



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ & ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ

Διεύθυνση: Λεωνιδίου 1 & Παράδρομος Αττικής οδού,
15235, Χαλάνδρι
Πληροφορίες: Γρηγορόπουλος Γρηγόρης
Τηλ.: 210 6895818
Email: anakyklosima.ylika@halandri.gr

Προς:

- **ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ**
- **ΚΑΓΙΑΦΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ**

Θέμα: «Παροχή διευκρινίσεων πιστοποίησης ISO 9001 και ISO 10001».

Σχετ.: Το με αρ. πρωτ. 40816/11-12-2025 ερώτημα του Οικονομικού Φορέα «Καγιάφας Βιομηχανικά Εργαλεία».

Σε απάντηση του αιτήματος παροχής διευκρινίσεων αναφορικά με την απαίτηση προσκόμισης πιστοποίησης ISO 9001 και ISO 10001, σχετικά με τον ηλεκτρονικό διαγωνισμό με Συστημικό Αύξοντα Αριθμό 382839, της εταιρείας «**Καγιάφας Βιομηχανικά Εργαλεία**» παραθέτουμε κατωτέρω το ερώτημα όπως διατυπώθηκε:

Ερώτημα Οικονομικού Φορέα:

«Σε εφαρμογή των αναφερόμενων στην παράγραφο 2.1.3 «Παροχή διευκρινίσεων» της διακήρυξης, του διαγωνισμού σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.6 & 2.2.7, ζητείται η προσκόμιση ISO 9001 και ISO 10001.

Το ISO 9001 είναι ή ομπρέλα, το θεμελιώδες Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που καλύπτει το σύνολο των διεργασιών μιας επιχείρησης για να διασφαλίσει τη συνέπεια και τη βελτίωση.

Αντίθετα το ISO 10001:2018 είναι ένα εξειδικευμένο εργαλείο (μέρος της σειράς προτύπων ISO 10000, η οποία εστιάζει στην ικανοποίηση πελατών) που παρέχει συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για τη δημιουργία και την επικοινωνία κωδικών συμπεριφοράς προς τους πελάτες, λειτουργώντας ως συμπλήρωμα του ISO 9001, όχι ως υποκατάστατό του.

Επίσης το ISO 9001 είναι ένα απαιτητικό πρότυπο, που σημαίνει ότι οι οργανισμοί μπορούν να πιστοποιηθούν επίσημα ως προς τη συμμόρφωση τους με αυτό, ενώ το ISO 10001 είναι ένα καθοδηγητικό (guidance) πρότυπο, όχι απαιτητικό.

Παρακαλώ όπως μας ενημερώσετε γιατί είναι απαιτητικό από τον Δήμο σας το ISO 10001 και αν θα κάνετε δεκτή προσφορά από Οικονομικό Φορέα που διαθέτει μόνο το ISO 9001.»

Παρατίθεται η απάντηση του Δήμου:

Διευκρινίζεται ότι οι όροι της μελέτης και της διακήρυξης τέθηκαν κατόπιν τεκμηριωμένης αξιολόγησης των αναγκών του Δήμου, της εμπειρίας προηγούμενων διαγωνιστικών διαδικασιών και με αποκλειστικό γνώμονα την εξασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων, της ορθής εκτέλεσης της σύμβασης και της προστασίας του δημοσίου συμφέροντος. Η εφαρμογή των προτύπων ISO 9001 και ISO 10001 στο πλαίσιο προμήθειας Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) σε έναν Δήμο συμβάλλει ουσιαστικά στη διασφάλιση της ποιότητας, της διαφάνειας και της προστασίας της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.

Το ISO 9001 αποτελεί πράγματι θεμελιώδες σύστημα διαχείρισης ποιότητας και καλύπτει το σύνολο των εσωτερικών διεργασιών ενός οργανισμού. Ωστόσο, από μόνο του δεν επαρκεί για να αντιμετωπίσει ζητήματα που έχουν επανειλημμένα ανακύψει σε συμβάσεις προμήθειας Μέσων Ατομικής Προστασίας, τα οποία

αφορούν κυρίως τη διαχείριση παραπόνων, την επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, την τήρηση χρονοδιαγραμμάτων, την ανταπόκριση σε προβλήματα κατά την παράδοση και την εν γένει συμπεριφορά του αναδόχου κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Η απαίτηση κατοχής πιστοποίησης ISO 10001:2018 εντάχθηκε στη μελέτη ακριβώς για να καλύψει τα ανωτέρω ζητήματα. Το εν λόγω πρότυπο αποτελεί διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα διαχείρισης ικανοποίησης πελατών και χειρισμού παραπόνων και λειτουργεί συμπληρωματικά προς το ISO 9001. Η συμπληρωματική του φύση δεν αναιρεί τη χρησιμότητά του, αλλά αντιθέτως ενισχύει τη συνολική αξιοπιστία και επαγγελματική επάρκεια του οικονομικού φορέα κατά την εκτέλεση της σύμβασης.

Ανεξαρτήτως του χαρακτηρισμού του ISO 10001 ως καθοδηγητικού προτύπου, η απαίτησή του από την Αναθέτουσα Αρχή είναι θεμιτή, καθώς δεν αφορά την πιστοποίηση προϊόντων, αλλά την οργανωτική και λειτουργική ικανότητα του αναδόχου να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τη σχέση του με τον Δήμο. Η απαίτηση αυτή συνδέεται άμεσα με την ορθή εκτέλεση της σύμβασης και δεν εισάγεται αυθαίρετα, αλλά ως ποιοτικό κριτήριο αξιολόγησης της αξιοπιστίας και της επαγγελματικής συμπεριφοράς των συμμετεχόντων.

Επισημαίνεται ότι η απαίτηση ISO 10001 έχει εφαρμοστεί επί σειρά ετών σε διαγωνισμούς Δήμων και δημόσιων φορέων, καθώς και σε μεγάλους οργανισμούς, ως εργαλείο πρόληψης δυσλειτουργιών, καθυστερήσεων και συγκρούσεων κατά την εκτέλεση συμβάσεων.

Παράλληλα, το ISO 10001 συμπληρώνει το σύστημα ποιότητας, θέτοντας σαφείς δεσμεύσεις και κώδικες συμπεριφοράς προς τον τελικό χρήστη, με στόχο την πρόληψη παραπόνων και τη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης των ΜΑΠ. Η συνδυαστική εφαρμογή των δύο προτύπων ενισχύει τη λογοδοσία και την αξιοπιστία των προμηθευτών, μειώνει τον κίνδυνο αστοχιών, διευκολύνει τον έλεγχο συμμόρφωσης και προστατεύει τον Δήμο σε περιπτώσεις αποκλίσεων ή διαφορών. Τέλος, τα πρότυπα λειτουργούν συμπληρωματικά προς τις υποχρεωτικές πιστοποιήσεις CE και τα ευρωπαϊκά πρότυπα EN, διασφαλίζοντας την ορθολογική διαχείριση δημοσίων πόρων και την εύρυθμη λειτουργία των δημοτικών υπηρεσιών.

Η απαίτηση κατοχής τόσο του ISO 9001 όσο και του ISO 10001 δεν αποκλείει οικονομικούς φορείς αδικαιολόγητα, αλλά διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες διαθέτουν οργανωμένη δομή, διαδικασίες ποιότητας και μηχανισμούς διαχείρισης παραπόνων, στοιχεία απολύτως κρίσιμα για μια σύμβαση που αφορά την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων του Δήμου. Ο διαγωνισμός παραμένει ανοικτός σε όλους τους οικονομικούς φορείς που πληρούν αντικειμενικά και τεκμηριωμένα τις απαιτήσεις της διακήρυξης.

Κατόπιν των ανωτέρω, διευκρινίζεται ότι η απαίτηση προσκόμισης ISO 10001 παραμένει σε ισχύ και οι προσφορές οικονομικών φορέων που δεν πληρούν το σύνολο των απαιτούμενων όρων της διακήρυξης δεν δύνανται να γίνουν αποδεκτές, στο πλαίσιο της αρχής της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία.

Ο Προϊστάμενος της Δ/σης Διαχείρισης
Απορριμμάτων & Ανακύκλωσης

Θ. Γκόγκος