

| ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε.<br>ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ |         |        |             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|---------------|
| Έγγραφο                                                                                                   | Κωδικός | Έκδοση | Τροποποίηση | Ημ/νια Ισχύος |
| ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ                                                                                      |         |        |             |               |
| -                                                                                                         |         |        |             |               |
| ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α                                                                                              | ΕΠ.ΠΡ-Α | 1      | 1           | 26/04/24      |

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε.



για τη δραστηριότητα

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ISO 17021-1 & ISO 17065 & ISO 17020  
(ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α)

Σύνταξη από

ΥΔΠ  
26.04.2024

Έγκριση από

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ Ε.Ε.  
26.04.2024

| Υπεύθυνος Σύνταξης | Υπεύθυνος Έγκρισης | Σελίδα  |
|--------------------|--------------------|---------|
| Υ.Δ.Π.             | Διαχειριστής Ε.Ε.  | 1 από 6 |

| ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε.<br>ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ |         |        |             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|---------------|
| Έγγραφο                                                                                                   | Κωδικός | Έκδοση | Τροποποίηση | Ημ/νια Ισχύος |
| ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ                                                                                      |         |        |             |               |
| -                                                                                                         |         |        |             |               |
| ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α                                                                                              | ΕΠ.ΠΡ-Α | 1      | 1           | 26/04/24      |

**Κατάλογος Αποδεκτών Ελεγχόμενων Αντιγράφων**

| Α/Α       | Θέση Εργασίας                                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ | ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. (ΥΔΠ στο Ηλεκτρονικό Master File)                  |
| 01        | ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. (ΥΔΠ και Διαχειριστής Ε.Ε. στο Έντυπο Master File) |
| 02        | ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΗΜΗΤΡΑ (ΕΛΓΟ ΔΗΜΗΤΡΑ)                                |
| 03 και 04 | Ε.ΣΥ.Δ. (ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ)                                                |
|           |                                                                                      |
|           |                                                                                      |
|           |                                                                                      |
|           |                                                                                      |
|           |                                                                                      |
|           |                                                                                      |

| Υπεύθυνος Σύνταξης | Υπεύθυνος Έγκρισης | Σελίδα  |
|--------------------|--------------------|---------|
| Υ.Δ.Π.             | Διαχειριστής Ε.Ε.  | 2 από 6 |



| ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε.<br>ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ |         |        |             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|---------------|
| Έγγραφο                                                                                                   | Κωδικός | Έκδοση | Τροποποίηση | Ημ/νια Ισχύος |
| ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ                                                                                      |         |        |             |               |
| -                                                                                                         |         |        |             |               |
| ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α                                                                                              | ΕΠ.ΠΡ-Α | 1      | 1           | 26/04/24      |

## Προσάρτημα Α – Πολιτική για τη Ποιότητα και την Αμεροληψία

Πολιτική για την ποιότητα του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. αποτελεί η λειτουργία του και η παροχή αξιόπιστων, ανεξάρτητων, αμερόληπτων, υψηλού κύρους, διαπιστευμένων υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης συστημάτων διαχείρισης ή/και προϊόντων που λειτουργούν ή παράγουν αντίστοιχα, επιχειρήσεις και οργανισμοί, είτε του ιδιωτικού, είτε του δημοσίου τομέα, ώστε να τεκμηριώνεται η συμμόρφωσή τους κατά τρόπο αναμφισβήτητο, με τα αντίστοιχα κατά περίπτωση και κατηγορία/σχήμα πιστοποίησης, εφαρμόσιμα νομοθετικά, κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα και τις απαιτήσεις που θέτουν, όπως εκάστοτε βρίσκονται σε ισχύ. Η ανωτέρω αξιοπιστία εξασφαλίζεται με τη διαρκή ικανοποίηση της κείμενης νομοθεσίας, των κριτηρίων διαπίστευσης και των απαιτήσεων που τίθενται για Φορείς Πιστοποίησης και Ελέγχου στα εφαρμόσιμα κατά περίπτωση Εθνικά και Διεθνή Πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015, 17065:2012 και 17020:2012 όπως αυτά ερμηνεύονται στις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για τη Διαπίστευση και των λοιπών αρμοδίων διεθνών φορέων, καθώς και με τη συμμόρφωση με τις ανάλογες απαιτήσεις και τα λοιπά κανονιστικά έγγραφα που θέτει το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) και οι λοιποί κατά περίπτωση, αρμόδιοι οργανισμοί εποπτείας ή ιδιοκλήτες σχημάτων πιστοποίησης, όπως εκάστοτε βρίσκονται όλα τα ανωτέρω βρίσκονται σε ισχύ.

Η διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. δεσμεύεται να προσδιορίζει τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις, η ικανοποίηση των οποίων κρίνεται απαραίτητη τόσο για να παραμένει η λειτουργία του ανταγωνιστική με βάση τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά χωρίς οιασδήποτε μορφής μείωση στα σχετικά κριτήρια ελέγχου, όσο και για να προκύπτει πλήρης συμμόρφωση με τις προαναφερθείσες απαιτήσεις, όπως αυτές ισχύουν κάθε φορά, καθώς και να προβαίνει στη λήψη κάθε αναγκαίου μέτρου και διάθεσης πόρων για την αποτελεσματική και συνεχή υλοποίηση της παρούσας δεσμευτικής πολιτικής, τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών πιστοποίησης ή ελέγχου και την επίτευξη των καθιερωμένων στόχων ποιότητας.

Στο πλαίσιο αυτής της δέσμευσης εντάσσονται η αναγνώριση του περιβάλλοντος λειτουργίας και των ενδιαφερομένων μερών που επηρεάζει ή επηρεάζονται από τη λειτουργία της πιστοποίησης, η στελέχωση του ΦΠΕ με έμπειρο, τεχνικά ικανό, κατάλληλα καταρτισμένο και διαρκώς επιμορφούμενο προσωπικό, η χρήση σύγχρονου και αξιόπιστου εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, η υλοποίηση λεπτομερών και σαφών διαδικασιών και οδηγιών εργασίας και η διασφάλιση της συνεχούς ροής των αναγκαίων οικονομικών πόρων ώστε να αποτελεί εφικτό στόχο η παροχή υπηρεσιών υψηλού κύρους και αξιοπιστίας με τρόπο ανεξάρτητο και αμερόληπτο. Ο κατά περίπτωση οριζόμενος Επιθεωρητής φέρει την ευθύνη για την άρτια και τεχνικά επαρκή διενέργεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης στο πλαίσιο του αναλαμβανόμενου έργου, με υπεύθυνη άσκηση επαγγελματικής κρίσης, με εγρήγορση για τήρηση των μέτρων υγείας και ασφάλειας στην εργασία, με σεβασμό στα δικαιώματα του επιθεωρούμενου και με γνώμονα την προστασία της ιδιοκτησίας του και των προσωπικών και λοιπών εμπιστευτικών επιχειρηματικών δεδομένων του, μεταχειριζόμενος όλους ισότιμα και δίκαια, χωρίς υπερβολικές ή πρόσθετες απαιτήσεις.

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. αναγνωρίζει ως θεμελιώδη παράγοντα για την επιτυχή λειτουργία του, την επίτευξη υψηλού βαθμού

| Υπεύθυνος Σύνταξης | Υπεύθυνος Έγκρισης | Σελίδα  |
|--------------------|--------------------|---------|
| Υ.Δ.Π.             | Διαχειριστής Ε.Ε.  | 4 από 6 |

| <b>ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε.<br/>ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b> |         |        |             |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|---------------|
| Έγγραφο                                                                                                           | Κωδικός | Έκδοση | Τροποποίηση | Ημ/νια Ισχύος |
| ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ                                                                                              |         |        |             |               |
| -                                                                                                                 |         |        |             |               |
| ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α                                                                                                      | ΕΠ.ΠΡ-Α | 1      | 1           | 26/04/24      |

εμπιστοσύνης από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και την αγορά, στα εκτελούμενα έργα πιστοποίησης, με παράλληλη ελαχιστοποίηση δυνητικών αμφισβητήσεων οιασδήποτε προέλευσης. Θεωρεί ως σημαντικές τις σχετικές παραμέτρους λειτουργίας και υιοθετεί πλήρως τις αρχές της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας και της ισοτιμίας και ισονομίας στη μεταχείριση των πελατών, απαλλαγμένης από επιρροές, διακρίσεις και παράλογες ή υπερβολικές απαιτήσεις, σε πνεύμα αμοιβαίου σεβασμού και με υψηλό αίσθημα επαγγελματικής ευθύνης. Για τον σκοπό αυτό, εντοπίζει και αξιολογεί σε συνεχή βάση τη πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων, κινδύνων και απειλών που διακυβεύουν στην πράξη την καθιέρωση των ανωτέρω αρχών και τη γενικότερη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου Σ.Δ.Π., επιφέροντας σοβαρό κίνδυνο καταστρατήγησης της εφαρμογής τους. Με βάση την παραπάνω αξιολόγηση διακινδύνευσης και επιπλέον εξετάζοντας και κάθε περίπτωση έργου ελέγχου ξεχωριστά, ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. βρίσκεται σε διαρκή εγρήγορση για τη διαρκή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ενδιαφερομένων μερών, καθώς και τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων που κρίνονται σκόπιμα για τη διατήρηση της παρούσας πολιτικής και την επαναφορά αναγνωρισμένων κινδύνων σε αποδεκτό επίπεδο έλεγχο, ανιχνεύοντας παράλληλα ευκαιρίες για περαιτέρω βελτίωση των επιδόσεων του, ακόμη και όταν επιφέρονται αλλαγές στις εφαρμόσιμες απαιτήσεις και στο περιβάλλον λειτουργίας. Ταυτόχρονα καθιερώνονται συγκεκριμένες διαδικασίες λειτουργίας όπου εξειδικεύονται οι επιμέρους πολιτικές ανά δραστηριότητα και θεματικό πεδίο.

Κοινό τόπο όλων των εργαζομένων στον Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου αποτελεί επίσης η συνεχής προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον όπου προάγεται κατάλληλα η προσωπική και επαγγελματική τους εξέλιξη και επάρκεια.

Κύριο στόχο αποτελεί η συνεχής βελτίωση της εικόνας και του κύρους του ΦΠΕ και του εύρους των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η στρατηγική για τη διατήρηση ικανοποιημένων πελατών και την ανταπόκριση στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών περιλαμβάνει:

- Συμμόρφωση με τα τυποποιητικά, κανονιστικά έγγραφα, την ισχύουσα νομοθεσία και τις ρυθμιστικές διατάξεις,
- Ακριβή τήρηση και υλοποίηση των όρων των συμβάσεων,
- Τήρηση των διαδικασιών και οδηγιών του καθιερωμένου Συστήματος Ποιότητας ,
- Συνεχή βελτίωση,
- Εξασφάλιση και διάθεση πόρων για τη διενέργεια των πιστοποιήσεων,
- Χρήση έγκυρων, βάσει των τεχνολογικών εξελίξεων και των επιταγών της εθνικής νομοθεσίας, μεθόδων, για τη διεξαγωγή των προβλεπόμενων επιθεωρήσεων,
- Διαχείριση του εξοπλισμού ελέγχων (επιλογή, συντήρηση, ρύθμιση, διακρίβωση κ.λ.π.) κατά τρόπο που να εξασφαλίζει την αξιοπιστία και συνεχή καταλληλότητά του για την προβλεπόμενη χρήση του, όπου και εάν εφαρμόζει σχετικά,
- Τήρηση των προβλεπόμενων μέτρων υγείας και ασφάλειας στην εργασία,
- Εξασφάλιση και διατήρηση της απαιτούμενης τεχνικής επάρκειας του προσωπικού που εμπλέκεται στις διεργασίες της επιθεώρησης, μέσω επικύρωσης και συνεχούς αξιολόγησης αυτής καθώς και παροχής της απαραίτητης κατάρτισης,
- Εξασφάλιση της ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και ακεραιότητας του συνόλου του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών,

| Υπεύθυνος Σύνταξης | Υπεύθυνος Έγκρισης | Σελίδα  |
|--------------------|--------------------|---------|
| Υ.Δ.Π.             | Διαχειριστής Ε.Ε.  | 5 από 6 |

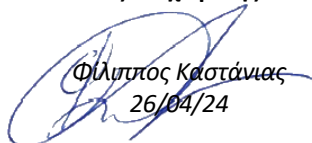
| ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε.<br>ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ |         |        |             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------------|---------------|
| Έγγραφο                                                                                                   | Κωδικός | Έκδοση | Τροποποίηση | Ημ/νια Ισχύος |
| ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ                                                                                      |         |        |             |               |
| -                                                                                                         |         |        |             |               |
| ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α                                                                                              | ΕΠ.ΠΡ-Α | 1      | 1           | 26/04/24      |

- Συνεχής παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων κατά αποφάσεων του ΦΠΕ.

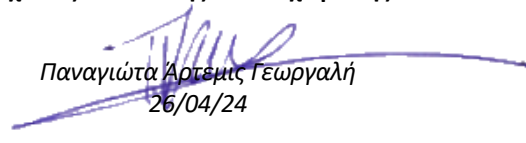
Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου διασφαλίζει ότι όλο το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες είναι ενήμεροι περί της σημαντικότητας της θεμελιώδους αρχής της αμεροληψίας που οφείλει να διέπει τη λειτουργία του. Οι αποφάσεις του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου βασίζονται σε αντικειμενικές αποδείξεις περί συμμόρφωσης ή μη συμμόρφωσης, αποτελούν προϊόν ανεξάρτητης κρίσης και δεν επηρεάζονται από άλλα συμφέροντα ή τρίτα μέρη.

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση της αμεροληψίας στις δραστηριότητες αξιολόγησης συμμόρφωσης και δεν επιτρέπει εμπορικές, οικονομικές ή οποιεσδήποτε άλλες πιέσεις να την απειλήσουν. Ο τρόπος που έχει επιλέξει ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου να εκπληρώσει την απαίτηση για διαβούλευση και διασφάλιση της αμεροληψίας, είναι η καθιέρωση ανεξάρτητου οργάνου ελέγχου και εποπτείας θεμάτων αμεροληψίας εντός της οργανωτικής του δομής, της Επιτροπής Αμεροληψίας, στην οποία συμμετέχουν ανεξάρτητα φυσικά πρόσωπα εγνωσμένου κύρους που ορίζονται από τους οργανισμούς και φορείς όπου ανήκουν και οι οποίοι εκπροσωπούν, κατα το δυνατόν, όλα τα ενδιαφερόμενα με τη λειτουργία της πιστοποίησης μέρη και συμφέροντα της αγοράς.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

  
Φίλιππος Καστάνιας  
26/04/24

Ο Τεχνικός Διευθυντής και Διαχειριστής Ε.Ε.

  
Παναγιώτα Αρτεμής Γεωργαλή  
26/04/24

| Υπεύθυνος Σύνταξης | Υπεύθυνος Έγκρισης | Σελίδα  |
|--------------------|--------------------|---------|
| Υ.Δ.Π.             | Διαχειριστής Ε.Ε.  | 6 από 6 |