



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ AMAZE Α.Ε.

ΕΚΔΟΣΗ 02

Αθήνα, 26/5/2011

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	4
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	5
ΓΕΝΙΚΑ	5
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΑΜΑΖΕ Α.Ε.	6
ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	7
ΣΚΟΠΟΣ	7
ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	7
ΔΟΜΗ	7
ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	7
ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	8
ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	9
ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	10
ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	11

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η **AMAZE Α.Ε.** έχει αναπτύξει, εφαρμόζει και διατηρεί Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:08. Το σύστημα που έχει αναπτυχθεί καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου.

Με το παρόν Εγχειρίδιο η εταιρεία παρουσιάζει την μέθοδο με την οποία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου, παρουσιάζεται η δέσμευση της εταιρείας απέναντι στα θέματα ποιότητας καθώς και ο τρόπος αλληλεπίδρασης των στοιχείων του συστήματος.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας είναι κοινοποιήσιμο προς κάθε ενδιαφερόμενο και αναθεωρείται όποτε τροποποιούνται στοιχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας τα οποία περιγράφονται στο παρόν.

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Διοίκηση της εταιρείας στα πλαίσια του βασικού της στόχου για Ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα της, έχει καταγράψει μια σειρά δεσμεύσεων τα οποία απεικονίζονται στην *Πολιτική Ποιότητας*. Η διοίκηση, στα πλαίσια της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008, ανασκοπεί το περιεχόμενο της πολιτικής κατά την ετήσια ανασκόπηση και την ανανεώνει όταν κρίνεται σκόπιμο.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εταιρεία **AMAZE A.E.** από το 2002 που ιδρύθηκε παρέχει εξειδικευμένες και καινοτόμες «Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας» στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου. Στόχος της εταιρείας είναι η παροχή **ανταγωνιστικών και καινοτόμων υπηρεσιών**, με έμφαση στην **ποιότητα των υπηρεσιών** της και τη μέγιστη **ικανοποίηση των πελατών** της.

Προκειμένου να επιτύχει τους ως άνω στόχους, η **AMAZE A.E.** εφαρμόζει **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** σύμφωνα με τις απαιτήσεις του **Προτύπου ISO 9001:2008** που διέπει το σύνολο των διεργασιών της με πεδίο την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και Τηλεχοπληροφόρησης.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σχεδιάστηκε και εφαρμόζεται με γνώμονα τις παρακάτω αρχές:

- Να αποτελέσει τον βασικό μηχανισμό για τη βέλτιστη οργάνωση και λειτουργία της **AMAZE A.E.**.
- Να **βελτιώσει την ποιότητα** των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Να **διασφαλίσει και να βελτιώσει την ικανοποίηση των πελατών** της, με την παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους.
- Να εξασφαλίσει τη προσαρμογή και αξιοποίηση του εξοπλισμού, του λογισμικού και των εργαζομένων στον διαρκώς αναπτυσσόμενο τομέα των τηλεπικοινωνιών και του διαδικτύου.

Η **AMAZE A.E.** **δεσμεύεται για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις** (νομικές και προδιαγραφές πελατών) που διέπουν τις υπηρεσίες της, και **για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας** του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η **Διοίκηση** θέτει μια σειρά στόχων ποιότητας οι οποίοι αφορούν όλο το εύρος υπηρεσιών της εταιρείας και έχουν ως βασικό κριτήριο την βελτίωση της ποιότητάς τους. Κατά την ετήσια Ανασκόπηση η Διοίκηση αξιολογεί το βαθμό επίτευξης των στόχων αυτών και θέτει νέους για την επόμενη χρονιά.

Η εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υποχρεωτική για το σύνολο των εργαζομένων στην εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων και των συνεργατών της **AMAZE A.E.**

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας **αξιολογείται συστηματικά** ώστε να επιτυγχάνεται η **διαρκής βελτίωσή** του και η **βελτίωση της αποτελεσματικότητάς** του.

Η Πολιτική Ποιότητας της AMAZE είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο. Το περιεχόμενό της Πολιτικής Ποιότητας ανασκοπείται ως προς την καταλληλότητά του ετησίως.

Κωνσταντίνος Βαρακλιώτης
Πρόεδρος Δ.Σ.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

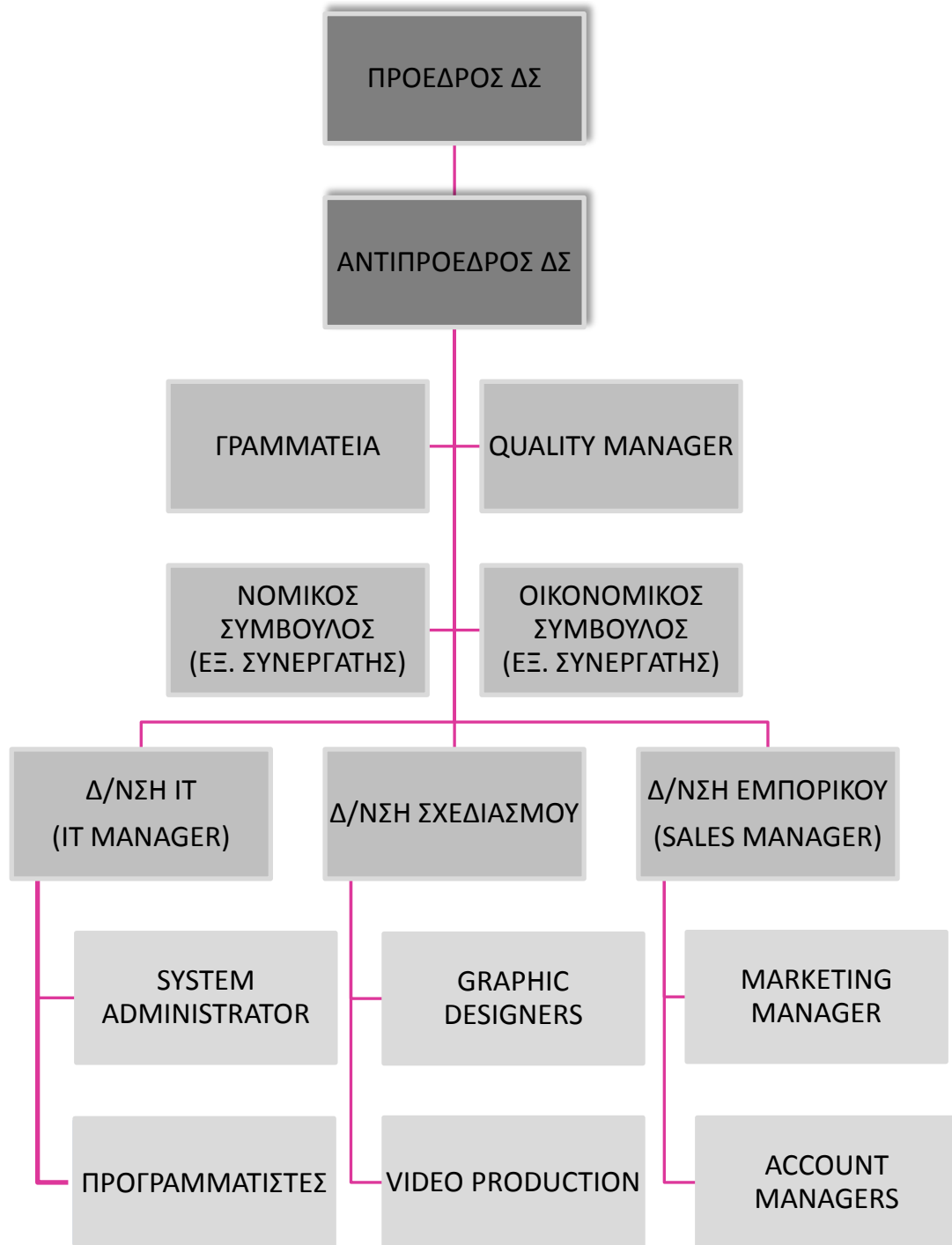
ΓΕΝΙΚΑ

Η AMAZE A.E. παρέχει εξειδικευμένες και καινοτόμες «Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας» στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου από το 2002. Στόχος της εταιρείας είναι να παρέχει ανταγωνιστικές και καινοτόμες υπηρεσιών, με γνώμονα την ποιότητα των υπηρεσιών της και τη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών της.

Η παροχή αξιόπιστων και τεχνολογικά καινοτόμων υπηρεσιών την κατατάσσουν στις πλέον επιτυχημένες εταιρείες του κλάδου.

Η υψηλή τεχνογνωσία, το καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό, η στρατηγική ανάδραση στον διαρκώς αναπτυσσόμενο κλάδο των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας, το δυναμικό των έμπειρων συνεργατών, το πρόγραμμα ποιότητας μαζί με τις ανθρωποκεντρικές συνθήκες εργασίας, θέτουν τις βάσεις για την βέλτιστη συνεργασία, την αξιόπιστη, δημιουργική και εμπρόθεσμη παροχή υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών μας.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΑΜΑΖΕ Α.Ε.



ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΣΚΟΠΟΣ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η εταιρεία έχει δύο κύριους στόχους. Αφενός την εξασφάλιση της υψηλότερης δυνατής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες της και αφετέρου την διαρκή βελτίωση της επίδοσης της εταιρείας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζεται στην εταιρεία είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008 και στηρίζεται στην ύπαρξη και διατήρηση Πολιτικής για την Ποιότητα, τη συνεχή παρακολούθηση και την εκπαίδευση του προσωπικού.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έχει πεδίο εφαρμογής το σύνολο των διεργασιών της εταιρείας και συγκεκριμένα την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και Τηλεχοπληροφόρησης. Επίσης, η εταιρεία εξαιρείται από την παράγραφο 7.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ του προτύπου καθώς δεν γίνεται μέτρηση του προϊόντος με τη χρήση μετρητικού εξοπλισμού, ούτε διαθέτει τέτοιου είδους εξοπλισμό.

ΔΟΜΗ

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) είναι πλήρως τεκμηριωμένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008. Όλες οι δραστηριότητες της εταιρείας που σχετίζονται με την Ποιότητα περιγράφονται γραπτώς. Τα έγγραφα που αποτελούν την τεκμηρίωση του Συστήματος είναι διαθέσιμα μέσω του κοινού ηλεκτρονικού δικτύου στο οποίο έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας.

Η Τεκμηρίωση του Συστήματος περιλαμβάνει τα εξής επίπεδα:

1. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ: Το παρόν έγγραφο παρουσιάζει το γενικό πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ: Οι Διαδικασίες του Συστήματος περιγράφουν πλήρως όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας που σχετίζονται με την Ποιότητα καθώς και τις αντίστοιχες υπευθυνότητες και αρμοδιότητες.
3. ΑΡΧΕΙΑ: Τα αρχεία του Συστήματος είναι ηλεκτρονικά αρχεία ή άλλα έντυπα της εταιρείας που συμπληρώνονται από τους εργαζόμενους κατά την εκτέλεση κάποιας δραστηριότητας. Αποτελούν τα κύρια αποδεικτικά στοιχεία ότι το Σύστημα λειτουργεί αποτελεσματικά ενώ παράλληλα χρησιμεύουν ως βάση για την ανάλυση των διάφορων διεργασιών και την λήψη διορθωτικών μέτρων.
4. ΒΟΗΘΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ: όπως νόμοι κλπ, που είναι απαραίτητα ή επηρεάζουν την εκτέλεση των διαδικασιών των σχετικών με το ΣΔΠ.

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

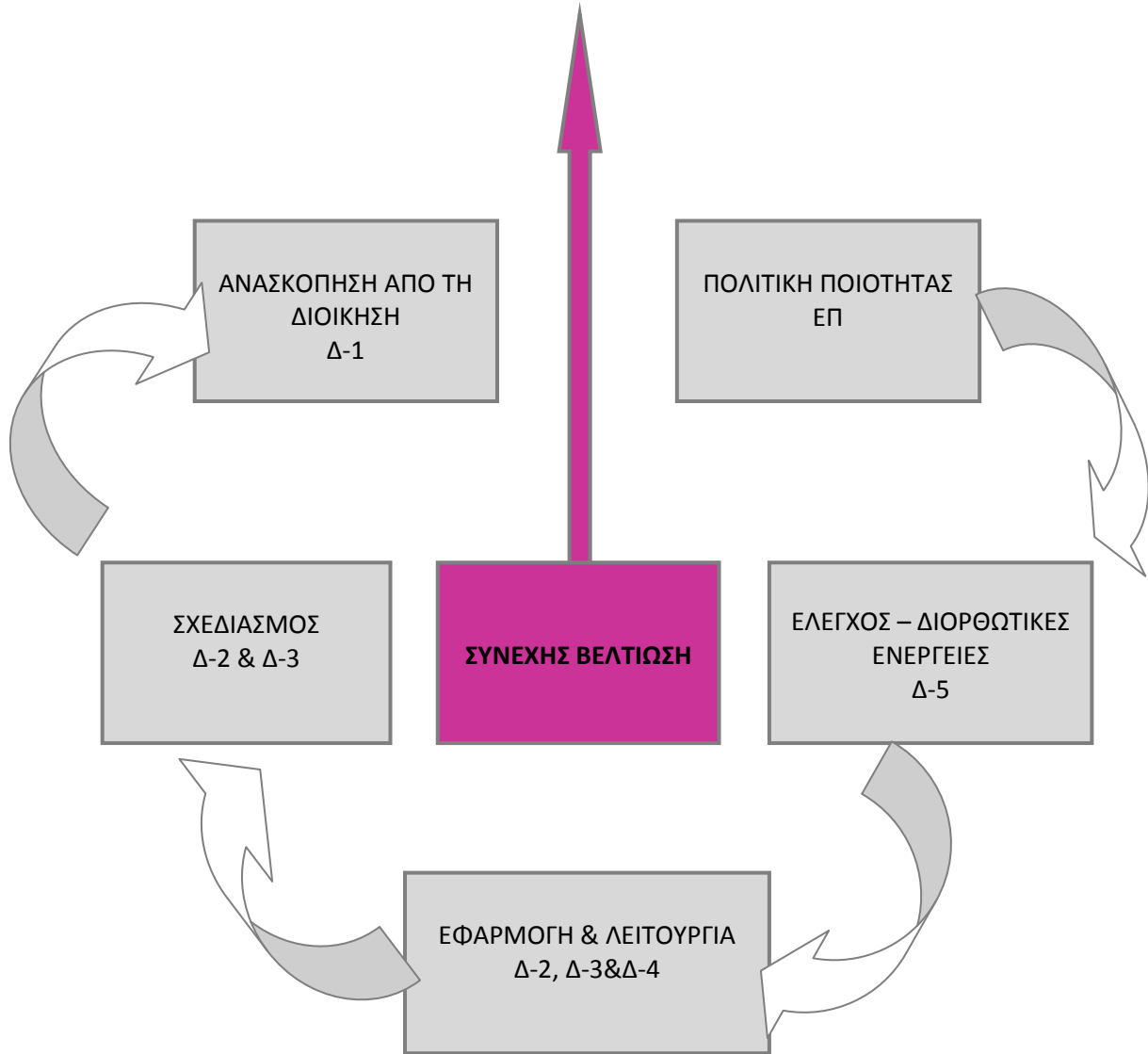
1. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι πλήρως τεκμηριωμένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.

2. Ο Υπεύθυνος του Συστήματος έχει την ευθύνη της λειτουργίας του συστήματος και φροντίζει για την τήρηση των Διαδικασιών. Αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου.
3. Η Ανώτατη Διοίκηση οργανώνει τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο την Ανασκόπηση του Συστήματος, στην οποία συμμετέχουν τουλάχιστον μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Υπεύθυνος Ποιότητας και όποιος άλλος κρίνεται απαραίτητος από την Ανώτατη Διοίκηση.
4. Η εταιρεία φροντίζει για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών της για τις βασικές της υπηρεσίες.
5. Η εταιρεία κάνει συνεχή αξιολόγηση σε όλους τους προμηθευτές της και τηρεί λίστα Μη Συμμορφούμενων Προμηθευτών.
6. Η εταιρεία πραγματοποιεί Εσωτερικές Επιθεωρήσεις στο σύνολο του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (συχνότητα: τουλάχιστον μια φορά το χρόνο).
7. Η επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας παρακολουθείται ετησίως μέσω των δεικτών επίδοσης που έχει ορίσει.
8. Η εταιρεία θέτει στόχους προκειμένου να βελτιώνεται σε θέματα ποιότητας. Μέρος των στόχων συνδέονται με τους δείκτες της εταιρείας. Η εταιρεία υιοθετεί προγράμματα στα πλαίσια της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας τα οποία περιλαμβάνουν επιμέρους ενέργειες για την υλοποίησή τους, υπευθυνότητες και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ / ΕΓΓΡΑΦΟ	ΤΙΤΛΟΣ
Δ-1	Διοίκηση
Δ-2	Έλεγχος Εγγράφων - Αρχείων
Δ-3	Υπηρεσίες - Πελάτες
Δ-4	Προμηθευτές - Υπεργολάβοι
Δ-5	Βελτίωση
Ε-1	Καρτέλα Εργαζομένου
Ε-2	Αξιολόγηση Προσωπικού
Ε-3	Περιγραφή Αρμοδιοτήτων Τμημάτων
Ε-4	Αναφορά Ανασκόπησης Συστήματος
Ε-5	Πρακτικά Ανασκόπησης
Ε-6	Κατάλογος Εγγράφων
Ε-7	Παρακολούθηση Έργου Δ/ση ΙΤ
Ε-8	Αρχική Καταχώρηση Προμηθευτή
Ε-9	Αξιολόγηση Προμηθευτή
Ε-10	Μη Συμμορφούμενοι Προμηθευτές
Ε-11	Ερωτηματολόγιο Επιθεώρησης
Ε-12	Δείκτες Ποιότητας
Ε-13	Ενέργειες – Προγράμματα
Ε-14	Παρακολούθηση Παραπόνων Β2C

ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

§ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΤΙΤΛΟΣ		ΣΧΕΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ
ISO 9001:2008		
4.2.1	(Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης) Γενικά	ΕΠ, Δ-1, Δ-2, Δ-3, Δ-4, Δ-5
4.2.2	Εγχειρίδιο Ποιότητας	ΕΠ
4.2.3	Έλεγχος εγγράφων	Δ-2
4.2.4	Έλεγχος Εγγράφων	Δ-2
5.1	Δέσμευση της Διοίκησης	ΕΠ, Δ-1
5.2	Εστίαση στον Πελάτη	Δ-3
5.3	Πολιτική Ποιότητας	ΕΠ
5.4.1	Στόχοι Ποιότητας	Δ-5
5.4.2	Σχεδιασμός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	ΕΠ, Δ-1, Δ-5
5.5.1	Αρμοδιότητες και Ευθύνες	Δ-1
5.5.2	Εκπρόσωπος της Διοίκησης	Δ-1
5.5.3	Εσωτερική Επικοινωνία	Δ-5
5.6	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	Δ-1, Δ-5
6.1	Διάθεση Πόρων	Δ-1
6.2.1	(Ανθρώπινο Δυναμικό) Γενικά	Δ-1
6.2.2	Επάρκεια, Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση	Δ-1
6.3	Υποδομή	Δ-1
6.4	Περιβάλλον Εργασίας	Δ-1
7.1	Σχεδιασμός Υλοποίησης Προϊόντων	Δ-3
7.2.1	Προσδιορισμός απαιτήσεων σχετικών με το προϊόν	Δ-3
7.2.2	Επισκόπηση απαιτήσεων σχετικών με το προϊόν	Δ-3
7.2.3	Επικοινωνία με τον Πελάτη	Δ-3, Δ-5
7.3	Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Προϊόντων	Δ-3
7.4.1	Διεργασία αγορών	Δ-4
7.4.2	Πληροφορίες αγορών	Δ-4
7.4.3	Επαλήθευση Προμηθειών	Δ-4
7.5.1	Έλεγχος Παροχής Υπηρεσιών	Δ-3
7.5.2	Επικύρωση των Διεργασιών Παροχής Υπηρεσιών	Δ-3
7.5.3	Ταυτοποίηση και Ιχνηλασιμότητα	Δ-3
7.5.4	Ιδιοκτησία Πελάτη	
7.5.5	Διατήρηση Προϊόντος	Δ-3
7.6	Έλεγχος εξοπλισμού παρακολούθησης και μέτρησης	ΕΞΑΙΡΕΤΑΙ
8.2.1	Ικανοποίηση Πελατών	Δ-5
8.2.2	Εσωτερική Επιθεώρηση	Δ-5
8.2.3	Παρακολούθηση και μέτρηση των Διεργασιών	Δ-5
8.2.4	Παρακολούθηση και μέτρηση του Προϊόντος	Δ-3
8.3	Έλεγχος μη συμμορφούμενου Προϊόντος	Δ-3
8.4	Ανάλυση Δεδομένων	Δ-5
8.5.1	Συνεχής Βελτίωση	Δ-5
8.5.2	Διορθωτική Ενέργεια	Δ-5
8.5.3	Προληπτική Ενέργεια	Δ-5

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

Αρ. Έκδοσης	Ημ/νία Έκδοσης	Τροποποιήσεις
01	4/4/2011	Αρχική έκδοση Εγχειριδίου Ποιότητας
02	26/5/2011	Εισαγωγή εντύπου Ε-14 στην λίστα τεκμηρίωσης, τροποποίηση πεδίου ΣΔΠ στην αντίστοιχη παράγραφο του ΕΠ και στην πολιτική ποιότητας