

 	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

Ελληνική Εταιρεία
Πιστοποιημένων Απεντομωτών
(Ε.Ε.Π.Α.)

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

σελίδα

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΕΠΑ	3
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	4
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ	8
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	9
ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΕΝΙΑΙΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	11
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	14
ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	15

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΕΠΑ

Οι κύριες δραστηριότητες της Ελληνικής Εταιρείας Πιστοποιημένων Απεντομωτών (Ε.Ε.Π.Α.) περιλαμβάνουν **παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών Ποιότητας και Πιστοποίησης σε Πελάτες – Μέλη του δικτύου ΕΕΠΑ**, που δραστηριοποιούνται στο χώρο της **Απεντόμωσης, Μυοκτονίας και Απολύμανσης**.

Η ιδέα της δημιουργίας του **Δικτύου ομοειδών επιχειρήσεων**, με ελάχιστα διαφορετική δραστηριότητα, με **κοινό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Παροχής Υπηρεσιών Παρασιτοκτονίας**, κάτω από την ομπρέλα και το όνομα ΕΕΠΑ, εισάγει μια σύγχρονη αντίληψη στον χώρο των απεντομώσεων-μυοκτονιών με προοπτική βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης των επιχειρήσεων, της **ικανοποίησης των τελικών πελατών, με εξασφάλιση συνθηκών ασφαλείας για την υγείας τους, της υγιεινής των χώρων και του σεβασμού του περιβάλλοντος**.

Η ιδέα αυτή απευθύνεται στους επαγγελματίες που θέλουν να κάνουν δυναμικά και ποιοτικά το επόμενο βήμα δίνοντας προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες τους, ενώνοντας τις δυνάμεις τους σε ένα επώνυμο και διακεκριμένο δίκτυο, διατηρώντας παράλληλα την αυτονομία τους.

Η μακρόχρονη και συνδυασμένη εμπειρία των στελεχών της εταιρίας μας, στο χώρο της παρασιτοκτονίας και της ποιότητας, έχει διαμορφώσει ένα ώριμο **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 και Διαχείρισης Υπηρεσιών Παρασιτοκτονίας, κατά EN 16636**, με το οποίο μπορεί να υλοποιήσει το Στρατηγικό Στόχο της υψηλής και συνεχώς αναβαθμιζόμενης παροχής υπηρεσιών, προς τους Πελάτες Μέλη Απεντομωτές, την ικανοποίησή τους, την καθιέρωση και την επιχειρηματική τους διάκριση.

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

2. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πολιτική Ποιότητας

Στρατηγική επιλογή της **Ελληνικής Εταιρείας Πιστοποιημένων Απεντομωτών (Ε.Ε.Π.Α.)** αποτελεί η συνεχής και διαρκώς βελτιούμενη παροχή υψηλής Ποιότητας συμβουλευτικών υπηρεσιών προς στους Πελάτες – Μέλη της που δραστηριοποιούνται κυρίως στο χώρο απεντόμωσης, μυοκτονίας και απολύμανσης.

Με βασικά εργαλεία τα Συστήματα Διαχείρισης: Ποιότητας **ISO 9001:2015** - Υπηρεσιών Διαχείρισης Παρασίτων **EN 16636:2015** και με βασικό πεδίο εφαρμογής «**την παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο Απεντόμωσης, Μυοκτονίας, Απολύμανσης**», θεσπίζει την παρούσα **Πολιτική Ποιότητας**, σε τρόπο ώστε να υλοποιείται ο ανωτέρω Στρατηγικός Στόχος. Με τη βοήθεια των ανωτέρω Συστημάτων Διαχείρισης, επιδιώκεται η αναβάθμιση των λειτουργιών, αποτελεσματικής αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων και προβλημάτων, επιδιώκοντας τη **συνεχή βελτίωση και ικανοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών (Πελάτες μέλη, Τελικοί Πελάτες, Εργαζόμενοι, Περβάλλον κλπ).**

Οι επιμέρους στόχοι που τίθενται στο ανωτέρω πλαίσιο είναι:

- Εστίαση στους πελάτες μέλη και τελικούς πελάτες, δημιουργώντας σχέσεις εμπιστοσύνης μαζί τους με σκοπό την ικανοποίηση των προσδοκιών τους.
- Ενεργητική συμμετοχή των εργαζομένων της ΕΕΠΑ και των πελατών-μελών της, δίνοντας έμφαση στη συλλογική προσπάθεια, αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, την τεχνογνωσία, τις υποδομές, τον εξοπλισμό που διαθέτει και κάθε άλλο διαθέσιμο πόρο.
- Ο καθορισμός των υπευθυνοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και της παροχής κατάλληλης επιμόρφωσής του
- Η εκπαίδευση και η συνεχής ενημέρωση, επιμόρφωση των εργαζομένων και πελατών - μελών, σε θέματα Ποιότητας, Τεχνογνωσίας, διασφαλίζοντας προσαρμογή και ετοιμότητα στις αλλαγές της Τεχνολογίας και της Νομοθεσίας στο διαρκώς μεταβαλλόμενο Επιχειρησιακό Περιβάλλον.
- Η ενσωμάτωση των αρχών Ποιότητας στην καθημερινή δραστηριότητα των εργαζομένων και των πελατών – μελών της ΕΕΠΑ

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

- Η ικανοποίηση όλων των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που άπτονται των δραστηριοτήτων της εταιρείας
- Προστασία και σεβασμός του περιβάλλοντος
- Η καθιέρωση και παρακολούθηση συγκεκριμένων Δεικτών Ποιότητας και αντίστοιχων ποσοτικών Στόχων, για τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση των κρίσιμων για την ποιότητα διεργασιών
- Η ανάληψη και εφαρμογή διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
- Η ετήσια ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Διαχείρισης, των Δεικτών και των Στόχων αλλά και της ίδιας της Πολιτικής Ποιότητας, προκειμένου να βελτιώνει συνεχώς τις επιδόσεις του
- **Σταθερή εφαρμογή και συνεχής βελτίωση της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Παρασιτοκτονίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και EN 16636.**

Η Διεύθυνση της ΕΕΠΑ, έχει ορίσει τον Υπεύθυνο του Συστήματος Ποιότητας και του έχει αναθέσει την απαιτούμενη δικαιοδοσία και υπευθυνότητα, έτσι ώστε να επιβλέπει την εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης, να αντιμετωπίζει προβλήματα που σχετίζονται με την ποιότητα και να προτείνει λύσεις για τη βελτίωσή τους.

Η Διεύθυνση της Ε.Ε.Π.Α. δηλώνει την πλήρη και συνεχή δέσμευσή της για την αποτελεσματική εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) κατά το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 και παρασιτοκτονίας κατά EN 16636 και τη διαρκή βελτίωσή τους.

Επειδή τελικός αποδέκτης των ανωτέρω, είναι οι **Τελικοί Πελάτες των Απεντομωτών** (φυσικά ή νομικά πρόσωπα), η ΕΕΠΑ, συνέταξε, στο πλαίσιο των απαιτήσεων του **EN 16636** και την «**Πολιτική Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας**», η οποία αποτελεί **δεσμευτική πολιτική για κάθε ένα Απεντομωτή - Μέλος της ΕΕΠΑ, έναντι των τελικών πελατών τους αλλά και για την προστασία του περιβάλλοντος (βλ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β).**

Η **Πολιτική Ποιότητας και η Πολιτική Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας, αναρτώνται σε προσβάσιμα και ευκρινή σημεία, της ΕΕΠΑ και στο χώρο του Απεντομωτή - Μέλους της ΕΕΠΑ.**

 	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

Η Διεύθυνση της ΕΕΠΑ

Σταθόπουλος Ιωάννης

Σιχάνης Γεώργιος

Πολιτική Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας

Στρατηγική επιλογή της Εταιρείας αποτελεί η προσφορά υψηλής Ποιότητας υπηρεσιών απεντόμωσης, μυοκτονίας και απολύμανσης στους Πελάτες της. Οι βασικοί της στόχοι είναι η ικανοποίηση Πελατών, και η προστασία της υγείας των ανθρώπων και των κατοικιδίων, οικόσιτων ζώων, η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς αυτούς και η προστασία του περιβάλλοντος.

Για την εταιρεία μας ορθή εφαρμογή παρασιτοκτονίας σημαίνει:

- Εστίαση στον πελάτη και τις ανάγκες του
- Διαρκής βελτίωση
- Ενεργητική συμμετοχή του προσωπικού και συλλογική προσπάθεια
- Προστασία και σεβασμός του περιβάλλοντος
- Εφαρμογή διαδικασιών οι οποίες στηρίζονται σε ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες απόδοσης.

Η Πολιτική Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας διέπεται από:

Τη συμμόρφωση με το **Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Παρασιτοκτονίας EN 16636:2015**

Τη δημιουργία σταθερών σχέσεων εμπιστοσύνης με τους Πελάτες και την ικανοποίηση των προσδοκιών τους

Την ικανοποίηση όλων των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που άπτονται των δραστηριοτήτων της εταιρείας

Συνεχή βελτίωση του Συστήματος Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας μέσω της μέτρησης και επίτευξης ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών απόδοσης

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

Την ενσωμάτωση των αρχών Εφαρμογής Παρασιτοκτονίας στην καθημερινή δραστηριότητα των εργαζομένων και των συνεργατών μας

Την εκπαίδευση και συνεχή ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας

Την παροχή πόρων προκειμένου να επιτυγχάνεται η προδιαγεγραμμένη Ορθή Εφαρμογή Παρασιτοκτονίας στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η Πολιτική Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας και το Σύστημα Διαχείρισης Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας αναθεωρούνται σε τακτική βάση από τη Διοίκηση, οδηγώντας σε βελτιώσεις, αλλαγές και τον ορισμό νέων εφαρμογών παρασιτοκτονίας.

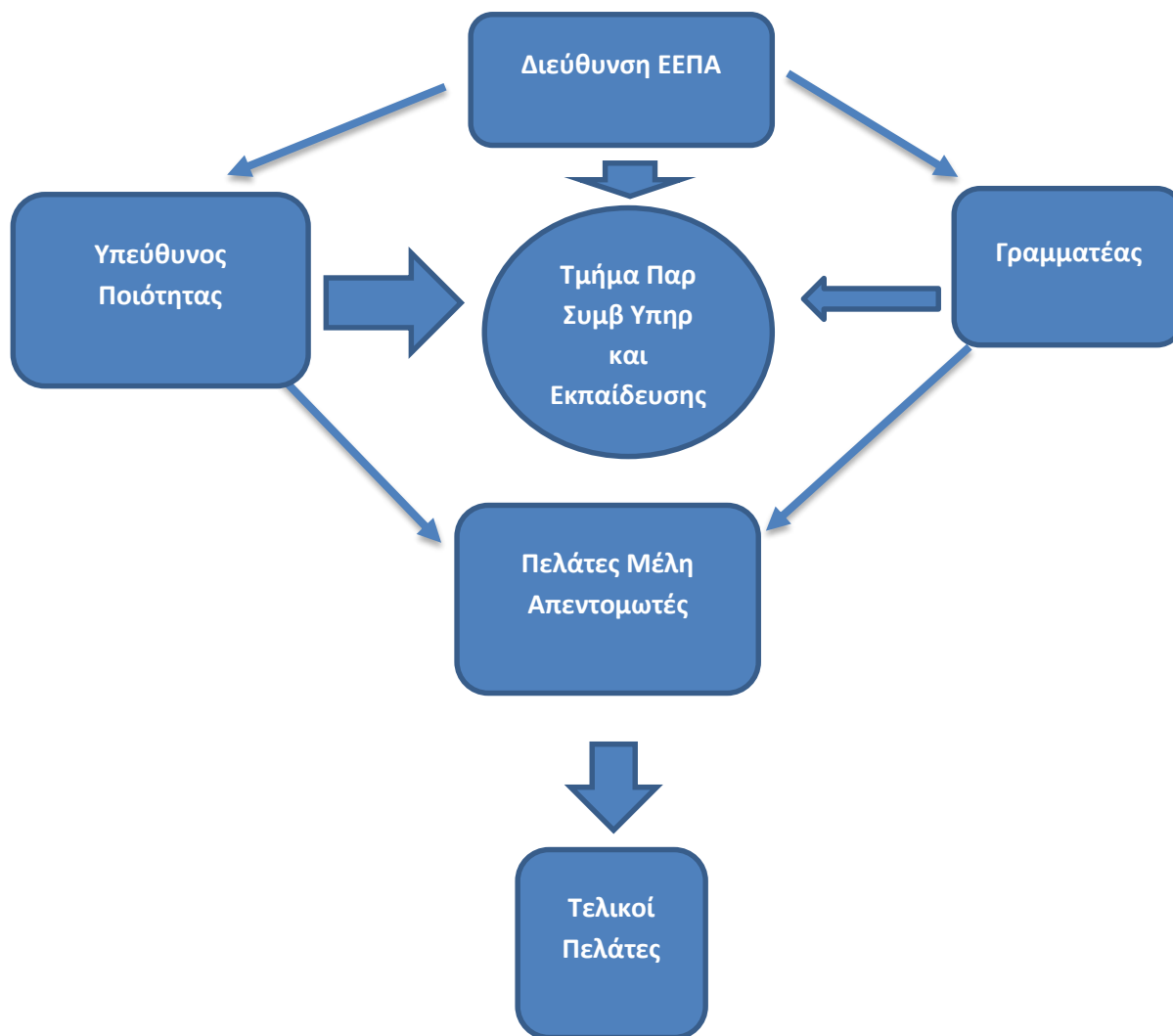
Η Διοίκηση της Εταιρείας δηλώνει τη δέσμευσή της για την ορθή εφαρμογή παρασιτοκτονίας σε κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων της εταιρείας και τη συνεχή βελτίωση των σχετικών υπηρεσιών και αποφασίζει τη γνωστοποίηση, σε όλους τους εργαζόμενους και τα ενδιαφερόμενα της ανωτέρω «**Πολιτικής Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας**», καθώς επίσης και την ανάρτησή της σε σημείο προσβάσιμο και ορατό από όλους τους ενδιαφερόμενους.

Ο Διευθυντής

Ο υπεύθυνος P.C.C.

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

3. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΕΠΑ



Σχ. 1: Οργανωτικό διάγραμμα Ε.Ε.Π.Α

Ως Υπεύθυνος Ποιότητας ορίζεται ο Ιωάννης Σταθόπουλος ο οποίος είναι και μέλος της Διεύθυνσης

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Διευθυντής

- Είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος της ΕΕΠΑ στις επίσημες αρχές και σε άλλους οργανισμούς, και δεσμεύει την εταιρία με την υπογραφή του.
- Συντονίζει, διευθύνει και επιβλέπει τις όλες δραστηριότητες της επιχείρησης.
- Είναι υπεύθυνος για την οικονομική διαχείριση και την έγκριση δαπανών .
- Παρέχει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την πολιτική που ακολουθεί η Γραμματεία και
- Ηγείται των προσπαθειών για τη συγκέντρωση πόρων.

Ελάχιστα επιθυμητά προσόντα:

Εμπειρία 3 ετών σε παρόμοια θέση

Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με πτυχίο/δίπλωμα σχετικό με το πεδίο δραστηριότητας της ΕΕΠΑ.

Οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες

Γραμματέας

Επιβλέπεται και διοικείται από το Διευθυντή

Αρμοδιότητες Γραμματέα:

Είναι το διοικητικό και εκτελεστικό όργανο των αποφάσεων της Διεύθυνσης (των ιδιοκτητών-εταίρων της εταιρίας και του Διευθυντή αυτής.

Υπό την επίβλεψη και τις εντολές του Διευθυντή διαχειρίζεται τα οικονομικά και διοικητικά της εταιρίας και έχει την ευθύνη διανομής και φύλαξης όλου του υλικού τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της ΕΕΠΑ και του δικτύου των μελών αυτής.

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

Ελάχιστα επιθυμητά προσόντα
Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
Καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή
Καλή γνώση αγγλικών
Ικανότητες διαχείρισης γραφείου

Υπεύθυνος ποιότητας ΥΔΠ

Ο ΥΔΠ αναφέρεται στον Πρόεδρο.
Αρμοδιότητες
Ο Υπεύθυνος Ποιότητας είναι αρμόδιος για:
Τη διασφάλιση ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας καλύπτει τις κανονιστικές απαιτήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης της ΕΕΠΑ.
Την ενημέρωση της Διοίκησης σχετικά με την απόδοση και τα αποτελέσματα παρακολούθησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
Τον έλεγχο της ακεραιότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε περίπτωση αλλαγών
Την επικοινωνία με εξωτερικά μέρη για θέματα που αφορούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα
Απόφοιτος Π.Ε ή Τ.Ε **θετικής κατεύθυνσης**
Ικανότητες ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων, ικανότητες διοίκησης έργου
Άριστη Γνώση Αγγλικής Γλώσσας,
Άριστη γνώση συστημάτων πληροφορικής (Λογισμικό Ms Windows, Ms Office)
Εκπαίδευση σε θέματα ISO 9001:2015
Ικανότητες ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

Υπεύθυνος Εκπαίδευσης και Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών (ΥΕΠΣΥ)

Ο ΥΕΠΣΥ αναφέρεται στο Διευθυντή της ΕΕΠΑ.

Αρμοδιότητες

Ο ΥΕΠΣΥ είναι αρμόδιος για:

την παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών προς στα μέλη της ΕΕΠΑ, αναφορικά με την τήρηση και ικανοποίηση των απαιτήσεων των προτύπων ISO 9001: και EN 16636:2015

το σχεδιασμό νέου εκπαιδευτικού υλικού βασισμένο στις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001: και EN 16636:2015.

την παρακολούθηση υλοποίησης του σχεδιασμού του νέου εκπαιδευτικού υλικού

την παρακολούθηση παραγωγής του εκπαιδευτικού υλικού

τον έλεγχο του παραγόμενου εκπαιδευτικού υλικού

την αξιολόγηση και βελτίωση του εκπαιδευτικού υλικού

το σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων βασισμένων στο εκπαιδευτικό υλικό

Ελάχιστα επιθυμητά προσόντα

Απόφοιτος Π.Ε ή Τ.Ε στο αντικείμενο της απεντόμωσης, μυοκτονίας, των απολυμάνσεων, κλπ

Ικανότητες ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων, ικανότητες διοίκησης έργου

Άριστη Γνώση Αγγλικής Γλώσσας,

Άριστη γνώση συστημάτων πληροφορικής (Λογισμικό Ms Windows, Ms Office)

Ικανότητες ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων.

5. ΣΚΟΠΟΣ, ΔΟΜΗ, ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΕΠΑ

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

4.1. Σκοπός

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Παροχής Υπηρεσιών Παρασιτοκτονίας της ΕΕΠΑ καλύπτει την:

«παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο Απεντόμωσης, Μυοκτονίας, Απολύμανσης, Καθαρισμών και Παραγωγής Εντομοπαγίδων»

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Εφαρμογών Παρασιτοκτονίας της ΕΕΠΑ έχει αναπτυχθεί με βάση:

1. τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015
2. τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που τίθενται από την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία
3. Το Ευρωπαϊκό Πρότυπο **ΕΛΟΤ EN 16636 «Υπηρεσίες εφαρμογών Παρασιτοκτονίας - Απαιτήσεις και επαγγελματική επάρκεια»**

4.2. Δομή

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της ΕΕΠΑ, που έχει αναπτυχθεί, περιλαμβάνει:

1. Το **Εγχειρίδιο** του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της ΕΕΠΑ, το οποίο περιέχει:
 - την Πολιτική Ποιότητας και την Πολιτική Παρασιτοκτονίας
 - το Οργανόγραμμα
 - Περιγραφές θέσεων εργασίας της ΕΕΠΑ
 - Το σκοπό και τη δομή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και παροχής υπηρεσιών παρασιτοκτονίας
 - Συνοπτικό πίνακα των διαδικασιών
2. Τις **Διαδικασίες, τα Έντυπα, τις Οδηγίες Εργασίας** των Συστημάτων Διαχείρισης
3. **Αρχεία** που τηρούνται στο πλαίσιο των Συστημάτων Διαχείρισης

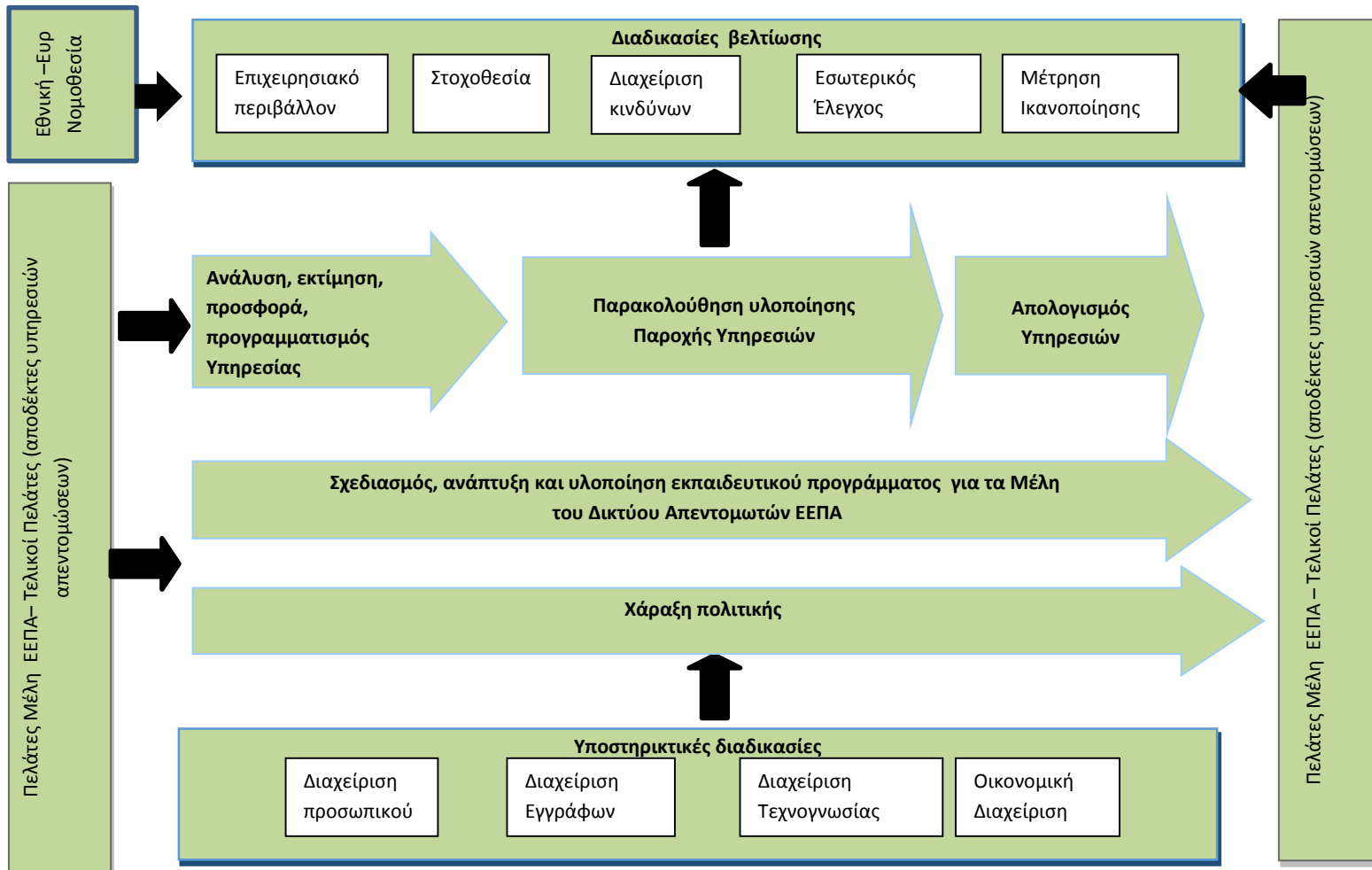
 	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

4. Το **Παράρτημα Α** που περιλαμβάνει:

- Το Πρότυπο, π.χ. ISO 9001:2015
- Το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 16636
- Νομοθεσία, Εγκλίους, Κανονισμούς και άλλα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της εταιρείας και δεν έχουν ενσωματωθεί στις Διαδικασίες.

5. Το **Παράρτημα Β**, με τα έγγραφα τεκμηρίωσης που τηρούνται από τους Πελάτες Μέλη της ΕΕΠΑ.

6. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

7. ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
1	Πολιτική Ποιότητας	03	01/06/2017
2	Εγχειρίδιο Ποιότητας	03	01/06/2017
30	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	01	01/06/2017
31	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΩΝ	02	01/06/2017
32	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	03	01/06/2017
33	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΤΟΧΙΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	02	01/06/2017
34	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	02	01/06/2017
35	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	02	01/06/2017
36	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ	02	01/06/2017
39-1	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	01	01/06/2017
39-2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΩΝ	01	01/06/2017
39-3	ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ	01	01/06/2017
40	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	02	
41	Διαχείριση Πελατών Μελών δικτύου Ε.Ε.Π.Α.	03	01/06/2017
	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Β		
00	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	03	01/06/2017
16_3_01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	02	01/06/2017
16_3_02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΣΙΤΩΝ	01	10/02/2017
16_3_04	ΟΔΗΓΙΑ ΒΙΟΚΤΟΝΩΝ	01	10/02/2017
16_3_05	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	01	10/02/2017

	01/06/2017
2 - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Έκδοση 013

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

Έκδοση	Ημερομηνία	Περιγραφή Αλλαγής
01	28/01/2014	Πρώτη Έκδοση
02	14/01/2016	Αλλαγή περιεχομένων στη λίστα φορμών/εντύπων
03	01/06/2017	Επικαιροποίηση λόγω μετάβασης στο νέο Πρότυπο ISO 9001:2015 και ενσωμάτωσης του Προτύπου EN 16636

ΣΥΝΤΑΞΗ:	ΕΓΚΡΙΣΗ:	ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ
Σταθόπουλος Ιωάννης	Σιχάνης Γιώργος	28/01/2014