



Εκδήλωση για
**Πρότυπο ποιότητας για εμπορικά καταστήματα - Νέες εκδόσεις προτύπων
συστημάτων διαχείρισης**
αίθουσα Εμπορικού και Εισαγωγικού Συλλόγου Πατρών- πλ. Γεωργίου Α 25, ΠΑΤΡΑ
Τετάρτη, 25 Νοεμβρίου 2015

Η ενημερωτική εκδήλωση του ΕΛΟΤ περιλαμβάνει

1. Την παρουσίαση του ελληνικού προτύπου ΕΛΟΤ 1452 για τη διαχείριση της ποιότητας εμπορικών καταστημάτων,
2. Την παρουσίαση γενικότερα των νέων προτύπων ΕΛΟΤ όπως τις νέες εκδόσεις των διεθνών προτύπων για τη διαχείριση της ποιότητας και την περιβαλλοντική διαχείριση (ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και 14001) και το πρότυπο για την προσβασιμότητα ΑμεΑ (ΕΛΟΤ 1439)
3. Την ανταλλαγή απόψεων με τις επιχειρήσεις για τη διάδοση της εφαρμογής των εν λόγω προτύπων και την αξιοποίησή τους 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

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:



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ,
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



- 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 και γενικά την ποιότητα και την κοινωνικώς υπεύθυνη στάση.

Στο 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

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 ΕΣΠΑ με κωδικό MIS 383557.

Διεθνή πρότυπα συστημάτων διαχείρισης

Το πρότυπο 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 πρότυπο 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 πρότυπο 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 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 νέων προτύπων συστημάτων διαχείρισης και τις διαφορές τους από τις προηγούμενες εκδόσεις, βλ. www.elot.gr, εκδήλωση της 14ης 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



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ,
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



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.

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

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.

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.

Νομοθεσία	Πρότυπα
Υποχρεωτική	Προαιρετικά
Θεσπίζεται από τον νομοθέτη	Εκπονούνται από τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω διεργασιών των ιδιωτικών οργανισμών τυποποίησης
Διαβούλευση, που εξαρτάται από τις πολιτικές των δημοσίων Αρχών	Πλήρης, ανοιχτή και διαφανής δημόσια διαβούλευση
Αποφασίζεται από το νομοθέτη	Βασίζονται στη συναίνεση των ενδιαφερομένων μερών
Αναθεωρείται, όταν το αποφασίζει ο νομοθέτης	Εξετάζονται για αναθεώρηση τουλάχιστον κάθε 5 έτη
Ορίζει απαιτήσεις που καθορίζονται από το νομοθέτη	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 όπως χονδρεμπόριο, μεταφορές. Λιανικό εμπόριο μέχρι τον καταναλωτή
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

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 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.

