

# 6.

## Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος η Εταιρεία δεσμεύεται να προμηθεύει προϊόντα και υπηρεσίες απολύτως σύμφωνες ή/και καλύτερες από τις συμφωνημένες προδιαγραφές, να παρέχει πλήρη τεχνικά στοιχεία για την ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών προς κάθε ενδιαφερόμενο και να προσφέρει στους πελάτες, τους συνεργάτες και τα στελέχη της τη δυνατότητα να αξιολογήσουν και να συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Προκειμένου η Πολιτική Ποιότητας, Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος και οι συνεπαγόμενοι από αυτή στόχοι να υλοποιούνται, η εταιρεία σχεδίασε και εφαρμόζει Διαχειριστικά Συστήματα Ποιότητας, τα οποία ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των αντίστοιχων διεθνών προτύπων.

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) επιθεώρησε και ανανέωσε το πιστοποιητικό για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) του διυλιστηρίου Θεσσαλονίκης (και των εγκαταστάσεων της ΕΚΟ), σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001 του οποίου η πρώτη πιστοποίηση έγινε το 2000.

Στα παραπάνω πλαίσια έχουν ξεκινήσει οι πιστοποιήσεις των εγκαταστάσεων. Το διυλιστήριο της Ελευσίνας είναι το πρώτο Ελληνικό διυλιστήριο που πιστοποιήθηκε για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMAS). Το διυλιστήριο Ασπροπύργου έχει αναπτύξει και εφαρμόζει το περιβαλλοντικό σύστημα διαχείρισης EMAS, με στόχο και την πιστοποίησή του.

Η εφαρμογή ΣΔΠ ειδικά για την ΕΚΟ ξεκίνησε από τον κλάδο των Λιπαντικών, οδηγώντας στην πιστοποίηση τον Νοέμβριο του 1997. Στη συνέχεια ακολούθησε η πιστοποίηση των Αεροπορικών Πωλήσεων το Μάρτιο του 2001, καθιστώντας την ΕΚΟ την πρώτη εταιρεία με Πιστοποιητικό Ποιότητας στην εμπορία αεροπορικών καυσίμων στην Ελλάδα.

Το 2008 η Εταιρεία έλαβε μια νέα Πιστοποίηση Ποιότητας, για πρώτη φορά στον κλάδο των Πρατηρίων, αποδεικνύοντας έμπρακτα την Πολιτική της για σταδιακή επέκταση των Συστημάτων Διαχείρισης σε όλες τις δραστηριότητες, με απώτερο στόχο τη συνεχόμενη βελτίωση, την προαγωγή της ανταγωνιστικότητας και την αύξηση του επιπέδου αξιοπιστίας στην αγορά.

Στις 30 Ιουνίου 2008 πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η Πιστοποίηση της ΕΚΟ ΚΑΛΥΨΩ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ για το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2000 και πιο συγκεκριμένα για τους τομείς:

- Λειτουργία Πρατηρίων Υγρών Καυσίμων.
- Προμήθεια, αποθήκευση, διαχείριση και πώληση υγρών καυσίμων.
- Λειτουργία καταστήματος ειδών αυτοκινήτου, μικρής αγοράς, πλυντηρίου - λιπαντηρίου οχημάτων.

Προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης των προϊόντων και των παρεχομένων υπηρεσιών γίνονται σημαντικές επενδύσεις. Επιπλέον, η τυποποίηση και συστηματοποίηση των καθημερινών ενεργειών συμβάλλει αποτελεσματικά στη διασφάλιση και παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας και ασφαλούς λειτουργίας, στην πρόληψη αστοχιών, στον εντοπισμό σημείων προς βελτίωση, στην αριστοποίηση της προσπάθειας της Εταιρείας να εξυπηρετεί πλήρως τον καταναλωτή και τελικά στην αύξηση του αριθμού των ικανοποιημένων πελατών.

Κάθε χρόνο η Εταιρεία δέχεται επιθεωρήσεις από τους Φορείς Πιστοποίησης με σκοπό την συνεχή ανανέωση των Πιστοποιητικών της αλλά και την εξέλιξη των Συστημάτων Διαχείρισης. Επιπλέον, δέχεται επιθεωρήσεις από πελάτες και συνεργάτες της με εξαιρετικά αποτελέσματα αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή της στην υψηλή ποιότητα και τη συνεχή βελτίωση.

Αξίζει να αναφερθεί ότι τόσο για τον κλάδο των Λιπαντικών όσο και για τον κλάδο των Αεροπορικών Πωλήσεων οι ειδικές επιθεωρήσεις που διενεργούνται από συνεργάτες και πελάτες, όπως η ExxonMobil και η IATA, διακρίνονται τόσο για την αυστηρότητα των απαιτήσεων τους σε επίπεδο συμμόρφωσης με οδηγίες και προδιαγραφές όσο και για το επίπεδο γνώσης, κατάρτισης και εμπειρίας των επιθεωρητών.

Ανώτερος στόχος στον τομέα της Ποιότητας είναι η ένταξη όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης σε ένα ενιαίο σύστημα διαχείρισης βασισμένο στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Ειδικά για την εμπορική εταιρεία του ομίλου ΕΚΟ ΑΒΕΕ, ο βασικός άξονας της αναπτυξιακής πολιτικής, της εταιρικής διοίκησης που ασκεί, αλλά και της κοινωνικής της υπευθυνότητας είναι η προσήλωση στην ποιότητα των προϊόντων και των παρεχομένων υπηρεσιών, στη μείωση των κινδύνων κατά την εργασία, στην πρόληψη των ατυχημάτων, στην προστασία της υγείας του προ-

σωπικού, στην ασφαλή εργασία και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο αυτό η ΕΚΟ ΑΒΕΕ θέσπισε και δεσμεύεται να ακολουθεί Πολιτική Ποιότητας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος. Βασικοί άξονες της Πολιτικής αυτής είναι η επιθυμία και η πρόθεση της Εταιρείας να συμβάλλει στην ικανοποίηση των πελατών, των συνεργατών και των εργαζομένων της, ο σεβασμός προς το καταναλωτικό κοινό και το κοινωνικό σύνολο γενικότερα και η καλλιέργεια πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

Συνολικά, οι πιστοποιημένες δραστηριότητες που διαθέτει η Εταιρεία είναι:

#### **A. Ποιότητα (σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000)**

- Σχεδιασμός, Παραγωγή, Διακίνηση, Αποθήκευση και Εμπορία Λιπαντικών – ΕΚΟ ΑΒΕΕ.
- Εμπορία Αεροπορικών Καυσίμων (πωλήσεις και λειτουργία 18 σταθμών ανεφοδιασμού καυσίμων) – ΕΚΟ ΑΒΕΕ.
- Λειτουργία Πρατηρίων Υγρών Καυσίμων. Προμήθεια, Αποθήκευση, Διαχείριση και Πώληση Υγρών Καυσίμων. Λειτουργία Καταστημάτων ειδών αυτοκινήτου, μικρής αγοράς, πλυντηρίου-λιπαντηρίου οχημάτων - ΕΚΟ ΚΑΛΥΨΩ ΕΠΕ / ΣΕΑ ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ.

#### **B. Υγεία - Ασφάλεια - Περιβάλλον (σύμφωνα με τα ΕΛΟΤ 1801/OHSAS 18001 και ΕΛΟΤ EN ISO 14001)**

- Σχεδιασμός, Παραγωγή, Διακίνηση και Αποθήκευση Λιπαντικών. Διακίνηση και Αποθήκευση Καυσίμων και Χημικών στις Εγκαταστάσεις Σκαραμαγκά, Ελευσίνας, Ασπροπύργου.
- Λειτουργία Σταθμού Αεροπορικών Καυσίμων (αποθήκευση και εφοδιασμός αεροσκαφών) στο Αεροδρόμιο Ηρακλείου.

Ο επόμενος στόχος είναι η εναρμόνιση και των υπολοίπων Εγκαταστάσεων της Εταιρείας στις απαιτήσεις των Πιστοποιημένων Συστημάτων. Έχει ήδη ξεκινήσει η ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης για την Υγεία – Ασφάλεια – Περιβάλλον σε όλα τα Αεροδρόμια. Επίσης έχει τεθεί στόχος να πιστοποιηθεί για την Ποιότητα ένα ακόμα Πρατήριο – Σταθμός Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών εντός του 2009.