



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Φορέας Επαλήθευσης Περιβαλλοντικών Πληροφοριών

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17029:2019 · ΕΛΟΤ EN ISO 14065:2022 · ΕΛΟΤ EN ISO 14064-1/-3:2019 · ISO 14066:2023 · ν. 4936/2022

Στοιχείο	Τιμή
Κωδικός εγγράφου	CL-POL-01
Έκδοση / Αναθεώρηση	2.1 / 00
Ημερομηνία ισχύος	06.08.2026
Επίπεδο εμπιστευτικότητας	Δημόσιο — αναρτάται στον ιστότοπο του Φορέα
Συντάχθηκε από	Παναγιώτης Παντελαίος — Υπεύθυνος Συστήματος Διαχείρισης
Ελέγχθηκε από	Διονύσης Μπουγάτσος — Τεχνικός Διευθυντής
Εγκρίθηκε από	Διονύσης Μπουγάτσος — Νόμιμος Εκπρόσωπος

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Έκδοση	Ημερομηνία	Περιγραφή μεταβολών
1.0	01.06.2026	Αρχική έκδοση.
2.1	06.08.2026	Ταυτοποίηση Φορέα και πεδίου. Ενσωμάτωση της Πολιτικής Συνεχούς Βελτίωσης (πρώην CL-POL-08). Προσθήκη δέσμευσης αμεροληψίας και μη παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, δέσμευσης προς τους Κανονισμούς Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ. και αναφοράς στον ν. 4936/2022. Μετατροπή των στόχων σε μετρήσιμους με δείκτες και τιμές-στόχους (Παράρτημα Α). Προσθήκη κοινοποίησης και δημόσιας διαθεσιμότητας. Συμπλήρωση πίνακα έγκρισης.



1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας εκφράζει τη δέσμευση της Διοίκησης της CERT ONE CERTIFICATION SERVICES A.E. (διακριτικός τίτλος «CERT1») για την παροχή αξιόπιστων, αμερόληπτων και τεχνικά τεκμηριωμένων υπηρεσιών επαλήθευσης περιβαλλοντικών πληροφοριών.

Η Πολιτική εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Φορέα που εμπίπτουν στο πεδίο διαπίστευσής του, και ειδικότερα στην επαλήθευση εκθέσεων εκπομπών και απορροφήσεων αερίων του θερμοκηπίου σε επίπεδο οργανισμού (άρθρο 20 του ν. 4936/2022) και σε επίπεδο εγκατάστασης (άρθρο 19 του ν. 4936/2022), σύμφωνα με τα ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17029:2019, ΕΛΟΤ EN ISO 14065:2022, ΕΛΟΤ EN ISO 14064-1:2019, ΕΛΟΤ EN ISO 14064-3:2019 και ISO 14066:2023.

2. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Διοίκηση δεσμεύεται να:

- εφαρμόζει, διατηρεί και βελτιώνει αποτελεσματικό Σύστημα Διαχείρισης, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των εφαρμοστέων προτύπων,
- διασφαλίζει την αμεροληψία, την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα του Φορέα σε κάθε δραστηριότητα και απόφαση,
- μην παρέχει, μέσω του Φορέα, των στελεχών ή των μετόχων του, συμβουλευτικές υπηρεσίες που εμπίπτουν στα πεδία διαπίστευσής του,
- διασφαλίζει ότι καμία εμπορική, οικονομική ή άλλη πίεση δεν επηρεάζει το αποτέλεσμα μιας επαλήθευσης,
- διαθέτει τους απαιτούμενους ανθρώπινους, τεχνικούς και οικονομικούς πόρους,
- ενισχύει συστηματικά την τεχνική επάρκεια του προσωπικού σύμφωνα με το ISO 14066:2023,
- συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των εφαρμοστέων προτύπων, της ισχύουσας νομοθεσίας και των υποχρεωτικών εγγράφων IAF και EA,
- τηρεί τους Κανονισμούς Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ. (ΕΣΥΔ ΚΑΔ) και τους όρους διατήρησης της διαπίστευσης,
- προστατεύει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών των πελατών,
- παρέχει τις υπηρεσίες της με ισότιμους και μη διακριτικούς όρους,
- θέτει, παρακολουθεί και ανασκοπεί μετρήσιμους στόχους ποιότητας.

3. ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο Φορέας θέτει ετησίως μετρήσιμους στόχους ποιότητας, οι οποίοι:

- συνδέονται με συγκεκριμένους δείκτες απόδοσης και τιμές-στόχους,
- ανατίθενται σε συγκεκριμένο υπεύθυνο,
- παρακολουθούνται με καθορισμένη συχνότητα,
- αξιολογούνται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση και, όπου απαιτείται, αναθεωρούνται.

Οι στόχοι της τρέχουσας περιόδου παρατίθενται στο Παράρτημα Α της παρούσας Πολιτικής και καταχωρούνται στο Μητρώο Στόχων Ποιότητας και Δεικτών Απόδοσης. Οι τομείς στους οποίους τίθενται στόχοι είναι: αξιοπιστία και τεχνική ορθότητα των γνωματεύσεων, συμμόρφωση με τα πρότυπα και τις απαιτήσεις διαπίστευσης, τεχνική επάρκεια του προσωπικού, τήρηση χρονοδιαγραμμάτων, ικανοποίηση πελατών και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης.

Το Παράρτημα Α αναθεωρείται ετησίως χωρίς να απαιτείται νέα έκδοση του σώματος της Πολιτικής.



4. ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Η παρούσα Πολιτική είναι δεσμευτική και εφαρμόζεται από τη Διοίκηση, το μόνιμο προσωπικό, τους εξωτερικούς συνεργάτες και υπεργολάβους, τους τεχνικούς εμπειρογνώμονες, τους ανεξάρτητους τεχνικούς ανασκοπητές και κάθε πρόσωπο που συμμετέχει στις δραστηριότητες του Φορέα, ανεξαρτήτως σχέσης εργασίας ή συνεργασίας.

Όλο το προσωπικό υποχρεούται να γνωρίζει, να κατανοεί και να εφαρμόζει την Πολιτική Ποιότητας. Η Διοίκηση παρακολουθεί την αποτελεσματική εφαρμογή της μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων, της παρακολούθησης των δεικτών απόδοσης, της αξιολόγησης παραπόνων και ενστάσεων, της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση και των διορθωτικών ενεργειών.

5. ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Η συνεχής βελτίωση αποτελεί θεμελιώδη αρχή λειτουργίας του Φορέα και εφαρμόζεται σε όλες τις διεργασίες του. Η Διοίκηση δεσμεύεται να αξιολογεί συστηματικά την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης, να αναγνωρίζει και να αξιοποιεί ευκαιρίες βελτίωσης και να ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή του προσωπικού.

Η βελτίωση επιτυγχάνεται μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων, των εξωτερικών αξιολογήσεων, της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, της παρακολούθησης των δεικτών απόδοσης, της διαχείρισης μη συμμορφώσεων και διορθωτικών ενεργειών, της αξιολόγησης κινδύνων και ευκαιριών, της ανάλυσης παραπόνων και ενστάσεων, της εκπαίδευσης του προσωπικού και των προτάσεων βελτίωσης από το προσωπικό και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το προσωπικό ενθαρρύνεται να αναφέρει αποκλίσεις και ευκαιρίες βελτίωσης χωρίς φόβο δυσμενών συνεπειών.

6. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

- κοινοποιείται εγγράφως σε όλο το προσωπικό και τους εξωτερικούς συνεργάτες κατά την ένταξή τους και μετά από κάθε αναθεώρηση,
- αναρτάται σε εμφανές σημείο στις εγκαταστάσεις του Φορέα,
- δημοσιεύεται στον ιστότοπο www.cert1.gr και είναι ελεύθερα προσβάσιμη στα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με το ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17029:2019 §7.1,
- περιλαμβάνεται στο υλικό ενημέρωσης νέων πελατών.

7. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Η Πολιτική Ποιότητας επανεξετάζεται τουλάχιστον μία φορά ετησίως κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση και αναθεωρείται όταν μεταβάλλονται οι απαιτήσεις των προτύπων ή της νομοθεσίας, το πεδίο διαπίστευσης, η οργανωτική δομή ή οι στρατηγικές κατευθύνσεις του Φορέα. Κάθε νέα έκδοση εγκρίνεται από τη Διοίκηση πριν από τη θέση της σε ισχύ.

8. ΕΓΚΡΙΣΗ

Η παρούσα Πολιτική εγκρίνεται από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο του Φορέα και τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία έγκρισής της, αντικαθιστώντας κάθε προηγούμενη έκδοση.

Ενέργεια	Ρόλος	Ονοματεπώνυμο	Υπογραφή	Ημερομηνία
Συντάχθηκε	Υπεύθυνος Συστήματος Διαχείρισης	Παναγιώτης Πανταλαίος		



Φορέας
Πιστοποιήσεων &
Ελέγχων

Expertise
on your **Side**

info@cert1.gr
Λεωφ.Πεντέλης 64, Βριλήσσια, 15235
216 800 8041 | 216 900 8028



ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ: CL-POL-01 · Έκδοση 2.1

Ενέργεια	Ρόλος	Ονοματεπώνυμο	Υπογραφή	Ημερομηνία
Ελέγχθηκε	Τεχνικός Διευθυντής	Διονύσης Μπουγάτσος		
Εγκρίθηκε	Νόμιμος Εκπρόσωπος	Διονύσης Μπουγάτσος		



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α — ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 2026–2027

Οι κάτωθι στόχοι εγκρίθηκαν από τη Διοίκηση και παρακολουθούνται μέσω του Μητρώου Στόχων Ποιότητας και Δεικτών Απόδοσης. Οι τιμές-στόχοι επανεξετάζονται ετησίως.

Τομέας	Δείκτης	Τιμή-στόχος	Συχνότητα	Υπεύθυνος
Αξιοπιστία γνωματεύσεων	Αριθμός ανακληθεισών γνωματεύσεων με υπαιτιότητα του Φορέα	0	Ετήσια	ΤΔ
Τεχνική ορθότητα	Ποσοστό φακέλων που επιστρέφονται από την τεχνική ανασκόπηση για ουσιώδη διόρθωση	≤ 15%	Ανά έργο / Ετήσια σύνοψη	ΤΔ
Συμμόρφωση	Μη συμμορφώσεις κατηγορίας «σοβαρή» σε αξιολόγηση Ε.ΣΥ.Δ.	0	Ανά αξιολόγηση	ΥΣΔ
Συμμόρφωση	Ποσοστό διορθωτικών ενεργειών που κλείνουν εντός της προθεσμίας	≥ 90%	Εξαμηνιαία	ΥΣΔ
Τεχνική επάρκεια	Ώρες συνεχιζόμενης εκπαίδευσης ανά επαληθευτή	≥ 16 ώρες/έτος	Ετήσια	ΤΔ
Τεχνική επάρκεια	Ποσοστό επαληθευτών με επιτόπια παρακολούθηση (witnessing) εντός τριετίας	100%	Ετήσια	ΤΔ
Χρονοδιαγράμματα	Ποσοστό έργων που ολοκληρώνονται εντός του συμφωνηθέντος χρονοδιαγράμματος	≥ 90%	Τριμηνιαία	ΤΔ
Ικανοποίηση πελατών	Μέση βαθμολογία ερωτηματολογίου ικανοποίησης (κλίμακα 1–5)	≥ 4,0	Ετήσια	Διοίκηση
Ικανοποίηση πελατών	Αριθμός βάσιμων παραπόνων	≤ 2 / έτος	Ετήσια	ΥΣΔ
Αμεροληψία	Έσοδα από μεμονωμένο πελάτη ως ποσοστό του συνολικού κύκλου εργασιών	≤ 30%	Ετήσια	Διοίκηση
Σύστημα Διαχείρισης	Ποσοστό υλοποίησης του ετήσιου προγράμματος εσωτερικών επιθεωρήσεων	100%	Ετήσια	ΥΣΔ

ΤΔ: Τεχνικός Διευθυντής · ΥΣΔ: Υπεύθυνος Συστήματος Διαχείρισης.

Οι τιμές-στόχοι είναι προτεινόμενες. Πρέπει να εγκριθούν από τη Διοίκηση και να προσαρμοστούν στα πραγματικά δεδομένα του πρώτου έτους λειτουργίας.