ΚΕΦΑΛΑΙΟ V: ΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ του ΒΙΟΕΛΛΑΣ

Η ποιότητα ορίζεται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ ως η ικανοποίηση του πελάτη. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται μέσω της εκπλήρωσης των αναγκών και των επιθυμιών του πελάτη, εγκαθιστώντας και συντηρώντας ένα περιβάλλον το οποίο ενθαρρύνει όλους τους εργαζόμενους να επιδιώκουν τη συνεχή βελτίωση σε κάθε υπηρεσία που προσφέρουν.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεσμεύεται να παρέχει με αμεροληψία, ακεραιότητα, αντικειμενικότητα και αξιοπιστία υπηρεσίες πιστοποίησης της συμμόρφωσης προϊόντων και συστημάτων ποιότητας με σχετικά τυποποιητικά έγγραφα.

Η Διοίκηση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεσμεύεται για την Ποιότητα και θέτει ως στόχο τη συμμετοχή κάθε εργαζομένου στη βελτίωση της ποιότητας και την εξασφάλιση της αξιοπιστίας του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ως φορέα πιστοποίησης.

(a) ***Κάθε εργαζόμενος και εξωτερικός συνεργάτης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ευθύνεται άμεσα για την ποιότητα της εργασίας που προσφέρει.***

(b) ***Το ΒΙΟ Ελλάς φέρει ευθύνη για όλες τις αποφάσεις που σχετίζονται με την πιστοποίηση.***

(c) ***Όλες οι υπηρεσίες πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ προσφέρονται άνευ διακρίσεων σε κάθε ενδιαφερόμενο με υπευθυνότητα, αξιοπιστία και ακεραιότητα από προσωπικό με υψηλά κριτήρια τεχνικής και επιστημονικής επάρκειας.***

(d) ***Δεν εκχωρούνται υπεργολαβικά υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης σε εξωτερικό φορέα.***

(e) ***Τα συνεργαζόμενα εργαστήρια δοκιμών είναι διαπιστευμένα κατά ISO 17025 και αξιολογούνται ετησίως.***

(f) ***Για την επίτευξη των ανωτέρω, το ΒΙΟΕΛΛΑΣ εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 17065, ΕΛΟΤ EN ISO/ IEC 17021 και τους Κανονισμούς και τα Κριτήρια Διαπίστευσης του ΕΣΥΔ.***

Στόχοι Ποιότητας

Το παρακάτω κείμενο θέτει τους στόχους του **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** για την επίτευξη της ποιότητας στις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει:

1. Εξασφάλιση της Αμεροληψίας, της Εμπιστευτικότητας και της Αξιοπιστίας του **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** ως φορέα πιστοποίησης.
2. Αξιόπιστη και ανεξάρτητη αξιολόγηση τρίτου μέρους.
3. Ανεξαρτησία από κάθε εμπορική, οικονομική ή άλλη πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει την κρίση του.
4. Ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών του με τον πλέον αποδοτικό και οικονομικό γι' αυτούς τρόπο.
5. Έγκαιρη και αποτελεσματική ανταπόκριση σε τεκμηριωμένες και ενυπόγραφες ενστάσεις, παράπονα και διαφορές πελατών, καταναλωτών ή άλλων ενδιαφερομένων με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης τους και τη διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων. Το **ΒΙΟΕΛΛΑΣ** διερευνά κάθε περίπτωση με όλα τα μέσα που διαθέτει και η πρόσβαση για την κατάθεση πιθανών παραπόνων δίδεται με κάθε δυνατό τρόπο.
6. Συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση του προσωπικού διαθέτοντας για το σκοπό αυτό τους απαραίτητους πόρους.
7. Εξασφάλιση της χρήσης σε επιθεωρήσεις και συμμετοχή σε τεχνικές επιτροπές και στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, μόνον κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών με αποδεδειγμένη εμπειρία και προσόντα και τη χρήση εξωτερικών εργαστηρίων με καθορισμένα κριτήρια και τις απαιτούμενες διαπιστεύσεις.

8. Την αξιολόγηση και πιστοποίηση της συμμόρφωσης προϊόντων και συστημάτων ποιότητας μόνον ως προς εθνικά ή/ και διεθνώς αποδεκτών τυποποιητικών εγγράφων (εθνική νομοθεσία, ευρωπαϊκοί κανονισμοί, ιδιωτικά πρότυπα και κανονισμοί).
9. Επικοινωνία με αρμόδιους δημόσιους ή και κλαδικούς φορείς για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό αποκλίσεων των προμηθευτών από τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης.

_____ _____

Γενικός Διευθυντής Ημερομηνία