

2015 SCI Survey

Below you may find the whole questionnaire of the 2015 SCI Survey. It includes all the potential questions. Please note that the set of questions the respondents will have to answer to will depend on their responses to the previous questions and on whether they already took part in the 2014 Survey.

**Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει ως στόχο την εκτίμηση της συμμόρφωσης με τις δεσμεύσεις της εταιρίας σας όσον αφορά στην πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού. Η περίοδος που καλύπτεται είναι από τον Σεπτέμβριο του 2014 έως τον Αύγουστο του 2015.  
  
Συμπληρώστε το παρόν ερωτηματολόγιο έως τις 16 Οκτωβρίου 2015.  
  
Η μεθοδολογία που βασίζεται στο διαδίκτυο εγγυάται τη διαφύλαξη του απόρρητου των απαντήσεών σας. Μόνο η εταιρία που διεξάγει την έρευνα θα έχει πρόσβαση στις παρεχόμενες πληροφορίες.  
  
Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας, θα κοινοποιηθεί στις εταιρίες που συμμετέχουν μια ευρωπαϊκή έκθεση βάσει των συνολικών ανώνυμων δεδομένων.  
  
Έχουμε συμπληρώσει ήδη μερικά πλαίσια βάσει των στοιχείων εγγραφής σας / της περσινής έρευνας. Ελέγξτε τα πλαίσια ενώ απαντάτε τα υπόλοιπα μέρη του ερωτηματολογίου και διορθώστε εάν το κρίνετε απαραίτητο.  
  
Λάβετε υπόψη ότι η διατύπωση των ερωτήσεων ενδέχεται να διαφέρει ελαφρώς από εκείνη που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο εργασίας, για τη διευκόλυνση της εργασίας ανάλυσης.  
  
Η φράση «The Principles of Good Practice» αναφέρεται στις αρχές ορθής πρακτικής στις κάθετες σχέσεις στην αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων που υιοθετήθηκε στις 29 Νοεμβρίου 2011.**

|  |
| --- |
| **Δημογραφικά στοιχεία εταιρίας** |

|  |
| --- |
| **Για ποια χώρα απαντάτε σε αυτήν την έρευνα;** |
|  |

|  |
| --- |
| **Πόσους εργαζόμενους είχατε στη χώρα σας το 2014;** |
| |  | | --- | | 250 ή λιγότερους | | περισσότερους από 250 | |

|  |
| --- |
| **Ποιες ήταν οι πωλήσεις σας στη χώρα σας το 2014;** |
| |  | | --- | | 50 εκατομμύρια ευρώ ή λιγότερα | | περισσότερα από 50 εκατομμύρια ευρώ | |

|  |
| --- |
| **Ποιος ήταν ο ισολογισμός σας στη χώρα σας το 2014;** |
| |  | | --- | | 43 εκατομμύρια ευρώ ή λιγότερα | | περισσότερα από 43 εκατομμύρια ευρώ | |

|  |
| --- |
| **Σε ποιον τομέα της αλυσίδας εφοδιασμού τροφίμων είναι ενεργή η εταιρία σας σε αυτήν τη χώρα;  *[η προτεινόμενη απάντηση βασίζεται στα στοιχεία εγγραφής σας·διορθώστε εάν το κρίνετε απαραίτητο]*** |
| |  | | --- | | κτηνοτροφία | | χονδρικές πωλήσεις | | παρασκευή | | λιανικές πωλήσεις | |

|  |
| --- |
| **Σεβασμός στις δεσμεύσεις της διαδικασίας / Κατάρτιση των αρμόδιων μελών του προσωπικού σας για διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις Αρχές Ορθής Πρακτικής (Principles of Good Practice)** |

|  |
| --- |
| **Στην προηγούμενη έρευνα, συμπληρώσατε ότι διοργανώσατε την κατάρτιση του προσωπικού σας. Διοργανώσατε – φέτος – συμπληρωματική κατάρτιση;** |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Σχεδιάζετε να διοργανώσετε συμπληρωματική κατάρτιση;** |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Στην προηγούμενη έρευνα, συμπληρώσατε ότι ξεκινήσατε την κατάρτιση των αρμόδιων μελών του προσωπικού σας, αλλά δεν την ολοκληρώσατε. Ολοκληρώσατε την κατάρτιση φέτος;** |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Πότε σχεδιάζετε να την ολοκληρώσετε;** |
| |  | | --- | | σε λιγότερους από 3 μήνες | | εντός 3 έως 6 μηνών | | όχι πριν από 6 μήνες | |

|  |
| --- |
| **Καταρτίσατε τα αρμόδια μέλη του προσωπικού σας για να διασφαλίσετε τη συμμόρφωση με τις Αρχές Ορθής Πρακτικής, όπως απαιτείται από το πλαίσιο εργασίας;** |
| |  | | --- | | ναι | | εν μέρει | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Γιατί δε διοργανώσατε την κατάρτιση;** |
| |  | | --- | | οι αρχές αντιστοιχούν στις υφιστάμενες ρυθμιστικές απαιτήσεις κι επομένως δεν χρειάστηκε να διοργανώσουμε την κατάρτιση, διότι η γνώση είχε ήδη εξαπλωθεί εντός του εργατικού δυναμικού μας. | | οι αρχές έχουν ήδη καλυφθεί από τις μακροχρόνιες εταιρικές αξίες βάσει των οποίων καταρτίσαμε τους εργαζομένους μας προηγουμένως | | δεν έχουμε οριστικοποιήσει ακόμη το σχέδιο κατάρτισης | | άλλο | |

|  |
| --- |
| **Πότε σχεδιάζετε να ξεκινήσετε την κατάρτιση;** |
| |  | | --- | | σε λιγότερους από 3 μήνες | | εντός 3 έως 6 μηνών | | όχι πριν από 6 μήνες | |

|  |
| --- |
| **Πόσα μέλη του προσωπικού σας έχουν καταρτιστεί;  *[Εισάγετε αριθμό]*** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **μέλη** |  | |

|  |
| --- |
| **Ποιο είναι το ποσοστό του προσωπικού σας που καταρτίστηκε σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των μελών του προσωπικού σας που πρέπει να καταρτιστεί;** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **%** | |

|  |
| --- |
| **Ποια μέλη του προσωπικού σας έχουν καταρτιστεί;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** |
| |  | | --- | | μέλη του προσωπικού που σχετίζονται με τις διαπραγματεύσεις με επιχειρηματικούς εταίρους | | το/τα άτομο/άτομα που είναι υπεύθυνο/υπεύθυνα για την επίλυση εσωτερικών διαφορών | | διευθυντές, υπεύθυνοι και εσωτερικοί εκπαιδευτές προσωπικού | | δεν γνωρίζω | |

|  |
| --- |
| **Πώς διεξήγατε την κατάρτιση προσωπικού;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** |
| |  | | --- | | χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκμάθησης που παρέχεται από την Ομάδα διακυβέρνησης και αναπτύχθηκε από την SAI Global [Περισσότερες πληροφορίες για την ηλεκτρονική εκμάθηση: [here](http://www.supplychaininitiative.eu/elearning)] | | με εξωτερική κατάρτιση (π.χ. εκδήλωση, γραπτή ενημέρωση) | | με τη δημιουργία ενός νέου εργαλείου εσωτερικής κατάρτισης | | με εσωτερική ενημέρωση | | άλλο | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Με κλίμακα από το 1 έως το 10, όπου το 1 είναι χαμηλή βαθμολογία και το 10 πολύ υψηλή, μπορείτε να αξιολογήσετε το πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκμάθησης που παρέχεται από την Ομάδα διακυβέρνησης και αναπτύχθηκε από την SAI Global;** | |

|  |
| --- |
|  |
| αποτελεσματικότητα | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| σαφήνεια | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| χρησιμότητα | |  |  | | --- | --- | |  | **/10** | |

|  |
| --- |
| **Σεβασμός των δεσμεύσεων της διαδικασίας / Ενημέρωση της εγγραφής σας στους επιχειρηματικούς σας εταίρους** |

|  |
| --- |
| **Ενημέρωσε η εταιρία σας τους επιχειρηματικούς της εταίρους για την εγγραφή της στην πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού;** |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Γιατί όχι;** |
| |  | | --- | | Η ενημέρωση έγινε μερικώς, αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί | | Η ενημέρωση έγινε σε επίπεδο ομάδας | | Η ενημέρωση έχει προγραμματιστεί αλλά δεν έχει γίνει ακόμη | | άλλο | |

|  |
| --- |
| **Ποια από τα παρακάτω εργαλεία έχετε χρησιμοποιήσει για να ενημερώσετε τους επιχειρηματικούς σας εταίρους σχετικά με τη δέσμευση της εταιρίας σας στην πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού;** |
| |  | | --- | | επιστολή / email | | διαδίκτυο | | έγγραφη κοινοποίηση σε αίθουσες συσκέψεων | | έγγραφη κοινοποίηση σε συμβόλαια | | Επισήμανση στην ετήσια έκθεση | | άλλο | |

|  |
| --- |
| **Επίλυση διαφορών** |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | *Κατά την εγγραφή στην πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού, η εταιρία σας δεσμεύτηκε να προετοιμαστεί για επιλογές επίλυσης διαφορών και να διορίσει ένα σημείο επαφής για την επίλυση διαφορών.  Υπολογίζουμε την αποτελεσματικότητα των επιλογών επίλυσης διαφορών που παρέχονται από την πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού.* | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Έχει έρθει αντιμέτωπη η εταιρία σας με κατηγορία παραβίασης τουλάχιστον μίας εκ των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τις 20 Αυγούστου 2014;** | |
| |  | | --- | | **Έχει έρθει αντιμέτωπη η εταιρία σας με κατηγορία παραβίασης τουλάχιστον μίας εκ των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τη στιγμή της εγγραφής σας;** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Έχει υποβάλλει η εταιρία σας παράπονα στους εμπορικούς εταίρους σχετικά με την κατηγορία παραβίασης των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τη στιγμή της εγγραφής σας;** |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Η εταιρία σας επίλυσε το πρόβλημα ανεπίσημα;** |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Χρησιμοποίησε η εταιρία σας επιλογές επίλυσης ατομικών διαφορών ή συγκέντρωσε τις διαφορές μέσω μιας πλατφόρμας εθνικού διαλόγου;  *[Συμπληρώστε τον αριθμό των παραπόνων]*** | |
|  |  |
| μηχανισμοί επίλυσης ατομικών διαφορών | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| συλλογή διαφορών μέσω πλατφόρμας εθνικού διαλόγου | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |

**Όταν υπέβαλε η εταιρία σας παράπονο/παράπονα, για ποια εκ των Αρχών Ορθής Πρακτικής υπήρξε κατηγορία παραβίασης;  
  
*[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]***

|  |
| --- |
| **ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει πάντα να λαμβάνουν υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών και τη γενικότερη βιωσιμότητα της αλυσίδας εφοδιασμού στις σχέσεις τους με άλλες επιχειρήσεις (B2B). Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να διασφαλίζουν μέγιστη αποδοτικότητα και βελτιστοποίηση των πόρων κατά τη διανομή των αγαθών σε ολόκληρη την αλυσίδα εφοδιασμού. |
| **ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη αποτελούν ανεξάρτητες οικονομικές οντότητες που σέβονται η μια το δικαίωμα της άλλης να καταρτίζει δική της στρατηγική και πολιτική διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης της ελευθερίας να αποφασίζει ανεξάρτητα κατά πόσο θα συμμετέχει σε οποιαδήποτε συμφωνία. |
| **KAΛΗ ΠΙΣΤΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ:** Στις μεταξύ τους συναλλαγές τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να επιδεικνύουν υπευθυνότητα, καλή πίστη και επαγγελματική ευσυνειδησία. |
| **ΓΡΑΠΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ:** Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι γραπτές εκτός εάν αυτό δεν είναι εφικτό ή, στις περιπτώσεις που είναι προφορικές, θα πρέπει να είναι αμοιβαία αποδεκτές και κατάλληλες. Θα πρέπει να είναι σαφείς και διαφανείς και να καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερα συναφή και προβλέψιμα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των διαδικασιών που αφορούν τη λύση τους. |
| **ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ:** Δεν πραγματοποιείται μονομερής μεταβολή των συμβατικών όρων, εκτός εάν αυτή η δυνατότητα, καθώς και οι περιπτώσεις και οι σχετικοί όροι έχουν συμφωνηθεί εκ των προτέρων. Οι συμφωνίες θα πρέπει να περιγράφουν τη διαδικασία βάσει της οποίας το κάθε μέρος θα συζητά με το άλλο τυχόν μεταβολές που είναι αναγκαίες για την εφαρμογή της συμφωνίας ή οφείλονται σε απρόβλεπτες συνθήκες, όπως ορίζεται στη συμφωνία. |
| **ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ:** Οι συμφωνίες πρέπει να τηρούνται. |
| **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ:** Τυχόν ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται με αυστηρή συμμόρφωση προς τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού και οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία και τα μέρη θα πρέπει να μεριμνούν σε εύλογο βαθμό για τη διασφάλιση της παροχής ορθών και μη παραπλανητικών πληροφοριών. |
| **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ:** : Πρέπει να τηρείται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, εκτός εάν αυτές είναι ήδη διαθέσιμες στο κοινό ή έχουν ήδη ληφθεί με ανεξάρτητο τρόπο από το ενδιαφερόμενο μέρος, νομίμως και καλή τη πίστει. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες χρησιμοποιούνται από το ενδιαφερόμενο μέρος αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του κοινοποιήθηκαν. |
| **ΕΥΘΥΝΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ:** Όλα τα συμβαλλόμενα μέρη στην αλυσίδα εφοδιασμού θα πρέπει να επωμίζονται τα ίδια τους επιχειρηματικούς κινδύνους που τους αναλογούν. |
| **ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ:** Ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν καταφεύγει σε απειλές για να αποκτήσει αδικαιολόγητο πλεονέκτημα ή να μετακυλίσει αδικαιολόγητο κόστος. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | http://survey.dedicated.be/Supply2015_SF2/Bordure.gif | | [http://survey.dedicated.be/Supply2015_SF2/Dedicated.jpg](http://www.dedicated.be/) | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | | |  |  | | --- | | **Εμπορικά αντίποινα / χειρισμός παραπόνων** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | *Τα εμπορικά αντίποινα έναντι εταιριών για τη χρήση των επιλογών επίλυσης διαφορών αποτελούν σοβαρή παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής.* | |  |  | | --- | | **Έχει εκτεθεί η εταιρία σας σε εμπορικά αντίποινα, από τη στιγμή της εγγραφής σας, από εμπορικό εταίρο εγγεγραμμένο στην πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού  <u>μετά από την ενεργοποίηση από την πλευρά σας μίας εκ των διαθέσιμων επιλογών επίλυσης διαφορών για την περίοδο από Σεπτέμβριο 2014 έως Αύγουστο 2015;** | | |  | | --- | | ναι | | όχι | |  |  | | --- | | **Πόσες φορές (σε σχέση με τον συνολικό αριθμό παραπόνων που υποβάλατε)  *[Εισάγετε αριθμό]?*** | | |  |  | | --- | --- | |  | **περιπτώσεις** | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που υπέβαλε η εταιρία σας από τις 20 Αυγούστου 2014;** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που υπέβαλε η εταιρία σας από τη στιγμή της εγγραφής σας;** | |

|  |
| --- |
|  |
| παράπονα που επιλύθηκαν | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |
| παράπονα που εκκρεμούν | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |
|  | **0 %** |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Όσον αφορά στον συνολικό αριθμό παραπόνων που υποβλήθηκαν από τον Σεπτέμβριο του 2014, τι επιλογές επίλυσης διαφορών χρησιμοποίησε η εταιρία σας;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** | |
| |  | | --- | | **Όσον αφορά στον συνολικό αριθμό παραπόνων που υποβλήθηκαν από τη στιγμή εγγραφής της εταιρίας σας, τι επιλογές επίλυσης διαφορών χρησιμοποίησε η εταιρία σας;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** | |

|  |
| --- |
| **Όσον αφορά στον συνολικό αριθμό παραπόνων που υποβλήθηκαν από τον Σεπτέμβριο του 2014 / τη στιγμή εγγραφής της εταιρίας, τι επιλογές επίλυσης διαφορών χρησιμοποίησε η εταιρία σας;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*}** |
| |  | | --- | | εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου) | | εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους | | διαμεσολάβηση | | διαιτησία | | δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν και επιλύθηκαν από τον Σεπτέμβριο του 2014, ποια είναι η τελική επιλογή που οδήγησε στην επίλυση της διαφωνίας;  *[Εισάγετε τον αριθμό επιλύσεων για κάθε πιθανό μηχανισμό διαφωνίας που χρησιμοποιήθηκε]*** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν και επιλύθηκαν από τη στιγμή εγγραφής της εταιρίας σας, ποια είναι η τελική επιλογή που οδήγησε στην επίλυση της διαφωνίας;  *[Εισάγετε τον αριθμό επιλύσεων για κάθε πιθανό μηχανισμό διαφωνίας που χρησιμοποιήθηκε]*** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Επιλογή επίλυσης διαφορών** | | | |
|  | **Αριθμός παραπόνων που έχει υποβάλλει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί από τη στιγμή της εγγραφής σας** |  | **Αριθμός παραπόνων που έχει υποβάλλει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί εντός 4 μηνών** |
| εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| διαμεσολάβηση | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| διαιτησία | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
|  | **0** |  |  |

|  |
| --- |
| **Ληφθέντα παράπονα** |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Έχει δεχθεί η εταιρία σας παράπονα από εμπορικούς εταίρους σχετικά με την παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τις 20 Αυγούστου 2014;** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Έχει δεχθεί η εταιρία σας παράπονα από εμπορικούς εταίρους σχετικά με την παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τη στιγμή της εγγραφής σας;** | |
|  |
| |  | | --- | | ναι | | όχι | |

|  |
| --- |
| **Πόσα παράπονα έχετε λάβει;  *[Εισάγετε αριθμό]*** |
|  |

|  |
| --- |
| **Όσον αφορά στα ληφθέντα παράπονα, ποιες εκ των ακόλουθων Αρχών Ορθής Πρακτικής φέρεται να έχουν παραβιαστεί;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** |
| |  | | --- | | **ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει πάντα να λαμβάνουν υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών και τη γενικότερη βιωσιμότητα της αλυσίδας εφοδιασμού στις σχέσεις τους με άλλες επιχειρήσεις (B2B). Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να διασφαλίζουν μέγιστη αποδοτικότητα και βελτιστοποίηση των πόρων κατά τη διανομή των αγαθών σε ολόκληρη την αλυσίδα εφοδιασμού. | | **ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη αποτελούν ανεξάρτητες οικονομικές οντότητες που σέβονται η μια το δικαίωμα της άλλης να καταρτίζει δική της στρατηγική και πολιτική διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης της ελευθερίας να αποφασίζει ανεξάρτητα κατά πόσο θα συμμετέχει σε οποιαδήποτε συμφωνία. | | **KAΛΗ ΠΙΣΤΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ:** Στις μεταξύ τους συναλλαγές τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να επιδεικνύουν υπευθυνότητα, καλή πίστη και επαγγελματική ευσυνειδησία. | | **ΓΡΑΠΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ:** Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι γραπτές εκτός εάν αυτό δεν είναι εφικτό ή, στις περιπτώσεις που είναι προφορικές, θα πρέπει να είναι αμοιβαία αποδεκτές και κατάλληλες. Θα πρέπει να είναι σαφείς και διαφανείς και να καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερα συναφή και προβλέψιμα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των διαδικασιών που αφορούν τη λύση τους. | | **ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ:** Δεν πραγματοποιείται μονομερής μεταβολή των συμβατικών όρων, εκτός εάν αυτή η δυνατότητα, καθώς και οι περιπτώσεις και οι σχετικοί όροι έχουν συμφωνηθεί εκ των προτέρων. Οι συμφωνίες θα πρέπει να περιγράφουν τη διαδικασία βάσει της οποίας το κάθε μέρος θα συζητά με το άλλο τυχόν μεταβολές που είναι αναγκαίες για την εφαρμογή της συμφωνίας ή οφείλονται σε απρόβλεπτες συνθήκες, όπως ορίζεται στη συμφωνία. | | **ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ:** Οι συμφωνίες πρέπει να τηρούνται. | | **ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ:** Τυχόν ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται με αυστηρή συμμόρφωση προς τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού και οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία και τα μέρη θα πρέπει να μεριμνούν σε εύλογο βαθμό για τη διασφάλιση της παροχής ορθών και μη παραπλανητικών πληροφοριών. | | **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ:** : Πρέπει να τηρείται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, εκτός εάν αυτές είναι ήδη διαθέσιμες στο κοινό ή έχουν ήδη ληφθεί με ανεξάρτητο τρόπο από το ενδιαφερόμενο μέρος, νομίμως και καλή τη πίστει. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες χρησιμοποιούνται από το ενδιαφερόμενο μέρος αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του κοινοποιήθηκαν. | | **ΕΥΘΥΝΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ:** Όλα τα συμβαλλόμενα μέρη στην αλυσίδα εφοδιασμού θα πρέπει να επωμίζονται τα ίδια τους επιχειρηματικούς κινδύνους που τους αναλογούν. | | **ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ:** Ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν καταφεύγει σε απειλές για να αποκτήσει αδικαιολόγητο πλεονέκτημα ή να μετακυλίσει αδικαιολόγητο κόστος. | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που έχετε λάβει από τις 20 Αυγούστου 2014;** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που έχετε λάβει από τη στιγμή της εγγραφής σας;** | |

|  |
| --- |
|  |
| παράπονα που επιλύθηκαν | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |
| παράπονα που εκκρεμούν | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | |
|  | **0** |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Όσον αφορά στον συνολικό αριθμό ληφθέντων παραπόνων από τις 20 Αυγούστου 2014, ποιες επιλογές μηχανισμού διαφορών χρησιμοποιήσατε;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Όσον αφορά στον συνολικό αριθμό ληφθέντων παραπόνων από τη στιγμή της εγγραφής σας, ποιες επιλογές μηχανισμού διαφορών χρησιμοποιήσατε;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** | |
|  |
| |  | | --- | | εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου) | | εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους | | διαμεσολάβηση | | διαιτησία | | δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν και επιλύθηκαν από τον Σεπτέμβριο του 2014, ποιος είναι ο τελικός μηχανισμός που οδήγησε στην επίλυση της διαφωνίας;  *[Εισάγετε τον αριθμό των περιπτώσεων που επιλύθηκαν για κάθε επιλογή επίλυσης διαφωνίας που χρησιμοποιήθηκε]*** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν και επιλύθηκαν από τη στιγμή της εγγραφής σας, ποιος είναι ο τελικός μηχανισμός που οδήγησε στην επίλυση της διαφωνίας;  *[Εισάγετε τον αριθμό των περιπτώσεων που επιλύθηκαν για κάθε επιλογή επίλυσης διαφωνίας που χρησιμοποιήθηκε]*** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
|  | **Αριθμός παραπόνων που έχει λάβει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί από τη στιγμή της εγγραφής σας** |  | **Αριθμός παραπόνων που έχει δεχθεί η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί εντός 4 μηνών** |
| εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| διαμεσολάβηση | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| διαιτησία | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
| δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **παράπονα** |  | |
|  | **0** |  |  |

|  |
| --- |
| **Ικανοποίηση και αντίκτυπος στην επιχείρηση** |

|  |
| --- |
| **Πιστεύετε ότι η πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού βοήθησε  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** |
| |  | | --- | | να βελτιωθεί η καθημερινή επικοινωνία με τους εμπορικούς σας εταίρους | | να αντιμετωπιστούν οι διαφορές | | να βελτιωθούν οι εσωτερικές διαδικασίες της εταιρίας σας | | άλλο | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Με κλίμακα από το 1 έως το 10, όπου το 1 είναι η χαμηλότερη βαθμολογία και το 10 πολύ υψηλή, αξιολογήστε τη συνολική ικανοποίηση της εταιρίας σας όσον αφορά στην πρωτοβουλία.**   * **10 σημαίνει ότι είστε εξαιρετικά ικανοποιημένοι με την πρωτοβουλία** * **1 σημαίνει ότι είστε εξαιρετικά απογοητευμένοι** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |

|  |
| --- |
| **Γιατί δεν είστε ικανοποιημένοι με την πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού;** |
| |  | | --- | | είναι πολύ νωρίς για την αξιολόγηση της πρωτοβουλίας αλυσίδας εφοδιασμού | | η πρωτοβουλία αλυσίδας εφοδιασμού δεν επέφερε καμία πολιτισμική αλλαγή στη σχέση με άλλες επιχειρήσεις (B2B) | | η διαδικασία είναι υπερβολικά περίπλοκη | | άλλο | |

|  |
| --- |
| **Συμπέρασμα** |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

|  |
| --- |
| **Οι πληροφορίες που παρέχετε θα παραμείνουν εμπιστευτικές. Σας ευχαριστούμε που μας παρέχετε τις παρακάτω πληροφορίες, συμβάλλοντας στην προσπάθειά μας να διασφαλίσουμε την κατάλληλη διαχείριση της έρευνας και να εξαλείψουμε το ενδεχόμενο πιθανής αντιγραφής.    Ποιο είναι το όνομα της εταιρίας (εθνική εταιρία):** |
|  |

|  |
| --- |
| **Σε ποια χώρα ή χώρες δραστηριοποιείστε επί του παρόντος;  *[δυνατές πολλαπλές απαντήσεις]*** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | Αυστρία | | |  | | --- | | Γαλλία | | |  | | --- | | Μάλτα | | | |  | | --- | | Βέλγιο | | |  | | --- | | Γερμανία | | |  | | --- | | Ολλανδία | | | |  | | --- | | Βουλγαρία | | |  | | --- | | Ελλάδα | | |  | | --- | | Πολωνία | | | |  | | --- | | Κροατία | | |  | | --- | | Ουγγαρία | | |  | | --- | | Πορτογαλία | | | |  | | --- | | Κύπρος | | |  | | --- | | Ιρλανδία | | |  | | --- | | Ρουμανία | | | |  | | --- | | Δημοκρατία της Τσεχίας | | |  | | --- | | Ιταλία | | |  | | --- | | Σλοβακία | | | |  | | --- | | Δανία | | |  | | --- | | Λετονία | | |  | | --- | | Σλοβενία | | | |  | | --- | | Εσθονία | | |  | | --- | | Λιθουανία | | |  | | --- | | Ισπανία | | | |  | | --- | | Φιλανδία | | |  | | --- | | Λουξεμβούργο | | |  | | --- | | Σουηδία | | |

|  |
| --- |
| **Ποιος είναι ο ρόλος σας στην εταιρία;** |
| |  | | --- | | νομικό πρόσωπο | | πωλήσεις | | προμήθεια | | συνέταιρος | |

**Σας ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο σας και την υποστήριξή σας στη συλλογή γεγονότων και αριθμών όσον αφορά στην εφαρμογή της πρωτοβουλίας αλυσίδας εφοδιασμού – Συμβάλλουμε μαζί για την εφαρμογή ορθών εμπορικών πρακτικών.  
  
Εάν έχετε απορίες σχετικά με το περιεχόμενο της έρευνας, μπορείτε να στείλετε ένα email στη διεύθυνση jimbert@eurocoop.coop  
  
Εάν αντιμετωπίζετε τυχόν τεχνικά προβλήματα, επικοινωνήστε στη διεύθυνση jarias@dedicated.be  
  
Επισημάνετε το πλαίσιο «Validate» (Επιβεβαίωση) και στη συνέχεια κάντε κλικ στο «Send» (Αποστολή).**