



**LETRINA S.A.**  
CERTIFICATION BODY

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΔΗΛΩΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**



## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΗΛΩΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**

### **ΔΗΛΩΣΗ - ΔΕΣΜΕΥΣΗ**

Η επίτευξη μιας διακεκριμένης θέσης στην αγορά (αντάξια της φήμης της Λέτρινα μέχρι σήμερα), η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η εκτίμηση των πελατών μας αποτελούν τους βασικούς στόχους της Λέτρινα Α.Ε.

Η ηγεσία μέσω των διοικητικών στελεχών, η επάρκεια και η ικανότητα του εκπαιδευμένου προσωπικού μας, και η παροχή ουσιαστικών εργαλείων και μέσων, συμβάλλουν στην εκπλήρωση των στόχων μας.

Η πολιτικές και οι διαδικασίες υπό τις οποίες η Α.Ε. LETRINA λειτουργεί είναι αμερόληπτες και συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των EN ISO/IEC 17020:2012 Γενικά Κριτήρια για τη λειτουργία διαφόρων τύπων Φορέων που εκτελούν Επιθεωρήσεις, ELOT EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις, ELOT EN ISO/IEC 17065:2012 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες μας :

- Ως Φορέας Πιστοποίησης, είναι προσιτός σε όλους τους υποψηφίους, εκτός από εκείνους με τους οποίους μπορεί να υπάρξει μια πιθανή αντίθεση σε επίπεδο αμεροληψίας (βλέπε σχετική πρόταση αμεροληψίας).
- Ως «ΤΥΠΟΥ Α» σώμα επιθεώρησης, είναι προσιτό σε όλους τους υποψηφίους, υπό τον όρο ότι η LETRINA Α.Ε. δεν εμπλέκεται άμεσα στο σχεδιασμό, την κατασκευή, τον ανεφοδιασμό, την εγκατάσταση, την αγορά, την ιδιοκτησία, τη χρήση ή τη συντήρηση των στοιχείων που επιθεωρούνται ή παρόμοιων ανταγωνιστικών στοιχείων.

Η τεκμηρίωση και η πιστή εφαρμογή των διαδικασιών, συστηματικοί εσωτερικοί έλεγχοι, η παροχή βοήθειας σε κάθε στάδιο είναι μέρος της δέσμευσης της διοίκησης (που είναι ανοιχτά δεκτική στις προτάσεις που τίθενται από το προσωπικό) που προσπαθεί συνεχώς για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών ποιότητας και της εσωτερικής λειτουργίας της εταιρίας.

Οι δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης αναλαμβάνονται αμερόληπτα. Ο Φορέας πιστοποίησης LETRINA Α.Ε. είναι υπεύθυνος για την αμεροληψία των δραστηριοτήτων του αξιολόγησης της συμμόρφωσης και δεν επιτρέπει εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις να εκθέσουν την αμεροληψία.

Η πίστη στην πολιτική της εταιρίας όπως επιδρά σε κάθε επίπεδο αποτελεί το πρώτο βήμα στην επίτευξη των στόχων μας.

Υποχρεωτικά και καθιερωμένα πρότυπα εκπαίδευσης από κοινού με την πολιτική που ενσωματώνει στις διατάξεις τις για συνεχή και οργανωμένα επιμορφωτικά προγράμματα, ενδυναμώνουν την πίστη στις βασικές αρχές της ποιότητας ως τα μόνα μέσα με τα οποία βελτιώνεται η προσφορά μας και κατά συνέπεια η διεργασία της εργασίας στο σύνολο της .

Τακτικός & συστηματικός έλεγχος των υπηρεσιών, εφαρμόζεται για να περιορίσει την ύπαρξη λαθών και παραπόνων των πελατών στο κατώτατο επίπεδο.

-----  
Ο. Μπερτσάτου  
Διευθύνων Σύμβουλος

-----  
Ι. Μπερτσάτος  
Δ/ντης Τομέα  
Πιστοποίησης

-----  
Ε. Παπαδημητρίου  
Δ/ντρια Διαχείρισης  
Ποιότητας

**Ημερομηνία: 09<sup>η</sup> Οκτωβρίου, 2016**



## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΗΛΩΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**

### **ΔΗΛΩΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**

Ο γενικός στόχος της LETRINA A.E. είναι να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη όλων των ενδιαφερόμενων μερών ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες πιστοποίησης βασίζονται σε αμερόληπτη και ικανή αξιολόγηση.

Οι αρχές που εμπνέουν εμπιστοσύνη περιλαμβάνουν την αμεροληψία, ικανότητα, ευθύνη, ειλικρίνεια, εμπιστευτικότητα και ανταπόκριση στα παράπονα.

Ο Φορέας πιστοποίησης LETRINA A.E. λαμβάνει υπόψη του τις διακινδυνεύσεις που σχετίζονται με τη παροχή επαρκούς, συνεπούς και αμερόληπτης πιστοποίησης. Οι απειλές μπορεί να περιλαμβάνουν, αυτές που σχετίζονται με :

- τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης,
- τη δειγματοληψία στη διεργασία επιθεώρησης,
- πραγματική και αντιληπτή αμεροληψία
- νομικά, κανονιστικά και θέματα αστικής ευθύνης
- ο οργανισμός του πελάτη που επιθεωρήθηκε και το λειτουργικό του περιβάλλον
- ο αντίκτυπος της επιθεώρησης στο πελάτη και τις δραστηριότητες του
- υγεία και ασφάλεια της ομάδας επιθεώρησης
- η αντίληψη των ενδιαφερομένων μερών
- παραπλανητικές δηλώσεις από τον πιστοποιημένο πελάτη
- χρήση σημάτων

Η αμεροληψία της LETRINA A.E. στηρίζεται στο γεγονός ότι οι αποφάσεις για πιστοποίηση βασίζονται σε αντικειμενικά στοιχεία συμμόρφωσης (ή μη συμμόρφωσης) και δεν επηρεάζονται από άλλα συμφέροντα ή άλλα μέρη. Αυτό επιτυγχάνεται με τη διατήρηση δύο ανεξάρτητων επιτροπών γνωστές ως Συμβούλιο πιστοποίησης της Λέτρινα και Συμβουλευτική επιτροπή (εξωτερική).

Το Συμβούλιο πιστοποίησης είναι υπεύθυνο για την εξέταση των αποτελεσμάτων όλων των εξωτερικών αξιολογήσεων των επιχειρήσεων που εκτελούνται από το τμήμα πιστοποίησης της LETRINA A.E. και αποφασίζει εάν πρέπει να χορηγηθεί, να διατηρηθεί, να ανασταλεί ή να αποσυρθεί το σχετικό πιστοποιητικό / βεβαίωση ισχύος.

Η Συμβουλευτική επιτροπή, αποτελείται μόνο από εξωτερικούς επαγγελματίες / ενδιαφερόμενα μέρη, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι να επιβεβαιώσουν ότι οι διαδικασίες που ακολουθούνται από το τμήμα πιστοποίησης της LETRINA A.E. είναι σύμφωνες με τις τρέχουσες απαιτήσεις των ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-:2015. Η αποτελεσματική λειτουργία αυτών των επιτροπών διασφαλίζει την



**LETRINA S.A.**  
CERTIFICATION BODY

αντικειμενικότητα των δραστηριοτήτων πιστοποίησης των συστημάτων διαχείρισης από τη LETRINA A.E.

Οι λεπτομερείς κανονισμοί για τις λειτουργίες των προαναφερθεισών επιτροπών περιγράφονται σχετικά στα παραρτήματα. 4 & 5 του εγχειριδίου ποιότητας της LETRINA.

Η LETRINA A.E., διαχειρίζεται τις πιθανές αντιθέσεις συμφερόντων που μπορούν με κάθε τρόπο να απειλήσουν την αμεροληψία της. Οι Κανονισμοί Αξιολόγησης και Πιστοποίησης (Παρ. 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14) αναφέρονται στους όρους για την εξάλειψη των πιθανών απειλών και πηγών και αντιθέσεων συμφερόντων καθώς επίσης και ενεργειών που λαμβάνονται σε απάντηση οποιοσδήποτε απειλών στην αμεροληψία της που προκύπτουν από τις ενέργειες άλλων προσώπων, οργανισμών ή οργανώσεων.

Η LETRINA A.E., θεωρεί σημαντικό ότι όλο το προσωπικό εσωτερικό και εξωτερικό είναι ενήμερο της ανάγκης για αμεροληψία.