



**ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

(Σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων)

## Περιεχόμενα

1.	Εισαγωγή	3
2.	Ορισμοί	3
3.	Σκοπός	4
4.	Πεδίο εφαρμογής	4
5.	Ενέργειες - Διεργασίες	5
6.	Ρόλοι και αρμοδιότητες	8
7.	Εκπαίδευση - Ευαισθητοποίηση προσωπικού	9
8.	Ευθύνη Υλοποίησης	9
9.	Αξιολόγηση Αποτελεσματικότητας	9

### Ιστορικό αναθεωρήσεων

Ημερομηνία Ισχύος	Αναθεώρηση Νο	Διενεργήθηκε από
16/12/2022	0	Διεύθυνση Compliance

## 1. Εισαγωγή

Η βέλτιστη ποιότητα και η μέγιστη ασφάλεια των προϊόντων που η εταιρία παρέχει, αποτελούν έννοιες πρωταρχικής σημασίας για την Μπάρμπα Στάθης. Αποτελούν ευθύνη και αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα, καθώς με αυτόν τον τρόπο παρέχει καθημερινά στους Έλληνες καταναλωτές, ό,τι πιο πολύτιμο έχει να προσφέρει η εύφορη ελληνική γη.

Η Μπάρμπα Στάθης διασφαλίζει όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας από τον πρωτογενή τομέα, την μεταποίηση, τη συσκευασία έως και τη διανομή του συνόλου των προϊόντων της στα τελικά σημεία πώλησης.

## 2. Ορισμοί

**Ασφάλεια τροφίμων:** ορίζεται η κατάσταση του τροφίμου που δεν προκαλεί βλάβη στην υγεία του καταναλωτή, όταν το τρόφιμο παρασκευάζεται και/ή καταναλώνεται σύμφωνα με την προβλεπόμενη χρήση. Η ασφάλεια τροφίμων συνδέεται με την παρουσία των κινδύνων στα τρόφιμα και δεν περιλαμβάνει άλλες πλευρές της κατανάλωσης τροφίμων που μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο την ανθρώπινη υγεία, όπως π.χ. κακή διατροφή.

**Κίνδυνος για την ασφάλεια του τροφίμου:** ορίζεται κάθε παράγοντας που μπορεί να προκαλέσει αρνητική επίπτωση στην υγεία και αποτελεί κίνδυνο για την ασφάλεια τροφίμων. Ο κίνδυνος μπορεί να είναι φυσικός, χημικός και μικροβιολογικός (βιολογικός). Στους δυνητικούς κινδύνους εντάσσονται και τα αλλεργιογόνα.

**Διακινδύνευση:** ορίζεται ως ο συνδυασμός της πιθανότητας εμφάνισης βλάβης και της σοβαρότητας της βλάβης αυτής. Είναι δηλαδή η συνάρτηση της πιθανότητας της αρνητικής επίπτωσης στην υγεία και της σοβαρότητας της επίπτωσης αυτής κατά την έκθεση του καταναλωτή σε συγκεκριμένο κίνδυνο.

**Ανάλυση Κινδύνων:** ορίζεται η διαδικασία συλλογής και αξιολόγησης πληροφοριών σχετικά με τους κινδύνους που αφορούν στα τρόφιμα, ώστε να αξιολογηθούν και να συμπεριληφθούν στο σχέδιο HACCP.

**Κίνδυνος:** ορίζεται κάθε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας, ή κατάσταση που μπορεί να προκαλέσει πρόβλημα υγείας.

**Σύστημα HACCP:** ορίζεται το αποτέλεσμα εφαρμογής του σχεδίου HACCP.

**Σχέδιο HACCP:** ορίζεται ένα εγχειρίδιο σχεδιασμένο σε συμφωνία με τις αρχές του HACCP, που διασφαλίζει τον έλεγχο των σημαντικών κινδύνων για την ασφάλεια του τροφίμου.

**Τεκμηρίωση:** ορίζεται η λήψη αποδεικτικών στοιχείων που επιβεβαιώνει ότι τα συστατικά του σχεδίου HACCP είναι αποτελεσματικά.

**Προληπτικό μέτρο ελέγχου:** ορίζεται η ενέργεια ή δραστηριότητα η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πρόληψη ή την εξάλειψη ενός κινδύνου ή και τη μείωσή του σε αποδεκτό επίπεδο.

**Προαπαιτούμενα προγράμματα:** ορίζονται τα προγράμματα που αξιολογούνται από την ανάλυση κινδύνων ως απαραίτητα για τον έλεγχο κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων και την επιμόλυνση ή πολλαπλασιασμό των κινδύνων στο προϊόν ή στο περιβάλλον κατά την επεξεργασία του. Η έννοια καλύπτει πρωτογενώς την ενότητα της ολοκληρωμένης αγροτικής διαχείρισης και, δευτερογενώς, την ορθή βιομηχανική πρακτική, την υγιεινή (GMP & HYGIENE) και τις βέλτιστες εργασιακές πρακτικές που αφορούν στην ασφάλεια των παραγομένων προϊόντων.

**Κρίσιμο σημείο ελέγχου:** ορίζεται το CCP σημείο στο οποίο μπορεί να εφαρμόζεται ο απαραίτητος έλεγχος για την πρόληψη ή την εξάλειψη ενός κινδύνου ή και τη μείωσή του σε αποδεκτό επίπεδο

### 3. Σκοπός

Ο βασικός σκοπός της παρούσας πολιτικής είναι η ανάπτυξη και ο καθορισμός της στρατηγικής, των στόχων, των κατευθύνσεων και των κατάλληλων μέτρων που αποσκοπούν στην παραγωγή, συσκευασία και διακίνηση ασφαλών προϊόντων στο σύνολο των σταδίων του πρωτογενή και δευτερογενή τομέα και επομένως στην προστασία του καταναλωτικού κοινού και τη διασφάλιση ικανοποίησης των προσδοκιών του. Επιπλέον, μέσω της παρούσας πολιτικής, διασφαλίζεται ο στόχος πιστότητας των καταναλωτών, όπως έχει διατυπωθεί στην ESG στρατηγική της εταιρείας.

Στόχο της ΜΠΑΡΜΠΑ ΣΤΑΘΗΣ αποτελεί η διατήρηση της πιστότητας των καταναλωτών με την επίτευξη Net Promoter Score (NPS) ίσο με 30 έως το 2025.

### 4. Πεδίο εφαρμογής

Οι αρχές και οι υποχρεώσεις που ορίζονται στη συγκεκριμένη πολιτική, ισχύουν για το προσωπικό το οποίο εργάζεται για λογαριασμό της εταιρείας ή εκ μέρους της σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβάνοντας τα μέλη του Δ.Σ., τα στελέχη, τους ανώτερους διευθυντές, υπαλλήλους, συμβούλους, παραγωγούς, προμηθευτές, εργολάβους, εκπαιδευόμενους, αποσπασμένο προσωπικό, περιστασιακά εργαζόμενους και προσωπικό από πρακτορεία θέσεων εργασίας, παρόχους υπηρεσιών τρίτων, εκπροσώπους, αναδόχους/ χορηγούς ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο που σχετίζεται με την Μπάρμπα Στάθης, όπου και αν βρίσκεται.

Η παρούσα πολιτική ορίζει τα πρότυπα συμμόρφωσης της εταιρείας σε σχέση με διασφάλιση της ποιότητας του προϊόντος. Η εταιρία συμμορφώνεται πλήρως με όλα τα θέματα που αφορούν στην παρούσα πολιτική.

#### 4.1 Εγκρίσεις - Μηχανισμός παρακολούθησης πολιτικής

- Η παρούσα πολιτική εγκρίνεται από την Ανώτατη Διοίκηση.
- Η επιτήρηση και ο έλεγχος της παρούσας πολιτικής καθώς και η τυχόν αναθεώρησή της, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, είναι ευθύνη της Διεύθυνσης Compliance σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας.
- Η ισχύς της πολιτικής είναι άμεση και καθολική.

### 5. Ενέργειες - Διεργασίες

Η εταιρία εφαρμόζει ένα οριζόντιο δυναμικό μοντέλο επίτευξης της ασφάλειας των παραγομένων προϊόντων ακολουθώντας μια σειρά διαδικασιών στον πρωτογενή τομέα και τη μεταποίηση.

#### Συνοπτικά:

Στον πρωτογενή τομέα υλοποιείται ολοκληρωμένο σχέδιο χρήσης μέσω φυτοπροστασίας, με στόχο την απουσία υπολειμματικότητας κατά το στάδιο της συγκομιδής, τηρώντας απαρέγκλιτα το χρόνο μεταξύ τελευταίας εφαρμογής και συγκομιδής.

Ακολουθούνται οι αρχές της συμβολαιακής γεωργίας, έτσι ώστε να τεκμηριώνονται οι δράσεις στον πρωτογενή τομέα, που αφορούν παραγωγούς και γεωπόνους.

Σε ό,τι αφορά τη μεταποίηση, δηλαδή τον δευτερογενή τομέα, ισχύουν τα παρακάτω:

- Εντοπισμός όλων των κρίσιμων σημείων, εφαρμογή κρίσιμων ορίων μέτρησης και αποφυγή των πιθανών φυσικών, μικροβιακών & χημικών κινδύνων
- Εφαρμογή προγράμματος υγιεινής του προσωπικού και καθαριότητας και απολύμανσης του εξοπλισμού, των χώρων παραγωγής
- Εφαρμογή προγράμματος Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής
- Τεκμηρίωση της ασφάλειας του συνόλου των διεργασιών της παραγωγής και συσκευασίας, της αποθήκευσης & διακίνησης με καταγεγραμμένες διαδικασίες
- Εφαρμογή προληπτικών ενεργειών, με στόχο την εμπέδωση της ασφάλειας
- Ενιαία ιχνηλασία που να καλύπτει τον πρωτογενή και δευτερογενή τομέα (εντοπισμός από το lot number της συσκευασίας, του παραγωγού και του αγροτεμαχίου του παραγωγού).
- Διασφάλιση του ελέγχου του συνόλου των διεργασιών της παραγωγής, με καταγεγραμμένες και τεκμηριωμένες διαδικασίες.

- Διασφάλιση της ύπαρξης και εφαρμογής τεχνικών προδιαγραφών των προϊόντων και πιστή τήρηση των συγκεκριμένων προδιαγραφών
- Διασφάλιση του ελέγχου στα στάδια της συσκευασίας, αποθήκευσης και διακίνησης του προϊόντος.

Τα συστήματα και πρωτόκολλα ποιότητας και ασφάλειας είναι τα εξής:

- EN ISO 9001/2018
- EN ISO 22000/2015
- International Food Standard (I.F.S.)
- British Retail Consortium (B.R.C.) for Food Safety

### 5.1. Σύστημα ιχνηλασιμότητας

Η εταιρία ακολουθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ιχνηλασιμότητας το οποίο συνδέει τον πρωτογενή με τον δευτερογενή τομέα. Στο σύστημα αυτό περιλαμβάνεται η διαχείριση του αγρού και οι καλλιεργητικές πρακτικές, καθώς και όλα τα επί μέρους παραγωγικά βήματα, δηλαδή το ημι-έτοιμο προϊόν, από το οποίο προκύπτει το τελικό συσκευασμένο προϊόν και η αποθήκευση και διακίνησή του στο τελικό σημείο πώλησης. Ειδικότερη θεματική ενότητα της ιχνηλασίας στον πρωτογενή τομέα είναι η ολοκληρωμένη τεκμηρίωση της εφαρμογής φυτοπροστασίας, που άπτεται της αποφυγής υπολειμματικότητας μέσω φυτοπροστασίας και αντικατοπτρίζει την ασφάλεια του προϊόντος και συνεπώς του καταναλωτή.

### 5.2. Προστασία καταναλωτή

- Η εταιρία εφαρμόζει ένα σύνολο δράσεων με σκοπό να προστατεύει τον καταναλωτή, να τον ενημερώνει σωστά και τεκμηριωμένα, να κινείται μέσα σε ένα μοντέλο εξειδικευμένης γνώσης, με πνεύμα ειλικρίνειας και συνεργασίας προς όλους τους φορείς, κρατικούς και μη, οι οποίοι εμπλέκονται σε θέματα διατροφικής ασφάλειας. Ενσωματώνει την πληροφόρηση κατά GDAs με αναγραφή τους επί των συσκευασιών.
- Είναι πολιτική της εταιρίας να παράγει σύγχρονα, υψηλής ποιότητας και ασφαλή προϊόντα, προερχόμενα από πλήρως ελεγχόμενες και σαφώς τεκμηριωμένες διαδικασίες, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του καταναλωτή, σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς προδιαγραφές.
- Για τον λόγο αυτόν, αναπτύσσει νέα προϊόντα και βελτιώνει συνεχώς τα υφιστάμενα, καλύπτοντας το σύνολο των διατροφικών αναγκών του καταναλωτή, προσδίδοντας ταυτόχρονα ευκολία στη χρήση και προστιθέμενη αξία, πάντα με την αξιοποίηση τεχνολογίας αιχμής.

### 5.3. Ανάκληση/Απόσυρση προϊόντων

Η εταιρία έχει καταγράψει μια τεκμηριωμένη διαδικασία μη συμμόρφωσης προϊόντος ή παρτίδας, η οποία συνδέεται με τη διαδικασία προληπτικών/διορθωτικών ενεργειών. Στην περίπτωση εκείνη που απαιτηθεί απόσυρση/ανάκληση μιας παρτίδας από την αγορά, λόγω της παρουσίας κάποιου φυσικού, χημικού ή μικροβιακού κινδύνου, εφαρμόζεται συνδυαστικά η

Διαδικασία Ανάκλησης παρτίδας με τη Διαδικασία Διαχείρισης Κρίσεων. Τα βήματα υλοποίησης, επιγραμματικά, αποτυπώνονται παρακάτω:

- Έλεγχος για τον εντοπισμό της παρτίδας στις αποθήκες του εργοστασίου και στη συνέχεια δέσμευση των συγκεκριμένων ποσοτήτων και επιστροφή τους στις αποθήκες.
- Προσδιορισμός των τελικών σημείων δικτύου διανομής: super markets, αντιπρόσωποι και χονδρέμπορες, και άμεση γραπτή ενημέρωσή τους για τη δέσμευση της παρτίδας και την αποστολή της στις αποθήκες του εργοστασίου, επεξηγώντας εν συντομία το πρόβλημα και τους λόγους που αποφασίστηκε η ανάκλησή της.

#### **5.4. Ισορροπημένη και προσανατολισμένη διατροφή**

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης της ισορροπημένης και προσανατολισμένης διατροφής με προστιθέμενης διατροφικής αξίας προϊόντα η Μπάρμπα Στάθης καλύπτει μια ευρεία γκάμα διατροφικών αναγκών.

Το σύνολο της πληροφορίας για την ισορροπημένη και προσανατολισμένη διατροφή απευθύνεται σε καταναλωτές που μπορούν να ενημερωθούν για τη δυνατότητα πρόληψης πιθανών διατροφικών ασθενειών (π.χ. χοληστερόλη) καθώς και σε ομάδες καταναλωτών με ειδικές διατροφικές ανάγκες (όπως έγκυοι, ηλικιωμένοι κλπ), για την εξισορρόπηση της διατροφής και την αποφυγή υπερβολικής αύξησης βάρους (πάντα με τη σύμφωνη γνώμη του Ιατρού).

Για την κάλυψη των παραπάνω θεμάτων, η Μπάρμπα Στάθης έχει αποτυπώσει όλες τις σχετικές πληροφορίες σε 3 βασικά στάδια στην συσκευασία του προϊόντος:

- Ο διατροφικός ισχυρισμός βρίσκεται στο κυρίως οπτικό πεδίο της συσκευασίας και παραπέμπει στο βασικό διατροφικό στοιχείο του προϊόντος (π.χ. υψηλή περιεκτικότητα πρωτεΐνης)
- Η διατροφική δήλωση που είναι αποτυπωμένη στο δευτερεύον οπτικό πεδίο της συσκευασίας και αναφέρει τα ποιοτικά και ποσοτικά διατροφικά στοιχεία του προϊόντος (π.χ. ενέργεια, λιπαρά, σάκχαρα, αλάτι κ.α.)
- Η προτεινόμενη ποσότητα ανάλωσης (μερίδα), που είναι αποτυπωμένη στο δευτερεύον οπτικό πεδίο της συσκευασίας, όπου γίνεται αυτόματη αναγωγή των διατροφικών στοιχείων στην προτεινόμενη ποσότητα αναφοράς (RI - relative intake)

Πέραν των παραπάνω, στο δευτερεύον οπτικό πεδίο της συσκευασίας βρίσκεται το τηλέφωνο εξυπηρέτησης καταναλωτών 800117077, όπου ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά σε ό,τι αφορά την ισορροπημένη και προσανατολισμένη διατροφή.

## **5.5. Περιβαλλοντικό αποτύπωμα συσκευασίας & on pack επικοινωνία σχετικών περιβαλλοντικών πληροφοριών**

Η εταιρία προκρίνει την αποτύπωση πληροφοριών, επί των προϊόντικών συσκευασιών, σχετικά με το ποσοστό χρήσης ανακυκλώσιμου υλικού και περιεκτικότητας πλαστικού της συσκευασίας.

Με αυτόν τον τρόπο, η Μπάρμπα Στάθης δίνει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να κάνει συνειδητές επιλογές που προωθούν την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Επιπρόσθετα, η εταιρία εκπονεί μελέτη προκειμένου να διερευνήσει τη δυνατότητα επικοινωνίας και αναφοράς επί των συσκευασιών πληροφοριών, σχετικά με τις διαδικασίες διανομής των προϊόντων της και της βελτιστοποίησης τους, ώστε να προωθήσει και να επικοινωνήσει στο καταναλωτικό κοινό τη σημασία της περιβαλλοντικά βιώσιμης διαδικασίας διανομής.

## **5.6 Διαχείριση Επικοινωνίας καταναλωτών για θέματα ποιότητας και ασφάλειας**

Η εταιρία ακολουθεί μια ολοκληρωμένη διαδικασία επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Η διαδικασία αυτή διαχειρίζεται το σύνολο των θεμάτων που άπτονται της ποιότητας και ασφάλειας των παραγόμενων προϊόντων, ενώ παράλληλα τεκμηριώνεται η ικανοποίηση του καταναλωτή, από την επικοινωνία του με την εταιρία, μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Καταναλωτών.

Στο αρχείο καταγραφής των αναφορών αποτυπώνεται η σοβαρότητα του κάθε περιστατικού, ο χρόνος απόκρισης, καθώς και το σύνολο των διορθωτικών ενεργειών που έγιναν από τις αρμόδιες Διευθύνσεις.

## **6. Ρόλοι και αρμοδιότητες**

### **6.1 Οι ευθύνες και αρμοδιότητες του/της Διευθυντή/ντριας Διασφάλισης Ποιότητας**

- Εισηγείται, αναπτύσσει, εγκαθιστά και διαχειρίζεται τα προγράμματα ποιότητας, κρίσιμων παραμέτρων ελέγχου, υγιεινής και ασφάλειας, περιβάλλοντος και ορθής γεωργικής πρακτικής, σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας, με στόχο την επίτευξη της βέλτιστης ποιότητας και μέγιστης ασφάλειας των προϊόντων.
- Κατευθύνει, οργανώνει και συντονίζει τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- Εφαρμόζει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, περιβάλλοντος και ασφάλειας κατά την εργασία, σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες διευθύνσεις, παρακολουθώντας τους επί μέρους δείκτες και υλοποιώντας τους αντίστοιχους στόχους.



## 6.2 Οι ευθύνες και αρμοδιότητες του/της Consumer Communication Supervisor

- Αξιολογεί αρχικά το περιεχόμενο της επικοινωνίας και αναλόγως της σημαντικότητας/σοβαρότητας του περιστατικού και ενημερώνει τα αρμόδια τμήματα.
- Συντονίζει τις ενέργειες των εκάστοτε εμπλεκόμενων τμημάτων, ώστε να επιτευχθεί η αντιμετώπιση ενός θέματος.
- Καταγράφει σε ημερήσια βάση, σε ανωνυμοποιημένη μορφή, τις επικοινωνίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Καταναλωτών
- Κατηγοριοποιεί τις εισερχόμενες αναφορές αναλόγως του περιεχομένου.

## 7. Εκπαίδευση – Ευαισθητοποίηση προσωπικού

Όλοι οι εμπλεκόμενοι εργαζόμενοι και τα στελέχη της εταιρίας λαμβάνουν την απαραίτητη κατάρτιση μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα. Η βασική θεματολογία της διαδικασίας της εκπαίδευσης περιλαμβάνει τα εξής:

- Τεχνογνωσία σε θέματα ποιότητας, ασφάλειας και περιβάλλοντος
- Διαχείριση κινδύνων και κρίσεων που απορρέουν από το εκάστοτε αντικείμενο ενασχόλησης
- Εφαρμογή των ενδεδειγμένων μέτρων ασφαλείας σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας
- Εμβάθυνση στην ισχύουσα νομοθεσία

Το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης δύναται να τροποποιείται.

## 8. Ευθύνη Υλοποίησης

Η Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση της παρούσας πολιτικής. Παράλληλα ορίζεται υπεύθυνη για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος HACCP, καθώς και των επιμέρους συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας όπως και για την εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωσή τους.

## 9. Αξιολόγηση Αποτελεσματικότητας

Η επίτευξη των ορισμένων στόχων επίδοσης της εταιρίας και η παρούσα πολιτική, αξιολογούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα κατά τη διάρκεια του έτους. Σε τακτά χρονικά διαστήματα εξετάζεται ο βαθμός προόδου των στόχων και προτείνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, σε περίπτωση παρέκκλισης.

Ειδικότερα, καταγράφονται και μετρώνται οι αναφορές των καταναλωτών σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων μέσω των καναλιών εξυπηρέτησης καταναλωτών της εταιρίας.

Τα κανάλια επικοινωνίας όπου μπορούν να απευθύνονται οι καταναλωτές για την επικοινωνία τους με την εταιρία είναι τα εξής:

- Γραμμή Επικοινωνίας Καταναλωτών
- Τηλεφωνικό Κέντρο Κεντρικής Εγκατάστασης
- Εταιρική Ιστοσελίδα [www.barbastathis.com](http://www.barbastathis.com) & [www.xrisizimi.gr](http://www.xrisizimi.gr)
- Social Media
- Google Reviews
- Email [info@barbastathis.com](mailto:info@barbastathis.com)
- Σημεία πώλησης

Καθημερινά καταγράφονται όλες οι εισερχόμενες αναφορές/επικοινωνίες των καταναλωτών με σκοπό τον συντονισμό όλων εκείνων των ενεργειών των εμπλεκόμενων τμημάτων, ώστε να επιτευχθεί η άμεση διερεύνηση τις εκάστοτε αναφοράς και η εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών για την αποφυγή επανεμφάνισης παρόμοιου φαινομένου μελλοντικά.

Στο αρχείο καταγραφής των αναφορών αποτυπώνεται η σοβαρότητα του κάθε περιστατικού, ο χρόνος απόκρισης, καθώς και το σύνολο των διορθωτικών ενεργειών που έγιναν από τις αρμόδιες Διευθύνσεις.

Μηνιαίως συντάσσεται report που περιλαμβάνει:

- Τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων, σύμφωνα με τη σοβαρότητα τους.
- Τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων καθώς και τον χρόνο απόκρισης σε αυτά
- Τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που επιλύθηκαν τελικώς κατά τρόπο ικανοποιητικό για τον καταναλωτή, ανά θεματική κατηγορία, και τον χρόνο που χρειάστηκε η εκάστοτε ολοκλήρωση επικοινωνίας.

**Μπάρμπα Στάθης Μ.Α.Β.Ε.Ε.**

Δρόμος Α5  
ΒΙ.ΠΕ.Θεσσαλονίκης,  
57022 - Σίνδος

T +30 2310 798 483 - 4  
F +30 2310 796 221  
E [info@barbastathis.com](mailto:info@barbastathis.com)

**[www.barbastathis.com](http://www.barbastathis.com)**