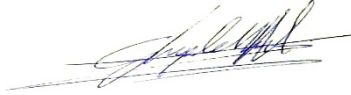


Σύνταξη από

ΣΚΑΡΒΕΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΥΔΠ - ΑΝ. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
15.06.2023

**Έγκριση από**

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΜΠΑΜΠΑΛΟΥΚΑΣ
ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
15.06.2023

**Αναθεωρήσεις**

Ημερομηνία	Έκδοση	Αιτιολογία
15.06.2023	1.0	Αρχική έκδοση

Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1. Αναφορές.....	3
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες	4
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες	13
4. Ανάπτυξη Ειδικού Κανονισμού.....	13
4.1 Γενικά.....	13
4.2 Περιεχόμενο Επιθεώρησης	13
5 Έντυπα	17

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός του παρόντος Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι η παροχή τεκμηριωμένων πληροφοριών προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ή πελάτη του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης EQA HELLAS A.E. σχετικά με τις απαιτήσεις πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Εγκαταστάσεων ως προς το διεθνές Πρότυπο ISO 41001:2018.

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός ισχύει σε συνδυασμό με τον Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης (GRC) και τις Διαδικασίες (PXX) του ΦΠΕ.

1. Αναφορές

- ISO 41011:2017 Facility management – Vocabulary
- ISO 41012:2017 Facility management – Guidance on strategic sourcing and the development of agreements
- ISO/TR 41013:2017 Facility management – Scope, key concepts and benefits
- ISO 41001:2018 Facility management – Management systems – Requirements with guidance for use
- ISO/IEC TS 17021-11:2018 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems
- ISO 41014:2020 Facility management – Development of a facility management strategy
- ISO 41018:2022 Facility management — Development of a facility management policy
- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM
- P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν την Πιστοποίηση
- P04 Διαδικασία Προσωπικού και Καθορισμού Κριτηρίων Επάρκειας
- P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, Έκδοσης Πιστοποιητικών, Αναστολής, Ανάκλησης ή Περιορισμού του Πεδίου Πιστοποίησης
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο
- ΕΣΥΔ ΚΑΔ Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ Κριτήρια Διαπίστευσης
- IAF MD01 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή
- IAF MD02 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ
- IAF MD03 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για σύνθετη επιτήρηση και διαδικασίες επαναπιστοποίησης
- IAF MD04 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης

- IAF MD05 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τον καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- IAF MD11 Κατευθυντήρια οδηγία της IAF για την εκτέλεση ολοκληρωμένης/συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ
- IAF ID 3: 2011 IAF Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

2.1 Terms related to facility management

2.1.1 facility management / facilities management / FM

organizational function which integrates people, place and process within the built environment with the purpose of improving the quality (2.7.1) of life of people and the productivity of the core business (2.1.7)

2.1.2 internal service provision in-house service provision

delivery and management of a service (2.5.3) by staff employed by the demand organization (2.3.1.1)

2.1.3 support service

non-primary activity (3.52) delivered in support of core business (3.1.1)

2.1.3.1 facility service

support provision to the primary activities (2.7.4) of an organization (2.3.1), delivered by an internal or external provider

2.1.3.2 facility process

process (2.5.1) which is integrated and managed by facility management (2.3.1.1.) organization (2.3.1)

2.1.4 need

expectation, specific or abstract, from the demand organization (2.3.1.1.) which is essential to enable the achievement of the core purpose and key objectives (2.7.8.)

2.1.4.1 requirement

need (2.1.4) or expectation that is stated, generally implied or obligatory
Note 1 to entry: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the organization (2.3.1) and interested parties (2.3.3) that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2 to entry: A specified requirement is one that is stated, for example in documented information (2.7.7)

2.1.4.2 demand

stated requirement (2.1.4.1) for a service (2.5.3) or products (2.5.5.1) to be delivered

2.1.4.3 service level

complete description of requirements (2.1.4.1) of a product (2.5.1.1), process (2.5.1) or system (2.5.4) with their characteristics

2.1.4.3.1 service level agreement (SLA)

document which has been agreed between the demand organization (2.3.1.1) and a service provider (2.1.5) on performance (2.8.3.), measurement (2.8.1) and conditions of service (2.5.3) delivery

2.1.5 service provider

organization (2.3.1) that delivers one or more facility services (2.1.3.1)

Note 1 to entry: A service provider can be internal or external to the demand organization (2.3.1.1).

2.1.6 workplace

physical location where work is performed

2.1.6.1 work station

Location containing furniture and supporting equipment (including telephony, IT and power connections), specifically designed or suitable for work-related activities (2.5.2) and is suitable for permanent use

2.1.7 core business

entity (2.7.11) from which needs (2.1.4) are derived

2.2 Terms related to assets

2.2.1 asset

item, thing or entity (2.7.11) that has potential or actual value to an organization (2.3.1)

2.2.1.1 asset management

coordinated activity (2.5.2) of an organization (2.3.1.) to realize value from assets (2.2.1)

2.2.2 real estate

immoveable property including structures, grounds and undeveloped land

2.2.3 built environment

collection of buildings, external works (landscaped areas), infrastructure (2.2.3.1) and other construction works within an area

2.2.3.1 Infrastructure

system (2.5.4) of facilities (2.2.3.2), equipment and services (2.5.3) needed for the operation of an organization (2.3.1)

2.2.3.2 facility

collection of assets (2.2.1) which is built, installed or established to serve an entity's (2.7.11) needs (2.1.4)

2.3 Terms related to people

2.3.1 organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its objectives (2.7.8)

Note 1 to entry: The concept of organization includes, but is not limited to sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

2.3.1.1 demand organization

entity (2.7.11) which has a need (2.1.4) and the authority to incur costs to have requirements (2.1.4.1) met

Note 1 to entry: This is typically an authorized representative within a functional unit of an organization (2.3.1).

2.3.2 top management executive management

person or group of people who directs and controls an organization (2.3.1) at the highest level

Note 1 to entry: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

Note 2 to entry: If the scope of the management system (2.7.5) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

2.3.3 interested party/stakeholder

person or organization (2.3.1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity (2.5.2)

2.3.4 competence

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

2.3.5 end user

person or organization (2.3.1) which uses products (2.5.1.1) or services (2.5.3) from a supplier

2.4 Terms related to sourcing

2.4.1 agreement

statement agreed between the demand organization and the provider of services (2.3.1.1) or products (2.5.1.1)

Note 1 to entry: This should be in the form of a written statement agreed between the demand organization and the provider of services or products setting out the requirements (2.1.4), conditions, costs, the level of resources and outputs required.

Note 2 to entry: For complex multi-country or multi-service agreements, the type of documentation and content outlined in ISO 41012:2017, Annexes C and D, could be required. For small or single service agreements, a one page document setting out the important terms and conditions can suffice.

2.4.1.1 contract

agreement (2.4.1) under which two parties undertake to exchange a product (2.5.1.1) for a payment

2.4.1.2 specification

detailed description of the essential performance (2.8.3) and/or technical requirements (2.1.4.1) for services (2.5.3) or products (2.5.1.1) and processes (2.5.1) set out by the demand organization (2.3.1.1) to make clear to the service provider (2.1.5) the requirements to be fulfilled

Note 1 to entry: This is the documentary interface between the needs (2.1.4) of the demand organization and the activities (2.5.2) of the service provider.

2.4.1.3 mobilization

phase to establish and implement all resources, systems (2.5.4), data and procedures prior to taking full responsibility for the facility services (2.1.3.1) to be delivered as specified in the facility management (2.1.1) agreement (2.4.1)

Note 1 to entry: Start up can also be used in this context.

2.4.1.4 demobilization

phase to transfer facility services (2.1.3.1) back to the demand organization (2.3.1.1) or to a new service provider (2.1.5) as specified in the facility management (2.1.1) agreement (2.4.1)

2.4.2 Subcontracting

process (2.5.1) of engaging a subcontractor (2.4.2.1)

2.4.2.1 Subcontractor

organization (2.3.1) engaged by the service provider (2.1.5) to perform a specific portion of a facility service (2.1.3.1)

3.4.3 sourcing

practice which identifies, evaluates and engages internal and external service providers (2.1.5) to deliver a service (2.5.3) or products (2.5.1.1) to meet a specification (2.4.1.2)

2.4.3.1 procurement

activity (2.5.2) of acquiring goods or services (2.5.3) from suppliers

Note 1 to entry: The procurement process (2.5.1) considers the whole life cycle from identification of needs (2.1.4) through to the end of a services contract (2.4.1.1) or the end of the life of goods, including disposal.

Note 2 to entry: Sourcing (2.4.3) is a part of the procurement process that includes planning, defining specifications (2.4.1.2) and selecting suppliers.

2.4.3.2 supply chain

system (2.5.4) of organizations (2.3.1), people, activities (2.5.2), information, and resources involved in delivering a product (2.5.1.1) or service (2.5.3) to an end user (2.3.5.) from a supplier

2.4.3.3 outsource (verb)

Make an arrangement where an external organization (2.3.1) performs part of an organization's function or process (2.5.1)

Note 1 to entry: An external organization is outside the scope of the management system (2.2.5.), although the outsourced function or process is within the scope.

2.4.3.4 out-task

provision of a single service (2.5.3.) from an external service provider (2.1.5)

2.4.3.5 insource (verb)

make an arrangement to move external service (2.5.3) provisions to internal service provision (2.1.2)

2.4.4 due diligence

compilation, comprehensive appraisal and validation of information of an organization (2.3.1) required for assessing accuracy, commercial integrity, financial stability and functional competence (2.3.4) integrity at the appropriate stage of the agreement (2.4.1) sourcing (2.4.1) process (2.5.1)

2.4.5 method statement

document in which the service provider (2.1.5) translates the demands (2.1.4.2) set out in the specification (2.4.1.2) and service level agreement (2.1.4.3.1) into a delivery plan with resources, allocations and methodologies

2.5 Terms related to process

2.5.1 process

set of interrelated or interacting activities (2.5.2) which transforms inputs into outputs

2.5.1.1 product

result of a process (2.5.1)

Note 1 to entry: There are four generic product categories, as follows:

- services (2.5.3)
- software;
- hardware;
- processed materials.

Note 2 to entry: Products can be tangible or intangible.

2.5.2 activity

task or tasks that contribute to completion of deliverables (2.7.9)

2.5.3 Service

time-perishable, intangible activity (2.5.2) performed for an entity (2.7.11)

2.5.4 System

contained set of interrelated processes (2.5.1), technologies and/or procedures

2.5.4.1 conformity

fulfilment of a requirement (2.1.4.1)

2.5.4.2 nonconformity

non-fulfilment of a requirement (2.1.4.1)

2.5.4.3 corrective action

action to eliminate the cause of a nonconformity (2.5.4.2) and to prevent recurrence

2.5.4.4 continual improvement

recurring activity (2.5.2) to enhance performance (2.8.3)

2.6 Terms related to finance

2.6.1 zero-based budget

methodology which uses detailed asset (2.2.1) lists and engineering and performance (2.8.3) standards to assess resource needs (2.1.4), and market unit costs to create a total budget without reference to previous expenditure levels

2.6.2 business case

document which summarizes the scope, benefits, costs and risks (2.7.3) of a proposed solution to a business need (2.1.4)

2.6.2.1 life-cycle cost

total costs (in present-value terms) expected to be spent on an asset (2.2.1) during its operational existence

2.6.3 open-book

transparent exchange of relevant information (especially costs) between the facility management (2.1.1) service provider (2.1.5) and the demand organization (2.3.1.1)

2.7 Terms related to general business

2.7.1 quality

degree to which a set of inherent characteristics of an object fulfils requirements (2.1.4.1)

2.7.2 Policy

intentions and direction of an organization (2.3.1), as formally expressed by its top management (2.3.2)

2.7.3 risk

effect of uncertainty

Note 1 to entry: An effect is a deviation from the expected - positive or negative.

Note 2 to entry: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information related to, understanding or knowledge of, an event, its consequence, or likelihood.

Note 3 to entry: Risk is often characterized by reference to potential "events" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) and "consequences" (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

Note 4 to entry: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated 'Likelihood' (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

2.7.4 primary activities

activities (2.5.2) that constitute the distinctive and indispensable competencies (2.3.4) of an organization (2.3.1) in its value chain

Note 1 to entry: The distinction between the primary activities and support services (2.1.3) is decided by each organization individually; this distinction needs to be continuously updated.

2.7.5 management system

set of interrelated or interacting elements of an organization (2.3.1) to establish policies (2.7.2) and objectives (2.7.8) and processes (2.5.1) to achieve those objectives

Note 1 to entry: A management system can address a single discipline or several disciplines.

Note 2 to entry: The system (2.5.4) elements include the organization's structure, roles and responsibilities, planning and operation.

Note 3 to entry: The scope of a management system may include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

2.7.6 effectiveness

extent to which planned activities (2.5.2) are realized and planned results achieved

Note 1 to entry: In the context of facility management (2.1.1), it is important that results are achieved within planned budgets.

2.7.7 documented information

information required to be controlled and maintained by an organization (2.3.1) and the medium on which it is contained

Note 1 to entry: Documented information can be in any format and media, and from any source.

Note 2 to entry: Documented information can refer to:

- the management system (2.7.5), including related processes (2.5.1);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results achieved (records).

2.7.8 objective

result to be achieved

Note 1 to entry: An objective can be strategic, tactical, or operational.

Note 2 to entry: Objectives can relate to different disciplines (such as financial, health and safety, and environmental goals) and can apply at different levels (such as strategic, organization-wide, project, product (2.5.1.1) and process (2.5.1).

Note 3 to entry: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a facility management (2.1.1) objective, or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

Note 4 to entry: In the context of facility management systems (2.7.5), facility management objectives are set by the organization (2.3.1), consistent with the facility management policy (2.7.2), to achieve specific results.

2.7.9 deliverable

measurable and verifiable outcome, result or item to be produced within a specific timeframe to complete a project or part of a project

2.7.10 vision

description of what an organization (2.3.1) wants to be and how it wants to be seen by stakeholders (2.3.3)

2.7.11 entity

actual or abstract thing that exists, did exist, or might exist, including associations among these things

2.7.12 strategic level

level at which an organization (2.3.1) defines its objectives (2.7.8) and policies (2.7.2), and plans and assesses how to achieve its goals

2.7.13 tactical level

level at which an organization (2.3.1) plans and manages the specific mechanisms and resources for operational delivery of products (2.5.1.1)

2.7.14 operational level

level at which activities (2.5.2) are performed in a routine way in support of the organizations (2.3.3.) functions

2.7.15 sustainability

state of the global system (2.5.4), including environmental, social and economic aspects, in which the needs (2.1.4) of the present are met without compromising the ability of future generations to meet their own needs

Note 1 to entry: The environmental, social and economic aspects interact, are interdependent and are often referred to as the three dimensions of sustainability.

Note 2 to entry: Sustainability is the goal of sustainable development.

2.7.16 emergency preparedness

capability to take actions that will effectively mitigate the consequences of an emergency

2.7.17 business continuity

capability of the organization (2.3.1) to continue delivery of products (2.5.1.1) or services (2.5.3) at acceptable predefined levels following disruptive incident

2.7.18 best practice

documented process (2.5.1) or product (2.5.1.1) developed by the user community, consisting of suppliers and end users (2.3.5.), working together for the purpose of establishing industry guidelines

2.8 Terms related to measurement

2.8.1 measurement

process (2.5.1) to determine a value

2.8.2 monitoring

determining the status of a system (2.5.4), a process (2.5.1) or an activity (2.5.2)

Note 1 to entry: To determine the status, there may be a need (2.1.4) to check, supervise or critically observe.

2.8.3 performance

measurable result

Note 1 to entry: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2 to entry: Performance can relate to the management of activities (2.5.2), processes (2.5.1, products (2.5.1.1) (including services (2.5.3), systems (2.5.4) or organizations (2.3.1).

2.8.4 key performance indicator (KPI)

measure that provides essential information about the performance (2.8.3)

2.8.5 benchmark

reference point or metric against which process (2.5.1), performance (2.8.3) and/or quality (2.7.1) can be measured

2.8.5.1 benchmarking

process (2.5.1) of comparing processes, performances (2.8.3) and/or quality (2.7.1) against practices of the same nature, under the same circumstances and with similar measures

2.8.6 audit

systematic, independent and documented process (2.5.1) for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria are fulfilled

Note 1 to entry: An audit can be an internal audit (first party) or an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (combining two or more disciplines).

Note 2 to entry: An internal audit is conducted by the organization (2.3.1) itself, or by an external party on its behalf.

Note 3 to entry: "Audit evidence" and "audit criteria" are defined in ISO 19011.

2.8.7 Volume

total output of a measurable activity (2.5.2) over a period of time

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής του παρόντος ειδικού κανονισμού είναι ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τους Αναπληρωτές τους.

Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης ή του Τεχνικού Διευθυντή.

4. Ανάπτυξη Ειδικού Κανονισμού

4.1 Γενικά

- 4.1.1 Οι επιθεωρήσεις διενεργούνται από έμπειρο, τεχνικά ικανό και αξιολογημένο προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης που πληροί τα καθιερωμένα κριτήρια επάρκειας σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις του εφαρμόσιμου τυποποιητικού και κανονιστικού πλαισίου, όπως αυτά καθορίζονται με λεπτομέρεια στη Διαδικασία Προσωπικού και Καθορισμού Κριτηρίων Επάρκειας (P04) και στο πρότυπο ISO/IEC TS 17021-11:2018 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 11: Competence requirements for auditing and certification of facility management (FM) management systems.
- 4.1.2 Το εξουσιοδοτημένο σχετικά προσωπικό εφαρμόζει όλες τις σχετικές Διαδικασίες του ΦΠΕ και αξιολογεί τη συμμόρφωση του υπό επιθεώρηση οργανισμού όσον αφορά τις απαιτήσεις εφαρμογής του ISO 41001 καταγράφοντας τα ευρήματα στα αντίστοιχα τυποποιημένα έντυπα όπως αυτά περιγράφονται στην Διαδικασία Πιστοποίησης και Έκδοσης Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης (P05).
- 4.1.3 Κατά τα λοιπά ισχύουν οι γενικές προβλέψεις του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης και του Εγχειριδίου Ποιότητας του ΦΠΕ.
- 4.1.4 Το πρότυπο ISO 41001, όπως εκάστοτε βρίσκεται σε ισχύ, καθορίζει τις απαιτήσεις και παρέχει καθοδήγηση για τη θέσπιση, την εφαρμογή, τη διατήρηση, ανασκόπηση και βελτίωση ενός συστήματος διαχείρισης εγκαταστάσεων.

4.2 Περιεχόμενο Επιθεώρησης

- 4.2.1 Η λεπτομερής περιγραφή της διεργασίας πιστοποίησης και των επιμέρους δραστηριοτήτων που την απαρτίζουν παρατίθεται στον Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης (GRC) και στις Διαδικασίες P01 Διαδικασία Διαχείρισης

Δραστηριοτήτων πριν την Πιστοποίηση και P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, Έκδοσης Πιστοποιητικών, Αναστολής, Ανάκλησης ή Περιορισμού του Πεδίου Πιστοποίησης.

4.2.2 Η απαιτούμενη τεχνική επάρκεια των εμπλεκόμενων στη διεργασία πιστοποίησης (Υπεύθυνοι Ανασκόπησης Αιτήσεων, Επιθεωρητές, Υπεύθυνοι Ανασκόπησης Αναφορών και Χορήγησης) τεκμηριώνεται στην P04 Διαδικασία Προσωπικού και Καθορισμού Κριτηρίων Επάρκειας.

4.2.3 Κατά το Στάδιο 1 της επιθεώρησης ελέγχονται από την ομάδα επιθεώρησης τα παρακάτω χαρακτηριστικά :

- Η συμμόρφωση του οργανισμού με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του και τα προϊόντα ή/και υπηρεσίες του,
- Η καταλληλότητα του σχεδιασμού του Συστήματος Διαχείρισης Εγκαταστάσεων σε ότι αφορά τη δυνατότητα κάλυψης των σκοπών, στόχων και της καθιερωμένης πολιτικής της επιχείρησης,
- Κατά πόσον η διαπιστωμένη έκταση εφαρμογής των προβλέψεων του Συστήματος Διαχείρισης Εγκαταστάσεων δικαιολογεί τη διενέργεια της τελικής επιθεώρησης (Στάδιο 2),
- Ο βαθμός συμμόρφωσης των προγραμμάτων επαλήθευσης, επικύρωσης και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Εγκαταστάσεων, με τις απαιτήσεις του εφαρμόσιμου προτύπου,
- Η διενέργεια αξιόπιστης εσωτερικής επιθεώρησης και ανασκόπησης από τη Διοίκηση,
- Η ανάγκη για ανασκόπηση πρόσθετης γραπτής τεκμηρίωσης και διάθεσης πρόσθετων πόρων ή τεχνογνωσίας κατά τη τελική αξιολόγηση,
- Ο εντοπισμός περιπτώσεων και αδυναμιών στην εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Εγκαταστάσεων, που μπορεί να προκαλέσουν εμφάνιση δυνητικών μη συμμορφώσεων και χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής κατά τη διεξαγωγή της τελικής αξιολόγησης συμμόρφωσης.

4.2.4 Κατά την επιθεώρηση του Σταδίου 2, αλλά και κατά τις επιτηρήσεις και την επαναπιστοποίηση ελέγχονται από την ομάδα επιθεώρησης τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που στηρίζονται στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 41001:2018.

4.2.5 Οι **Απαιτήσεις για τη κατανόηση του Οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του** (παρ. 4.1 του προτύπου) περιλαμβάνει το ότι ο Οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει τα εξωτερικά και εσωτερικά θέματα που αφορούν το σκοπό και τη στρατηγική του και τα οποία επηρεάζουν την ικανότητά του να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του Συστήματος Διαχείρισης Εγκαταστάσεων, παρακολουθώντας και ανασκοπώντας τις πληροφορίες που αφορούν τα εν λόγω εξωτερικά και εσωτερικά θέματα.

4.2.6 Οι **Απαιτήσεις για την κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών** (παρ. 4.2 του προτύπου) περιλαμβάνουν ότι ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει :

- τα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης εγκαταστάσεων,
- τις απαιτήσεις των εν λόγω ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης εγκαταστάσεων
- τα εξερχόμενα τα οποία θα ικανοποιούν τις σχετικές απαιτήσεις

- τα εισερχόμενα που απαιτούνται για την επίτευξη
- τη διεργασία τήρησης των επικαιροποιημένων απαιτήσεων

4.2.7 Οι **Απαιτήσεις για τον καθορισμό του πεδίου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης εγκαταστάσεων** του οργανισμού (παρ. 4.3 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον προσδιορισμό του πεδίου εφαρμογής :

- τα εξωτερικά και εσωτερικά θέματα που αναφέρονται στο 4.1
- τις απαιτήσεις των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών που αναφέρονται στο 4.2
- την αλληλεπίδραση με άλλα Συστήματα Διαχείρισης (εάν υπάρχουν) και τους πόρους για να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις

4.2.8 Οι **Απαιτήσεις για το Σύστημα διαχείρισης Εγκαταστάσεων και τις διεργασίες του** του οργανισμού (παρ. 4.4 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον επιθεωρούμενο οργανισμό :

- Ο οργανισμός πρέπει να καταρτίζει, τεκμηριώνει, εφαρμόζει, διατηρεί και συνεχώς ανασκοπεί και, όπου είναι αναγκαίο, να βελτιώνει ένα σύστημα διαχείρισης εγκαταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των διεργασιών που απαιτούνται και των αλληλεπιδράσεων τους

4.2.9 Οι **Απαιτήσεις για την Ηγεσία** του οργανισμού (παρ. 5 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον επιθεωρούμενο οργανισμό:

- Εξασφαλίζει ότι η Πολιτική του ΣΔΕ και οι στόχοι έχουν καθιερωθεί και είναι συμβατοί με την στρατηγική κατεύθυνση του επιθεωρούμενου οργανισμού
- Εξασφαλίζει την ενσωμάτωση και υποστήριξη των διεργασιών του ΣΔΕ στις υφιστάμενες επιχειρησιακές διεργασίες του οργανισμού
- Εξασφαλίζει ότι οι απαιτούμενοι πόροι που απαιτούνται για την εφαρμογή του ΣΔΕ είναι διαθέσιμοι
- Επικοινωνεί τη σπουδαιότητα ενός αποτελεσματικού ΣΔΕ και της συμμόρφωσής του με τις σχετικές απαιτήσεις
- Επικοινωνεί με την ανώτατη Διοίκηση του αιτούμενου τη διαχείριση εγκατάστασης, οργανισμού
- Εξασφαλίζει ότι το ΣΔΕ επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα όπως τεκμηριώνονται στο πρότυπο ISO 41001:2018.
- Κατευθύνει και υποστηρίζει πρόσωπα για τη συνεισφορά στην αποτελεσματικότητα του ΣΔΕ
- Συντονίζει και συνεργάζεται δια τμηματικά
- Προωθεί τη συνεχή βελτίωση της καινοτομίας, των επικοινωνιών, του ηθικού, της δυσλειτουργικής ολοκλήρωσης, της υποστήριξης των στόχων του οργανισμού και της υπεύθυνης διαχείρισης
- Υποστηρίζει άλλους σημαντικούς ρόλους διαχείρισης για να επιδείξουν την ηγετική τους θέση όπως εφαρμόζεται στον τομέα ευθύνης τους
- Εξασφαλίζει ότι η προσέγγιση που χρησιμοποιείται για τη διαχείριση ρίσκου στη Διαχείριση Εγκαταστάσεων είναι ευθυγραμμισμένη με τη διαχείριση ρίσκου του οργανισμού.

- 4.2.10 Οι **Απαιτήσεις για Οργανωτικούς ρόλους, αρμοδιότητες και εξουσιοδοτήσεις** (παρ. 5.3 του προτύπου) περιλαμβάνουν την Ανώτατη Διοίκηση να αναθέτει τις ευθύνες, αρμοδιότητες και δικαιοδοσίες για:
- Εξασφαλίζει ότι το ΣΔΕ συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του ISO 4100:2018
 - Εξασφαλίζει ότι οι πολιτικές και οι στόχοι του ΣΔΕ έχουν θεσπιστεί και είναι συμβατοί με τη στρατηγική κατεύθυνση του οργανισμού
 - Αναφορά της επίδοσης του ΣΔΕ στην Ανώτατη Διοίκηση
 - Εξασφαλίζει ότι οι διεργασίες του ΣΔΕ έχουν καθιερωθεί και είναι συμβατές με την Πολιτική και τους στόχους του ΣΔΕ
 - Καθιερώνει και αναθεωρεί προγράμματα ΣΔΕ
 - Εξασφαλίζει ότι τα συστήματα διαχείρισης, οι διαδικασίες και οποιαδήποτε αλυσίδα εφοδιασμού που χρησιμοποιείται υποστηρίζουν πλήρως την επίτευξη των στόχων του ΣΔΕ
 - Εξασφαλίζει την καταλληλότητα, την ευρωστία, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του ΣΔΕ
 - Εξασφαλίζει ότι οι στρατηγικές προμήθειες υποστηρίζουν το ΣΔΕ
- 4.2.11 Οι **Απαιτήσεις για το Σχεδιασμό** (παρ. 6 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον επιθεωρούμενο οργανισμό :
- Να σχεδιάζει ενέργειες για την αντιμετώπιση των απειλών και αξιοποίηση ευκαιριών,
 - Να προσδιορίζει τους στόχους του ΣΔΕ και να σχεδιάζει την επίτευξη τους,
- 4.2.12 Οι **Απαιτήσεις για την υποστήριξη** (παρ. 7 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον επιθεωρούμενο οργανισμό :
- Πόρους,
 - Τεχνική επάρκεια,
 - Ευαισθητοποίηση και Εκπαίδευση,
 - προσδιορισμός αναγκών εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας,
 - το ΣΔ του οργανισμού πρέπει να περιλαμβάνει τεκμηριωμένες πληροφορίες σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου,
 - δημιουργία, επικαιροποίηση και έλεγχος των τεκμηριωμένων πληροφοριών, πληροφορίες ΣΔΕ, απαιτήσεις δεδομένων, οργανωτική / επιχειρησιακή γνώση.
 -
- 4.2.13 Στις **Απαιτήσεις για τη Λειτουργία** (παρ. 8 του προτύπου) περιλαμβάνονται τα εξής σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο υπόψη πρότυπο :
- Λειτουργικός σχεδιασμός και έλεγχος,
 - Συντονισμός με τα ενδιαφερόμενα μέρη,
 - Ενοποίηση των υπηρεσιών
- 4.2.14 Οι **Απαιτήσεις για την αξιολόγηση επιδόσεων** (παρ. 9 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον επιθεωρούμενο οργανισμό :

- Σχέση των Στρατηγικών Στόχων
- Απόδοση ΣΔΕ συμπεριλαμβανομένων οικονομικών και μη οικονομικών κριτηρίων απόδοσης για την αποτελεσματικότητα του ΣΔΕ
- δεδομένα για τον καθορισμό της απόδοσης «Βάσης».
- τι χρειάζεται να παρακολουθείται και να μετρείται,
- ποιος είναι υπεύθυνος για τη παρακολούθηση,
- τις μεθόδους παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και αξιολόγησης που είναι αναγκαίες για τη διασφάλιση έγκυρων αποτελεσμάτων,
- πότε πρέπει να διενεργείται η παρακολούθηση και η μέτρηση,
- πότε πρέπει να αναλύονται και να αξιολογούνται τα αποτελέσματα παρακολούθησης και μέτρησης.
- διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Ανασκόπηση από την Ανώτατη Διοίκηση,

4.2.15 Οι **Απαιτήσεις για την Βελτίωση** (παρ. 10 του προτύπου) περιλαμβάνουν τις εξής ελάχιστες απαιτήσεις για τον επιθεωρούμενο οργανισμό :

- να διαχειρίζεται τις μη συμμορφώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες,
- να επιδιώκει να βελτιώνει συνεχώς την καταλληλότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης εγκαταστάσεων
- να διαχειρίζεται τις προληπτικές ενέργειες.

5 Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠΕ χρησιμοποιούνται τα έντυπα σε ηλεκτρονική ή έγχαρτη μορφή, που αναφέρονται στις Διαδικασίες Ρ01 και Ρ05 του ΣΔΠ της EQA HELLAS A.E..