

Ελευθέριος Γ. Χατζής

Σύμβουλος ελέγχου ποιότητας, Phd, MSc
Υπεύθυνος διαχείρισης έργων
ISOLUTION

T: 6947526656

E: lchatzis@isolution.gr

www.isolution.gr

Αντιπρόεδρος Συνδέσμου συμβούλων
επιχειρήσεων

www.sysep.org

Πιστοποίηση στις START-UPS: Η Σημασία της για την Επιτυχία και την Ανάπτυξη

Ορισμοί

- **Πρότυπο:** Είναι το τυποποιητικό έγγραφο που έχει καθιερωθεί με συναίνεση και έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο φορέα σε μια κοινότητα εφαρμογής. Τα πρότυπα είναι προαιρετικής εφαρμογής εκτός εάν κανονιστικές διατάξεις επιβάλλουν την εφαρμογή τους.
- **ISO:** Ο ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης) είναι ένας ανεξάρτητος, μη κυβερνητικός διεθνής οργανισμός με μέλη 168 εθνικών φορέων τυποποίησης.

- **Πιστοποίηση:** Επιβεβαίωση, μετά από αντικειμενικό έλεγχο, της συμμόρφωσης σε απαιτήσεις ενός προτύπου.
(ΕΛΟΤ - Συχνές Ερωτήσεις, n.d.)
- **Η διαπίστευση** είναι η επίσημη αναγνώριση από έναν αρμόδιο αναγνωρισμένο φορέα, ο οποίος ονομάζεται οργανισμός διαπίστευσης (accreditation body), ότι ένας άλλος οργανισμός (π.χ. φορέας/εταιρεία πιστοποίησης) είναι ικανός να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες ή λειτουργίες (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών συμμόρφωσης, έκδοση εκθέσεων ελέγχου ή/και δοκιμών, έκδοση εκθέσεων επαλήθευσης κ.λπ.).
- www.esyd.gr

ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

- ISO 9001 σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- ISO 14001 σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- ISO 45001 σύστημα υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- ISO 22000 σύστημα διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων
- BRCGS πρότυπο για την ασφάλεια των τροφίμων, των υλικών συσκευασίας
- IFS πρότυπο για την ασφάλεια των τροφίμων, των υλικών συσκευασίας
- ISO27001 σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών

ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

- Σχεδιασμός και εφαρμογής διαδικασιών σύμφωνα με το πρότυπο π.χ ISO9001.
- Αίτηση πιστοποίησης σε διαπιστευμένο φορέα.
- Ανασκόπηση αίτησης και νομιμοποιητικών εγγράφων.
- Επιθεώρηση πιστοποίησης ΣΔ από αξιολογημένο/ ους επιθεωρητή/ ες.
 - Διόρθωση ευρημάτων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
 - Έκδοση πιστοποιητικού και ετήσιες επιθεωρήσεις εφαρμογής.

ΝΟΜΙΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ



ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

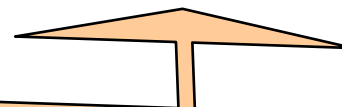
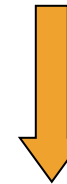
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΕΦΑΡΜΟΓΗ



ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Φορέας Πιστοποίησης



ΑΣΔΑ, 27/06/2023

Οφέλη

- Διασφάλιση ποιότητας στην/ ο παρεχόμενη/ ο υπηρεσία/ προϊόν
- Προστασία περιβάλλοντος
- Εμπιστοσύνη (πελατών, προμηθευτών)
- Απόδειξη συμμόρφωσης σε νομοθεσία
- Αύξηση κερδοφορίας (μακροπρόθεσμα)
- Διαβατήριο εισόδου σε νέες αγορές
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης των πελατών σχετικά με τον σημαντικό ρόλο της υπηρεσίας στη δημόσια υγεία.

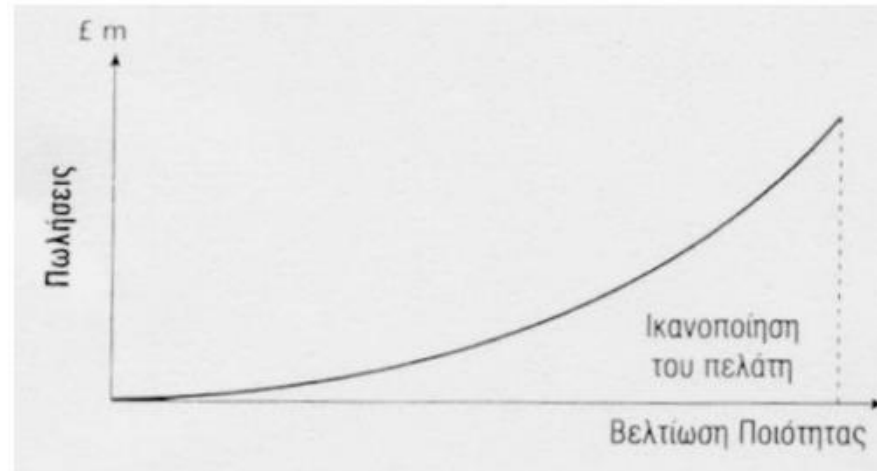
(Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών Ελλάδας, 2020)

Μελέτη του ΣΕΒ (2020) αναφέρει (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών Ελλάδας, 2020):

- **Η πιστοποίηση είναι ένα πολύτιμο εφόδιο για τις επιχειρήσεις σε αυτό το πλαίσιο:**
 - **εγγυάται την ασφάλεια**
 - **προάγει την ποιότητα**
 - **ενισχύει την εμπιστοσύνη.**

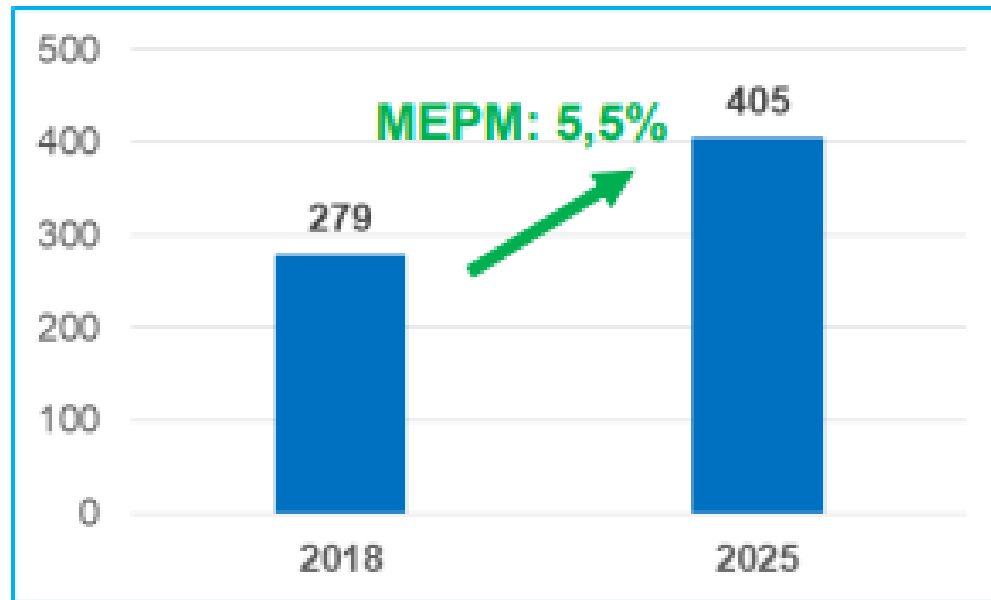
Οφέλη

- Σύμφωνα με την Γετίκη Δ, (2012) η βελτίωση της ποιότητας αυξάνει επίσης τις πωλήσεις καθώς επιφέρει αύξηση της ζήτησης, γεγονός που έχει τη δική του δυναμική στην αγορά. Όσο περισσότερο βελτιώνεται η ποιότητα, τόσο γρηγορότερα αυξάνονται οι πωλήσεις, επειδή η ικανοποίηση του πελάτη αυξάνεται με τους δικούς της ρυθμούς (ΓΕΤΙΚΗ, 2012)



Προοπτικές αγοράς πιστοποίησης

- Για το διάστημα 2018-2025 στην έρευνα του ΣΕΒ (27.4.2020) αναφέρει ότι η αγορά πιστοποίησης θα εξελιχθεί από \$279 δισ. το 2018 σε \$405 δισ. έως το 2025 (Δ3) (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών Ελλάδας, 2020).



Κλείνοντας:

Η μελέτη του ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών Ελλάδας, 2020), πολύ σωστά, αναφέρει:

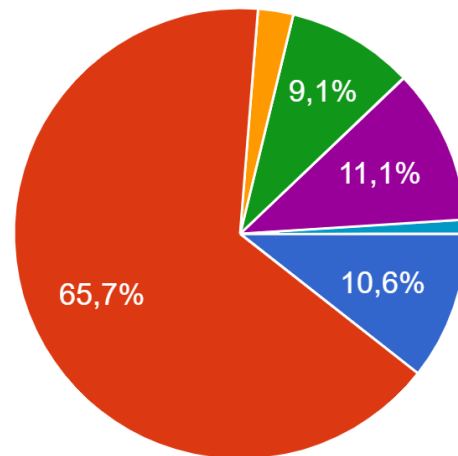
- ✓ Η πιστοποίηση δεν αποτελεί μια “tick-the-box” διαδικασία για το θεαθήναι.
- ✓ Είναι μια συνειδητή στρατηγική απόφαση ουσίας, η οποία μεταβάλλει τη λειτουργική δομή της επιχείρησης.
- ✓ Απαιτεί προσοχή για την επιλογή κατάλληλων συνεργατών, σταδιακή προσαρμογή και συνεχή ανταπόκριση στις νέες εξελίξεις και απαιτήσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ έρευνας ΣΥ.Σ.ΕΠ

(Χατζής Ε., Τσάκωνα Σ. & Συνοδινός Σ., 2023)

7. Ποια θεωρείται ως ορθή αιτία λήψης απόφασης πιστοποίησης;

198 απαντήσεις

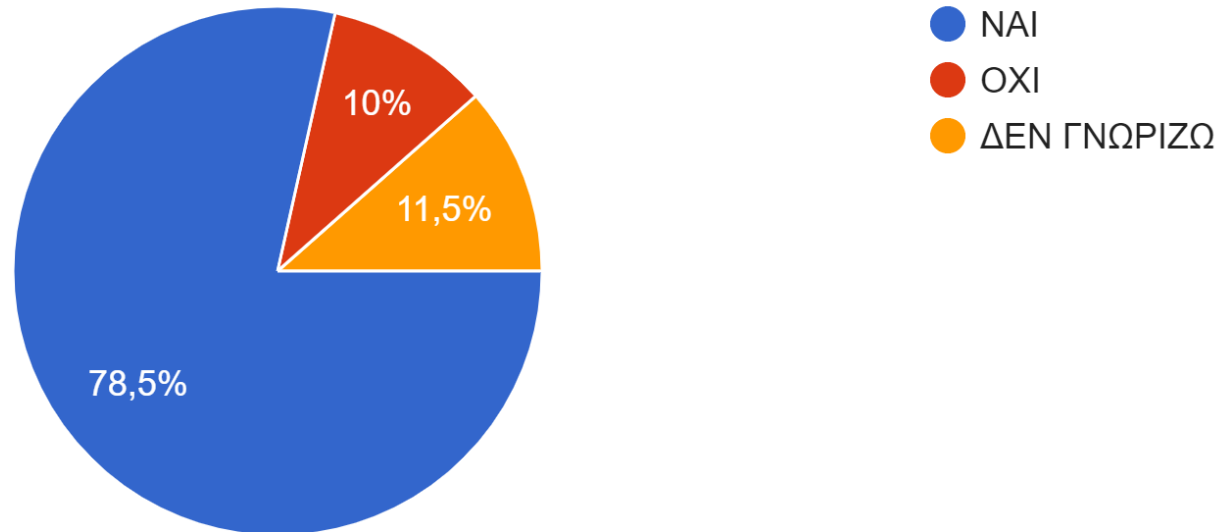


- Συμμετοχή σε δημόσιο διαγωνισμό
- Βελτίωση οργάνωσης και ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης
- Επιδότηση
- Νομοθετική υποχρέωση
- Για λόγους προβολής και κύρους
- Βελτίωση ανταγωνιστικότητας της επιχείρησής μου

Αποτελέσματα έρευνας ΣΥ.Σ.ΕΠ

8. Η εφαρμογή διαδικασιών σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα ISO βελτιώνει σημαντικά την ικανότητα διαχείρισης κρίσεων.

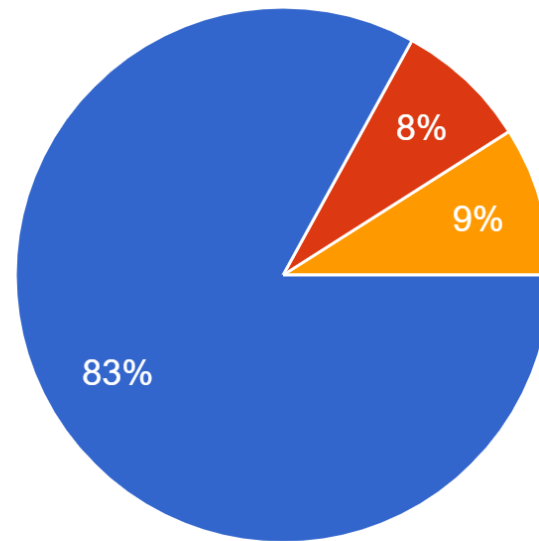
200 απαντήσεις



Αποτελέσματα έρευνας ΣΥ.Σ.ΕΠ

9. Για την ανάπτυξη και σχεδιασμό διαδικασιών σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα απαιτείται υποστήριξη από ειδικό σύμβουλο;

200 απαντήσεις

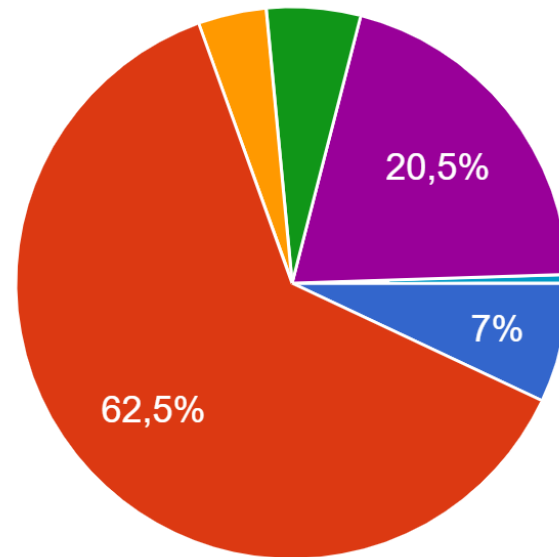


- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΔΕΝ ΞΕΡΩ

Αποτελέσματα έρευνας ΣΥ.Σ.ΕΠ

10. Ποιο το βασικό κριτήριο επιλογής συμβούλου;

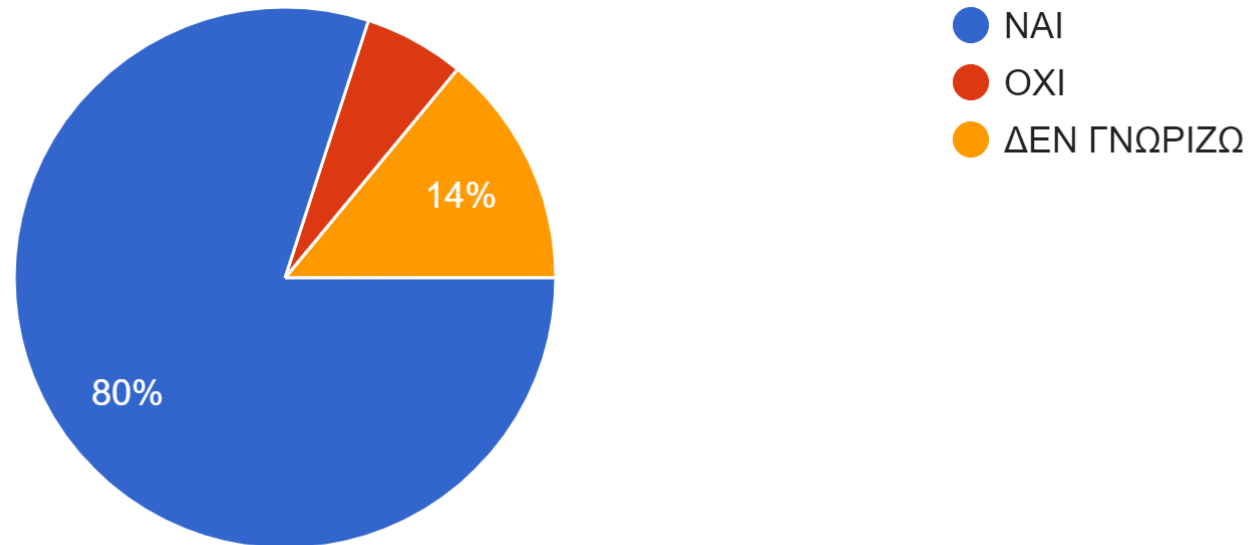
200 απαντήσεις



- Κόστος παρεχόμενης υπηρεσίας
- Γνώση και εμπειρία συμβούλου
- Κάλυψη αναγκών επιχείρησής μας
- Δεν απαιτείται σύμβουλος
- Κάλυψη αναγκών επιχείρησής μας
- Γνώση και εμπειρία

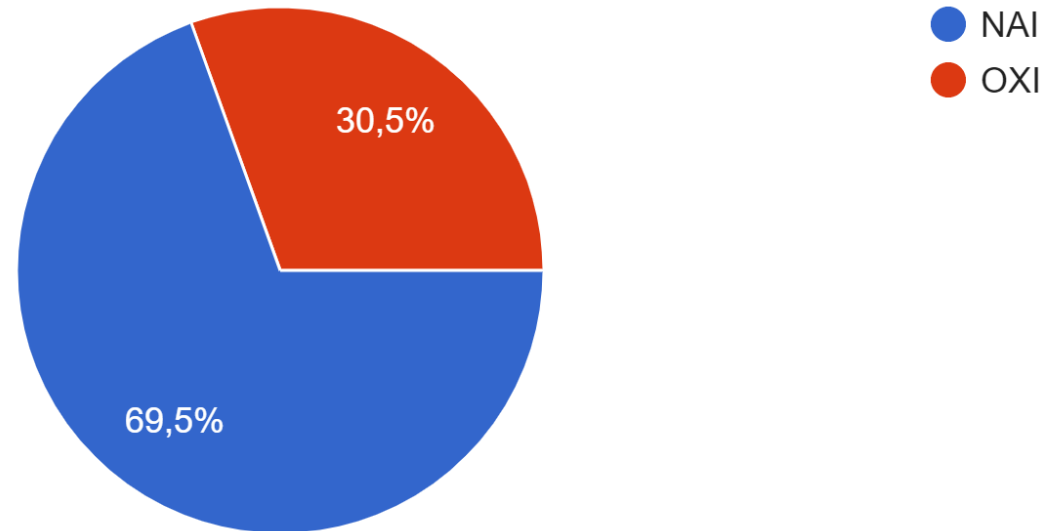
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ έρευνας ΣΥ.Σ.ΕΠ

11. Συμφωνείται με την υποχρεωτική καταχώρηση των πιστοποιητικών ISO σε παγκόσμια βάση δεδομένων ελέγχου εγκυρότητας του Διεθνούς Οργ...Διαπίστευσης; <https://www.iafcertsearch.org/>
200 απαντήσεις



Αποτελέσματα έρευνας ΣΥ.Σ.ΕΠ

12. Γνωρίζετε τη διαφορά της διαπιστευμένης από την μη διαπιστευμένη πιστοποίηση;
200 απαντήσεις



Να προχωρήσω σε σχεδιασμό συστήματος διαχείρισης
παρεχόμενων κατά ISO;



Είμαι στη διάθεση σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή
προβληματισμό.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ▣ *Certification Bodies in / CEPA*. (n.d.). Retrieved November 8, 2021, from <https://www.cepa-europe.org/cepa-certified/certifiers/0>
- ▣ EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION. (2013). *Pest management services - Requirements and competences* (1st ed.). <https://www.en-standard.eu/din-en-16636-pest-management-services-requirements-and-competences/>
- ▣ Krunal, Y., & Onkar, S. (2019, March). *Europe Pest Control Services Market Size | Industry Growth Report 2025*. Allied Market Research . <https://www.alliedmarketresearch.com/europe-pest-control-services-market>
- ▣ *Search certified companies / CEPA*. (n.d.). Retrieved November 8, 2021, from <https://www.cepa-europe.org/cepa-certified/companies>

- ▣ ΓΕΤΙΚΗ, Δ. (2012). «*Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΩΣ ΟΧΗΜΑ ΓΙΑ ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ*» [ΑΤΕΙ ΚΑΒΑΛΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ]. <http://digilib.teiemt.gr/jspui/bitstream/123456789/1198/1/022012059.pdf>
- ▣ *ΕΛΟΤ - Συχνές Ερωτήσεις*. (n.d.). ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ . Retrieved November 8, 2021, from http://www.elot.gr/194_ELL_HTML.aspx
- ▣ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Απεντομών Μυοκτονιών Ελλάδος. (n.d.). *Αρχική / ΣΕΑΜΕ*. Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Απεντομών Μυοκτονιών Ελλάδος. Retrieved November 8, 2021, from <https://www.seame.gr/>
- ▣ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών Ελλάδας. (2020). *Οφέλη της πιστοποίησης για τις επιχειρήσεις και την οικονομία*. https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/52951/SR_certification_final.pdf