

# Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9000 στο Σύστημα QPM



## 2. Το Σύστημα QPM – Κεντρική Σελίδα

- **Μενού ΣΔΠ**
- Προσωπικό Μενού
- Μενού Εργαλείων
- Γραμμή Διεύθυνσης
- Τελευταία Τροποποίηση
- Προσωπική Σελίδα Χρήστη
- Αναζήτηση κειμένου
- Ειδικές Λειτουργίες
  - Διόρθωση
  - Συνδρομή
  - Εκτυπούμενη έκδοση

QPM process automation

QPM9000

Προσωπικό Μενού

- Γενικός Διευθυντής
- ΥΔΠ
- Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
- Τμ. Παραγωγής
- Τμ. Προμηθειών
- Διαχ. Υποδομών
- Πωλήσεις Εξωτερικού
- Πωλήσεις Εσωτερικού
- Στα μενού μου

Tools

- Τροποποιήσεις
- Κοινοποιήσεις
- Στατιστικά χρήσης
- Sandbox

Είστε εδώ: QPM9000

Καλώς ήλθατε στον ιστό QPM9000

Τροποποιήθηκε από QualityManager την 09 Jul 2010 - 12:35 - i8

```
graph TD; GD[Γενικός Διευθυντής] --- DP[Διαχείριση Ποιότητας]; GD --- TD[Τεχνική Διεύθυνση]; GD --- TP[Τμήμα Προμηθειών]; GD --- DY[Διαχείριση Υποδομής]; GD --- TPW[Τμήμα Πωλήσεων]; TD --- TS[Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης]; TD --- TP2[Τμήμα Παραγωγής]; TPW --- PE[Πωλήσεις Εξωτερικού]; TPW --- PE2[Πωλήσεις Εσωτερικού];
```

Διαθέσιμες πληροφορίες

- Στατιστικά Παραπόνων πελατών
- Υφιστάμενα Παράπονα Πελατών τελευταίας Ζήτησης
- Βιβλιοθήκη Εντύπων Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Βιβλιοθήκη Εξωτερικών Εγγράφων

### 3. Το Σύστημα QPM – Κεντρική Σελίδα (συν.)



#### Διαθέσιμες πληροφορίες

- [Στατιστικά Παραπόνων πελατών](#)
- [Υφιστάμενα Παράπονα Πελατών τελευταίας Ζήτησης](#)
- [Βιβλιοθήκη Εντύπων Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας](#)
- [Βιβλιοθήκη Εξωτερικών Εγγράφων](#)

#### Τεκμηρίωση Συστήματος Ποιότητας

- [Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας](#)
- [Εγχειρίδιο Διαδικασιών ΣΔΠ](#)

#### Οι υπενθυμίσεις μου

Ανετέθη	Έως (ημέρια)	Ενέργεια	Κατάσταση	Ειδοποίηση	
<a href="#">QpmAdministrator</a>	23 Jun 2011	Να ληφθεί υπόψη το σχετικό εύρημα	<input type="text" value="open"/>	<a href="#">QualityManager</a>	<a href="#">edit</a>
<a href="#">QpmAdministrator</a>	24 Jun 2011	Να γίνει επισκευή του δικτύου άμεσα . Να γίνει έρευνα για άλλο εναλλακτικό συνεργάτη	<input type="text" value="open"/>	<a href="#">QualityManager</a>	<a href="#">edit</a>

#### Βοηθητικές Εφαρμογές

- [Αναζήτηση](#) - σύνθετη αναζήτηση
- [Δημιουργία Σελίδας Τεκμηρίωσης](#)
- [Όλα τα θέματα, αλφαβητικά](#)
- [Πρόσφατες αλλαγές](#)
- [Δημοφιλή θέματα](#)
- [WebRss](#), [WebAtom](#) - Συνδρομή μέσω RSS ή ATOM σε αλλαγές θεμάτων

(συν.)

- Υπενθυμίσεις
- Βοηθητικές Εφαρμογές

## 4. Το Σύστημα QPM – Προσωπική Σελίδα

### ΣΕΛΙΔΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

- Αυτοεξυπηρέτηση Χρηστών
- Τεκμηρίωση QPM Χρηστών
- Εργαλεία
- Υπενθυμίσεις
- Προτιμήσεις
- **Επεκτάσιμες**

External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

Αναζήτηση  OK

Main

Welcome

Εγγραφή

Χρήστες

Ομάδες

Κωδικός Πρόσβασης

Προσωπικό Μενού

Γενικός Διευθυντής

ΥΔΠ

Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης

Τμ. Παραγωγής

Τμ. Προμηθειών

Διαχ. Υποδομών

Πωλήσεις Εξωτερικού

Πωλήσεις Εσωτερικού

Στο μενού μου

Tools

Τροποποιήσεις

Κοινοποιήσεις

Στατιστικά χρήσης

Sandbox

Είστε εδώ: Main » WikiUsers » ExternalAuditor

### Σχετιζόμενα Θέματα

- [Αλλαγή Password](#)
- [Αλλαγή Διεύθυνσης e-mail](#)
- [Κατάλογος χρηστών του συστήματος](#)
- [Κατάλογος τεκμηρίωσης για χρήστες](#)
- [Κατάλογος εργαλείων για χρήστες](#)

### Οι υπενθυμίσεις μου

Assigned to	Due date	Description	State	Notify
-------------	----------	-------------	-------	--------

### Τα προσωπικά μου δεδομένα

Note: if personal data is being stored using a secret database, then it is only visible to the user and to administrators.

E-mail	<a href="mailto:demo@ergoqNOSPAM.gr">demo@ergoqNOSPAM.gr</a>
Κωδικός	12345

### Οι προσωπικές μου προτιμήσεις

Uncomment [preference settings](#) to activate them (remove the #-sign). Help and details on preference settings are available in [DefaultPreferences](#).

## 5. ISO 9000 – Σελίδα Γεν. Διευθυντή

### ΑΝΑ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Διεργασίες
  - Τεκμηρίωση
  - Αναθεωρήσεις
- Εφαρμογή ΣΔΠ
  - Εργαλεία
  - Υπο-Μενού
- **Επεκτάσιμο**



External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

QPM process automation

QPM9000  
Προσωπικό Μενού

Γενικός Διευθυντής

ΥΔΠ

Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης

Τμ. Παραγωγής

Τμ. Προμηθειών

Διαχ. Υποδομών

Πωλήσεις Εξωτερικού

Πωλήσεις Εσωτερικού

Στο μενού μου

Tools

Τροποποιήσεις

Είστε εδώ: QPM9000 » Γενική Διεύθυνση

### Γενική Διεύθυνση

Τροποποιήθηκε από QpmAdministrator την 29 Jun 2010 - 11:35 - r5

Τεκμηρίωση	Εφαρμογή
PR.01 Διοίκηση και Οργάνωση <u>revision 3</u>	➡ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
PR.02 Ανασκόπηση ΣΔΠ <u>revision 2</u>	➡ Ανασκόπηση από την Διοίκηση
PR.03 Μετρήσεις, Ανάλυση δεδομένων και Στοιχοθεσία <u>revision 2</u>	➡ Στόχοι Ποιότητας - Αντικ. Σκοποί
PR.10 Έλεγχος Μη-Συμμορφώσεων <u>revision 2</u>	➡ Έλεγχος Μη-Συμμορφώσεων
PR.11 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις <u>revision 2</u>	➡ Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
PR.16 Διορθωτικές Προληπτικές Ενέργειες <u>revision 2</u>	➡ Διορθωτικές-Προληπτικές Ενέργειες

## 6. ISO 9000 – Πολιτική Ποιότητας και Στοχοθεσία

### ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

- Αυτοματοποιημένη
- Αναλύεται σε μετρήσιμους στόχους
- Διαχείριση Αναθεωρήσεων

The screenshot displays the ErgoQ QPM9000 web application. The top navigation bar includes the QPM logo, a search bar, and user information (External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση). The left sidebar contains a menu with categories: QPM9000, Προσωπικό Μενού, and Tools. The main content area is titled 'Είστε εδώ: QPM9000 » Γενική Διεύθυνση » Πολιτική Ποιότητας' and shows the 'Αναθεώρηση 3 της 18 Jun 2010' for the Quality Policy. The policy text states the company's commitment to high quality and lists strategic goals. A list of goals is provided, including 'Υψηλό Βαθμό Ικανοποίησης Πελατών', 'Σχεδιασμός Αξιόπιστων Προϊόντων', 'Αποτελεσματική Διαχείριση Αποθήκης', 'Αξιόπιστη Διαχείριση Προμηθειών', and 'Αποδοτική Διαχείριση Πόρων Παραγωγής'. The page footer contains legal disclaimers, contact information, and social media links.

QPM9000  
Προσωπικό Μενού  
Γενικός Διευθυντής  
ΥΔΠ  
Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης  
Τμ. Παραγωγής  
Τμ. Προμηθειών  
Διαχ. Υποδομών  
Πωλήσεις Εξωτερικού  
Πωλήσεις Εσωτερικού  
Στο μενού μου  
Tools  
Τροποποιήσεις  
Κοινοποιήσεις  
Στατιστικά χρήσης  
Sandbox

Είστε εδώ: QPM9000 » Γενική Διεύθυνση » Πολιτική Ποιότητας

**Αναθεώρηση 3 της 18 Jun 2010**

Η Διοίκηση της Εταιρείας θεωρεί ότι η ορθή πολιτική ποιότητας είναι η βάση για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Για την επίτευξη των σκοπών της παρούσας πολιτικής, συμμετέχουν υπεύθυνα όλα τα μέλη της εταιρείας, με πρώτη τη Διοίκηση της Εταιρείας, η οποία έχει την εξουσία και την αρμοδιότητα να την εφαρμόσει σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας.

Αντικειμενικός πρώτος στόχος της εταιρείας είναι η διασφάλιση και διαχείριση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών και κατ' επέκταση η :

- [Υψηλό Βαθμό Ικανοποίησης Πελατών](#)
- [Σχεδιασμός Αξιόπιστων Προϊόντων](#)
- [Αποτελεσματική Διαχείριση Αποθήκης](#)
- [Αξιόπιστη Διαχείριση Προμηθειών](#)
- [Αποδοτική Διαχείριση Πόρων Παραγωγής](#)

Για τη διασφάλιση των παραπάνω σκοπών, η εταιρεία έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει ένα Σύστημα Ποιότητας, που είναι σχεδιασμένο σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2008.

Η Διοίκηση της Εταιρείας δεσμεύεται για την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας.

Η Διοίκηση

Τροποποιήθηκε από [QpmAdministrator](#) την 18 Jun 2010 - 09:28 - r3

Τα πνευματικά δικαιώματα της παραμετροποίησης του παρόντος συστήματος που φιλοξενείται σε αυτή την πλατφόρμα ανήκουν στην ErgoQ. Για οποιοδήποτε θέμα χρήσης της εφαρμογής παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας. Ιδέες, θέματα ή/και προβλήματα σχετικά με το QPM; [Στείλτε μας μήνυμα](#)


Syndicate this site [RSS](#) [ATOM](#)

**ErgoQ**  
process management

# 7. ISO 9000 – Διαχείριση Στόχων Ποιότητας

## ΕΥΧΡΗΣΤΗ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

- Μετρήσιμη
- Ιστορικό ενεργειών
- Εύκολη στην ανανέωση
- Παραμετροποιήσιμο



process automation

QPM9000

Προσωπικό Μενού

Γενικός Διευθυντής

ΥΔΠ

Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης

Τμ. Παραγωγής

Τμ. Προμηθειών

Διαχ. Υποδομών

Πωλήσεις Εξωτερικού

Πωλήσεις Εσωτερικού

Στο μενού μου

Tools

Τροποποιήσεις

Κοινοποιήσεις

Στατιστικά χρήσης

Sandbox

External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

Αναζήτηση OK

Είστε εδώ: QPM9000 » Σκοποί Ποιότητας » Υψηλό Βαθμό Ικανοποίησης Πελατών

Υψηλό Βαθμό Ικανοποίησης Πελατών

Τροποποιήθηκε από [QualityManager](#) την 17 Jun 2010 - 09:28 - r1

Κατάσταση: **Ενεργός**

➡Αλλαγή Κατάστασης

Συνοπτική επεξήγηση της προβληματικής που οδήγησε στην θέσπιση του σκοπού

Υφιστάμενοι Στόχοι Ποιότητας

Στόχος	Για Έτος	Κατάσταση	Ημ. Θέσπισης	Ημ. Εγκατάστασης	Σημ. Αναφοράς	Τιμή Στόχου
<a href="#">Μείωση Παραπόνων πελατών που αφορά τον χρόνο Παράδοσης</a>	2010	Ενεργός	18 Jun 2010	18 Jun 2010	12	3
<a href="#">Αύξηση της γνώμης του πελάτη για την ποιότητα τεχνικής υποστήριξης που παρέχεται μετά την πώληση</a>	2010	Ενεργός	18 Jun 2010	18 Jun 2010	50%	70%

Υποβολή Στόχου Ποιότητας

➡Καταχώρηση Υποβολής Στόχου Ποιότητας



## 8. ISO 9000 – Βιβλιοθήκη Εξωτερικών Εγγράφων

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

- Ηλεκτρονικός Κατάλογος
- Αναζήτηση με κείμενο
- Καταχώρηση

### ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Επίκαιρες εκδόσεις
- Διαχείριση Αναθεωρήσεων
- Ευκολία πρόσβασης
- Επεκτάσιμο με:
  - Κατηγορίες
  - Αναζήτηση εντός των αρχείων

The screenshot displays the ErgoQ QPM9000 web application interface. At the top, there's a header with the QPM logo and 'process automation' text. A navigation menu on the left lists various system components like 'Γενικός Διευθυντής', 'ΥΔΠ', 'Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης', etc. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Είστε εδώ: QPM9000 > QmsXDocLib'. Below this, a user 'StefanosKouzafo' is noted as being active on '10 Mar 2010'. A tree view shows the 'Βιβλιοθήκη Εξωτερικών Εγγράφων' (External Document Library) with sub-items like 'Φόρμα Καταχώρησης Εγγράφων' and 'Φόρμα Αναζήτησης Εγγράφου'. A section titled 'Βιβλιοθήκη Εξωτερικών Εγγράφων' explains that documents are stored in a structured way (title, code, description) and can be searched. It includes a 'Φόρμα Αναζήτησης Εγγράφου' (Document Search Form) with a search box containing 'prof' and a 'company profile' dropdown, and a green 'Αναζήτηση' (Search) button. Below the search form, it shows 'Αποτελέσματα Αναζήτησης' (Search Results) with a table listing documents.

Τίτλος	Κωδικός	Περιγραφή
Ενημερωτικό QPM	007	Ενημερωτικό QPM
Profile ErgoQ	008	Profile Ergo Q



## ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ

- Εύκολη και απλή
- Διαθέσιμη παντού

The screenshot displays the ErgoQ QPM9000 web application interface. On the left is a sidebar menu with categories like 'QPM9000', 'Προσωπικό Μενού', and 'Tools'. The main content area shows a breadcrumb trail 'Είστε εδώ: QPM9000 » QmsXDocLib' and a user profile 'StefanosKouzof'. A tree view under 'Βιβλιοθήκη Εξωτερικών Εγγράφων' lists options like 'Φόρμα Καταχώρησης Εγγράφων'. The 'Φόρμα Καταχώρησης Εγγράφων' section contains fields for 'Τίτλος Εξωτερικού Εγγράφου', 'Κωδικός Εξωτερικού Εγγράφου', and 'Σύντομη περιγραφή ή λέξεις-κλειδιά', each with a red asterisk indicating it is required. A 'Υποβολή' button is at the bottom. Below this, the 'Φόρμα Αναζήτησης Εγγράφου' section includes a search input field and an 'Αναζήτηση' button. The top right of the interface shows a user role 'External Auditor' and a search bar.

## ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

- Ηλεκτρονικά Εγκεκριμένες Αναθεωρήσεις
- Ηλεκτρονικά Στοιχεία Έγκρισης
- Ιστορικό Αναθεωρήσεων

The screenshot displays the ErgoQ QPM9000 web application. A large grey arrow with the text "Με ένα κλικ" (With one click) points to the document details page. The interface includes a sidebar menu with options like "Γενικός Διευθυντής", "ΥΔΠ", "Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης", etc. The main content area shows the document "PR 10 Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων" (PR 10 Non-Conformance Control) with its history and details.

**QPM9000**  
Προσωπικό Μενού

Γενικός Διευθυντής  
ΥΔΠ  
Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης  
Τμ. Παραγωγής  
Τμ. Προμηθειών  
Διαχ. Υποδομών  
Πωλήσεις Εξωτερικού  
Πωλήσεις Εσωτερικού  
Στο μενού μου

**Tools**  
Τροποποιήσεις  
Κοινοποιήσεις  
Στατιστικά χρήσης  
Sandbox

Είστε εδώ: QPM9000 » Κατάλογος Εγκεκριμένων Διαδικασιών » Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων

Αυτό το έγγραφο είναι ελεγχόμενο. Η τελευταία έγκριση ήταν η 29 Jun 2010 - 13:32: [revision 2](#)

➔ Στοιχεία Έγκρισης

**PR 10 Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων**

Τροποποιήθηκε από QpmAdministrator την 29 Jun 2010 - 11:32 - r2

↓ PR 10 Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων  
↓ 1.0. ΣΚΟΠΟΣ  
↓ 2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές  
↓ 3.0. ΜΕΘΟΔΟΣ  
↓ 3.1: Διαχείριση μη-συμμορφόμενου υλικού ή προϊόντος  
↓ 3.2. Διαχείριση μη-συμμορφούμενης υπηρεσίας

**1.0. ΣΚΟΠΟΣ**

Η παρούσα διαδικασία σκοπό έχει να δείξει πως η εταιρία διαχειρίζεται :

- Προϊόντα (Α' και βοηθητικές και τελικά προϊόντα) τα οποία δεν συμφωνούν με τις τεχνικές προδιαγραφές, όσον αφορά την ποιότητα .
- Παρεχόμενες υπηρεσίες (εσωτερικές- εξωτερικές ) οι οποίες δεν συμφωνούν με τις τεχνικές προδιαγραφές της εταιρίας .

**2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές**

- ➔ Αναφοράς Μη-Συμμόρφωσης
- 📄 Κατάσταση Αναφορών Μη-Συμμόρφωσης
- 📊 Στατιστικά Μη-Συμμορφούμενων
- 📄 PR.16 Διορθωτικές Προληπτικές Ενέργειες [revision 2](#)

**3.0. ΜΕΘΟΔΟΣ**

3.1: Διαχείριση μη-συμμορφόμενου υλικού ή προϊόντος

Διακρίνονται οι παρακάτω περιπτώσεις :

## ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Ηλεκτρονικό
- Ειδοποίηση μετάβασης
- Με δικαιώματα ανά ομάδα ή χρήστη
- Παραμετροποιήσιμο

The screenshot displays the ErgoQ QPM9000 web application interface. The top navigation bar includes the QPM logo, a search bar, and user information (Qpm Administrator | Χρήστες | Αποσύνδεση). The left sidebar contains a menu with categories: QPM9000, My sidebar, Tools, and Admin. The main content area shows the 'PR 10 Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων' (PR 10 Control of Non-Conformities) workflow. It includes a table for 'Δεδομένα Διαχείρισης' (Management Data) with columns for 'Διαθέσιμες Μεταβάσεις' (Available Transitions) and 'Μήνυμα Κατάστασης' (Status Message). The workflow steps are listed as: 1.0. ΣΚΟΠΟΣ (Purpose), 2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές (Related Documents - Applications), and 3.0. ΜΕΘΟΔΟΣ (Method). The 1.0. ΣΚΟΠΟΣ section is expanded, showing the purpose of the process. The 2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές section is also expanded, listing related documents and applications.

QPM9000  
My sidebar  
DropAutomationIndex  
Main Web  
System  
Add to sidebar  
Tools  
Κατάλογος  
Τροποποιήσεις  
Κοινοποιήσεις  
Στατιστικά  
Sandbox  
Admin  
Configure QPM  
Web Preferences  
Site Preferences  
Installed Plugins  
Create Web  
Rename Web

QPM9000 » Κατάλογος Εγκεκριμένων Διαδικασιών » Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων

Αυτό το έγγραφο είναι ελεγχόμενο. Η τελευταία έγκριση ήταν η 29 Jun 2010 - 13:32: [revision 2](#)

→ Απόκρυψη στοιχείων

Δεδομένα Διαχείρισης	
Διαθέσιμες Μεταβάσεις	<a href="#">Αναθεώρηση</a>
Μήνυμα Κατάστασης	Το έγγραφο έχει εγκριθεί προς δημοσίευση

### PR 10 Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων

Changed by [QpmAdministrator](#) on [29 Jun 2010 - 14:32 - r2](#)

- ↓ PR 10 Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων
  - ↓ 1.0. ΣΚΟΠΟΣ
  - ↓ 2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές
  - ↓ 3.0. ΜΕΘΟΔΟΣ
    - ↓ 3.1. Διαχείριση μη-συμμορφούμενου υλικού ή προϊόντος
    - ↓ 3.2. Διαχείριση μη-συμμορφούμενης υπηρεσίας

#### 1.0. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία σκοπό έχει να δείξει πως η εταιρία διαχειρίζεται :

- Προϊόντα (Α' και βοηθητικές και τελικά προϊόντα) τα οποία δεν συμφωνούν με τις τεχνικές προδιαγραφές ,όσον αφορά την ποιότητα .
- Παρεχόμενες υπηρεσίες (εσωτερικές- εξωτερικές ) οι οποίες δεν συμφωνούν με τις τεχνικές προδιαγραφές της εταιρίας .

#### 2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές

- → [Αναφοράς Μη-Συμμόρφωσης](#)
- ⓘ [Κατάστασης Αναφορών Μη-Συμμόρφωσης](#)
- ⓘ [Στατιστικά Μη-Συμμορφούμενων](#)

## ΚΕΙΜΕΝΟΓΡΑΦΟΣ

- Ενσωματωμένος editor
- Εύχρηστο
- Δημιουργία Αναθεώρησης
- Διαχείριση Δικαιωμάτων

### Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων (Επεξεργασία)

▼ Text ▶ Form ▶ Settings ▶ Permissions ▶ Βοήθεια

Title: Έλεγχος Μη Συμμορφούμενων

Format | B I Aa | [Icons] | HTML TEXT

#### 2.0. Σχετικά Έγγραφα - Εφαρμογές

- %ICON(arrowbright)% [\[\[QmsNcrReportCreate\]\] Αναφοράς Μη-Συμμόρφωσης \]\]](#)
- %ICON(info)% [\[\[QmsNcrStatus\]\] Κατάσταση Αναφορών Μη-Συμμόρφωσης \]\]](#)
- %ICON(info)% [\[\[QmsNcrReporting\]\] Στατιστικά Μη-Συμμορφούμενων \]\]](#)
- %ICON(viewtopic)% PR.16 Διορθωτικές Προληπτικές Ενέργειες %INCLUDE{"ProcNr16" section="ApprovedVersion"}%

#### 3.0. ΜΕΘΟΔΟΣ

##### 3.1: Διαχείριση μη-συμμορφούμενου υλικού ή προϊόντος

Διακρίνονται οι παρακάτω περιπτώσεις :

##### 3.1.1. Μη-συμμορφώσεις κατά τον έλεγχο εισερχομένων. Οι μη συμμορφώσεις αυτές προκύπτουν κατά την παραλαβή και έλεγχο εισερχομένων που διενεργεί ο Αποθηκάρχης ή Ο υπεύθυνος Παραγωγής

Η μη-συμμόρφωση μπορεί να οφείλεται

- σε καταστροφή κατά τη μεταφορά.
- Λάθος παραλαβή Α' Ύλης
- Η ποσότητα που παραλαμβάνεται δεν αντιστοιχεί με την παραγγελία ( ΕΝΤΟΛΗ προμήθειας )
- Α' Ύλη ή βοηθητική Ύλη να μην συμφωνεί με τις τεχνικές προδιαγραφές της εταιρίας .

Στην περίπτωση αυτή ο ΥΔΠ αποφασίζει λεπτομερή έλεγχο όλης της ποσότητας της συγκεκριμένης συσκευασίας με αποτέλεσμα να ενεργοποιηθεί η %ICON(viewtopic)% PR.16 Διορθωτικές Προληπτικές Ενέργειες %INCLUDE{"ProcNr16" section="ApprovedVersion"}%.

Ο ΥΔΠ μπορεί να αποφασίσει την λήψη διορθωτικών ενεργειών, ώστε να διερευνηθούν τα αίτια που προκάλεσαν την μη-συμμόρφωση και να προβεί σε προληπτικές ενέργειες.

##### 3.1.2 Μη-συμμορφώσεις κατά τον έλεγχο παραγωγής

☐ Εξαναγκασμός νέας αναθεώρησης

## ΣΥΝΝΗΜΕΝΑ ΑΡΧΕΙΑ

- Εμφανείς Οδηγίες
- Σχόλια
- Αναθεωρήσεις

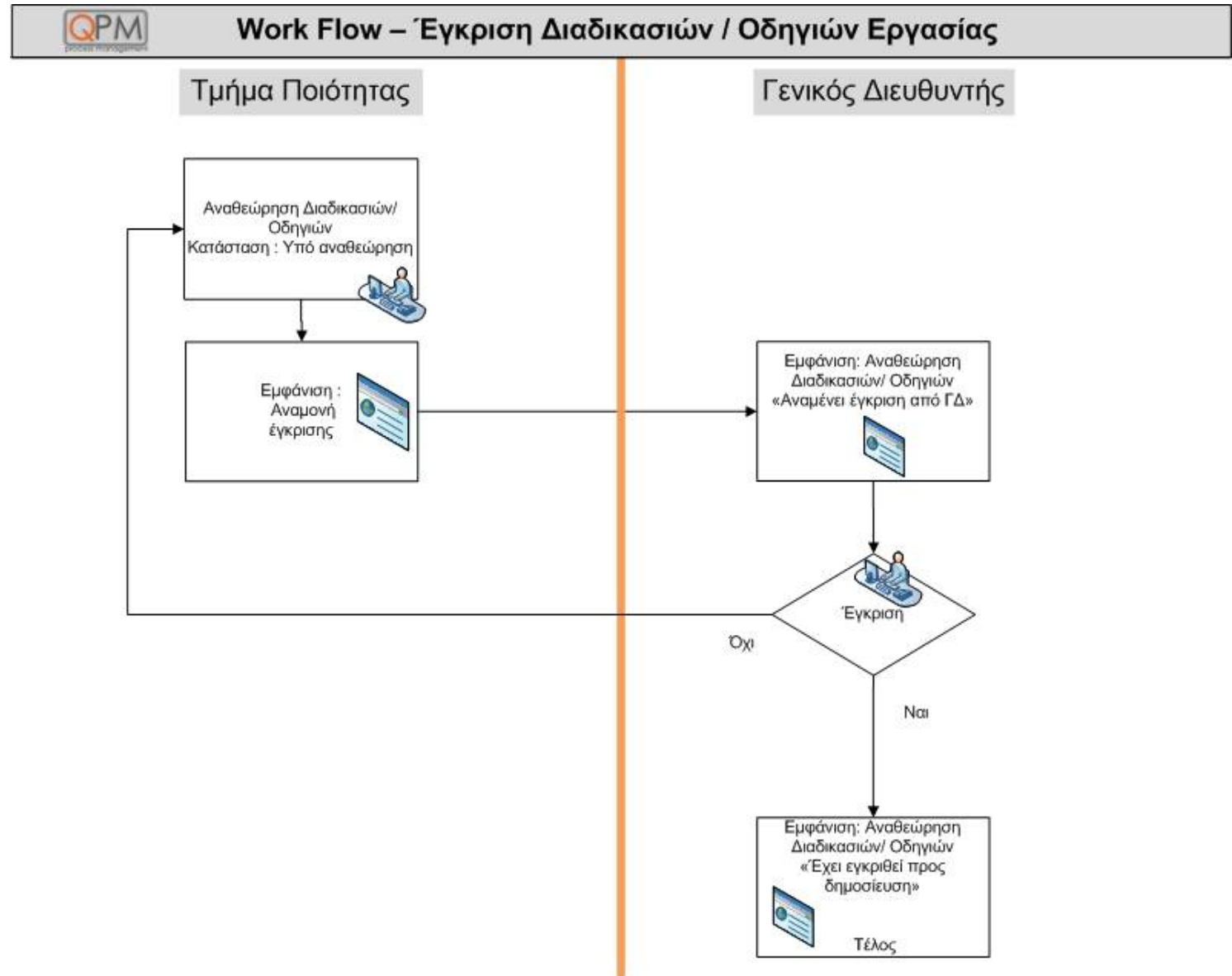
The screenshot shows the ErgoQ QPM interface. At the top, there's a header with the QPM logo and 'process automation'. Below it, a navigation bar includes 'Main', 'QPM9000', and 'TEBAK'. A sidebar on the left lists various actions: 'Βοήθεια', 'File Attachments', 'Moving Attachments', 'Deleting Attachments', 'Linking to Attachments', 'Hiding Attachments', and 'Notes'. The 'Notes' section is expanded, showing a 'Link checkbox' instruction. The main content area is titled 'Attachments at Ενημερωτικό QPM'. It features a 'New' button and a 'Existing files' tab. The 'New' section has a title 'Upload a file to Ενημερωτικό QPM', a 'File:' label with a text input field and an 'Αναζήτηση...' button, a 'Σχόλιο:' label with a text input field, and an 'Options:' section with three checkboxes: 'Create a link to the attached file at the end of the topic.', 'Hide attachment in normal topic view.', and 'Continue uploading more files'. A 'Υποβολή' button is at the bottom.

Τα πνευματικά δικαιώματα της παραμετροποίησης του παρόντος συστήματος που φιλοξενείται σε αυτή την πλατφόρμα ανήκουν στην ErgoQ. Για οποιοδήποτε θέμα χρήσης της εφαρμογής παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας. Ιδέες, θέματα ή/και προβλήματα σχετικά με το QPM; [Στείλτε μας μήνυμα](#)  
Syndicate this site

## 14. ISO 9000 – Workflow Τεκμηρίωσης ΣΔΠ (συν.)

### ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Ηλεκτρονικό
- Ειδοποίηση μετάβασης
- Με δικαιώματα ανά ομάδα ή χρήστη
- Παραμετροποιήσιμο



## ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

- Επωνυμία Πελάτη
- Κατηγορία Αναφοράς
- Τίτλος / Θέμα
- Άμεσες Ενέργειες
- Παραμετροποιήσιμη

QPM process automation

External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

Αναζήτηση OK

QPM9000

Προσωπικό Μενού

- Γενικός Διευθυντής
- ΥΔΠ
- Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
- Τμ. Παραγωγής
- Τμ. Προμηθειών
- Διαχ. Υποδομών
- Πωλήσεις Εξωτερικού
- Πωλήσεις Εσωτερικού
- Στο μενού μου

Tools

- Τροποποιήσεις
- Κοινοποιήσεις
- Στατιστικά χρήσης
- Sandbox

Είστε εδώ: QPM9000 » Παραπόνια Πελατών

### Καταχώρηση Αναφοράς Παραπόνου Πελάτη

Τροποποιήθηκε από QpmAdministrator την 16 Jun 2010 - 12:19 - r2

Επωνυμία πελάτη που υπέβαλε την αναφορά:

Επωνυμία Πελάτη \*

Είδος Αναφοράς Παραπόνου:

☐ Προϊόντος ☒ Υπηρεσίας \*

Αναφορά Παραπόνου Προϊόντος:

Αναφορά Παραπόνου Υπηρεσίας:

Τίτλος Αναφοράς Παραπόνου:

Αναλυτική περιγραφή παραπόνου. Εάν χρειάζεστε περισσότερο χώρο, επισυνάψτε αρχείο

\*



## ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

- Εγκρίσεις  
(παραμετροποιήσιμο)
- Ιστορικό Διαχείρισης

QPM  
process automation

QPM9000

Προσωπικό Μενού

Γενικός Διευθυντής

ΥΔΠ

Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης

Τμ. Παραγωγής

Τμ. Προμηθειών

Διαχ. Υποδομών

Πωλήσεις Εξωτερικού

Πωλήσεις Εσωτερικού

Στο μενού μου

Tools

Τροποποιήσεις

Κοινοποιήσεις

Στατιστικά χρήσης

Sandbox

External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

Αναζήτηση OK

Είστε εδώ: QPM9000 » Παραπόνα Πελατών » Λάθος παράδοσης

Αναφορά παραπόνου πελάτη

Τροποποιήθηκε από QpmAdministrator την 22 Jun 2010 - 13:26 - r3

Αυτό το έγγραφο είναι ελεγχόμενο. Η τελευταία έγκριση ήταν η 22 Jun 2010 - 15:26: revision 2

Δεδομένα Διαχείρισης

Τρέχουσα Κατάσταση	APPROVED
Διαθέσιμες Μεταβάσεις	
Μήνυμα Κατάστασης	Η αναφορά παραπόνου έχει εγκριθεί προς δημοσίευση
Έγκριση	22 Jun 2010 - 15:26
Εγκεκριμένη Έκδοση	<u>revision 2</u>

Ιστορικό Διαχείρισης:

WAITINGFORQPM -- 22 Jun 2010 - 15:26

APPROVED -- 22 Jun 2010 - 15:26

Λάθος παράδοσης

Παράπονο πελάτη ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΠΕ σε Φόρτωση

Υποβλήθηκε από QpmAdministrator, την 22 Jun 2010

Περιγραφή

## ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

- Καταχώρηση μέσω του Παραπόνου
- Ελεγχόμενο
- Υπενθυμίσεις
- Παραμετροποιήσιμη

The screenshot displays the ErgoQ QPM9000 web application interface. The top navigation bar includes the QPM logo, user roles (External Auditor, Χρήστες, Αποσύνδεση), and a search bar. The left sidebar contains a menu for QPM9000, including sections for 'Προσωπικό Μενού' (Personal Menu) and 'Tools'. The main content area shows the process flow for 'Λάθος παράδοσης' (Lack of Delivery), with steps: 'Αιτία που το προκάλεσε' (Cause that caused it), 'Αποφασισμένες ενέργειες' (Decisive actions), 'Στοιχεία και Απαραίτητοι πόροι' (Data and Required resources), and 'Action Plan'. The current step is 'Αιτία που το προκάλεσε', which includes a description of the issue, a list of decisive actions, and a list of required resources. The 'Action Plan' section is also visible at the bottom.

QPM9000  
process automation

External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

Αναζήτηση OK

Είστε εδώ: QPM9000 » Παραπόνα Πελατών » Λάθος παράδοσης » Λάθος παράδοσης

↓ Λάθος παράδοσης

- ↓ Αιτία που το προκάλεσε
- ↓ Αποφασισμένες ενέργειες
- ↓ Στοιχεία και Απαραίτητοι πόροι
- ↓ Action Plan

Αυτό το έγγραφο είναι ελεγχόμενο. Η τελευταία έγκριση ήταν η 22 Jun 2010 - 15:31: [revision 2](#)

⇒ Κατάσταση ελεγχόμενου εγγράφου

### Λάθος παράδοσης

Τροποποιήθηκε από [QpmAdministrator](#) την 23 Jun 2010 - 12:16 - r7

Διορθωτική Ενέργεια

#### Αιτία που το προκάλεσε

Δεν λειτουργούσε το εσωτερικό δίκτυο λόγω βλάβης , με αποτέλεσμα η παραγγελία να έχει μεταβιβαστεί στην αποθήκη προφορικά . Ενώ είχε προγραμματιστεί να γίνει η αποκατάσταση βλάβης αυθημερόν από τον εξωτερικό συνεργάτη , αυτός καθυστέρησε να έρθει στην εταιρία 3 ημέρες αργότερα .

#### Αποφασισμένες ενέργειες

Να γίνει επίσκεψη του δικτύου άμεσα . Να γίνει έρευνα για άλλο εναλλακτικό συνεργάτη .

#### Στοιχεία και Απαραίτητοι πόροι

Αναλυτική περιγραφή των απαραίτητων στοιχείων και πόρων. Εάν χρειάζεστε περισσότερο χώρο, επισυνάψτε αρχείο

#### Action Plan

(συν.)

- Ανάθεση Υπενθυμίσεων
- Ημ. Ολοκλήρωσης
- Παραμετροποίηση

### Αποφασισμένες ενέργειες

Να γίνει επισκευή του δικτύου άμεσα . Να γίνει έρευνα για άλλο εναλλακτικό συνεργάτη .

### Στοιχεία και Απαραίτητοι πόροι

Αναλυτική περιγραφή των απαραίτητων στοιχείων και πόρων. Εάν χρειάζεστε περισσότερο χώρο, επισυνάψτε αρχείο

### Action Plan

Ανειτέθη	Έως (ημ/νία)	Ενέργεια	Κατάσταση	Ειδοποίηση	
<a href="#">QpmAdministrator</a>	24 Jun 2011	Να γίνει επισκευή του δικτύου άμεσα . Να γίνει έρευνα για άλλο εναλλακτικό συνεργάτη	open	<a href="#">QualityManager</a>	<a href="#">edit</a>

Άτομο

Ημ. ολοκλήρωσης

Ενέργεια

Προσθήκη Ενέργειας

→ Απόκρυψη

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης Διορθωτικής Ενέργειας:

Υποβολή

## ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΕΙΣ

- Αυτόματα στο e-mail
- Ρύθμιση κάθε πότε
- Παραμετροποιήσιμο

**Subject: Outstanding actions on QPM**

Sent By: info On: June 28, 2010 11:00 AM  
To: "n bakirtzis" <n.bakirtzis@ergoq.gr>

Αυτό είναι μια αυτοματοποιημένη ειδοποίηση από το QPM. This is an automated notification from QPM.

**Ακολουθούν οι ενέργειες που απαιτούν την προσοχή σας:**

**Actions that require your attention follow:**

Ανετέθη	Έως (ημ/νία)	Ενέργεια	Κατάσταση	Ειδοποίηση
QualityManager	29 Jun 2010	Να ληφθεί υπόψη η σχετική διορθωτική ενέργεια	open	QualityManager edit
QualityManager	29 Jun 2010	Στην σύμβαση που γίνεται με τον υπεργολάβο να υπάρχει όρος για ρήτρα.	open	QualityManager edit
QualityManager	30 Jun 2010	Να ληφθεί το παρόν υπόψη από τον QA	open	QualityManager edit
QualityManager	30 Jun 2010	Να ληφθεί το παρόν άμεσα υπόψη	open	QualityManager edit
QualityManager	30 Jun 2010	Εγκατάσταση και παρακολούθηση δείκτη που θα αφορά τα ανοικτά υπόλοιπα προς τιμολόγια που έχουν κοπεί. Ο δείκτης θα παρακολουθείται ανά 15 ημέρες και θα αξιολογείται κάθε χρόνο	open	QualityManager edit

For help please contact [info@ergoq.gr](mailto:info@ergoq.gr). Για βοήθεια παρακαλώ να επικοινωνήσετε με τον [info@ergoq.gr](mailto:info@ergoq.gr).

## ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

- Στο μενού του ΣΔΠ
- Αλληλεπίδραση χρηστών
- Ροές Εργασιών
- Αναφορές
- Πλήρως Παραμετροποιήσιμο

QPM9000

Προσωπικό Μενού

Γενικός Διευθυντής

ΥΔΠ

Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης

Τμ. Παραγωγής

Τμ. Προμηθειών

Διαχ. Υποδομών

Πωλήσεις Εξωτερικού

Πωλήσεις Εσωτερικού

Στο μενού μου

Tools

Τροποποιήσεις

Κοινοποιήσεις

Στατιστικά χρήσης

Sandbox

External Auditor | Χρήσεις | Αποσύνδεση

Αναζήτηση OK

Είστε εδώ: QPM9000 » Τμήμα Πωλήσεων Εξωτερικού

### Τμήμα Πωλήσεων Εξωτερικού

Τροποποιήθηκε από QualityManager την 29 Jun 2010 - 12:21 - r7

Τεκμηρίωση	Εφαρμογή
PR.06 Πωλήσεις Εξωτερικού <u>revision 2</u>	<p>Απόκρυψη</p> <p>→ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΕΞΑΓΩΓΩΝ</p> <p>Υφιστάμενα Προϊόντα</p> <p>Υφιστάμενα έργα Πελατών</p> <p>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΕΠΙΘΕΒΑΙΩΣΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ</p> <p>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΦΟΡΤΩΣΕΩΝ</p> <p>CRM ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ</p>
PR.09 Διαχείριση Παραπόνων πελατών - Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών <u>revision 3</u>	<p>Διαχείριση Παραπόνων πελατών - Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών</p> <p>Παράπονα Πελατών Χρήστη</p>
PR.10 Έλεγχος μη Συμμορφώσεων <u>revision 2</u>	→ Καταχώριση Αναφοράς Μη-Συμμόρφωσης
PR.16 Διορθωτικές Προληπτικές Ενέργειες <u>revision 2</u>	→ Καταχώριση Διορθωτικής - Προληπτικής Ενέργειας

Περιγραφή Θέσεων εργασίας

Τα πνευματικά δικαιώματα της παραμετροποίησης του παρόντος συστήματος που φιλοξενείται σε αυτή την πλατφόρμα ανήκουν στην ErgoQ. Για οποιοδήποτε θέμα χρήσης της εφαρμογής παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας. Ιδέες, θέματα ή/και προβλήματα σχετικά με το QPM; [Στείλτε μας μήνυμα](#)

Syndicate this site

## ΕΝΣΜΑΤΩΣΗ ΔΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ στο ΣΔΠ

- Χωρίς  
Διπλοκαταχώρηση
- Χωρίς έντυπα
- Ηλεκτρονική  
Συνεργασία
- Ηλεκτρονική  
αρχειοθέτηση
- Επισύναψη αρχείων
- Ιστορικό Ενεργειών

External Auditor | Χρήστες | Αποσύνδεση

**QPM**  
process automation

Αναζήτηση  OK

**QPM9000**  
Προσωπικό Μενού

- Γενικός Διευθυντής
- ΥΔΠ
- Τμ. Σχεδιασμού & Ανάπτυξης
- Τμ. Παραγωγής
- Τμ. Προμηθειών
- Διαχ. Υποδομών
- Πωλήσεις Εξωτερικού
- Πωλήσεις Εσωτερικού
- Στο μενού μου

**Tools**

- Τροποποιήσεις
- Κοινοποιήσεις
- Στατιστικά χρήσης
- Sandbox

Είστε εδώ: QPM9000 » Ζήτηση Εξωτερικού

### Καταχώρηση Ζήτησης Πελάτη Εξωτερικού

Τροποποιήθηκε από QpmAdministrator την 24 Jun 2010 - 08:29 - r4

Επωνυμία πελάτη:  \*

Επιθυμητή ημερομηνία φόρτωσης:

Σύνομη περιγραφή ζήτησης:  
Σύνομη περιγραφή για εσωτερική αναφορά. Επιπρόσθετα στοιχεία (φωτογραφίες, έγγραφα κλπ) μπορούν να επισυναφθούν μετά την υποβολή

[Υποβολή](#)

Τα πνευματικά δικαιώματα της παραμετροποίησης του παρόντος συστήματος που φιλοξενείται σε αυτή την πλατφόρμα ανήκουν στην ErgoQ. Για οποιοδήποτε θέμα χρήσης της εφαρμογής παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας. Ιδέες, θέματα ή/και προβλήματα σχετικά με το QPM; [Στείλτε μας μήνυμα](#)

Syndicate this site

**ErgoQ**  
process management

### ΕΝΣΜΑΤΩΣΗ ΔΙΚΩΝ ΣΑΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ στο ΣΔΠ (συν.)

- Με αυτόματη δρομολόγηση στον Υπεύθυνο
- Με συνημμένα αρχεία
- Καταγραφή οδηγιών
- Πλήρως παραμετροποιήσιμο

Tools

Κατάλογος

Τροποποιήσεις

Κοινοποιήσεις

Στατιστικά

Sandbox

Admin

Configure QPM

Web Preferences

Site Preferences

Installed Plugins

Create Web

Rename Web

Changed by [QualityManager](#) on 24 Jun 2010 - 11:39 - r4

Δεδομένα Διαχείρισης

Τρέχουσα Κατάσταση	CONFIRMOFFER
Περιγραφή Κατάστασης	Επιβεβαίωση προσφοράς από πελάτη
Διαθέσιμες Μεταβάσεις	<a href="#">Αποστολή στην Υπ. Εξαγωγών</a>
Αρχική Καταχώρηση	
Επιβεβαίωση	24 Jun 2010 - 10:39

Ιστορικό Διαχείρισης:  
APPENDPACKINGDATE -- 24 Jun 2010 - 10:37  
ATTACHOFFER -- 24 Jun 2010 - 10:38  
CONFIRMOFFER -- 24 Jun 2010 - 10:39

Συνοπτική περιγραφή

ΒΛΕΠΕ ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΟ

Επιθυμητή ημ/ία φόρτωσης Πελάτη	22 Jul 2010
Ημ/ία φόρτωσης από Παραγωγή	23 Sep 2010

Σχόλια και Οδηγίες

- Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΗ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ .

ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ -- [QualityManager](#) - 24 Jun 2010

[Καταχώρηση](#)



### ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Ποιός
- Πότε
- Τι θέλει
- Που βρισκόμαστε
- Περιγραφές
- Παραμετροποίηση

The screenshot shows the ErgoQ QPM9000 web interface. The top navigation bar includes 'Main', 'QPM9000', and 'TEBAK'. The left sidebar lists various tools and administrative options. The main content area displays the title 'Αναφορά Επιβεβαιωμένων Ζητήσεων' (Report of Verified Requests) and a table of references.

QPM process automation

Qpm Administrator | Χρήστες | Αποσύνδεση

Αναζήτηση OK

Main QPM9000 TEBAK

QPM9000

My sidebar

DropAutomationIndex

Main Web

System

+ Add to sidebar

Tools

Κατάλογος

Τροποποιήσεις

Κοινοποιήσεις

Στατιστικά

Sandbox

Admin

Configure QPM

Web Preferences

Site Preferences

Installed Plugins

Create Web

Rename Web

Είστε εδώ: QPM9000 » Επιβεβαιωμένες Ζητήσεις

Αναφορά Επιβεβαιωμένων Ζητήσεων

Changed by [QpmAdministrator](#) on 16 Jun 2010 - 15:23 - r2

Πελάτης	Ημ. Καταχώρησης	Επιθ. Ημ. Παράδοσης	Προβλ. Ημ. Παράδοσης	Κατάσταση	Χρήστης Καταχώρησης	Περιγραφή
<a href="#">ΠΕΛΑΤΗΣ 2</a>	24 Jun 2010 - 11:29	25 Aug 2010	27 Aug 2010	Επισύναψη προγραμματισμού φόρτωσης	<a href="#">QualityManager</a>	ΒΛΕΠΕ ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΟ

Τα πνευματικά δικαιώματα της παραμετροποίησης του παρόντος συστήματος που φιλοξενείται σε αυτή την πλατφόρμα ανήκουν στην ErgoQ. Για οποιοδήποτε θέμα χρήσης της εφαρμογής παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας. Ιδέες, θέματα ή/και προβλήματα σχετικά με το QPM; [Στείλτε μας μήνυμα](#)

Syndicate this site [RSS](#) [ATOM](#)

**ErgoQ**  
process management

# Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9000 στο Σύστημα process automation

## Ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης

ISO 9001 | ISO 13485

HACCP | ISO 22000

IFS | BRC | BRC/IOP

ISO 14001 | EMAS

OHSAS 18001 | ΕΛΟΤ 1801

Agro 2-1 & 2-2 | Agro 3

ISO 20000 | ISO 27000

## Πιστοποίηση Προϊόντων

CE Mark | Eco label | GlobalGap

## Επενδυτικά Προγράμματα

ΕΣΠΑ | Αναπτυξιακός