ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΔΑΦΟΛΟΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΚΔΗΛΩΣΗ

«ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ & ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΕΔΑΦΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ»

AGROTICA 2010
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 5-2-2010,14.30 μ.μ.
ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ «Ν. ΓΕΡΜΑΝΟΣ» ΑΙΘΟΥΣΑ C

“Η συνεισφορά της διαδικασίας διαπίστευσης κατά ISO 17025 σε εδαφολογικά εργαστήρια Δημόσιου & Ιδιωτικού ενδιαφέροντος: Προώθηση σημαντικών διοικητικών αλλαγών.”

Εισηγητής:

Μιχαήλ Λολίδης, MSc, MA. Διπλ Μηχανολόγος Μηχανικός,
Lean systems consultant της «Nklabs – systems methods procedures».

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Συστήματα Διαχείρισης

Σύστημα είναι ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων και αλληλεπιδρώντων στοιχείων.

Σύστημα Διαχείρισης είναι το σύστημα για την καθιέρωση πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών και για την επίτευξη αυτών των σκοπών.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι το σύστημα διαχείρισης για την κατεύθυνση και τον έλεγχο και οργάνωση σχετικά με την ποιότητα.

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Διαχειριστικά συστήματα ISO και ποιότητα

Διαχειριστικά συστήματα ISO

(εργαλεία διοίκησης:ISO 9001, ISO 14001, ISO22000, ISO 17025 κλπ)

πιστοποίηση διαπίστευση

συνεισφορά στην ποιότητα από διαφορετική οπτική γωνία

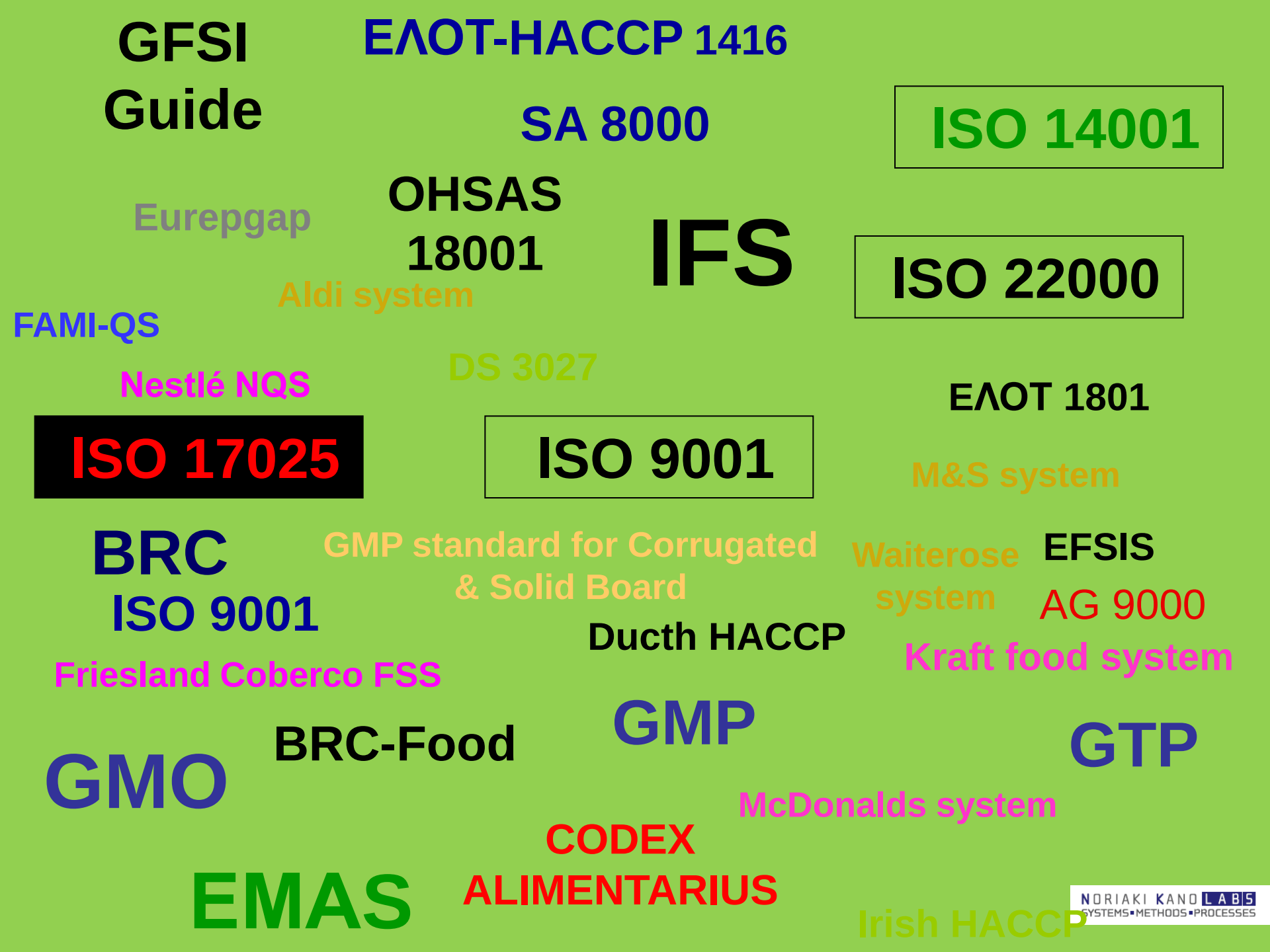
πορεία οργανισμού προς την ολική ποιότητα tqm

Ολική ποιότητα

- **Προσανατολισμός στον πελάτη**
- **Ηγεσία**
- **Στρατηγικός σχεδιασμός**
- **Υπευθυνότητα εργαζόμενων**
- **Διαρκής βελτίωση**
- **Συνεργασία**
- **Στατιστικές μέθοδοι**
- **Εκπαίδευση επιμόρφωση**

Στοιχεία διοικητικών αλλαγών

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES


GFSI Guide
ΕΛΟΤ-HACCP 1416
SA 8000
ISO 14001
OHSAS 18001
Eurepgap
IFS
ISO 22000
Aldi system
FAMI-QS
DS 3027
Nestlé NQS
ΕΛΟΤ 1801
ISO 17025
ISO 9001
M&S system
BRC
GMP standard for Corrugated & Solid Board
Waiterose system
EFSIS
ISO 9001
AG 9000
Ducth HACCP
Kraft food system
Friesland Coberco FSS
GMP
GTP
BRC-Food
GMO
McDonalds system
CODEX ALIMENTARIUS
EMAS
Irish HACCP
NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Τυποποίηση - Πιστοποίηση - Διαπίστευση

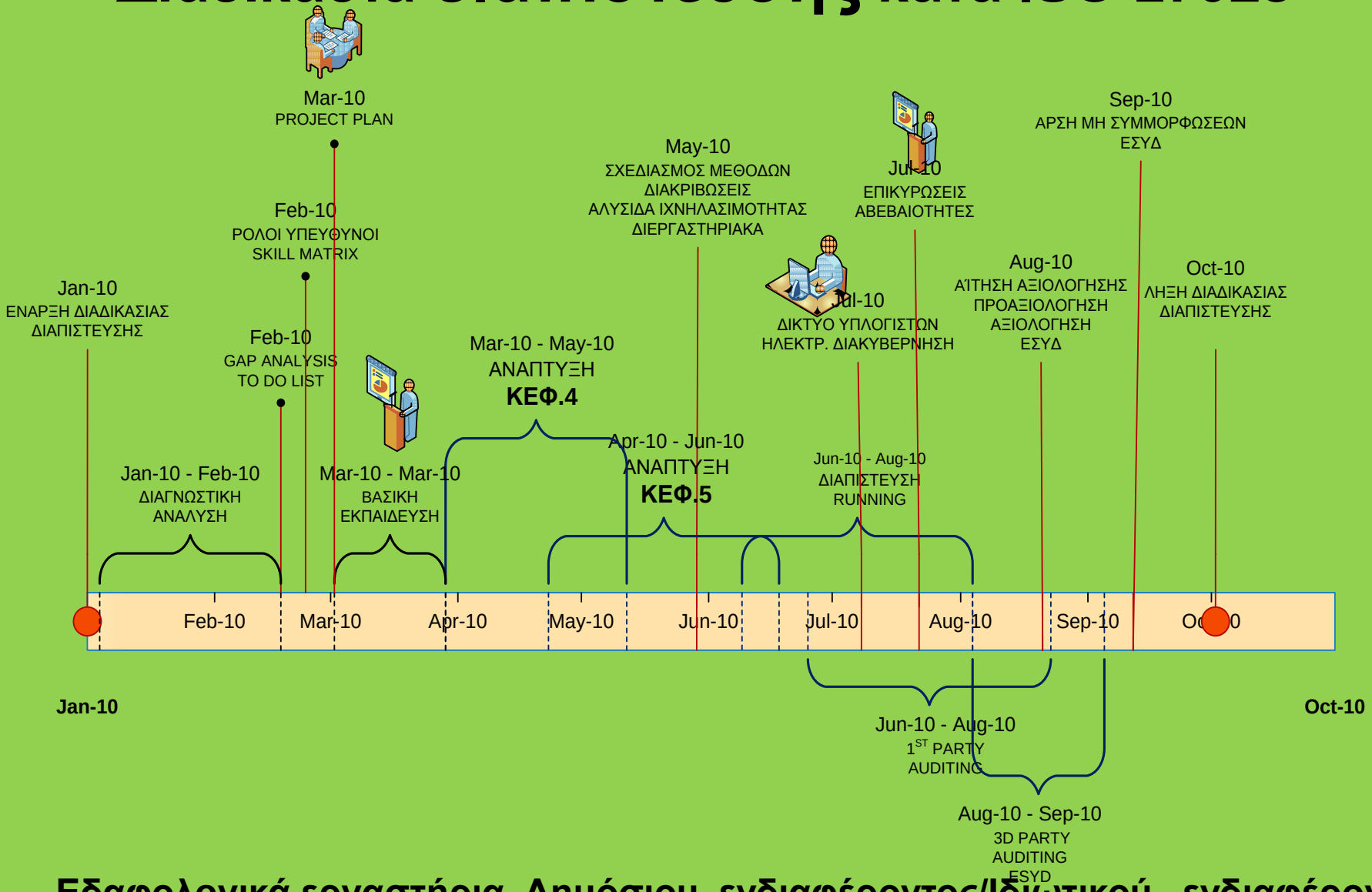
Τυποποίηση είναι η διεργασία με την οποία καθιερώνονται προδιαγραφές, δηλαδή κανονισμοί, οι οποίοι θέτουν τους απαραίτητους κανόνες για την παραγωγή, τη σύνθεση και τις ιδιότητες που πρέπει να έχει ένα προϊόν.

Πιστοποίηση είναι η διεργασία κατά την οποία επιβεβαιώνεται ότι ένα προϊόν έχει παραχθεί σύμφωνα με ένα πρότυπο και ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του, ή ένα σύστημα διαχείρισης πληροί τις απαιτήσεις ενός προτύπου. Για το σκοπό αυτό, υπάρχουν οι φορείς Πιστοποίησης.

Διαπίστευση είναι η διεργασία με την οποία οι φορείς πιστοποίησης και τα εργαστήρια δοκιμών ελέγχονται για τις υπηρεσίες τις οποίες προσφέρουν, και αποκτούν το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης.

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Διαδικασία διαπίστευσης κατά ISO 17025



Εδαφολογικά εργαστήρια, Δημόσιου ενδιαφέροντος/Ιδιωτικού ενδιαφέροντος

Θέματα υλικοτεχνικής υποδομής , μηχανήματα, υποδομές λυμένα

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εδαφολογικών εργαστηρίων κατά ISO/IEC 17025

Οι απαιτήσεις του ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 17025:2005 είναι προσανατολισμένες στα εργαστήρια δοκιμών (και διακριβώσεων) και περιλαμβάνουν:

- Απαιτήσεις για τη Διοίκηση(κεφ.4)
  - **Οργάνωση**
  - **Σύστημα Ποιότητας**
  - **Έλεγχο Εγγράφων**
  - **Ανασκόπηση συμβάσεων**
  - **Υπεργολαβίες**
  - **Προμήθειες**
  - **Εξυπηρέτηση του πελάτη**
  - **Παράπονα**
  - **Έλεγχο μη συμμορφούμενης εργασίας**
  - **Βελτίωση**
  - **Διορθωτικές ενέργειες**
  - **Προληπτικές ενέργειες**
  - **Έλεγχο αρχείων**
  - **Εσωτερικές Επιθεωρήσεις**
  - **Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση**

Συνεχίζεται…..

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS•METHODS•PROCESSES

Απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Εδαφολογικών εργαστηρίων κατά ISO/IEC 17025

- **Τεχνικές απαιτήσεις(κεφ.5) για:**

- **Προσωπικό: κατάλληλα προσόντα, θέσεις εργασίας,**
- **Χώρους εγκατάστασης και Περιβαλλοντικές συνθήκες**
- **Μεθόδους δοκιμών και διακριβώσεων: επιλογή, ανάπτυξη και επικύρωση των μεθόδων, εκτίμηση της αβεβαιότητας, έλεγχος δεδομένων**
- **Εξοπλισμό: χρήση, προγράμματα διακρίβωσης, ταυτοποίηση, αρχεία, θέση εκτός λειτουργίας**
- **Ιχνηλασιμότητα μετρήσεων σε διακριβώσεις, δοκιμές, χρήση προτύπων υλικών αναφοράς**
- **Δειγματοληψία (σχέδιο, διαδικασίες)**
- **Χειρισμό αντικειμένων δοκιμών και διακριβώσεων**
- **Διασφάλιση ποιότητας των αποτελεσμάτων δοκιμών και διακριβώσεων**
- **Σύνταξη εκθέσεων αποτελεσμάτων: Εκθέσεις δοκιμών, πιστοποιητικά διακριβώσεων, γνωματεύσεις, υπεργολαβίες, ηλεκτρονική μετάδοση)**

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS•METHODS•PROCESSES

Παράμετροι -εργαλεία για διοικητικές αλλαγές κατά την εγκατάσταση συστήματος ISO 17025. (17 σημεία)

Κουλτούρα ποιότητας σε (υπο)-διαπιστευμένα εργαστήρια

1. Ανάλυση μελέτη και τεκμηρίωση των αστοχιών και άλλων μη συμμορφώσεων

2. Διορθωτικές ενέργειες(τριβή με εργαλεία ανάλυσης « 7 tools»,«5 why»,FMEA)

3. Μαθαίνοντας από τις λειτουργίες άλλων εργαστηρίων (CPI)

4. Ενθάρρυνση των εμπλεκομένων στο εργαστήριο να καταθέσουν συζητήσουν νέες προτάσεις ιδέες και βελτιώσεις (CPI)

5. Επαρκής εσωτερική επικοινωνία στο εργαστήριο. (Visual managemenet)

6. Ευχάριστες/ παραγωγικές εργασιακές συνθήκες στο χώρο εργασίας

7. Καλές επικοινωνιακές πρακτικές με τους πελάτες

8.Λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες των πελατών που αλλάζουν

Συνεχίζεται…..

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Παράμετροι -εργαλεία για διοικητικές αλλαγές κατά την εγκατάσταση συστήματος ISO 17025. (17 σημεία)

9. Λαμβάνονται υπόψη οι ιδέες και τα αιτήματα των πελατών.

10. Εξετάζεται η το επίπεδο ικανοποίηση του πελάτη και τα πλεονεκτήματα από τις υπηρεσίες του εργαστηρίου.

11. Εξεταζεται και μετριέται η ικανοποίηση των εργαζομένων από τη συμμετοχή δουλειά τους.

12. Κυκλοφορία σε όλο ο εργαστήριο δεδομένων ποιότητας και πληροφορία και ενθάρρυνση για τη χρήση τους

13. Παρακολούθηση της εγκυρότητας και ακριβείας των μετρήσεων του εργαστηρίου και των τεχνικών

14 Αξιολογείται η εγκυρότητα των μεθόδων και διαδικασιών, μετρήσεων

15. Συμμετοχή σε δι-εργαστηριακά σχήματα δοκιμών

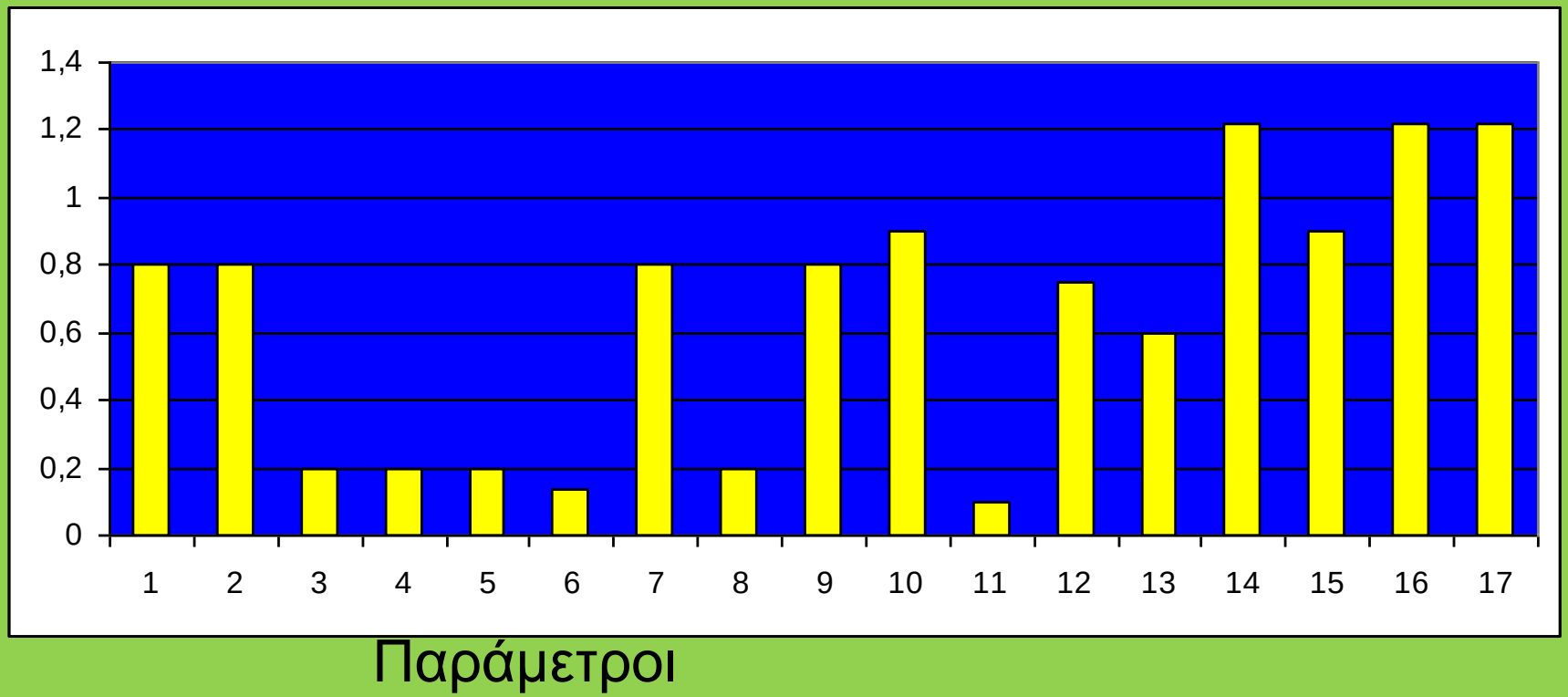
16. Ετοιμάζονται γραπτές διαδικασίες οδηγίες εργασίας και μετρήσεων σύμφωνα με τις ανάγκες

17. Εξοπλισμός για διακρίβωση και μετρήσεων

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS • METHODS • PROCESSES

Παράμετροι-εργαλεία για διοικητικές αλλαγές κατά την εγκατάσταση συστήματος ISO 17025. (17 σημεία) (Κουλτούρα ποιότητας)

Ανάλυση από 6 εργαστήρια δημοσία & ιδιωτικά*



Παρατηρείται ένας υψηλός βαθμός βελτίωσης αλλαγής στη τεχνική προσέγγιση πως η εγκυρότητα των μεθόδων και διαδικασιών, μετρήσεων , Συμμετοχή σε δι-εργαστηριακά σχήματα δοκιμών, γραπτές διαδικασίες οδηγίες εργασίας και μετρήσεων σύμφωνα με τις ανάγκες, εξοπλισμός για διακρίβωση και μετρήσεων Επίσης βελτιώσεις στα να ακούγεται ο πελάτης οι ανάγκες του.

* Δεδομένα έρευνας Μ.Λολίδης / Ελλάδα Περίοδος μαρτ-2008, δεκ 2009/Μ.Ο ενασχόλησης εργαστ. με διαπίστευση 22 μήνες

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS•METHODS•PROCESSES

Παράμετροι εργαλεία για διοικητικές αλλαγές κατά την εγκατάσταση συστήματος ISO 17025. (13 σημεία)

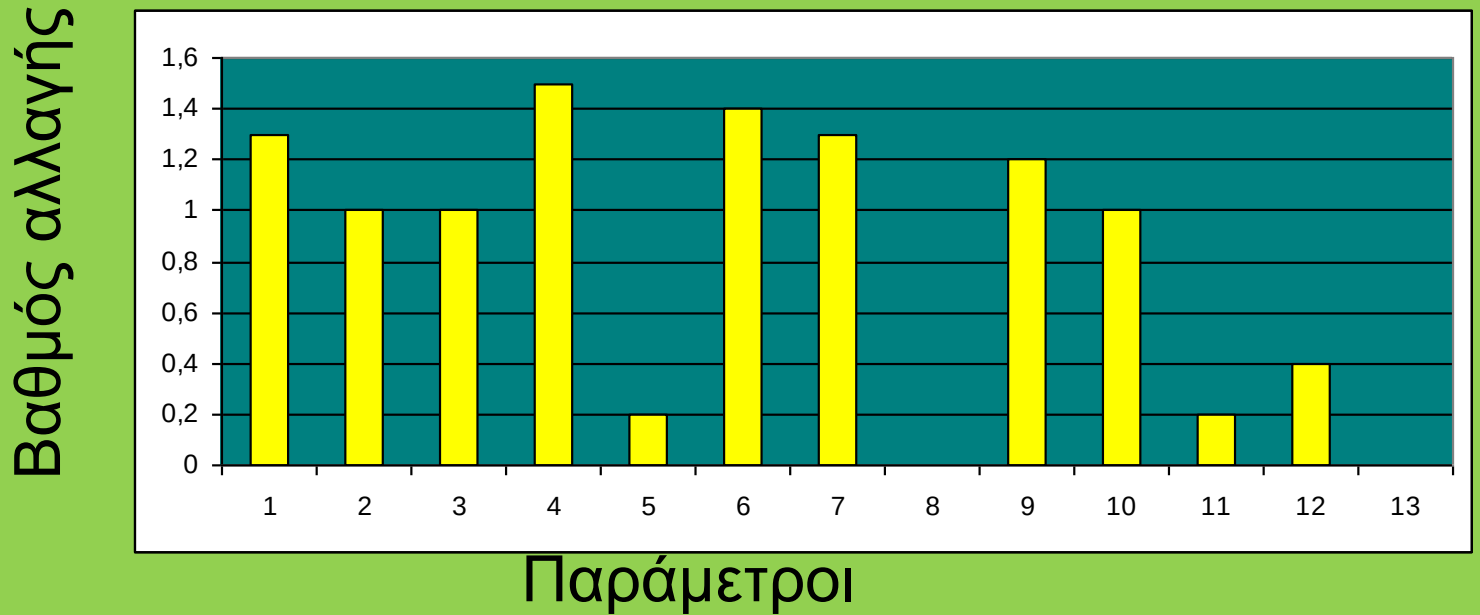
<u>Λειτουργική απόδοση</u> σε (υπο)-διαπιστευμένα εργαστήρια

1. **Μικρότερα λάθη μικρότερες απώλειες**
2. Λιγότερες επαν-εργασίες
3. Λιγότερα παράπονα πελατών
4. **Δεξιότητες εργαζομένων (matrix skill)**
5. Μετακινήσεις εργαζομένων στο εργαστήριο
6. **Διαθεσιμότητα και αξιοπιστία μηχανημάτων**
7. **Αξιοπιστία ευρημάτων και αποτελεσμάτων**
8. Παραγωγή και παραγωγικότητα
9. **Ορθότητα &πλήρης κατανόηση των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών**
10. **Ανταπόκριση στο χρόνο και στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών**
11. Συγκράτηση πελατών
12. Μεγέθυνση του κύκλου πελατών
13. Μεγέθυνση παραγγελιών

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Παράμετροι-εργαλεία για διοικητικές αλλαγές κατά την εγκατάσταση συστήματος ISO 17025. (13 σημεία) (Λειτουργική απόδοση)

Ανάλυση από 6 εργαστήρια δημοσία & ιδιωτικά*

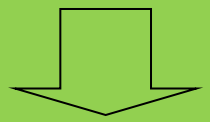


Παρατηρείται ότι:
Δεν αναμένεται μεγέθυνση πελατολογίου , μικρή αύξηση παραγγελιών, δεν αναμένονται βελτιώσεισ στη παραγωγή και παραγωγικότητα.
*Δεδομένα έρευνας Μ.Λολίδης / Ελλάδα Περίοδος μαρτ-2008, δεκ 2009/Μ.Ο ενασχόλησης εργαστηρίων με διαπίστευση 22 μήνες

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Δυσκολίες & εμπόδια* στη πορεία διαπίστευσης κατά ISO 17025

1. Το υλοποιούμε επειδή "το λέει το ISO"
2. Δεν υπάρχει ενδιαφέρον, δεν υπάρχει ωφέλεια
3. Έλλειψη από διοικητική υποστήριξη
4. Χρειάζεται πολύ χρόνο
5. Μεγάλη γραφειοκρατία
6. Δεν υπάρχει χρόνος για την υλοποίηση
7. Ελλιπής λειτουργία και υλοποίηση των διαδικασιών
8. Υπερβολικές απαιτήσεις

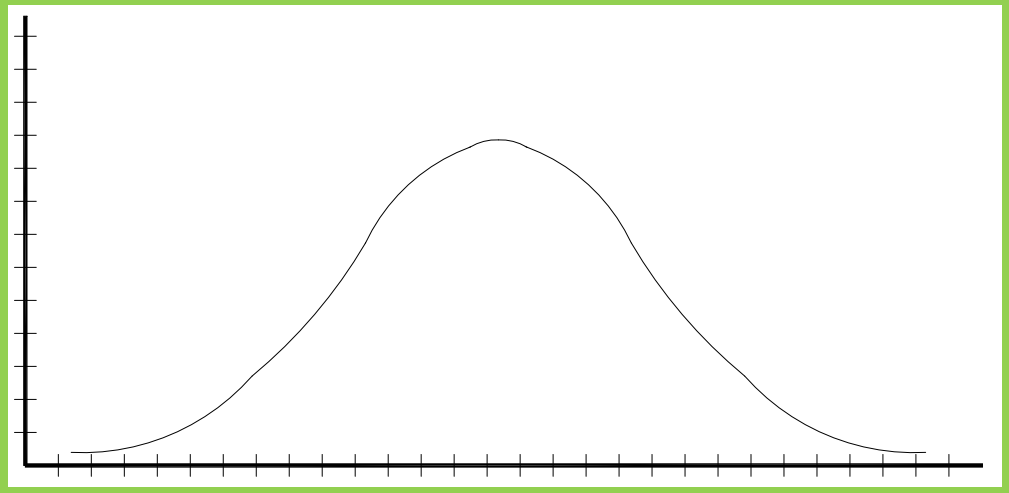


ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

*A.HALEVY " The benefits & calibration and testing laboratories may gain from ISO / IEC 17025 accreditation, Spinger Verlag 2003

Καμπύλες ερμηνείας αλλαγών



Καμπύλη στάσης στις αλλαγές

Εμπλοκή οδηγεί σε ιδιοκτησία η

ιδιοκτησία οδηγεί σε δέσμευση η

Οποία οδηγεί σε επιτυχία

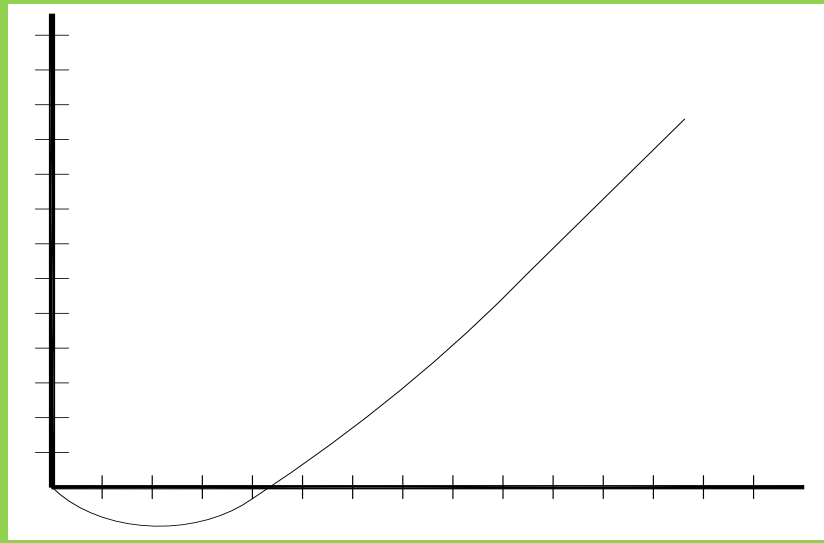
ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΣΤΗ ΑΛΛΑΓΗ
"ΔΕΝ ΘΑ ΔΟΥΛΕΨΕΙ ΠΟΤΕ"

ΠΕΡΙΜΕΝΩ ΚΑΙ ΒΛΕΠΩ
"ΔΕΙΞΕ ΜΕ"

ΔΕΚΤΙΚΟΙ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ
"ΑΣ ΞΕΚΙΝΗΣΟΥΜΕ"

ΠΕΔΙΟ ΣΤΑΣΕΩΝ

Καμπύλη μάθησης



NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

Δυσκολίες & εμπόδια* στη πορεία διαπίστευσης κατά ISO 17025

Ανάλυση (ερωτηματολόγια*) από εργαστήρια ιδιωτικού ενδιαφέροντος

10%	Το υλοποιούμε επειδή "το λέει το ISO"
10%	Δεν υπάρχει ενδιαφέρον, δεν υπάρχει ωφέλεια
10%	Έλλειψη από διοικητική υποστήριξη
70%	Χρειάζεται πολύ χρόνο
70%	Μεγάλη γραφειοκρατία
80%	Δεν υπάρχει χρόνος για την υλοποίηση
30%	Ελλιπής λειτουργία και υλοποίηση των διαδικασιών
60%	Υπερβολικές απαιτήσεις

* Τι πιστεύουν τα εργαστήρια ότι είναι δυσκολίες-εμπόδια

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS•METHODS•PROCESSES

Δυσκολίες & εμπόδια* στη πορεία διαπίστευσης κατά ISO 17025

Ανάλυση (ερωτηματολόγια*) από εργαστήρια δημοσίου ενδιαφέροντος

30%	Το υλοποιούμε επειδή "το λέει το ISO"
30%	Δεν υπάρχει ενδιαφέρον, δεν υπάρχει ωφέλεια
40%	Έλλειψη από διοικητική υποστήριξη
40%	Χρειάζεται πολύ χρόνο
45%	Μεγάλη γραφειοκρατία
40%	Δεν υπάρχει χρόνος για την υλοποίηση
30%	Ελλιπής λειτουργία και υλοποίηση των διαδικασιών
50%	Υπερβολικές απαιτήσεις

* Τι πιστεύουν τα εργαστήρια ότι είναι δυσκολίες-εμπόδια

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS•METHODS•PROCESSES

Απλές οδηγίες για το ταξίδι προς τη διαπίστευση

- Προσανατολισμός σε διαρκή βελτίωση για ποιότητα
- Budgeting
- Στρατηγικό και επιχειρησιακό πλάνο που να εμπλέκει και τις μεθόδους ανάλυσης
- Πληροφόρηση για τις προσδοκίες της διοίκησης
- Προετοιμασία και κινητροποίηση προσωπικού
- Εκπαίδευση και πρόσληψη προσωπικού με ανάλογα προσόντα.
- Εμπλοκή προσωπικού, Ενδυνάμωση του προσωπικού
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών και αποφάσεις σε χαμηλότερα επίπεδα
- Κοινοί κώδικες κατανόησης για ανάγκη αλλαγής σε λιτή σκέψη
- Ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων
- Διάθεση για μετακίνηση των οδοφραγμάτων(προσωπικό , συστήματα, εγκαταστάσεις)

NORIAKI KANO LABS
SYSTEMS▪METHODS▪PROCESSES

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΔΑΦΟΛΟΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΚΔΗΛΩΣΗ

«ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ & ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΕΔΑΦΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ»

AGROTICA 2010
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 5-2-2010,14.30 μ.μ.
ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ «Ν. ΓΕΡΜΑΝΟΣ» ΑΙΘΟΥΣΑ C