των τμημάτων.

Η αποθήκευση και η διαφύλαξη των αρχείων ποιότητας γίνεται από τα αντίστοιχα τμήματα σε χώρο που είναι προστατευμένος από ελεύθερη πρόσβαση και από ανεπιθύμητη καταστροφή τους. Η απομάκρυνση των αρχείων γίνεται με ευθύνη του αντίστοιχου αρμόδιου και συνεργασία του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας μετά τη διέλευση του προκαθορισμένου χρόνου φύλαξής τους.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ευθύνεται για:

- την ενημέρωση και αρχειοθέτηση του Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων
- την έκδοση των ελεγχόμενων εγγράφων
- την τήρηση των αρχείων Πρωτοτύπων Εγγράφων και Πρωτοκόλλων Διανομής
- τη σήμανση των μη ελεγχόμενων εγγράφων.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Έλεγχος Εγγράφων, Δεδομένων & Αρχείων

- τη διανομή των νέων και την απόσυρση των παλαιότερων εκδόσεων ελεγχόμενων εγγράφων
- την τήρηση του συστήματος κωδικοποίησης κατά την έκδοση κάθε εντύπου

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων:

- ευθύνονται για την συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τους αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.

7. Έντυπα

- Πίνακας Ελεγχόμενων Εγγράφων (**E-02-01**)
- Πρωτόκολλο Διανομής Εγγράφου (**E-02-02**)

8. Αρχεία

- Αρχείο Πρωτοτύπων Εγγράφων
- Αρχείο Πρωτοκόλλων Διανομής

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 02	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 7 /7
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

1. Σκοπός

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τον τρόπο σχεδιασμού, προετοιμασίας και διεξαγωγής των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται για ολόκληρο το σύστημα ποιότητας και όλα τα τμήματα στα οποία αυτό είναι εγκατεστημένο.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Σχεδιασμός εσωτερικής επιθεώρησης

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας γίνονται κάθε εξάμηνο (Ιανουάριο και Σεπτέμβριο). Όλες οι δραστηριότητες επιθεωρούνται τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διεξάγονται με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

Ισχύει η αρχή της ασυμβατότητας μεταξύ ελέγχοντος και ελεγχόμενου. Ο γενικός διευθυντής ελέγχει τουλάχιστον μία φορά το χρόνο τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Έκτακτες εσωτερικές επιθεωρήσεις μπορεί να πραγματοποιηθούν έπειτα από απόφαση του γενικού διευθυντή ή πρόταση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

5.2 Διεξαγωγή εσωτερικής επιθεώρησης

Τα ευρήματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων καταγράφονται στο έντυπο **Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (Ε-03-01)**, όπως επίσης και οι προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες και οι εν συνεχεία επιθεωρήσεις. Συμπληρώνεται ένα έντυπο για κάθε εύρημα. Ο επιθεωρούμενος υπάλληλος ενημερώνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και σε συνεργασία με αυτόν αποφασίζονται οι προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα εφαρμογής και ολοκλήρωσής τους.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

Στο ίδιο έντυπο καταγράφεται η πραγματοποίηση των διορθωτικών ενεργειών, καθώς και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους στην αναίρεση των αρχικών ευρημάτων. Στο τέλος της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής αφήνει αντίγραφα των εντύπων στον επιθεωρούμενο, ο οποίος υπογράφει επίσης τα έντυπα αυτά.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας, μετά την ημερομηνία ολοκλήρωσης, επιθεωρεί τα σημεία στα οποία έχουν αποφασισθεί διορθωτικές ενέργειες και κρίνει την αποτελεσματικότητά τους. Αν κρίνει μη επαρκή την διορθωτική ενέργεια ή αν κρίνει ότι δεν έχει αρθεί η μη συμμόρφωση, ζητάει νέα διορθωτική ενέργεια με νέα ημερομηνία ολοκλήρωσης. Τα πρωτότυπα των εντύπων που χρησιμοποιούνται στις εσωτερικές επιθεωρήσεις κρατούνται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Στο τέλος της εσωτερικής επιθεώρησης συμπληρώνει το έντυπο **Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης (E-03-02)**.

Τα παραπάνω έντυπα αρχειοθετούνται και τηρούνται στο *Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων* από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.3 Επιθεώρηση συστήματος ποιότητας

Κατά την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας από τη διαχείριση, εξετάζεται η αποτελεσματικότητα του συστήματος ποιότητας. Τα δελτία εσωτερικών επιθεωρήσεων με τα ευρήματα χρησιμοποιούνται από την διοίκηση της εταιρείας στην ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας.

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής :

- ελέγχει τουλάχιστον μία φορά το χρόνο τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- τη συμπλήρωση των εγγράφων επιθεωρήσεων (ευρήματα και αναφορά).
- τον ορισμό των υπευθύνων για υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών.
- την εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών μέσα στα χρονικά όρια που τέθηκαν.
- την επιθεώρηση της διορθωτικής ενέργειας που αποφασίσθηκε.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

- την παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη συνεδρίαση για την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση.
- την καταγραφή και δρομολόγηση, σε συνεργασία με τον επιθεωρούμενο υπεύθυνο, διορθωτικών ενεργειών και παρακολούθηση της ολοκλήρωσής τους.

Οι Υπεύθυνοι των τμημάτων είναι υπεύθυνοι για:

- την εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα.

6. Έντυπα

- Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (**E-03-01**)
- Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης (**E-03-02**)

7. Αρχεία

- Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 03	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου έναρξης, εφαρμογής και παρακολούθησης των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλα τα τμήματα της εταιρείας.

3. Ορισμοί

Διορθωτική ενέργεια : Ενέργεια που γίνεται έπειτα από την εμφάνιση ανεπιθύμητης κατάστασης που επηρεάζει την ποιότητα (υπηρεσιών, ενεργειών, διαδικασιών), για να εμποδιστεί η επανεμφάνισή τους.

Προληπτική ενέργεια : Ενέργεια που γίνεται για να εμποδιστεί η εμφάνιση ανεπιθύμητης κατάστασης που επηρεάζει την ποιότητα, όταν υπάρχει η υποψία ότι μπορεί μια τέτοια να εμφανισθεί.

4. Σχετικά έγγραφα

- Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (E-03-01)

5. Περιγραφή

Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες μπορεί να προταθούν από οποιονδήποτε μέσα στην εταιρεία, επίσημη όμως αίτησή τους γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Για το σκοπό αυτό συμπληρώνεται το έντυπο **Αίτηση Διορθωτικών & Προληπτικών Ενεργειών (E-04-01)**.

5.1 Διορθωτικές ενέργειες

Διορθωτικές ενέργειες δεν γίνονται για όλες τις περιπτώσεις εμφάνισης μη συμμόρφωσης, αλλά μόνο για αυτές που κρίνεται απαραίτητο, συνεκτιμώντας την σκοπιμότητα, το κόστος, την εφικτότητα κ.λπ.. Ενδεικτικά διορθωτικές ενέργειες μπορεί να αποφασιστούν στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Σοβαρή μη συμμόρφωση υπηρεσιών
- Συσσωρευση δευτερευόντων μη συμμορφώσεων
- Επαναλαμβανόμενα προβλήματα σε μία λειτουργική διαδικασία
- Ευρήματα εσωτερικών ή εξωτερικών επιθεωρήσεων
- Παράπονα από τους πελάτες
- Προβλήματα με την ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων /υπηρεσιών

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΠΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

Αυτό δεν αποκλείει τη λήψη διορθωτικών ενεργειών και σε άλλες περιπτώσεις, όποτε κριθεί απαραίτητο.

Οποιοσδήποτε στην εταιρία μπορεί να κάνει αίτηση για διορθωτικές ενέργειες. Σε τέτοια περίπτωση ενημερώνει προφορικά τον υπεύθυνο του αντίστοιχου τμήματος για το σχετικό πρόβλημα και τις προτάσεις του. Ο υπεύθυνος, με τη σειρά του, συμπληρώνει το έντυπο (E-04-01) και ενημερώνει τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Ακολούθως, ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας εξετάζει, σε συνεργασία με τον αντίστοιχο υπεύθυνο του αντίστοιχου τμήματος, όλα τα σχετικά έντυπα (αναφορά μη συμμορφούμενων υπηρεσιών, παράπονα πελατών, ευρήματα επιθεωρήσεων κ.α.), ερευνώντας οι αιτίες που δημιούργησαν το πρόβλημα και εκτιμάται η σοβαρότητά του.

Αν κριθεί απαραίτητη η λήψη διορθωτικών ενεργειών, τότε ο υπεύθυνος υπογράφει το ίδιο έντυπο (E-04-01) για την ενεργοποίηση των διορθωτικών ενεργειών. Παράλληλα ορίζει τον υπεύθυνο εφαρμογής και την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διορθωτικής ενέργειας. Σε περίπτωση που απαιτείται έγκριση δαπάνης για την ενεργοποίηση κάποιας διορθωτικής ενέργειας, την τελική έγκριση δίνει ο γενικός διευθυντής.

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας παρακολουθεί κατά τη διάρκεια ή μετά την ημερομηνία ολοκλήρωσης, την εφαρμογή της διορθωτικής ενέργειας και επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητά της. Για το σκοπό αυτό, συμπληρώνει το αντίστοιχο πεδίο του ίδιου εντύπου (E-04-01). Τα έντυπα (E-04-01) αρχειοθετούνται στο *Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενέργειών*.

Σε περίπτωση λήψης διορθωτικής ενέργειας έπειτα από εσωτερική επιθεώρηση, αυτές παρακολουθούνται μέσα από το έντυπο Ευρήματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (E-03-01) και αρχειοθετούνται στο Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, το οποίο διατηρεί ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας.

5.2 Προληπτικές ενέργειες

Προληπτικές ενέργειες μπορεί να αποφασιστούν στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Όταν υπάρχει μια συνεχής αποδυνάμωση σε κάποια διεργασία που θα γίνει αιτία εμφάνισης ανεπιθύμητης κατάστασης και θα επηρεάσει την ποιότητα, αν δεν αντιμετωπιστεί.
- Όταν οι συνθήκες είναι τέτοιες που μια αποτυχία είναι πιθανή, ακόμα και αν δεν υπάρχουν ενδείξεις ότι θα συμβεί σύντομα.

Στην πρώτη περίπτωση η ανίχνευση, η ανάλυση και ο περιορισμός των πιθανών αιτιών

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΠΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

εμφάνισης ανεπιθύμητων καταστάσεων γίνεται χρησιμοποιώντας δείκτες απόδοσης ή/και πληροφορίες που προκύπτουν από την ανάλυση των σχετικών αρχείων ποιότητας (αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων, παράπονα πελατών). Στη δεύτερη περίπτωση, εκτός από τα ανωτέρω, χρησιμοποιείται η εμπειρία των ανθρώπων που εφαρμόζουν τη σχετική διεργασία και η μελέτη των συνθηκών εργασίας. Αν κριθεί απαραίτητη η λήψη προληπτικών ενεργειών, ακολουθείται ακριβώς η ίδια διαδικασία με την λήψη διορθωτικών ενεργειών.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- να αποφασίσει για προτάσεις διορθωτικών ενεργειών που απαιτούν έγκριση δαπάνης.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- ζητά όπου κρίνει απαραίτητη την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- είναι δέκτης αιτήσεων για διορθωτικές ενέργειες,
- συντάσσει τα σχετικά έντυπα (**E-04-01**), ενημερώνει και συνεργάζεται με τα αρμόδια τμήματα,
- παρακολουθεί την εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και ελέγχει την αποτελεσματικότητά τους,
- διατηρεί αρχείο διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων :

- ζητούν όπου κρίνουν απαραίτητη την εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών,
- συνεργάζονται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών,
- εγκρίνουν την ενεργοποίηση κάποιας διορθωτικής ενέργειας και ορίζουν τον υπεύθυνο εφαρμογής,
- ευθύνονται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν στο τμήμα τους.

7. Έντυπα

- Αίτηση Διορθωτικών & Προληπτικών Ενεργειών (**E-04-01**)

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΠΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

8. Αρχεία

- Αρχείο Διορθωτικών και Προληπτικών Ενέργειών

Κωδικός, Εγγρ.: ΔΙΠ – 04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 5
--------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

1. Σκοπός

Η περιγραφή του συστήματος ελέγχου, διακρίβωσης και συντήρησης του εξοπλισμού μετρήσεων και ελέγχου της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλα τα όργανα και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για μετρήσεις και δοκιμές, εκτός αυτού που χρησιμοποιείται για ενδεικτικούς σκοπούς μόνο.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5 Περιγραφή

5.1 Έλεγχος

Για τον εξοπλισμό και τα όργανα τα οποία καλύπτονται από την παρούσα διαδικασία υπάρχει το έντυπο **Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου (E-05-01)** όπου φαίνεται ο κωδικός του (Serial Number), σύντομη περιγραφή του, η θέση, η χρήση, η συχνότητα και μέθοδος διακρίβωσης, τα κριτήρια αποδοχής και στοιχεία για τη συντήρηση του κάθε οργάνου. Όλα τα σημαντικά όργανα είναι καταγεγραμμένα στο έντυπο **Συγκεντρωτική Κατάσταση Οργάνων (E-05-02)**. Τα παραπάνω έντυπα τηρούνται στο *Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων*.

Όλα τα όργανα και ο εξοπλισμός που καλύπτονται από την παρούσα διαδικασία είναι σημασμένα με ετικέτα που γράφει την ημερομηνία της τελευταίας διακρίβωσης και την ημερομηνία της επόμενης διακρίβωσης. Όπου αυτό δεν είναι πρακτικά δυνατό, λόγω μεγέθους ή χρήσης του οργάνου, η ετικέτα τοποθετείται στη θήκη του οργάνου. Όργανα που χρησιμοποιούνται για ενδεικτικές μετρήσεις μόνο, είναι σημασμένα με ετικέτα που γράφει «**Για ένδειξη μόνο**». Τέτοια όργανα δεν υπόκεινται σε προγραμματισμένες διαδικασίες διακρίβωσης και συντήρησης.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 05	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

5.2 Αγορά εξοπλισμού μετρήσεων

Όταν κριθεί πως είναι απαραίτητη η αγορά κάποιου οργάνου, του οποίου η χρήση μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των προσφερομένων από την εταιρία υπηρεσιών τότε η αγορά του οργανώνεται με βάση τις απαιτούμενες προδιαγραφές που πρέπει να πληρούν οι μετρήσεις του. Ακολούθως ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας φροντίζει για την παραγγελία σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Μετά την παραλαβή του οργάνου συμπληρώνεται για το νέο όργανο η Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου (E-05-01) και καταχωρείται στο Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων. Κατόπιν, το όργανο παραδίδεται προς χρήση. Αν με την αγορά του οργάνου δοθεί εγχειρίδιο λειτουργίας, αυτό αρχειοθετείται στο χώρο που βρίσκεται το όργανο.

5.3 Διακρίβωση

Όλος ο εξοπλισμός μετρήσεων της συγκεντρωτικής κατάστασης οργάνων διακριβώνεται ανά τακτά διαστήματα. Στο έντυπο Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου (E-05-01) υπάρχουν πληροφορίες για τον τρόπο που γίνεται η διακρίβωση και τη συχνότητα (διαστήματα) διακρίβωσης του οργάνου αυτού.

Μετά από κάθε διακρίβωση ενημερώνεται η Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου. Στην περίπτωση που η διακρίβωση γίνεται από εξωτερικό εργαστήριο ή άλλο φορέα, το αντίστοιχο πιστοποιητικό μαζί με τα αποτελέσματα των μετρήσεων αρχειοθετούνται στο *Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων*, αφού ανασκοπηθούν πρώτα και βρεθούν εντός ορίων από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.4 Συντήρηση

Για τον εξοπλισμό μετρήσεων και δοκιμών εφαρμόζεται περιοδική επιθεώρηση ή/και προληπτική συντήρηση σύμφωνα με τις οδηγίες και τη συχνότητα που αναφέρονται στην Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου. Η επιθεώρηση συνίσταται στην εξέταση της φυσικής του κατάστασης και στη διατήρηση της ικανότητας του στην εκτέλεση μετρήσεων.

Αν το όργανο συνοδεύεται από οδηγίες του κατασκευαστή, τότε ακολουθούνται οι όποιες οδηγίες υπάρχουν. Για όλα τα όργανα η περιοδική επιθεώρηση / συντήρηση γίνεται ανά έτος, εκτός αν άλλως ορίζουν οι οδηγίες του κατασκευαστή. Μετά από κάθε επιθεώρηση/προληπτική συντήρηση ενημερώνεται η Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου στο χώρο “Παρατηρήσεις”. Στο ίδιο έντυπο και με τον ίδιο τρόπο καταγράφονται και οι βλάβες του οργάνου ή/και επιδιορθώσεις. Σε περίπτωση

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 05	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διακρίβωση & Συντήρηση Οργάνων Μέτρησης

επιδιόρθωσης μετά από βλάβη, το όργανο πρέπει να διακριβωθεί πριν χρησιμοποιηθεί ξανά, ανεξάρτητα από την προγραμματισμένη ημερομηνία διακρίβωσής του.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- συμπληρώνει το έντυπο Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου και ενημερώνει το σχετικό αρχείο σε περίπτωση αγοράς καινούργιου ή απόσυρσης παλαιού οργάνου.
- είναι υπεύθυνος για τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την καταγραφή της διακρίβωσης, συλλέγει τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη δημιουργία της Καρτέλας Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου, συντονίζει την εκτέλεση (συλλογή των οργάνων, αποστολή σε εργαστήριο αν απαιτείται), ενημερώνει την Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου για τις γενόμενες διακριβώσεις κ.λ.π..
- είναι υπεύθυνος για τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την καταγραφή της προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης, συντονίζει την εκτέλεση και ενημερώνει την Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου.

7. Έντυπα

- Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου **(E-05-01)**
- Συγκεντρωτική Κατάσταση Οργάνων **(E-05-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Διακρίβωσης Οργάνων

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 05	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, της αντιμετώπισης των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών της εταιρίας από τους υπαλλήλους της και των παραπόνων των πελατών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρία.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η μέτρηση της ικανοποίησης και η διαχείριση των παραπόνων όλων των πελατών, όπως επίσης και η διαχείριση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών από όλους τους υπαλλήλους της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Διαχείριση μη συμμορφούμενων υπηρεσιών

Οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία κατά την διάρκεια εξυπηρέτησης του πελάτη, υποπέσει στην αντίληψη των υπαλλήλων της εταιρίας, τότε ο αντίστοιχος υπάλληλος συμπληρώνει το **Έντυπο Παραπόνων Πελατών (E-06-01)**, στο οποίο περιγράφει το πρόβλημα και την πιθανή αιτία του προβλήματος. Το έντυπο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Παραπόνων Πελατών** από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

5.2 Διαχείριση παραπόνων πελατών

5.2.1. Συλλογή παραπόνων

Δέκτες των παραπόνων των πελατών (τηλεφωνικά, αλληλογραφία, ηλεκτρονικά) είναι οποιοσδήποτε μέσα στην εταιρία. Σε κάθε περίπτωση παραπόνου πελάτη ο εκάστοτε δέκτης συμπληρώνει το πρώτο πεδίο του εντύπου E-06-01 με την περιγραφή του προβλήματος, το όνομα του πελάτη, την ημερομηνία, και ποιος είναι ο αρμόδιος της πώλησης (ποιος συνεννοήθηκε με τον πελάτη). Στην συνέχεια ο εκάστοτε δέκτης αποστέλλει το έντυπο στο αρμόδιο τμήμα για την διευθέτηση του παραπόνου.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

Η έγγραφη διαμαρτυρία καταλήγει στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας που έχει την ευθύνη της αντιμετώπισης και του συντονισμού της επίλυσής της.

5.2.2 Αντιμετώπιση παραπόνων

Ο πωλητής καταγράφει τις απαραίτητες αρχικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την επίλυση του παραπόνου στο αντίστοιχο πεδίο του εντύπου. Αν η επίλυση μπορεί να γίνει από τον ίδιον τότε σημειώνει ότι το παράπονο διευθετήθηκε, την αιτία του παραπόνου και το παραδίδει στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για αρχειοθέτηση. Αν το παράπονο χρειάζεται να επιλυθεί από κάποιο άλλο τμήμα, τότε ο πωλητής, αφού γράψει τις αρχικές ενέργειες το αποστέλλει στο αντίστοιχο τμήμα. Μαζί με το έντυπο διαβιβάζεται και όλη η αλληλογραφία του πελάτη, αν υπάρχει, για το συγκεκριμένο πρόβλημα.

Ο αρμόδιος υπεύθυνος εξετάζει τις απόψεις του πελάτη και αν χρειάζεται, ερευνά τα σχετικά αρχεία και ενημερώνει τον αρμόδιο πωλητή, για να προβεί στις περαιτέρω ενέργειες (επιστολή, διορθωτικές ενέργειες κ.λ.π), ανάλογα με το μέγεθος του προβλήματος. Στην συνέχεια συμπληρώνει την αιτία του παραπόνου και τις ενέργειες που έκανε για την επίλυση του. Στην συνέχεια το έντυπο αποστέλλεται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για αρχειοθέτηση στο *Αρχείο Παραπόνων Πελατών*.

Σε κάθε περίπτωση πρέπει να υπάρχει προφορική ή γραπτή απάντηση στο παράπονο. Η απάντηση διαβιβάζεται με τον τρόπο που θα αποφασισθεί και σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 2 μέρες από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου. Η παρακολούθηση των ενεργειών διευθέτησης γίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας.

Αν υπάρξει συνέχεια στο θέμα με επιστολή ή τηλεφώνημα από τον πελάτη, ακολουθείται από την αρχή η ίδια διαδικασία, και οι πληροφορίες αναγράφονται στο πεδίο “Ενέργειες Διευθέτησης” του εντύπου.

Στην περίπτωση που το παράπονο επηρεάζει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας και πρέπει να δραστηριοποιηθεί σχετική Διορθωτική / Προληπτική Δράση ακολουθείται η σχετική διαδικασία «Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες» (ΔΠΠ-04). Την σχετική απόφαση λαμβάνει ο υπεύθυνος του αρμόδιου τμήματος σε συνεργασία με την διοίκηση και δίδει τον αύξοντα αριθμό της Αίτησης για Διορθωτική / Προληπτική Δράση έντυπο (Ε-04-01).

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

Κάθε παράπονο πελάτη παραμένει σε εκκρεμότητα έως την πλήρη διευθέτησή του η οποία εγκρίνεται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και αρχειοθετείται. Με την ολοκλήρωση της διευθέτησης του παραπόνου ενημερώνεται σχετικά το *Αρχείο Παραπόνων Πελατών* με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας.

5.2.3 Ανάλυση παραπόνου

Τελικός αποδέκτης των παραπόνων και του σχετικού εντύπου είναι ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος παραλαμβάνει το συμπληρωμένο έντυπο και του αποδίδει μοναδικό αύξοντα αριθμό καταγράφοντας το περιστατικό στο ηλεκτρονικό **Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Πελατών (E-06-02)** και καταχωρεί όλα τα έντυπα μαζί με όλα τα στοιχεία που τα συνοδεύουν στο *Αρχείο Παραπόνων Πελατών*.

Στο τέλος κάθε χρόνου ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας κάνει ανάλυση των παραπόνων και κατηγοριοποιεί τα καταγεγραμμένα παράπονα ανά τμήμα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στη διοίκηση της εταιρίας κατά την συνάντηση ανασκόπησης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Όσα έντυπα αναφέρονται σε προβλήματα με τους προμηθευτές αυτά κοινοποιούνται στο διευθυντή εφοδιαστικής, δίνοντας φωτοαντίγραφα σε αυτόν.

5.3 Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

Η εταιρία ακολουθώντας την Πολιτική της για την ικανοποίηση των πελατών της, μετράει σε τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο) το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της. Για τον λόγο αυτό υπάρχει ένα **Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών (E-06-03)**, το οποίο μοιράζεται στους πελάτες από τους αντίστοιχους πωλητές με ευθύνη του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας. Τα ερωτηματολόγια συλλέγονται και παραδίδονται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος αφού επεξεργαστεί στατιστικά τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων τα παραδίνει στη γραμματειακή υποστήριξη η οποία τα αρχειοθετεί στο *Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών*. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στη διοίκηση κατά την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας.

6. Υπευθυνότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- κάνει ανάλυση παραπόνων πελατών στο τέλος κάθε χρόνου.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

- λαμβάνει από τους υπαλλήλους της εταιρίας όλα τα έντυπα που αναφέρονται σε μη συμμορφούμενες υπηρεσίες ή παράπονα πελατών.
- συμπληρώνει το έντυπο E-06-02
- τηρεί αρχείο παραπόνων πελατών και αρχείο ερωτηματολογίων πελατών.
- επεξεργάζεται τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών
- κοινοποιεί όσα προβλήματα αφορούν τους προμηθευτές στο διευθυντή εφοδιαστικής.
- ενημερώνει όλους τους εμπλεκόμενους για τον τρόπο επίλυσης του προβλήματος, ώστε να μην επαναληφθεί η μη συμμορφούμενη υπηρεσία.
- παρακολουθεί τις ενέργειες διευθέτησης των προβλημάτων.
- παρουσιάζει στη συνάντηση ανασκόπησης Σ.Δ.Π. τα συμπεράσματα από την διαχείριση των παραπόνων και των ερωτηματολογίων .

Οι Υπεύθυνοι Τμημάτων :

- είναι δέκτες παραπόνων που αφορούν τις δραστηριότητες του τμήματος, συμπληρώνουν το έντυπο **E-06-01**.
- συνεργάζονται με τον **υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας** για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών.
- καταγράφουν στο έντυπο **E-06-01** οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσουν.

Οι δέκτες παραπόνων :

- σε κάθε διατύπωση παραπόνου από πελάτη συμπληρώνουν το έντυπο **E-06-01**.

7. Έντυπα

- Έντυπο Παραπόνων Πελατών (**E-06-01**)
- Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Πελατών (**E-06-02**)
- Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών (**E-06-03**)

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών

8. Αρχεία

- Αρχείο Παραπόνων Πελατών
- Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

1. Σκοπός

Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή της οργάνωσης, του ελέγχου και της συντήρησης του εξοπλισμού της εταιρείας καθώς και της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται και στις δύο κύριες κατηγορίες εξοπλισμού:

α) τον εγκατεστημένο εξοπλισμό και β) τα οχήματα μεταφοράς.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Εγχειρίδια Εξοπλισμού

5. Περιγραφή διαδικασίας

5.1 Γενικά

Η εταιρία έχει εξασφαλίσει την διαθεσιμότητα όλου του απαραίτητου εξοπλισμού για τη λειτουργία της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένου του εξοπλισμού επικοινωνίας καθώς και εξοπλισμού μεταφοράς προϊόντων. Ο εντοπισμός των αναγκών σε εξοπλισμό - υποδομές, η διαθεσιμότητα του και η γενικότερη κατάσταση και λειτουργία του ανασκοπείται από τη διοίκηση τόσο σε καθημερινή βάση ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν από την λειτουργία της επιχείρησης, όσο και κατά την ανασκόπηση του Σ.Δ.Π. μία φορά τον χρόνο, όπως επίσης και κατά τη διενέργεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.

Η συντήρηση του εξοπλισμού είναι απαραίτητη για τη διαρκή ετοιμότητα και τη σωστή λειτουργία της εταιρείας. Ο έλεγχος πρέπει να γίνεται ανελλιπώς ώστε να εντοπίζονται και να προλαμβάνονται οι βλάβες, και να προγραμματίζονται αντικαταστάσεις των φθαρμένων ανταλλακτικών.

5.2. Εγκατεστημένος παραγωγικός εξοπλισμός

Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνεται ο εξοπλισμός που είναι εγκατεστημένος εντός της εταιρείας και εξυπηρετεί τη διακίνηση των προϊόντων της εταιρείας. Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός περιλαμβάνει τους Η/Υ, το λογισμικό τους, τη μονάδα UPS και τους εκτυπωτές - plotters τα οποία ελέγχουν και συντηρούν οι χρήστες και οι αντίστοιχες εταιρίες που αγοράστηκε ο εξοπλισμός.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ

Σε αυτά περιλαμβάνονται όλα τα βοηθητικά μηχανήματα (H/Y, UPS, εκτυπωτές γραφείου, κ.α.). Σε περίπτωση που εντοπιστεί πρόβλημα σε κάποιο από αυτά τα μηχανήματα, οι χρήστες ενημερώνουν τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει τον αντίστοιχο αντιπρόσωπο για την επισκευή του.

Μετά από κάθε επισκευή ή συντήρηση των H/Y, ή άλλων περιφερειακών μηχανημάτων, ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας συμπληρώνει το έντυπο **Έλεγχος & Συντήρηση Εξοπλισμού H/Y (E-07-01)** ανά μηχανήμα και ενημερώνει το Αρχείο *Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού H/Y*.

5.2.1. Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων

Στη διαχείριση του εξοπλισμού της εταιρίας και συγκεκριμένα του μηχανογραφικού εξοπλισμού παίζει μεγάλο ρόλο και η ασφάλεια των πληροφοριών που διακινούνται μέσα στην εταιρία δεδομένου και της φύσης της λειτουργίας της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό γίνονται οι παρακάτω ενέργειες:

Αντίγραφα ασφαλείας

Για το back up χρήστη υπεύθυνος είναι ο εκάστοτε χρήστης. Back up γίνεται στον προσωπικό H/Y κάθε χρήστη, αναφορικά με τις εφαρμογές που χρησιμοποιεί προσωπικά στα αρχεία δεδομένων (data files - μία φορά την ημέρα τουλάχιστον)

Πρόληψη κατά των "ιών" (ANTIVIRUS)

Όλοι οι χρήστες είναι υπεύθυνοι να ελέγχουν τους H/Y που δουλεύουν με ειδικό πρόγραμμα εντοπισμού "ιών". Όταν ανακαλυφθεί "ιός" τότε πρέπει να "καθαριστεί".

Σε περίπτωση που δε μπορεί να λυθεί το πρόβλημα ο ΥΔΠ καλεί εξωτερικούς συνεργάτες που περιλαμβάνονται στο «Κατάλογο Εγκεκριμένων Συνεργατών». Η γραμματειακή υποστήριξη ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα το πρόγραμμα antivirus και ενημερώνει όλους τους χρήστες για να το εγκαταστήσουν στους υπολογιστές τους. Επίσης με εσωτερικό σημείωμα όλοι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί να μην ανοίγουν εκτελέσιμα αρχεία που λαμβάνουν μέσω Internet

Εγκατάσταση λογισμικού

Όταν η εταιρία χρειαστεί ένα καινούργιο λογισμικό, το οποίο θα βοηθήσει τους χρήστες να έχουν πιο αποτελεσματική και αποδοτική εργασία, η εταιρεία προχωρά στην αγορά του. Για το καινούργιο λογισμικό υπεύθυνος εγκατάστασής του είναι ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας με την τεχνική υποστήριξη της εταιρίας που προμήθευσε το λογισμικό. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση αναβάθμισης υπάρχοντος λογισμικού.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 07	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

5.3 Οχήματα μεταφοράς

Στα οχήματα μεταφοράς περιλαμβάνονται τα οχήματα που σχετίζονται με τη μεταφορά των προϊόντων από και προς την εταιρία . Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας είναι αυτός που συντονίζει τη συντήρηση των οχημάτων και επικοινωνεί με τους αντίστοιχους εξωτερικούς προμηθευτές. Η συντήρηση των οχημάτων πραγματοποιείται με ευθύνη της εταιρίας μίσθωσης από συνεργαζόμενα συνεργεία . Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας τηρεί για τα οχήματα μεταφοράς το έντυπο **Συντήρηση Οχήματος (E-07-02)** το οποίο και καταχωρεί στο *Αρχείο Συντήρησης Οχήματος*, συγκεντρωτικά για όλα τα οχήματα, όπου και αναγράφεται λεπτομερώς οποιοσδήποτε έλεγχος, συντήρηση ή επισκευή πραγματοποιηθεί σε οποιοδήποτε εταιρικό όχημα καθώς και η αντίστοιχη ημερομηνία. Το έντυπο Συντήρηση Οχήματος (E-07-02) συμπληρώνεται με ευθύνη του οδηγού για το συγκεκριμένο όχημα και παραδίδεται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας μετά τη συμπλήρωσή του.

5.4 Διαχείριση περιβάλλοντος εταιρίας

Όσον αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις και τον εγκατεστημένο εξοπλισμό υποστήριξης της λειτουργίας της, η εταιρεία έχει εξασφαλίσει συνθήκες εργασίας κατάλληλες, οι οποίες βοηθούν στην απρόσκοπτη και σύμφωνα με τις προδιαγραφές εκτέλεση των εργασιών καθώς και στη διαχείριση της ποιότητας. Σαν παράδειγμα αναφέρεται η διάθεση και συντήρηση των κλιματιστικών, του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται, καθώς και για την συντήρηση και επισκευή του εξοπλισμού παραγωγής.

Οποιοσδήποτε διαπιστώσει ένα πρόβλημα στην λειτουργία του εξοπλισμού, τότε επικοινωνεί με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για να επιλυθεί η βλάβη. Αυτός ενημερώνει τον αντίστοιχο προμηθευτή για την επίλυση της βλάβης και συμπληρώνει το έντυπο **Συντήρηση Κτιρίου (E-07-04)** όπου και το αρχειοθετεί κατά ημερομηνία στο *Αρχείο Συντήρησης Κτιρίου*.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας** είναι υπεύθυνος για

- την επικοινωνία με προμηθευτές ή αντιπροσώπους για την επισκευή βλαβών και συντήρηση των οχημάτων.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Συντήρηση Οχήματος.
- την τήρηση του Αρχείου Συντήρησης Οχήματος.
- τον έλεγχο της τήρησης όλων των Αρχείων που αφορούν τον εξοπλισμό.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Πόρων Εταιρίας

- την ενημέρωση της διοίκησης για επιδιόρθωση βλαβών από εξωτερικό συνεργείο.
- την τήρηση του Αρχείου Ημερολόγιο Συντήρησης Παραγωγικού Εξοπλισμού.
- την επικοινωνία με προμηθευτές ή αντιπροσώπους για την επισκευή βλαβών και συντήρηση του εξοπλισμού.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Έλεγχος & Συντήρησης Εξοπλισμού Η/Υ.
- την τήρηση του Αρχείου Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού περιφερειακών μηχανημάτων και εξοπλισμού.
- την επικοινωνία με εξωτερικά συνεργεία για την συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και την αποκατάσταση βλαβών στον εξοπλισμό του κτιρίου.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Συντήρηση Κτιρίου.
- την τήρηση του Αρχείου Συντήρησης Κτιρίου.

Οι **Χρήστες** είναι υπεύθυνοι για:

- το back up των αρχείων τους μία φορά την ημέρα τουλάχιστον.
- τον antivirus έλεγχο.
- τον έλεγχο και τη συντήρηση εξοπλισμού Η/Υ.
- την ενημέρωση του υπεύθυνου του τμήματος για τη συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού περιφερειακών μηχανημάτων και επιδιόρθωση βλαβών από εξωτερικό συνεργείο.

Ο **Οδηγός** είναι υπεύθυνος για:

- την καθαριότητα και σωστή λειτουργία του οχήματος.
- την ενημέρωση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας για τυχόν βλάβες που παρουσιάζονται στο όχημα.
- τη συμπλήρωση του εντύπου Συντήρηση Οχήματος (E-03-04).

7. Έντυπα

- Έλεγχος & Συντήρησης Εξοπλισμού Η/Υ (**E-07-01**)
- Συντήρηση Οχήματος (**E-07-02**)
- Συντήρηση Κτιρίου (**E-07-03**)

8. Αρχεία

- Ημερολόγιο Συντήρησης και Επισκευής Εξοπλισμού Η/Υ
- Αρχείο Συντήρησης Οχημάτων
- Αρχείο Συντήρησης Κτιρίου

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 07	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 5
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

1. Σκοπός

Η περιγραφή της διαδικασίας μέσω της οποίας γίνεται η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας σχετικά με την πρόσληψη, την αξιολόγηση και την ανάπτυξη του μέσω εντοπισμού των αναγκών εκπαίδευσης και την παροχή εκπαίδευσης.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλο το προσωπικό της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Πρόσληψη

Η ανάγκη πρόσληψης προσωπικού ανιχνεύεται και καθορίζεται από τους υπεύθυνους των τμημάτων σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και το γενικό διευθυντή, με βάση την επάρκεια του προσωπικού, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των πελατών, και τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών.

Όταν υπάρχει ανάγκη για πρόσληψη προσωπικού, τότε η εταιρία εκδίδει αγγελία σε εφημερίδες ή συνεννοείται με συμβεβλημένο γραφείο ευρέσεως εργασίας.

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων συντάσσουν το κείμενο με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας, το εγκρίνει ο γενικός διευθυντής και η γραμματειακή υποστήριξη το αποστέλλει προς δημοσίευση στις εφημερίδες ή περιοδικά. Στην εταιρία τηρείται **Αρχείο Βιογραφικών** για όλους τους υποψηφίους. Τα βιογραφικά τα συλλέγει η γραμματειακή υποστήριξη, τα ελέγχει ο γενικός διευθυντής σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των τμημάτων και επιλεγούν κάποια από αυτά.

Μετά τις συνεντεύξεις, επιλέγεται ο υποψήφιος ανάλογα με τα προσόντα και τις απαιτήσεις της θέσης . Για να γίνει η πρόσληψη, ο νέος υπάλληλος προσκομίζει τα παρακάτω δικαιολογητικά:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

1. Αντίγραφο Α.Δ.Τ. και βιογραφικού
2. Καρτέλα του ΙΚΑ
3. Πλήρη στοιχεία

Στη συνέχεια, η γραμματειακή υποστήριξη συμπληρώνει το **Μητρώο Εργαζομένου (Ε-08-01)** με όλα τα στοιχεία, τη σύμβαση εργασίας και το έντυπο πρόσληψης του ΟΑΕΔ. Το έντυπο του ΟΑΕΔ το στέλνει στο λογιστήριο, για να κατατεθεί στον τοπικό υποκατάστημα του ΟΑΕΔ, και κρατάει αντίγραφο, το οποίο και καταχωρεί μαζί με όλα τα παραπάνω στο **Αρχείο Προσωπικού**. Επίσης, η γραμματειακή υποστήριξη ανακοινώνει την πρόσληψη στην επιθεώρηση εργασίας, φτιάχνοντας τον Πίνακα Προσωπικού και τον καταθέτει στην αρμόδια υπηρεσία. Το αντίγραφο σφραγίζεται από την επιθεώρηση εργασίας και αρχειοθετείται από τη γραμματειακή υποστήριξη στο **Αρχείο Προσωπικού**. Αν για την πρόσληψη μεσολαβήσει γραφείο ευρέσεως εργασίας, το αρχικό φιλτράρισμα των βιογραφικών και των υποψηφίων γίνεται από αυτό και δεν λαμβάνει η εταιρία βιογραφικό ούτε αποστέλλει η εταιρία στις εφημερίδες την αγγελία .

5.2 Αξιολόγηση

Η εταιρία αξιολογεί συστηματικά τους εργαζομένους της. Η αξιολόγηση γίνεται από τον υπεύθυνο του κάθε τμήματος και το γενικό διευθυντή σε ετήσια βάση. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει τη συζήτηση των εργαζομένων με τους υπευθύνους τμημάτων και με το γενικό διευθυντή και αναγνωρίζονται όλες οι περιοχές προς βελτίωση και θέτονται σχετικά σχέδια δράσης. Για την αξιολόγηση των εργαζομένων χρησιμοποιείται το έντυπο **Αξιολόγηση Εργαζομένου (Ε-08-02)**, το οποίο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Προσωπικού**.

Οι εργαζόμενοι αξιολογούνται με βάση κάποια κριτήρια/δείκτες απόδοσης, τα οποία αναγράφονται πάνω στο έντυπο Ε-06-02.

Ορισμένα από τα κριτήρια Αξιολόγησης του Προσωπικού είναι:

- Συμμετοχή στην επίτευξη των στόχων της εταιρίας
- Ικανοποίηση - Παράπονα πελατών
- Γενικότερη συμπεριφορά

5.3 Εκπαίδευση

Οι αρμοδιότητες - υπευθυνότητες των θέσεων εργασίας περιγράφονται στις διαδικασίες ποιότητας που είναι διανεμημένες. Η αξιολόγηση του κάθε εργαζόμενου σε σχέση με τις απαιτήσεις αυτές, η προηγούμενη εμπειρία του και τα τυπικά προσόντα του καθορίζουν τις ανάγκες εκπαίδευσης ή επανεκπαίδευσής του.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Το είδος εκπαίδευσης που απαιτείται για κάθε διαφορετική θέση εργασίας μπορεί να είναι :

- Αρχική βασική ενημέρωση για το νεοπροσληφθέν προσωπικό σε θέματα οργάνωσης της εταιρίας, πολιτική της εταιρίας και επιχειρηματικούς στόχους.
- Γενική σειρά μαθημάτων για ενημέρωση σχετικά με τα θέματα ποιότητας.
- Λεπτομερής εκπαίδευση σε συγκεκριμένη εργασία σε κάθε περίπτωση όπου μία δραστηριότητα έχει επιπτώσεις στην ποιότητα.
- Πρακτική εξάσκηση στην αίθουσα επιδείξεων στο αντικείμενο που πρόκειται να εκπαιδευθεί.
- Πρακτική - on the job

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων σε συνεργασία με το γενικό διευθυντή μπορούν να προτείνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό του τμήματός τους κάθε φορά που πιστεύουν ότι προκύπτει τέτοια ανάγκη.

Οι ίδιοι ανασκοπούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα τις ανάγκες παροχής εκπαίδευσης για μια συγκεκριμένη θέση εργασίας και ανιχνεύουν προσφερόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα. Προγράμματα μπορούν να οργανωθούν και εντός της εταιρίας, αν η διαχείριση πιστεύει στην ανάγκη ενημέρωσης του προσωπικού του πάνω σε σημαντικά θέματα. Η όλη οργάνωση της συμμετοχής σε εσωτερικά ή εξωτερικά προγράμματα, γίνεται από τους υπεύθυνους των τμημάτων σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Οι ημερομηνίες διεξαγωγής, ο τόπος, τα θέματα, ο φορέας υλοποίησης και οι συμμετέχοντες καταγράφονται στο **Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (E-08-03)** από τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας. Το πρόγραμμα εγκρίνεται από το γενικό διευθυντή. Έπειτα από κάθε πρόγραμμα, ο αντίστοιχος υπεύθυνος τμήματος ενημερώνει τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, με σκοπό την τεκμηρίωση των αρχείων εκπαίδευσης. Τα πιστοποιητικά της εκπαίδευσης παραδίδονται στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας από τους συμμετέχοντες, ο οποίος τα αρχειοθετεί στο **Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού**.

5.4 Αρχεία Εκπαίδευσης

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας συμπληρώνει το Μητρώο Εργαζομένου (E-08-01) μετά την πρόσληψη κάποιου ατόμου στο προσωπικό της εταιρίας και ενημερώνει το ίδιο έντυπο έπειτα από κάθε είδους εκπαίδευση που το διατηρεί στο **Αρχείο Προσωπικού**. Παράλληλα με το έντυπο αυτό, για κάθε εργαζόμενο φυλάσσονται τυχόν πιστοποιητικά εκπαίδευσης που αυτός κατέχει. Σε περίπτωση αποχώρησης κάποιου εργαζόμενου από την εταιρία, τα αντίστοιχα έντυπα, **E-08-02** και **E-08-01**, τηρούνται μέχρι την πάροδο ενός χρόνου από την αποχώρηση του από την εταιρία.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

5.5 Αξιολόγηση Εκπαίδευσης

Μετά την συμμετοχή των εργαζομένων σε κάποια εκπαίδευση οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι συμπληρώνουν το έντυπο **Αξιολόγηση Εκπαίδευσης (E-08-04)**, το οποίο το παραδίδουν στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για αρχειοθέτηση στο **Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού**. Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας ανασκοπεί σε συνεργασία με τους προϊσταμένους των τμημάτων, σε ετήσια βάση, τα εκπαιδευτικά προγράμματα που ακολουθήθηκαν από το προσωπικό με βάση τα στοιχεία από τα έντυπα **E-08-04**. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αξιολογούνται επίσης ως προς την αποτελεσματικότητά τους και την προσφορά τους στην βελτίωση της ποιότητας στις δραστηριότητες της εταιρίας και ως προς την βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού κατά την αξιολόγηση του.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- την επιλογή των βιογραφικών των ατόμων προς πρόσληψη,
- την αξιολόγηση σε ετήσια βάση των υπαλλήλων,
- την έγκριση του προγράμματος εκπαίδευσης.

Ο **Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας** είναι υπεύθυνος για:

- την ανασκόπηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και της προσφοράς τους στη βελτίωση της εταιρίας σε θέματα ποιότητας,
- την καταγραφή του προγράμματος εκπαίδευσης,
- την ανασκόπηση σε ετήσια βάση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και την αξιολόγηση ως προς την αποτελεσματικότητά τους,
- την τήρηση και ενημέρωση του αρχείου εκπαίδευσης και του αρχείου προσωπικού.

Οι **Υπεύθυνοι των Τμημάτων** είναι υπεύθυνοι για :

- τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού,
- την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας,
- να ανιχνεύουν και να προτείνουν τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους,
- να συντονίζουν τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρονται στο προσωπικό.
- την ενημέρωση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας μετά τη διεξαγωγή οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της εταιρίας.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Γραμματειακή Υποστήριξη είναι υπεύθυνη για :

- την αποστολή αγγελίας θέσεως εργασίας στα ΜΜΕ,
- τη συλλογή των βιογραφικών,
- την τήρηση του Αρχείου Βιογραφικών,
- την τήρηση του Φάκελου Εργαζομένων,
- τη συμπλήρωση καρτέλας εργαζομένων, σύμβασης εργασίας και πρόσληψης της καρτέλας του ΟΑΕΔ.

7. Έντυπα

- Μητρώο Εργαζομένου (Ε-08-01)
- Αξιολόγηση Εργαζομένου (Ε-08-02)
- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (Ε-08-03)
- Αξιολόγηση Εκπαίδευσης (Ε-08-04)

8. Αρχεία

- Αρχείο Προσωπικού
- Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

1.Σκοπός

Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή του τρόπου αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα όλων των προμηθευόμενων προϊόντων και υπηρεσιών που επηρεάζουν την ποιότητα των παραγομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών αφορά όλους τους προμηθευτές της εταιρίας που παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν επίπτωση στην ποιότητα των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5.Περιγραφή

5.1 Γενικά

Πολιτική της εταιρίας είναι οι προμήθειες προϊόντων και υπηρεσιών να γίνονται από αξιολογημένους και εγκεκριμένους προμηθευτές οι οποίοι ικανοποιούν τις προκαθορισμένες απαιτήσεις όπως αυτές προκύπτουν από τη νομοθεσία, τους πελάτες και την ίδια την εταιρία. Προς τον σκοπό αυτό ο υπεύθυνος προμηθειών τηρεί ηλεκτρονικό **Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών** και οι προμήθειες γίνονται μόνο από προμηθευτές που ανήκουν στον κατάλογο αυτό. Προμήθειες από προμηθευτές που δεν είναι καταχωρημένοι στον κατάλογο μπορεί να γίνουν με απόφαση του υπεύθυνου προμηθειών σε περιπτώσεις ανάγκης μετά από έγκριση από το γενικό διευθυντή.

5.2 Αξιολόγηση προμηθευτών και επιλογή νέου προμηθευτή

Προτάσεις για νέο προμηθευτή μπορεί να κάνει οποιοδήποτε στέλεχος της εταιρίας. Ο προμηθευτής δοκιμάζεται για ένα εύλογο χρονικό διάστημα (περίπου δύο μήνες) πριν την καθιέρωσή του στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών". Κατά αυτή τη χρονική διάρκεια οτιδήποτε πρόβλημα εμφανίζεται και αφορά στον προμηθευτή, καταγράφεται από τον υπεύθυνο προμηθειών ο οποίος ενημερώνεται από οποιοδήποτε

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

στέλεχος της εταιρίας, στο **Ιστορικό του Προμηθευτή (E-09-01)**, το οποίο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Προμηθευτών**.

Τα κριτήρια αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών τα οποία έχουν καθοριστεί περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο τα παρακάτω, και οποιοδήποτε άλλο ειδικό κριτήριο:

- ✓ Τα αποτελέσματα του ελέγχου που πραγματοποιείται από την εταιρία για την επιβεβαίωση της καλής ποιότητας των εισερχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- ✓ Τήρηση των όρων παραγγελίας προμήθειας (χρόνοι παράδοσης, πληρότητα παραγγελίας, σωστά παραστατικά)
- ✓ Ανταγωνιστικότητα στις τιμές
- ✓ Καλή συνεργασία
- ✓ Τρόπος πληρωμής
- ✓ Αξιοπιστία
- ✓ Δυνατότητα υποστήριξης μετά την πώληση
- ✓ Θέση και όνομα προμηθευτή στην αγορά

Για την επιλογή των προμηθευτών μπορεί επιπρόσθετα να συντελεσθούν και οι παρακάτω ενέργειες:

- Επίσκεψη από τον υπεύθυνο προμηθειών στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή και επί τόπου αξιολόγηση των διαδικασιών, ο οποίος καταγράφει τις όποιες παρατηρήσεις
- Λήψη πιστοποιητικών από τον προμηθευτή σχετικά με το σύστημα ποιότητας που εφαρμόζει

Η αξιολόγηση των νέων προμηθευτών για εισαγωγή ή απόρριψη από τον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών" γίνεται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο κατά τη διάρκεια των συναντήσεων για την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση, όπου κρατούνται τα αντίστοιχα πρακτικά.

Η επιλογή των προμηθευτών πραγματοποιείται μετά το τέλος της δοκιμαστικής περιόδου του νέου προμηθευτή, και γίνεται με βάση τα παραπάνω κριτήρια σε συνδυασμό με τα στοιχεία από το **Αρχείο Προμηθευτών**.

Με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης ενημερώνεται αντιστοίχως ο Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών, από τον υπεύθυνο προμηθειών.

Πρόταση για είσοδο ενός προμηθευτή στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών", μπορεί να κάνει μόνο ο υπεύθυνος προμηθειών. Κάθε τέτοια πρόταση πρέπει να εγκριθεί από το γενικό διευθυντή. Τα συμφωνητικά που υπογράφει η εταιρεία με τους προμηθευτές της αρχειοθετούνται από τον υπεύθυνο προμηθειών στο αντίστοιχο **Αρχείο Προμηθευτών**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

5.3 Αξιολόγηση εγκεκριμένου προμηθευτή

Ο πρώτος "Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών" καταρτίζεται από εκείνους τους προμηθευτές που έχουν καλό ιστορικό συνεργασίας με την εταιρία, τα τελευταία έτη. Η απόδοση των εγκεκριμένων προμηθευτών υπόκειται σε αξιολόγηση που γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με την διαδικασία και τα κριτήρια που αναφέρονται στην αξιολόγηση των νέων προμηθευτών. Επίσης εδώ εκτός από το έντυπο E-09-01, για την αξιολόγηση του προμηθευτή αντλούνται πληροφορίες από το *Αρχείο Προμηθευτών* και πιο συγκεκριμένα λαμβάνεται υπόψη και το έντυπο Μη Συμμορφούμενων Προϊόντων (E-15-01) που αφορά σε μη συμμορφούμενα αγοραζόμενα προϊόντα .

Πρόταση για απόρριψη ενός προμηθευτή από τον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών", μπορεί να κάνει μόνο ο υπεύθυνος προμηθειών. Κάθε τέτοια πρόταση πρέπει να εγκριθεί από το γενικό διευθυντή. Ενημερώνεται αντιστοίχως ο *Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών*, από τον υπεύθυνο προμηθειών, όπως επίσης και το *Αρχείο Προμηθευτών*. Για την αξιολόγηση των προμηθευτών χρησιμοποιείται το *Έντυπο Αξιολόγησης Προμηθευτή (E-09-02)*, το οποίο συμπληρώνεται από τον υπεύθυνο προμηθειών κατά τις συναντήσεις αξιολόγησης και τηρείται στο *Ηλεκτρονικό Αρχείο Αξιολόγησης Προμηθευτών* στον Η/Υ του υπεύθυνου προμηθειών.

5.4 Τιμοκατάλογοι προμηθευτών

Ο υπεύθυνος προμηθειών λαμβάνει στην αρχή της συνεργασίας με τους προμηθευτές και στη συνέχεια σε τακτά χρονικά διαστήματα, τους τιμοκαταλόγους των προμηθευτών και τις αναθεωρήσεις αυτών οι οποίοι καταχωρούνται στο *Αρχείο Προμηθευτών* ανά προμηθευτή.

Ο τιμοκατάλογος προμηθευτών χαρακτηρίζεται από την ημερομηνία έκδοσης του (ημερομηνία καταχώρησης νέων τιμών), και είναι προσβάσιμος μόνο από τον υπεύθυνο προμηθειών και από το γενικό διευθυντή. Με κάθε νέα ενημέρωση τιμών των τιμοκαταλόγων από τους προμηθευτές, ο υπεύθυνος προμηθειών ενημερώνει και το τμήμα πωλήσεων για τις νέες τιμές.

Ο τιμοκατάλογος προμηθευτών είναι σε περιοχή του εσωτερικού δικτύου της εταιρίας όπου « κρατείται Back-up» καθημερινώς.

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- την έγκριση κάθε μεταβολής στον "*Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών*",
- τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις αξιολόγησης των προμηθευτών.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Αξιολόγηση και Επιλογή Προμηθευτών

Ο **Υπεύθυνος Προμηθειών** είναι υπεύθυνος για:

- τη συμμετοχή του στις συναντήσεις αξιολόγησης των προμηθευτών,
- τη συμπλήρωση του Ιστορικού του Προμηθευτή (**E-09-01**) και του Εντύπου Αξιολόγησης Προμηθευτή (**E-09-02**),
- την τήρηση του *"Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών"*,
- την ενημέρωση και τήρηση του *Αρχείου Προμηθευτών*,
- την έγκριση προμηθειών από προμηθευτές εκτός *"Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών"* σε περιπτώσεις ανάγκης,
- την επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή και επί τόπου αξιολόγηση των διαδικασιών,
- την πρόταση για είσοδο ή απόρριψη ενός προμηθευτή στον *"Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών"*,
- την τήρηση του *Ηλεκτρονικού Αρχείου Αξιολόγησης Προμηθευτών*.

7. Έντυπα

- Ιστορικό του Προμηθευτή (**E-09-01**)
- Έντυπο Αξιολόγησης Προμηθευτή (**E-09-02**)
-

8.Αρχεία

- Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών
- Αρχείο Προμηθευτών
- Ηλεκτρονικό Αρχείο Αξιολόγησης Προμηθευτών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –9	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 5
-----------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

1. Σκοπός

Η περιγραφή του τρόπου καθορισμού, τεκμηρίωσης, μετάδοσης και ανασκόπησης των σκοπών και στόχων της εταιρίας, αναφορικά με την βελτίωση των επιδόσεων της.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όλοι οι σκοποί και στόχοι που θέτονται σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος ποιότητας καθώς και στη σχετική τεκμηρίωση όλων των επιπέδων και για κάθε τμήμα της επιχείρησης.

3. Ορισμοί

Σκοποί: Ορίζονται ως οι ευρύτεροι στόχοι που θέτει μία επιχείρηση προκειμένου να βελτιώσει την απόδοση της.

Παράδειγμα – Ικανοποίηση Πελατών

Αύξηση Κερδοφορίας

Στόχοι: Ορίζονται ως μετρήσιμοι δείκτες, για τους οποίους η επίτευξη κάποιων επιλεγμένων τιμών, οδηγεί στην πραγματοποίηση συγκεκριμένων σκοπών.

Παράδειγμα – Μείωση των μη συμμορφούμενων προϊόντων κατά 10% ετησίως

Αύξηση του μεριδίου Αγοράς κατά 5% ετησίως

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Καθορισμός – Τεκμηρίωση στόχων εταιρίας

Η εταιρία έχοντας ως προτεραιότητα την εξασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης στις λειτουργίες της, οριοθετεί και ανασκοπεί σε ετήσια βάση τους σκοπούς της.

Για την επιβεβαίωση της επίτευξης των σκοπών αυτών, έχουν τεθεί και μετρούνται συγκεκριμένοι στόχοι. Οι στόχοι είναι συγκεκριμένοι και ποσοτικοποιημένοι δείκτες απόδοσης, οι οποίοι πρέπει να υλοποιηθούν σε καθορισμένα χρονικά όρια, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι αντίστοιχοι σκοποί. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να αφορούν σε διαφορετικά τμήματα ή λειτουργίες μέσα στην εταιρία, κύριες διαδικασίες όσο και σε άλλες περιοχές απόδοσης της εταιρίας. Οι σκοποί και στόχοι αποτελούν το μέσο για την αξιολόγηση των δράσεων της εταιρίας και τη συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης και

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

πρέπει να είναι ρεαλιστικοί και επιτεύξιμοι. Οι στόχοι αυτοί πρέπει να είναι επίσης ευθυγραμμισμένοι με την πολιτική ποιότητας που έχει θεσπίσει η διοίκηση της εταιρίας.

Οι στόχοι καθορίζονται από το γενικό διευθυντή σε συνεργασία με τους κύριους εμπλεκόμενους στις σχετικές διαδικασίες. Βασικοί παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό σκοπών είναι :

- ✓ Πολιτική ποιότητας της εταιρίας
- ✓ Business plan
- ✓ Επίπεδα ικανοποίησης πελατών, εργαζομένων
- ✓ Οικονομικές παράμετροι για τη χρήση των κατάλληλων τεχνολογιών και γενικά τη διάθεση των απαιτούμενων πόρων
- ✓ Αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων
- ✓ Σχετική νομοθεσία
- ✓ Τεχνολογικές επιλογές

Οι στόχοι της εταιρίας καταγράφονται στο έντυπο **Δείκτες Απόδοσης – Στόχοι Εταιρείας (E-10-01)** από το γενικό διευθυντή. Στο έντυπο αυτό καταγράφεται επίσης ποιος είναι υπεύθυνος υλοποίησης, ο χρόνος υλοποίησης, ο βαθμός επίτευξης του στόχου και οι βελτιωτικές ενέργειες που προκύπτουν.

5.2 Μετάδοση στόχων εταιρίας

Αφού καθορισθούν και τεκμηριωθούν οι στόχοι της εταιρίας ανάγονται σε στόχους για κάθε τμήμα και γνωστοποιούνται εντός της εταιρίας στα επιμέρους τμήματα από τη διοίκηση της εταιρίας σε όσους είναι εμπλεκόμενοι, σε όσους συμμετέχουν δηλαδή στην προσπάθεια κάλυψής τους, η οποία έχει και την ευθύνη της επιβεβαίωσης λήψης και κατανόησης των στόχων αυτών εκ μέρους των εμπλεκομένων.

5.3 Ανασκόπηση στόχων εταιρίας

Η ανασκόπηση των στόχων και των αποτελεσμάτων τους πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια των συναντήσεων για την ανασκόπηση από τη διοίκηση ή και αν χρειαστεί σε έκτακτες τέτοιες συναντήσεις. Από την ανασκόπηση των στόχων προκύπτουν συγκεκριμένες βελτιωτικές ενέργειες, οι οποίες καταγράφονται στο έντυπο Δείκτες Απόδοσης - Στόχοι Εταιρίας (E-10-01). Το παραπάνω έντυπο αρχειοθετείται και αυτό στο Αρχείο Στόχοι Εταιρίας.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- την οριοθέτηση και ανασκόπηση των κύριων στόχων της εταιρίας,
- την παρακολούθηση των κύριων δεικτών απόδοσης της εταιρίας,
- την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων σχετικά με τους καθορισμένους στόχους ποιότητας,
- την επιβεβαίωση της κατανόησης των στόχων από τους εμπλεκόμενους.

7. Έντυπα

- Δείκτες Απόδοσης - Στόχοι Εταιρίας (**E-10-01**)

8. Αρχεία

- Αρχείο Στόχοι Εταιρίας

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ –10	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται και διασφαλίζεται μία έγκαιρη και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ όλων των τμημάτων και επιπέδων της εταιρίας, με την ύπαρξη κατάλληλων καναλιών επικοινωνίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα και τμήματα της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Η επικοινωνία των διαφόρων λειτουργιών - τμημάτων μέσα στην επιχείρηση έχει τους παρακάτω στόχους:

- Επαρκής διακίνηση πληροφορίας
- Εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων
- Υποβολή προτάσεων, ιδεών με στόχο τη συνεχή βελτίωση
- Εκπαίδευση προσωπικού

Με δεδομένο το μεγάλο όγκο πληροφοριών που διακινούνται μέσα στην επιχείρηση διάφοροι τρόποι επικοινωνίας μπορούν να υιοθετηθούν για την κατάλληλη διακίνηση της, σύμφωνα με την παρακάτω κατηγοριοποίηση :

- Οπτικά μέσα (τερματικοί σταθμοί, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, Intranet)
- Προφορικά μέσα (συσκέψεις, workshops, εκπαιδευτικά προγράμματα)
- Γραπτά μέσα (εσωτερικά έντυπα, memos)

Για την επίτευξη των προαναφερόμενων στόχων σε ένα σύστημα διαχείρισης πληροφοριών και με βάση μία αμφίδρομη επικοινωνία τα παρακάτω στοιχεία είναι απαραίτητα :

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

- Κριτική αξιολόγηση κάθε πληροφορίας πριν την απελευθέρωσή της στα αρμόδια στελέχη
- Επαρκής ενημέρωση όλου του προσωπικού για τα κέντρα ανταλλαγής πληροφοριών, τα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τη σχετική μεθοδολογία.

Σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε πληροφορία πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και να μεταφέρεται στο αρμόδιο στέλεχος. Η μεθοδολογία για τη διακίνηση των πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση πρέπει να ανασκοπείται σε τακτά χρονικά διαστήματα ως προς την αποτελεσματικότητά της και τους τρόπους βελτίωσης της. Αυτά αποθηκεύονται στο Αρχείο Πληροφοριών προς ενημέρωση του προσωπικού.

5.2 Προτάσεις Βελτίωσης

Η εταιρεία διατηρεί σύστημα συλλογής προτάσεων βελτίωσης από τους εργαζομένους. Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν μέσω του δικτύου να εκτυπώσουν και να συμπληρώσουν το αντίστοιχο έντυπο **Προτάσεις Βελτίωσης (E-11-01)**. Στο έντυπο αυτό ο εργαζόμενος συμπληρώνει την πρόταση -ιδέα του για βελτίωση με βάση τα πεδία που υπάρχουν στο έντυπο και στην συνέχεια το παραδίδει στον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ή στο ειδικό κουτί ιδεών που υπάρχει για αυτό το λόγο. Ο ΥΔΠ συλλέγει τα έντυπα και σε συνεργασία με τον αντίστοιχο υπεύθυνο του τμήματος που αφορά η προτεινόμενη βελτίωση, κρίνουν κατά πόσο αυτή είναι εφικτή ή όχι και απαντούν αντίστοιχα στον εργαζόμενο. Σε περίπτωση που η ιδέα εγκριθεί, προγραμματίζεται η αντίστοιχη βελτίωση αφού πάρει πρώτα την έγκριση από το γενικό διευθυντή.

Τα έντυπα (**E-11-01**) μαζί με όλη την σχετική αλληλογραφία και οποιαδήποτε άλλη τεκμηρίωση, καταχωρούνται από τον ΥΔΠ στο *Αρχείο Προτάσεων Βελτίωσης* ανά αύξοντα αριθμό εντύπου.

5.3 Στόχοι εσωτερικής ενημέρωσης

Ιδιαίτερη σημασία για την αποδοτική λειτουργία του συστήματος ποιότητας έχουν τα παρακάτω σημεία :

- Η προβολή της δέσμευσης της διοίκησης ως προς την διαχείριση της ποιότητας σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης
- Η βελτίωση της ευαισθησίας όλου του προσωπικού σε σχέση με την πολιτική, τα θέματα ποιότητας και τους στόχους της επιχείρησης
- Η πληροφόρηση του προσωπικού για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, την οργάνωση και την απόδοση του

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

Η μεθοδολογία για την υλοποίηση όλων των παραπάνω απαιτεί συντονισμένες ενέργειες από τα αρμόδια κέντρα πληροφόρησης και συνεχή παρακολούθηση με στόχο τη βελτίωση. Η οργάνωση του συστήματος επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση για την ενημέρωση και του προσωπικού παρουσιάζεται στα παρακάτω διαγράμματα ροής.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΡΟΗΣ

ΥΔΠ : Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

(Α) : Απόφαση

(Ε) : Επίβλεψη

(Σ) : Συμμετοχή

(Π) : Πρόταση

(ΠΛ) : Πρέπει να ενημερωθεί

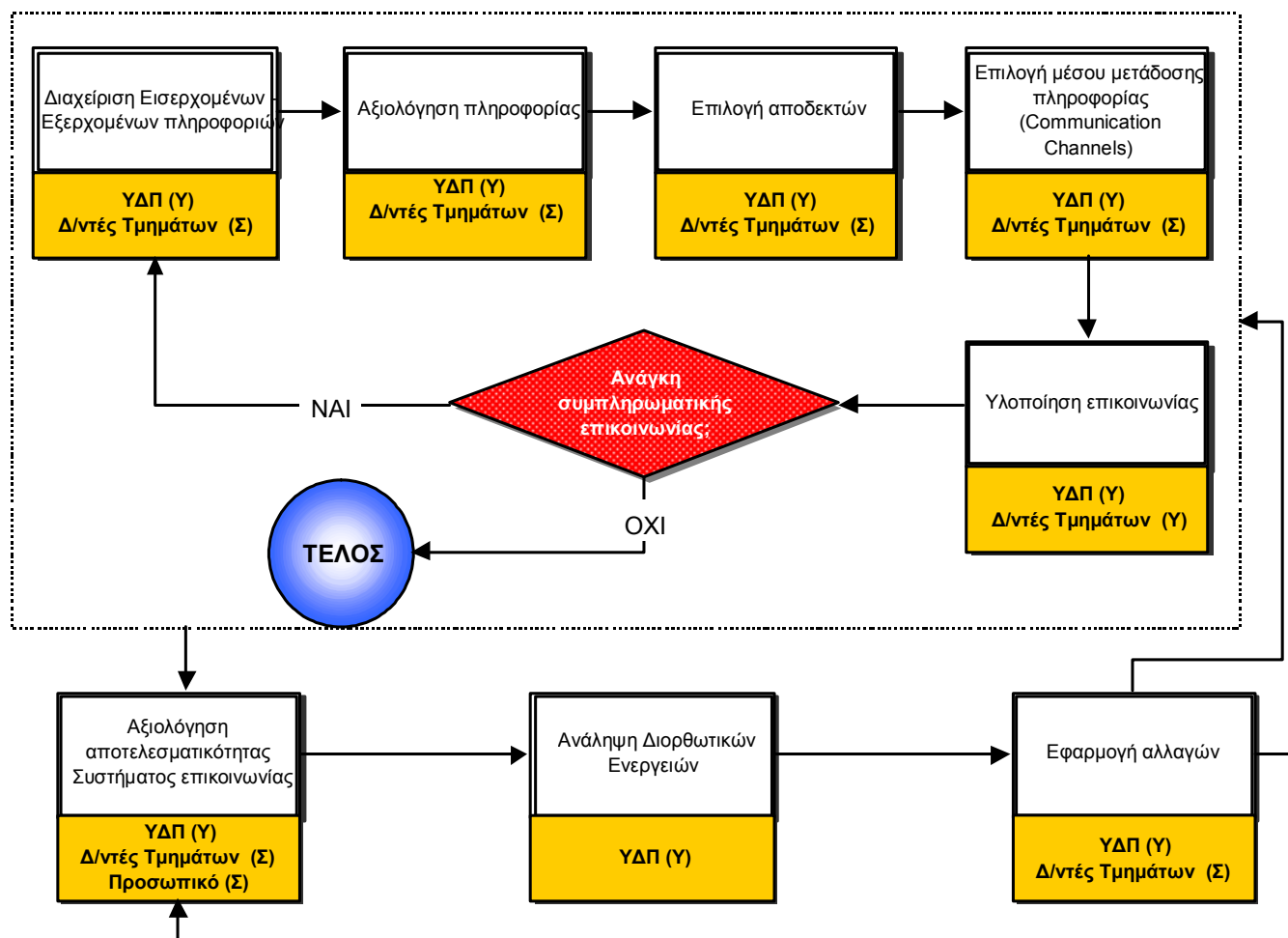
(Υ) : Υλοποίηση

(ΕΓΚ) : Έγκριση

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

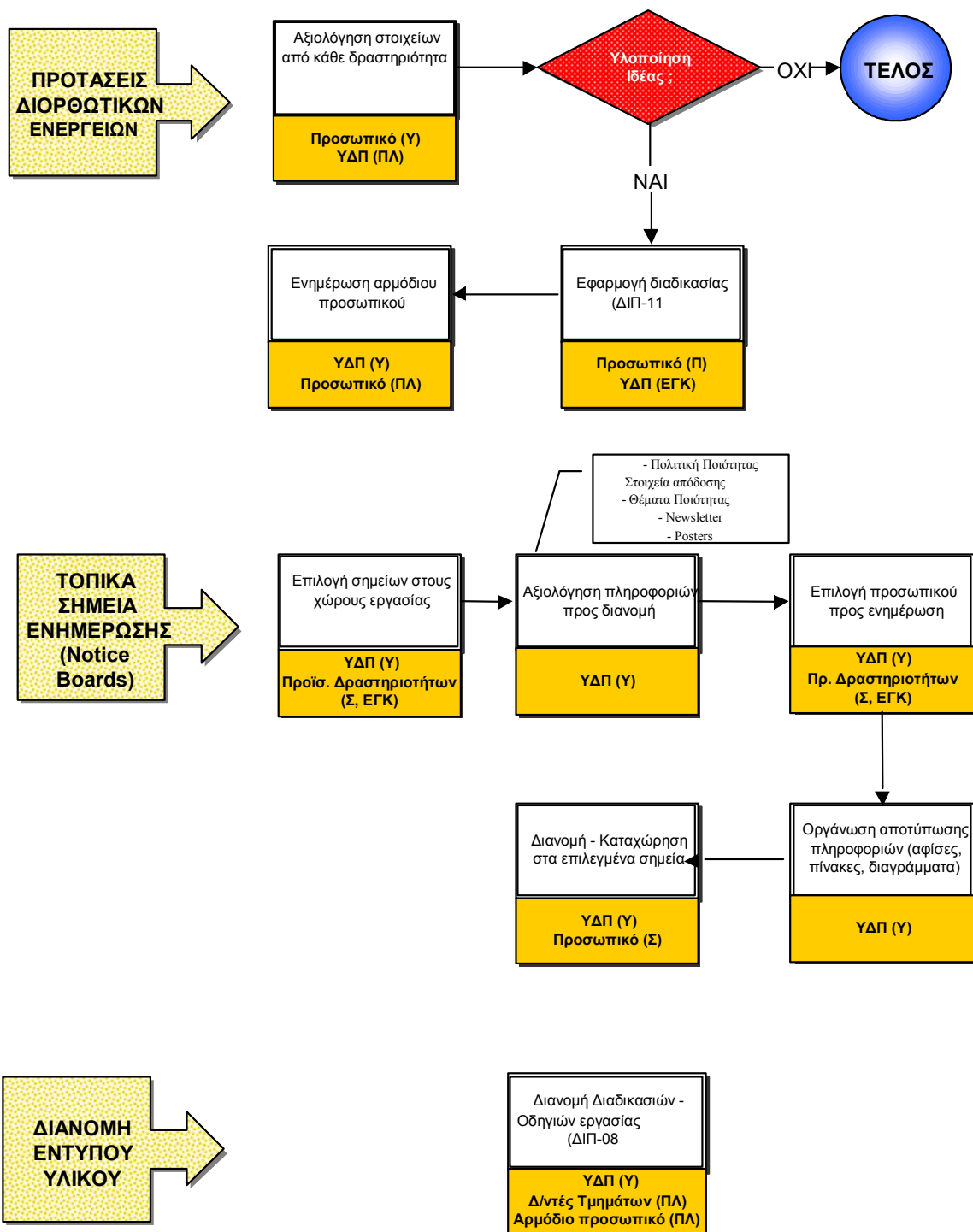
ΒΑΣΙΚΗ ΔΟΜΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

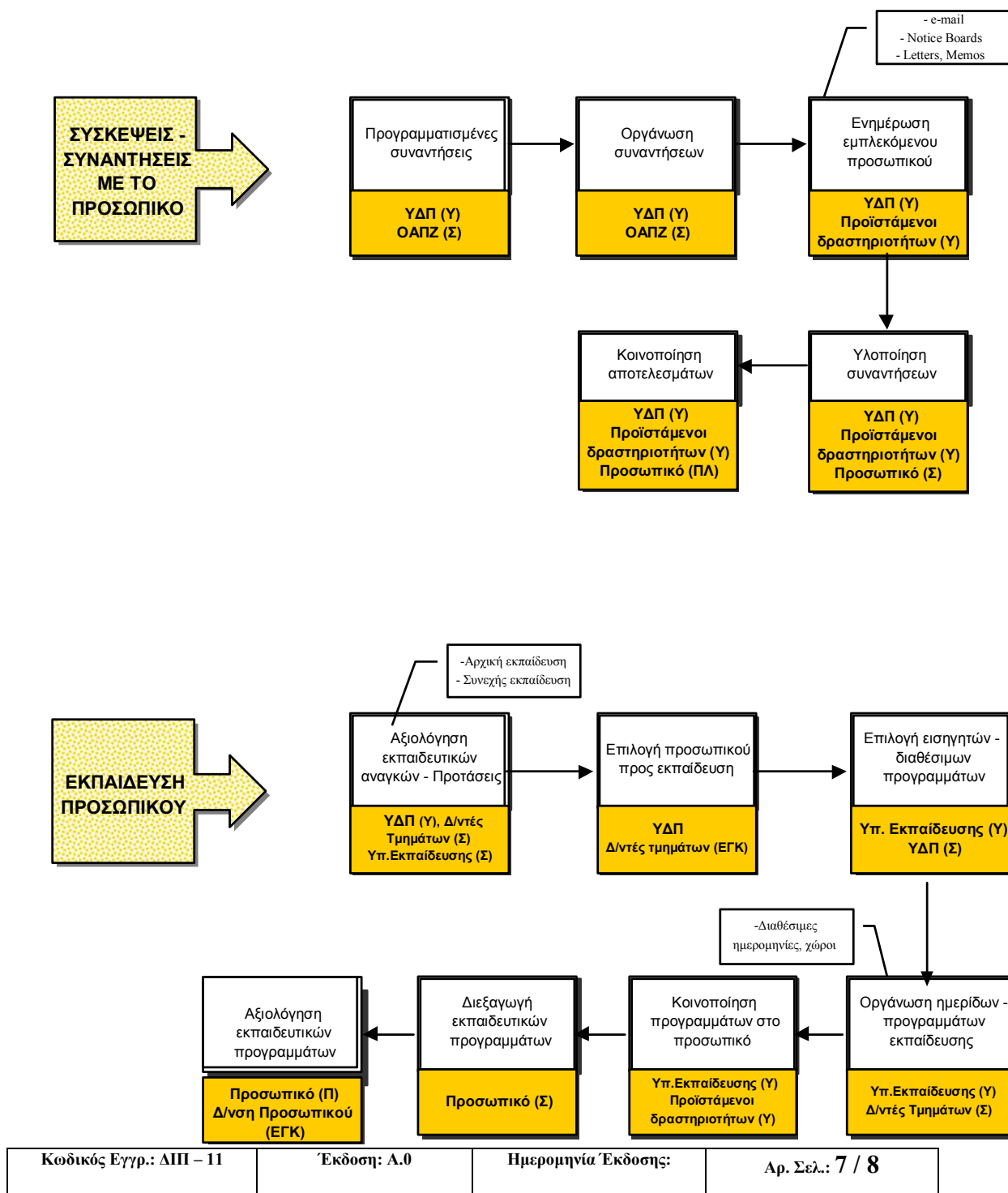
COMMUNICATION CHANNELS



Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

COMMUNICATION CHANNELS



(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Εσωτερική Επικοινωνία

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής:

- εγκρίνει σε επίπεδο εταιρίας τα επικοινωνιακά προγράμματα που προτείνονται από τον ΥΔΠ ή άλλους προϊσταμένους τμημάτων.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:

- συντονίζει το σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας και οριοθετεί τις μεθόδους διακίνησης πληροφοριών σχετικά με το ΣΔΠ, με στόχο την επαρκή ενημέρωση και συμμετοχή του προσωπικού.
- αναλαμβάνει την ενημέρωση των προϊσταμένων των τμημάτων σε συγκεκριμένα θέματα του ΣΔΠ.
- ενημερώνει τη διοίκηση κατά την ανασκόπηση για την πρόοδο του ΣΔΠ.
- διατηρεί αρχείο με τις πληροφορίες που διανέμονται στο υπόλοιπο προσωπικό.
- αξιολογεί τις προτάσεις του προσωπικού για την βελτίωση του ΣΔΠ, φροντίζει για την ενημέρωση των προτεινόντων και διατηρεί σχετικό αρχείο.
- έχει την ευθύνη για την επιτυχή υλοποίηση των ιδεών που αφορούν το περιβάλλον.

Οι Προϊστάμενοι Τμημάτων :

- έχουν την ευθύνη ενημέρωσης του προσωπικού τους ως προς τις απαιτούμενες ενέργειες για την βέλτιστη αξιοποίηση του ΣΔΠ στις δραστηριότητές τους.
- αναφέρουν στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή τους κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός τους.

Το Προσωπικό της εταιρείας :

- συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις και παρατηρήσεις.
- παροτρύνεται να απευθύνεται στους άμεσους προϊσταμένους για την διευκρίνιση θεμάτων που αφορούν το ΣΔΠ.

7. Έντυπα

- Προτάσεις Βελτίωσης (E-11-01)

8. Αρχεία

- Αρχείο Πληροφοριών προς Ενημέρωση Προσωπικού (έντυπο, ηλεκτρονικό)
- Αρχείο Προτάσεων Βελτίωσης

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 11	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 8 / 8
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανάλυση Δεδομένων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανάλυση Δεδομένων

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται η ανάλυση των δεδομένων που προέρχονται από μετρήσεις μέσα από την εταιρία και η αξιοποίηση τους με στόχο τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας και κατά συνέπεια της βελτίωσης της εταιρίας σε όλες τις περιοχές απόδοσης.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στην ανάλυση όλων των δεδομένων που προέρχονται από όλη την εταιρία καθώς και στην χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών για την συνεχή βελτίωση της εταιρίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

ΔΙΠ-01 Ανασκόπηση από την Διοίκηση

ΔΙΠ-03 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας

ΔΙΠ-04 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες

ΔΙΠ-06 Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών

ΔΙΠ-10 Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας

ΔΙΠ-11 Εσωτερική Επικοινωνία

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της εταιρίας είναι η συνεχής βελτίωση της απόδοσης της σε όλα τα επίπεδα , ώστε να εκπληρωθεί το όραμα και η αποστολή της που είναι η ικανοποίηση των πελατών της εταιρίας με ταυτόχρονη την οικονομική της ανάπτυξη.

Για την επίτευξη της συνεχούς βελτίωσης η εταιρία ακολουθεί την μέθοδο (Σχεδίασε – Εκτέλεσε-Έλεγε-Εφάρμοσε). Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή η εταιρία ακολουθεί τα παρακάτω στάδια:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας
	ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανάλυση Δεδομένων

Σχεδίασε	1. Προσδιορίζει τους στόχους και το αποτέλεσμα που θέλει να επιτύχει (ΔΠ-01/ ΔΠ-11)
	2. Αναλύει την υπάρχουσα κατάσταση και αναγνωρίζει τις περιοχές προς βελτίωση (ΔΠ-06/ ΔΠ-04/ΔΠ-03)
	3. Σχεδιάζει και προγραμματίζει τη μεθοδολογία βελτίωσης
Εκτέλεσε	4. Αναπτύσσει και εφαρμόζει τη βελτίωση
Έλεγε	5. Συλλέγει στοιχεία για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας της υλοποιημένης βελτίωσης (ΔΠ-03)
	6. Αξιολογεί τα αποτελέσματα που προέρχονται από τη βελτίωση
Εφάρμοσε	7. Οριστικοποιεί και καθιερώνει τη βελτίωση και θέτει νέους στόχους (ΔΠ-01/ ΔΠ-11/ΔΠ-10)

5.2. Μέτρηση –συλλογή δεδομένων

Όπως φαίνεται από την προηγούμενη παράγραφο ένα βασικό στοιχείο που υπάρχει στα παραπάνω στάδια για την βελτίωση αποτελεί η συλλογή και η επεξεργασία των ανάλογων στοιχείων. Έτσι στοιχεία που χρησιμοποιούνται και αναλύονται προέρχονται από τα αποτελέσματα της μέτρησης της ικανοποίησης και των παραπόνων πελατών (ΔΠ-06 Διαχείριση Παραπόνων και Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών), από τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας (ΔΠ-03 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας) από τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες (ΔΠ-04 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες).

Εκτός από τις παραπάνω πηγές στοιχείων, η εταιρία αντλεί στοιχεία και από τις μετρήσεις της απόδοσης των βασικών της διεργασιών, τα μη συμμορφούμενα προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των προμηθευτών και των εργαζομένων της όπως επίσης και των οικονομικών στοιχείων. Όσον αφορά στις μετρήσεις της απόδοσης των διαδικασιών αυτή πραγματοποιείται με την βοήθεια των δεικτών απόδοσης που έχει θέσει η εταιρία για τις διαδικασίες αυτές (ΔΠ-10 Οριοθέτηση- Μετάδοση- Ανασκόπηση Στόχων Εταιρίας).

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανάλυση Δεδομένων

Ο υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας τηρεί όλα τα σχετικά αρχεία και συντονίζει όλες τις παραπάνω ενέργειες με στόχο τη βελτίωση.

Οι εργαζόμενοι της εταιρίας αποτελούν επίσης μία πάρα πολύ καλή πηγή στοιχείων και ιδεών για βελτίωση. Για το λόγο αυτό η εταιρία έχει θεσπίσει ένα μηχανισμό συλλογής και επεξεργασίας ιδεών για βελτίωση που προέρχονται από τους εργαζομένους (ΔΠΙ-11 Εσωτερική Επικοινωνία).

5.3. Επεξεργασία Στοιχείων

Η επεξεργασία των στοιχείων σε πρώτη φάση διενεργείται κυρίως από τη διοίκηση σε συνεργασία με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος τηρεί και τα περισσότερα σχετικά αρχεία. Η ανάλυση των στοιχείων γίνεται αρχικά με την κατηγοριοποίηση τους σε βασικές κατηγορίες, όπως αυτές έχουν καθοριστεί από την εταιρία και στην συνέχεια ακολουθώντας απλές στατιστικές τεχνικές διερευνώνται τα αίτια των προβλημάτων, ή των μη συμμορφώσεων.

5.3.1 Στατιστικές τεχνικές

Στατιστικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία είναι :

- Ανάλυση Εσόδων - Εξόδων - Αγορών προηγούμενων ετών
- Ανάλυση Ανταγωνισμού
- Τάση παγκόσμιας αγοράς
- Ελλατωματικά προϊόντα

Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο και τα στοιχεία παραθέτονται στις ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας με σκοπό την αναγνώριση των προβλημάτων εξοπλισμού, ή της διαδικασίας για την κατεύθυνση και για εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και για αξιολόγηση της γενικότερης πολιτικής της εταιρείας προβαίνοντας στη διεξαγωγή συμπερασμάτων για τη βέλτιστη αξιοποίηση διάθεσης ατόμων και πόρων.

5.4. Συναντήσεις προσωπικού για επίλυση προβλημάτων

Εκτός από τις στατιστικές τεχνικές, μία άλλη μέθοδος που χρησιμοποιεί η εταιρία για την επίλυση προβλημάτων είναι και οι τακτικές συναντήσεις του προσωπικού, όπου ακολουθούν την μέθοδο «Καταιγισμού Ιδεών» και στην συνέχεια χρησιμοποιούν το **Διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος (E-12-01)** για να αναγνωρίσουν τις κύριες πηγές προβλημάτων και να προχωρήσουν στην επίλυση τους. Σε μερικές από αυτές τις συναντήσεις οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν και ένα άλλο έντυπο ανάλυσης των ιδεών τους σχετικά με το γενικότερο επιχειρηματικό περιβάλλον της εταιρίας, το έντυπο **SWOT Ανάλυση (E-12-02)**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΙ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανάλυση Δεδομένων

Τις συναντήσεις αυτές τις διοργανώνει ο προϊστάμενος του κάθε τμήματος σε συνεργασία με τη διοίκηση και τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας ο οποίος ενημερώνει τους υπαλλήλους για την υλοποίηση της συνάντησης, συντονίζει τις συναντήσεις και τηρεί το *Αρχείο Βελτίωσης* όπου καταχωρεί τα έντυπα Διαγραμμάτων Αιτίου Αποτελέσματος και τα έντυπα της SWOT Ανάλυσης. Όλες οι παραπάνω αναλύσεις παρουσιάζονται κατά την συνάντηση ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας στο γενικό διευθυντή, από τον Υ.Δ.Π., όπου παίρνονται οι βασικές αποφάσεις για τις ενέργειες βελτίωσης και καθορίζονται οι νέοι στόχοι (ΔΠΙ-01 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση).

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- τη συμμετοχή του στις συναντήσεις ανασκόπησης του συστήματος.
- την ανάληψη των βασικών αποφάσεων για βελτιώσεις.
- την οριοθέτηση των στόχων της εταιρίας.
- τη διεξαγωγή και το συντονισμό των συναντήσεων του προσωπικού.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για:

- την οριοθέτηση των βασικών κανόνων και τον καθορισμό της επάρκειας των σχεδίων δειγματοληψίας, τα οποία χρησιμοποιούνται σε όλα τα τμήματα της εταιρείας που εφαρμόζεται η διαδικασία αυτή.
- τον καθορισμό του υλικού που θα υποστεί δειγματοληπτική επιθεώρηση.
- τον χαρακτηρισμό της κρισιμότητας των επιθεωρούμενων ιδιοτήτων, ορίζει το AQL και επιλέγει το σχέδιο δειγματοληψίας που θα χρησιμοποιηθεί.
- την προσαρμογή του πλάνου δειγματοληψίας σύμφωνα με τις επιδόσεις της διεργασίας ή του προμηθευτή.
- τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων που προκύπτουν από τα αποτελέσματα των ελέγχων όλων των τμημάτων, και την καταγραφή παραπόνων των πελατών.
- την παραπομπή των στατιστικών αποτελεσμάτων ως θέμα συζήτησης στις ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας.
- την τήρηση του αρχείου βελτίωσης.
- τη διεξαγωγή και τον συντονισμό των συναντήσεων του προσωπικού.
- τη συλλογή των προτάσεων βελτίωσης από τον προσωπικό συντονισμό.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΙ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Ανάλυση Δεδομένων

Οι Υπάλληλοι της εταιρίας είναι υπεύθυνοι για :

- τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις επίλυσης προβλημάτων.
- την κατάθεση προτάσεων για βελτίωση.

7. Έντυπα

- Διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος **(E-12-01)**
- SWOT Ανάλυση **(E-12-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Βελτίωσης

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 12	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

1. Σκοπός

Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή της οργάνωσης του χώρου εργασίας και του περιβάλλοντος χώρου ώστε να διευκολύνεται η αποδοτική διεκπεραίωση των λειτουργιών με ασφάλεια για τους εργαζόμενους και τα προϊόντα καθώς επίσης και τον τρόπο ελέγχου και εξασφάλισης της υγιεινής.

2. Πεδίο εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται στην χωροταξία και εργονομία του χώρου εργασίας για την ασφάλεια των εργαζομένων καθώς και στον τρόπο διατήρησης της υγιεινής στον χώρο εργασίας.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή διαδικασίας

Η εταιρία έχει εξασφαλίσει την διαθεσιμότητα όλου του απαραίτητου εξοπλισμού για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης, όπως επίσης και την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων της εταιρείας και γενικά το περιβάλλον εργασίας.

5.1. Υγιεινή του χώρου εργασίας

Για να εξασφαλίσει η εταιρεία τους κανόνες υγιεινής απαιτείται η συνεργασία όλου του προσωπικού και η προσπάθεια της συνεχούς διατήρησης της τάξης και καθαριότητας. Για τον σκοπό αυτό σε καθημερινή βάση το δάπεδο καθαρίζεται με υλικά τα οποία προσφέρουν την απαραίτητη καθαριότητα χωρίς να «γλιστράει» μετά την εφαρμογή τους. Για την ευχάριστη και αποδοτικότερη εργασία των εργαζομένων στην εταιρεία ο φωτισμός, ο αερισμός, και η θερμοκρασία του περιβάλλοντος χώρου να είναι ελεγχόμενος. Επίσης στα μηχανήματα κλιματισμού τα φίλτρα καθαρίζονται τακτικά για τη σωστή ανακύκλωση του αέρα και γίνεται η απαραίτητη συντήρηση των μηχανημάτων σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Οι χώροι συγκέντρωσης των εργαζομένων είναι τακτοποιημένοι και καθαροί, όπως επίσης και στα W.C. τηρούνται οι κανόνες καθαριότητας και απολύμανσης

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

5.2. Ασφάλεια Εργαζομένων

Για να διευκολύνεται η αποδοτική διεκπεραίωση των λειτουργιών της εταιρίας και ταυτόχρονα να διαφυλάσσεται η ασφάλεια των εργαζομένων μέσα στην εταιρία είναι ευθύνη όλου του προσωπικού η τήρηση των στοιχειωδών κανόνων ασφάλειας στην εργασία.

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων του κάθε ορόφου καθημερινά ελέγχουν αντίστοιχα τους χώρους τους για την αποφυγή πρόκλησης ατυχήματος. Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται ο τρόπος φύλαξης των προϊόντων στα ράφια όπου τοποθετούνται τα πιο ελαφριά αντικείμενα στα ψηλότερα σημεία των ραφιών και τα πιο βαριά κοντά στο δάπεδο, όπως επίσης εάν η φύλαξη είναι σε ντάνες να χρησιμοποιείται η πυραμιδική μορφή της ντάνας. Οι διάδρομοι κυκλοφορίας (διαβάσεις πεζών) είναι καθαροί και ελεύθεροι από εμπόδια για να εξασφαλίζεται η άνετη και ασφαλής κυκλοφορία. Σε περίπτωση τακτοποίησης των προϊόντων στις αντίστοιχες θέσεις τους γίνεται προσπάθεια ώστε να επιτρέπεται με προσοχή η κυκλοφορία σε αυτόν τον διάδρομο. Αμέσως μετά την τακτοποίηση συγκεντρώνονται σε ένα χώρο τα σκουπίδια και προωθούνται στους ειδικούς κάδους που είναι έξω από την εταιρία.

Τα προϊόντα που πιθανόν να είναι εύφλεκτα δεν βρίσκονται κοντά σε εστίες θερμότητας και η τακτοποίησή τους είναι τέτοια ώστε να αποφευχθεί η πιθανότητα πρόκλησης πυρκαγιάς από τυχόν σπινθήρα, όπως επίσης πρέπει να υπάρχουν πυροσβεστικά μέσα ορατά και προσβάσιμα από τον καθένα.

Όλα τα σκουπίδια καθημερινά συγκεντρώνονται και προωθούνται σε ειδικούς κάδους που είναι έξω από το κτίριο της εταιρείας για την συγκομιδή τους.

Στο τέλος της βάρδιας όλοι καθαρίζουν και τακτοποιούν τον χώρο εργασίας τους και σε περίπτωση που αντιληφθεί κάποιος κάτι ύποπτο στο περιβάλλον εργασίας, ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο του τμήματος του αντίστοιχα .

Επίσης μέσα στην εταιρία υπάρχει φαρμακείο με όλα τα μέσα που χρειάζεται για την άμεση αντιμετώπιση τυχόν ατυχημάτων.

6. Υπευθυνότητες

Οι **Υπεύθυνοι Τμημάτων** είναι υπεύθυνοι για:

- τον έλεγχο και τις οδηγίες προς τους εργαζομένους για την τακτοποίηση των προϊόντων στις αντίστοιχες θέσεις τους

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3/ 4
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υγιεινή και Ασφάλεια

- τον τακτικό έλεγχο για την καθαριότητα και την τάξη μέσα στην εταιρία για την αποφυγή ατυχημάτων

7. Έντυπα

Δεν εφαρμόζεται

8. Αρχεία

Δεν εφαρμόζεται

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 13	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4/ 4
-------------------------	-------------	---------------------	----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
Γενικός Διευθυντής

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται η λήψη παραγγελιών για την άμεση πώληση των προϊόντων στον πελάτη ή την συνεργασία με αντιπρόσωπο για την πώληση αυτών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στον τρόπο λήψης της παραγγελίας και τον προγραμματισμό της πώλησης στον πελάτη.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Προδιαγραφές καταλληλότητας προϊόντων

5. Περιγραφή

5.1 Στάδια παραγγελιοληψίας

Υπάρχουν 2 είδη λήψης παραγγελίας από τους πελάτες. Η πρώτη περίπτωση είναι μέσω του πωλητή και η άλλη περίπτωση είναι η λήψη παραγγελίας μέσω του αντιπροσώπου με fax, e- mail ή τηλέφωνο.

5.1.1 Άμεση Πώληση

Ο πωλητής επικοινωνεί με τους υποψήφιους πελάτες και κλείνει ραντεβού για ενημέρωση των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας.

Κατά την διάρκεια της συνάντησης, ο πωλητής παρουσιάζει τα προϊόντα της εταιρείας σε προσπεκτούς Επίσης μαζί του έχει τον τιμοκατάλογο της εταιρίας και το **Δελτίο Παραγγελίας (E-14-01)** το οποίο είναι τριπλότυπο. Σε περίπτωση που ο πελάτης «κάνει» παραγγελία, ο πωλητής συμπληρώνει το Δελτίο Παραγγελίας (E-14-01) και αφού ο πελάτης υπογράψει, κρατάει το ένα φύλο από το τριπλότυπο Δελτίο.

Σε περίπτωση που ο πελάτης θέλει αρχικά προσφορά, ο πωλητής επικοινωνεί με τον διευθυντή πωλήσεων για τον καθορισμό τιμής. Σε περίπτωση μεγάλης ποσοστιαίας

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

έκπτωσης ο διευθυντής πωλήσεων επικοινωνεί με το γενικό διευθυντή για την έγκριση του ποσού.

Σε κάθε περίπτωση συμπληρώνεται η φόρμα στο **Δελτίο Προσφοράς (E-14-02)** το οποίο είναι τριπλότυπο και αριθμημένο και δίνεται ένα φύλλο στον πελάτη, ένα κρατάει ο πωλητής και το τρίτο αρχειοθετείται στην εταιρεία στο **Αρχείο Προσφορών Πελατών** από τη γραμματειακή υποστήριξη.

Το Δελτίο Παραγγελίας E-14-01 αρχικά καταχωρείται από τη γραμματειακή υποστήριξη στα αντίστοιχα ηλεκτρονικά αρχεία της εταιρίας **Καρτέλα Πελατών – Αρχείο Πελατών** και στη συνέχεια στο **Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης**. Μετά την καταχώρηση των στοιχείων της παραγγελίας του κάθε πελάτη, η γραμματειακή υποστήριξη επικοινωνεί με το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας (μπορεί να είναι και ανεξάρτητη εταιρία Logistics), το οποίο είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση και διανομή των προϊόντων της εταιρίας προς τους πελάτες και ενημερώνει ηλεκτρονικά, ή με τηλέφωνο- fax για τους κωδικούς και την ποσότητα των προϊόντων, καθώς και τα στοιχεία του πελάτη.

Αφού γίνει ο απαραίτητος έλεγχος των αποθεμάτων από το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας και υπάρχουν όλα τα προϊόντα ακολουθείται η Διαδικασία της Διανομής στον Πελάτη (ΔΠΠ-16).

Σε περίπτωση ελλείψεων στα προϊόντα η γραμματειακή υποστήριξη επικοινωνεί με τον αποκλειστικό προμηθευτή για την προμήθεια αυτών. Η παραγγελία καταγράφεται στο **Δελτίο Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων Από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή (E-14-03)** και αποστέλλεται στον προμηθευτή. Αντίγραφο του E-14-03 αρχειοθετείται κατά αύξουσα σειρά στο **Αρχείο Αιτήσεως Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων**. Το έντυπο (**E-14-03**) υπογράφεται από τον υπεύθυνο προμηθειών - αποθήκης και από εκπρόσωπο του προμηθευτή. Όταν τα προϊόντα αποσταλούν από τον προμηθευτή και παραληφθούν από την εταιρεία, συνοδεύονται, εκτός από το αντίστοιχο παραστατικό και με το **E-14-03**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

Σε περίπτωση που η παράδοση των προϊόντων από τον προμηθευτή δεν γίνεται να καλύψει την παραγγελία άμεσα, ενημερώνεται η εταιρεία εγγράφως με το έντυπο **E-14-03** για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων.

Όλες οι Αιτήσεις Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων (E-02-03) καταχωρούνται στο **Ηλεκτρονικό Αρχείο Ανοικτών Αιτήσεων** από τη γραμματειακή υποστήριξη, το οποίο ενημερώνεται κάθε φορά που μια παραγγελία προς τον προμηθευτή έχει ολοκληρωθεί και παραδοθεί στην εταιρία. Ταυτόχρονα η γραμματειακή υποστήριξη ενημερώνει τον πωλητή και τον πελάτη για την αδυναμία ικανοποίησης του αιτήματος για τα συγκεκριμένα προϊόντα, προκειμένου να συνεννοηθούν για νέα λύση. Η ενημέρωση του πελάτη μπορεί να γίνει και μόνο από τον πωλητή.

Σε περίπτωση που ο πελάτης ακυρώσει παραγγελία ή μέρος αυτής, εκδίδεται το **Δελτίο Ακύρωσης Παραγγελίας (E-14-04)** από τη γραμματειακή υποστήριξη το οποίο αρχειοθετείται στο **Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης** και αντίγραφο αυτού επισυνάπτεται το **E-14-03** και ενημερώνεται ο προμηθευτής για την ακύρωση. Σε περίπτωση που η παραγγελία του πελάτη γίνει τηλεφωνικά ή με fax ,ή μέσω e-mail, ο πωλητής συμπληρώνει το Δελτίο Παραγγελίας (E-14-01) και στέλνει με fax στον πελάτη αντίγραφο της και ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία

Όσον αφορά τις προσφορές, ο πωλητής δίνει αντίγραφο στο διευθυντή πωλήσεων και αρχειοθετείται το άλλο αντίγραφο στο **Αρχείο Προσφορών Πελατών**. Σε περίπτωση επικύρωσης της παραγγελίας από τον πελάτη ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία. Σε περίπτωση ακύρωσης, το Δελτίο Προσφοράς (E-14-02) αρχειοθετείται στο **Αρχείο Απορριφθέντων Προσφορών** από τον πωλητή.

5.2.3 Διαγωνισμοί

Ο διευθυντής πωλήσεων είναι ο υπεύθυνος για την δημιουργία προσφορών και τη συμμετοχή της εταιρίας σε διαγωνισμούς. Ο διευθυντής πωλήσεων ενημερώνεται από τη γραμματειακή υποστήριξη για τους διαγωνισμούς μέσω του έντυπου ή ηλεκτρονικού τύπου.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

6. Υπευθυνότητες

Ο **Γενικός Διευθυντής** είναι υπεύθυνος για:

- την έγκριση μεγάλης ποσοστιαίας έκπτωσης.

Η **Γραμματειακή Υποστήριξη** είναι υπεύθυνη για:

- την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Δελτίων Παραγγελίας Πελατών, του Αρχείου Προσφορών Πελατών, της Καρτέλας Πελατών – Αρχείο Πελατών και του Αρχείου Ημερήσιας Διακίνησης, του Ηλεκτρονικού Αρχείου Ανοικτών Αιτήσεων, του Αρχείου Απορριφθέντων Παραγγελιών Πελοποννήσου.
- τον έλεγχο αποθεμάτων.
- την επικοινωνία με την συνεργαζόμενη εταιρεία Logistics (εάν εφαρμόζεται).
- την επικοινωνία με τον αποκλειστικό προμηθευτή για την προμήθεια αυτών.
- την αποστολή στον προμηθευτή του Δελτίου Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων Από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή (E-14-03).
- την ενημέρωση του πωλητή και του πελάτη για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων.
- την έκδοση του Δελτίου Ακύρωσης Παραγγελίας (E-14-04), το οποίο αρχειοθετείται στο Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης.

Ο **Πωλητής** είναι υπεύθυνος για:

- την επικοινωνία με τους υποψήφιους πελάτες για ενημέρωση των προϊόντων της εταιρίας.
- τη συμπλήρωση του Δελτίου Παραγγελίας **(E-14-01)** και του Δελτίου Προσφοράς **(E-14-02)**.
- τον καθορισμό τιμής της προσφοράς με το Διευθυντή Πωλήσεων.
- την αποστολή προσφοράς προς τον πελάτη.
- την παράδοση αντίγραφου των προσφορών στο Διευθυντή Πωλήσεων.

Ο **Υπεύθυνος Προμηθειών - Αποθήκης** είναι υπεύθυνος για:

- την υπογραφή του εντύπου **(E-14-03)**

7. Έντυπα

- Δελτίο Παραγγελίας **(E-14-01)**
- Δελτίο Προσφοράς **(E-14-02)**
- Δελτίο Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων Από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή **(E-14-03)**

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 5 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραγγελιοληψία – Πώληση - Διαγωνισμοί

- Δελτίο Ακύρωσης Παραγγελίας (**E-14-04**)

8. Αρχεία

- Αρχείο Προσφορών Πελατών
- Καρτέλα Πελατών – Αρχείο Πελατών
- Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης
- Αρχείο Αιτήσεως Κάλυψης Ελλείψεων
- Αρχείο Ανοικτών Αιτήσεων
- Αρχείο Απορριφθέντων Προσφορών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 14	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 6 / 6
-------------------------	-------------	---------------------	------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Προγραμματισμός Προμηθειών – Διαχείριση Αποθεμάτων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Γενικός Διευθυντής
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Προγραμματισμός Προμηθειών – Διαχείριση Αποθεμάτων

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται ο προγραμματισμός των προμηθειών και η διαχείριση και ανανέωση του αποθέματος των προϊόντων της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στις προμήθειες α' υλών, ετοιμών, παγίων και όλων των ειδών που είναι απαραίτητα για την λειτουργία της εταιρείας.

3. Ορισμοί

1. Προμήθεια

Οποιοδήποτε προϊόν κατεργασμένο ή ακατέργαστο, πρώτες ύλες, υπηρεσίες, πάγια ή ανταλλακτικά που επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα («κρίσιμα υλικά / υπηρεσίες»).

2. Προμηθευτής

Οποιοσδήποτε παρέχει προμήθειες στην εταιρία.

4. Σχετικά έγγραφα

Εγγυήσεις εμπορευμάτων
Αξιολόγηση Προμηθευτών
Τιμοκατάλογοι Προμηθευτών

5. Περιγραφή

5.1 Έλεγχος Αποθεμάτων

Ο διευθυντής εφοδιαστικής αλυσίδας φροντίζει να υπάρχει πάντα ασφαλές απόθεμα των προϊόντων ικανό να καλύψει τις παραγγελίες που έρχονται στην εταιρία. Για το σκοπό αυτό σε εβδομαδιαία βάση γίνεται έλεγχος των αποθεμάτων σε όλες τις αποθήκες της εταιρίας. Ο έλεγχος των αποθεμάτων γίνεται με φυσική απογραφή τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα και καταγράφεται στο **Δελτίο Αναφοράς Αποθέματος (E-15-01)** από τον υπεύθυνο ελέγχου των αποθεμάτων της κάθε αποθήκης.

Στην συνέχεια, ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης το καταχωρεί στο **Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων** για κάθε αποθήκη.

Αφού καταχωρήσει τα αποθέματα ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης κάνει τον έλεγχο συμφωνίας φυσικής και λογιστικής καταμέτρησης βάσει των αντίστοιχων παραστατικών

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Προγραμματισμός Προμηθειών – Διαχείριση Αποθεμάτων

από τον προμηθευτή. Εάν τα υπόλοιπα συμφωνούν λογιστικά και φυσικά τότε ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης σφραγίζει με ενδεικτική σφραγίδα το έντυπο (E-15-01), το υπογράφει και το αρχειοθετεί στο *Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων*.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει συμφωνία μεταξύ λογιστικού και φυσικού αποθέματος, ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης ενημερώνει το διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας και αναζητούν μαζί τα αίτια της διαφοράς.

5.2 Προμήθειες – Ανανέωση αποθεμάτων

Ο διευθυντής πωλήσεων σε συνεργασία με το διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας αποφασίζουν το ύψος των αποθεμάτων για κάθε κωδικό ανά μήνα με επιβεβαίωση ή αλλαγή και το καταγράφουν στο **Δελτίο Καθορισμού Ύψους Αποθεμάτων (E-15-02)**. Αφού υπογραφεί, αρχειοθετείται στο *Αρχείο Αποθεμάτων* και ενημερώνεται όλη η εταιρία. Με βάση τα δύο έντυπα E-15-01 και E-15-02, ο υπεύθυνος προμηθειών – αποθήκης παραγγέλλει στον προμηθευτή τα απαραίτητα προϊόντα για την πλήρωση του αποθέματος για κάθε αποθήκη.

Μέχρι την παραλαβή των προϊόντων από τον προμηθευτή το Δελτίο Παραγγελίας Προμηθευτή, αρχειοθετείται στο *Αρχείο Αναμενόμενες Παραλαβές* και μετά από την επιβεβαίωση της σωστής παραλαβής σύμφωνα με την παραγγελία, σφραγίζεται, υπογράφεται και αρχειοθετείται στο *Αρχείο Παραγγελιών* σύμφωνα με την ΔΠΠ- 16 Παραλαβή – Αποθήκευση- Διανομή.

Κάθε χρόνο ο προμηθευτής δίνει τον τιμοκατάλογο του στην εταιρία ο οποίος αρχειοθετείται από το διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας στο *Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή*.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Διευθυντής Πωλήσεων** είναι υπεύθυνος για:

- την επικοινωνία και τις συμφωνίες με τους προμηθευτές.
- την απόφαση για το ύψος των αποθεμάτων για κάθε κωδικό ανά μήνα με επιβεβαίωση ή αλλαγή και την καταγραφή στο Δελτίο Καθορισμού Αποθεμάτων (E-15-02).

Ο **Διευθυντής Εφοδιαστικής Αλυσίδας** είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση αποθέματος.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Προγραμματισμός Προμηθειών – Διαχείριση Αποθεμάτων

- την εξασφάλιση του αποθέματος των προϊόντων για την κάλυψη των παραγγελιών που έρχονται στην εταιρία.
- την αρχειοθέτηση του Τιμοκαταλόγου προμηθευτών στο Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή.

Ο Υπεύθυνος Προμηθειών - Αποθήκης είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση αποθέματος.
- την καταχώρηση ηλεκτρονικά και φυσικά του αποθέματος στο Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων για κάθε αποθήκη.
- την υπογραφή του εντύπου (E-15-01) και την αρχειοθέτηση στο Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων.
- τον έλεγχο συμφωνίας φυσικής και λογιστικής καταμέτρησης βάσει των αντίστοιχων παραστατικών από τον προμηθευτή.
- την ενημέρωση του διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ λογιστικού και φυσικού αποθέματος, και αναζητούν μαζί τα αίτια της διαφοράς.
- την παραγγελία των απαραίτητων προϊόντων για την πλήρωση του αποθέματος για κάθε αποθήκη με το Δελτίο Παραγγελίας Προμηθευτή.
-

7. Έντυπα

- Δελτίο Αναφοράς Αποθέματος (E-15-01)
- Δελτίο Καθορισμού Ύψους Αποθέματος (E-15-02)

8. Αρχεία

- Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων
- Αρχείο Αποθεμάτων
- Αρχείο Παραγγελιών
- Αρχείο Αναμενόμενες Παραλαβές
- Αρχείο Τιμοκατάλογος Προμηθευτή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 15	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή - Αποθήκευση - Διανομή Προϊόντων

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το Προσωπικό της Εταιρίας
Γενικός Διευθυντής
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 1 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή - Αποθήκευση - Διανομή Προϊόντων

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται η παραλαβή, η αποθήκευση η τακτοποίησή και η διανομή των προϊόντων στις αποθήκες της εταιρίας.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στην διαχείριση των αποθεμάτων κατά την παραλαβή τους από τον προμηθευτή για την διατήρηση ασφαλούς αποθέματος στην αποθήκη της εταιρίας και την εκπλήρωση των παραγγελιών.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Δεν εφαρμόζεται

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Ο διευθυντής εφοδιαστικής αλυσίδας φροντίζει να υπάρχει πάντα ασφαλές απόθεμα σε προϊόντα, ικανό να καλύψει τις παραγγελίες που έρχονται στην εταιρία. Για το σκοπό αυτό σε εβδομαδιαία βάση γίνεται έλεγχος των αποθεμάτων για όλα τα προϊόντα από τον υπεύθυνο προμηθειών -αποθήκης ώστε να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για την ύπαρξη και διατήρηση αποθεμάτων σύμφωνα με τη Διαδικασία Προμήθειες- Έλεγχος Αποθεμάτων (ΔΠΠ-15).

Ο Υπεύθυνος Προμηθειών -Αποθήκης με βάση την κίνηση, το είδος και το μέγεθος των προϊόντων, ορίζει τις θέσεις (location) που τακτοποιούνται τα προϊόντα κατά την αποθήκευσή τους. Η τακτοποίηση των προϊόντων γίνεται ανά κατηγορία είδους και ανά τύπο προϊόντος και πάντα στην ίδια θέση και δεν επιτρέπεται να τοποθετηθεί άλλο προϊόν από αυτό που είναι καθορισμένο να τακτοποιηθεί.

Η τακτοποίηση των παρεληφθέντων προϊόντων και η ανατροφοδοσία των θέσεων γίνεται από τον υπεύθυνο προμηθειών -αποθήκης. Οι θέσεις αποθήκευσης των προϊόντων καθορίζονται από τον υπεύθυνο προμηθειών -αποθήκης ακολουθώντας τους κανόνες ασφάλειας και τις οδηγίες του προμηθευτή του κάθε προϊόντος (εάν υπάρχουν) για την ασφάλεια και την σωστή διαχείριση των προϊόντων.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή - Αποθήκευση - Διανομή Προϊόντων

Η παραλαβή από τον προμηθευτή γίνεται είτε από τον υπεύθυνο διανομής της εταιρίας, είτε με συνεργαζόμενη μεταφορική εταιρεία. Κατά την παραλαβή όλων των προϊόντων στην αποθήκη, γίνεται ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος από τον υπεύθυνο προμηθειών - αποθήκης και στην συνέχεια επικολλάται το καρτελάκι σήμανσης του προϊόντος με την ημερομηνία παραλαβής.

Σε περίπτωση που βρει μη συμμορφούμενο υλικό ο υπεύθυνος προμηθειών -αποθήκης συμπληρώνει το έντυπο **Μη Συμμορφούμενα Προϊόντα (E-16-01)** και απομονώνει τα προϊόντα αυτά στον ειδικό χώρο μη συμμορφούμενων προϊόντων και συμπληρώνει το έντυπο E-09-01 (Ιστορικό του Προμηθευτή). Επίσης ενημερώνεται σε κάθε περίπτωση και ο υπεύθυνος προμηθειών- αποθήκης.

5.2 Αποθήκευση Παραλαβής

Σε ημερήσια βάση, φορτηγό της εταιρίας παραλαμβάνει από τον προμηθευτή τα προϊόντα σύμφωνα με τη Διαδικασία Προμήθειες- Έλεγχος Αποθεμάτων (ΔΙΠ-15) και τα πηγαίνει στην αποθήκη. Το φορτίο συνοδεύεται από Δελτίο Αποστολής - Τιμολόγιο Πώλησης. Αφού φθάσουν στην αποθήκη τα προϊόντα, ο υπεύθυνος διανομής κάνει ποιοτικό έλεγχο οπτικά ή και με τυχαίο δειγματοληπτικό έλεγχο και υπογράφει το έντυπο E-09-01 (Ιστορικό του Προμηθευτή) σε περίπτωση αποκλίσεων. Ακολουθεί η αποθήκευση και η διανομή των προϊόντων. Επίσης ενημερώνεται σε κάθε περίπτωση και ο υπεύθυνος προμηθειών- αποθήκης.

6. Υπευθυνότητες

Ο **Διευθυντής Εφοδιαστικής Αλυσίδας** είναι υπεύθυνος για:

- την τήρηση, τον έλεγχο του αποθέματος, και τον ορισμό ελάχιστου ορίου αποθέματος.

Ο **Διευθυντής Πωλήσεων** είναι υπεύθυνος για:

- την επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με τις μη ικανοποιητικές παραδόσεις.

Ο **Υπεύθυνος Προμηθειών -Αποθήκης** είναι υπεύθυνος για:

- τον έλεγχο αποθέματος και ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων.
- τον καθορισμό θέσεων αποθήκευσης και την τακτοποίηση των προϊόντων.
- την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των προϊόντων και μεταφορά στο χώρο αποθήκευσης.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Παραλαβή - Αποθήκευση - Διανομή Προϊόντων

- τη συμπλήρωση του εντύπου "Μη συμμορφουμένων Προϊόντων" κατά την τακτοποίηση - ανατροφοδосία και ενημέρωση του διευθυντή εφοδιαστικής .
- τον έλεγχο κατά την εξαγωγή προϊόντων από την αποθήκη.

Ο Υπεύθυνος Διανομής είναι υπεύθυνος για:

- την διανομή των προϊόντων.
- την συμπλήρωση του εντύπου Μη Ικανοποιητικής Παράδοσης **(E-16-02)** αν υπάρχουν αποκλίσεις (ποιοτικές ή ποσοτικές) κατά την παράδοση στον πελάτη.

7. Έντυπα

- Μη Συμμορφούμενα Προϊόντα **(E-16-01)**
- Έντυπο Μη Ικανοποιητικής Παράδοσης **(E-16-02)**

8. Αρχεία

- Αρχείο Διανομών
- Αρχείο Μη Ικανοποιητικών Παραδόσεων

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 16	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

1. Σκοπός

Ο καθορισμός της διαδικασίας, μέσω της οποίας διεξάγεται ο σχεδιασμός των υπηρεσιών και της εφαρμογής ελέγχου των προϊόντων της εταιρίας και η ανάπτυξή τους, ώστε το παραγόμενο προϊόν ή υπηρεσία να πληρεί τις απαιτήσεις για την καθορισμένη χρήση.

2. Πεδίο εφαρμογής

Εφαρμόζεται στον τρόπο σχεδιασμού και ανάπτυξης των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρίας για την παραγωγή ή χρήση αυτών.

3. Ορισμοί

Δεν εφαρμόζεται

4. Σχετικά έγγραφα

Κρατικές Προδιαγραφές

5. Περιγραφή

5.1 Γενικά

Η ανάγκη σχεδιασμού ενός νέου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας από την εταιρία υπόκειται στην υπευθυνότητα του διευθυντή έρευνας και προκύπτει εκτός από τις ανάγκες των πελατών, από έρευνα αγοράς που πραγματοποιεί η εταιρία χρησιμοποιώντας το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών (E-06-02), και από την ανταπόκριση που βρίσκουν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες των ανταγωνιστών στην αγορά.

Σε προγραμματισμένες συναντήσεις που πραγματοποιούνται από το γενικό διευθυντή, τον Υ.Δ.Π. το διευθυντή έρευνας, τον υπεύθυνο ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας και τον υπεύθυνο αγοράς– marketing αξιολογούνται τα σχόλια, οι παρατηρήσεις και οι προτάσεις των πελατών. Από την αξιολόγηση προκύπτουν ενδεχόμενες ανάγκες για το σχεδιασμό νέας σειράς προϊόντων- υπηρεσιών ή/και τροποποιήσεις σε ήδη υπάρχοντα προϊόντα και κρατούνται σχετικά πρακτικά.

5.2 Προγραμματισμός σχεδιασμού

Όταν αποφασιστεί ο σχεδιασμός ενός νέου προϊόντος ή υπηρεσίας, ο υπεύθυνος ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας συμπληρώνει το έντυπο **Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος – Υπηρεσίας (E-17-01)** στο οποίο καταγράφει διάφορες πληροφορίες για την υλοποίηση των σταδίων του σχεδιασμού. Αναλυτικά αναφέρονται:

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 17	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 2 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

- **Δεδομένα σχεδιασμού:** Περιλαμβάνονται οι προδιαγραφές που καλείται να ικανοποιεί η υπηρεσία ή το προϊόν, οι οποίες ορίζονται από την νομοθεσία, τεχνικές προδιαγραφές/πρότυπα, ευρωπαϊκές οδηγίες, που αφορούν στο προϊόν - υπηρεσία καθώς και τις απαιτήσεις των πελατών και της ίδιας της εταιρίας. Τα δεδομένα σχεδιασμού καθορίζονται και καταγράφονται κατά την προγραμματισμένη συνάντηση των υπευθύνων των εμπλεκόμενων τμημάτων στο έντυπο E-17-01.
- **Επαλήθευση σχεδιασμού:** Περιλαμβάνει τους ελέγχους, δοκιμές, μετρήσεις, που πραγματοποιούνται σε διάφορα στάδια του σχεδιασμού, προκειμένου να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση του με τα δεδομένα σχεδιασμού, τα οποία καταγράφονται στο αντίστοιχο πεδίο του εντύπου E-17-01.
- **Ανασκόπηση σχεδιασμού:** πραγματοποιούνται προγραμματισμένες συναντήσεις, μεταξύ των υπευθύνων των εμπλεκόμενων τμημάτων, προκειμένου να ανασκοπηθεί η πορεία του σχεδιασμού και καταγράφονται αυτά που έχουν υλοποιηθεί μέχρι την στιγμή που πραγματοποιείται η συγκεκριμένη συνάντηση καθώς και αυτά που απομένουν να υλοποιηθούν στο αντίστοιχο πεδίο του εντύπου E-17-01 ή σε επισυναπτόμενα πρακτικά συνάντησης.
- **Αποτελέσματα Σχεδιασμού νέου προϊόντος- υπηρεσίας:** Τα σχέδια του προϊόντος, ο τρόπος εφαρμογής της υπηρεσίας, τα πιστοποιητικά δοκιμών, τα σχέδια της εφαρμογής της υπηρεσίας καθώς και το ίδιο το προϊόν αποτελούν τα αποτελέσματα του σχεδιασμού. Σε κάθε νέο προϊόν δίνεται ένας μοναδικός κωδικός ο οποίος καταγράφεται σε όλα τα προαναφερθέντα που αφορούν το συγκεκριμένο προϊόν.
- **Αλλαγές και τροποποιήσεις:** που αποφασίζονται κατά την εξέλιξη του σχεδιασμού του προϊόντος - υπηρεσίας, είτε μετά την επικύρωση του σχεδιασμού, είτε γίνονται τροποποιήσεις σε ήδη σχεδιασμένα προϊόντα και δημιουργία νέων προϊόντων- υπηρεσιών. Οι αλλαγές εγκρίνονται τελικά από τον διευθυντή έρευνας και το γενικό διευθυντή και καταγράφονται στο έντυπο E-17-01 στο αντίστοιχο πεδίο.

Κατά την διαδικασία σχεδιασμού προϊόντος - υπηρεσίας, ο υπεύθυνος ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας αποθηκεύει όλα τα στοιχεία στον φάκελο **Νέα Προϊόντα – Υπηρεσίες** και τις τυχόν διορθώσεις των σχεδίων. Μετά την υλοποίηση και την επικύρωση του σχεδιασμού μεταφέρει το αρχείο στο **Φάκελο Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών**.

Κωδικός Εγγρ.: ΔΙΠ – 17	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 3 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Διαδικασία Ποιότητας ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

Ότι αφορά το νέο προϊόν – υπηρεσία (σχέδια, πιστοποιητικά δοκιμών, δείγμα προϊόντος), μαζί με τα πιστοποιητικά των α' υλών που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση του σχεδιασμού, τα έντυπα δοκιμών/ πιστοποιητικά που αφορούν το προϊόν, τις τεχνικές προδιαγραφές που στηρίχθηκαν τα εμπλεκόμενα τμήματα για την υλοποίηση του προϊόντος, τον προγραμματισμό σχεδιασμού νέου προϊόντος (E-17-01) και τα πρακτικά των συναντήσεων φυλάσσονται στο **Φάκελο Τελικών Νέων Προϊόντων-Υπηρεσιών** από τον υπεύθυνο ανάπτυξης νέων προϊόντων-καινοτομίας.

6. Υπευθυνότητες

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων

Ο Διευθυντής Έρευνας είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Την έγκριση των αλλαγών στο σχεδιασμό

Ο Υπεύθυνος Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων-Καινοτομίας είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή τους στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Την σχεδίαση νέων προϊόντων
- Την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Νέα Προϊόντα και του Φάκελου Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών
- Την συμπλήρωση του έντυπου Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος – Υπηρεσίας (E-17-01)

Ο Υπεύθυνος Αγοράς- Marketing είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή τους στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων

7. Έντυπα

- Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος (E-17-01)

8. Αρχεία

- Φάκελος Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών

Νέα Προϊόντα – Υπηρεσίες

Κωδικός Εγγρ.: ΔΠΠ – 17	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης:	Αρ. Σελ.: 4 / 4
-------------------------	-------------	---------------------	-----------------

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

ΔΙΑΝΟΜΗ
Όλο το προσωπικό

Σύνταξη	Έγκριση
Όνομα:	Όνομα:
Υπογραφή	Υπογραφή

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 1 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Γενικός Διευθυντής

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας
- Την οριοθέτηση, ανασκόπηση και παρακολούθηση των κύριων δεικτών απόδοσης και των κύριων στόχων της εταιρίας
- Την έγκρισή του για την συμμετοχή της εταιρείας σε διαγωνισμούς του δημοσίου
- Να ελέγχει τουλάχιστον μία φορά το χρόνο τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας
- Να αποφασίζει για προτάσεις διορθωτικών ενεργειών που απαιτούν έγκριση δαπάνης
- Την επιλογή των βιογραφικών προς πρόσληψη και την αξιολόγηση σε ετήσια βάση των υπαλλήλων
- Την έγκριση του προγράμματος εκπαίδευσης
- Την έγκριση κάθε μεταβολής στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών"
- Την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων σχετικά με τους καθορισμένους στόχους ποιότητας
- Την επιβεβαίωση της κατανόησης των στόχων από τους εμπλεκόμενους
- Εγκρίνει σε επίπεδο εταιρείας τα επικοινωνιακά προγράμματα που προτείνονται από τον ΥΔΠ ή άλλους προϊσταμένους τμημάτων
- Την έγκριση μεγάλης ποσοστιαίας έκπτωσης

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Απόφοιτος Τ.Ε.Ι. / Α.Ε.Ι.
- Γνώσεις σε θέματα ποιότητας
- Επιθυμητή προϋπηρεσία σε θέματα ποιότητας /ποιοτικός έλεγχος
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Γενικός Διευθυντής

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την παρακολούθηση και ενημέρωση της διοίκησης σχετικά με τους κύριους δείκτες απόδοσης της εταιρίας
- Τον προγραμματισμό για τη διεξαγωγή των συναντήσεων ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας, της συμμετοχή του σε αυτές και την τήρηση πρακτικών κατά τις συναντήσεις
- Την τήρηση του "Αρχείου Ανασκοπήσεων Συστήματος Ποιότητας"

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 2 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Την ενημέρωση και αρχειοθέτηση του Πίνακα Ελεγχόμενων Εγγράφων
- Την έκδοση των ελεγχόμενων εγγράφων και τη σήμανση των μη ελεγχόμενων εγγράφων
- Την τήρηση των αρχείων Πρωτοτύπων Εγγράφων και Πρωτοκόλλων Διανομής
- Τη διανομή των νέων και την απόσυρση των παλαιότερων εκδόσεων ελεγχόμενων εγγράφων
- Τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Τη συμπλήρωση των εγγράφων επιθεωρήσεων (ευρήματα και αναφορά)
- Τον ορισμό των υπευθύνων για υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών και προληπτικών ενεργειών, την εφαρμογή των ενεργειών μέσα στα χρονικά όρια που τέθηκαν και την επιθεώρηση της διορθωτικής ενέργειας που αποφασίσθηκε και ελέγχει την αποτελεσματικότητά τους
- Την παρουσίαση των αποτελεσμάτων στην συνεδρίαση για την ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση
- Συμπληρώνει το έντυπο Καρτέλα Διακρίβωσης & Συντήρησης Οργάνου σε περίπτωση αγοράς καινούργιου ή απόσυρσης παλαιού οργάνου.
- Τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την καταγραφή των διακριβώσεων, και την ενημέρωση του σχετικού αρχείου
- Να κάνει ανάλυση παραπόνων πελατών στο τέλος κάθε χρόνου και να επεξεργάζεται τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών
- Να λαμβάνει από τους υπαλλήλους της εταιρίας όλα τα έντυπα που αναφέρονται σε μη συμμορφούμενες υπηρεσίες ή παράπονα πελατών
- Να τηρεί Αρχείο Παραπόνων Πελατών και Αρχείο Ερωτηματολογίων Πελατών
- Να κοινοποιεί όσα προβλήματα αφορούν τους προμηθευτές στο διευθυντή εφοδιαστικής
- Να παρουσιάζει στην συνάντηση ανασκόπησης ΣΔΠ τα συμπεράσματα από την διαχείριση των παραπόνων και των ερωτηματολογίων .
- Την επικοινωνία με προμηθευτές ή αντιπροσώπους για την επισκευή βλαβών και συντήρηση του εξοπλισμού της εταιρίας
- Τη συμπλήρωση των εντύπων και τον έλεγχο της τήρηση όλων των αρχείων που αφορούν στην διαχείριση του εξοπλισμού της εταιρίας
- την ανασκόπηση και καταγραφή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και της προσφοράς τους στη βελτίωση της εταιρίας σε θέματα ποιότητας και την αξιολόγηση ως προς την αποτελεσματικότητά τους
- Συντονίζει το σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας και οριοθετεί τις μεθόδους διακίνησης πληροφοριών σχετικά με το ΣΔΠ, με στόχο την επαρκή ενημέρωση και συμμετοχή του προσωπικού

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 3 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Αναλαμβάνει την ενημέρωση των προϊσταμένων των τμημάτων σε συγκεκριμένα θέματα του ΣΔΠ
- Ενημερώνει τη διοίκηση κατά την ανασκόπηση για την πρόοδο του ΣΔΠ
- Διατηρεί αρχείο με τις πληροφορίες που διανέμονται στο υπόλοιπο προσωπικό
- Αξιολογεί τις προτάσεις του προσωπικού για την βελτίωση του ΣΔΠ, φροντίζει για την ενημέρωση των προτεινόντων και διατηρεί σχετικό αρχείο
- Τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων που προκύπτουν από τα αποτελέσματα των ελέγχων όλων των Τμημάτων, και την καταγραφή παραπόνων πελατών
- Την παραπομπή των στατιστικών αποτελεσμάτων ως θέμα συζήτησης στις ανασκοπήσεις του συστήματος ποιότητας
- Την τήρηση του αρχείου βελτίωσης
- Τη διεξαγωγή και τον συντονισμό των συναντήσεων του προσωπικού

Υπεύθυνος Προμηθειών-Αποθήκης

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα προμηθειών και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Διευθυντής Πωλήσεων

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθησή τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών
- Εγκρίνει την ενεργοποίηση κάποιας διορθωτικής ενέργειας και ορίζει τον υπεύθυνο εφαρμογής και ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν το τμήμα του
- Να συνεργάζεται με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού
- Την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 4 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Την ενημέρωση του υπεύθυνου διαχείρισης ποιότητας μετά τη διεξαγωγή οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της εταιρίας
- Την ευθύνη ενημέρωσης του προσωπικού τους ως προς τις απαιτούμενες ενέργειες για την βέλτιστη αξιοποίηση του ΣΔΠ στις δραστηριότητές τους
- Συμμετέχει ενεργά στη βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Την συμμετοχή του στις συναντήσεις αξιολόγησης των Προμηθευτών
- Την συμπλήρωση του Ιστορικού του Προμηθευτή (E-09-01) και του Εντύπου Αξιολόγησης Προμηθευτή (E-09-02)
- Την τήρηση του "Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών"
- Την ενημέρωση και τήρηση του Αρχείου Προμηθευτών
- Την έγκριση προμηθειών από προμηθευτές εκτός "Καταλόγου Εγκεκριμένων Προμηθευτών" σε περιπτώσεις ανάγκης
- Την πρόταση για είσοδο ή απόρριψη ενός προμηθευτή στον "Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών"
- Την καταχώρηση ηλεκτρονικά και φυσικά του αποθέματος στο Αρχείο Αναφοράς Αποθεμάτων για κάθε αποθήκη
- Τον έλεγχο συμφωνίας φυσικής και λογιστικής καταμέτρησης βάσει των αντίστοιχων παραστατικών από τον προμηθευτή
- Την ενημέρωση του διευθυντή εφοδιαστικής αλυσίδας σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ λογιστικού και φυσικού αποθέματος, και κοινή αναζήτηση των αιτίων της διαφοράς
- Την παραγγελία στον προμηθευτή των απαραίτητων προϊόντων για την πλήρωση του αποθέματος για κάθε αποθήκη με το Δελτίο Παραγγελίας Προμηθευτή
- Τον έλεγχο αποθέματος και ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων
- Τον καθορισμό θέσεων αποθήκευσης προϊόντων και την τακτοποίηση προϊόντων
- Την ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των προϊόντων και μεταφορά τους στο χώρο αποθήκευσης
- Την συμπλήρωση του εντύπου "Μη συμμορφούμενων Προϊόντων" κατά την τακτοποίηση - ανατροφοδосία και ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων
- Τον έλεγχο κατά την εξαγωγή προϊόντων από την αποθήκη

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 5 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Διευθυντής Εφοδιαστικής Αλυσίδας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε οργάνωση και διατήρηση του αποθηκευτικού χώρου της εταιρείας

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Προμηθειών

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθηση τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών και εγκρίνει την ενεργοποίηση διορθωτικής ενέργειας ορίζοντας τον υπεύθυνο εφαρμογής
- Ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν το τμήμα του
- Να είναι δέκτης παραπόνων που αφορούν τις δραστηριότητες του τμήματος, και να επιβλέπει τη συμπλήρωση του έντυπο E-06-01
- Να συνεργάζεται με τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού και την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας
- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Την ενημέρωση του Υ.Δ.Π. μετά τη διεξαγωγή οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος για το προσωπικό της εταιρίας
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ. υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Τον τακτικό έλεγχο της καθαριότητας και της τάξης μέσα στην εταιρία για την αποφυγή ατυχημάτων

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 6 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Διευθυντής Πωλήσεων

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Προμηθειών

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθησή τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών και εγκρίνει την ενεργοποίηση διορθωτικής ενέργειας ορίζοντας τον υπεύθυνο εφαρμογής
- Ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν στο τμήμα του
- Να είναι δέκτης παραπόνων που αφορούν τις δραστηριότητες του τμήματος, και να επιβλέπει τη συμπλήρωση του εντύπου E-06-01
- Να συνεργάζεται με τον Υ.Δ.Π. για την αξιολόγηση και την αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού και την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας
- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Να αναφέρει στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός του
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Τον καθορισμό τιμής της προσφοράς με τον πωλητή
- Την συμμετοχή της εταιρείας σε διαγωνισμούς και την σύνταξη της προσφοράς για αυτούς
- Την επικοινωνία και τις συμφωνίες με τους προμηθευτές.

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 7 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Την απόφαση για το ύψος των αποθεμάτων για κάθε κωδικό ανά μήνα με επιβεβαίωση ή αλλαγή και την καταγραφή τους στο Δελτίο Καθορισμού Αποθεμάτων (E-15-02).
- Την επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με τις μη ικανοποιητικές παραδόσεις

Υπεύθυνος Διανομής

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:

- Τουλάχιστον ερασιτεχνική άδεια οδήγησης
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Συνεργαζόμενοι οδηγοί

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη διανομή των προϊόντων
- Την καθαριότητα και σωστή λειτουργία του οχήματος
- Την ενημέρωση του Υ.Δ.Π. για τυχόν βλάβες που παρουσιάζονται στο όχημα.
- Τη συμπλήρωση του εντύπου συντήρηση οχήματος
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Παροτρύνεται να απευθύνεται στους άμεσους προϊσταμένους για τη διευκρίνιση θεμάτων που αφορούν το ΣΔΠ
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις επίλυσης προβλημάτων
- Τη συμπλήρωση του Εντύπου Μη Ικανοποιητικής Παράδοσης (E-16-02) αν υπάρχουν αποκλίσεις (ποιοτικές ή ποσοτικές) κατά την παράδοση στον πελάτη

Γραμματειακή Υποστήριξη

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ:

- Τουλάχιστον απόφοιτος λυκείου
- Επιθυμητή εμπειρία σε γραμματειακή υποστήριξη
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος αρχειοθέτησης

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την αποστολή αγγελίας θέσεως εργασίας
- Τη συλλογή των βιογραφικών, την τήρηση του Αρχείου Βιογραφικών, και του Φακέλου Εργαζομένων
- Τη συμπλήρωση καρτέλας εργαζομένων, σύμβασης εργασίας και πρόσληψης της καρτέλας του ΟΑΕΔ

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 8 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις
- Την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Δελτίων Παραγγελίας Πελατών, του Αρχείου Προσφορών Πελατών, της Καρτέλας Πελατών – Αρχείο Πελατών και του Αρχείου Ημερήσιας Διακίνησης, του Ηλεκτρονικού Αρχείου Ανοικτών Αιτήσεων,
- Το λογιστικό έλεγχο αποθεμάτων
- Την ενημέρωση του διευθυντή πωλήσεων για τους διαγωνισμούς.
- Την επικοινωνία με την συνεργαζόμενη εταιρεία logistics (όπου εφαρμόζεται)
- Την επικοινωνία με τον αποκλειστικό προμηθευτή για την προμήθεια των προϊόντων.
- Την αποστολή στον προμηθευτή του Δελτίου Αίτησης Άμεσης Κάλυψης Ελλείψεων από Προμηθευτή- Απάντηση Προμηθευτή (E-14-03)
- Την ενημέρωση του πωλητή και του πελάτη για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων
- Την έκδοση του Δελτίου Ακύρωσης Παραγγελίας (E-14-04), το οποίο αρχειοθετείται στο Αρχείο Ημερήσιας Διακίνησης

Πωλητής

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Τουλάχιστον απόφοιτος λυκείου
- Επιθυμητή εμπειρία σε πωλήσεις
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: άλλος πωλητής

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Την επικοινωνία και συνάντηση με τους υποψήφιους πελάτες για ενημέρωση των προϊόντων της εταιρίας
- Την συμπλήρωση του Δελτίου Παραγγελίας (E-14-01) και του Δελτίου Προσφοράς (E-14-02)
- Τον καθορισμό τιμής της προσφοράς με το διευθυντή πωλήσεων
- Την αποστολή προσφοράς προς τον πελάτη
- Την παράδοση αντίγραφου των προσφορών στο διευθυντή πωλήσεων
- Την ενημέρωση του πελάτη για τον χρόνο παράδοσης των προϊόντων
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 9 / 12
--------------------	-------------	-------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

Διευθυντής Έρευνας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Υπεύθυνος Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων - Καινοτομίας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Το σχεδιασμό ενός νέου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Την έγκριση των αλλαγών στο σχεδιασμό
- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις για την ανασκόπηση του συστήματος
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθησή τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Συνεργάζεται με τον ΥΔΠ για την αξιολόγηση προτάσεων διορθωτικών ενεργειών και εγκρίνει την ενεργοποίηση διορθωτικής ενέργειας ορίζοντας τον υπεύθυνο εφαρμογής
- Ευθύνεται για τη σωστή και έγκαιρη εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που αφορούν το τμήμα του
- Να συνεργάζεται με τον ΥΔΠ. για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση των μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή παραπόνων πελατών
- Τον καθορισμό των απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού και την αξιολόγηση του προσωπικού ως προς τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας
- Να ανιχνεύει και να προτείνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα, ανάλογα με τη θέση εργασίας τους
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις,

Υπεύθυνος Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων - Καινοτομίας

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Διευθυντής Έρευνας

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 10 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή του στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Τη σχεδίαση νέων προϊόντων
- Την τήρηση και ενημέρωσή του Αρχείου Νέα Προϊόντα και του Φάκελου Τελικών Νέων Προϊόντων- Υπηρεσιών
- Τη συμπλήρωση του έντυπου Προγραμματισμός Σχεδιασμού Νέου Προϊόντος – Υπηρεσίας (E-17-01)
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθηση τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει
- Να αναφέρει στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός του
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις

Υπεύθυνος Έρευνας Αγοράς - Marketing

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ:

- Πτυχίο Τ.Ε.Ι. ή Α.Ε.Ι.
- Βασικές Γνώσεις Η/Υ
- Προϋπηρεσία σε τμήμα πωλήσεων και σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ: Διευθυντής Έρευνας

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ: είναι υπεύθυνος για:

- Τη συμμετοχή τους στις συναντήσεις σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων
- Τη συλλογή, καταχώρηση, πρόσβαση, συμπλήρωση, αποθήκευση, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων ποιότητας που τον αφορούν, όπως ορίζεται σε κάθε διαδικασία ποιότητας μέσω της οποίας τηρούνται τα αρχεία.
- Την αίτηση για εφαρμογή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και την παρακολούθηση τους με βάση το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα
- Να καταγράφει στο έντυπο E-06-01 οποιαδήποτε μη συμμορφούμενη υπηρεσία ανιχνεύσει

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 11 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ : Υπευθυνότητες Προσωπικού

- Να αναφέρει στον ΥΔΠ προβλήματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά την εφαρμογή του συστήματος στις δραστηριότητες του τμήματός του
- Συμμετέχει ενεργά στην βελτίωση του ΣΔΠ υποβάλλοντας προτάσεις για βελτίωση και παρατηρήσεις.

Κωδικός Εγγρ.: APM	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία:	Αρ. Σελ.: 12 / 12
--------------------	-------------	-------------	-------------------

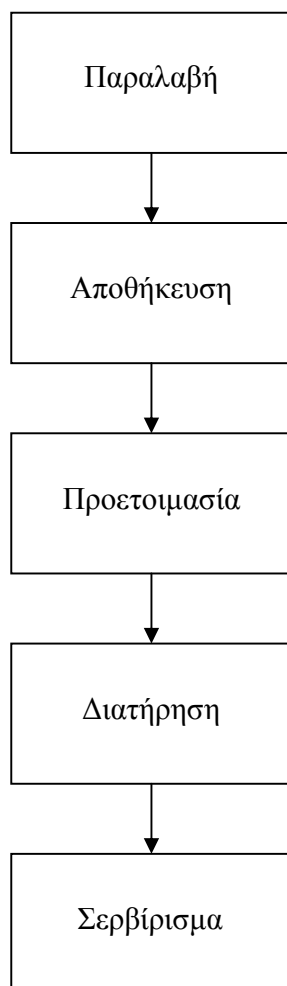
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Μέρος α
(Δημιουργία Κ.Σ.Ε. και Κ.Ο. για ομάδες
τροφίμων – Τεκμηρίωση σύμφωνα με τις
αρχές του συστήματος HACCP)

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Τρόφιμα που δε χρειάζονται μαγείρεμα και σερβίρονται την ίδια μέρα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

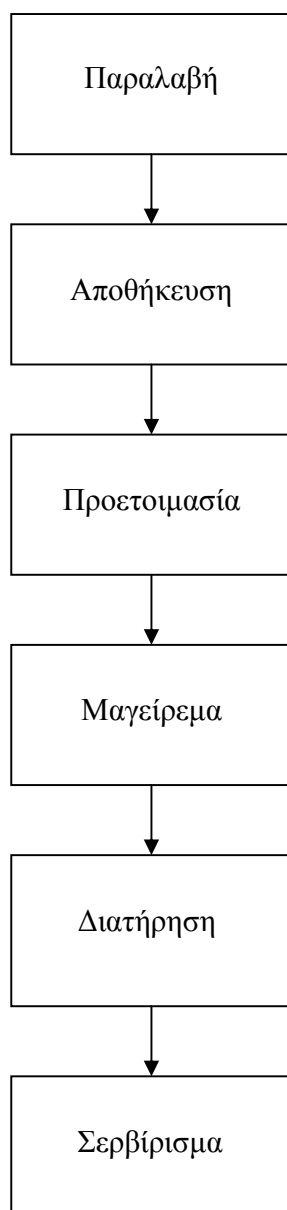


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Τρόφιμα που χρειάζονται μαγείρεμα και σερβίρονται την ίδια μέρα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

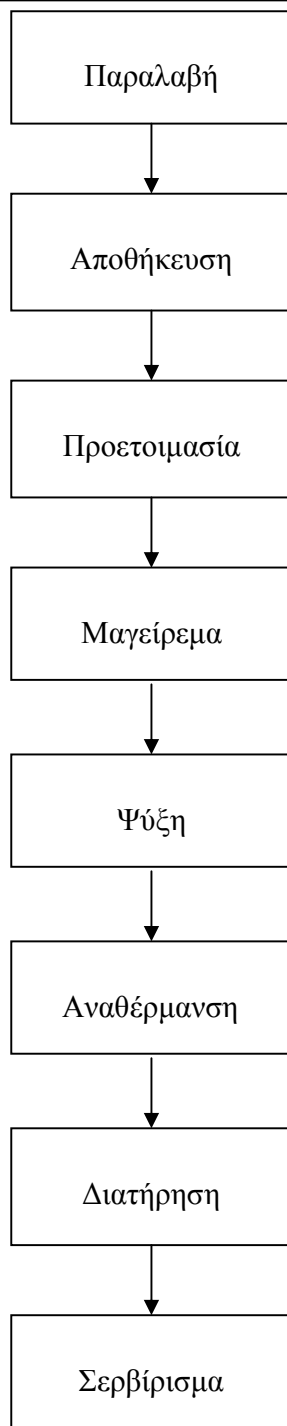


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Τρόφιμα που χρειάζονται μαγείρεμα και δε σερβίρονται την ίδια μέρα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

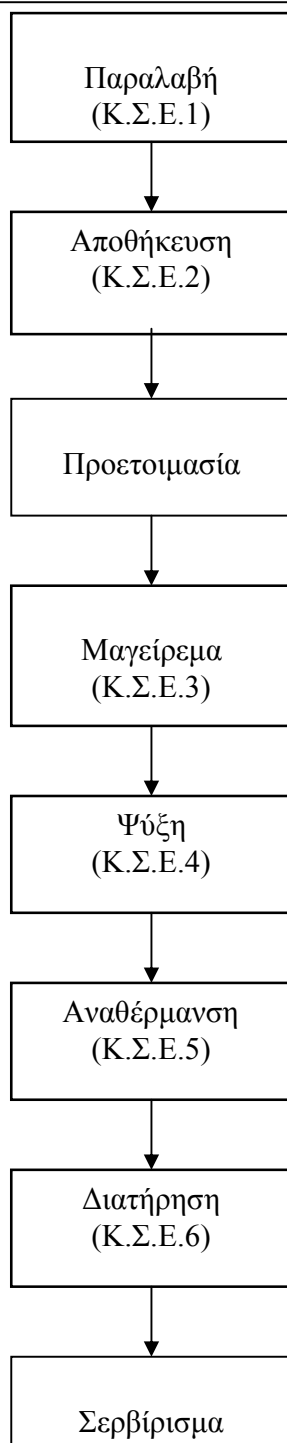


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

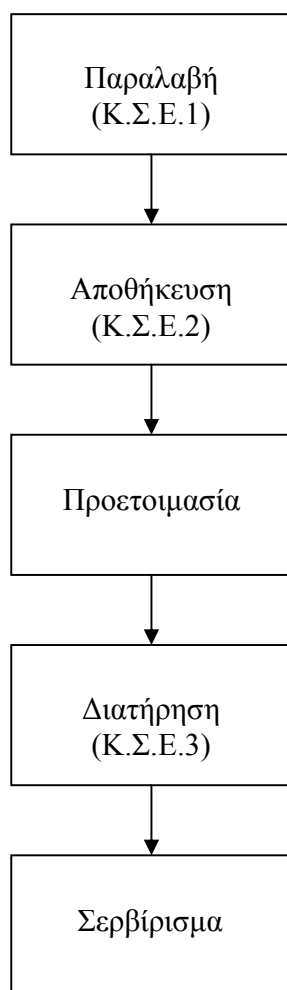


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ωμά προϊόντα κρεάτων, ψαριών, λαχανικών, φρούτων, φρέσκου γάλακτος, τυριών

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

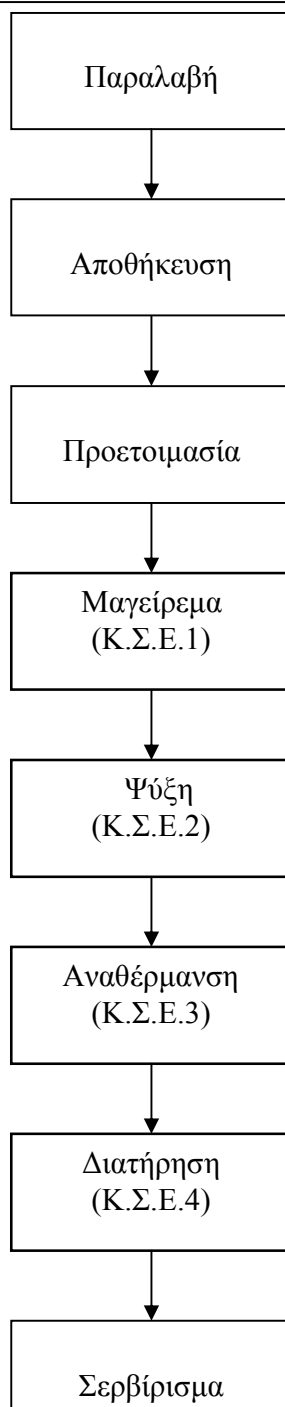


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

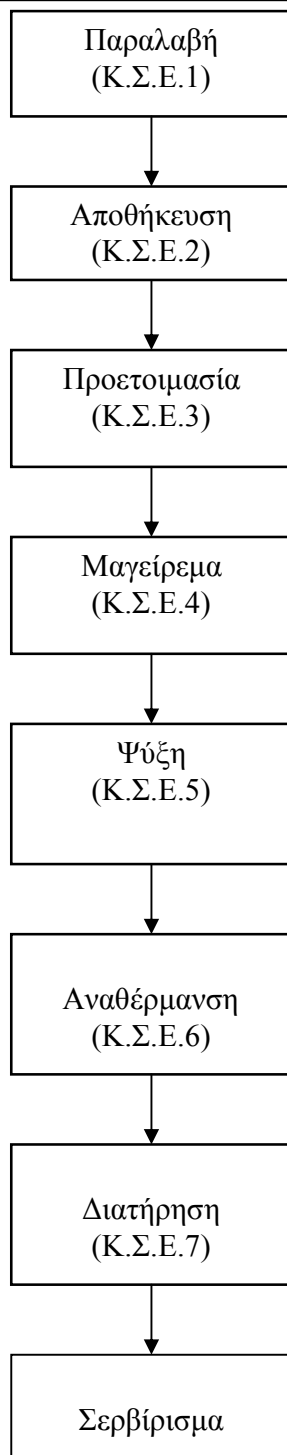


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα Προϊόντα

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας

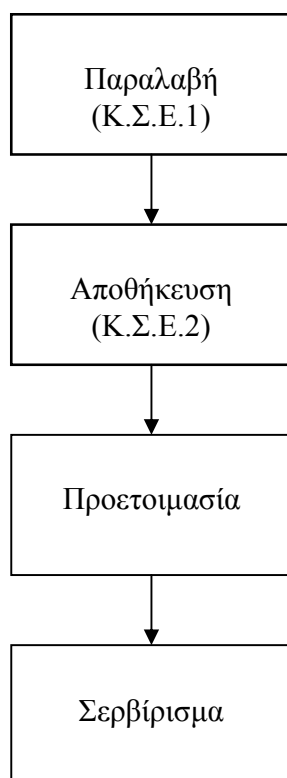


Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 4^ο – Δημιουργία Διαγράμματος Ροής της Παραγωγικής Διαδικασίας



Κωδικός Εγγρ.:Η -04	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /1
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Εισέρχονται βακτήρια και ιοί στα τρόφιμα, ή βρίσκονται σε λανθάνουσα μορφή και αναπτύσσονται με την αύξηση της θερμοκρασίας	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Θερμική επεξεργασία (μαγείρεμα, ψήσιμο, κ.τ.λ)	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Πιθανό να έχουν επιβιώσει από τα προηγούμενα στάδια διαδικασίας, όπου με κατάλληλο συνδυασμό θερμοκρασίας- χρόνου θερμικής επεξεργασίας να καταπολεμηθούν αποτελεσματικά	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψήσιματος
Ψύξη	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Μικρόβια που αναπτύχθηκαν λόγω της μη κατάλληλης ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψύξης
Αναθέρμανση	Μικροοργανισμοί (B)	Είναι μικροοργανισμοί που επιβίωσαν της ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (B)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατήρησης τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή βιολογική επιμόλυνση (B) – επιμόλυνση με ξένα σώματα(Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2 /2
---------------------	-------------	----------------------	-------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ωμά προϊόντα κρεάτων, ψαριών, λαχανικών, φρούτων, φρέσκου γάλακτος, τυριών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Σάπισμα - παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Μπορεί να οφείλονται σε μικροβιακή επιμόλυνση	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Σάπισμα- παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ωμά προϊόντα κρεάτων, ψαριών, λαχανικών, φρούτων, φρέσκου γάλακτος, τυριών

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (Β)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατήρησης τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση (Β)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Φυσική καταστροφή – φυσική επιμόλυνση(Φ)	Μπορεί να οφείλεται σε μηχανικό τραυματισμό	ΟΧΙ	-Κατάλληλοι χειρισμοί προϊόντος από το προσωπικό - Έλεγχος κατάστασης προϊόντων και συσκευασιών τους
Αποθήκευση	Μικροοργανισμοί που προκαλούν σήψη(B)	Η ύπαρξη τους οφείλεται στην αποθήκευση τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το επιτρεπόμενο	ΟΧΙ	- Έλεγχος χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
	Φυσική καταστροφή (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο ακατάλληλο περιβάλλον αποθήκευσης	ΟΧΙ	- Έλεγχος συνθηκών αποθήκευσης
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Θερμική επεξεργασία (μαγείρεμα, ψήσιμο, κ.τ.λ.)	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Πιθανό να έχουν επιβιώσει από τα προηγούμενα στάδια διαδικασίας, όπου με κατάλληλο συνδυασμό θερμοκρασίας- χρόνου θερμικής επεξεργασίας να καταπολεμηθούν αποτελεσματικά	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψήσιματος
Ψύξη	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Μικρόβια που αναπτύχθηκαν λόγω της μη κατάλληλης ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψύξης
Αναθέρμανση	Μικροοργανισμοί (B)	Είναι μικροοργανισμοί που επιβίωσαν της ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (B)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ^ο C-60 ^ο C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατήρησης τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση (B)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα προϊόντα

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (Β)	Εισέρχονται βακτήρια και ιοί στα τρόφιμα, ή βρίσκονται σε λανθάνουσα μορφή και αναπτύσσονται με την αύξηση της θερμοκρασίας	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (Β)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (Β)	Πιθανές αιτίες είναι η ακατάλληλη απόψυξη, η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Κατάλληλη διαδικασία αποψύξεως - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα Προϊόντα

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Θερμική επεξεργασία (μαγείρεμα, ψήσιμο, κ.τ.λ.)	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Πιθανό να έχουν επιβιώσει από τα προηγούμενα στάδια διαδικασίας, όπου με κατάλληλο συνδυασμό θερμοκρασίας- χρόνου θερμικής επεξεργασίας να καταπολεμηθούν αποτελεσματικά	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψήσιματος
Ψύξη	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Μικρόβια που αναπτύχθηκαν λόγω της μη κατάλληλης ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων ψύξης
Αναθέρμανση	Μικροοργανισμοί (B)	Είναι μικροοργανισμοί που επιβίωσαν της ψύξης	ΝΑΙ	- Έλεγχος της θερμοκρασίας αναθέρμανσης
Διατήρηση	Ανάπτυξη παθογόνων μικροοργανισμών (B)	Πρέπει να αποφεύγεται η διατήρηση στην «επικίνδυνη θερμοκρασιακή περιοχή, (4 ⁰ C-60 ⁰ C)»	ΝΑΙ	- Έλεγχος χρόνων και θερμοκρασίας διατηρήσεως τροφίμων
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση (B)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	- Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (B) Χημικοί (X) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Παραλαβή	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Εισέρχονται βακτήρια και ιοί στα τρόφιμα, ή βρίσκονται σε λανθάνουσα μορφή και αναπτύσσονται με την αύξηση της θερμοκρασίας	ΝΑΙ	-Αξιολόγηση και κατάλληλη επιλογή προμηθευτών -Έλεγχος θερ/σιών, ημερομηνιών και γενικά της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να προέλθει από την κακή κατάσταση των συσκευασιών ή κατά τη διάρκεια χειρισμών από το προσωπικό	ΟΧΙ	- Έλεγχος της κατάστασης των παραλαμβανομένων τροφίμων και των συσκευασιών τους - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό
Αποθήκευση	Παθογόνα βακτήρια και ιοί (B)	Είναι δυνατή η ανάπτυξη τους λόγω υψηλών θερμοκρασιών και μεγάλου χρόνου αποθήκευσης	ΝΑΙ	- Έλεγχος θερμοκρασιών και χρόνων αποθήκευσης τροφίμων
Προετοιμασία	Ανάπτυξη μικροβίων (B)	Πιθανές αιτίες είναι η μη τήρηση κανόνων υγιεινής από το προσωπικό και η χρήση ακατάλληλου εξοπλισμού	ΟΧΙ	- Κατάλληλη διαδικασία αποψύξεως - Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού
	Επιμόλυνση από ξένα αντικείμενα (Φ)	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό	ΟΧΙ	- Κατάλληλοι χειρισμοί τροφίμων

Κωδικός Εγγρ.:H -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 6^ο – Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας (1^η αρχή)

Στάδιο διαδικασίας	Κίνδυνοι: Βιολογικοί (Β) Χημικοί (Χ) Φυσικοί (Φ)	Δικαιολόγηση	Θα ενταχθεί ο κίνδυνος στο σχέδιο; (Ναι/ Όχι)	Μέτρα Ελέγχου
Σερβίρισμα	Πιθανή επιμόλυνση	Μπορεί να οφείλεται στο προσωπικό, τους καταναλωτές και στον ακατάλληλο εξοπλισμό	ΟΧΙ	-Τήρηση των κανόνων υγιεινής από το προσωπικό - Χρήση κατάλληλου εξοπλισμού

Κωδικός Εγγρ.:Η -06	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :2/2
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Μαγειρεμένα προϊόντα κρεάτων, ψαριών, δημητριακών, λαχανικών, γαλακτοκομικών, αυγών

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	-Η θερμοκρασία των προϊόντων κατά την παραλαβή πρέπει να είναι μικρότερη από 7° C. - Αν τα προϊόντα παραλαμβάνονται ζεστά, η θερμοκρασία τους πρέπει να υπερβαίνει τους 60° C.
Αποθήκευση	No2	- Τα προϊόντα που απαιτούν αποθήκευση υπό ψύξη πρέπει να βρίσκονται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C
Μαγείρεμα	No3	-Πρέπει η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων για περισσότερο από 15 δευτερόλεπτα να ανέλθει στις ακόλουθες θερμοκρασίες : 74° C: Πουλερικά, κρεατικά 68° C: Τρόφιμα με βάση το κρέας 63°C: Θαλασσινά, χοιρινό κρέας, επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα 60° C: Φρούτα και λαχανικά 54,5° C: Ελαφρά ψημένο βοδινό κρέας
Ψύξη	No4	- Τα μαγειρεμένα φαγητά πρέπει να ψύχονται στους 10-15° C για τα 90 πρώτα λεπτά και στη συνέχεια(έως 30 λεπτά ακόμα) στους 5° C
Αναθέρμανση	No5	-Γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 74° C και η αύξηση από 5-74° C σε χρόνο λιγότερο από 2 ώρες
Διατήρηση	No6	-Η εν θερμώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C για χρόνο λιγότερο των 4 ωρών - Η εν ψυχρώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C - Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την ημερομηνία παραγωγής.

Κωδικός Εγγρ.:H -08	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Κατεψυγμένα Προϊόντα

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	- Τα προϊόντα πρέπει να λαμβάνονται κατεψυγμένα στις προβλεπόμενες θερμοκρασίες
Αποθήκευση	No2	- Τα κατεψυγμένα τρόφιμα πρέπει να διατηρούνται σε θερμοκρασία κάτω των -18° C για περισσότερο από 21 ημέρες
Προετοιμασία	No3	- Το ξεπάγωμα γίνεται με πλύσιμο με τρεχούμενο νερό με θερμοκρασία χαμηλότερη των 21°C, με μεταφορά στα ψυγεία στους 5°C και με μαγείρεμα ή χρήση φούρνου μικροκυμάτων
Μαγείρεμα	No4	-Πρέπει η εσωτερική θερμοκρασία των τροφίμων για περισσότερο από 15 δευτερόλεπτα να ανέλθει στις ακόλουθες θερμοκρασίες : 74° C: Πουλερικά, κρεατικά 68° C: Τρόφιμα με βάση το κρέας 63° C: Θαλασσινά, χοιρινό κρέας, επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα 60° C: Φρούτα και λαχανικά 54,5° C: Ελαφρά ψημένο βοδινό κρέας
Ψύξη	No5	- Τα μαγειρεμένα φαγητά πρέπει να ψύχονται στους 10-15° C για τα 90 πρώτα λεπτά και στη συνέχεια(έως 30 λεπτά ακόμα) στους 5° C
Αναθέρμανση	No6	-Γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 74° C και η αύξηση από 5-74° C σε χρόνο λιγότερο από 2 ώρες
Διατήρηση	No7	-Η εν θερμώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C για χρόνο λιγότερο των 4 ωρών - Η εν ψυχρώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C - Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την ημερομηνία παραγωγής.

Κωδικός Εγγρ.:H -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Ξηρά τρόφιμα, συσκευασμένα- κονσερβοποιημένα τρόφιμα και έτοιμα γεύματα μακράς διάρκειας, τουρσιά, γλυκίσματα, ψωμί

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	-Η θερμοκρασία των προϊόντων κατά την παραλαβή πρέπει να είναι μικρότερη από 7° C. - Αν τα προϊόντα παραλαμβάνονται ζεστά, η θερμοκρασία τους πρέπει να υπερβαίνει τους 60° C.
Αποθήκευση	No2	- Τα προϊόντα που απαιτούν αποθήκευση υπό ψύξη πρέπει να βρίσκονται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C
Διατήρηση	No3	-Η εν θερμώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 60° C για χρόνο λιγότερο των 4 ωρών - Η εν ψυχρώ διατήρηση γίνεται σε θερμοκρασία μικρότερη των 5° C - Τα επικίνδυνα για μόλυνση τρόφιμα δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την ημερομηνία παραγωγής.

Κωδικός Εγγρ.:H -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΣΧΕΔΙΟ HACCP
	ΕΙΔΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: Έντυπο Σχεδίου HACCP

Προϊόν: Παγωτά

Στάδιο 8^ο – Καθορισμός Κρίσιμων Ορίων (3^η αρχή)

Στάδιο Διαδικασίας	Κ.Σ.Ε.	Κρίσιμα Όρια
Παραλαβή	No1	- Τα παγωτά πρέπει να λαμβάνονται κατεψυγμένα
Αποθήκευση	No2	- Τα παγωτά πρέπει να παραμένουν κατεψυγμένα μέχρι την προετοιμασία για το σερβίρισμα

Κωδικός Εγγρ.:Η -08	Έκδοση: Α.0	Ημερομηνία Έκδοσης :	Αρ. Σελίδας :1/1
---------------------	-------------	----------------------	------------------

Μέρος β
(έντυπα συστήματος διαχείρισης
ποιότητας)

ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ			
		Ημερομηνία:	
Παρόντες:		Σελίδα: ____ από ____	
Πρακτικά / Αποφάσεις	Υπεύθυνος Εφαρμογής	Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	STATUS

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Γενικός Διευθυντής

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Εσωτερικά έγγραφα

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΕΝΤΥΠΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ						

Κωδικός	Περιγραφή	Έκδοση	Παραλήπτες	Σύνταξη	Έγκριση	Ισχύς
ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ						

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Αποστολέας:	Ημερομηνία:
-------------	-------------

Α.Π. :

ΤΙΤΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ:	
------------------	--

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ:	
-------------------	--

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:	
------------------	--

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ:	
---------------------	--

ΑΝΑΘΕΩΡΗΘΕΙΣΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ:	
-------------------------	--

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΤΙΤΥΠΟΥ	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ

ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ημερομηνία		Αρ. Επιθεώρησης	
Τμήμα		Αρ. Ευρήματος	
Διαδικασία			
Δραστηριότητες			
Επιθεωρητής		Επιθεωρούμενος	

ΕΥΡΗΜΑΠεριγραφή :**ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**Περιγραφή :

Οι διορθωτικές ενέργειες θα έχουν ολοκληρωθεί μέχρι τις:

Επιθεωρητής		Επιθεωρούμενος	
-------------	--	----------------	--

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Επιθεωρητής		Ημερομηνία	
-------------	--	------------	--

Οι διορθωτικές ενέργειες έχουν ολοκληρωθεί: ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙΤο εύρημα έχει αρθεί: ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Σχόλια:

Υπογραφή Επιθεωρητή		Υπογραφή Υπ. Διαχ. Ποιότητας	
---------------------	--	------------------------------	--

ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ					
			Σελίδα.: _____ από _____		
Ημερομηνία		Αρ. επιθεώρησης			
Επιθεωρητής					
ΕΥΡΗΜΑΤΑ					
Δραστηριότητες τμήματος	Συνοπτική περιγραφή			Αριθμός ευρήματος	
ΔΕΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΘΗΚΑΝ					
Δραστηριότητες	Αιτιολογία				
O επιθεωρούμενος					
O επιθεωρητής					

ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

☐

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

☐

Προς:

A/A:

Τμήμα:

Δραστηριότητα:

Περιγραφή Προβλήματος:

Υπεύθυνος Διαχείρισης
Ποιότητας

Αιτών

Ημερ/νια.:

Προτεινόμενες Ενέργειες

Υπεύθυνος Εφαρμογής :

Ημερομηνία.:

Υπεύθυνος :

Έγκριση δαπάνης : ☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

Ημερομηνία
Ολοκλήρωσης:

Διευθυντής

Παρακολούθηση Εφαρμογής

Ολοκληρώθηκε στις:

Αναίρεση προβλήματος;

☐ ΝΑΙ

☐ ΟΧΙ

Σχόλια:

Υπεύθυνος Διαχείρισης
Ποιότητας:

Ημερομηνία.:

ΚΑΡΤΕΛΑ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ- ΟΡΓΑΝΟΥ

[illegible]

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΝ

[illegible]

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	
Α/Α:	Ημερομηνία :
ΠΕΛΑΤΗΣ:	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ :
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΩΛΗΣΗΣ:	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ - ΣΧΟΛΙΑ:	
<u>Παραλήπτης</u>	

ΑΡΧΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:	ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ
Υπεύθυνος Πωλητής	

ΠΙΘΑΝΗ ΑΙΤΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ :	ΔΕΛΤΙΑ ΠΑΡΑΓΓ.
..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Υπεύθυνος:	

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ		
Ημ/νια Διευθέτησης:	Επιστολή στον πελάτη:	Τηλεφωνική επαφή:
Απαιτούμενες Ενέργειες :		
Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας		

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΣΕΛ. _____

A/A	ΗΜ/ΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΗΜ/ΝΙΑ ΔΙΕΥΘΕΤ.

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελάτη**Πόσο ικανοποιημένος είστε από:**

Παρακαλούμε βάλτε σε κύκλο τον αριθμό (1 έως 5) που εκφράζει καλύτερα τον βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειάς σας.

	Πολύ δυσαρεστημένος	Δυσανεστημένος	Αδιάφορος	Ικανοποιημένος	Πολύ ικανοποιημένος
Την ποιότητα των προϊόντων	1	2	3	4	5
Το χρόνο εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
Την κατάσταση των προϊόντων και την παράδοση	1	2	3	4	5
Την υποστήριξη που σας δίνει η εταιρία μας	1	2	3	4	5
Την επικοινωνία που έχετε με την εταιρία μας	1	2	3	4	5
Το χρόνο ανταπόκρισης στα αιτήματά σας	1	2	3	4	5
Την ορθότητα εκτέλεσης των παραγγελιών	1	2	3	4	5
Τις τεχνικές συμβουλές που σας δίνονται από την εταιρία μας	1	2	3	4	5
Τις τιμές	1	2	3	4	5
Τους όρους πληρωμής	1	2	3	4	5
Τη σχέση μεταξύ ποιότητας τιμής	1	2	3	4	5

Πώς κρίνετε την εταιρία μας σε σχέση με τους ανταγωνιστές;

Η εταιρία μας έχει:

	Καλύτερο	Ίδιο	Χειρότερο
Προϊόν	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Τιμές	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Χρόνο παράδοσης	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Συμβουλευτική υποστήριξη	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ανταπόκριση σε ειδικές παραγγελίες	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Παρακαλώ αναφέρετε τα σημεία στα οποία πιστεύετε ότι θα μπορούσαν να γίνουν βελτιώσεις

.....

.....

2. Παρακαλώ αναφέρετε ποια πιστεύετε ότι είναι τα κυριότερα προβλήματα των προϊόντων της εταιρείας μας

.....

.....

3. Με ποιο τρόπο μάθατε για την εταιρία μας;

Ενημέρωση από την εταιρία	<input type="text"/>	
Έντυπα/ Μ.Μ.Ε.	<input type="text"/>	
Internet	<input type="text"/>	
Συστάσεις από πελάτες	<input type="text"/>
Συμμετοχή σε έκθεση	<input type="text"/>	
Άλλο	<input type="text"/>

Επωνυμία Εταιρίας	Ονοματεπώνυμο	Θέση στην εταιρεία

ΕΛΕΓΧΟΣ& ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Η/Υ

ΤΜΗΜΑ:		ΘΕΣΗ :	
--------	--	--------	--

Α/Α	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ	ΟΝ/ΜΟ ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΣΧΕΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

ΤΥΠΟΣ:		ΑΡ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ :	
--------	--	-------------------	--

Α/Α	ΗΜ/ΝΙΑ SERVICE	ΟΝ/ΜΟ ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΕΝΔΕΙΞΗ ΧΑΜ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΤΗΡΙΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:		ΤΜΗΜΑ:	
-------------	--	--------	--

A/A	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΕΙΔΟΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

A. ΓΕΝΙΚΑ

ΕΠΩΝΥΜΟ: _____

ΟΝΟΜΑ: _____

ΟΝ. ΠΑΤΡΟΣ: _____

ΟΝ.ΜΗΤΡΟΣ: _____

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ & ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: _____

Α.Δ.Τ.: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____

ΤΗΛ: _____

ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ: _____

Α.Μ. - ΙΚΑ: _____

Α.Φ.Μ.: _____

ΑΡ.ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: _____ ΤΡΑΠΕΖΑ: _____

ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ: _____ ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ: _____

B. ΕΙΔΙΚΑ

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: _____

ΓΕΝ.ΕΚΠ/ΣΗ: Λύκειο ☐ ΤΕΙ ☐ ΑΕΙ ☐ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ☐

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ: _____

ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ: _____

ΟΙΚΟΓ.ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: _____

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ: _____

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

[illegible]

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΌνομα: _____Λειτουργία: _____Ημερ. Γέννησης: _____**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ****ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ****Προσωπικότητα****ΣΗΜ.
(1-3)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Ικανότητες επικοινωνίας (τρόπος ομιλίας, επιδεξιότητα λόγου)
• Διαπραγματευτική ικανότητα
• Επιχειρηματική σκέψη και διαχείριση
• Αποφασιστικός
• Ικανός να επιβάλλεται
• Ανοικτός (χαρακτήρας)
• Δημιουργικός / Πολύπλευρος
• Ικανότητα να παρακινεί άλλους
• Ικανός για ομάδα
• Ικανός να επιλύει προβλήματα

Εμπειρία**ΣΗΜ.
(1-3)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Διοικητική εμπειρία
• Εμπειρία ως project leader
• Υπευθυνότητα σε προϋπολογισμό / κόστος
• Υπευθυνότητα σε τζίρο

Ειδικές γνώσεις**ΣΗΜ.
(1-3)**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

•
•

Γλώσσες**ΣΗΜ.
(1-3)**

--	-	0	+	++
----	---	---	---	----

• Γνώσεις Αγγλικών.....
• Γνώσεις άλλης γλώσσας

Σπουδαιότητα :3 = πολύ σημαντικό

Βαθμολογία : 1= μη εκπλήρωση / 5= πλήρης εκπλήρωση

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ημερομηνία Διανομής :

Ισχύς Προγράμματος :

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ	ΘΕΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΩΡΕΣ)	ΕΝΤΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Ο Γενικός Διευθυντής

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	1	2	3	4	5
Οι στόχοι του προγράμματος όπως τέθηκαν με την έναρξή του, έχουν επιτευχθεί					
Είμαι ικανοποιημένος γενικά με το πρόγραμμα. Πραγματοποιήθηκαν οι στόχοι της δικής μου συμμετοχής					
Η διάρκεια του προγράμματος ήταν ικανοποιητική					
Οι γνώσεις που απέκτησα θα με βοηθήσουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων στην εργασία μου					
Το πρόγραμμα με βοήθησε να αλλάξω κάποιες πεποιθήσεις μου και να προβληματιστώ					
Ο ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ					
Ήταν μεταδοτικός και κατανοητός					
Γνώριζε καλά το θέμα του					
Χρησιμοποιούσε παραδείγματα όταν εξηγούσε απορίες					
Έδινε ευκαιρίες για ερωτήσεις και ενθάρρυνε τη συζήτηση					
Ήταν βοηθητικός και συνεργάσιμος					
Χρησιμοποιούσε καλά τα μέσα διδασκαλίας και οι διαφάνειες που πρόβαλε ήταν κατανοητές και ευανάγνωστες					
Ο ΧΩΡΟΣ					
Ήταν επαρκής και άνετος					
Τα καθίσματα και τα γραφεία ικανοποιητικά					
Ο φωτισμός ήταν ικανοποιητικός					
Ο κλιματισμός ήταν ικανοποιητικός					
ΤΑ ΜΕΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ					
Τα μέσα διδασκαλίας ήταν επαρκή					
Τα μέσα διδασκαλίας λειτουργούσαν κανονικά					
ΟΙ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ					
1. Ήταν βοηθητικές, χρήσιμες και κατανοητές					
2. Ήταν επαρκής σε ποσότητα και περιεχόμενο					
ΤΟ ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ					
1. Ήταν ικανοποιητικής διάρκειας και συχνότητας					
2. Η εξυπηρέτηση και το διάλειμμα ήταν ικανοποιητικά					

ΘΑ ΠΡΟΤΙΜΟΥΣΑ ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ:

1. Θα ήθελα να δοθεί περισσότερη έμφαση στα πιο κάτω θέματα:

.....

2. Θα ήθελα να δοθεί λιγότερη έμφαση στα πιο κάτω θέματα:

.....

3. Θα ήθελα να συμπεριληφθούν στο πρόγραμμα τα πιο κάτω θέματα:

.....

Δώστε πιο κάτω τις εισηγήσεις σας για επιμορφωτικά προγράμματα ή σεμινάρια που θα θέλατε να οργανωθούν:

.....

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ		
Επωνυμία προμηθευτή :		
Ημερομηνία	Υλικό/Προϊόν - Υπηρεσία	Παρατηρήσεις

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΟΔΟΥ

Έγκριση : ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

Υπεύθυνος Προμηθειών-Αποθήκης

Κωδικός Εγγρ.: E-09-01	Έκδοση: A.0	Ημερομηνία :	Αρ. Σελίδας. : 1 / 1
------------------------	-------------	--------------	----------------------

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ				
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:				
ΚΩΔΙΚΟΣ:	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ: / / ΕΩΣ / /		ΑΡ.ΔΕΛΤΙΟΥ:	
ΠΡΟΜΗΘΕΥΟΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:				
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ				
ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΒΑΘΜΟΣ από 1 έως 10	ΒΑΡΥΤΗΤΑ από 1 έως 10	ΣΥΝΟΛΑ (μέγ 10)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ			0	
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			0	
ΤΙΜΗ			0	
ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ			0	
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ			0	
ΆΛΛΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ			0	
			0	
	ΣΥΝΟΛΑ: (αθρ.=10)	0	0	
ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ:		0		
Η ΑΠΟΦΑΣΗ ΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΙΝΑΚΑ:				
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ		
από 81 και πάνω	A	ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟΣ		
από 61 έως 80	B	ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ		
από 41 έως 60	Γ	ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ ΥΠΟ ΔΟΚΙΜΗ		
από 00 έως 40	Δ	ΑΠΟΡΡΙΦΘΕΙΣ		
Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΤΑΤΑΣΣΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ :				A
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ:			#ΔΥ	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:				
ΘΕΣΗ:	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	
ΟΝΟΜΑ:				
ΗΜ/ΝΙΑ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

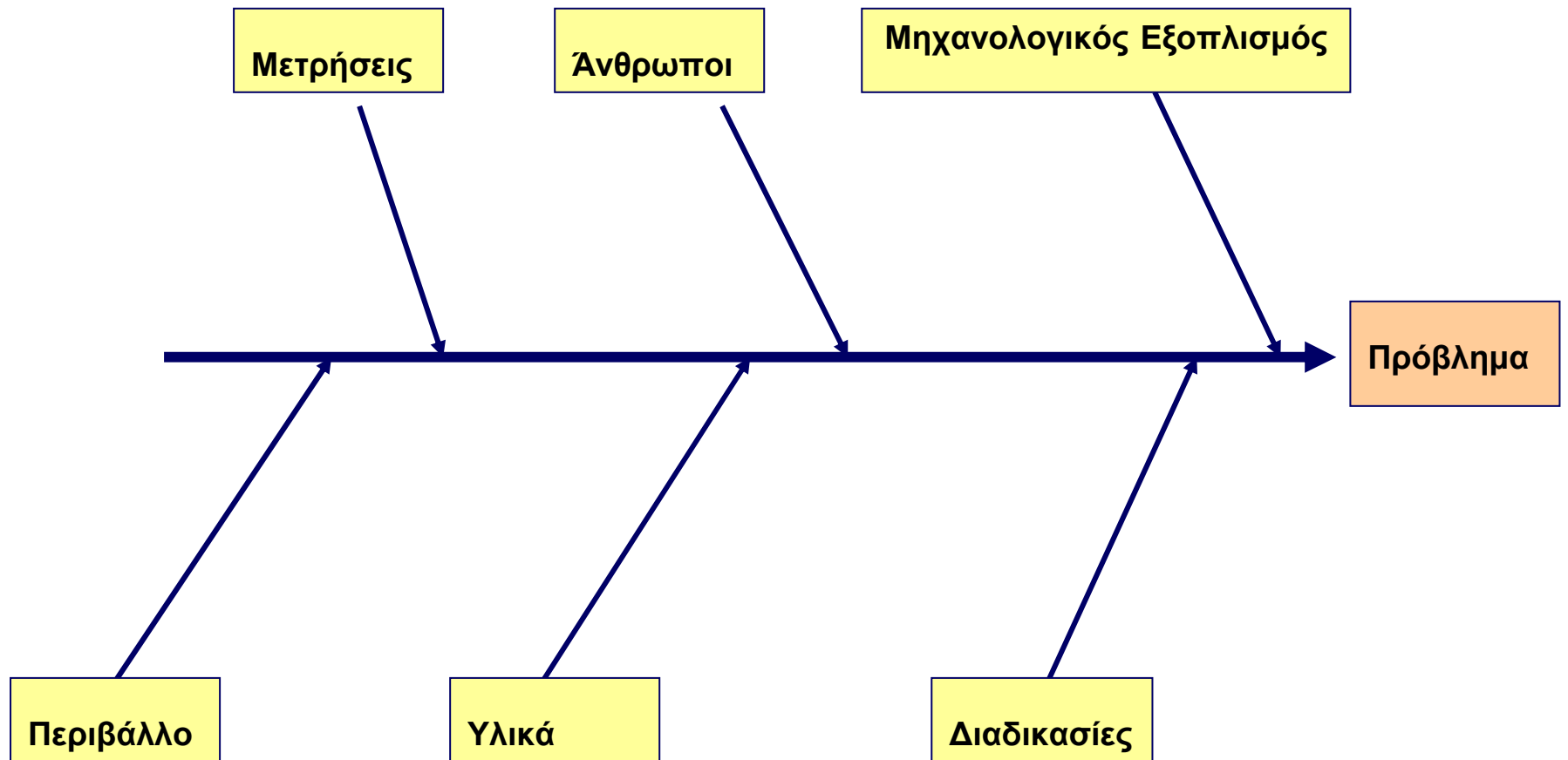
ΣΤΟΧΟΙ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

A/A	ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΣΤΟΧΟΣ	ΜΕΤΡΗΣΗ	ΑΠΟΚΛΙΣΗ	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

Έντυπο Υποβολής Ιδεών													
						Ημ/νία Υποβολής							
						Αριθμός Ιδέας							
Υποβάλλοντες:													
Επώνυμο, Όνομα						Δραστηριότητα							
Προϊστάμενος						Εστάλη προς							
Θέμα (περιγραφή της top ιδέας):													
Σημερινή κατάσταση:													
Ημερομηνία:						Υπογραφή:							
Αξιολόγηση													
Θεωρείτε την ιδέα αξία για εφαρμογή;								Ο υποβάλλων έχει ενημερωθεί					
Η top ιδέα εφαρμόστηκε στις:						ναί		Η top ιδέα δεν μπορεί να εφαρμοστεί					
Απολόγηση:													
Όνομα&Τμήμα Υπεύθυνου Αξιολόγησης												Ημ/νία	

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΟΥ -ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ



SWOT ANALYSIS	
ΔΥΝΑΜΕΙΣ (STRENGTHS)	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ (WEAKNESSES)
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ (OPPORTUNITIES)	ΑΠΕΙΛΕΣ (THREATS)

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : ____/____/____ ΤΟΠΟΣ : _____	ΚΩΔΙΚΟΣ: _____
<u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ</u>	
ΕΠΩΝΥΜΙΑ: _____ ΔΟΥ.: _____	ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: _____ Α.Φ.Μ.: _____
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: _____	ΠΟΛΗ: _____ Τ.Κ.: _____ ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____
<u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</u>	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ: _____	ΠΟΛΗ: _____

[illegible][illegible][illegible]

ΓΙΑ ΤΗΝ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΔΕΛΤΙΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΤΟΠΟΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ____/____/____

ΚΩΔΙΚΟΣ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ: _____ ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧ./ΦΥΣ. ΠΡΟΣ: _____

Α.Φ.Μ.: _____ ΔΟΥ.: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΠΟΛΗ: _____ Τ.Κ.: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΠΟΛΗ: _____

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ: _____

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	Μ.Μ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΕΚΠΤΩΣΗ	ΤΕΛΙΚΗ ΤΙΜΗ	ΣΥΝΟΛΟ
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ							€

ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ (ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΑΠΟΘΗΚΗ : _____
 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ : _____

[illegible]

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ-
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ**

ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ: _____
 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ: ____/____/____
 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ____/____/____

[illegible][illegible][illegible]

ΔΕΛΤΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΘΗΚΑΝ ΑΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΩΝ ΠΟΣΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΥΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΝΑΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ;

☐ ΟΧΙ ☐ ΝΑΙ

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ-
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ

ΔΕΛΤΙΟ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΥΨΟΥΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΘΗΚΗ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: __/__/__

ΑΝΑΝΕΩΣΗ: _____

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 1

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 2

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ 3

ΚΩΔ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ

ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΤΟΥ Δ. ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ : _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΤΟΥ Δ. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ**ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΝΕΑΣ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:.....

ΚΩΔΙΚΟΣ ΝΕΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ:

ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ:

Ημερομηνία Καθορισμού Δεδομένων Σχεδιασμού:

<u>ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ</u>	<u>ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ (ΠΡΟΤΥΠΑ, ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ κ.τ.λ.)</u>	<u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ</u>

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ	ΒΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΟΥΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ/ ΗΜ/ΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ (ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ)							
ΣΤΑΔΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ, ΔΟΚΙΜΗ, ΜΕΤΡΗΣΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ/ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ/ ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΗΜ/ ΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙ- ΚΟΤΗΤΑΣ Δ.Ε.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΙΣΧ. ΕΚΔ. ΣΧΕΔ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ					
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ Δ.Ε.	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ/ ΛΗΞΗΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ Δ.Ε.	ΑΡΙΘΜΟΣ ΙΣΧΥΟΥΣΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΣΧΕΔΙΟΥ

(ΟΝΟΜΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ)

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΣΧΕΔΙΟΥ					
ΣΤΑΔΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΑΛΛΑΓΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜ. ΑΛΛΑΓΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ- ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΕΚΔΟΣΗ

ΠΗΓΕΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ιωάννης Σ. Αρβανιτόγιαννης, Δήμητρα Σάνδρου, Λάζαρος Κούρτης: «Ασφάλεια τροφίμων», Εκδ. University Studio Press, 2001

Κωνσταντίνα Τζιά, Αλέξανδρος Τσιαπούρης: «Εφαρμογή της ανάλυσης επικινδυνότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου (HACCP) στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών», Εκδ. Παπασωτηρίου, 1996

Donald A. Corlett, Jr: «HACCP User's Manual», Εκδ. Aspen, 1998

Γεώργιος Δ. Τσιότρας, «Βελτίωση Ποιότητας», Εκδ. Μπένου, 2000

ΚΕΙΜΕΝΑ

«Hazard Analysis and Critical Control Point Principles and Application Guidelines», adopted August 14, 1997, National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods

«Guidebook for the preparation of HACCP plans», United States Department of Agriculture, April 1997

Vessel Sanitation Program Operations Manual 2000, U.S. Public Health Service Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Environmental Health

Manual of Naval Preventive Medicine Bureau of Medicine and Surgery, Washington D.C. 20372-5300, NAVMED P-5010-1(Rev.1/1998), 000-LP-000-0000

A model HACCP plan for Small-Scale, Fresh-Squeezed (Not Pasteurized) Citrus Juice Operations, R.H. Schmidt, C.A. Sims, M.A. Parish, S.Pao, and M.A. Ismail, University of Florida

EUR-LEX: ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ- Έγγραφο 393L0043 Οδηγία 93/43/E.O.K. του Συμβουλίου της 14^{ης} Ιουνίου 1993 για την υγιεινή των τροφίμων

ΕΛΟΤ 1416 Ελληνικό Πρότυπο, Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων – Ανάλυση κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου (HACCP), ΕΛΟΤ 2000

Οδηγός υγιεινής για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής -οδηγός υγιεινής 1, Υπουργείο Ανάπτυξης – ΕΦΕΤ, Αθήνα 2001

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<http://www.doh.gov.uk>

<http://www.fda.gov>

<http://www.fstea.org>

<http://www.iso.org>

<http://www.elot.gr>

[http:// www.din.de](http://www.din.de)