



## Εκδήλωση για το Πρότυπο ποιότητας για Εμπορικά Καταστήματα

Αίθουσα 6<sup>ου</sup> ορόφου ΕΒΕΑ, Ακαδημίας 7, Αθήνα

Πέμπτη, 10 Δεκεμβρίου 2015, ώρα 17:00 – 21:00

### ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ

Η ενημερωτική εκδήλωση του ΕΛΟΤ περιλαμβάνει

1. Την παρουσίαση του ελληνικού προτύπου ΕΛΟΤ 1452 για τη διαχείριση της ποιότητας εμπορικών καταστημάτων,
2. Την ανταλλαγή απόψεων με τις επιχειρήσεις για το πρότυπο, τις οδηγίες εφαρμογής τη διάδοση της εφαρμογής και την αξιοποίησή του από τις επιχειρήσεις.

### Πρότυπο ποιότητας για εμπορικά καταστήματα

Η ανάπτυξη του προτύπου για τη διαχείριση της ποιότητας των εμπορικών καταστημάτων στο λιανικό εμπόριο αποσκοπεί στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη δημιουργία εμπιστοσύνης στους καταναλωτές σχετικά με το σεβασμό και την προστασία των δικαιωμάτων τους.

Οι επιχειρήσεις επιδιώκουν τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητά τους επιλέγοντας την κοινωνικώς υπεύθυνη στάση και συμπεριφορά δημιουργώντας ισχυρούς δεσμούς εμπιστοσύνης με καταναλωτές και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη για την αξιοποίηση των σημερινών και μελλοντικών ευκαιριών.

Η ανάδειξη ταυτότητας και η αξιοποίηση ευκαιριών και διαθέσιμων πόρων εστιάζεται στην ενίσχυση της συμμετοχής στην τοπική αλυσίδα προσθήκης αξίας και στην εφαρμογή νέων μεθόδων και καινοτομιών στις δραστηριότητες, προϊόντα και υπηρεσίες της επιχείρησης



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





Ειδικότερα,

για την κοινωνικώς υπεύθυνη στάση και την τήρηση των αρχών που καθορίζονται στο ελληνικό πρότυπο οι επιχειρήσεις μπορεί να εκπονήσουν πλάνο αναβάθμισης που εστιάζεται στα παρακάτω:

- α) βελτίωση στην εξυπηρέτηση των υφιστάμενων πελατών
- β) προσέλκυση νέων πελατών π.χ. τουριστών και επισκεπτών καθώς ΑμεΑ και ηλικιωμένων μέσω ενεργειών αναβάθμισης της προσβασιμότητας χώρων, προϊόντων και υπηρεσιών
- γ) εξοικονόμηση ενέργειας
- δ) προώθηση παραδοσιακών, βιολογικών ή οικολογικών προϊόντων, ανακύκλωσης ή σχετικών ενεργειών μείωσης των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων των εμπορευμάτων
- ε) ενίσχυση ποσοστού της προστιθέμενης αξίας στην εγχώρια ή τοπική αλυσίδα παραγωγής επιλέγοντας ελληνικά προϊόντα και υπηρεσίες, τοπικούς προμηθευτές και τοπικά προϊόντα και υπηρεσίες
- στ) αξιοποίηση καινοτομιών, νέων μεθόδων και πρακτικών, νέων τρόπων διασφάλισης της διαχρονικής διαφοροποίησης των υπηρεσιών τους ανά προορισμό (πόλη, περιοχή, περιφέρεια) και ανά επιχείρηση. Προτείνεται να αξιοποιείται, ειδικότερα, η ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά και τα πολιτισμικά τοπικά στοιχεία.
- ζ) επικοινωνία με καταναλωτές και δημοσιοποίηση στοιχείων που αποδεικνύουν τις ενέργειες αναβάθμισης σχετικά με τις ως άνω ενέργειες.

Στο παρόν πρότυπο για τα εμπορικά καταστήματα, η προσέγγιση της ποιότητας τηρώντας κοινωνικώς υπεύθυνη στάση καθορίζεται στα παρακάτω Κεφάλαια:

Κεφ. 5 Επιχειρηματικό περιβάλλον και Διοίκηση

Κεφ. 6 Εξυπηρέτηση πελατών

Κεφ. 7 Διαχείριση προμηθειών και προμηθευτές



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη



Κεφ. 8 Αναπληροφόρηση από καταναλωτές και διαχείριση παραπόνων

Κεφ. 9 Διαχείριση των πόρων

Κεφ. 10 Ενημέρωση για νομοθεσία

Κεφ. 11 Αναφορά αποτελεσμάτων.

Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1452 εντάσσεται στην ευρύτερη σειρά των προτύπων για τα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας όπως το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και λαμβάνει υπόψη τις αρχές και πρακτικές για την κοινωνική ευθύνη όπως παρουσιάζονται στο πρότυπο ΕΛΟΤ ISO 26000:2014.

Η ανάπτυξη του προτύπου για τη διαχείριση της ποιότητας των εμπορικών καταστημάτων στο λιανικό εμπόριο χρηματοδοτήθηκε από το έργο του Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος (ΠΕΠ) Αττικής, στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007- 2013 με κωδικό MIS 383557, με Ενδιάμεσο Φορέα Διαχείρισης την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία» (ΕΥΔ ΕΠΑΝΕΚ).

#### **Διεθνή πρότυπα συστημάτων διαχείρισης**

Το ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 περιγράφει τις θεμελιώδεις αρχές και ορίζει τις βασικές έννοιες της διαχείρισης της ποιότητας για την αμοιβαία κατανόηση και επικοινωνία μεταξύ των χρηστών των προτύπων συστημάτων διαχείρισης.

Το ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 προδιαγράφει τις απαιτήσεις για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και δίνει έμφαση στην προσέγγιση διακινδύνευσης στις δραστηριότητες του Οργανισμού ώστε να εντοπίζει απειλές και ευκαιρίες στην επίτευξη των στόχων του για την ποιότητα και να τις αντιμετωπίζει ή αξιοποιεί κατάλληλα.

Το ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2015 προδιαγράφει τις απαιτήσεις για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης ώστε ένας οργανισμός να διαχειρίζεται κατάλληλα τις περιβαλλοντικές του ευθύνες και να βελτιώνει την περιβαλλοντική του επίδοση δημιουργώντας αξία για τον ίδιο τον Οργανισμό, το περιβάλλον και τα ενδιαφερόμενα μέρη του. Η κατάλληλη διαχείριση των



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη



περιβαλλοντικών πλευρών και επιπτώσεων των δραστηριοτήτων του Οργανισμού υλοποιείται με βάση τον κύκλο ζωής των παρεχομένων προϊόντων ή υπηρεσιών.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο των προτύπων και τις διαφορές τους από τις προηγούμενες εκδόσεις, βλ. [http://www.elot.gr/1280\\_ELL\\_HTML.aspx](http://www.elot.gr/1280_ELL_HTML.aspx) παρουσιάσεις της εκδήλωσης στις 14 Οκτωβρίου 2015

### Πρότυπο προσβασιμότητας ΑμεΑ

**Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1439:2013 «Οργανισμός φιλικός σε πολίτες με αναπηρία - Απαιτήσεις και συστάσεις»** υιοθετεί τις αρχές του σχεδιασμού για όλους και καθορίζει τα κριτήρια αξιολόγησης οργανισμών ως προς τις συνθήκες ανεμπόδιστης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία.

Το ζήτημα της ισότιμης πρόσβασης χωρίς αποκλεισμούς στους χώρους εργασίας, στις υποδομές, σε προϊόντα και υπηρεσίες γίνεται όλο και πιο σημαντικό για την κοινωνία μας, για τους δημόσιους οργανισμούς και ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Ο σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και ο σχεδιασμός δημόσιων και εργασιακών χώρων που λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς προσφέρει συγκριτικό πλεονέκτημα στους οργανισμούς διευρύνοντας τις κατηγορίες δυνητικών πελατών/χρηστών των προϊόντων και υπηρεσιών τους.

Η αποτελεσματική εφαρμογή του προτύπου και η αξιολόγηση της εφαρμογής του θα συμβάλλει στο σεβασμό των δικαιωμάτων και την ανεμπόδιστη και άρτια εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία ως συναλλασσόμενων καταναλωτών ή πελατών, επισκεπτών και αποδεκτών των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι οργανισμοί.

### Γενικά για τον ΕΛΟΤ

Ο ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης, αναγνωρισμένο μέλος των Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οργανισμών Τυποποίησης (ISO/IEC/CEN/CENELEC) και με αποκλειστική αρμοδιότητα σε εθνικό επίπεδο, την ανάπτυξη, προαγωγή και διάδοση της τυποποίησης, την εκπόνηση, υιοθέτηση και διάθεση ελληνικών προτύπων και κάθε μορφής τυποποιητικών εγγράφων στην Ελλάδα.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





Η έκδοση ελληνικών προτύπων, προδιαγραφών και άλλων τυποποιητικών εγγράφων αποσκοπεί στο βέλτιστο όφελος για το οικονομικο-κοινωνικό σύστημα στη χώρα. Ειδικότερα, αποσκοπεί να συμβάλλει στην αναβάθμιση της ποιότητας προϊόντων, υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και εξωστρέφειας της εθνικής οικονομίας με παράλληλη προστασία των δημοσίων κοινωνικών αγαθών όπως επιβάλλει ο κοινός ελληνικός και ευρωπαϊκός πολιτισμός μας.

Η τυποποίηση αφορά κάθε αντικείμενο κοινού οικονομικού ή άλλου ενδιαφέροντος όπως προϊόντα, υπηρεσίες, εγκαταστάσεις, δραστηριότητες, διεργασίες, συστήματα, υλικά, πρόσωπα, φορείς και εν γένει κάθε πόρο στην εγχώρια αλυσίδα προσθήκης αξίας.

Ο ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ λειτουργεί ως εθνικός φορέας τυποποίησης στην Ελλάδα βάσει του ιδρυτικού νόμου του ΕΣΥΠ 4109/2013 (ΦΕΚ 231/Α/23-01-2013) στο πλαίσιο του Κανονισμού ΕΕ αρ. 1025/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Τυποποίησης.

#### **Υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΛΟΤ**

Οι κύριες υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΛΟΤ ως Οργανισμός Τυποποίησης είναι:

- α) η εκπόνηση Εθνικών Προτύπων και Προδιαγραφών μέσω των συναινετικών μηχανισμών Τυποποίησης σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα για την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας και τη διασφάλιση δημοσίων αγαθών,
- β) η εκπροσώπηση των ελληνικών συμφερόντων στους Διεθνείς και Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης,
- γ) η διάθεση Ελληνικών, Διεθνών, Ευρωπαϊκών και Εθνικών (άλλων χωρών) Προτύπων και Προδιαγραφών και
- δ) η διάδοση της εφαρμογής των προτύπων μέσω

δ1) της τεχνικής πληροφόρησης των οργανισμών και των στελεχών τους σε θέματα προτύπων, σχετικών νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων και τεχνογνωσίας και τεχνολογιών σχετικών με το γνωστικό πεδίο των προτύπων,

δ2) της εκπαίδευσης και κατάρτισης και

δ3) και της έρευνας σε θέματα Τυποποίησης



**Ευρωπαϊκή Ένωση**  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης







## Αρχές τυποποίησης

Η Τυποποίηση στην Ελλάδα στηρίζεται στις εξής θεμελιώδεις αρχές:

### Ικανοποίηση αναγκών

Τα ελληνικά πρότυπα και προδιαγραφές πρέπει να ικανοποιούν ανάγκες της παραγωγής, της κατανάλωσης προϊόντων και υπηρεσιών, της επιστήμης και της τεχνολογίας, καθώς και άλλων αναγκών της εθνικής οικονομίας και της κοινωνίας.

### Συναίνεση

Τα ελληνικά πρότυπα πρέπει να απεικονίζουν την ευρύτερη δυνατή συμφωνία απόψεων και τη συναίνεση όλων των ενδιαφερομένων για το αντικείμενο τυποποίησης, σε εθνικό επίπεδο.

### Αντικειμενικότητα

Τα ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να εκπονούνται επ' ωφελεία ολόκληρης της ελληνικής κοινωνίας. Οι διατάξεις που περιλαμβάνονται σε αυτά δεν παρέχουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε προϊόν ή υπηρεσία οιοδήποτε προμηθευτή.

### Σύγχρονη τεχνολογία

Τα ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την εκάστοτε επιστημονική και τεχνολογική εξέλιξη, εφαρμόζονται, συμπληρώνονται, εκσυγχρονίζονται και αναθεωρούνται εναρμονιζόμενα με τις συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε φορά στην ελληνική πραγματικότητα.

### Ελληνική Γλώσσα

Τα ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα κατά τρόπο σαφή και ομοιογενή από άποψη ορολογίας, συμβόλων και εκφράσεων.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη



### Εθελοντικός χαρακτήρας

Η εκπόνηση ελληνικών προτύπων πρέπει να στηρίζεται στη θέληση όλων των ενδιαφερομένων μερών να επιτευχθεί εθελοντικά συμφωνία μεταξύ τους, για έναν ή περισσότερους δηλωμένους σκοπούς. Η δέσμευση αυτή επεκτείνεται, στη συνέχεια, και στην εφαρμογή των προτύπων. Η εκπόνηση ενός προτύπου έχει μικρή αξία εφόσον αυτό δεν εφαρμόζεται.

### Τι είναι πρότυπο;

(Από ΕΛΟΤ EN 45020:2006 Τυποποίηση και συναφείς δραστηριότητες – Γενικό λεξιλόγιο)

έγγραφο που έχει καθιερωθεί με συναίνεση και έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει, για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες, κατευθυντήριες οδηγίες ή χαρακτηριστικά, για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους και το οποίο αποσκοπεί στην επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα δεδομένο πλαίσιο εφαρμογής.

Τα πρότυπα αποτελούν ορθές πρακτικές σύμφωνα με την σύγχρονη καθιερωμένη τεχνική (state of the art) που εκπονούνται για να ικανοποιούνται πρωταρχικά οι ανάγκες της συντελεστών στην αλυσίδα προσθήκης αξίας ή αλυσίδα παραγωγής και των αποδεκτών των προϊόντων και υπηρεσιών τους.

Τα πρότυπα του ΕΛΟΤ είναι έγγραφα προαιρετικής εφαρμογής εκτός εάν νομοθετικές ή κανονιστικές, εθνικές ή ευρωπαϊκές διατάξεις τα καθιστούν υποχρεωτικά.

Τα πρότυπα και τυποποιητικά έγγραφα του ΕΛΟΤ μπορεί να προέρχονται από την:

- α) Υιοθέτηση, ως Ελληνικών, ευρωπαϊκών προτύπων, τα οποία εκπονούνται από εκπροσώπους-εμπειρογνώμονες των Εθνικών Οργανισμών Τυποποίησης των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω διαδικασιών που εποπτεύουν οι ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης: η European Committee for Standardization-CEN, η European Committee for Electrotechnical Standardization-CENELEC και το European Telecommunications Standards Institute-ETSI.
- β) Υιοθέτηση ως έχουν ή με τροποποιήσεις, προτύπων, τα οποία εκπονούνται από τους διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης International Organization for Standardization-ISO, International Electrotechnical Commission-IEC, όργανα στα οποία συμμετέχει και ο ΕΛΟΤ.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





- γ) Εκπόνηση αμιγώς εθνικών προτύπων και τυποποιητικών εγγράφων, για την κάλυψη άμεσων αναγκών της εθνικής μας Οικονομίας και εφόσον δεν υφίστανται αντίστοιχα ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα.

Τα πρότυπα μπορεί να συμβάλλουν:

- α) στη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου, ιδιαίτερα μέσω της μείωσης των τεχνικών εμποδίων,
- β) στην υποστήριξη του ανοίγματος των αγορών, για παράδειγμα στις αναδυόμενες τεχνολογίες,
- γ) στη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων και υπηρεσιών,
- δ) στην ενίσχυση της προστασίας και της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και της κοινωνίας γενικότερα,
- ε) στην επίτευξη της συμβατότητας μεταξύ προϊόντων και/ή συστατικών μερών,
- στ) στη διευκόλυνση της καινοτομίας και στην ανάπτυξη της τεχνολογίας μέσω της παροχής σταθερής και διαλειτουργικής τεχνολογικής βάσης,
- ζ) στην επίτευξη καλύτερων επιχειρησιακών επιδόσεων μέσω της βελτίωσης των διεργασιών και της θέσπισης κατευθυντήριων αρχών,
- η) στον καθορισμό των συμβατικών απαιτήσεων και των απαιτήσεων των δημόσιων προμηθειών,
- θ) στη μείωση του κόστους, της φύρας και των αποβλήτων και στη βελτίωση της αποδοτικότητας,
- ι) στην ελαχιστοποίηση της διακινδύνευσης αστικής ευθύνης,
- ια) στην προστασία του περιβάλλοντος και
- ιβ) στην υποστήριξη της νομοθεσίας και των κυβερνητικών πολιτικών.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης







Νομοθεσία	Πρότυπα
<b>Υποχρεωτική</b> <b>Θεσπίζεται από τον νομοθέτη</b>	Προαιρετικά Εκπονούνται από τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω διεργασιών των ιδιωτικών οργανισμών τυποποίησης
<b>Διαβούλευση, που εξαρτάται από τις πολιτικές των δημοσίων Αρχών</b> <b>Αποφασίζεται από το νομοθέτη</b>	Πλήρης, ανοιχτή και διαφανής δημόσια διαβούλευση Βασίζονται στη συναίνεση των ενδιαφερομένων μερών
<b>Αναθεωρείται, όταν το αποφασίζει ο νομοθέτης</b>	Εξετάζονται για αναθεώρηση τουλάχιστον κάθε 5 έτη
<b>Ορίζει απαιτήσεις που καθορίζονται από το νομοθέτη</b>	Παρέχουν λύσεις της σύγχρονης καθιερωμένης τεχνικής

### Ενδιαφερόμενα μέρη της τυποποίησης

Τα ενδιαφερόμενα μέρη ή εταίροι της Τυποποίησης διακρίνονται στις παρακάτω πέντε (5) κύριες κατηγορίες:

1. Παραγωγοί και προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών ή συντελεστές στην αλυσίδα αξίας



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη



2. Ανθρώπινο δυναμικό π.χ συνδικάτα εργαζομένων, εργοδοτικές οργανώσεις ή επαγγελματικές ενώσεις
3. Αποδέκτες-Κοινωνία-Καταναλωτές
4. Δημόσια Διοίκηση/Τοπική Αυτοδιοίκηση
5. Ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα

### **Νομοθεσία, εθνικές πολιτικές και πρότυπα**

Σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο έχει αναγνωριστεί ότι τα πρότυπα αποτελούν ένα μέσο για την οικονομική και βιομηχανική ολοκλήρωση και χρησιμοποιούνται ως τεχνική βάση εξειδίκευσης της νομοθεσίας, προκειμένου να διασφαλιστεί η ελεύθερη κυκλοφορία αγαθών, προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό οι οργανισμοί τυποποίησης αποτελούν απαραίτητο στοιχείο της θεσμικής υποδομής που χρειάζεται να διαθέτει μια χώρα για να συμμετέχει σε διακρατικές συμφωνίες και συνθήκες και να διασφαλίζει την ελεύθερη κυκλοφορία εμπορευμάτων, υπηρεσιών και κεφαλαίων.

Το Συμβούλιο της ΕΕ έχει επανειλημμένα καλέσει «τις δημόσιες Αρχές να αναγνωρίσουν τη στρατηγική σημασία της τυποποίησης, ιδίως διατηρώντας, σε ευρωπαϊκό, διεθνές και εθνικό επίπεδο, ένα σταθερό και διαφανές νομικό, πολιτικό και οικονομικό πλαίσιο, εντός του οποίου μπορεί να εξελιχθεί περαιτέρω η τυποποίηση, εξασφαλίζοντας την τήρηση των αρχών που διέπουν την τυποποίηση, και, ανάλογα με την περίπτωση, συμβάλλοντας στη διαδικασία τυποποίησης».

Ο ΕΛΟΤ, κάθε χρόνο υιοθετεί και ενσωματώνει στο εθνικό σύστημα τυποποίησης πλέον των 1.500 ευρωπαϊκών προτύπων και τεχνικών προδιαγραφών. Πολλά δε από αυτά αποτελούν εναρμονισμένα πρότυπα, πρότυπα δηλαδή που υποστηρίζουν οδηγίες νέας προσέγγισης (σήμανση CE) και η συμμόρφωση με αυτά αποτελεί, κατά τεκμήριο, προϋπόθεση για την



**Ευρωπαϊκή Ένωση**  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων στον ευρωπαϊκό χώρο. Η υιοθέτηση αυτή είναι απαραίτητη και για την αναφορά των τεχνικών υποχρεώσεων όλης της κοινοτικής νομοθεσίας π.χ. Δημοσίων Προμηθειών, Δημοσίων Έργων, κυκλοφορίας της πλειονότητας των προϊόντων.

Η ύπαρξη και η αποτελεσματική λειτουργία του ΕΛΟΤ, ως εθνικού οργανισμού τυποποίησης, αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για να παραμείνει η Ελλάδα μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου.

Ο ΕΛΟΤ μπορεί να αξιοποιηθεί από τη Δημόσια Διοίκηση, για την εμπέδωση και εφαρμογή ορθών πρακτικών στις Δημόσιες Προμήθειες έργων, υλικών και υπηρεσιών αλλά και σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης για τη διαφάνεια και την αποτελεσματική και αποδοτική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων στην εξυπηρέτηση του δημοσίου σκοπού και της αποστολής των δημοσίων οργανισμών.

Σήμερα επιβάλλεται η ευρεία αξιοποίηση και αναφορά στα κατάλληλα πρότυπα και προδιαγραφές στις δημόσιες συμβάσεις έργων και δημόσιες προμήθειες υλικών, συστημάτων, προϊόντων και υπηρεσιών για την πρόληψη αθέμιτων πρακτικών, την

καταπολέμηση της διαφθοράς, τον εξορθολογισμό στις λειτουργίες των οργανισμών του Δημοσίου Τομέα και Τοπικής Αυτοδιοίκησης και την πρόληψη της σπατάλης.

Η ανταγωνιστικότητα της οικονομίας μας δεν μπορεί παρά να βασιστεί στην αναζήτηση της διάκρισης προϊόντων και υπηρεσιών μέσω της αξιοποίησης των συγκριτικών μας πλεονεκτημάτων όπως το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό υψηλής ακαδημαϊκής εκπαίδευσης και προσόντων. Η επένδυση στην ποιότητα μπορεί να οδηγήσει σε άμεσα θετικά δημοσιονομικά ή/και οικονομικά αποτελέσματα αλλά δημιουργεί τις προϋποθέσεις για πολλαπλασιαστικά σταθερά οφέλη σε μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη βάση.

Γενικότερα, τα πρότυπα και οι προδιαγραφές προσφέρουν τη βάση για τη διαφάνεια στις συναλλαγές πελατών, πολιτών και επιχειρήσεων προκειμένου να αντιμετωπισθεί η σημερινή οικονομική κρίση μέσω της αποκατάστασης και δημιουργία εμπιστοσύνης μεταξύ



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





συναλλασσομένων στην αγορά, στη Δημόσια Διοίκηση και κοινωνία. Γιατί η σημερινή κρίση είναι πρωτίστως κρίση αξιών και κρίση εμπιστοσύνης.

Η αναφορά και η διάδοση εφαρμογής προτύπων και προδιαγραφών συμβάλλει στην υγιή επιχειρηματικότητα, περιορίζει τον αθέμιτο ανταγωνισμό, την ασυδοσία κυκλοφορίας προϊόντων μη ασφαλών ή/και χαμηλής ποιότητας. Τα πρότυπα και οι προδιαγραφές αποσκοπούν και στη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας εργαζομένων, καταναλωτών και πολιτών στο επίπεδο της κλίμακας αξιών που επιβάλλει ο διαχρονικός ελληνικός και ευρωπαϊκός πολιτισμός μας

Η νομοθεσία θεσπίζει τι πρέπει και τι δεν πρέπει να πράττουν τα φυσικά πρόσωπα και οι επιχειρήσεις και συνεπάγεται την επιβολή της εφαρμογής και ενδεχομένως, κυρώσεις.

Τα πρότυπα είναι προαιρετικά εργαλεία της αγοράς, ενώ η νομοθεσία αποτελεί προνόμιο των δημοσίων Αρχών και η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική. Ο βαθμός εξυπηρέτησης των αναγκών της αγοράς, από τα πρότυπα, είναι ως εκ τούτου ο κρίσιμος παράγοντας στην αποτελεσματικότητά τους ως υποστηρικτικό μέσο για την καλή νομοθέτηση. Οι δημόσιες Αρχές αναγνωρίζουν, ότι η ευρεία αποδοχή και χρήση των προτύπων μπορεί να ικανοποιεί τους στόχους των δημοσίων πολιτικών τους.

Η αξιοποίηση των προτύπων στην νομοθεσία και στην υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών μπορεί να αποφέρει πολλαπλά οφέλη στους αρμοδίους θέσπισης των δημοσίων πολιτικών, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- α) η ευρεία αποδοχή της αγοράς,
- β) η απλούστευση της νομοθεσίας και των δημοσίων πολιτικών,
- γ) η υποστήριξη των αναδυόμενων τεχνολογιών και η προώθηση των καινοτόμων προσεγγίσεων, χωρίς την ανάγκη για αλλαγή του κανονιστικού πλαισίου και
- δ) η στενή σύνδεση με τα Διεθνή πρότυπα, επιτρέποντας την πρόσβαση στη διεθνή αγορά και συνακόλουθα η προαγωγή της ανταγωνιστικότητας της ευρωπαϊκής οικονομίας.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





Αυτό μπορεί να επιτευχθεί είτε μέσω της προσέγγισης «από κοινού ρυθμίσεων», όπου η νομοθεσία αναγνωρίζει το ρόλο των προτύπων (π.χ. Ευρωπαϊκή Νέα Προσέγγιση στην τεχνική εναρμόνιση), είτε μέσω της εθελοντικής ρύθμισης των ιδίων των συντελεστών της αγοράς, όπου η αγορά προσφέρει λύση σε ανάγκες καθιέρωσης δημοσίων πολιτικών.

### Έρευνα, καινοτομία και πρότυπα

Τα πρότυπα προσφέρουν προστιθέμενη αξία στα έργα έρευνας και καινοτομίας και επιτρέπουν την καλύτερη αξιοποίηση των καινοτόμων λύσεων.

Για τα ερευνητικά έργα, η συμμετοχή στα έργα τυποποίησης και η χρήση προτύπων επιτρέπει:

1. **τη διάχυση των ερευνητικών αποτελεσμάτων.** Το πρότυπο λειτουργεί ως έγγραφο αναφοράς που διασφαλίζει ότι τα αποτελέσματα της έρευνας αξιοποιούνται και γίνονται γνωστά, ενισχύοντας την αναγνώριση των προϊόντων του ερευνητικού έργου.
2. **τη δικτύωση των ερευνητών.** Η συμμετοχή σε έργα τυποποίησης μαζί με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη επιτρέπει τη δικτύωση και τον εντοπισμό ευκαιριών συνεργασιών.
3. **τη διευκόλυνση της αποδοχής και αξιοποίησης στην αγορά.** Λαμβάνοντας υπόψη τα υφιστάμενα πρότυπα στην έρευνα διασφαλίζεται ότι η καινοτομία (προϊόν ή υπηρεσία) είναι συμβατή, σύγχρονη και τυγχάνει καλύτερης εφαρμογής στην αγορά. Επιπλέον, η μετουσίωση, των ερευνητικών αποτελεσμάτων, σε πρότυπα (π.χ. ορολογία του νέου πεδίου, νέων μεθόδων μέτρησης, εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, οργάνωση των καινοτόμων υπηρεσιών, καλές πρακτικές) επικυρώνει και διευκολύνει την υιοθέτηση της καινοτομίας στην αγορά.
4. **την πρόσβαση στις ευρωπαϊκές και διεθνείς αγορές.** Η ανάπτυξη ενός ευρωπαϊκού προτύπου σημαίνει δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο της ευρωπαϊκής αγοράς (πάνω από 500 εκατομμύρια κατοίκους). Οι Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης λειτουργούν σε συμφωνία με τους διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης (ISO και IEC) και μπορεί να διερευνηθεί η υιοθέτηση και αξιοποίηση στις διεθνείς αγορές.
5. **την κωδικοποίηση της σύγχρονης τέχνης, επιστήμης και τεχνολογίας.** Τα πρότυπα μπορούν να κωδικοποιήσουν και να διαδώσουν τα σύγχρονα επιτεύγματα της τέχνης



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης



πρόγραμμα για την ανάπτυξη





και επιστήμης σε διάφορες τεχνολογίες. Η ανάγκη για πρόσθετες προδιαγραφές μπορεί να οδηγήσει στον εντοπισμό νέων ερευνητικών αναγκών και έτσι νέες ιδέες για ερευνητικά έργα.

6. **την πρόσβαση στους δημόσιους διαγωνισμούς.** Τα πρότυπα αποτελούν σύγχρονο κώδικα της τέχνης, επιστήμης και τεχνολογίας για προϊόντα και υπηρεσίες, και συχνά χρησιμοποιούνται στις προκηρύξεις και προγράμματα δημοσίων προμηθειών και συμβάσεων.
7. **τη διαλειτουργικότητα.** Τα πρότυπα παρέχουν μια βάση για την ένταξη των τεχνολογιών σε πολύπλοκα, καινοτόμα συστήματα και λύσεις, και τη διαλειτουργικότητα. Με την ανάπτυξη ή τη χρήση των προτύπων στα ερευνητικά έργα διασφαλίζεται ότι τα ερευνητικά αποτελέσματα είναι προσαρμοσμένα στις συνθήκες της αγοράς.
8. **την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.** Τα πρότυπα μπορεί να δημιουργήσουν εμπιστοσύνη στους καταναλωτές όσον αφορά την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, για παράδειγμα μέσω της αξιολόγησης της διακινδύνευσης, τη μέτρηση των επιδόσεων, κτλ.

### Πνευματικά δικαιώματα

Τα πρότυπα περιέχουν διανοητική ιδιοκτησία αποδεδειγμένης οικονομικής αξίας ως πνευματικά έργα που διαθέτουν αυθεντικότητα και πρωτοτυπία. Η εκμετάλλευση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας αποτελεί βασική πηγή εισοδήματος των οργανισμών τυποποίησης και ακρογωνιαίο λίθο της βιωσιμότητας του συστήματος τυποποίησης. Τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του ΕΛΟΤ προστατεύονται από την εθνική νομοθεσία και τις διεθνείς συμβάσεις, ακόμα και όταν υποστηρίζουν τις δημόσιες πολιτικές και αναφέρονται σε τεχνικούς κανονισμούς.

Προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα του ΕΛΟΤ να διεκδικεί τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας επί των προτύπων, οι συμμετέχοντες στα Τεχνικά Όργανα, στις Ομάδες Εργασίας και Επιτροπές που εκπονούν και εγκρίνουν τα πρότυπα, εκχωρούν τα



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης





δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της προσωπικής συνεισφοράς του προς όφελος του ΕΛΟΤ υπογράφοντας δηλώσεις εκχώρησης δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη, οι εταίροι της τυποποίησης και συνεργάτες έχουν την υποχρέωση να προστατεύουν την αξία των προτύπων και να σέβονται τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ΕΛΟΤ.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Περιφερειακής Ανάπτυξης

