



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα Εργαστήρια **ΕΠΚΥ** και **ΜΑΥ** του **Ι.Δ.Ε.Π.** δραστηριοποιούνται στον τομέα του ελέγχου ποιότητας καταλυτών και καυσίμων, μέσω εξειδικευμένων φυσικοχημικών αναλύσεων και χαρακτηρισμού υλικών.

Η ανάπτυξη των Εργαστηρίων καθώς και οι αυξανόμενες απαιτήσεις των Πελατών τους, οδήγησαν τη Διοίκηση στην απόφαση να σχεδιάσει, εγκαταστήσει και εφαρμόσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2000, να το μετατρέψει αργότερα σε Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001:2008 ενώ στις αρχές του 2017 να προχωρήσει στον σχεδιασμό και εγκατάσταση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το **ISO 9001:2015**.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας των Εργαστηρίων **ΕΠΚΥ** και **ΜΑΥ** καλύπτει την: Παροχή Υπηρεσιών Εργαστηριακών Αναλύσεων συστατικών καυσίμων και χαρακτηρισμού στερεών και σχεδιάστηκε σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιδιώξεις των εργαστηρίων και τις Νομικές και Κανονιστικές απαιτήσεις της ισχύουσας ελληνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.

Τα εργαστήρια θεωρούν στρατηγικής σημασίας την Ποιότητα στην παροχή των υπηρεσιών τους. Θεωρούν επίσης ότι η Ποιότητα αφορά όλο το προσωπικό τους. Η Ποιότητα εξασφαλίζει αφενός την πρωτοπορία των εργαστηρίων, τόσο στον τομέα των φυσικοχημικών αναλύσεων, όσο και στον τομέα της έρευνας και αφετέρου δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για περαιτέρω βελτίωση, καθώς "ο εχθρός του καλού είναι το καλύτερο".

Γενικός στόχος των εργαστηρίων είναι η ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών τους στο μέγιστο δυνατό βαθμό, η προσφορά υπηρεσίας εξαιρετικής ποιότητας και υψηλής ωφέλειας και για το λόγο αυτό καθιερώνει μετρήσιμους στόχους για την Ποιότητα, και είναι:

α) Η αναγνώριση όλων των απαιτήσεων του πελάτη, όσον αφορά στις υπηρεσίες που προσφέρει

β) Η κάλυψη των απαιτήσεων αυτών στους τομείς:

- Αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων των μετρήσεων των φυσικοχημικών αναλύσεων τις οποίες διενεργεί και μέσω της μείωσης της τιμής της αβεβαιότητας μετρήσεων στα αποτελέσματα των φυσικοχημικών αναλύσεων
- Ακρίβειας [Ορθότητας (accuracy), Πιστότητας (precision)] και αναγνωρισιμότητας των αποτελεσμάτων τους
- Διαρκούς αύξησης του πλήθους και της ταχύτητας των διενεργούμενων ελέγχων, χωρίς αυτό να σημαίνει μείωση της αξιοπιστίας τους, μέσω της βελτίωσης της οργάνωσης των εργαστηρίων
- Βελτιστοποίησης του κόστους των υπηρεσιών για τον πελάτη, χωρίς να προσβάλλεται το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών

γ) Η εξασφάλιση των απαραίτητων μέσων και πόρων για την ικανοποίηση τόσο των απαιτήσεων των πελατών, όσο και για τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών μεταξύ των εργαζομένων (ελεύθερη επικοινωνία, ευρύτερη συμμετοχή στις διαδικασίες ποιότητας των εργαστηρίων, μεγιστοποίηση της υπευθυνότητας, ανάπτυξη ικανότητας κατανόησης των αναγκών των πελατών κλπ.)

δ) Η εξασφάλιση για το προσωπικό ενός αισθήματος υπερηφάνειας για το έργο που έχει επιτελεστεί και εκτελείται στα εργαστήρια και για το σύστημα οργάνωσής του.

ε) Η ανάλυση δεδομένων που προκύπτουν από τα Αρχεία Ποιότητας

στ) Η συνεχής βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Για την επίτευξη αυτών των στόχων, η διοίκηση δεσμεύεται:

- Να χρησιμοποιεί τα τελειότερα όργανα, για τα οποία ακολουθεί πρόγραμμα ελέγχων, διακριβώσεων και συντήρησης που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις όχι μόνο του προτύπου ISO 9001:2015, αλλά και όλων των σχετικών προτύπων για το μετρολογικό εξοπλισμό.



Έτσι εξασφαλίζει μεγάλο βαθμό ακρίβειας (ορθότητας και πιστότητας), ταχύτητας, αξιοπιστίας και αντικειμενικότητας στις μετρήσεις που εκτελεί.

- Να χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά στην προετοιμασία διαλυμάτων και μιγμάτων (πιστοποιημένα όπου απαιτείται).
- Να δημιουργεί άριστες συνθήκες εργασίας στο χώρο εργασίας και γενικά στα εργαστήρια.
- Να χρησιμοποιεί επιστημονικά τεκμηριωμένες διαδικασίες δοκιμών και ελέγχων (όπως π.χ. μεθόδους εργαστηριακών εξετάσεων).
- Να ακολουθεί συγκεκριμένο, εξειδικευμένο και συστηματικό πρόγραμμα εκπαίδευσης για το προσωπικό, τόσο πάνω στην ειδικότητα του καθενός υπαλλήλου του, όσο και στα γενικά θέματα Διασφάλισης Ποιότητας.
- Να εκτελεί δοκιμές και να εκδίδει εκθέσεις δοκιμών με απόλυτη εχεμύθεια για τους πελάτες του
- Να επιμελείται μέσα από συνεχή επίβλεψη της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, την εφαρμογή όλων των διαδικασιών Ποιότητας εξασφαλίζοντας έτσι τεχνική ανωτερότητα των υπηρεσιών τους έναντι των ανταγωνιστών του
- Να ακολουθεί πιστά όλη την Ελληνική και Κοινοτική Νομοθεσία σε θέματα εκτέλεσης φυσικοχημικών δοκιμών και ασφάλειας
- Να καταβάλλει προσπάθεια για συμμετοχή σε διεργαστηριακές δοκιμές

Στα εργαστήρια **ΕΠΚΥ** και **ΜΑΥ**, το προσωπικό δεν υπόκειται σε καμία εμπορική, οικονομική ή άλλη πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει την τεχνική του κρίση. Παράλληλα αποκλείεται κάθε επίδραση στα αποτελέσματα των εξετάσεων και των δοκιμών από άτομα ή οργανισμούς, ξένους προς τα εργαστήρια. Η αμοιβή του προσωπικού που είναι επιφορτισμένο με την πραγματοποίηση των δοκιμών, δεν εξαρτάται ούτε από τον αριθμό των δοκιμών που πραγματοποιούνται ούτε από τα αποτελέσματα αυτών των δοκιμών.

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας κοινοποιείται στο προσωπικό, είναι διαθέσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και ανασκοπείται περιοδικά από την Διοίκηση των εργαστηρίων.

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΑΣ  
ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ  
01 Μαρτίου 2017  
INSTITUTION FOR RESEARCH AND TECHNOLOGY  
"Ε.ΚΑ.Τ." ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
6ο ΧΑΛΚΙΔΙΚΟ ΚΤΗΡΙΑΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ  
Τ.Κ. 09351 - ΣΥΡΟΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΑΦΜ: 090789242 - ΔΟΥ. 2 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
Διευθυντής ΙΔΕΠ ΜΗΣ  
Ε. Κακκαράς