



ISSN: 1106-2665  
 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ  
 ΤΕΛΟΣ  
 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ  
 ΚΩΔΙΚΟΣ: 1611  
 6/2016/33

# auto SERVICE

Τεχνολογία & Aftermarket  
 Αυτοκινήτου

www.autoservice.com.gr | Περιοδική Έκδοση | Έτος 33 | Τεύχος 391 | Ιανουάριος - Φεβρουάριος 2017 | 1€ |



**Η FORD «ΕΙΣΒΑΛΕΙ»  
 ΣΤΟ AFTERMARKET  
 ΜΕ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΣΗΜΑ OMNICRAFT**



# ISO & ΣΥΝΕΡΓΕΙΟ

Η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε αρμονία με την εικόνα μιας σύγχρονης επιχείρησης

Τα τελευταία χρόνια τα συνεργεία/φανοποιεία στον ελληνικό χώρο έχουν περάσει από το παραδοσιακό μοντέλο σε ένα νέο εξελιγμένο μοντέλο τεχνολογικής ανάπτυξης. Η πλειοψηφία τους διαθέτει κάθετες μονάδες ελέγχου των αυτοκινήτων και είναι εξοπλισμένα με σύγχρονα μηχανήματα και λογισμικά, όπως είναι ο εξοπλισμός ηλεκτρονικής διάγνωσης, οι φούρνοι βαφής αντιρρυπαντικής τεχνολογίας, τα συστήματα ηλεκτρονικής κοστολόγησης κτλ. Για να ανταποκριθούν σε ένα ολοένα και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, με σκοπό την διαφοροποίηση τους και την αύξηση της πελατειακής τους βάσης, πολλά συνεργεία έχουν ήδη αποκτήσει ή σχεδιάζουν να αποκτήσουν στο επόμενο χρονικό διάστημα πιστοποίηση ISO 9001, ώστε να καθιερώ-

σουν όλες οι απαραίτητες διαδικασίες για την διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

## Τι είναι το ISO 9001;

Το ISO 9001 είναι το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διαχείριση της ποιότητας των επιχειρήσεων. Αφορά όλες τις διαδικασίες της επιχείρησης που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της και για την ολοκληρωμένη παροχή των υπηρεσιών της. Προβλέπει συστηματικό έλεγχο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης προκειμένου να διασφαλιστούν οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών της. Αυτή την χρονική στιγμή, στην αγορά υπάρχουν ταυτόχρονα δύο ISO 9001. Το ISO 9001:2008 και το νέο ISO 9001:2015.

Οι βασικές πρόσθετες διαφορές στο ISO 9001:2015 είναι η εστίαση στην ανάλυση και διαχείριση των κινδύνων, η έμφαση στους στόχους, η μέτρηση και διαχείριση αλλαγών η επικοινωνία και η ευαισθητοποίηση.

Από 15/09/2017 θα πιστοποιούνται Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας μόνο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.

Για όσα συνεργεία/φανοποιεία έχουν ήδη ISO, θα πρέπει να γνωρίζουν ότι στις 15/09/2018 λήγουν όλα τα πιστοποιητικά ISO 9001:2008

## Τι απαιτείται για να πάρει ένα συνεργείο ISO;

Για να μπορέσει ένα συνεργείο να πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να λειτουργεί νομότυ-

## ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

πα και να έχει εκδώσει κάθε άδεια που απαιτείται από την εθνική νομοθεσία. Εφόσον πληροί το κριτήριο της νόμιμης λειτουργίας θα πρέπει με την βοήθεια εξωτερικού συμβούλου να συντάξει την μελέτη για το σύστημα ISO και να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις του συστήματος.

### Στάδια εφαρμογής

1. Διαγνωστική μελέτη
2. Σχεδιασμός Συστήματος Ποιότητας
3. Ανάπτυξη τεκμηρίωσης Συστήματος Ποιότητας
4. Βελτιστοποίηση Συστήματος Ποιότητας
5. Επίσημη εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας

Μετά από την εφαρμογή των παραπάνω βημάτων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001, πραγματοποιείται επίσκεψη από δι-απιστευμένο φορέα πιστοποίησης ο οποίος ελέγχει την δομή του συστήματος καθώς και την εφαρμογή του και εφόσον όλα είναι επιτυχημένα, εκδίδεται εντός ολίγων ημερών το πιστοποιητικό ISO 9001.

### Ποια είναι τα οφέλη από την εφαρμογή ενός συστήματος ISO;

Τα οφέλη που προκύπτουν από την πιστοποίηση ενός συνεργείου βάσει του ISO 9001 συνοψίζονται στα παρακάτω:

- 1.** Βελτίωση των υπηρεσιών. Με την εφαρμογή του συστήματος ISO σε ένα συνεργείο αυτοκινήτων επιτυγχάνεται η διαχείριση και έλεγχος της κάθε εργασίας. Πραγματοποιείται συστηματική έλεγχος όλων των εργασιών από την εισαγωγή του αυτοκινήτου στο συνεργείο/φανοποιείο μέχρι και την παράδοσή του στον πελάτη.
- 2.** Βελτίωση της παραγωγικότητας. Κάθε διαδικασία, κάθε ενέργεια έχει οριστεί εξαρχής και καταγράφεται. Αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας είναι η δυνατότητα έγκαιρης ανίχνευσης αδυναμιών ή και προβλημάτων και άμεσης διόρθωσης αυτών.
- 3.** Ικανοποίηση αιτημάτων πελατών. Πολλές εταιρείες, όπως ασφαλιστικές, μεταφορικές, εταιρείες με μεγάλο στόλο οχημάτων κτλ, επιζητούν πιστοποιη-



μένους συνεργάτες για το service, έλεγχο και επιδιόρθωση των οχημάτων τους, στοχεύοντας σε καλύτερες παρεχόμενες υπηρεσίες και στην ασφάλεια τόσο των οχημάτων τους αλλά και του προσωπικού τους.

**4.** Βελτίωση των υπηρεσιών μέσω των πελατών. Η επιχείρηση μέσω ερωτηματολογίων, δελτίων παραπόνων και εντύπων διορθωτικών ενεργειών, αντιλαμβάνεται τις προσδοκίες και απαιτήσεις των συνεργατών της, και προχωρά σε διορθωτικές ενέργειες, ώστε η ικανοποίησή τους να είναι η μέγιστη δυνατή.

**5.** Μείωση του κόστους μέσω της βελ-

τίωσης της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας.

**6.** Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Το ISO 9001 αποτελεί σημαντικό εργαλείο marketing. Αυτό έχει ως συνέπεια την βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης.

**7.** Αύξηση των πωλήσεων. Οι καταναλωτές, πλέον, προτιμούν πιστοποιημένα συνεργεία και αυτή η προτίμηση οδηγεί και σε αύξηση του τζίρου

**8.** Συμμετοχή σε Κρατικούς και Ιδιωτικούς διαγωνισμούς. Ειδικά, όλες οι προκηρύξεις μέσω του ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ζητούν στον κλάδο των συνεργείων, υπο-

## Γιατί να αποκτήσω **ISO?**

Αύξησε την  
παραγωγικότητα  
σου

Μείωσε το  
λειτουργικό  
σου κόστος

Χρήση του ως  
εργαλείο  
marketing

Αύξησε τους  
πελάτες και τις  
πωλήσεις σου

χρεωτικά πιστοποιημένους προμηθευτές, ως κριτήριο για να συμμετάσχουν σε διαγωνισμούς.

### **Πόσο χρόνο χρειάζεται για να πιστοποιηθεί ένα συνεργείο:**

Ο μέσος χρόνος που απαιτείται ώστε να εφαρμοστεί και να πιστοποιηθεί το ISO σε μια επιχείρηση είναι 3-4 μήνες. Αυτός ο χρόνος μπορεί να μειωθεί περαιτέρω εφόσον η επιχείρηση συμμετέχει ενεργά και εντατικά στην υλοποίηση του συστήματος ■

## Απέκτησε το **ΤΩΡΑ!**



**Βγές κερδισμένος**  
απο τα προνόμια που σου προσφέρει  
μόνο με **1500€** [με πιστοποίηση]



Σύμβουλοι Επιχειρήσεων – Υπηρεσίες Πληροφορικής  
Αιόλου 94 | Αθήνα | T: 210 3603378 - 210 3233720  
F: 210 3603379 | [www.allaboutbusiness.gr](http://www.allaboutbusiness.gr)

### **Προσφορά προς τους αναγνώστες του «ΦΑΝΟΒΑΦΕΣ»**

Η ALL ABOUT BUSINESS μπορεί να στηρίξει την επιχείρησή σας σε κάθε βήμα που απαιτείται για την πιστοποίηση του συνεργείου βάσει του ISO 9001:2015. Για τους αναγνώστες του περιοδικού προσφέρει την μελέτη και αρχική πιστοποίηση του συστήματος από διαπιστευμένο εξωτερικό φορέα μόνο με 1.500€.

#### **Όροι και Προϋποθέσεις Προσφοράς**

- Η τιμή ισχύει για πιστοποίηση από συγκεκριμένο φορέα
- Αφορά εταιρείες με προσωπικό ως 20 ατόμων
- Δεν συμπεριλαμβάνει κόστος μεταφοράς και διαμονής, για επιχειρήσεις εκτός Αττικής
- Η τιμή δεν συμπεριλαμβάνει Φ.Π.Α. 24%