

## **ΟΙ 8 ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### **1. Εστίαση στο Πελάτη (Customer Focus)**

Οι Οργανισμοί εξαρτώνται από τους Πελάτες τους και για τούτο πρέπει να κατανοούν τις ανάγκες και προσδοκίες τους. Πρέπει να προγραμματίζουν, ώστε να ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες και να προσπαθούν να υπερβαίνουν τις τωρινές, αλλά και μελλοντικές προσδοκίες τους. Στο πρότυπο για τις απαιτήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) ISO 9001:2000 υπάρχει ειδικό άρθρο (5.2) για την εστίαση στο Πελάτη. Επίσης, σε πολλά άλλα άρθρα αναφέρουν ενέργειες σχετικές με την εστίαση στο πελάτη, όπως τη γενικό κατεύθυνση του ΣΔΠ, τη πολιτική, τους στόχους, το σχέδιο ενεργειών, την επίγνωση, τη παραγωγή, την υποστήριξη, τη παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών και τη συνεχή βελτίωση (παράγραφοι 1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5)

### **2. Ηγεσία (Leadership)**

Η ανώτατη διοίκηση πρέπει να καθορίζει τη Πολιτική Ποιότητας και τους στόχους, ώστε να παρέχει κατεύθυνση και σκοπό στον Οργανισμό. Πρέπει να δημιουργείται κατάλληλο περιβάλλον, ώστε το προσωπικό να μπορεί να συνεισφέρει ενεργά στην επίτευξη των στόχων, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν και τη δική του καθοδήγηση και να εμπλέκουν τους πάντες. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.5.

### **3. Συμμετοχή των ανθρώπων (Involvement of People)**

Η συμμετοχή των ανθρώπων ξεκινά με την επικοινωνία με το Πελάτη και τη μεταφορά της σχετικής πληροφορίας σε όλους τους ανθρώπους που εμπλέκονται με τις απαιτήσεις των Πελατών. Οι άνθρωποι, σε κάθε επίπεδο του Οργανισμού, πρέπει να συνεισφέρουν πλήρως στην ικανοποίηση των αναγκών των Πελατών και οι ικανότητές τους να αξιοποιούνται προς όφελος του Οργανισμού, των ιδίων, των

συναδέλφων τους και των Πελατών. Η επικοινωνία μεταξύ των μερών πρέπει να καταγράφεται, ενώ η παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις γραπτές αυτές οδηγίες. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.2, 8.5.

#### **4. Διεργασιακή Προσέγγιση στη Διοίκηση (Process Approach to Management)**

Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο αποτελεσματικά, όταν οι ενέργειες και οι σχετικοί πόροι διαχειρίζονται ως διεργασία. Η διεργασιακή προσέγγιση πρέπει να εστιάζει στον έλεγχο των εισερχομένων (inputs) στη διεργασία και τη πρόληψη των μη συμμορφώσεων. Το πρότυπο ISO 9001:2000 αναφέρει σε πολλά σημεία για τον εντοπισμό, τη ταυτότητα, τη σειρά και την αλληλεξάρτηση των διεργασιών, καθώς επίσης και για τις απαιτήσεις τεκμηρίωσης, τον εκπρόσωπο διοίκησης, το σχεδιασμό και προγραμματισμό για την υλοποίηση του προϊόντος (υπηρεσίας), την επαλήθευση των διεργασιών και τη παρακολούθηση και μέτρηση αυτών. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 4.1, 4.2, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

#### **5. Συστημική Προσέγγιση στη Διοίκηση (System Approach to Management)**

Οι διεργασίες πρέπει να συνδέονται μεταξύ τους με τρόπο που να συγκροτούν ένα ενιαίο σύστημα, που να εστιάζει στην εκπλήρωση των Πελατειακών ΚΑΙ Νομικών απαιτήσεων. Τα σχέδια ενεργειών πρέπει να περιλαμβάνουν όλες τις λειτουργίες που συνδέονται με τη ποιότητα, ξεκινώντας από την αρχική επαφή με το Πελάτη και καταλήγοντας στη παράδοση και παρακολούθηση τη ικανοποίησής του. Ο εντοπισμός, κατανόηση και διαχείριση των αλληλοεξαρτώμενων διεργασιών ως ένα σύστημα, συνεισφέρει στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της επίτευξης των στόχων. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 1, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5.

## **6. Συνεχής Βελτίωση (Continual Improvement)**

Πρέπει να μαθαίνουμε από τα λάθη και τα προβλήματα και να βελτιώνουμε συνέχεια το σύστημά μας. Πρέπει να υιοθετούμε προληπτικά μέτρα, όπως εκπαίδευση και εσωτερικές επιθεωρήσεις, που να προλαμβάνουν πιθανά προβλήματα. Η συνεχής βελτίωση της όλης επίδοσης του Οργανισμού πρέπει να είναι μόνιμος στόχος. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 7.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5.

## **7. Λήψη Αποφάσεων βάσει Γεγονότων (Factual Approach to Decision Making)**

Οι αποφάσεις, για να είναι επιτυχείς, πρέπει να βασίζονται στην ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών. Προς τούτο, πρέπει να εφαρμόζονται συστήματα συλλογής, επεξεργασίας και επικοινωνίας δεδομένων και πληροφοριών. Η πληροφορία πρέπει να συλλέγεται με τρόπο αμερόληπτο και αντικειμενικό και όπου είναι δυνατόν από ανεξάρτητη πηγή. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 4.1, 5.4, 5.5, 5.6, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5.

## **8. Σχέσεις Αμοιβαίου Οφέλους με Προμηθευτές (Customer Beneficial Supplier Relationships)**

Οι Πελάτες και Προμηθευτές είναι αλληλοεξαρτώμενοι και είναι φανερό ότι η σχέση αμοιβαίου οφέλους είναι απαραίτητη και για τις δυο πλευρές, όπως καλύτερη ποιότητα, συνεπείς χρόνοι, φροντίδα μετά τη πώληση, οικονομική συνέπεια, σταθερότητα συνεργασίας. Σχετική αναφορά στο πρότυπο ISO 9001:2000 παράγραφοι 4.1, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5.