

## ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

για Ειδικούς - Εμπειρογνώμονες

οι οποίοι θα συμμετέχουν στη σύνταξη του Ελληνικού Προτύπου για την Ποιότητα Εμπορικών Καταστημάτων και των οδηγιών εφαρμογής του.

Ημερομηνία δημοσιοποίησης : 2014-07-04

Τελική ημερομηνία υποβολής αιτήσεων: 2014-07-23

### 1 Γενικές πληροφορίες

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), ως αυτοτελής λειτουργική μονάδα του Εθνικού Συστήματος Υποδομών Ποιότητας (ΕΣΥΠ) έχει αναλάβει την υλοποίηση της Πράξης "Δημιουργία Προτύπου Ποιότητας σε Εμπορικά καταστήματα" με κωδικό MIS 383557 (χρηματοδοτούμενο πρόγραμμα ΕΣΠΑ 2007-2013) στην οποία περιλαμβάνονται η σύνταξη σχεδίων τυποποιητικών κειμένων για την ποιότητα εμπορικών καταστημάτων και οδηγίες εφαρμογής τους.

Μετά από προκήρυξη και επιλογή σύμφωνα και με τις διατάξεις του άρθρου 6 παρ. 1 εδ β' του ν. 2527/1997, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την παρ. 5 του άρθρου 242 ν. 4072/2012 (ΦΕΚ Α/86), το έργο της δημιουργίας των ως άνω σχεδίων τυποποιητικών κειμένων θα ανατεθεί σε οκτώ (8) ειδικούς – εμπειρογνώμονες έναντι συνολικής προϋπολογιζόμενης αμοιβής 26.000 € σύμφωνα με τα ρητώς προβλεπόμενα στην εγκριτική απόφαση ένταξης του έργου (ΕΥΔ ΕΠΑΕ, Α.Π 8476/2180/Α2, 22/11/2013).

Τα σχέδια αυτά θα υποβληθούν στην αρμόδια Τεχνική Επιτροπή ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 «ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ» που θα συγκροτηθεί από εκπροσώπους των ενδιαφερομένων μερών. Η Τεχνική Επιτροπή θα δώσει κατευθύνσεις στους εμπειρογνώμονες, θα κρίνει και θα αποδεχτεί ή θα αναπέμψει τα κείμενά τους και θα θέσει τα κείμενα σε Δημόσια Κρίση και θα εγκρίνει το τελικό κείμενο μετά από την κατάλληλη ενσωμάτωση των σχολίων στα τελικά κείμενα.

### 2 Περιγραφή έργου προς ανάθεση και τελικά προϊόντα

Η παρούσα πρόσκληση για την επιλογή εμπειρογνώμωνων, γίνεται σύμφωνα με την απόφαση ΔΕΣΥΠ/20/13 του Δ.Σ. του ΕΣΥΠ, απευθύνεται σε ειδικούς / εμπειρογνώμονες ως προς το αντικείμενο του έργου και θα επιλεγούν συνολικά οκτώ (8) εμπειρογνώμονες για την εκπόνηση των σχεδίων τυποποιητικών κειμένων σύμφωνα με το Παράρτημα Α «Διαχείριση της ποιότητας εμπορικών καταστημάτων - Απαιτήσεις και οδηγίες εφαρμογής» που θα περιλαμβάνει την εκπόνηση των κάτωθι παραδοτέων του έργου:

- 2.1 ΠΑΡ-1 - Σχέδιο ΕΛΟΤ 1452 «Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας εμπορικών καταστημάτων – Απαιτήσεις»
- 2.2 ΠΑΡ-2 - Σχέδιο ΕΛΟΤ 1453 - Οδηγός εφαρμογής του ΕΛΟΤ 1452, για τις επιχειρήσεις και καθοδήγηση στις κύριες κατηγορίες επιχειρήσεων.

Για την κατανομή και το συντονισμό του έργου θα οριστεί ένας (1) συντονιστής και τρεις (3) εμπειρογνώμονες ανά παραδοτέο.

Οι συντονιστές και οι εμπειρογνώμονες θα αποδεχθούν να εργάζονται σύμφωνα με τους Κανονισμούς Σύστασης και Λειτουργίας Τεχνικών Οργάνων Τυποποίησης και Σύνταξης και Έκδοσης Ελληνικών Προτύπων και Προδιαγραφών. Σημαντικό μέρος των εργασιών καθώς και της επικοινωνίας μεταξύ εμπειρογνομένων και ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ θα γίνεται με ηλεκτρονικό τρόπο.

Σε κάθε περίπτωση θα υπογραφεί σχετική σύμβαση του ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ με συντονιστές και λοιπούς εμπειρογνώμονες.

### **2.3 Ανάλυση παραδοτέων**

Η εκπόνηση των τελικών προϊόντων του έργου των σχεδίων ΕΛΟΤ 1452 και ΕΛΟΤ 1453 περιλαμβάνει τα κάτωθι παραδοτέα:

#### **2.3.1 1α παραδοτέα προς υποβολή για έγκριση από την Τεχνική Επιτροπή ΕΛΟΤ/ΤΕ 103:**

**α) Σχέδιο ΕΛΟΤ 1452 (ΠΑΡ-1)**

**β) Σχέδιο ΕΛΟΤ 1453 (ΠΑΡ-2)**

Τα παραδοτέα σχέδια ΕΛΟΤ παραδίδονται σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή εντός εξήντα (60) ημερών από την ανάθεση. Ενδεικτικός πίνακας εργασιών παρατίθεται στο Παράρτημα Β

#### **2.3.2 Τελικά παραδοτέα για δημόσια κρίση**

Το τελικά παραδοτέα μετά από τον έλεγχο και τις σχετικές διορθώσεις και παρατηρήσεις της Τεχνικής Επιτροπής, θα είναι το Τελικά Σχέδια για τη Δημόσια Κρίση στην ελληνική και σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, συνοδευόμενο και από γλωσσάρι όρων στην Αγγλική και Ελληνική γλώσσα (Διάρκεια 20 ημέρες).

### **2.4 Διαδικασία έγκρισης των παραδοτέων**

Η διαδικασία έγκρισης των παραδοτέων έχει ως ακολούθως:

2.4.1 Μετά την αρχική παραλαβή από την Συντονιστική Επιτροπή, τα αρχικά παραδοτέα υποβάλλονται στην ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 για έγκριση και σχολιασμό. Εντός 20 ημερών, η ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 οφείλει να αποφασίσει αν κάνει αποδεκτό το σχέδιο και να υποβάλλει τα αναλυτικά σχόλια και διορθωτικές προτάσεις επί του κειμένου. Στις συνεδριάσεις της Τεχνικής Επιτροπής καλούνται οι Συντονιστές για ενδεχόμενες διευκρινίσεις επί των προταθέντων σχεδίων και την παραλαβή των προτάσεων προς ενσωμάτωση.

2.4.2 Με ευθύνη των Συντονιστών οι προτάσεις και οι απαιτήσεις της ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 για βελτιώσεις των κειμένων ικανοποιούνται και κατόπιν ενσωμάτωσης των παρατηρήσεων διαμορφώνεται το προσχέδιο για υποβολή προς έγκριση από την Επιτροπή.

2.4.3 Η ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 αποφασίζει σχετικά με την αποδοχή ή απόρριψη του σχεδίου. Αν το σχέδιο απορριφθεί, η διαδικασία επαναλαμβάνεται.

2.4.4 Μετά την αποδοχή του από την ΕΛΟΤ/ΤΕ 103, το σχέδιο τίθεται σε Δημόσια Κρίση σύμφωνα και με τις προβλεπόμενες διαδικασίες της Ευρωπαϊκής και Διεθνούς Τυποποίησης.

2.4.5 Μετά την ολοκλήρωση της δημόσιας κρίσης, τα σχόλια συγκεντρώνονται, ταξινομούνται και υποβάλλονται στην ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 η οποία αποφασίζει για την κατά περίπτωση ενσωμάτωση των σχολίων στο τελικό κείμενο, εντός 20 ημερών από τη λήξη της Δημόσιας Κρίσης.

2.4.6 Οι δυο (2) συντονιστές αναλαμβάνουν την επεξεργασία, την απάντηση επί των σχολίων της Δημόσιας Κρίσης, την ενσωμάτωση και την υποβολή των τελικών κειμένων για έγκριση στην ΕΛΟΤ/ΤΕ 103.

2.4.7 Η ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 γνωμοδοτεί για την τελική έγκριση του κειμένου ως Ελληνικό Πρότυπο.

2.4.8 Οι δυο (2) συντονιστές αναλαμβάνουν στην τελική διαμόρφωση τελικών προϊόντων-σχεδίων προτύπων και δημιουργούν και το απαραίτητο γλωσσάρι ελληνο-αγγλικών όρων και παραδίδουν τα τελικά κείμενα προς επικύρωση και δημοσίευση στη Συντονιστική Επιτροπή.

## **2.5 Συντονιστική επιτροπή, επικοινωνίας και παραλαβής των παραδοτέων**

Για την παροχή της αναγκαίας καθοδήγησης, της προμήθειας των σχετικών εγγράφων, της παραλαβής των εκάστοτε παραδοτέων, για την επικοινωνία και την επίλυση κάθε διαδικαστικού θέματος της συνεργασίας των Συντονιστών και των εμπειρογνομόνων με την ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 θα συγκροτηθεί τριμελής Συντονιστική Επιτροπή αποτελούμενη από υπαλλήλους του ΕΣΥΠ.

## **3 Διαδικασία επιλογής**

1. Η υποβολή αιτήσεων ενδιαφέροντος ολοκληρώνεται εντός 20 ημερολογιακών ημερών από την δημοσιοποίηση της παρούσας πρόσκλησης ενδιαφέροντος στην ενότητα «Νέα» της ιστοσελίδας του ΕΛΟΤ [www.elot.gr](http://www.elot.gr).

2. Η επιλογή θα γίνει από Ειδική Επιτροπή Επιλογής που συγκροτείται με απόφαση Διευθύνοντος Συμβούλου, εντός 10 εργασίμων ημερών από την λήξη της προθεσμίας υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος.

## **4 Διάρκεια έργου**

Το έργο θα διαρκέσει 100 ημέρες μη συμπεριλαμβανόμενης της διάρκειας της Δημόσιας Κρίσης και του χρόνου των παρατηρήσεων – διορθώσεων από την ΕΛΟΤ/ΤΕ 103. Η έναρξη του έργου θα γίνει με την υπογραφή συμφωνητικού μεταξύ του ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ και των επιλεχθέντων εμπειρογνομόνων όπου θα καθορίζονται λεπτομερείς προδιαγραφές του έργου, το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο καλούνται να εκτελέσουν το έργο τους, με όλες τις απαραίτητες ρήτρες διασφάλισης, καθώς και τον ακριβή τρόπο πληρωμής τους.

## **5 Αμοιβή εμπειρογνομόνων έργου**

Στους εμπειρογνώμονες θα ανατεθούν εργασίες σύμφωνα με τον ενδεικτικό Πίνακα του Παραρτήματος Β και αναλόγως της εμπειρογνομοσύνης τους. Η αμοιβή για κάθε Εμπειρογνώμονα καθορίζεται ενδεικτικά σε 3.000 € και για το Συντονιστή σε 4.000 €. Στα ως άνω ποσά δεν περιλαμβάνεται ΦΠΑ και λοιπές κρατήσεις. Οι ειδικότεροι τρόποι πληρωμής θα καθορισθούν στις συμβάσεις που θα υπογραφούν.

## **6 Απαιτούμενα ελάχιστα προσόντα για τους εμπειρογνώμονες**

Οι υποψήφιοι εμπειρογνώμονες αξιολογούνται βάσει κριτηρίων επαγγελματικής επάρκειας και καταλληλότητας για την υλοποίηση του έργου που κατανέμονται σε απαιτήσεις για το γνωσιακό υπόβαθρο, εμπειρία και δεξιότητες.

6.1 Πτυχίο Α.Ε.Ι. Μεταπτυχιακοί τίτλοι στο αντικείμενο και στις εξειδικεύσεις του έργου θα ληφθούν υπόψη.

6.2 Άριστη γνώση της Αγγλικής. Προαιρετικά, επιθυμητή η πολύ καλή γνώση της Γαλλικής ή Γερμανικής.

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να διαθέτουν γνώση και εμπειρία τουλάχιστον σε ένα από τα παρακάτω πεδία:

- α) τυποποίηση
- β) εμπορικό δίκαιο
- γ) ειδική εργασιακή εμπειρία στον κλάδο για 2 τουλάχιστον χρόνια σε θέση ευθύνης
- δ) εφοδιαστική αλυσίδα και σχετικά συστήματα

- ε) συστήματα διαχείρισης
- στ) βιώσιμη ανάπτυξη
- ζ) κοινωνική ευθύνη
- η) καινοτομία και αξιοποίηση πολιτισμικής κληρονομιάς
- θ) διαχείριση έργων
- ι) αναφορές αποτελεσμάτων/reporting
- ια) προσβασιμότητα
- ιβ) ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών)

Η εμπειρία αυτή πρέπει να τεκμηριώνεται από προηγούμενες εργασίες ή έργα ανά τομέα. Η επιλογή των μελών θα γίνει και με κριτήριο την κάλυψη σε τεχνογνωσία στους ως άνω τομείς.

Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να έχουν χρονική διαθεσιμότητα καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης.

## **7 Υποβολή αίτησης ενδιαφέροντος και απαιτούμενα δικαιολογητικά**

Η αίτηση ενδιαφέροντος πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα απαιτούμενα δικαιολογητικά:

- α) Αίτηση
- β) Αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα
- γ) Υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβεια των στοιχείων του βιογραφικού σημειώματος
- δ) Υπεύθυνη δήλωση χρονικής διαθεσιμότητας

Ο ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ διατηρεί το δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τις αιτήσεις των εμπειρογνομόνων της παρούσας ανακοίνωσης για την επιλογή εμπειρογνομόνων σε άλλα τυποποιητικά έργα με την επιφύλαξη της χρονικής τους διαθεσιμότητας στον απαιτούμενο χρόνο.

Η αίτηση υποβάλλεται στον ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ/Διεύθυνση Τυποποίησης, Λ. Κηφισού 50, 121 33 Αθήνα (υπόψη κας. Κίρκη Βελλή τηλ. 210-2120121) ή στην ηλεκτρονική Δ/ση [kkb@elot.gr](mailto:kkb@elot.gr) το αργότερο μέχρι την Τετάρτη 23 Ιουλίου 2014. Ο ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει την επιβεβαίωση στοιχείων του βιογραφικού σημειώματος κατά την κρίση του.

## Παράρτημα Α

### «Διαχείριση της ποιότητας εμπορικών καταστημάτων - Απαιτήσεις και οδηγίες εφαρμογής»

#### 1. Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

Το παρόν πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για τα εμπορικά καταστήματα για την ένταξή τους στο δίκτυο των κοινωνικώς υπεύθυνων επιχειρήσεων και την εγγραφή τους σε σχετικό μητρώο.

Οι απαιτήσεις ένταξης περιλαμβάνουν την υποχρέωση αναφοράς δεδομένων/τεκμηρίων ή αντικειμενικών αποδείξεων που καταδεικνύουν τις ενέργειες αναβάθμισης της ποιότητας και τις επιδόσεις σχετικά με την κοινωνική ευθύνη, την καινοτομία και την αναβάθμιση ως προς την προσβασιμότητα στα ΑμεΑ και την ελληνική προστιθέμενη αξία.

Το παρόν έχει εφαρμογή στα εμπορικά καταστήματα όπως ορίζονται στο 3.1 του Κεφ.3 «Ορισμοί εννοιών» και περιλαμβάνει τα ηλεκτρονικά καταστήματα. Αφορά τα καταστήματα λιανικής και δεν περιλαμβάνει τα καταστήματα χονδρικής.

#### 2. Τυποποιητικές παραπομπές

#### 3. Όροι και ορισμοί εννοιών

#### 4. Αρχές λειτουργίας

#### Αρχές

- i. **Προσέγγιση της ποιότητας για την επίτευξη διάκρισης και ανταγωνιστικότητας.**
- ii. **Βιώσιμη ανάπτυξη.** Αφορά τη μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων όπως μείωση της ρύπανσης, των αρνητικών επιδράσεων στο κλίμα, την εξοικονόμηση ενέργειας, νερού και σπάνιων φυσικών πόρων, προώθηση οικολογικών προϊόντων, πράσινες προμήθειες και ανακύκλωση.
- iii. **Κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων.** Προστιθέμενη αξία της επιχείρησης στην αλυσίδα παραγωγής με επιλογή τοπικών προμηθευτών και τα οφέλη στην τοπική οικονομία και κοινωνία.
- iv. **Ποιότητα εξυπηρέτησης** που αφορά όλους τους δυνητικούς πελάτες περιλαμβανομένων των ΑμεΑ και των ηλικιωμένων
- v. **Καινοτομία και αξιοποίηση πολιτιστικής και πολιτισμικής κληρονομιάς.** Νέες μέθοδοι και πρακτικές, νέοι τρόποι διασφάλισης της διαχρονικής διαφοροποίησης των υπηρεσιών τους ανά προορισμό (πόλη, περιοχή, περιφέρεια) και ανά επιχείρηση. Αξιοποιείται η ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά και τα πολιτισμικά τοπικά στοιχεία.
- vi. **Ενημέρωση και τήρηση/συμμόρφωση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.** Οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται, ενημερώνονται, εντάσσονται στα σχετικά δίκτυα και διασφαλίζεται το σύννομον.
- vii. **Διαφάνεια για την επικοινωνία και δημοσιοποίηση αντικειμενικών δεδομένων για τις επιδόσεις στα θέματα κοινωνικής ευθύνης.**

#### 5. Ενημέρωση και τήρηση νομοθεσίας

- i. Εθνική και κοινοτική νομοθεσία για το κατάστημα/επιχείρηση
- ii. Ενημέρωση και τήρηση νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων για τα προϊόντα

## 6. Πόροι

### a. Ανθρώπινο δυναμικό

#### i. Κατάρτιση

1. Μέθοδοι πώλησης και εξυπηρέτηση καταναλωτών

a. Συμπεριφορά και διαχείριση κρίσεων

2. Προγράμματα πληροφορικής, προηγμένα συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων

3. Προϊόντα και ειδικότερα στα οικολογικά προϊόντα και τις σχετικές σημάσεις

4. Επάρκεια στην επικοινωνία και προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών

### b. Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

i. Σύστημα διαχείρισης πελατών

ii. Συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων

### c. Υποδομές

i. Περιβάλλον εργασίας και εκθεσιακοί χώροι

1. Αερισμός και φωτισμός

ii. Χώροι υγιεινής

iii. Χώρος στάθμευσης

iv. Προσβασιμότητα ΑμεΑ

## 7. Διαχείριση προμηθειών και προμηθευτές

## 8. Εξυπηρέτηση πελατών

### a. Διαχείριση εμπορευμάτων

i. Ομαδοποίηση και διαχείριση κατηγοριών

ii. Σύστημα ιχνηλασιμότητας προϊόντων

### b. Διεργασία

i. Προσέγγιση ώστε να γίνονται κατανοητές οι ανάγκες και προσδοκίες, αντιλήψεις και αξίες του πελάτη

1. Τρόποι επαφής

2. Υποβολής ερωτήσεων και επίδειξης προϊόντων

ii. Επικοινωνήση των χαρακτηριστικών και των σχετικών σημάτων και της λειτουργίας των εμπορευμάτων

1. Χαρακτηριστικά οριοθέτησης και σύγκρισης με ανταγωνιστικά προϊόντα

iii. Διαθεσιμότητα προσωπικού ανά πελάτη, χρόνοι αναμονής

iv. Συμπεριφορά και διαχείριση κρίσεων

**c. Εξυπηρέτηση μετά την πώληση**

- i. Εγγύηση
- ii. Εγχειρίδια χρήσης
- iii. Πληροφορίες που συνοδεύουν το προϊόν
- iv. Συμβουλές χρήσης και αντιμετώπισης τυχόν προβλημάτων ή συντήρησης
- v. Διαχείριση επιστροφών

**d. Συναλλαγές και πληρωμές**

**e. Συναφείς ή παρελκόμενες υπηρεσίες**

- i. Πίστωση
- ii. Παράδοση κατ' οίκον

**9. Διαχείριση παραπόνων και αναπληροφόρηση από πελάτες**

**10. Αναφορά αποτελεσμάτων**

**a. Περιβαλλοντικές και ενεργειακές επιδόσεις**

- i. Διαχείριση των πόρων και των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων και των προϊόντων
  - 1. Βελτιώσεις στην ενεργειακή επίδοση του κτιρίου
  - 2. Πράσινες προμήθειες ή επιλογή προμηθευτών που χρησιμοποιούν φιλικές προς το περιβάλλον μεθόδους και διανομής
  - 3. Μείωση απορριμμάτων, ρύπων και εκπομπών
    - a. Ελάχιστη συσκευασία, αποφυγή περιττής ή υπερβολικής συσκευασίας
  - 4. Χρήση ανακυκλωμένων ή ανακυκλώσιμων υλικών συσκευασίας (χάρτινες σακούλες)
  - 5. Εξοπλισμοί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης και υψηλής απόδοσης
  - 6. Οικολογικά προϊόντα/σήματα. Χρήση, προώθηση και προβολή

**b. Επιδόσεις κοινωνικής ευθύνης**

**c. Προσβασιμότητα για ΑμεΑ**

**d. Ελληνική προστιθέμενη αξία**

## Παράρτημα Β

### Ενδεικτικός Πίνακας εργασιών ανάπτυξης προτύπων που θα ανατεθούν στους εμπειρογνώμονες

α/α	Εργασίες	Παραδοτέο
1	Συλλογή κείμενων εφαρμοστέων νομικών απαιτήσεων της Ελληνικής Νομοθεσίας για τη λειτουργία των εμπορικών καταστημάτων και των σχετικών πτυχών όσον αφορά περιβαλλοντικές πλευρές, οικολογικό αποτύπωμα, ενεργειακά θέματα, προσβασιμότητα από ΑμεΑ και λοιπές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για τα εμπορικά καταστήματα (ΠΑΡ-1)	Κατάλογος νομοθεσίας και σχετικά νομικά κείμενα
2	Συλλογή Διεθνών, Ευρωπαϊκών και εθνικών προτύπων άλλων χωρών σχετικών με τα εμπορικά καταστήματα (ΠΑΡ-1)	Κατάλογος προτύπων και συλλογή των κειμένων
3	Συλλογή σχετικής βιβλιογραφίας (ΠΑΡ-1)	Κατάλογος Παράρτημα «Βιβλιογραφία»
4	Αποδελτίωση κειμένων παραδοτέων 1), 2) και 3) για τον εντοπισμό των ισχυόντων σύγχρονων απαιτήσεων για τα εμπορικά καταστήματα σύμφωνα με το διαθέσιμο στην Ελλάδα, επίπεδο της επιστήμης, της εμπειρίας και της τεχνολογίας (ΠΑΡ-1 & 2)	Σχετικά εδάφια από παραδοτέα 1 και 2
6	Εκπόνηση εισαγωγής με αιτιολόγηση της αναγκαιότητας ανάπτυξης του προτύπου και την καθοδήγηση των χρηστών, των επιχειρήσεων, στην κατανόηση και αξιοποίηση των περιεχομένων του προτύπου (ΠΑΡ-1)	Εισαγωγή
7	Σύνταξη των ορισμών εννοιών, καταγραφή των συνώνυμων όρων και λοιπών όρων που χρησιμοποιούνται σήμερα στην ελληνική γλώσσα (ΠΑΡ-1)	Κεφ. 3 «Όροι και ορισμοί εννοιών», ΕΛΟΤ 1452
8	Σύνταξη γλωσσαρίου ισοδύναμων όρων στο πεδίο, στην ελληνική και αγγλική γλώσσα (ΠΑΡ-1)	Γλωσσάρι
9	Καταγραφή αρχών στις οποίες βασίζεται το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας για τα εμπορικά καταστήματα (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση των αρχών (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 4
10	Καταγραφή απαιτήσεων για την ενημέρωση και τήρηση της νομοθεσίας (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 5
11	Καταγραφή απαιτήσεων για υποδομές, ΤΠΕ, ανθρώπινο δυναμικό και λοιπούς πόρους (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 6
12	Καταγραφή απαιτήσεων προμήθειες εμπορευμάτων και προμηθευτές (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 7



α/α	Εργασίες	Παραδοτέο
13	Καταγραφή απαιτήσεων για εξυπηρέτηση πελατών (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 8
14	Καταγραφή απαιτήσεων για διαχείριση παραπόνων και μέτρηση ικανοποίησης πελατών (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 9
15	Καταγραφή απαιτήσεων για την αναφορά αποτελεσμάτων και επιδόσεων (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	Κεφ. 10
16	Εξειδίκευση απαιτήσεων ανά κατηγορία εμπορικού καταστήματος (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	
17	Εξειδίκευση απαιτήσεων ανά μέγεθος επιχείρησης. Εξέταση της εφικτότητας εφαρμογής των απαιτήσεων ιδιαίτερα από μικρούς και πολύ μικρούς οργανισμούς (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	
18	Καταγραφή απαιτήσεων για παροχή κατάρτισης και εκπαίδευσης (ΠΑΡ-1). Επεξήγηση απαιτήσεων και οδηγίες εφαρμογής (ΠΑΡ-2)	
19	Έλεγχος πληρότητας και συνεκτικότητας 1 <sup>ου</sup> σχεδίου παραδοτέου για υποβολή προς έγκριση στην επιτροπή ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 (ΠΑΡ-1 & 2)*	*Αφορά εργασίες ειδικότερα για τους συντονιστές
20	Ενσωμάτωση παρατηρήσεων και απαιτήσεων ΕΛΟΤ/ΤΕ 103 και σύνταξη 2 <sup>ου</sup> σχεδίου παραδοτέου προς δημόσια κρίση (ΠΑΡ-1 & 2)*	*Αφορά εργασίες ειδικότερα για τους συντονιστές
21	Ενσωμάτωση παρατηρήσεων από Δημόσια κρίση και σύνταξη 3 <sup>ου</sup> σχεδίου παραδοτέου ελληνικού προτύπου προς έκδοση (ΠΑΡ-1 & 2)*	*Αφορά εργασίες ειδικότερα για τους συντονιστές