|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:**  **…………………………..** | **ΠΡΟΤΥΠΟ/Α: ……………..** | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:**  **…………………..** | **ΚΩΔΙΚΟΣ**  **ΕΡΓΟΥ: ……………** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ EQA HELLAS (Ομάδα Επιθεώρησης):**  **…………………………………..** | **ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ:**  **……………………….** |
| **17021-1:2015 § 9.4.2 Διεξαγωγή της εναρκτήριας συνεδρίασης με την αναγκαία πληρότητα** | |

|  |
| --- |
| **ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ: Αρχική Β’ Σταδίου  , Επιτήρηση 1η  / 2η , Επαναπιστοποίηση  , Ειδική ή Έκτακτη  , Επέκταση Πεδίου**  **Συνδυασμένη , Από κοινού , Ολοκληρωμένη**  **Ημερομηνία Προηγούμενης Επιθεώρησης : ……………..**  **Ημερομηνία λήξης πιστοποίησης: …………….** |

|  |
| --- |
| **ΠΕΔΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΠΑΡ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ 1435** | | **ΣΧΟΛΙΑ-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ** | |
| **4** | **ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ** | |  | |
| **4.1** | **Γενικές Απαιτήσεις** | | | |
| Εγκατάσταση, εφαρμογή, τεκμηρίωση και τήρηση ‘’ενεργού’’ ΣΔΕΠ για επαρκή διαχείριση έργων παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας και συνεχή βελτίωση των επιδόσεων και της ικανότητας | | |  | |
| **4.2** | **Απαιτήσεις Τεκμηρίωσης** | | | |
| Εγχειρίδιο ΣΔΕΠ με δέσμευση Διοίκησης για εφαρμογή του Συστήματος, για διάθεση των αναγκαίων πόρων και οργανόγραμμα, Διαδικασίες , Διεργασίες, λοιπά εσωτερικά και εξωτερικά ελεγχόμενα έγγραφα (νόμοι, πρότυπα, οδηγίες εργασίας, τυποποιημένες φόρμες εντύπων κλπ) και κατάλληλα Αρχεία | | |  | |
|  | | |  | |
| **5** | | **ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΟΡΓΑΝΩΣΗ** | |  |
| **5.1** | | **Δέσμευση της Διοίκησης** | | |
| Καθορισμός οράματος και βασικών αξιών που προσδιορίζουν τους σκοπούς της εταιρείας και τους μακροπρόθεσμους στόχους της, Εξασφάλιση πόρων, Καθιέρωση Πολιτικής για τη παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας, Κοινοποίηση στος εργαζόμενους, της σημασίας της ικανοποίησης των πελατών και της τήρησης του κανονιστικού πλαισίου, της παρακολούθησης τήρησης των συμβατικών υποχρεώσεων στην εκτέλεση των έργων, Ανάθεση δραστηριοτήτων και διασφάλιση εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας, Διεξαγωγή ανασκοπήσεων και λήψη υποστήριξη αποφάσεων για βελτίωση | | | |  |
| **5.2** | | **Οργάνωση** | | |
|  | | | | |
| Καταμερισμός ευθυνών, αρμοδιοτήτων και καθηκόντων στα μέλη της διοικητικής ομάδας και των λοιπών θέσεων εργασιας του οργανογράμματος | | | |  |
| **5.3** | | **Εκπρόσωπος της Διοίκησης** | | |
| Η ανώτατη Διοίκηση της εταιρείας ορίζει μέλος της Διοίκησης το οποίο φέρει ευθύνη για την εξωτερική επικοινωνία που αφορά το ΣΔΕΠ και τη πιστοποίηση/επιβεβαίωση, για τη διαρκή τήρηση και εφαρμογή όλων των προβλέψεων του εφαρμοζόμενου ΣΔΕΠ, για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με το ΣΔΕΠ και για την ενημέρωση της Διοίκησης σχετικά με την επίδοση των διεργασιών, την επαρκή υλοποίηση των έργων παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας και τη διαρκή βελτίωση | | | |  |
| **5.4** | | **Επικοινωνία** | | |
| Διασφάλιση εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας (ευαισθητοποίηση προσωπικού, διασφάλιση τρόπων επικοινωνίας μεταξύ τμημάτων της εταιρείας, μεταξύ εταιρείας και εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών και πελατών/αναθέτουσας αρχής κλπ | | | |  |
| **6** | | **Επιχειρηματικός Προγραμματισμός** | | |
| **6.1** | | **Επιχειρησιακό Σχέδιο** | | |
| Κατ’ ελάχιστον κατάρτιση ετήσιου επιχειρησιακού προγραμματισμού που αποτυπώνει τη πορεία ανάπτυξης της εταιρείας, που αντανακλά το όραμα και τις αξίες της, που καθορίζει μακροπρόθεσμους και βραχυπρόθεσμους στόχους και που οδηγεί στην επίτευξη διαρκούς βελτίωσης | | | |  |
| **6.1.1** | | **Επιχειρησιακοί στόχοι** | |  |
| Καθιέρωση στόχων συγκεκριμένων, μετρήσιμων, επιτεύξιμων, συναφών και χρονικά προσδιορισμένων | | | |  |
| **6.1.2** | | **Αποτελέσματα και ανασκοπήσεις επιχειρησιακού σχεδίου** | | |
| Έλεγχος και διασφάλιση αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ΣΔΕΠ, συστηματική ανασκόπηση πορείας επιχειρησιακού σχεδιασμού, επανεξέταση στόχων και λήψη αποφάσεων που οδηγούν σε βελτίωση και ωρίμανση του οργανισμού σε ότι αφορά το ΣΔΕΠ και την υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου | | | |  |
| **6.2** | | **Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης** | | |
| Καθιέρωση συστήματος οικονομικής διαχείρισης που εξασφαλίζει την αξιοπιστία και την αποτελεσματικότητα των βασικών ελέγχων | | | |  |
| **6.3** | | **Σύστημα Απόκτησης Νέων Πελατών** | | |
| Προγραμματισμός μαρκετινγκ της εταιρείας, καθορισμός ευθυνών για την εφαρμογή και τήρηση του προγραμματισμού, ανάλυση ευκαιριών της σχετικής αγοράς και του κλάδου καθώς και έλεγχος απόδοσης της υλοποίησης του προγραμματισμού μάρκετινγκ | | | |  |
| **6.4** | | **Σύστημα Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών** | | |
| **6.4.1** | | **Ενέργειες Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών** | | |
| Καθιέρωση συτήματος μέτρησης ικανοποίησης πελατών, διερεύνησης των αναγκών τους και χειρισμού των παραπόνων τους | | | |  |
| **6.4.2** | | **Στοιχεία Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών** | | |
| Επιβάλλεται η μέτρηση της απόδοσης των παρεχομένων υπηρεσιών της εταιρείας, η καταγραφή και η γνωστοποίηση των επεξεργασμένων αποτελεσμάτων της μέτρησης στο εσωτερικό της εταιρείας και η διερεύνηση των αιτίων απώλειας πελατών | | | |  |
|  | | | |  |
| **7** | | **ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ & ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ** | | |
| **7.1** | | **Ανθρώπινο Δυναμικό και Περιβάλλον Εργασίας** | | |
| Η εταιρεία μεριμνά για την αριθμητική και ποιοτική επάρκεια του προσωπικού, τη καταγραφή των δεξιοτήτων και της τεχνογνωσίας στην υλοποίηση έργων παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας, εντοπίζει τις ελλείψεις, προσφεύγει σε κατάλληλες εξωτερικές υπηρεσίες όπου κρίνεται αναγκαίο, φροντίζει για την ανάπτυξη του προσωπικού και τηρεί τη νομοθεσία για την υγιεινή την ασφάλεια στην εργασία και το περιβάλλον εργασίας | | | |  |
| **7.2** | | **Υποδομές, Εξοπλισμός και Μέσα** | | |
| Διασφάλιση απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής για την απρόσκοπτη υποστήριξη της παροχής των υπηρεσιών επικοινωνίας | | | |  |
| **7.3** | | **Προμηθευτές** | |  |
| Διασφάλιση επαρκούς, συνεχούς και κατάλληλης προμήθειας υλικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών για το επιτελούμενο έργο υπηρεσιών επικοινωνίας | | | |  |
| **7.4** | | **Περιβάλλον Εργασίας** | |  |
| Διασφάλιση περιβάλλοντος εργασίας που προάγει την αποδοτικότητα και συμμορφώνεται με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις για την υγιεινή και την ασφάλεια στην εργασία | | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **8** | **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΑΤΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ** | | |
| **8.1** | **Γενικά** | | |
| Η εταιρεία πρέπει να καθιερώσει και να διαθέτει τις κατάλληλες διεργασίες για την αποτελεσματική διαχείριση του προγράμματος επικοινωνίας, δηλαδή για το σχεδιασμό, την εκτέλεση και την αξιολόγηση του προγράμματος επικοινωνίας που αναλαμβάνει | |  | |
| **8.2** | **Διεργασία Σχεδιασμού του Προγράμματος Επικοινωνίας (έργου παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας)** | | |
| **8.2.1** | **Ανάλυση Απαιτήσεων** | | |
| Ανίχνευση και προσδιορισμός αναγκών και απαιτήσεων πελάτη | |  | |
| **8.2.2** | **Ανάγκες σε Πόρους** | | |
| Καταγραφή αναγκών προσωπικού και αντίστοιχης τεχνογνωσίας, αναγκών διάθεσης πόρων, αναγκών κατάρτισης επιμόρφωσης, διαμόρφωσης ρόλων για την ομάδα έργου κλπ με βάση τις προσδιορισμένες απαιτήσεις του πελάτη  Προσδιορισμός μεθόδων ελέγχου, καθορισμός υπευθύνων ανά στάδιο του έργου με κατάλληλη τεχνογνωσία και κριτηρίων αποδοχής παραδοτέων  Κατάρτιση χρονοδιαγράμματος, καθορισμός αναγκαίων πόρων/εκτίμηση κόστους-προυπολογισμού και παρακολούθηση τήρησης χρονοδιαγράμματος  Τεκμηρίωση πορείας υλοποίησης έργου/προγράμματος επικοινωνίας με κατάλληλους δείκτες οι οποίοι πρέπει να βοηθούν και στον εντοπισμό των αιτίων των αποκλίσεων | |  | |
| **8.2.3** | **Πρόταση Προγράμματος Επικοινωνίας** | | |
| Κατάρτιση πρότασης έργου/προγράμματος επικοινωνίας | |  | |
| **8.2.4** | **Λήψη Έγκρισης** | | |
| Σε όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου/προγράμματος επικοινωνίας καθορίζονται οι τρόποι επικοινωνίας και λήψης τυχόν απαραίτητων εγκρίσεων από το πελάτη | |  | |
| **8.3** | **Διεργασία Εκτέλεσης Προγράμματος Επικοινωνίας** | | |
| **8.3.1** | **Γενικά** | | |
| Διασφάλιση εκτέλεσης του έργου/προγράμματος επικοινωνίας όπως αυτό συμφωνήθηκε με και εγκρίθηκε από το πελάτη | |  | |
| **8.3.2** | **Παρακολούθηση Εκτέλεσης του Προγράμματος Επικοινωνίας** | | |
| Τήρηση αρχείων που τεκμηριώνουν τη σύννομη και συμβατική εκτέλεση του έργου  Επαλήθευση τήρησης προδιαγραφών φυσικού αντικειμένου βάσει Σύμβασης και βάσει εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.  Έλεγχος παραδοτέων και ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών | |  | |
| **8.3.3** | **Αναπροσαρμογή Προγράμματος Επικοινωνίας** | | |
| Επικοινωνία με το πελάτη μέσω αναφορών προόδου που περιλαμβάνουν τεκμηριωμένα στοιχεία για την υλοποίηση του έργου/προγράμματος επικοινωνίας και  Έγκριση/συμφωνία τυχόν αναγκαίων αλλαγών πριν την υιοθέτησή τους βάσει τεκμηριωμένης αξιολόγησης από κατάλληλο προσωπικό της ομάδας εργου και ενημέρωση του Σχεδίου Διαχείρισης Εργου/Προγράμματος Επικοινωνίας. Προυπόθεση να μη διακυβευεται η πληρότητα και η ποιότητα του έργου/προγράμματος επικοινωνίας και να μη παραβιάζεται η νομοθεσία ειδικά σε ότι αφορά τροποποίηση Συμβάσεων. | |  | |
| **8.4** | **Διεργασία Απολογισμού και Αξιολόγησης Αποτελεσμάτων** | | |
| Μεθοδολογία ανάλυσης μετρήσεων και αποτελεσμάτων ελέγχου των Διεργασιών του ΣΔΕΠ και κάθε αναλαμβανόμενου έργου συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων του πελάτη με σκοπό την ανίχνευση της αποδοτικότητας και τον εντοπισμό ευκαιριών για βελτίωση. Έλεγχος των αποκλίσεων και διερεύνηση των αιτίων εμφάνισής τους, καθώς και λήψη διορθωτικών ή/και προληπτικών μέτρων όταν υφίσταται υπαιτιότητα της εταιρείας  Ο Απολογισμός πρακτικά απαιτεί έλεγχο επίτευξης στόχων για κάθε έργο/πρόγραμμα επικοινωνίας που αναλαμβάνεται, την εξέταση του βαθμού ικανοποίησης των αναγκών και των απαιτήσεων του πελάτη σε σχέση με τα τελικά αποτελέσματα, την εξέταση των αποκλίσεων και των σχετικών επιπτώσεων και την αποδοτικότητα του έργου. | |  | |
|  |  | | |
|  | |  | - |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **9** | **ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ** | |
| **9.1** | **Γενικά** | |
| Οι Κατηγορίες /Τομείς Εξειδίκευσης των υπηρεσιών επικοινωνίας διακρίνονται ως εξής :  Διαφημιστικές εταιρείες  Εταιρείες προγραμματισμού μέσων και αγοράς χώρου και χρόνου  Εταιρείες δημοσίων σχέσεων  Εταιρείες προώθησης πωλήσεων και άμεσου μάρκετινγκ  Εταιρείες δημιουργίας διακριτού σήματος  Οι εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες που εντάσσονται σε περισσότερους του ενός από τους ανωτέρω τομείς, δύναται να αιτηθούν τη πιστοποίησή τους για τους αντίστοιχους τομείς. Σε τέτοια περίπτωση όλες οι επιμέρους αντίστοιχες υπηρεσίες εντάσσονται στο σύστημα και για όλες τις υπηρεσίες πρέπει τεκμηριωμένα να αποδειχθεί η εφαρμογή των προβλέψεων του Κεφ. 8.  Ανεξαρτήτως Τομέα Εξειδίκευσης όλες οι αιτούμενες τη πιστοποίηση εταιρείες πρέπει να πληρούν τις ακόλουθες προυποθέσεις :   1. Η παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας πρέπει να αποδεικνύεται από το Καταστατικό τους και από την οικονομική τους δραστηριότητα βάσει των δύο τουλάχιστον τελευταίων ισολογισμών τους 2. Τεκμηριωμένη δυνατότητα και ικανότητα σχεδιασμού και παραγωγής πρωτογενούς και πρωτότυπου έργου επικοινωνίας με δικές τους δυνάμεις 3. Πλήρη και τεκμηριωμένη αποδοχή του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης και Επικοινωνίας και των Παραρτημάτων του 4. Τεκμηριωμένη δέσμευση για τη προστασία της πνευματικής ιδοκτησίας 5. Διοίκηση (διευθύνων ή συνδιευθύνοντες) που διαθέτει τεκμηριωμένη επαγγελματική επάρκεια, ήτοι αποδεδειγμένη ενασχόληση τουλάχιστον πέντε (5) ετών στις επικοινωνιακές υπηρεσίες του τομέα εξειδίκευσης | |  |
| **9.2** | **Διαφημιστικές Εταιρείες** | |
| Η διαφημιστική εταιρεία πρέπει να διαθέτει :   1. Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, δημιουργικό τμήμα και οικονομική διεύθυνση 2. Ικανότητα σχεδιασμού και οργάνωσης διαφημιστικής στρατηγικής 3. Ικανότητα δημιουργίας πρωτότυπων δημιουργημάτων λόγου και τέχνης κατά τις διατάξεις του Νόμου 2121/1993. Ικανότητα δημιουργίας διαφημιστικών προγραμμάτων σε έντυπα, ηλεκτρονικά ή/και ψηφιακά μέσα ενημέρωσης, με δικές της δυνάμεις | |  |
| **9.3** | **Εταιρείες Προγραμματισμού Μέσων και Αγοράς Χώρου και Χρόνου** | |
| Η εταιρεία πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει αυτοδύναμα τις παρακάτω τρείς υπηρεσίες :   1. Στρατηγικό σχεδιασμό επιλογής και δράσης στα μέσα 2. Αναλυτικό προγραμματισμό δράσης στα μέσα 3. Διαχείριση των αναγκαίων συναλλαγών μεταξύ των εμπλεκομένων μέσων και διαφημιζομένων (εντολών, υλικών, τιμολογίων, φόρων κλπ)   Ο πάροχος πρέπει να διαθέτει έρευνες τηλεθέασης, ακροαματικότητας, αναγνωσιμότητας και εν γένει αποτελεσματικότητας των Μέσων μαζικής ή εξατομικευμένης επικοινωνίας, για την υποστήριξη της ικανότητας παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών | |  |
| **9.4** | **Εταιρείες Δημοσίων Σχέσεων** | |
| Η εταιρεία πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει αυτοδύναμα, τουλάχιστον οκτώ από τις παρακάτω δεκαπέντε υπηρεσίες δημοσίων σχέσεων :   1. Ετιαρική επικοινωνία και διαχείριση εταιρικής φήμης 2. Χρηματοοικονομική επικοινωνία 3. Εσωτερική επικοινωνία 4. Καλλιέργεια σχέσεων με τα ΜΜΕ και υπηρεσίες δημοσιότητας 5. Διαχείριση κρίσεων και κρίσιμων ζητημάτων 6. Προγράμματα κοινωνικής ευθύνης και εταιρικής διακυβέρνησης 7. Διαχείριση χορηγιών 8. Πολιτική επικοινωνία 9. Επικοινωνία με τη τοπική ή την ευρύτερη κοινωνία 10. Επικοινωνία με τον δημόσιο τομέα 11. Εκπαίδευση στελεχών πελατών σε θέματα επικοινωνίας 12. Οργάνωση εκδηλώσεων 13. Παρακολούθηση ΜΜΕ 14. Δημόσιες σχέσεις για μάρκετινγκ επώνυμων προιόντων/δημόσιες σχέσεις προς καταναλωτές 15. Επικοινωνία μέσω διαδικτύου | |  |
| **9.5** | **Εταιρείες Προώθησης Πωλήσεων και Άμεσου Μάρκετινγκ** | |
| **9.5.1** | **Γενικά** | |
| Η εταιρεία πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει αυτοδύναμα το σύνολο των υπηρεσιών σε ένα τουλάχιστον από τα παρακάτω πέντε αντικείμενα :   1. Άμεσο μάρκετινγκ 2. Αμφίδρομη επικοινωνία 3. Σχεδιασμός και υλοποίηση προωθητικών ενεργειών 4. Επικοινωνία κινητής τηλεφωνίας 5. Αθλητικό μάρκετινγκ | |  |
| **9.5.2** | **Άμεσο Μάρκετινγκ** | |
| Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο αυτό είναι :   1. Άνάπτυξη, διαχείριση και ανάλυση βάσεων δεδομένων 2. Ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων μάρκετινγκ πάνω σε βάσεις δεδομένων 3. Ανάπτυξη (στρατηγική, δημιουργικό και υλοποίηση) εκστρατειών άμεσου μάρκετινγκ 4. Σχεδιασμός και διαχείριση προγραμμάτων αφοσιωμένων πελατών 5. Ανάπτυξη προγραμμάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων 6. Επαφές/πωλήσεις μέσω τηλεφωνικών κέντρων | |  |
| **9.5.3** | **Αμφίδρομη Επικοινωνία** | |
| Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο αυτό είναι :   1. Σχεδιασμός και ανάπτυξη ιστοχώρων 2. Προγραμματισμός και υλοποίηση ενεργειών επικοινωνίας στο διαδίκτυο 3. Δημιουργία παρουσιάσεων πολυμέσων | |  |
| **9.5.4** | **Σχεδιασμός και Υλοποίηση Προωθητικών Ενεργειών** | |
| Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο αυτό είναι :   1. Ανάπτυξη (στρατηγική και δημιουργικό) προγραμμάτων προώθησης πωλήσεων 2. Υλοποίηση προγραμμάτων προώθησης πωλήσεων 3. Επικοινωνιακή υποστήριξη προγραμμάτων προώθησης πωλήσεων 4. Διοργάνωση εκδηλώσεων 5. Επιλογή διαχείρισης χορηγιών | |  |
| **9.5.5** | **Επικοινωνία Κινητής Τηλεφωνίας** | |
| Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο αυτό είναι :   1. Στρατηγική επικοινωνία μέσω κινητού τηλεφώνου 2. Επικοινωνία μέσω μηνυμάτων εικόνας και κειμένου 3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη ιστοχώρων κατάλληλων για κινητά τηλέφωνα 4. Ασύρματη διανομή διαφημιστικού περιεχομένου | |  |
| **9.5.6** | **Αθλητικό Μάρκετινγκ** | |
| Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο αυτό είναι :   1. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αθλητικού μάρκετινγκ σε επιχειρήσεις 2. Αξιολόγηση, επίβλεψη και ανάπτυξη αθλητικού μάρκετινγκ και χορηγίας για λογαριασμό εταιρείας-χορηγού 3. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αθλητικού μάρκετινγκ σε αθλητικούς οργανισμούς, αθλητές και αθλητικούς χώρους 4. Ανάπτυξη και υλοποίηση ενεργειών αθλητικού μάρκετινγκ για αθλητικούς οργανισμούς, αθλητές και αθλητικούς χώρους 5. Διοργάνωση και ανάπτυξη επικοινωνίας-μάρκετινγκ και εμπορική αξιοποίηση αθλητικών εκδηλώσεων 6. Αγοραπωλησία τηλεοπτικών, εμπορικών και κάθε είδους δικαιωμάτων αθλητικών φορέων | |  |
| **9.6** | **Εταιρείες Δημιουργίας Διακριτού Σήματος** | |
| Η εταιρεία πρέπει να διαθέτει :   1. Ικανότητα εκπόνησης στρατηγικής για τη δημιουργία ενός σήματος είτε αυτό αφορά μια εταιρεία είτε ένα προιόν 2. Ικανότητα σχεδιασμού εταιρικής και προιοντικής ταυτότητας, καθώς και σχεδιασμού και διαφοροποίησης καταστημάτων ή άλλων χώρων προβολής ενός σήματος | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Συνεντεύξεις με το προσωπικό** |  |
| **Προσδιορισμός των οργανωτικών ή λειτουργικών μονάδων ή διεργασιών που επιθεωρήθηκαν και ο χρόνος της επιθεώρησης** |  |
| **Επιτόπιοι έλεγχοι στη περίπτωση ύπαρξης πολλαπλών εγκαταστάσεων (ημερομηνία, τοποθεσία, κλπ.)** |  |
| **Χρήση Λογοτύπων και Σημάτων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή** |  |
| **Επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί σε προηγούμενες εντοπισθείσες μη συμμορφώσεις- παρατηρήσεις** |  |
| **Ενδεχόμενες αποκλίσεις από το σχέδιο επιθεώρησης και αιτίες** |  |
| **Καταγραφή σημαντικών θεμάτων που επηρεάζουν το πρόγραμμα επιθεώρησης** |  |
| **Σημαντικές αλλαγές, εάν υπάρχουν, που επηρεάζουν το σύστημα διαχείρισης του πελάτη από την τελευταία επιθεώρηση που πραγματοποιήθηκε** |  |
| **Ερωτήματα / σχόλια / διαφωνίες/ Εκκρεμότητες** |  |
| **Συμπέρασμα σχετικά με την καταλληλότητα του πεδίου πιστοποίησης** |  |
| **Επιβεβαίωση ότι έχουν εκπληρωθεί οι αντικειμενικοί σκοποί της επιθεώρησης** |  |
| **Συμπερασματικά σχόλια περί συνολικής εφαρμογής και αποτελεσματικότητας επιθεωρούμενου ΣΔ** |  |
| **Εισήγηση Επικεφαλής Επιθεωρητή για τη Χορήγηση της Πιστοποίησης** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ EQA HELLAS (Ομάδα Επιθεώρησης):**  **…………………………………..** | **ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ:**  **……………………….** |
| **17021-1:2015 § 9.4.7 Διεξαγωγή της καταληκτικής συνεδρίασης με την αναγκαία πληρότητα** | |

ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΚΑΜΜΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ή ΑΛΛΟΥ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΓΙΑ ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΔΥΟ ΕΤΗ . Η ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΚΑΙ ΩΣ ΕΚ ΤΟΥΤΟΥ Η ΜΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΑΡΝΗΤΙΚΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΠΕΧΕΙ ΚΆΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΕΝ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΟΤΙ ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΝΤΑΙ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ ΣΤΟ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΟ ΣΔ.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ** | | | | | | | |
| **ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ:** | |  | | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:** | | |  |
| **ΣΥΝΟΛΑ** | | | | | | | |
| **ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ:** | | | **ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ :** | | **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ:** | | |
| **Α/Α ΜΗ ΣΥΜΟΡΦΩΣΗΣ:** | | | **Α/Α ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ:** | | **Α/Α ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:** | | |
| **Περιγραφή:** |  | | | | | **§ Προδιαγραφής/ Προτύπου:** | |
| **Διερεύνηση Αιτιών Εμφάνισης** |  | | | | | | |
| **Διόρθωση/**  **Διορθωτική Ενέργεια** |  | | | | | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ:** | |
| **Α/Α ΜΗ ΣΥΜΟΡΦΩΣΗΣ:** | | | **Α/Α ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ:** | | **Α/Α ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:** | | |
| **Περιγραφή:** |  | | | | | **§ Προδιαγραφής/ Προτύπου:** | |
| **Διερεύνηση Αιτιών Εμφάνισης** |  | | | | | | |
| **Διόρθωση/**  **Διορθωτική Ενέργεια** |  | | | | | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ:** | |
| **Α/Α ΜΗ ΣΥΜΟΡΦΩΣΗΣ:** | | | **Α/Α ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ:** | | **Α/Α ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:** | | |
| **Περιγραφή:** |  | | | | | **§ Προδιαγραφής/ Προτύπου:** | |
| **Διερεύνηση Αιτιών Εμφάνισης** |  | | | | | | |
| **Διόρθωση/**  **Διορθωτική Ενέργεια** |  | | | | | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ:** | |
| **Α/Α ΜΗ ΣΥΜΟΡΦΩΣΗΣ:** | | | **Α/Α ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ:** | | **Α/Α ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:** | | |
| **Περιγραφή:** |  | | | | | **§ Προδιαγραφής/ Προτύπου:** | |
| **Διερεύνηση Αιτιών Εμφάνισης** |  | | | | | | |
| **Διόρθωση/**  **Διορθωτική Ενέργεια** |  | | | | | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ:** | |
| **Α/Α ΜΗ ΣΥΜΟΡΦΩΣΗΣ:** | **Α/Α ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ:** | | | | | **Α/Α ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ:** | |
| **Περιγραφή:** |  | | | | | **§ Προδιαγραφής/ Προτύπου:** | |
| **Διερεύνηση Αιτιών Εμφάνισης** |  | | | | | | |
| **Διόρθωση/**  **Διορθωτική Ενέργεια** |  | | | | | **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ:** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής:** | **Υπογραφή** | **Ημερομηνία**  **………………………..** |
| **Εκπρόσωπος Πελάτη:**  **Έλαβα γνώση της έκθεσης της ομάδας επιθεώρησης και των ευρημάτων** | **Υπογραφή και Σφραγίδα Πελάτη** | **Ημερομηνία**  **……………………** |

1. Για τη περίπτωση των μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια της αρχικής επιθεώρησης ή της επαναπιστοποίησης δίνεται ένα χρονικό διάστημα τριών μηνών για την αποκατάσταση τους, ενώ στις περιπτώσεις επιτήρησης το χρονικό διάστημα περιορίζεται στους δύο μήνες. Η αποτελεσματικότητα των ενεργειών που αφορά τις παρατηρήσεις κρίνεται στην επόμενη χρονικά επιθεώρηση.
2. Διενεργείται Εναρκτήρια και Καταληκτική Συνεδρία και ο εντεταλμένος εκπρόσωπος της Διοίκησης λαμβάνει αντίγραφο της παρούσας Αναφοράς Σταδίου 2.
3. Ο υπό επιθεώρηση Οργανισμός βρίσκεται σε λειτουργία και ελέγχεται το αιτούμενο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
4. Τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης δεν έχουν καμμιά επαγγελματική ή άλλου είδους σχέση με τον επιθεωρούμενο οργανισμό τουλάχιστον για τα τελευταία δυο έτη.
5. Η επιθεώρηση είναι δειγματοληπτικού χαρακτήρα και ως εκ τούτου η μη καταγραφή αρνητικών ευρημάτων ενέχει βαθμό αβεβαιότητας χωρίς να σημαίνει ότι δεν υφίστανται αποκλίσεις στο εφαρμοζόμενο ΣΔ.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ – ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ / ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ** | | | | | | | | | | | | |
| Συμπληρώνεται από την Τεχνική Διεύθυνση | | | | | | | | | | | | |
| **Επωνυμία Επιχείρισης/Διεύθυνση:** | |  | | | | | | | | | | |
| **Πρότυπο/α:** | |  | **Ημερομηνία Επιθεώρησης:** | |  | | | | **Κωδικός Έργου:** | | |  |
| **ΕΑ /TΠ:** | |  | **NACE:** | | | |  | | **Κατηγορία:** | | |  |
| **Risk:** | |  | **Complexity of Environmental Aspects:** | | | |  | | **Complexity of OH&S Risk:** | | |  |
| **ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ**: | ΑΡΧΙΚΗ | | | 1η/2η ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ | | | | ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ | | ΕΚΤΑΚΤΗ | | |
| **Περιγραφή μεταβολής πεδίου:** | | | | | | | | | | | | |
| **ΠΕΔΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (εφόσον υπάρχει μεταβολή):** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|
| **ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ** | | | | | | | | | | | | |
| **Ημνία Ελέγχου/Αποδοχής ΔΕ:** | | |  | | |  | | | **Επάρκεια ΔΕ:** | | |  |
| **Υπεύθυνος Ελέγχου ΔΕ:** | | |  | | | | | | **Κατάσταση Αναφοράς:** | | |  |
| **Σχόλια:** *(σε περίπτωση Επαναπιστοποίησης περιλαμβάνονται και σχόλια για τη συνολική επίδοση του οργανισμού κατά το προηγούμενο κύκλο πιστ/σης)* | | | | | | | | | | | | |
| **Σχόλια προς άμεση απάντηση/ διευκρίνηση από Επιθεωρητή προ της Χορήγησης :** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Παρατηρήσεις:** | | | | | | | | | | | | |
| **Σημεία προς εξέταση κατά την επόμενη επιθεώρηση:** | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Επισημάνσεις / Υποδείξεις για Βελτίωση / Αιτιολόγηση Μη Χορήγησης:** | | | | | | | | | | | | |
| **Α/Η επόμενης επιθεώρησης:** | | | | | | | | | | | | |
| **ΑΠΟΦΑΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ή ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ή ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ** | | ΘΕΤΙΚΗ | ΑΡΝΗΤΙΚΗ | | | **ΑΝΑΦΟΡΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:** | | | ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ | | ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ | |
| **Υπεύθυνος Χορήγησης ή Ελέγχου:** | |  | | | | | | | **Ημ/νία Ισχύος/Λήψης Απόφασης Χορήγησης:** | |  | |
|  | | | | | | | | |  | | |  |