



2EN (Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε.)

μελέτες και εφαρμογές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Κωδικός	ΕΠ
Τίτλος	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
Σκοπός	Η παρουσίαση του σκοπού, της οργανωτικής δομής, της αλληλεπίδρασης των διεργασιών της εταιρείας 2EN (Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε.) – μελέτες και εφαρμογές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας καθώς και των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
Έκδοση	3 ^η
Ημνία Έγκρισης	10/10/2017
Υπεύθυνος Σύνταξης	Θ. Γεωργακόπουλος
Έγκριση	Θ. Γεωργακόπουλος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

▪ Σύντομη παρουσίαση 2EN (Εναλλακτική Ενέργειακή Α.Ε.) – μελέτες και εφαρμογές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας	3
▪ Πολιτική Ποιότητας	8
▪ Όραμα – Αποστολή – Στρατηγική	9
▪ Οργανόγραμμα.....	11
▪ Σκοπός και Δομή Συστήματος Ποιότητας	12
√ Σκοπός.....	12
√ Δομή	12
▪ Διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	14

▪ **Σύντομη παρουσίαση 2EN (Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε.) – μελέτες και εφαρμογές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας**

Η **Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε. (2EN)** - ιδρύθηκε το 2001 - είναι μια δυναμικά αναπτυσσόμενη εταιρεία με μακρόχρονη εμπειρία στις εφαρμογές Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.

Κύρια Πλεονεκτήματα:

- Υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας,
- Σοβαρή εμπειρία σε μελέτη έργων Α.Π.Ε.,
- Καταρτισμένο προσωπικό με δυναμικά εξελισσόμενο γνωστικό πεδίο,
- Ευρύ δίκτυο μακρόχρονων εγκατεστημένων μετεωρολογικών σταθμών,
- Αναγνωρίσιμη Επωνυμία εταιρείας με Ισχυρό δίκτυο πωλήσεων,
- Όραμα και προοπτική για την ανάπτυξη έργων Α.Π.Ε.

Η 2EN διατηρεί τρία γραφεία στην Ελλάδα, συγκεκριμένα στην Αμφίκλεια, στον Πειραιά και την Θεσσαλονίκη. Η εταιρεία εδρεύει στην Αμφίκλεια σε ένα βιομηχανικό κτίριο 1000m², μαζί με ένα Φ/Β σταθμό ισχύος 500kW, κτιριακές εγκαταστάσεις αποθήκευσης μετεωρολογικών ιστών, και συστημάτων εφοδιασμού. Η 2EN απασχολεί 15 υπαλλήλους με μεγάλη εμπειρία στον τομέα ΑΠΕ και είναι διαπιστευμένη από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. υπό τα πρότυπα ISO/IEC 17025:2005 για την ανάλυση των μετρήσεων αιολικού δυναμικού.

Εμπειρία

- Εκτίμηση αιολικού δυναμικού για μεγάλης κλίμακας εγκαταστάσεις αιολικών πάρκων.
- Εγκατάσταση Δικτύου Μετεωρολογικών Σταθμών στην Ελλάδα, στην έρημο Gobi στην Μογγολία, στη Γαλλία, Λιβύη, Αλβανία και Τουρκία.
- Εγκατάσταση, συντήρηση και λειτουργία εκατοντάδων σταθμών μέτρησης αιολικού δυναμικού για λογαριασμό πολυάριθμων Ελληνικών και Διεθνών εταιρειών:
 - Gamesa Ενεργειακή Hellas,
 - EDF energies nouvelles
 - ΤΕΡΝΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.
 - ENERCON Α.Ε.
 - ENDESA HELLAS Α.Ε.
 - ΡΟΚΑΣ Renewables Α.Ε.
 - Eolfi Wind Hellas Α.Ε.
 - ENTEKA Α.Ε.
 - ΔΕΛΤΑ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.
 - UNIGEA Renewable Energy Greece Ltd
 - JASPER WIND Α.Ε.
 - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΕΧΝΟΔΟΜΙΚΗ ΤΕΒ

- Δ.Ε.Η.
- INTRAKAT A.E.
- VALOREM producteur d'energies vertes
- Συμμετοχή στην κατασκευή δικτύου ανεμολογικών ιστών για τη δημιουργία του ελληνικού χάρτη αιολικού δυναμικού.
- Μετρήσεις με δέσμιο αερόστατο και ραδιοβολίδες, για λογαριασμό του Αστεροσκοπείου Αθηνών.
- Μετρήσεις από απόσταση με τη χρήση LiDAR (WINDCUBE), εξασφαλίζοντας την ακεραιότητα, την ασφάλεια, και τη συνεχή λειτουργία του συστήματος, για πελάτες όπως:
 - Gamesa Ενεργειακή Hellas
 - EDF energies nouvelles
 - ΤΕΡΝΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.
 - Κ.Α.Π.Ε. (σύγκριση με άλλα συστήματα LIDAR)
 - ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΕΧΝΟΔΟΜΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.
- Χωροθέτηση (micrositing) αιολικού πάρκου & εκτίμηση της ενεργειακής παραγωγής για άνω των 500MW αιολικών πάρκων για πλήθος εταιρειών.
- Τεχνική Αξιολόγηση για αιολικά πάρκα που ενεργούν είτε ως πελάτης είτε ως σύμβουλος δανειστών.
- Σχεδιασμός και Κατασκευή Φ/Β εγκαταστάσεων και συστημάτων στις στέγες.
- Συμμετοχή σε πολυάριθμες εκθέσεις και σεμινάρια στην Ευρώπη.

Διεθνείς πωλήσεις

- Η 2EN Α.Ε. παρέχει υπηρεσίες και πωλήσεις σε διεθνές επίπεδο, σε χώρες όπως:
 - Γαλλία
 - Αίγυπτος
 - Λιβύη
 - Μογγολία
 - Τουρκία
 - Αλβανία.
- Η 2EN είναι επίσης μέλος της EWEA από το 2007.



Δραστηριότητες

Αιολική Ενέργεια

Εκτίμηση αιολικού δυναμικού

- Διαπιστευμένες υπηρεσίες:

Η Διαπίστευση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 17025:2005 χορηγήθηκε από την ΕΣΥΔ Α.Ε. στο ακόλουθο πεδίο:

- **Μέτρηση και ανάλυση αιολικού δυναμικού.**
- Μέτρηση και Ανάλυση Αιολικού Δυναμικού για ανεμογεννήτριες και αιολικά πάρκα.
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, μακροχρόνιες συσχετίσεις στατιστικών ανέμου και διαμόρφωση μετρητικών συστημάτων για εκπόνηση μελετών αιολικού δυναμικού.
- Ερμηνεία Ανεμολογικών Μετρήσεων όσον αφορά τα συστήματα μέτρησης και την τεχνολογία των αισθητήρων.
- Μετρήσεις από απόσταση με τη χρήση LIDAR για την αξιολόγηση της αλλαγής του διανύσματος της ταχύτητας ανέμου ως συνάρτηση του ύψους μέτρησης (wind shear) έως και 200μ.

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

- Στη βελτιστοποίηση χωροθέτησης αιολικού πάρκου σε σύνθετη τοπογραφία (in complex topography),
- Στη χρήση εξειδικευμένου λογισμικού (WindSim)
- Στο μακροχρόνιο συσχετισμό δεδομένων (long-term correlation).
- Στη βελτιστοποίηση ενεργειακού αποτελέσματος
- Σε πολυετή βάση δεδομένων μέτρησης ανέμου.

❖ Τεχνική παρακολούθηση έργων

- Τεχνικές αναφορές της προόδου κατασκευής
- Επίβλεψη Κατασκευής
- Αυστηρή παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων
- Παρακολούθηση και Βελτιστοποίηση Λειτουργικών Μονάδων
- Διαχείριση Επισκευών
- Παρακολούθηση της κατάστασης του έργου

❖ Αξιολόγηση επενδύσεων

- Νομικός Έλεγχος εταιρείας
- Αξιολόγηση επιδοτήσεων
- Αξιολόγηση της οικονομικής βιωσιμότητας του αιολικού πάρκου
- Αξιολόγηση των χορηγούμενων αδειών
- Έλεγχος του οικονομικού πλαισίου
- Αξιολόγηση των συμβάσεων αγοράς και παροχής υπηρεσιών

❖ Χρηματοδότηση έργων

- Τεχνική βοήθεια κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων πίστωσης
- Επιβεβαίωση των παραδοχών σχετικά με την ενεργειακή απόδοση του έργου
- Τεκμηρίωση της Διαχείρισης Κινδύνων μέσω λεπτομερούς ανάλυσης αβεβαιότητας
- Επαλήθευση παραμέτρων σχετικά με τις τεχνικές υποθέσεις, όπως διαθεσιμότητα αιολικού πάρκου, απώλειες δικτύου, παγοποίηση, συνθήκες ανέμου κ.α.
- Τεχνική αξιολόγηση της σύνδεσης με το δίκτυο

Κατασκευή & Εμπορία

- Κατασκευή και εμπορία μεγάλης κλίμακας μετεωρολογικών ιστών, σωληνωτών και δικτυωτών, ύψους από 10 έως 101 μέτρων (a.s.l.), που έχουν αποδείξει την αντοχή και την αξιοπιστία σε σκληρές καιρικές συνθήκες.
- Ευελιξία και προσαρμογή στις απαιτήσεις των μετρήσεων.
- Πλήρης γκάμα αξεσουάρ και ο εξοπλισμός μέτρησης (βραχίονες, συστήματα παροχής ισχύος, φανοί εμποδίων).

<u>πλευράς 500mm</u>	<u>πλευράς 600mm</u>	<u>πλευράς 750mm</u>
35 μέτρα υψος		
50 μέτρα υψος	50 μέτρα υψος	50 μέτρα υψος
65 μέτρα υψος	65 μέτρα υψος	65 μέτρα υψος
	80 μέτρα υψος	80 μέτρα υψος
		101 μέτρα υψος

- Παραγωγή και εμπορία καινοτόμων ανεμομέτρων και ανεμοδεικτών αιολική ενέργεια, ιδιαίτερα αξιόπιστα και ικανά να ενσωματώνουν λειτουργίες σε E2PROM, σχεδιασμένα ειδικά για μετρήσεις αιολικού δυναμικού.
- Εμπορία αισθητήρων μέτρησης και ανάλυσης μετεωρολογικών και περιβαλλοντικών δεδομένων, προϊόντα κορυφαίων κατασκευαστών.

Ηλιακή Ενέργεια

Κατασκευή Φ/Β Σταθμών

Στον τομέα των φωτοβολταϊκών, το άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό της 2EN αναλαμβάνει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Προμήθεια εξοπλισμού από τους κορυφαίους κατασκευαστές της αγοράς
- Εγκατάσταση υλικού
- Λειτουργία και παρακολούθηση των φ/β σταθμών
- Συντήρηση φ/β σταθμών
- Εγγύηση λειτουργίας και απόδοσης

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

- Οικονομοτεχνικές μελέτες
- Διαδικασίες αδειοδότησης
- Αξιολόγηση έργου (Due diligence)
- Επίβλεψη των διαδικασιών εγκατάστασης
- Τεχνική παρακολούθηση έργων

Αυτόνομο Σύστημα Παροχής Ενέργειας

Η 2EN στοχεύοντας στην ανάπτυξη ενεργειακά αυτόνομων συστημάτων, έχει κατασκευάσει ένα Υβριδικό Σύστημα Παροχής Ενέργειας, με δυνατότητα προσαρμογής φορτίων συνεχούς ή εναλλασσόμενου ρεύματος.

Η διαχείριση του συστήματος γίνεται πλήρως από εσωτερικά ανεπτυγμένο λογισμικό. Απαρτίζεται από μονάδες λογισμικού απομακρυσμένου σταθμού και σταθμού βάσης που παρέχουν όλα τα απαραίτητα εργαλεία για να εξασφαλιστεί η ομαλή και αδιάλειπτη παροχή ισχύος σε οποιοδήποτε εξωτερικό φορτίο σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Μονάδας Ισχύος.

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Κατά την εξέταση του συστήματος βρέθηκαν τα ακόλουθα ενδιαφερόμενα μέρη:

- **Πελάτες** με ετήσιο κατά μέσο όρο τζίρο που να ξεπερνά τις 20,000 €,
- **Προμηθευτές** με ετήσιο κατά μέσο όρο τζίρο που να ξεπερνά τις 20,000€,
- **Υπεργολάβοι / Εξωτερικοί Συνεργάτες**
- **Δημόσιες Αρχές** (Αδειοδοτούσες αρχές, Πυροσβεστικές Υπηρεσίες, Υπηρεσίες Υπουργείου Οικονομικών & Υπουργείου Εργασίας)
- **Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων / Προϊόντων**
- **Τράπεζες**
- **Ιδιοκτήτες – Μέτοχοι**

Το παρόν έγγραφο περιέχει πληροφορίες για το σύστημα ποιότητας της εταιρείας στα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ενημερώνονται για αυτό μέσα από την επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας www.2en.gr, στην ειδική ενότητα «Πληροφορίες για Ενδιαφερόμενα Μέρη». Στην ενότητα αυτή υπάρχει σύνδεσμος ο οποίος παραπέμπει στο έγγραφο αυτό.

▪ Πολιτική Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας της **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ** αποτελεί:

- I. Τη βάση του Συστήματος Ποιότητας της Εταιρείας μας το οποίο έχει σχεδιαστεί, εφαρμόζεται και ανανεώνεται δυναμικά, με τη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας και συμμορφώνεται προς τα διεθνή πρότυπα **ISO 9001:2015 & ISO/IEC 17025:2005** καθώς επίσης και τα πρότυπα **EN 1090-1 : 2008, EN 1090-2 : 2008, EN 1090-3 : 2008** και τον Κανονισμό Δομικών Προϊόντων **305/2011**.
- II. Το πλαίσιο καθιέρωσης και ανασκόπησης των στόχων της Εταιρείας.

Η Διοίκηση και το ανθρώπινο δυναμικό της ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ δηλώνουμε και δεσμευόμαστε ότι:

- Επίκεντρο της εταιρικής μας ύπαρξης και εξέλιξης είναι το όραμά μας για τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας.
- Δεσμευόμαστε στην άριστη και σύννομη επαγγελματική πρακτική, καθώς και στην ποιότητα των προϊόντων / υπηρεσιών που παρέχουμε.
- Φροντίζουμε για την παρακολούθηση και τήρηση των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων
- Επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ
- Με βασικό στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών μας:
 - Διαμορφώνουμε και τηρούμε δυναμικά εξελισσόμενο σύστημα οργάνωσης και λειτουργίας, με σκοπό την επιτυχία των στόχων και οραμάτων του ανθρώπινου δυναμικού, των πελατών και των συνεργατών μας.
 - Δραστηριοποιούμαστε ευέλικτα σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών μας: από απλοί τεχνικοί, έως πάροχοι ολοκληρωμένων λύσεων σύνθετων έργων, με αποδοτική συνεργασία, επικοινωνία, διαχείριση γνώσης και χρήση κατάλληλης τεχνολογίας.
 - Εξελισσόμαστε και βελτιωνόμαστε συνεχώς, ως εταιρεία και επαγγελματίες, ανταποκρινόμενοι διαρκώς στις δυναμικές απαιτήσεις της αγοράς και του φυσικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντός μας.
 - Επιλέγουμε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό και φροντίζουμε για τη συνεχή του ανάπτυξη και εκπαίδευση.
 - Παρακολουθούμε συνεχώς τις εξελίξεις και τις προοπτικές του κλάδου.
 - Χρησιμοποιούμε κατάλληλο, αξιόπιστο και σύγχρονο εξοπλισμό.
- Τέλος, επιδιώκουμε τη συνεχή αναβάθμιση της Πολιτικής Ποιότητας και κοινοποίησής της σε όλο το προσωπικό, ώστε να επιτυγχάνεται η συμβατότητα με τους γενικούς και τρέχοντες κανόνες της **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ**.

Για τη Διοίκηση και το ανθρώπινο δυναμικό της **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ**

Δημήτριος Κολλιός – Ασπασία Σιαμπάνη

▪ Όραμα – Αποστολή – Στρατηγική

Όραμα για τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

- Η πλήρης, αποτελεσματική και αποδοτική αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μπορούν να παρέχουν οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας σε κάθε διάσταση της ανθρώπινης ζωής.
- Η ανάγκη απεξαρτοποίησης από το πετρέλαιο και γενικότερα από τις ρυπογόνες μορφές ενέργειας.
- Η εφαρμογή των Α.Π.Ε. στην καθημερινή μας ζωή προσφέροντας ένα φυσικότερο περιβάλλον διαβίωσης και συντελώντας στην αναβάθμιση του περιβάλλοντος εργασίας.

Αποστολή

- Η καθοριστική συμμετοχή και συμβολή της Εταιρείας μας στην υλοποίηση του οράματός μας για τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, με την ανάπτυξη, εφαρμογή και εξέλιξη αποτελεσματικών και αποδοτικών μεθόδων παραγωγής καθαρής και φιλικής προς το περιβάλλον ενέργειας.
- Συμμετοχή στην προσπάθεια μείωσης των εκπεμπόμενων αέριων ρύπων (CO₂) που εντείνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου και στην εξοικονόμηση μη ανανεώσιμων ενεργειακών πόρων.
- Η διάδοση της φιλοσοφίας των ΑΠΕ που εστιάζεται στη λογική του ότι δανειζόμαστε τους φυσικούς πόρους του πλανήτη από τις επόμενες γενεές και ως εκ τούτου πρέπει να τις διαχειριστούμε με σύνεση και σωφροσύνη.

Στρατηγική

Η στρατηγική της Εναλλακτικής Ενεργειακής στοχεύει στην ανάπτυξη όσο το δυνατόν περισσότερων τομέων παραγωγής ενέργειας από ΑΠΕ. Στην παρούσα φάση η εταιρεία δραστηριοποιείται στους τομείς των αιολικών και φωτοβολταϊκών συστημάτων.

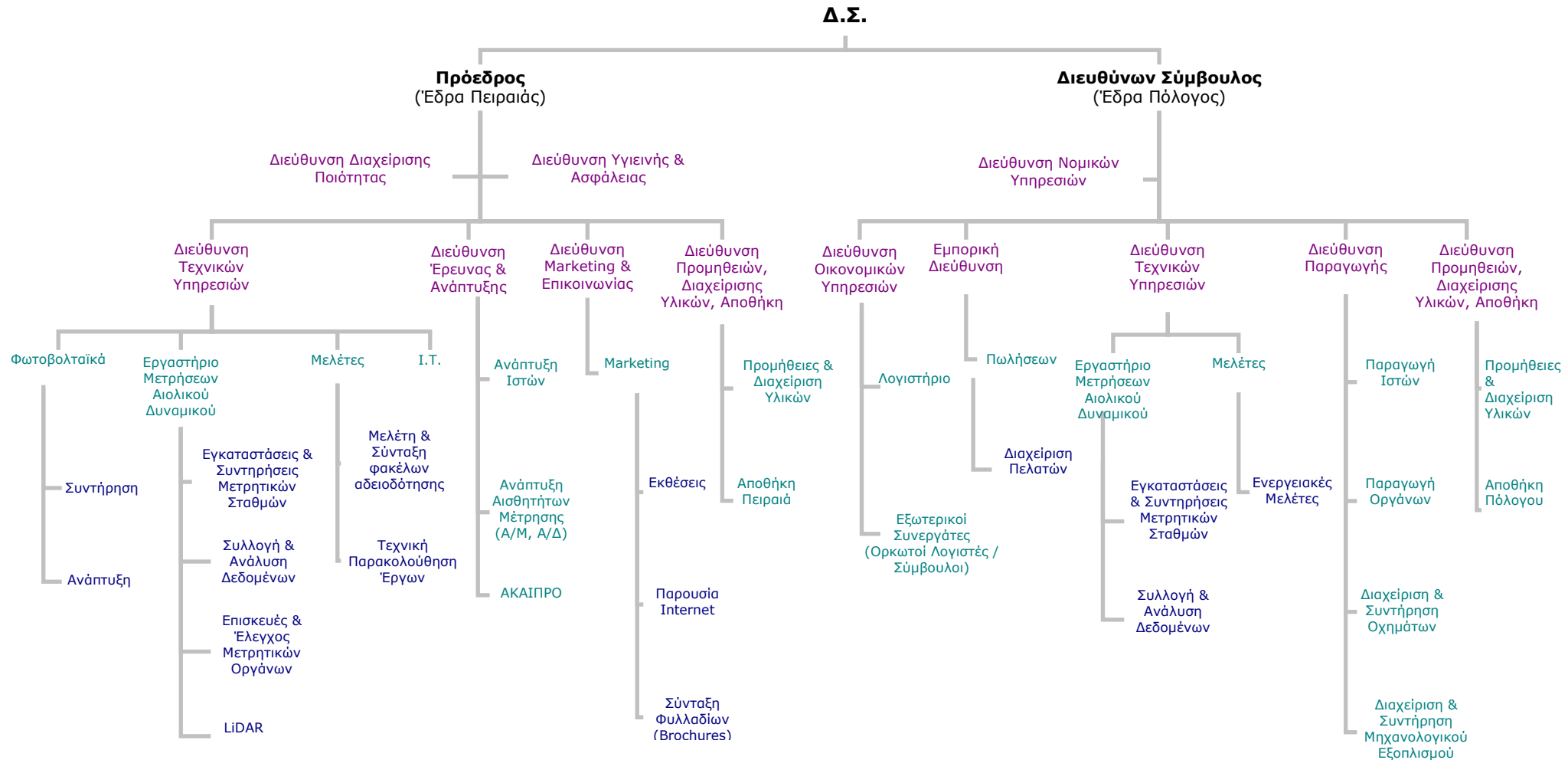
Δημήτριος Κολλιός – Ασπασία Σιαμπάνη

▪ **Ανάλυση Δυνατών και Αδύνατων Σημείων, Απειλών και Ευκαιριών (SWOT ANALYSIS)**

Η ανάλυση SWOT αποτελεί ένα μοντελοποιημένο τρόπο καταγραφής των κυριότερων συμπερασμάτων που προκύπτουν από την ανάλυση και την καταγραφή του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της εταιρείας. Απώτερος στόχος της είναι η συμβολή στον καθορισμό των στρατηγικών κατευθύνσεων της εταιρείας. Συνίσταται από τις εξής τέσσερις εξίσου σημαντικές παραμέτρους:

<p style="text-align: center;">ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Καλή φήμη στην αγορά, ▪ Εξειδικευμένες εργασίες, ▪ Έμπειρο τεχνικό προσωπικό με μακροχρόνια συνεργασία, ▪ Πολυετής συνεργασία με μεγάλες εταιρείες του χώρου, ▪ Έμμεσες και άμεσες εξαγωγές. 	<p style="text-align: center;">ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Περιορισμένος αριθμός πελατών.
<p style="text-align: center;">ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανάκαμψη πωλήσεων από την ανάκαμψη στην Ελληνική Οικονομία, ▪ Οικονομική ενίσχυση για επενδύσεις από τα επιχορηγούμενα προγράμματα της ΕΕ (ΕΣΠΑ), ▪ Έλλειψη δυνατού ανταγωνισμού. 	<p style="text-align: center;">ΑΠΕΙΛΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Δραστηριοποίηση σε μία οικονομία με περιορισμούς κεφαλαίων που δυσχεραίνει την εισαγωγή κρίσιμων πρώτων υλών, ▪ Παγκοσμιοποίηση, μεταφορά εργασιών σε χώρες χαμηλού κόστους.

▪ **Οργανόγραμμα**



▪ Σκοπός και Δομή Συστήματος Ποιότητας

✓ Σκοπός

Το Σύστημα Ποιότητας της εταιρείας ZEN (Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε.) – μελέτες και εφαρμογές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας καλύπτει τις δραστηριότητες:

«Μελέτη, Σχεδιασμός, Παραγωγή & Εμπορία Δικτυωτών & Σωληνωτών Ιστών»

Το Σύστημα Ποιότητας έχει αναπτυχθεί με βάση:

1. Όλες τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015
2. Τις πολιτικές της εταιρείας ZEN (Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε.)
3. Τη σχετική Νομοθεσία και τους Κανονισμούς.

Επιπλέον, για την ανάπτυξη του ΣΔΠ λήφθηκε υπόψη το προϋπάρχον Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας βάσει του προτύπου ISO/IEC 17025:2005.

✓ Δομή

Το Σύστημα Ποιότητας που έχει αναπτυχθεί είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015 και περιλαμβάνει:

• Ελεγχόμενα Έγγραφα

1. Εγχειρίδιο Ποιότητας
 2. Όραμα – Αποστολή – Στρατηγική
 3. Πολιτική Ποιότητας και Στόχοι
 4. Το Οργανόγραμμα
 5. Διοίκηση εταιρείας & ευθύνη Διοίκησης
 6. Διαδικασίες Συστήματος Ποιότητας
 7. Αρχεία που εντάσσονται στο σύστημα (σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή)
 8. Πρότυπα, π.χ. ISO 9001:2015, ISO/IEC 17025:2005
 9. Όσα από τα της εταιρείας ZEN (Εναλλακτική Ενεργειακή Α.Ε. π.χ. Αποφάσεις Διοίκησης Νομοθεσία και έντυπα Εξωτερικής προέλευσης είναι υποχρεωτικά για την εφαρμογή και δεν έχουν ενσωματωθεί στις Διαδικασίες.
- Όλα τα έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας αναγνωρίζονται είτε μέσω κωδικού, είτε μέσω του τίτλου τους. Ο κωδικός ή ο τίτλος κάθε εγγράφου είναι μοναδικός.
 - Σε όλα τα έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας αναφέρονται κατ' ελάχιστο:

I. Στην κεφαλίδα (header):

- ο Η επωνυμία του Οργανισμού
- ο Ο τίτλος του εγγράφου
- ο Ο κωδικός του εγγράφου (αν απαιτείται).

II. Στο υποσέλιδο (footer):

- Ο αριθμός έκδοσης του εγγράφου. Προαιρετικά μπορεί να χρησιμοποιηθεί και αριθμός αναθεώρησης.
- Η ημερομηνία έγκρισής του.

III. Στο κύριο μέρος (σώμα):

- Ο σκοπός του εγγράφου
 - Ο εγκρίνων το συγκεκριμένο έγγραφο. Είναι δυνατόν ένα έγγραφο να απαιτεί την έγκριση περισσότερων του ενός ατόμων.
 - Η μέθοδος (αν αναφέρεται)
 - Οι υπευθυνότητες και οι υπεύθυνοι (αν αναφέρεται)
 - Τα αρχεία που συμπληρώνονται
 - Παρατηρήσεις και παραπομπές (εφόσον απαιτείται).
- Τα έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας μπορεί να είναι σε μορφή κειμένου ή/και σε διαγραμματική μορφή.
 - Η μορφή των εγγράφων που επιλέγεται εξαρτάται από τις ιδιαίτερες ανάγκες και προτιμήσεις των ατόμων που εμπλέκονται και διενεργούν τις εργασίες που περιγράφονται σε αυτά.

- **Διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

Κωδικός	Τίτλος Εγγράφου
Δ01	Σύστημα Ποιότητας
Δ02	Διαχείριση Εγγράφων & Αρχείων
Δ03	Αγορές & Αξιολόγηση Προμηθευτών/ Υπεργολάβων
Δ04	Έρευνα Ικανοποίησης Πελάτη
Δ05	Διαχείριση Παραπόνων
Δ06	Εντοπισμός Αστοχιών και Αποκλίσεων
Δ07	Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες
Δ08	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
Δ09	Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας
Δ10	Ανθρώπινοι Πόροι: Πρόσληψη – Αξιολόγηση – Ανάπτυξη
Δ11	Ανθρώπινοι Πόροι: Άδεια – Απουσία – Αποχώρηση
Δ12	Ανθρώπινοι Πόροι: Εκπαίδευση
Δ13	Στοχοθεσία
Δ14	Πωλήσεις
Δ15	Μελέτη Εγκατάστασης PV
Δ16	Εγκατάσταση PV
Δ17	Συντήρηση & Επισκευή Φωτοβολταϊκού Συστήματος
Δ18	Ταυτοποίηση & Ιχνηλασιμότητα

Δ19	Έλεγχος Παρεχόμενου από τον πελάτη Προϊόντος
Δ20	Σχεδιασμός
Δ21	Συντήρηση & Επισκευή Εξοπλισμού
Δ22	Ποιοτικός Έλεγχος
Δ23	Προγραμματισμός Παραγωγής
Δ24	Εκτίμηση Επικινδυνότητας

- **Ιδιοκτησία Πελάτη**

Η ιδιοκτησία του Πελάτη αφορά τις πληροφορίες - στοιχεία για το έργο (κατόψεις επιφάνειας, κα) και τα οποία σημαίνονται και διαφυλάσσονται από την εταιρεία καθώς άμεσα αποθηκεύονται φυσικά στον φάκελο «Σχέδια Πελατών» ή ηλεκτρονικά στον φάκελο του έργου. Σε κάθε περίπτωση η πρόσβαση στους φακέλους είναι ασφαλής και ελεγχόμενη.

- **Έλεγχος Συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης**

Η εταιρία ελέγχει την αξιοπιστία της μετρητικής ικανότητας αποστέλλοντας τον κρίσιμο εξοπλισμό μετρήσεων σε διαπιστευμένο εργαστήριο με σκοπό την διακρίβωση τους. Για την ανωτέρω διαδικασία τηρείται από την εταιρεία σχετικό αρχείο σε ηλεκτρονική μορφή.