

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
1. ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000	19
1.1 Ιστορική Αναδρομή και Ανάλυση των Προτύπων	19
1.2 Δομή του ISO 9000	20
2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	25
2.1 Ο Ρόλος της Ποιότητας	25
2.2 Τι είναι ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας	27
2.3 Προαπαιτήσεις Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	30
2.4 Απαιτήσεις του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	31
2.4.1 Αναλυτική Περιγραφή των Άρθρων	34
2.5 Οφέλη από την Εφαρμογή Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας ...	71
2.6 Προϋποθέσεις για την Ανάπτυξη Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας	73
2.6.1 Το Σύστημα Ολικής Ποιότητας ως Ευνοϊκή Προϋπόθεση	73
2.6.2 Υποστήριξη και Συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης	76
2.6.3 Εκπαίδευση του Προσωπικού	76
2.6.3.1 Προτάσεις για να αποδώσει η Εκπαίδευση	77
2.6.4 Άλλες Προϋποθέσεις	79
3. ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000 ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	81
3.1 Γενικά – Χαρακτηριστικά Κλάδου Κατασκευών	81
3.2 Ιδιαιτερότητες του ISO 9000 στις Τεχνικές Εταιρείες	83
3.3 Αιτίες που οδήγησαν τον Κλάδο των Κατασκευών στην Ανάπτυξη Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας	88
3.4 Πλεονεκτήματα Εφαρμογής του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στις Τεχνικές Εταιρείες και Αντίθετες Απόψεις	89

4. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ / ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	93
4.1 Γενικά	93
4.2 Φάσεις Σχεδιασμού / Προγραμματισμού, Ανάπτυξης / Υλοποίησης, Πιστοποίησης / Εγγραφής και Συντήρησης του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	94
4.2.1 Αναλυτική Περιγραφή των Φάσεων Σχεδιασμού / Προγραμματισμού, Ανάπτυξης / Υλοποίησης, Πιστοποίησης / Εγγραφής και Συντήρησης του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	96
4.3 Διάρκεια – Κόστος Ανάπτυξης / Υλοποίησης και Πιστοποίησης / Εγγραφής	119
4.4 Ελαχιστοποίηση Κόστους Συντήρησης	120
5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ Η ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	123
5.1 Αντιδράσεις του Προσωπικού	123
5.2 Λόγοι που οδηγούν στην Αποτυχία του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας	127
5.3 Κύριες Δυσκολίες Εφαρμογής του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στις Ελληνικές Εταιρείες	127
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	133
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Κόστος Ποιότητας και τα Στοιχεία του	137
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Δείγμα Εγχειριδίου Ποιότητας	141
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ₁: Παραδείγματα Διαδικασιών και Οδηγιών Εργασίας	173
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ₂: Παραδείγματα Διαδικασιών	217
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: Έντυπα Εκτίμησης (Αποτίμησης) Ποιότητας	233
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: Ορισμοί	237
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ	249
ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑ ΑΓΓΛΙΚΩΝ / ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΛΕΞΕΩΝ ΣΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	257
ΟΙ ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΥ	267