

3rd Quarter 2001	3rd Quarter 2000	2nd Quarter 2001	Nine Months 2001	Nine Months 2000
Revenues \$43,641	\$59,338	\$50,789	\$152,499	\$183,706*
Expenses 43,018	55,467	47,979	144,918	166,224*
After-Tax Profit/Loss 405	2,516	1,832	4,927	11,362*
After-Tax Annualized Return on Capital 1.1%	7.3%	5.0%	4.5%	11.4%
Assets** 2,680,452	2,342,225	2,562,618	2,680,452*	2,342,225
Capital & Subordinations 150,319*	139,721	146,179	150,319*	139,721
Commission Revenues 6,062	7,415	6,668	20,215	25,868*
Number of Firms Reporting 261	273	258	272	284
Number of Profitable Firms 158	210	171	178	242
Aggregate Pre-Tax Earnings of Profitable Firms 2,807	4,300	3,482	10,970	18,470
Number of Unprofitable Firms 103	63	87	94	42
Aggregate Pre-Tax Earnings of Profitable Firms (2,183)	(428)	(663)	(3,388)	(989)

3rd Quarter 2001	3rd Quarter 2000	2nd Quarter 2001	Nine Months 2001	Nine Months 2000
Revenues \$43,641	\$59,338	\$50,789	\$152,499	\$183,706*
Expenses 43,018	55,467	47,979	144,918	166,224*
After-Tax Profit/Loss 405	2,516	1,832	4,927	11,362*
After-Tax Annualized Return on Capital 1.1%	7.3%	5.0%	4.5%	11.4%
Assets** 2,680,452	2,342,225	2,562,618	2,680,452*	2,342,225
Capital & Subordinations 150,319*	139,721	146,179	150,319*	139,721
Commission Revenues 6,062	7,415	6,668	20,215	25,868*
Number of Firms Reporting 261	273	258	272	284
Number of Profitable Firms 158	210	171	178	242
Aggregate Pre-Tax Earnings of Profitable Firms 2,807	4,300	3,482	10,970	18,470
Number of Unprofitable Firms 103	63	87	94	42
Aggregate Pre-Tax Earnings of Profitable Firms (2,183)	(428)	(663)	(3,388)	(989)

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κ. Λιάνα- Διευθύντρια Πιστοποίησης

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Ευρωπαϊκές προδιαγραφές για τις υπηρεσίες δεν υπάρχουν
- Εθνικά πρότυπα για υπηρεσίες διαφόρων τύπων π.χ. τουριστικές υπηρεσίες στην Γαλλία
- Προδιαγραφές αναπτύσσονται σε συμφωνία με ενδιαφερόμενα μέρη

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Υπηρεσιών και Δικτύων
- Ειδικό Κανονισμοί Πιστοποίησης Υπηρεσιών: εξειδίκευση των απαιτήσεων ανά είδος υπηρεσίας Περιγραφή του τρόπου ελέγχου και της πιστοποίησης
- Δικαιώματα και υποχρεώσεις κατόχων σημάτων συμμόρφωσης
- Οικονομικοί όροι
- Χρήση Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

■ Διαδικασία:

■ Αρχικός έλεγχος για την απονομή του σήματος συμμόρφωσης

■ Ικανοποίηση των απαιτήσεων, όπως περιγράφονται στο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης

■ Ετήσιοι έλεγχοι μετά την απονομή του Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης

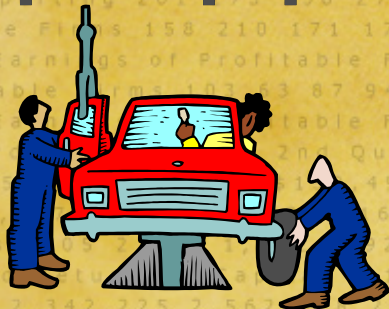
■ Ισχύς: 3 έτη

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Σημεία πώλησης αυτοκινήτων, συνεργεία, φανοβαφεία
- Εκπαιδευτικές υπηρεσίες (φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης, ξένων γλωσσών, εκπαιδευτικά κέντρα οργανισμών)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο

ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ, ΦΑΝΟΒΑΦΕΙΑ

- Ικανοποίηση των απαιτήσεων της νομοθεσίας
- Ικανοποίηση των απαιτήσεων των αυτοκινητοβιομηχανιών
- Ικανοποίηση απαιτήσεων που έχουν σχέση με την ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας



ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ, ΦΑΝΟΒΑΦΕΙΑ

- Νομιμοποιητικά έγγραφα, οργανόγραμμα, περιγραφή καθηκόντων, προσόντα και εκπαίδευση προσωπικού
- Πολιτική για την ποιότητα
- Έλεγχος εγγράφων
- Διαδικασίες για την εκτέλεση των εργασιών, για τη διαχείριση και τη διακρίβωση του εξοπλισμού, για την παραγγελία, παραλαβή και διαχείριση των ανταλλακτικών και των υλικών
- Αξιολόγηση προμηθευτών και υπεργολάβων
- Διαδικασίες για τη διαχείριση των οχημάτων
- Διαδικασίες για την οικονομική διαχείριση, εγγυήσεις, τιμολόγηση
- Ταυτοποίηση εργασιών και υλικών
- Διαδικασίες εξυπηρέτησης του πελάτη
- Διαχείριση μη συμμορφούμενων – επανέλεγχοι
- Μεθόδους ενδιάμεσων και τελικών ελέγχων
- Διαδικασίες για τη ασφάλεια και την υγεία των πελατών και των εργαζομένων
- Διαδικασίες για την προστασία του περιβάλλοντος (διαχείριση λιπαντικών, υγρών μπαταριών, υλικών προς καταστροφή κλπ)
- Σήμανση
- Αποθήκευση
- Παρακολούθηση δεικτών
- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Συμμόρφωση με τη νομοθεσία



ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

Οι έμποροι να αναλαμβάνουν δραστηριότητες έρευνας αγοράς και προώθησης πωλήσεων

Τα προγράμματα προώθησης, συμπεριλαμβανομένων αυτών που ορίζονται από τον κατασκευαστή/ διανομέα, να καταγράφονται επεξεργάζονται και παρακολουθούνται

Όλες οι καμπάνιες προώθησης πωλήσεων και ενημέρωσης για οχήματα που σχετίζονται με οικονομικές προσφορές και παρεχόμενες υπηρεσίες να παρακολουθούνται και καταγράφονται αντίστοιχα

Ο έμπορος να συμμετέχει σε όλες τις διαφημιστικές καμπάνιες και λειτουργίες του κατασκευαστή/ διανομέα, όπου απαιτείται, συμπεριλαμβανομένου του άμεσου marketing, των προωθητικών ενεργειών, χορηγιών καθώς και σε καμπάνιες στο διαδίκτυο και προώθηση δημόσιων σχέσεων

ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ



Το συνεργείο πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του κατασκευαστή/ διανομέα.

Το συνεργείο πρέπει να μετρά την επίδοσή του.

Πρέπει να πραγματοποιούνται τακτές συναντήσεις τμημάτων για την ανασκόπηση της επίδοσης και τον καθορισμό μελλοντικών ενεργειών βελτίωσης.

Τα δεδομένα των πελατών πρέπει να παρέχονται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή/ διανομέα, εκτός και αν απαγορεύεται από την Αρχή προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Πρέπει να γίνονται αναφορές της Διοίκησης για την επίδοση προς όλο το προσωπικό σε μηνιαία /τριμηνιαία βάση.

ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ



Είδος συνεργείου ΠΔ 78/ΠΔ 38/ΠΔ 416

Επιφάνεια
m²

1. Επισκευές κινητήρων κλπ- Επιβατηγά	90	
Λεωφορεία/ φορτηγά	120	
2. Ηλεκτρολογικά	40	
3. Συστήματα πέδησης	40	
4. Αντλίες / ακροφύσια	40	
5. Καρμπυρατέρ	40	
6. Ταχογράφοι/ ταξίμετρα	40	
7. Αναρτήσεις	40	
8. Κανσαέρια	40	
9. Συστήματα ψύξης	30	
10. αμαξώματα επιβατικά	60	
φορτηγά	120	
λεωφορεία	120	
11. βαφή/ συντήρηση επιβατικά	60	
φορτηγά	120	10
λεωφορεία	120	

ΦΑΝΟΒΑΦΕΙΑ



Το φανοβαφείο πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του κατασκευαστή/ διανομέα.

Το φανοβαφείο πρέπει να μετρά την επίδοσή του.

Πρέπει να πραγματοποιούνται τακτές συναντήσεις τμημάτων για την ανασκόπηση της επίδοσης και τον καθορισμό μελλοντικών ενεργειών βελτίωσης.

Τα δεδομένα των πελατών πρέπει να παρέχονται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή/ διανομέα, εκτός και αν απαγορεύεται από την Αρχή προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Πρέπει να γίνονται αναφορές της Διοίκησης για την επίδοση προς όλο το προσωπικό σε μηνιαία /τριμηνιαία βάση.

Πρέπει να υπάρχει τρέχον ετήσιο επιχειρηματικό σχέδιο.

ΦΑΝΟΒΑΦΕΙΑ



Τύπος συνεργείου	Απαιτούμενος εξοπλισμός
1.	1. Τράπεζες εργασίας, εργαλεία χειρός
	1. Λυχνία χρονισμού
	1. Στροφόμετρο μετρητή της γωνίας Ντουέλ
	1. Όργανα ελέγχου καυσαερίων
	1. προαιρετικά, ηλεκτρονική, διαγνωστική συσκευή κινητήρα με βολτόμετρο, αμπερόμετρο, όργανο μέτρησης στεγανότητας κυλίνδρων και παλμογράφο
	1. συσκευή πλήρωσης με υγρά φρένων του συστήματος πέδησης και εξαερισμού αυτών
	1. γρύλους υδραυλικούς
	1. γερανό κυλιόμενο, υδραυλικό ή μηχανικό
	1. αεροσυμπιεστή με δίκτυο διανομής αέρα και φίλτρων, μετρητή πίεσης ελαστικών και ακροφύσιο αέρα
	1. τρίποδα ρυθμιζόμενο ύψους
	1. ψαλίδι χειρός κοπής ελασμάτων
	1. κολλητήρι για κασσιτεροσυγκόλληση