



## Τομέας ISO – Συστήματα Διαχείρισης

Λ. Συγγρού 310 & Σπάρτης 1, 176 73 Καλλιθέα  
Τ: 210-48.38.706, 712 & 714 | F: 210-48.22.091,  
E: [info@excellence-lean.gr](mailto:info@excellence-lean.gr) | [www.excellence-lean.gr](http://www.excellence-lean.gr)



## Περιεχόμενα

<b>1.</b>	<b>Συνοπτική παρουσίαση .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Τομέας ISO – Συστήματα Διαχείρισης.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Οι Υπηρεσίες της Excellence &amp; Lean Management Consultants .....</b>	<b>5</b>
3.1	Υπηρεσίες Ανάπτυξης & Εφαρμογής Συστημάτων.....	5
3.2	Υπηρεσίες Επιθεώρησης, Υποστήριξης και Διαρκούς Βελτίωσης σε υφιστάμενα Συστήματα.....	6
3.3	Υπηρεσίες Εξωτερικού Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας & Λοιπών Συστημάτων.....	6
3.4	Επιθεωρήσεις για προτάσεις βελτίωσης.....	7
3.5	Επιθεωρήσεις προμηθευτών (επιθεώρηση 2ου μέρους).....	7
<b>4.</b>	<b>Αναλυτικά τα Πρότυπα Διαχείρισης – Συστήματα ISO .....</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Γιατί να συνεργαστείτε με την Excellence &amp; Lean Management Consultants....</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Επικεφαλής Τομέα ISO – Συστημάτων Διαχείρισης.....</b>	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>Στοιχεία επικοινωνίας.....</b>	<b>13</b>

## 1. Συνοπτική παρουσίαση

Η Excellence & Lean Management Consultants είναι εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων με παρουσία 30+ χρόνων που παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης και οργανωτικής ανάπτυξης για τη βελτίωση απόδοσης των επιχειρήσεων, ειδικά διαμορφωμένες και προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη μας, μέσα από συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

### Τομείς εξειδίκευσης στην Οργάνωση και Διοίκηση των επιχειρήσεων

- ISO – Συστήματα Διαχείρισης
- Επιχειρησιακή Αναδιοργάνωση & Οργανωτική Ανάπτυξη
- Στρατηγική – Marketing – Οργάνωση Πωλήσεων
- Χρηματοοικονομική Οργάνωση
- Logistics – Supply Chain
- Cyber Security & GDPR
- HR Management
- Ανάπτυξη Ικανοτήτων – Training & Coaching
- Επιλογή Προσωπικού

### Η δυνατή ομάδα senior consultants

Ιδιαίτερο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα αποτελεί, η δυνατή ομάδα senior consultants που:

- Αποτελείται από καταξιωμένα στελέχη, με σημαντικές εμπειρίες από μεγάλες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις, που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων δραστηριότητας.
- Διαθέτει ικανότητα παροχής ολοκληρωμένης προσέγγισης στον κύκλο: «διάγνωση – μελέτη – εφαρμογή – εκπαίδευση – coaching» για την εφαρμογή και επίτευξη αποτελεσμάτων.
- Αξιοποιεί σύγχρονες μεθόδους και συστήματα από την διεθνή εμπειρία των επιτυχημένων επιχειρήσεων.
- Έχει προσανατολισμό προς τη βελτίωση απόδοσης και τη μείωση κόστους.

### Η αποστολή μας

Χτίζουμε σχέσεις στρατηγικής συνεργασίας με τους πελάτες μας και συμβάλλουμε στην αναπτυξιακή τους πορεία, αξιοποιώντας και προσαρμόζοντας στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, σύγχρονες μεθόδους και διεθνείς πρακτικές της αγοράς στην διοίκηση των επιχειρήσεων.

### 30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας – 2.500 ικανοποιημένοι πελάτες

Τα 30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας, με πάνω από 2.500 ικανοποιημένους πελάτες, η μακροχρόνια και επιτυχημένη συνεργασία μας στους τομείς που δραστηριοποιούμαστε, αλλά και η ομάδα των έμπειρων συνεργατών μας, αποτελούν εγγύηση για μια αμοιβαία επωφελή συνεργασία.

### Η συνδεδεμένη εταιρία ΕΞΥΠΠ Active Safety

Παρέχει υπηρεσίες Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας και είναι αδειοδοτημένη ως Εξ.Υ.Π.Π από το Υπουργείο Εργασίας. Επίσης, είναι μέλος στο επίσημο όργανο του κλάδου ΠΑΣΥΜΕΠ και μέλος στο ΔΣ. Για περισσότερες πληροφορίες παραπέμπουμε στο [www.active-safety.gr](http://www.active-safety.gr).

## 2. Τομέας ISO – Συστήματα Διαχείρισης

Τα Συστήματα Διαχείρισης κατά ISO ή άλλων φορέων τυποποίησης, συνιστούν Πρότυπα Οργανωτικών Συστημάτων Διαχείρισης, τα οποία ενσωματώνουν τη διεθνή εμπειρία και εξυπηρετούν τον σκοπό για τον οποίο έχουν δημιουργηθεί σε ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς, πχ Διαχείριση Ποιότητας (ISO 9001), Περιβάλλοντος (ISO 14001), Ασφάλειας και Υγείας στον χώρο εργασίας (ISO 45001), κ.α,

**Η Πιστοποίηση από φορέα Πιστοποίησης** σημαίνει ότι «**τρίτο μέρος**» ελέγχει για λογαριασμό των καταναλωτών/ πελατών, βεβαιώνοντας ότι ένας παραγωγός έχει Σύστημα Διαχείρισης ISO-XXX το οποίο βρίσκεται σε ισχύ, εκδίδοντας σχετικό πιστοποιητικό.

### Λόγοι εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης

**Τυπικοί λόγοι:** Πολλές φορές, οι επιχειρήσεις οδηγούνται στην Πιστοποίηση, επειδή το ζητούν οι πελάτες τους, αλλά στην συνέχεια η εφαρμογή του Συστήματος, **εκφυλίζεται στη διατήρηση ενός πιστοποιητικού**, που αποτελεί τον «**τύπο**» και **όχι την ουσία, καταλήγοντας σε μια γραφειοκρατική προσέγγιση.**

**Ουσιαστικοί λόγοι:** Ανάλογα με την βούληση της Διοίκησης μπορούν να αποτελούν **εργαλεία οργάνωσης και τυποποίησης του τρόπου λειτουργίας**, επιτελώντας τον σκοπό τους με τα συνεπαγόμενα οφέλη.

Σκοπός των έργων που υλοποιούμε στην **Excellence & Lean Management Consultants** είναι η ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα **ως εργαλεία οργάνωσης και διαρκούς βελτίωσης** και η πιστοποίησή τους από αναγνωρισμένο φορέα, και όχι η λήψη πιστοποιητικού για την ικανοποίηση του τύπου και μόνο.

### Οφέλη εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης

- Αποτελούν ισχυρό εργαλείο **Marketing**, διεθνούς αναγνώρισης και αποδοχής
- **Οδηγούν σε αύξηση πωλήσεων**, καθώς η εφαρμογή τους αυξάνει την εμπιστοσύνη προς την επιχείρηση και εγγυάται σε μεγάλο βαθμό την **αξιοπιστία** της.
- **Βελτιώνεται η εικόνα της εταιρίας προς τους πελάτες**, μέσα από τη συνεχή διερεύνηση των αναγκών και απαιτήσεών τους, καθώς και της ικανοποίησής τους από τα προϊόντα και υπηρεσίες της επιχείρησης.
- **Οδηγούν στην βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας και στην συντονισμένη δράση** μέσα από τον σαφή προσδιορισμό του οργανωτικού πλαισίου, την κατανομή υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων, την τυποποίηση των εργασιών και την βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας
- **Εξασφαλίζουν τη σταθερότητα του αποτελέσματος των ενεργειών** μέσα από τις καταγεγραμμένες διαδικασίες υλοποίησης των εργασιών
- **Προσδιορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και δείκτες** που παρέχουν στη Διοίκηση τα μέσα να παρακολουθεί, να ελέγχει και να διορθώνει εγκαίρως.
- **Λαμβάνονται εγκαίρως διορθωτικές ενέργειες** για τυχόν αστοχίες ή προβλήματα
- **Βελτιώνονται οι ικανότητες του προσωπικού** μέσα από συνεχή εκπαίδευση.
- **Επιτυγχάνεται μείωση του κόστους** μέσω:
  - βελτίωσης της αξιοπιστίας της παραγωγής / παροχής υπηρεσιών,
  - καλύτερου ελέγχου και παρακολούθησης των διεργασιών,
  - μείωσης αστοχιών στην παραγωγή και προβλημάτων στην παροχή υπηρεσιών

## 3. Οι Υπηρεσίες της Excellence & Lean Management Consultants

### 3.1 Υπηρεσίες Ανάπτυξης & Εφαρμογής Συστημάτων

Σκοπός των έργων που πραγματοποιούμε είναι η ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ως εργαλείο οργάνωσης και διαρκούς βελτίωσης και η πιστοποίησή τους από αναγνωρισμένο φορέα, και όχι η λήψη πιστοποιητικού για την ικανοποίηση του τύπου και μόνο. Οι Υπηρεσίες Ανάπτυξης & Εφαρμογής Συστημάτων αφορούν στα παρακάτω συστήματα:

#### Ποιότητα

- ISO 9001 - Ποιότητα
- ISO 9001 - Ποιότητα Managerial Προσέγγιση
- ISO 10002 – Παράπονα Πελατών
- ISO 41001 - Facility Management
- EN 15224 – Υπηρεσίες Υγείας
- ΕΛΟΤ 1429 - Διαχειριστική Επάρκεια

#### Αειφορία, Κοινωνική Ευθύνη, Επιχειρησιακή Συνέχεια

- ISO 22301- Επιχειρησιακή Συνέχεια (Business Continuity)
- ISO 26000 / SA 8000 - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- ESG
- ISO 37001 - Κατά της Δωροδοκίας
- SMETA/SEDEX/Scovadis

#### Πληροφορική

- ISO 27001 - Ασφάλεια Δεδομένων & Πληροφοριών
- ISO 27701 – Προσωπικά Δεδομένα
- ISO/IEC 20000 – Υπηρεσίες Πληροφορικής

#### Περιβάλλον - Ενέργεια

- ISO 14001 - Περιβάλλον
- ISO 50001 - Ενεργειακή Απόδοση & Διαχείριση
- ISO 14062 – Ανθρακικό Αποτύπωμα

#### Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία

- ISO 45001 - Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία
- ISO 39001 - Οδική Ασφάλεια

#### Τρόφιμα

- ISO 22000 - Ασφάλεια Τροφίμων
- HACCP
- FSSC 22000 – Ασφάλεια Τροφίμων & Ποτών
- BRC
- IFS

#### Εκπαίδευση

- ISO 21001 - Οργανισμοί Εκπαίδευσης
- ISO 29993 – Υπηρεσίες Μάθησης εκτός Τυπικής Εκπαίδευσης
- ΕΛΟΤ 1433 - Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

## Λοιπά

- ISO 13485 - Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα
- ΥΑ 1348 – Διανομή Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων
- ΕΛΟΤ 1435 - Διαφημιστικές Εταιρίες
- CE – Σήμανση Προϊόντων
- Πιστοποίηση Vegan/ Vegetarian Προϊόντων
- Πιστοποίηση BIO Βιολογικών Προϊόντων (παραγωγή & μεταποίηση)

### 3.2 Υπηρεσίες Επιθεώρησης, Υποστήριξης και Διαρκούς Βελτίωσης σε υφιστάμενα Συστήματα

Οι υπηρεσίες Επιθεώρησης, Υποστήριξης και Διαρκούς Βελτίωσης παρέχονται σε όλα τα συστήματα που αναφέρονται στις Υπηρεσίες Ανάπτυξης & Εφαρμογής Συστημάτων

### 3.3 Υπηρεσίες Εξωτερικού Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας & Λοιπών Συστημάτων

#### Οι ανάγκες των πιστοποιημένων επιχειρήσεων κατά ISO 9001 και λοιπών Συστημάτων, για την λειτουργία, συντήρηση και βελτίωση του Συστήματος /ων.

Στο πέρασμα του χρόνου, διάφορες αλλαγές συμβαίνουν στην οργανωτική δομή των επιχειρήσεων, όπως η μετακίνησή του υπεύθυνου ποιότητας σε άλλο νευραλγικό πόστο της εταιρίας, ή η επιφόρτισή του με πολλαπλά καθήκοντα, ή ακόμα και η αποχώρησή του.

Στην επιχείρηση προκύπτει η ανάγκη αντικατάστασης, η υποστήριξης των αρμοδιοτήτων του υπεύθυνου ποιότητας, χωρίς πάντα να βρίσκεται η ενδεδειγμένη λύση από το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Σημαντική ανάγκη ακόμα αποτελεί, η ανάγκη απλούστευσης ή αλλαγής των διαδικασιών, λόγω αλλαγής του τρόπου λειτουργίας αλλά και για λόγους μείωσης κόστους.

Τέλος, πολλές φορές εξ αιτίας των παραπάνω, η προσπάθεια εφαρμογής του Συστήματος ISO 9001, **εκφυλίζεται στη διατήρηση ενός πιστοποιητικού**, που αποτελεί τον «τύπο» και όχι την ουσία, η οποία έγκειται στην τυποποίηση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης με τα συνεπαγόμενα οφέλη αποφυγής λαθών αλλά και φύρας.

#### Η λύση

Διαπιστώνοντας αυτές τις ανάγκες των επιχειρήσεων η Excellence & Lean Management Consultants, με εμπειρία από το 1991 στα Συστήματα Ποιότητας και Οργάνωσης με πάνω από 1.000 εφαρμογές, προσφέρει την δυνατότητα παροχής **των υπηρεσιών -outsourcing - του υπεύθυνου ποιότητας και οργάνωσης, με εξειδικευμένο στέλεχός της με μερική απασχόληση (part-time)**, με βάση αριθμό ανθρωποημερών που θα συμφωνούνται σε μηνιαία ή ετήσια βάση.

#### Οφέλη

Η μετατροπή του «τυπικού Συστήματος ποιότητας» σε ένα ουσιαστικό και ανταποδοτικό Σύστημα Οργάνωσης και Λειτουργίας της επιχείρησης που οδηγεί στη **μείωση του «κόστους μη ποιότητας»**.

#### **Κύρια Καθήκοντα – Ευθύνες του Εξωτερικού Υπεύθυνου Ποιότητας**

1. Ευθύνη για τη διαχείριση και διαρκή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας της εταιρίας με στόχους:
  - Διατήρηση της πιστοποίησης των πρότυπων ISO με τα οποία είναι πιστοποιημένη η επιχείρηση.
  - Μετατροπή του συστήματος σε ένα ζωντανό εργαλείο διοίκησης
  - Εντοπισμός ευκαιριών για βελτίωση και προγραμματισμός των βελτιώσεων
  - Η διαρκής βελτίωση της ποιότητας σε όλη την λειτουργία της επιχείρησης

2. Προγραμματισμός και υλοποίηση των εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας.
3. Εποπτεία των σημείων προς βελτίωση.
4. Ανασκόπηση των αρχείων
5. Συντονισμός των ενεργειών για την ετήσια επιτήρηση από το φορέα πιστοποίησης.

### 3.4 Επιθεωρήσεις για προτάσεις βελτίωσης

#### **Οι ανάγκες των πιστοποιημένων επιχειρήσεων κατά ISO 9001, (και λοιπών Συστημάτων) για διαρκή βελτίωση.**

Πολλές πιστοποιημένες επιχειρήσεις κατά ISO 9001 και λοιπών Συστημάτων, έχουν την κατάλληλη στελέχωση, αλλά ωστόσο επιθυμούν ένα τρίτο μέρος με υψηλή εμπειρία και ανεπηρέαστο από τις συναδελφικές σχέσεις, να κάνει επιθεώρηση και να προβεί σε προτάσεις βελτίωσης.

#### **Η λύση**

Η εταιρία μας διαθέτει επιθεωρητές με πολύ υψηλή εμπειρία που διαθέτουν κατάλληλα εργαλεία και είναι σε θέση να προσφέρουν την 'ψυχρή ματιά του τρίτου μέρους' με επιτυχία.

#### **Το όφελος**

Μια αντικειμενικότερη ματιά «εκπροσώπου της Διοίκησης», για εντοπισμό ευκαιριών για βελτίωση και δημιουργία κουλτούρας διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας σε όλη την λειτουργία της επιχείρησης

### 3.5 Επιθεωρήσεις προμηθευτών (επιθεώρηση 2ου μέρους)

#### **Η ανάγκη**

Πολλές εταιρίες πραγματοποιούν επιθεωρήσεις στους προμηθευτές τους, με σκοπό την αξιολόγησή τους και την επαλήθευση της ικανότητάς τους να τηρούν τις συμφωνημένες απαιτήσεις

#### **Η λύση**

Η εταιρία μας διαθέτει επιθεωρητές με την κατάλληλη εκπαίδευση και εμπειρία και είναι σε θέση να προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες ως συνεργάτες της επιχείρησής σας.

#### **Το όφελος**

Μείωση των κινδύνων από προμήθειες προϊόντων / υπηρεσιών που δεν τηρούν τις συμφωνημένες απαιτήσεις.

Αξιολογημένοι προμηθευτές

Βελτιστοποίηση της απρόσκοπτης λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας

Μείωση προβλημάτων στις παραγωγικές διεργασίες της επιχείρησης.

#### **Συνοπτική περιγραφή υπηρεσίας**

1. Προσδιορισμός του αντικειμένου της επιθεώρησης  
Σκοπός, Είδος, Συχνότητα,
2. Προσδιορισμός Μεθοδολογίας της επιθεώρησης:  
Κριτήρια επιθεώρησης, διαδικασία, αξιολόγησης ευρημάτων,
3. Έκθεση ευρημάτων, Σχολιασμός, Συμπεράσματα

## 4. Αναλυτικά τα Πρότυπα Διαχείρισης – Συστήματα ISO

### ISO 9001 – Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**Τι είναι:** Ένα από τα πλέον γνωστά και ευρέως αποδεκτά πρότυπα (το χρησιμοποιούν σε 152 χώρες). Συχνά, ένα προ-απαιτούμενο για την υπογραφή μιας συμφωνίας.

**Τι δηλώνει:** Πως η επιχείρησή σας ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών και εφαρμόζει τις κανονιστικές διατάξεις ενώ, ταυτόχρονα, αυξάνει την ικανοποίηση πελατών και εργαζομένων και διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της. Επίσης, βελτιώνει τη δυνατότητα ελέγχου σε όλες τις δραστηριότητες της επιχείρησης και αυξάνει το μερίδιό τους στην αγορά.

**Πώς ωφελεί:** Επιγραμματικά, η εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, διασφαλίζει business continuity, αυξάνει την ανταγωνιστικότητα, μειώνει τα κόστη, βελτιώνει την επικοινωνία, σταθεροποιεί τις σχέσεις με τους προμηθευτές και συνεργάτες, ικανοποιεί πελάτες, εργαζομένους και μετόχους.

**Ποιους αφορά:** Όλους τους οργανισμούς ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, ανεξαρτήτου μεγέθους και είδους δραστηριότητας.

### ISO 22301 – Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity)

**Τι είναι:** Σε πολλούς οργανισμούς απαιτείται, για διάφορους λόγους, να παράσχουν «συνεχείς» λειτουργίες ύστερα από κάποια διακοπή μέσα σε προδιαγεγραμμένα χρονικά διαστήματα. Το πρότυπο ISO 22301 είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να συνεχίζει να λειτουργεί ο οργανισμός κατά την διάρκεια των πλέον απαιτητικών και μη αναμενομένων συνθηκών. Βοηθώντας έναν οργανισμό να εδραιώσει τις βασικές αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΔΕΣ-BCM), προστατεύει το προσωπικό, διατηρεί τη φήμη και παρέχει την ικανότητα στον οργανισμό να συνεχίζει να λειτουργεί και να εμπορεύεται.

**Πώς ωφελεί:** Τα οφέλη του ISO 22301 είναι πολλά και καλύπτουν πολλές επιχειρηματικές περιοχές:

- Παρέχει ένα κοινό πλαίσιο, που βασίζεται σε διεθνείς καλές πρακτικές, για την αποτελεσματική διαχείριση της επιχειρηματικής συνέχειας.
- Βελτιώνει με προληπτικό τρόπο την ευελιξία ενός οργανισμού ώστε να μπορεί να επιτυγχάνει τους βασικούς στόχους σε περίπτωση διακοπών λειτουργίας.
- Παρέχει μια δοκιμασμένη και αποτελεσματική μέθοδο επαναφοράς της ικανότητας ενός οργανισμού να δίνει βασικά προϊόντα ή/ και υπηρεσίες στο συμφωνημένο επίπεδο και χρόνο με δεδομένη κάποια διακοπή λειτουργίας.
- Χρησιμοποιεί δοκιμασμένες πρακτικές για να διαχειριστεί αποτελεσματικά κάποια διακοπή.
- Διευκολύνει την προστασία και την βελτίωση του ονόματος και της φήμης του οργανισμού.
- Παρέχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με το άνοιγμα νέων αγορών και βοηθά τον οργανισμό να κερδίσει νέες δουλειές.
- Κάνει πιο κατανοητό σε όλους τον τρόπο που λειτουργεί ολόκληρος ο οργανισμός και βοηθά στην αναγνώριση ευκαιριών βελτίωσης.
- Αναδεικνύει ότι η σχετική νομοθεσία και οι τυποποιητικοί κανονισμοί εφαρμόζονται.
- Δίνει την ευκαιρία μείωσης κόστους από εσωτερικούς ή/ και εξωτερικούς ελέγχους BCM και πιθανόν τα μείωση το ύψος των ασφαλίσεων για την περίπτωση διακοπών λειτουργίας.

**Ποιους αφορά:** Το ISO 22301 είναι κατάλληλο για όλους τους οργανισμούς, μικρούς ή μεγάλους και από κάθε εργασιακό χώρο. Είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για οργανισμούς που λειτουργούν σε περιβάλλοντα υψηλού ρίσκου όπως χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί, τηλεπικοινωνίες, μεταφορές και το δημόσιο, όπου η ικανότητα παροχής συνεχούς λειτουργίας είναι απαραίτητη όχι μόνο για τον οργανισμό αλλά και για τους πελάτες και τα όποια ενδιαφερόμενα μέρη.

### ISO 27001 - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων & Πληροφοριών

**Τι είναι:** Είναι το μόνο διεθνές πρότυπο που μπορεί να επιθεωρηθεί και το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών και δεδομένων. Το σύστημα αξιοποιεί την αξιολόγηση των πιθανών ρίσκων και βοηθά τον οργανισμό να μεγιστοποιήσει τη διαθεσιμότητα των συστημάτων του και να διαβεβαιώσει ότι συντηρεί την ακεραιότητα των δεδομένων και των πληροφοριών που διαχειρίζεται.

**Τι δηλώνει:** Δηλώνει ότι ο οργανισμός διασφαλίζει την ακεραιότητα των δεδομένων, την εμπιστευτικότητα της πληροφορίας και τη διαθεσιμότητα των πόρων του που διαχειρίζεται.

**Πώς ωφελεί:** Ο οργανισμός μπορεί να αποδείξει μέσω ενός ανεξάρτητου φορέα ότι έχει λάβει υπόψη του όλους τους πιθανούς κινδύνους και έχει λάβει όλα εκείνα τα μέτρα για την αποφυγή καταστροφής/ απώλειας/ διαρροής δεδομένων και πληροφοριών.

**Ποιους αφορά:** Είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για οργανισμούς που η προστασία της πληροφορίας και των δεδομένων είναι κρίσιμη, όπως σε χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τηλεπικοινωνίες, υγεία, το δημόσιο και η πληροφορική.

### ISO 14001 - Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

**Τι είναι:** Είναι ένα διεθνώς αποδεκτό πρότυπο με σκοπό τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον και τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης.

**Τι δηλώνει:** Πως η επιχείρησή σας ικανοποιεί τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, εφαρμόζει τις κανονιστικές διατάξεις ενώ, ταυτόχρονα, ενδιαφέρεται για το περιβάλλον και διασφαλίζει τη συνεχή εξοικονόμηση των φυσικών πόρων.

**Πώς ωφελεί:** Η εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης βελτιώνει τη δημόσια εικόνα της επιχείρησης, αυξάνει την απόδοση στη χρήση πόρων και πρώτων υλών, βελτιώνει την ικανότητα συμμόρφωσης με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς. Οι επιχειρήσεις που διαχειρίζονται τα κοινωνικά και τα περιβαλλοντικά θέματα (και όχι μόνο τα οικονομικά), έχουν, αποδεδειγμένα, πολύ καλύτερη απόδοση σε όλους τους τομείς.

**Ποιους αφορά:** Όλους τους οργανισμούς ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, ανεξαρτήτου μεγέθους και είδους δραστηριότητας. Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δώσουν τα εργοστάσια, οι κλινικές, τα νοσοκομεία και κάθε είδους μονάδα επεξεργασίας.

### ISO 45001 - Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία

**Τι είναι:** Περιγράφει τις θεμελιώδεις αρχές για την εφαρμογή Συστημάτων Υγείας & Ασφάλειας της Εργασίας και εφαρμόζεται σε όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους ή δραστηριότητας.

**Τι δηλώνει:** Τα Συστήματα Υγείας & Ασφάλειας έχουν εφαρμογή σε κάθε εταιρία που στοχεύει στην έμπρακτη απόδειξη του ενδιαφέροντος της για την ασφάλεια των εργαζομένων της, αλλά και όλων των ατόμων που εμπλέκονται στην λειτουργία της (πελάτες, επισκέπτες), καθιέρωση ενός αξιόπιστου συστήματος αναγνώρισης, καταγραφής, αξιολόγησης και ελέγχου όλων των κινδύνων, θέσπιση συγκεκριμένων στόχων υγείας & ασφάλειας και υλοποίηση οργανωμένων δράσεων για την επίτευξή τους

**Πώς ωφελεί:** Με κυρίαρχο όραμα την εξάλειψη των εργατικών ατυχημάτων, επιτυγχάνεται η εδραίωση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας στην εταιρία, καθώς και η κατανόηση της κουλτούρας υγείας και ασφάλειας από το σύνολο των εργαζομένων της.

**Ποιους αφορά:** Όλους τους οργανισμούς ανεξαρτήτου μεγέθους και είδους δραστηριότητας που θέλουν να δώσουν έμφαση στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων τους.

### ISO 22000/ HACCP - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων

**Τι είναι:** Είναι διεθνές πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων και ενσωματώνει τις:

- απαιτήσεις του HACCP
- απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας
- γενικές αρχές των συστημάτων διαχείρισης

δημιουργώντας έτσι ένα ολοκληρωμένο, παγκοσμίως αναγνωρισμένο, πρότυπο ασφάλειας τροφίμων.

**Τι δηλώνει:** Η επιχείρηση εφαρμόζει μια συστηματική προσέγγιση για τον προσδιορισμό και τον έλεγχο εν δυνάμει κινδύνων (μικροβιολογικής, χημικής ή φυσικής μορφής) που θα μπορούσαν να γίνουν επικίνδυνοι στην προετοιμασία ασφαλούς τροφής.

**Πώς ωφελεί:** Επιγραμματικά: είναι ένα αποδοτικό σύστημα για τον έλεγχο της ασφάλειας τροφίμων, μακροπρόθεσμα διασφαλίζεται εξοικονόμηση πόρων, ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες πρόκλησης προβλημάτων υγείας στους πελάτες, διασφαλίζεται συμβατότητα με τη νομοθεσία, είναι μέσον υποστήριξης σε αντιδικία.

**Ποιους αφορά:** Κάθε μονάδα που παράγει ή διαχειρίζεται τρόφιμα, όπως εστιατόρια, ξενοδοχεία, εργοστάσια παραγωγής τροφίμων, μονάδες παραγωγής συσκευασίας τροφίμων, αποθηκευτικοί χώροι τροφίμων κλπ.

### ISO 10002 – Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών

**Τι είναι:** Είναι ένα Διεθνές Πρότυπο το οποίο εστιάζεται στην διαχείριση των παραπόνων πελατών με στόχο την βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.

**Τι δηλώνει:** Η εταιρία, ανεξάρτητα από τύπο και μέγεθος, σχεδιάζει, εγκαθιστά και λειτουργεί μια αποτελεσματική διεργασία διαχείρισης παραπόνων πελατών.

**Πώς ωφελεί:** Επιτυγχάνεται η ικανοποιητική / αποτελεσματική Διαχείριση Παραπόνων Πελατών μέσω της εφαρμογής εξειδικευμένων μεθοδολογιών και διαδικασιών και η αύξηση του επίπεδου ικανοποίησης των πελατών από την σωστή διαχείριση των παραπόνων τους.

**Ποιους αφορά:** Όλους τους οργανισμούς ανεξαρτήτου μεγέθους και είδους δραστηριότητας με πελατοκεντρική κουλτούρα.

### ISO 26000 – Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

**Τι είναι:** Περιλαμβάνει κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες σχετικά με τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην εταιρία.

**Τι δηλώνει:** Η εταιρία αποδεικνύει έμπρακτα την υιοθέτηση πολιτικών και οδηγιών σχετικά με τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που πρέπει να διαχειρίζεται, καλύπτοντας όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

**Πώς ωφελεί:** Τα περιεχόμενα του Διεθνούς προτύπου ISO 26000 περιλαμβάνουν βασικές αρχές που διέπουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη όπως Διαφάνεια, Ηθική Συμπεριφορά, Τήρηση Νομοθεσίας, Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, των αναγκών των Ενδιαφερόμενων μερών αλλά και των Διεθνών κανόνων συμπεριφοράς. Επιπρόσθετα το πρότυπο συνδυάζει βέλτιστες πρακτικές από δημόσιες και ιδιωτικές πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

**Ποιους αφορά:** Όλους τους οργανισμούς ανεξαρτήτου μεγέθους και είδους δραστηριότητας που δίνουν έμφαση στα ανθρώπινα δικαιώματα και τη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών.

### ISO/IEC 20000 – Σύστημα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής

**Τι είναι:** Είναι το πρώτο διεθνές πρότυπο που έχει ως στόχο τη Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής. Επικεντρώνεται μόνο στις διεργασίες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, και στο διαχειριστικό σύστημα που τις υποστηρίζει. Παρέχει ένα εμπειριστατωμένο, αναγνωρισμένο και δοκιμασμένο σύστημα διαχείρισης, που επιτρέπει σε έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών να προγραμματίσει, να διαχειριστεί, να παραδώσει, να παρακολουθήσει, να ανασκοπήσει και να βελτιώσει τις υπηρεσίες του.

**Τι δηλώνει:** Περιγράφει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διεργασιών διαχείρισης για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών στην επιχείρηση και στους πελάτες της.

**Πώς ωφελεί:** Συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των εταιρικών λειτουργιών, στη δημιουργία ενός καταλόγου υπηρεσιών με σαφείς υποχρεώσεις και κόστη και γενικά αναβαθμίζει το ρόλο της πληροφορικής και των υπηρεσιών της σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες.

**Ποιους αφορά:** Αφορά κυρίως σε εταιρίες που έχουν ως κύρια δραστηριότητα την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής. Το πρότυπο είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για εσωτερικούς παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής, όπως τμήματα πληροφορικής, και εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής, όπως εταιρίες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής προς τρίτους (outsourcing).

**Οι συνεργάτες μας είναι στην διάθεση σας για την ανάπτυξη και υποστήριξη Συστημάτων Διαχείρισης που δεν αναφέρονται λεπτομερώς στο παρόν έντυπο. Παρακαλούμε να συμβουλευτείτε την σχετική λίστα (σελίδες 5-6 του παρόντος).**

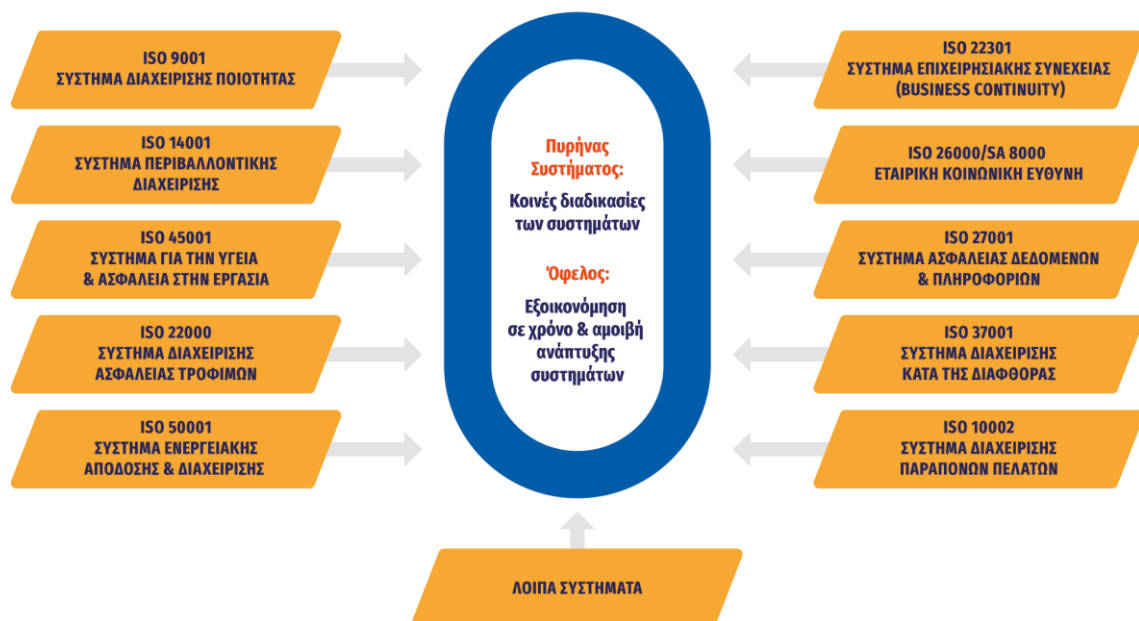
### Η προσέγγιση IMS (Integrated Management System) - Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης

**Τι είναι:** Οι ομοιότητες στις βασικές αρχές των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001), Περιβάλλοντος (ISO 14001) και Ασφάλειας Τροφίμων (HACCP ή ISO 22000) οδήγησαν στην ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης 'IMS' (Integrated Management System).

**Πώς ωφελεί:** Η IMS προσέγγιση παρέχει το πλεονέκτημα ενός ενιαίου συνόλου τεκμηρίωσης διαδικασιών και διεργασιών με αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη μείωση του "συνολικού αριθμού" διαδικασιών, την επίτευξη οικονομίας κλίμακας, τη μείωση των πολλαπλών καταχωρίσεων και αρχείων και την εξάλειψη των περιττών ενεργειών.

**Τα αποτελέσματα είναι:** η εξοικονόμηση οικονομικών και μη οικονομικών πόρων και η αύξηση της προστιθέμενης αξίας. Στοιχεία, από τους φορείς πιστοποίησης, δείχνουν ότι το κόστος πιστοποίησης μπορεί να μειωθεί κατά 40%. Επιπλέον, η IMS προσέγγιση, αποδεδειγμένα, αποτελεί το πρώτο βήμα προς την κατεύθυνση του Ευρωπαϊκού Μοντέλου του EFQM διασφαλίζοντας έτσι την ικανοποίηση όλων των κοινωνικών εταίρων (stakeholders). Η κάθε εταιρία ανάλογα με τις αξίες της, τις δυνατότητές της αλλά και την αγορά στην οποία απευθύνεται μπορεί να δημιουργήσει ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης όπως ενδεικτικά φαίνεται στο σχήμα.

### IMS - Integrated Management System / Ολοκληρωμένο Διαχειριστικό Σύστημα Ποιότητας



## 5. Γιατί να συνεργαστείτε με την Excellence & Lean Management Consultants

Στα **Συστήματα ISO** η εταιρία μας έχει εμπειρία από το 1991, καθώς τα στελέχη της εταιρίας μας ήταν από τους πρώτους που δραστηριοποιήθηκαν στον τομέα αυτό στην Ελλάδα.

Τα βασικά πλεονεκτήματα της Excellence & Lean Management Consultants που κάνουν τις υπηρεσίες της να διαφέρουν και να υπερέχουν του ανταγωνισμού είναι:

### **A. Ομάδα Συμβούλων με υψηλή εμπειρία στην αγορά σε σχέση με το κόστος-όφελος για την επιχείρησή σας.**

Η ομάδα συμβούλων αποτελείται από συνεργάτες που διαθέτουν σχετικές σπουδές και background με υψηλή εμπειρία στον ιδιωτικό τομέα και στην ανάπτυξη συστημάτων σε εξαιρετικά καλή σχέση ποιότητας-τιμής σε σχέση με την αγορά.

### **B. Customization – Εξειδικευμένη Εργασία για την επιχείρησή σας.**

Είναι γεγονός ότι τα Συστήματα Διαχείρισης ΣΔΠ παρέχονται πολλές φορές τυποποιημένα και με έτοιμες διαδικασίες, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες της επιχείρησης και οι κρίσιμοι παράγοντες οι οποίοι τελικά καθορίζουν και την τελική ανάπτυξη και εφαρμογή του Έργου, όπως:

- Η κουλτούρα και η παράδοση της επιχείρησης
- Οι υποδομές της επιχείρησης
- Η επιμόρφωση και η γνώση του προσωπικού
- Οι ιδιαιτερότητες της παραγωγής προϊόντος / υπηρεσίας

### **Γ. Μεταφορά της τεχνογνωσίας στα στελέχη της επιχείρησής σας**

Η προσέγγιση του συνδυασμού εκπαιδευτικών – συμβουλευτικών υπηρεσιών, που προτείνεται, έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

1. Η τεχνογνωσία που παρέχουν οι σύμβουλοι, αφομοιώνεται αποτελεσματικά από τα στελέχη.
2. Μετά το πέρας του έργου του συμβούλου, τα στελέχη της επιχείρησης θα είναι σε θέση να ελέγχουν, διορθώνουν, βελτιώνουν και να διατηρούν το σύστημα σε ετοιμότητα.

### **Δ. Εμπειρία με πάνω από 1.000 συστήματα από το 1992**

Η εταιρία μας έχει αναπτύξει και εφαρμόσει πάνω από 1.000 συστήματα ποιότητας όλων των ειδικοτήτων (πχ ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 22301 κλπ) κι έχει συνεργαστεί με όλους τους αναγνωρισμένους και διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης με επιτυχία.

### **Ε. Πρωτοπορία**

Τα στελέχη της εταιρίας ήταν από τα πρώτα που ξεκίνησαν την παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης κι εφαρμογής συστημάτων ποιότητας ήδη από το 1992.

## 6. Επικεφαλής Τομέα: Αναστάσιος Ναούμ

Ο Α. Ναούμ είναι απόφοιτος της Σχολής Μηχανικών Αεροπορίας ειδικότητας Ηλεκτρονικών – Τηλεπικοινωνιών με μεταπτυχιακές σπουδές στη Γαλλία ως Μηχανικός Πληροφορικής. Έχει εμπειρία πλέον των 20 ετών σε θέματα Συστημάτων Διαχείρισης. Έχει εργαστεί ως επιθεωρητής σε φορείς πιστοποίησης και νηογνώμονες από το 2004, έχει επιθεωρήσει περισσότερα από 500 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας Πληροφοριών Οργανισμών και Εταιρειών, σαν επικεφαλής επιθεωρητής, έχει διδάξει σε πάνω από 100 πιστοποιημένα σεμινάρια ως επικεφαλής εισηγητής και έχει αναπτύξει πλέον των 100 Συστημάτων Διαχείρισης για λογαριασμό Εταιρειών και Οργανισμών του Δημόσιου και ιδιωτικού τομέα

- Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ISO9001
- Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία ISO 45001
- Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001
- Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001
- Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης Υπηρεσιών Τεχνολογίας Πληροφορικής ISO 20000
- Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301
- Πιστοποιημένος Επιθεωρητής Συστημάτων Πληροφορικής
- Πιστοποιημένος Data Protection Officer
- Επικεφαλής εισηγητής IRCA Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας
- Επικεφαλής εισηγητής IRCA Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών

## 7. Επικοινωνήστε μαζί μας

Είμαστε στην διάθεσή σας για να δούμε ποια είναι τα κατάλληλα συστήματα διαχείρισης για την επιχείρησή σας και πώς μπορούν να βελτιώσουν τη λειτουργία της στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας:

**Τάσος Ναούμ, Επικεφαλής Τομέα**

**T: 210 48 38 706, 712 & 714 | E: [info@excellence-lean.gr](mailto:info@excellence-lean.gr)**