

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
Λεωφ. Αθηνών- Πεδίον Άρεως, 383 34 Βόλος**



**ΑΝΑΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



**ΠΕ9 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Εγχειρίδιο Ποιότητας Τμήματος

Συντάκτες

**Καθηγητής Α.Μ. Σταματέλλος
Επικ. Καθηγητής Σ.Γ. Δημητριάδης**

ΒΟΛΟΣ, ΜΑΪΟΣ 2007

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

για τις δραστηριότητες:

- Παροχή Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- Παροχή Ερευνητικών και Αναπτυξιακών Υπηρεσιών
- Παροχή Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης

Υπεύθυνος Έκδοσης Δρ. Α. Σταματέλλος	Υπεύθυνος Έγκρισης Πρόεδρος Τμήματος	Σελίδα 1 από 27
---	---	--------------------

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ 1 Ημερομηνία Ισχύος 30.04.2007
--	----------------------	---

Κατάλογος Αποδεκτών Ελεγχόμενων Αντιγράφων

Καθορισμένος αριθμός αντιγράφων του παρόντος Εγχειριδίου για την Ποιότητα του Τμήματος Μηχανολόγων Μηχανικών ΠΘ εκδίδεται για χρήση από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό, σύμφωνα με την παρακάτω εγκεκριμένη διανομή :

ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ	ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΣΕΩΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
00	Υπεύθυνος Γραφείου Διασφάλισης Ποιότητας	Μιχαήλ Σπασόπουλος
ΑΡ. ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ		
01	Πρόεδρος Τμήματος	Αναστάσιος Σταματέλλος
02	Αναπλ. Πρόεδρος Τμήματος	Γεώργιος Λυμπερόπουλος
03	Προϊσταμένη Γραμματείας Τμήματος	Αναστασία Βουδούρη
04	Δ/ντής Τομέα Ενέργειας, Διεργασιών & Τεχνολογίας Αντιρρύπανσης	Δημήτριος Βαλουγεώργης
05	Δ/ντής Τομέα Μηχανικής Υλικών & Κατεργασιών	Νικόλαος Αράβας
06	Δ/ντής Τομέα Οργάνωσης Παραγωγής & Βιομηχανικής Διοίκησης	Αθανάσιος Ζηλιασκόπουλος
07	Υπεύθυνος Γραφείου Διασφάλισης Ποιότητας	Μιχαήλ Σπασόπουλος
08		

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	2 από 27

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ 1 Ημερομηνία Ισχύος 30.04.2007
--	----------------------	---

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή – Το Σύστημα Ποιότητας του Τμήματος
 Η Πολιτική Ποιότητας του Τμήματος
 Το Εγχειρίδιο Ποιότητας του Τμήματος

1	Οργάνωση & Διοίκηση του Τμήματος	9
1.1	Ταυτότητα του Τμήματος	9
1.2	Αντικείμενο του ΤΜΜ/ΠΘ.....	9
1.2.1	Παροχή Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.....	9
1.2.2	Παροχή Ερευνητικών και αναπτυξιακών Υπηρεσιών	9
1.2.3	Παροχή Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης στις προηγούμενες δραστηριότητες	9
1.3	Οργάνωση & Διοίκηση του ΤΜΜΠΘ	11
1.3.1	Η οργάνωση του ΤΜΜ/ΠΘ εμφανίζεται στο κατωτέρω οργανόγραμμα.....	11
1.4	Αρμοδιότητες & Καθήκοντα	12
1.4.1	Γενική Συνέλευση και Διοικητικό Συμβούλιο	12
1.5	Περιγραφή των Θέσεων Εργασίας	13
1.5.1	Ο Προϊστάμενος Γραμματείας.....	13
1.5.2	Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας	14
1.6	Στελέχωση & Παρακολούθηση της Επίδοσης του Προσωπικού του ΤΜΜ/ΠΘ	14
1.6.1	Πολιτική του Τμήματος.....	14
1.6.2	Οργανόγραμμα Τμήματος.....	14
1.7	Εξουσιοδοτήσεις	14
1.8	Διαδικασίες	14
1.9	Επιτήρηση της Οικονομικής Διαχείρισης	14
2	Τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας	15
2.1	Η Πολιτική	15
2.2	Η Διαδικασία Τεκμηρίωσης.....	15
2.3	Το Σύστημα Ποιότητας	15
2.3.1	Το Εγχειρίδιο Ποιότητας	15
2.3.2	Οι Διαδικασίες της Ποιότητας.....	15
2.3.3	Οι Οδηγίες Εργασίας, τα Έντυπα και τα Αρχεία της Ποιότητας	15
2.3.4	Τα Εξωτερικά Έγγραφα	16
3	Ανασκόπηση των Νέων Εργασιών	17
3.1	Η Πολιτική	17
3.2	Οι Διαδικασίες.....	17
4	Διαδικασίες Πιστοποίησης.....	18
4.1	Η Πολιτική	18
4.2	Οι Διαδικασίες.....	18
5	Διαδικασίες Ελέγχων	19
5.1	Η Πολιτική	19
5.2	Οι Διαδικασίες.....	19
6	Εξοπλισμός Πιστοποιήσεων / Ελέγχων	20
6.1	Η Πολιτική	20
6.2	Διακριβώσεις & Επαληθεύσεις	20
6.3	Διαδικασίες & Τήρηση Αρχείου.....	20
7	Χειρισμός Αντικειμένων Πιστοποιήσεων / Ελέγχων	21
7.1	Η Πολιτική.....	21
8	Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης / Εκθέσεις Ελέγχων	22
8.1	Η Πολιτική.....	22
9	Καταχωρήσεις σε Αρχεία	23
9.1	Η Πολιτική	23
10	Εσωτερική Επιθεώρηση - Ανασκόπηση της Ποιότητας - Διορθωτικές Ενέργειες.....	24
10.1	Πολιτική για Εσωτερικές Επιθεωρήσεις.....	24
10.2	Πολιτική Ανασκόπησης της Ποιότητας.....	24

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	5 από 27

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ 1 Ημερομηνία Ισχύος 30.04.2007
--	----------------------	---

10.3	Διορθωτικές Ενέργειες.....	24
10.4	Διαδικασίες	24
10.5	Τα Αρχεία.....	24
11	Ενστάσεις - Παράπονα - Αμφισβητήσεις	25
11.1	Η Πολιτική.....	25
11.2	Οι Διαδικασίες.....	25
12	Προστασία της Εμπιστευτικότητας & των Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας	26
13	Συνεργασία με Εξωτερικούς Φορείς	27
13.1	Υποχρεώσεις Απορρέουσες από τη Διαπίστευση.....	27
13.2	Υποχρεώσεις Εναντι του Φορέα Διαπίστευσης	27
13.3	Υποχρεώσεις Εναντι των Πελατών.....	27

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	6 από 27

Εισαγωγή – Το Σύστημα Ποιότητας του Τμήματος

Η Πολιτική Ποιότητας του Τμήματος

Η πολιτική για την ποιότητα του ΤΜΜ/ΠΘ αφορά στην παροχή σύγχρονων γνώσεων και δεξιοτήτων στην περιοχή της Μηχανολογίας, τόσο σε προπτυχιακό όσο και σε μεταπτυχιακό επίπεδο, καθώς και στη δια βίου εκπαίδευση σε μηχανικούς. Επίσης, μέσω των 10 Εργαστηρίων του Τμήματος, στη διεξαγωγή βασικής και εφαρμοσμένης έρευνας σε σύγχρονους τομείς της Μηχανολογίας, καθώς και στην παροχή αξιόπιστων, κατά το δυνατόν διαπιστευμένων, υπηρεσιών πιστοποίησης, αλλά και υπηρεσιών συμβουλευτικών για την ανάπτυξη προϊόντων, τη διενέργεια ελέγχων και διαγνωστικής σε υπάρχοντα μηχανολογικά συστήματα της βιομηχανίας. Επιπλέον, στη συμβολή στην ανάπτυξη και στην προστασία του περιβάλλοντος της περιφέρειας Θεσσαλίας, μέσω μελετών, αυτοψιών, τεχνικών συμβουλών και άλλων συναφών δραστηριοτήτων. Τέλος, στην άρτια διοικητική υποστήριξη των παραπάνω στα πλαίσια της ολικής ποιότητας. Η πολιτική αυτή συντάσσεται με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες της δημιουργίας του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, ενώ επίσης είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις των οικείων φορέων Διαπίστευσης.

Η διοίκηση του ΤΜΜ/ΠΘ δεσμεύεται να προσδιορίζει τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις, η ικανοποίηση των οποίων είναι απαραίτητη για να υπάρχει συμμόρφωση με τις ανωτέρω απαιτήσεις και να λαμβάνει κάθε απαραίτητο μέτρο για την εξασφάλιση των συνθηκών και προϋποθέσεων αυτών αλλά και για την αποτελεσματική και συνεχή υλοποίηση της παραπάνω πολιτικής.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω δέσμευσης, εντάσσεται η χρήση έμπειρου και καταρτισμένου προσωπικού, η χρήση σύγχρονου και αξιόπιστου εξοπλισμού, καθώς και διαδικασιών, με στόχο την παροχή άρτιας εκπαίδευσης και έρευνας, καθώς και αξιόπιστων υπηρεσιών στους πελάτες.

Κοινή προσπάθεια όλων των εργαζομένων στο ΤΜΜ/ΠΘ αποτελεί η στήριξη της ανταγωνιστικότητάς του σε ένα περιβάλλον ανταγωνιστικής διεκδίκησης πόρων και φοιτητών, μέσω της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και των παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και της περιστολής του κόστους παροχής των εν λόγω υπηρεσιών.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος

Καθηγητής Αναστάσιος Σταματέλλος

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	7 από 27

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας του Τμήματος

Για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της Πολιτικής Ποιότητας του Τμήματος, συντάσσεται το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας. Το Εγχειρίδιο αυτό περιέχει τα βασικά στοιχεία του Συστήματος Ποιότητας του ΤΜΜ/ΠΘ και περιγράφει την Πολιτική για την Ποιότητα και τον τρόπο υλοποίησής της, σε κάθε τομέα δραστηριότητας του Τμήματος, με στόχο τη συνεχή ικανοποίηση των Κριτηρίων και των λοιπών απαιτήσεων του κατά περίπτωση Φορέα Διαπίστευσης.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας είναι υποχρεωτικής εφαρμογής για όλο το προσωπικό του ΤΜΜ/ΠΘ, του οποίου η εργασία μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των παρεχόμενων από αυτό υπηρεσιών. Αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης της Ποιότητας η διανομή και η τροποποίηση του παρόντος Εγχειριδίου, ώστε να ανταποκρίνεται συνεχώς στις μεταβολές των απαιτήσεων των σχετικών Προτύπων, Κριτηρίων ή Κανονισμών.

Το παρόν Εγχειρίδιο αποτελεί ιδιοκτησία του Τμήματος. Η χρήση του επιτρέπεται μόνο σε πρόσωπα που ρητά αναγράφονται στον αντίστοιχο Κατάλογο Αποδεκτών του παρόντος.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	8 από 27

1 Οργάνωση & Διοίκηση του Τμήματος

1.1 Ταυτότητα του Τμήματος

Όνομασία: «Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών Πολυτεχνικής Σχολής Πανεπιστημίου Θεσσαλίας» με διακριτικό τίτλο «ΤΜΜ/ΠΘ»
Διεύθυνση: Λεωφ. Αθηνών – Πεδίον Άρεως, 383 34 Βόλος
Έτος Ίδρυσης: 1985, με το Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθ. 302/85
Αριθμός Τηλεφώνου: 24210 / 74010, 74011, 74007
Αριθμός FAX: 24210 / 74050
ΑΦΜ (ΠΘ): 090055634, ΔΟΥ: Α ' Βόλου
ΑΦΜ (Επιτροπή Ερευνών/ΠΘ): 090071277, ΔΟΥ: Α ' Βόλου
Αρμόδιο Πρόσωπο για τις επαφές με τον Φορέα Διαπίστευσης: Μιχαήλ Σπασόπουλος

1.2 Αντικείμενο του ΤΜΜ/ΠΘ

Αντικείμενο του ΤΜΜ/ΠΘ είναι η παραγωγή και η μετάδοση γνώσης και δεξιοτήτων στις γνωστικές περιοχές της Μηχανολογίας, μέσω της έρευνας και της διδασκαλίας σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο, καθώς και η παροχή συνεχιζόμενης και δια βίου εκπαίδευσης σε μηχανικούς – στελέχη της βιομηχανίας και των πάσης φύσεως επιχειρήσεων και οργανισμών. Επίσης, η διαμόρφωση υπεύθυνων πολιτών, άρτια καταρτισμένων για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία ως μηχανικών, με σεβασμό στις αξίες της δικαιοσύνης, της ελευθερίας, της δημοκρατίας και της αλληλεγγύης. Ακόμη, η συμβολή στην αντιμετώπιση των κοινωνικών, πολιτιστικών, μορφωτικών και αναπτυξιακών αναγκών της κοινωνίας με προσήλωση στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής. Τα επιμέρους αντικείμενα δραστηριοτήτων του ΤΜΜ/ΠΘ, ομαδοποιούνται στις παρακάτω κατηγορίες:

1.2.1 Παροχή Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

Σε προπτυχιακό επίπεδο
Σε μεταπτυχιακό επίπεδο (ΜΔΕ, ΔΔ)
Σε επίπεδο συνεχιζόμενης και δια βίου εκπαίδευσης

1.2.2 Παροχή Ερευνητικών και αναπτυξιακών Υπηρεσιών

Στην κατηγορία αυτή υπάγονται ερευνητικές, αναπτυξιακές και συμβουλευτικές υπηρεσίες που έχουν στόχο τη βελτίωση των παραγωγικών διαδικασιών μεγάλων βιομηχανικών και μεταποιητικών μονάδων, καθώς και η υποστήριξη και αναβάθμιση μεγάλων μονάδων παροχής υπηρεσιών. Επίσης, η εκπόνηση μελετών, ερευνητικών προγραμμάτων και διενέργεια ελέγχων σχετικά με βιομηχανικά προϊόντα, δοχεία πίεσης και βιομηχανικές εγκαταστάσεις, όπως βιομηχανίες παραγωγής και συναρμολόγησης εξοπλισμού, μεταλλουργικές, τσιμέντου, πετροχημικών και χημικών προϊόντων, τροφίμων, κτλ.

1.2.3 Παροχή Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης στις προηγούμενες δραστηριότητες

Η παροχή διοικητικής υποστήριξης στις υπηρεσίες εκπαίδευσης και έρευνας, εξασφαλίζεται μέσω της Γραμματείας του Τμήματος, των Γραμματειών Τομέων, των διοικητικών και ΕΤΕΠ γενικής υποστήριξης Τμήματος, καθώς και του διοικητικού προσωπικού και ΕΤΕΠ που είναι τοποθετημένοι στα 10 Εργαστήρια του Τμήματος.

Το πλαίσιο παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών παρέχεται:

1. από τον Κανονισμό Προπτυχιακών Σπουδών

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	9 από 27

2. από τον Κανονισμό Μεταπτυχιακών Σπουδών
3. από τον Εσωτερικό Κανονισμό του ΠΘ
4. από τον Εσωτερικό Κανονισμό του Τμήματος Μηχανολόγων
5. από τους Εσωτερικούς κανονισμούς των Εργαστηρίων, καθώς και τους οικείους Κανονισμούς Δοκιμών, Πιστοποίησης και Ελέγχων.

Στον παρακάτω πίνακα επεξηγείται η αντιστοίχιση ορολογίας της σειράς προτύπων του ISO 9000 στο παραγωγικό σύστημα του Πανεπιστημίου (University Production System):

ΟΡΟΣ (ISO 9001)	Αντιστοίχιση στο UPS		
	Εκπαίδευση μηχανικών	Προγράμματα σπουδών / μαθήματα	Έρευνα / ανάπτυξη / παροχή υπηρεσιών
Προϊόν	Γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες αποφοίτων	Προγράμματα σπουδών και μαθήματα	Νέα γνώση
Πελάτες	Βιομηχανία, δήμοι, σύλλογοι, οργανισμοί	Φοιτητές, βιομηχανία, δήμοι, οργανισμοί	Ερευνητές, βιομηχανικοί εταίροι, πανεπιστήμια, δήμοι, επιστ. Περιοδικά
Προμηθευτής	Πανεπιστήμιο/Σχολή/Τμήμα		
Υπεργολάβος	Λύκεια, άλλα πανεπιστήμια, ΤΕΙ, ΙΕΚ	Επαγγελματικοί οργανισμοί, άλλα Πανεπιστήμια	Ερευνητές, βιομηχανικοί εταίροι, βιβλιογραφία, πηγές
Αν.στελέχη διοίκησης	Πρόεδρος και Διευθυντές Εργαστηρίων		
Πλάνο σχεδιασμού	Προγράμματα προ- & μεταπτυχιακών σπουδών	Ερευνητικοί, Ε&Α στόχοι	
Σχεδιαστής	Ακαδημαϊκό προσωπικό (καθηγητές και ερευνητές)		
Πλάνο Παραγωγικής διαδικασίας	Ατομικό πρόγραμμα σπουδών φοιτητού	Σχεδιάγρ. μαθήματος, προγράμματος σπουδών.	Πρόγραμμα εργασίας ερευν. προγράμματος
Πρώτη ύλη	Πρωτοετείς με προαπαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες	Υψηλή και εποπτικό υλικό διδασκαλίας μαθημάτων, προγραμμάτων	Προϋπάρχουσα πρακτική και θεωρητική γνώση
Προστιθέμενη αξία	Προστιθέμενη αξία στις γνώσεις και δεξιότητες του φοιτητή	Βελτιώσεις σχεδιασμού, διδασκαλίας και διαρκής προσαρμογή μαθημάτων	Προστιθέμενη αξία στην υπάρχουσα γνώση και εμπειρία στην περιοχή
Παραγωγική διαδικασία	Μάθηση	Διδασκαλία	Ε&Α, μετ. τεχνονγνωσίας, συμβουλευτ. υπηρεσίες
Διάρκεια εκτέλεσης Παραγγελίας	Χρονική διάρκεια από την εγγραφή μέχρι την αποφοίτηση	Προγράμματα: 4-5 χρόνια ορίζοντας ανάπτυξης. Μαθήματα: 2 περίοδοι διδ	Χρονική διάρκεια από σύμβασης
Εξάρτημα προϊόντος	Γνώση που συσσωρεύει ο φοιτητής από την παρακολούθηση ενός μαθήματος	Πρόγραμμα σπουδών: μάθημα. Μάθημα: παραδόσεις, εργαστήρια, ασκήσεις	Φάση σε ερευνητικό πρόγραμμα
Κατεργασία / εργαλειομηχανή	‘ευκαιρία μάθησης’ σε εργαστήρια – παραδόσεις	Διδασκαλία εργαστηρίων, παραδόσεων, ασκήσεων	Εργασία σε μια φάση ερευνητικού προγράμματος
Μηχανή/τεχνολογία	‘ευκαιρία μάθησης’		‘ευκαιρία έρευνας’
Χειριστής	Καθηγητής και φοιτητής	Καθηγητής, συνεργάτης	Ερευνητής, συνεργάτης
Προδιαγραφές εξαρτήματος	Προδιαγραφή μαθήματος στον ‘Οδηγό Σπουδών’		Προδιαγρ. παραδοτέων σε ερευνητική σύμβαση
Πολιτική διασφάλισης ποιότητας	Οι συνολικές προθέσεις και κατευθύνσεις διασφάλισης ποιότητας του Τμήματος, όπως αυτές εκφράζονται από τον Πρόεδρο		
Έλεγχος ποιότητας	Οι επιχειρησιακές τεχνικές και δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για να καλύψουν τις απαιτήσεις ολικής ποιότητας		
Απόρριψη προϊόντος	Η μη κάλυψη των προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων		
	Αποτυχία φοιτητού	Αποτυχία μαθήματος, Προγρ. Σπουδών	Αποτυχία Ερευνητικού Προγράμματος

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	10 από 27

1.3 Οργάνωση & Διοίκηση του ΤΜΜΠΘ

Η οργάνωση του ΤΜΜ/ΠΘ εμφανίζεται στο κατωτέρω οργανόγραμμα



Υπεύθυνοι για τη διοίκηση του ΤΜΜ/ΠΘ και για την υλοποίηση της πολιτικής για την ποιότητα

Υπεύθυνοι για τη διοίκηση του ΤΜΜ/ΠΘ και για την υλοποίηση της πολιτικής για την ποιότητα, στο βαθμό της ευθύνης και της αρμοδιότητας έκαστου, είναι οι παρακάτω:

Γενική Συνέλευση
 Διοικητικό Συμβούλιο
 Πρόεδρος Τμήματος
 Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας
 Γραμματεία Τμήματος
 Διευθυντής Εργαστηρίου

Σύμφωνα με το παραπάνω οργανόγραμμα, η διοίκηση του Τμήματος δεν είναι πυραμιδοειδής, αλλά επιτελείται σύμφωνα με επάλληλες (επιτελικές) δομές διοίκησης, που αφορούν τα παρακάτω επάλληλα δομικά στοιχεία:

Εργαστήρια του Τμήματος: Είναι 10 τον αριθμό και υπάγονται βάσει των γνωστικών αντικειμένων και εφαρμογών που θεραπεύουν, σε 3 Τομείς. Κάθε Εργαστήριο αποτελεί αυτόνομη οντότητα μέσα στο Τμήμα και διοικείται από τον Διευθυντή, και με βάση εσωτερικό κανονισμό που είναι δημοσιευμένος σε ΦΕΚ (πχ ΦΕΚ 50/1995). Σε κάθε Εργαστήριο είναι ενταγμένα συγκεκριμένα μέλη ΔΕΠ, διοικητικό προσωπικό και ΕΤΕΠ, ενώ επίσης δραστηριοποιούνται στο ερευνητικό και διδακτικό έργο τους, υποψήφιοι διδάκτορες, προπτυχιακοί φοιτητές και λοιποί συνεργάτες.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	11 από 27

Γραμματεία του Τμήματος.

Η Γραμματεία του Τμήματος μαζί με τις Γραμματείες των Τομέων, φροντίζει για τη διεκπεραίωση των διοικητικών του Τμήματος και εγγυάται για την αξιόπιστη και ποιοτική διοικητική υποστήριξη του διδακτικού έργου και των φοιτητών, προπτυχιακών και μεταπτυχιακών.

Μέλη ΕΤΕΠ γενικής υποστήριξης Τμήματος.

Τα μέλη ΕΤΕΠ γενικής υποστήριξης Τμήματος υπάγονται απ' ευθείας στον Πρόεδρο και για τη διαχείριση του χρόνου τους φροντίζει το Γραφείο Διασφάλισης Ποιότητας του Τμήματος.

Διάκριση μεταξύ των παρεχόμενων από το ΤΜΜ/ΠΘ υπηρεσιών

Η ανωτέρω περιγραφόμενη οργάνωση του ΤΜΜ/ΠΘ εξασφαλίζει τη διάκριση μεταξύ των παρεχόμενων από το Τμήμα υπηρεσιών, ειδικότερα :

1.3.1.1 Υπηρεσίες Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

Παρέχονται από το οικείο διδακτικό προσωπικό του Τμήματος, και δεν εμπίπτουν στις προβλέψεις του παρόντος Εγχειριδίου.

1.3.1.2 Υπηρεσίες Έρευνας, Δοκιμών, Πιστοποίησης και Ελέγχων

Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από τα επιμέρους Εργαστήρια του Τμήματος, με βάση τους οικείους κανονισμούς και πρότυπα και δεν εμπίπτουν στις προβλέψεις του παρόντος Εγχειριδίου.

1.3.1.3 Υπηρεσίες Διοικητικής και Τεχνικής Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από τη Γραμματεία του Τμήματος και τις μονάδες διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης του Τμήματος και εμπίπτουν στις προβλέψεις του παρόντος Εγχειριδίου.

1.4 Αρμοδιότητες & Καθήκοντα

Πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ είναι ο σαφής προσδιορισμός των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων όλων των εργαζομένων σε αυτήν, ώστε να υπάρχει σαφής διάκριση των θέσεων και των προσώπων που διενεργούν δοκιμές, ελέγχους, αξιολογήσεις και πιστοποιήσεις, με στόχο την αντικειμενική, αμερόληπτη, αποδοτική και αποτελεσματική εκτέλεση των αντίστοιχων εργασιών.

Οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της διοίκησης και όσων οι εργασίες επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών του ΤΜΜ/ΠΘ περιγράφονται με λεπτομέρεια παρακάτω:

1.4.1 Γενική Συνέλευση και Διοικητικό Συμβούλιο

Η ΓΣ και το ΔΣ του Τμήματος Μηχανολόγων Μηχανικών είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση της πολιτικής για την ποιότητα, καθώς και για τη διάθεση των απαραίτητων πόρων για την επιτυχή εκτέλεση της αποστολής της.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος είναι αρμόδιος για:

Την επικοινωνία του Τμήματος με την κεντρική διοίκηση του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, καθώς και την υλοποίηση των Νόμων, Υπουργικών Αποφάσεων, Προεδρικών Διαταγμάτων και Εγκυκλιών του ΥΠΕΠΘ σε επίπεδο Τμήματος.

Την οικονομική διαχείριση του Τμήματος.

Την επαφή με εξωτερικούς εταίρους και την υπογραφή συμβάσεων με αυτούς.

Τη συγκρότηση επιτροπών και την ανάθεση σε αυτές ή σε πρόσωπα αρμοδιοτήτων, για την εκτέλεση συγκεκριμένων έργων, σύμφωνα με τις διοικητικές ανάγκες του τμήματος.

Τον Πρόεδρο αναπληρώνει κατά την απουσία του, για τις ανωτέρω αρμοδιότητες, ο

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	12 από 27

Αναπληρωτής Πρόεδρος.

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας είναι αρμόδιος για:

Την τήρηση των εγχειριδίων διαδικασιών διοικητικής υποστήριξης του Τμήματος.

Την κατάρτιση του Ετήσιου Προγράμματος Επιμόρφωσης του Προσωπικού.

Την κατάρτιση του Ετήσιου Προγράμματος Παρακολούθησης της Επίδοσης του Προσωπικού.

Τη διεξαγωγή των πάσης φύσεως ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση.

Την κατάρτιση του εγχειριδίου για την ποιότητα, καθώς και των σχετικών διαδικασιών και εντύπων, σε συνεργασία με τους αρμόδιους Υπεύθυνους Τμημάτων.

Τον έλεγχο, την ενημέρωση και τη διανομή της σχετικής τεκμηρίωσης. Ειδικότερα, είναι υπεύθυνος για τη διευθέτηση, για τον έλεγχο και τη διατήρηση των εγγράφων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε εγγράφων λαμβάνονται από εξωτερικούς φορείς, και για την τήρηση περιεκτικού αρχείου όλων των τροποποιήσεων.

Την τήρηση και μέριμνα για την ενημέρωση και τη διανομή των αρχείων ποιότητας.

Τον έλεγχο της εφαρμογής του Συστήματος για την Ποιότητα.

Τον προγραμματισμό και τη διενέργεια των εσωτερικών αξιολογήσεων.

Την οργάνωση των ανασκοπήσεων από τη διοίκηση.

Την παρακολούθηση της εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών.

Το χειρισμό των παραπόνων από τους πελάτες.

Έχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στον Πρόεδρο του Τμήματος και υποβολής σε αυτόν κατάλληλων εισηγήσεων για τα θέματα της εφαρμογής του συστήματος για την ποιότητα.

Ο Διευθυντής Εργαστηρίου είναι υπεύθυνος για :

Την εν γένει τεχνική λειτουργία των ερευνητικών εργασιών και εργασιών πιστοποίησης, ώστε αυτές να διεξάγονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των εφαρμοζόμενων διατάξεων και προτύπων και είναι υπόλογος έναντι του Προέδρου του Τμήματος για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία του Εργαστηρίου.

Την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων στη λειτουργία του Εργαστηρίου για τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα εκάστου.

Τον προσδιορισμό των εκάστοτε απαιτήσεων των θέσεων εργασίας του προσωπικού του Εργαστηρίου, όσον αφορά τα προσόντα, την εμπειρία και την επιμόρφωση αυτών.

Την παρακολούθηση της επίδοσης του προσωπικού του Εργαστηρίου.

Την επιτήρηση των εκτελουμένων από το Εργαστήριο Ερευνητικών εργασιών και των εν γένει υπηρεσιών που παρέχει το Εργαστήριο.

Την εγκυρότητα των εκδιδόμενων πιστοποιητικών ή εκθέσεων.

Είναι αρμόδιος για :

Την απόφαση για τη χορήγηση πιστοποίησης, την επικύρωση των εκδιδόμενων εκθέσεων ή πιστοποιητικών.

Την εισήγηση προς τη ΓΣ Τμήματος για την πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού, την προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και υλικών, καθώς και για την απαλλαγή από τα καθήκοντά τους συνεργατών των οποίων η επίδοση ή η συμπεριφορά επιβάλλει αυτό.

Τον προγραμματισμό και την παρακολούθηση των εργασιών του Εργαστηρίου.

Τον Διευθυντή Εργαστηρίου αναπληρώνει κατά την απουσία του ο αρμόδιος Διευθυντής Τομέα.

1.5 Περιγραφή των Θέσεων Εργασίας

Οι απαιτήσεις όσον αφορά τα προσόντα, την εμπειρία και την απαιτούμενη επιμόρφωση των προσώπων της διοίκησης, καθώς και των προσώπων που διενεργούν ελέγχους, επιθεωρήσεις, αξιολογήσεις και πιστοποιήσεις εξειδικεύονται κατά Εργαστήριο.

Όσον αφορά τα μέλη ΔΕΠ, ισχύει η σχετική Νομοθεσία.

1.5.1 Ο Προϊστάμενος Γραμματείας

Προσόντα: Πρέπει να είναι Πτυχιούχος Ανώτατης Σχολής, κατά προτίμηση με γνώσεις Νομικής και επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε συναφή αντικείμενα.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	13 από 27

Επιμόρφωση: Στις απαιτήσεις του Συστήματος Ποιότητας που σχετίζονται με την εκτέλεση των καθηκόντων του.

1.5.2 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας

Προσόντα: Πρέπει να είναι Διπλωματούχος Μηχανικός, με 5 χρόνια εμπειρία εργασίας, και καλή αντίληψη των εννοιών της ολικής ποιότητας και της σειράς προτύπων ISO 9000.

Επιμόρφωση: Στις απαιτήσεις του Συστήματος για την Ποιότητα στο σύνολο του Σε τεχνικές διενέργειας εσωτερικών επιθεωρήσεων

1.6 Στελέχωση & Παρακολούθηση της Επίδοσης του Προσωπικού του ΤΜΜ/ΠΘ

1.6.1 Πολιτική του Τμήματος

Πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ είναι το εμπλεκόμενο προσωπικό να διαθέτει τα αναγκαία προσόντα, για τις εργασίες οι οποίες του ανατίθενται, συμπεριλαμβανομένης της απαιτούμενης ικανότητας για τεχνική κρίση, διαμόρφωση και εφαρμογής πολιτικών. Τα ελάχιστα τυπικά προσόντα του προσωπικού περιγράφονται στις αντίστοιχες αναφορές των θέσεων εργασίας.

Η συνεχής παρακολούθηση και καταγραφή της επίδοσης κάθε προσώπου, του οποίου η εργασία μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των προσφερομένων από το Τμήμα υπηρεσιών, ώστε να εξασφαλίζεται ότι αυτό είναι ικανό για τις δραστηριότητες οι οποίες του ανατίθενται.

1.6.2 Οργανόγραμμα Τμήματος

Τα όργανα διοίκησης, τα πρόσωπα που έχουν διοικητικά καθήκοντα και οι κατηγορίες προσωπικού που στελεχώνει το ΤΜΜ/ΠΘ αναφέρονται στις Επίσημες Ιστοσελίδες του

Τμήματος: http://www.mie.uth.gr/n_staff_categories.asp

Τα προσόντα, η επαγγελματική εμπειρία, η επιμόρφωση και η επίδοση των προσώπων που στελεχώνουν το Τμήμα αναφέρονται στο Αρχείο Προσωπικού, Α1.6.

Η συμπεριφορά του προσωπικού του ΤΜΜ/ΠΘ προς τους φοιτητές και πάσης φύσεως πελάτες του περιγράφεται στον Κώδικα Συμπεριφοράς Προσωπικού, τον οποίο το προσωπικό οφείλει να γνωρίζει και να εφαρμόζει.

1.7 Εξουσιοδοτήσεις

Η Διαδικασία Δ1.4 του παρόντος Εγχειριδίου καθορίζει το πλαίσιο για την έκταση των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων όλου του προσωπικού του ΤΜΜ/ΠΘ. Με ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης της Ποιότητας κάθε εργαζόμενος λαμβάνει γνώση των αρμοδιοτήτων και καθηκόντων του, όπως αυτά προβλέπονται στη Διαδικασία Δ1.4 του παρόντος Εγχειριδίου. Στις επιμέρους Διαδικασίες της Ποιότητας είναι δυνατόν να καθορίζονται συμπληρωματικά καθήκοντα και αρμοδιότητες.

1.8 Διαδικασίες

Για την υλοποίηση της ανωτέρω πολιτικής σχετικά με την οργάνωση και τη διοίκηση του ΤΜΜ/ΠΘ εφαρμόζονται επιπλέον οι κάτωθι διαδικασίες:

Η Διαδικασία Πρόσληψης, Δ1.9.1, η οποία ακολουθεί την κατά περίπτωση κείμενη Νομοθεσία, αναλόγως με την κατηγορία προσωπικού (μέλη ΔΕΠ, ΕΤΕΠ, Διοικητικοί).

Η Διαδικασία Επιμόρφωσης, Δ1.9.2.

Η Διαδικασία Παρακολούθησης της Επίδοσης του Προσωπικού, Δ1.9.3.

1.9 Επιτήρηση της Οικονομικής Διαχείρισης

Για την επιτήρηση της οικονομικής διαχείρισης των λογαριασμών «ΚΑ 4121» και «ΚΑ 4331» (γενικά έξοδα Τμήματος), έχουν προβλεφθεί ιδιαίτερες μερίδες, όπου καταχωρούνται τα αντίστοιχα έσοδα και έξοδα. Η ΓΣ Τμήματος ασκεί επιτήρηση της ανωτέρω οικονομικής διαχείρισης, ώστε να επιβεβαιώνεται ότι το ΤΜΜ/ΠΘ διαθέτει οικονομική στήριξη και πόρους, που απαιτούνται για την ανεξαρτησία της Διοικητικής Υποστήριξης των λειτουργιών του.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	14 από 27

2 Τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας

2.1 Η Πολιτική

Πολιτική του TMM/ΠΘ όσον αφορά την Τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας είναι:
Όλα τα έγγραφα του Συστήματος για την Ποιότητα να ανασκοποούνται και να εγκρίνονται για χρήση, από το αρμόδιο Όργανο, τόσο πριν από την αρχική τους έκδοση, όσο και μετά από κάθε τροποποίηση.

Κάθε έγγραφο να έχει ιδιαίτερη ταυτότητα στην οποία περιλαμβάνεται ο αριθμός έκδοσης του, η ημερομηνία ισχύος, το όνομα του ατόμου που είναι εξουσιοδοτημένο για τη σύνταξη και το όνομα του εξουσιοδοτημένου για την έγκριση του.

Να είναι στη διάθεση του προσωπικού η αναγκαία για την εκτέλεση των καθηκόντων του τεκμηρίωση (Μέθοδοι, Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας, Έντυπα).

2.2 Η Διαδικασία Τεκμηρίωσης

Η υλοποίηση των παραπάνω αρχών να γίνεται μέσω της καθιέρωσης και της διατήρησης Διαδικασίας Τεκμηρίωσης, Δ2.2., η οποία ρυθμίζει τα της διανομής της ενημέρωσης και της ανάκτησης όλων των εγγράφων και δεδομένων του Συστήματος Ποιότητας.

Τα θέματα τα σχετικά με τις ευθύνες και τις αρμοδιότητες για την δημιουργία, την τροποποίηση και τη διανομή των εγγράφων του Συστήματος για την Ποιότητα, προβλέπονται στη Διαδικασία Δ. 1.4, σε συνδυασμό με τα οριζόμενα στις επόμενες παραγράφους του παρόντος Κεφαλαίου.

2.3 Το Σύστημα Ποιότητας

Τα έγγραφα και τα αρχεία τα οποία απαρτίζουν το Σύστημα Ποιότητας του TMM/ΠΘ διακρίνονται σε τέσσερα επίπεδα :

2.3.1 Το Εγχειρίδιο Ποιότητας

Είναι το παρόν εγχειρίδιο, ο τίτλος του οποίου ταυτίζεται με τον κωδικό του (Εγχειρίδιο Ποιότητας).

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας συντάσσεται και τηρείται ενήμερο με ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης της Ποιότητας και εγκρίνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης

2.3.2 Οι Διαδικασίες της Ποιότητας

Μέσω αυτών υλοποιείται από τα όργανα της εταιρείας η Πολιτική για την Ποιότητα των επιμέρους δραστηριοτήτων του TMM/ΠΘ.

Το Εγχειρίδιο Διαδικασιών (Κωδικός ΕΔ) αποτελεί το σύνολο των Διαδικασιών και σε αυτό εντοπίζονται οι ισχύουσες εκδόσεις αυτών.

Ο Κωδικός κάθε διαδικασίας είναι : ΔΧΧΧ, όπου ΧΧΧ είναι η παράγραφος του εγχειριδίου για την ποιότητα, όπου προβλέπεται η υλοποίηση της διαδικασίας αυτής.

Το Εγχειρίδιο Διαδικασιών τηρείται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης της Ποιότητας σε συνεργασία με τον κατά περίπτωση Υπεύθυνο Τμήματος.

Οι ανωτέρω διαδικασίες συντάσσονται και τηρούνται ενήμεροι με ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης της Ποιότητας και εγκρίνονται από το τη ΓΣ Τμήματος.

2.3.3 Οι Οδηγίες Εργασίας, τα Έντυπα και τα Αρχεία της Ποιότητας

2.3.3.1 Οι Οδηγίες Εργασίας

Μέσω των Οδηγιών Εργασίας εξειδικεύονται και υλοποιούνται οι Διαδικασίες της Ποιότητας.

Οι Οδηγίες Εργασίας συντάσσονται και τηρούνται ενήμερες από τον κατά περίπτωση Υπεύθυνο Εργαστηρίου και εγκρίνονται από το Διευθυντή Εργαστηρίου.

Το Εγχειρίδιο Οδηγιών (Κωδικός ΕΟ) αποτελεί το σύνολο των Οδηγιών και σε αυτό

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	15 από 27

εντοπίζονται οι ισχύουσες εκδόσεις αυτών. Το Εγχειρίδιο Οδηγιών τηρείται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης της Ποιότητας.

2.3.3.2 Τα Έντυπα

Σκοπός των Εντύπων είναι να βοηθήσουν την με τρόπο προκαθορισμένο και ομοιόμορφο παροχή, μεταβίβαση και αποθήκευση πληροφοριών, στο πλαίσιο της υλοποίησης αντίστοιχων Διαδικασιών ή Οδηγιών.

Ο Κωδικός κάθε Εντύπου είναι ΔΧΧΧ/ΕΝΨΨ, όπου ΔΧΧΧ είναι η αντίστοιχη Διαδικασία στην οποία προβλέπεται η χρήση του Εντύπου και ΨΨ είναι ο αύξων αριθμός του Εντύπου εντός της Διαδικασίας.

2.3.3.3 Τα Αρχεία της Ποιότητας

Το ΤΜΜ/ΠΘ τηρεί τα Αρχεία του Συστήματος Ποιότητας εφαρμόζοντας τη Διαδικασία Τήρησης Αρχείων.

Ο Κωδικός κάθε Αρχείου είναι ΑΧΧΧ, όπου ΧΧΧ είναι η παράγραφος του εγχειριδίου για την ποιότητα, όπου προβλέπεται η τήρηση του Αρχείου αυτού.

Τα Αρχεία Ποιότητας τηρούνται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης της Ποιότητας σε συνεργασία με τον κατά περίπτωση Υπεύθυνο Εργαστηρίου.

Ο Κατάλογος των Αρχείων της Ποιότητας παρατίθεται στο Αρχείο των Αρχείων, Κωδικός Α2.3.3.3.

2.3.4 Τα Εξωτερικά Έγγραφα

Τα εξωτερικά έγγραφα διακρίνονται σε αυτά που αφορούν Διεθνή Πρότυπα, Μεθόδους ή Προδιαγραφές και σε αυτά που εκδίδονται από το Φορέα Διαπίστευσης.

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας μεριμνά ώστε να είναι διαθέσιμα και να τηρούνται ενήμερα όλα τα Εξωτερικά Έγγραφα, τα οποία είναι απαραίτητα για τη διαπίστευση του ΤΜΜ/ΠΘ και τα οποία τηρούνται στο Αρχείο Εξωτερικών Εγγράφων, Κωδικός Α2.3.4.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	16 από 27

3 Ανασκόπηση των Νέων Εργασιών

3.1 Η Πολιτική

Πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ κατά την ανάληψη νέων εργασιών (πχ ένα νέο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών, ένα νέο Πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης), είναι να γίνεται ανασκόπηση αυτών, ώστε να καθίσταται βέβαιο ότι διατίθενται οι απαραίτητες εγκαταστάσεις, μέσα, διαδικασίες και προσωπικό προτού ξεκινήσει η νέα εργασία, ειδικότερα:

Το ΤΜΜ/ΠΘ να εξασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις του Προγράμματος είναι σαφώς προσδιορισμένες και κατανοητές, και οποιαδήποτε οδηγία να επιβεβαιώνεται με σαφή, επίσημη, γραπτή εντολή.

3.2 Οι Διαδικασίες

Η ανωτέρω πολιτική υλοποιείται μέσω της Διαδικασίας Ανασκόπησης Νέων Εργασιών, Δ3.2.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	17 από 27

4 Διαδικασίες Πιστοποίησης

4.1 Η Πολιτική

Πολιτική των Εργαστηρίων του Τμήματος όσον αφορά τις δραστηριότητες πιστοποίησης είναι: Οι σχετικές υπηρεσίες να προσφέρονται με τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο, σε κάθε ενδιαφερόμενο, χωρίς κανένα περιορισμό ή διάκριση.

Οι πιστοποιήσεις προϊόντων να διενεργούνται ως προς προκαθορισμένα διεθνή ή εθνικά Πρότυπα, τα οποία αναφέρονται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Να υπάρχουν καθορισμένες απαιτήσεις και προϋποθέσεις για τη χορήγηση, διατήρηση, επέκταση, αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης, οι οποίες αναφέρονται στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης, όπως κατά περίπτωση συμπληρώνεται αυτός με τον κατάλληλο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

Για τη χορήγηση πιστοποίησης να διενεργείται αξιολόγηση της συμμόρφωσης του αιτούντα με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου.

Για τη διενέργεια αξιολόγησης, να εντοπίζονται με ακρίβεια οι απαιτήσεις σε διενέργεια δειγματοληψίας, δοκιμών και ελέγχων και να εξασφαλίζεται ότι για την εκτέλεση των ενεργειών αυτών διατίθεται η απαιτούμενη τεχνική επάρκεια.

4.2 Οι Διαδικασίες

Οι διαδικασίες που ακολουθούν τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ για τη χορήγηση πιστοποίησης είναι η Γενική Διαδικασία Πιστοποίησης, Δ.4.2., η οποία παρέχει το πλαίσιο για τη διενέργεια των πιστοποιήσεων στα Εργαστήρια του Τμήματος, όπως αυτή εξειδικεύεται κατά περίπτωση με τη χρήση συγκεκριμένων Μεθόδων και Οδηγιών Εργασίας.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	18 από 27

5 Διαδικασίες Ελέγχων

5.1 Η Πολιτική

Πολιτική των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ, όσον αφορά τους διενεργούμενους ελέγχους είναι:
Τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ να εφαρμόζουν κατάλληλες και τεκμηριωμένες Μεθόδους και Διαδικασίες Ελέγχων εντός του πεδίου ευθύνης των, συμπεριλαμβανομένης της Δειγματοληψίας και του Χειρισμού των Αντικειμένων που υπόκεινται σε έλεγχο.

Όπου είναι δυνατόν, τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ να εφαρμόζουν μεθόδους που είναι δημοσιευμένες σε εθνικά ή διεθνή πρότυπα και είναι καθιερωμένες ως πρότυπες.

Στις περιπτώσεις όπου πρέπει να χρησιμοποιηθούν άλλες μέθοδοι, αυτό να γίνεται με την προϋπόθεση συμφωνίας με τον πελάτη, να είναι πλήρως τεκμηριωμένες και επικυρωμένες, εφαρμόζοντας κατάλληλη διαδικασία που τίθεται στη διάθεση του πελάτη.

Στις περιπτώσεις στις οποίες διενεργείται δειγματοληψία στο πλαίσιο της μεθόδου δοκιμών, να χρησιμοποιούνται Τεκμηριωμένες Διαδικασίες Δειγματοληψίας και κατάλληλες Τεχνικές Στατιστικής για την επιλογή των δειγμάτων.

Η χρησιμοποιούμενη για τη διενέργεια των ελέγχων τεκμηρίωση (πρότυπα, διαδικασίες, οδηγίες κτλ) να τηρείται ενήμερη και να είναι διαθέσιμη στο προσωπικό ελέγχων.

Τα Εργαστήρια του Τμήματος, για να εξασφαλίζουν την ποιότητα των αποτελεσμάτων που παρέχονται στους πελάτες, διενεργούν κατάλληλους ελέγχους και εσωτερικές επιθεωρήσεις

5.2 Οι Διαδικασίες

Η παραπάνω πολιτική υλοποιείται μέσω της :

Γενικής Διαδικασίας Ελέγχων, Δ5.2.1, η οποία παρέχει το πλαίσιο για τη διενέργεια των ελέγχων στα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ, όπως αυτή εξειδικεύεται κατά περίπτωση με τη χρήση συγκεκριμένων Μεθόδων και Οδηγιών Εργασίας.

Διαδικασίας Δειγματοληψίας , Δ5.2.2.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	19 από 27

6 Εξοπλισμός Πιστοποιήσεων / Ελέγχων

6.1 Η Πολιτική

Η πολιτική, όσον αφορά τον εξοπλισμό πιστοποιήσεων / ελέγχων των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ είναι:

Τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ να είναι εφοδιασμένα ή να έχουν διαθέσιμο όλο τον εξοπλισμό (συμπεριλαμβανομένων των υλικών αναφοράς) που απαιτείται για την ορθή εκτέλεση των δραστηριοτήτων για τις οποίες έχουν την αντίστοιχη ικανότητα.

Να χρησιμοποιείται ο κατάλληλος εξοπλισμός για όλες τις δραστηριότητες εντός του πεδίου ευθύνης του Τμήματος.

Πριν από την πρώτη χρήση νέου εξοπλισμού, αλλά και σε τακτά χρονικά διαστήματα να γίνεται επαλήθευση της συμμόρφωσης του με τις ισχύουσες απαιτήσεις ακολουθώντας την αντίστοιχη Διαδικασία. Μέσω της επαλήθευσης ελέγχεται η σωστή λειτουργία του εξοπλισμού και κατά πόσον οι αποκλίσεις που παρουσιάζει ο εξοπλισμός είναι εντός των αποδεκτών ορίων που καθορίζονται από το κατά περίπτωση εφαρμοζόμενο πρότυπο, κανονισμό ή από την τεχνική προδιαγραφή του εξοπλισμού.

Τα πρότυπα αναφοράς και ο εξοπλισμός πιστοποιήσεων / ελέγχων να υπόκεινται:

Σε προσχεδιασμένη Διαχείριση, ώστε να εξασφαλίζεται ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του παρόντος Κεφαλαίου.

Σε τακτικές Διακριβώσεις ή/και Επαληθεύσεις, σύμφωνα με τις αρχές που περιγράφονται αναλυτικά στην κατωτέρω παράγραφο 6.2.

Σε Ελέγχους κατά τη διάρκεια της λειτουργίας, στα διαστήματα μεταξύ των τακτικών διακριβώσεων.

Σε προληπτική και διορθωτική Συντήρηση.

Η πρόσβαση και η χρήση του εξοπλισμού επιτρέπεται μόνο στο προσωπικό εκείνο που έχει την κατάλληλη ικανότητα και την αντίστοιχη αρμοδιότητα, όπως αυτά προκύπτουν από το Αρχείο Προσωπικού, Α.1.6.

Στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης & Ελέγχων αναφέρονται οι διενεργούμενες δοκιμές ή /και έλεγχοι και ο αντίστοιχα χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός.

6.2 Διακριβώσεις & Επαληθεύσεις

Τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ έχουν καθορισμένη Διαδικασία και Πρόγραμμα Διακριβώσεων και Επαληθεύσεων του εξοπλισμού πιστοποιήσεων / ελέγχων.

Η διαδικασία και το πρόγραμμα σχεδιάζονται και λειτουργούν με τρόπο που εξασφαλίζει ότι, όπου εφαρμόζεται, οι μετρήσεις ή / και δοκιμές που γίνονται από τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ να είναι ιχνηλάσιμες ως προς εθνικά πρότυπα μετρήσεων εκεί όπου υπάρχουν.

Στις περιπτώσεις όπου η αρχή της ιχνηλασιμότητας δεν είναι εφαρμόσιμη στην πράξη, τα Εργαστήρια του Τμήματος θα παρέχουν ικανοποιητικά στοιχεία συσχέτισης αποτελεσμάτων, για παράδειγμα συμμετέχοντας σε Προγράμματα Διεργαστηριακών Συγκρίσεων, Δοκιμών Ικανότητας ή διαμέσου της τακτικής χρήσης Προτύπων Υλικών Αναφοράς.

6.3 Διαδικασίες & Τήρηση Αρχείου

Για την υλοποίηση της ανωτέρω πολιτικής τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ ακολουθούν:

Διαδικασία Διαχείρισης του Εξοπλισμού, Δ6.3.1

Διαδικασία Διακριβωσης ή/και Επαλήθευσης του Εξοπλισμού, Δ6.3.2

Διαδικασία Ελέγχων του Εξοπλισμού, Δ6.3.3

Διαδικασία Συντήρησης του Εξοπλισμού, Δ6.3.4.

και διατηρούν Αρχείο Εξοπλισμού, Α6.3, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα όργανα ή τις συσκευές, καθώς και τα υλικά αναφοράς, τα οποία είναι σημαντικά για τη διενέργεια σχετικών δραστηριοτήτων.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	20 από 27

7 Χειρισμός Αντικειμένων Πιστοποιήσεων / Ελέγχων

7.1 Η Πολιτική

Πολιτική των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ όσον αφορά το χειρισμό των αντικειμένων πιστοποίησης / ελέγχων (αντικειμένων) είναι να παραλαμβάνουν, να χειρίζονται, να αποθηκεύουν και να έχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις, ώστε:

Να προσδιορίζεται η ταυτότητα των αντικειμένων.

Τα αντικείμενα να παραλαμβάνονται, να υφίστανται χειρισμό και ασφαλή διάθεση και να λαμβάνονται όλες οι αναγκαίες προβλέψεις για την προστασία της ακεραιότητας του προσωπικού και των εγκαταστάσεων των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ.

Να αποφεύγεται η αλλοίωση ή η πρόκληση ζημίας στα αντικείμενα, κατά τη διάρκεια του χειρισμού, της προετοιμασίας, της δοκιμής και της αποθήκευσης.

Να διατηρούνται, να παρακολουθούνται και να καταχωρούνται σε Αρχείο, όπου είναι αναγκαίο, οι Ειδικές Περιβαλλοντικές Συνθήκες, στις περιπτώσεις στις οποίες τα αντικείμενα πρέπει να αποθηκεύονται ή να διατηρούνται υπό ειδικές περιβαλλοντικές συνθήκες.

Στις περιπτώσεις χειρισμού αντιδειγμάτων εφαρμόζεται η ίδια πολιτική και όροι, όπως αυτά έχουν περιγραφεί προηγούμενα για το χειρισμό των αντικειμένων για διακρίβωση ή δοκιμή.

7.2 Οι διαδικασίες

Για την υλοποίηση της ανωτέρω Πολιτικής, εφαρμόζεται κατάλληλη Διαδικασία Παραλαβής, Χειρισμού και Αποθήκευσης Αντικειμένων Δ.7.2.1.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	21 από 27

8 Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης / Εκθέσεις Ελέγχων

8.1 Η Πολιτική

Πολιτική των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ, όσον αφορά τα εκδιδόμενα πιστοποιητικά πιστοποίησης / εκθέσεις ελέγχων, είναι:

Τα αποτελέσματα της κάθε πιστοποίησης / ελέγχου να παρουσιάζονται, σε ένα πιστοποιητικό ή μια έκθεση αντίστοιχα, με ακρίβεια, σαφήνεια, ευκρίνεια και αντικειμενικότητα, σύμφωνα με τις οδηγίες των αντίστοιχων μεθόδων.

Το πιστοποιητικό ή η έκθεση να περιλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που είναι συναφείς με την εγκυρότητα και την εφαρμογή των αποτελεσμάτων της πιστοποίησης / ελέγχου, τον προσδιορισμό της συμμόρφωσης και όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται από την αντίστοιχη μέθοδο που χρησιμοποιείται. Αυτές οι πληροφορίες να παρατίθενται με την απαιτούμενη σαφήνεια, προκειμένου να τις αφομοιώνει εύκολα ο αναγνώστης.

Τα Εργαστήρια του Τμήματος κοινοποιούν στους πελάτες αμέσως και γραπτώς οποιοδήποτε συμβάν, (π.χ. εντοπισμός ελαττωματικού εξοπλισμού), που προκαλεί αμφιβολίες σχετικά με την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων που έχουν δοθεί σε κάποιο πιστοποιητικό ή έκθεση.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	22 από 27

9 Καταχωρήσεις σε Αρχεία

9.1 Η Πολιτική

Πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ όσον αφορά τις καταχωρήσεις σε αρχεία, είναι:

Το Τμήμα και τα Εργαστήρια του Τμήματος να έχουν και να διατηρούν συστηματικά και τεκμηριωμένα αρχεία όλων των πληροφοριών πρακτικής σημασίας για τις πιστοποιήσεις / ελέγχους που διενεργούνται.

Το σύστημα αρχείων να σχεδιάζεται και να λειτουργεί με τρόπο που να διευκολύνεται ο εντοπισμός των πηγών οποιωνδήποτε σφαλμάτων.

Πέραν των αρχείων των Εργαστηρίων του Τμήματος τα οποία συνδέονται άμεσα με τη διενέργεια πιστοποιήσεων / ελέγχων, το Τμήμα διατηρεί επίσης και Αρχεία, τα οποία συνδέονται με την τεχνική του ικανότητα και αξιοπιστία και συγκεκριμένα : Αρχείο Τεχνικής Ικανότητας, Αρχείο Προσωπικού, Αρχείο Εξοπλισμού, Αρχείο Προγράμματος και Διεξαγωγής Επιθεωρήσεων και Ανασκοπήσεων, Αρχείο Υπεργολάβων, Αρχείο Προμηθευτών, Αρχείο Παραπόνων.

9.2 Οι Διαδικασίες

Η ανωτέρω Πολιτική υλοποιείται τόσο κατά την εκτέλεση των Διαδικασιών Πιστοποίησης/ Ελέγχων, όσο και μέσω της ιδιαίτερης Διαδικασίας Τήρησης Αρχείων, Δ9.2.1.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	23 από 27

10 Εσωτερική Επιθεώρηση - Ανασκόπηση της Ποιότητας - Διορθωτικές Ενέργειες

10.1 Πολιτική για Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ είναι η πραγματοποίηση Περιοδικών, Συστηματικών Επιθεωρήσεων όλων των τομέων των δραστηριοτήτων και ευθυνών του, που καλύπτονται από διαπίστευση, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι ακολουθούνται οι πολιτικές και οι διαδικασίες που αναφέρονται στο Σύστημα Ποιότητας. Εκτακτες επιθεωρήσεις διενεργούνται όταν παράπονο ή άλλη περίπτωση εγείρουν αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση των Εργαστηρίων του Τμήματος με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες του Τμήματος ή με τις απαιτήσεις των Κριτηρίων Διαπίστευσης.

10.2 Πολιτική Ανασκόπησης της Ποιότητας

Επίσης, πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ είναι να πραγματοποιείται ανά τριετία, Συστηματική Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας, για να καθοριστεί αν εξακολουθεί να συμμορφώνεται με τα Κριτήρια Διαπίστευσης ή αν χρειάζονται να γίνουν οποιοσδήποτε αλλαγές ή βελτιώσεις.

Οι ανασκοπήσεις του Συστήματος Ποιότητας να γίνονται ανά τριετία από το ΔΣ του Τμήματος σε διευρυμένη σύνθεση, όπου συμμετέχουν επιπλέον, Οι Διευθυντές των Εργαστηρίων του Τμήματος και ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας.

Η ανασκόπηση λαμβάνει υπόψη τις εκθέσεις του προσωπικού επιτήρησης, τα αποτελέσματα πρόσφατων εσωτερικών επιθεωρήσεων της ποιότητας, τα παράπονα πελατών και οποιοσδήποτε άλλους συναφείς παράγοντες.

10.3 Διορθωτικές Ενέργειες

Όταν από μια επιθεώρηση ή από ανασκόπηση της ποιότητας ή από άλλη πηγή αποκαλύπτεται ότι το προσωπικό έχει, για οποιοδήποτε λόγο, απομακρυνθεί από τις τεκμηριωμένες πολιτικές και διαδικασίες του ΤΜΜ/ΠΘ ή από τις πρότυπες προδιαγραφές ή εν γένει αποκαλύπτεται μη συμμόρφωση με τις πολιτικές ή διαδικασίες του ΤΜΜ/ΠΘ ή με τις απαιτήσεις των Κριτηρίων, τότε γίνονται απαραίτητες Διορθωτικές Ενέργειες, εφαρμόζοντας την αντίστοιχη Διαδικασία, εντός καταλλήλου χρονοδιαγράμματος, συμπεριλαμβανομένης της επαλήθευσης αυτών. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις ενημερώνεται η ΓΣ Τμήματος.

10.4 Διαδικασίες

Οι ανωτέρω Πολιτικές υλοποιούνται με την εφαρμογή :

Διαδικασίας Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, Δ10.4.1.

Διαδικασίας Ανασκόπησης της Ποιότητας, Δ10.4.2

Διαδικασίας Διορθωτικών Ενέργειών, Δ10.4.3.

10.5 Τα Αρχεία

Το ΤΜΜ/ΠΘ διατηρεί Αρχείο του Προγράμματος και της Διεξαγωγής των Επιθεωρήσεων και των Ανασκοπήσεων της Ποιότητας, Α10.5, όλων των παρατηρήσεων που γίνονται, των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης, της εφαρμογής Διορθωτικών Ενέργειών, της υλοποίησης και της επαλήθευσης αυτών από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	24 από 27

11 Ενστάσεις - Παράπονα - Αμφισβητήσεις

11.1 Η Πολιτική

Πολιτική του ΤΜΜ/ΠΘ είναι να εξετάζονται και να επιλύονται οι ενστάσεις, τα παράπονα και οι αμφισβητήσεις που υποβάλλονται από τους πελάτες, φοιτητές, συνεργαζόμενους φορείς σχετικά με τις δραστηριότητες του Τμήματος και των Εργαστηρίων του.

11.2 Οι Διαδικασίες

Η παραπάνω πολιτική υλοποιείται μέσω της Διαδικασίας Αντιμετώπισης Ενστάσεων, Παραπόνων και Αμφισβητήσεων, Δ11.2 και τα σχετικά στοιχεία τηρούνται στο Αρχείο Ενστάσεων, Παραπόνων και Αμφισβητήσεων, Α11.2.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	25 από 27

12 Προστασία της Εμπιστευτικότητας & των Δικαιωμάτων Πνευματικής Ιδιοκτησίας

12.1 Η Πολιτική

Πολιτική των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ είναι να διασφαλίζεται η προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν τον πελάτη και των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας του.

12.2 Οι διαδικασίες

Για την υλοποίηση της πολιτικής αυτής υπάρχει έλεγχος και περιορισμός της πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στους χώρους των Εργαστηρίων του ΤΜΜ/ΠΘ και τα θέματα αυτά ρυθμίζονται με λεπτομέρεια στη Διαδικασία Προστασίας της Εμπιστευτικότητας, Δ12.2.1

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	26 από 27

13 Συνεργασία με Εξωτερικούς Φορείς

13.1 Υποχρεώσεις Απορρέουσες από τη Διαπίστευση

Το ΤΜΜ/ΠΘ αναφέρει ότι είναι τα Εργαστήριά του είναι διαπιστευμένα μόνο σε σχέση με εκείνες τις δραστηριότητες οι οποίες καθορίζονται στο συνοδευτικό έγγραφο διαπίστευσης και οι οποίες εκτελούνται σύμφωνα με τους Κανονισμούς ΕΣΔ-ΚΑΔ και τα Κριτήρια Διαπίστευσης.

Τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ καταβάλλουν εγκαίρως όλα τα οφειλόμενα τέλη διαπίστευσης, σύμφωνα με τον ισχύοντα κατάλογο τελών.

Τα Εργαστήρια του ΤΜΜ/ΠΘ δεν χρησιμοποιούν τη διαπίστευση τους με τρόπο που να δυσφημεί το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης και δεν κάνουν οποιαδήποτε δήλωση σχετικά με την διαπίστευση, την οποία το ΕΣΔ μπορεί εύλογα να θεωρήσει ως παραπλανητική.

Το ΤΜΜ/ΠΘ καθιστά σαφές σε όλες τις συνεργασίες με τους πελάτες του ότι η διαπίστευση των Εργαστηρίων του ή οποιοσδήποτε από τις εκθέσεις ή πιστοποιητικά που χορηγεί, δεν αποτελούν ούτε υπονοούν με κανένα τρόπο έγκριση προϊόντων ή υπηρεσιών από το ΕΣΔ.

13.2 Υποχρεώσεις Εναντι του Φορέα Διαπίστευσης

Το Τμήμα προσφέρει στο ΕΣΔ και στους εκπροσώπους του τις κατάλληλες εύλογες διευκολύνσεις και την αρμόζουσα συνεργασία που απαιτούνται προκειμένου να είναι σε θέση το ΕΣΔ να παρακολουθεί τη συμμόρφωσή του προς τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και τα συναφή Κριτήρια ικανότητας. Αυτή η συνεργασία περιλαμβάνει:

Την παροχή πρόσβασης στο ΕΣΔ και στους εκπροσώπους του στους σχετικούς χώρους του Τμήματος.

Την παροχή άδειας στο ΕΣΔ και στους εκπροσώπους του να διεξάγουν λεπτομερή έλεγχο των αποτελεσμάτων, των εσωτερικών επιθεωρήσεων του συστήματος ποιότητας του ΤΜΜ/ΠΘ.

Την παροχή βοήθειας στο ΕΣΔ και στους εκπροσώπους του στη διερεύνηση της επίλυσης οποιωνδήποτε καταλλήλως τεκμηριωμένων εστάσεων, παραπόνων ή αμφισβητήσεων (γραπτών και πλήρως τεκμηριωμένων) τα οποία έχουν υποβληθεί από τρίτους σχετικά με τις διαπιστευμένες διακριβώσεις ή δοκιμές των Εργαστηρίων του Τμήματος.

13.3 Υποχρεώσεις Εναντι των Πελατών

Τα θέματα που αφορούν τις σχέσεις των Εργαστηρίων του Τμήματος με τους πελάτες τους ρυθμίζονται από το Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης και το Γενικό Κανονισμό Ελέγχων.

Υπεύθυνος Έκδοσης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Δρ. Α. Σταματέλλος	Πρόεδρος Τμήματος	27 από 27