

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	1 / 36

# ÖRNEK LTD.ŞTİ.

## Kalite El Kitabı

REVİZYON TARİHİ : 01. 11. 20..

REVİZYON NO : 0

KOPYA NO :

İZİNSİZ KOPYALANMASI VE DAĞITILMASI YASAKTIR.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	2 / 36

## ÖNSÖZ

Günümüz rekabet ortamında başarılı olabilmenin yolu hızlı değişime ayak uydurabilmekten geçmektedir. Üretim ve hizmette verimliliği ve kaliteyi sağlamak ve zaman içerisinde geliştirmek rekabet gücünü artırmada anahtar unsurlar olmakla beraber yüksek rekabet gücü Kalite – Maliyet – Hız kriterlerinin her birinde üstünlüğü gerektirmektedir.

Bir kuruluşun performansında temel faktör, ürün ve hizmet ve hizmetlerinin kalitesidir. Dünyada müşterinin kalite açısından beklentilerinin giderek daha yüksek olma eğilimi yaygınlaşmaktadır. Bu görüşle birlikte, ekonomik performansa ulaşılabilmesi ve bunun sürdürülebilmesi için kalitedeki sürekli gelişmenin gerekliliği kabul edilmektedir.

Bu Kalite El Kitabı ; sosyal sorumluluk taşıyan müşterinin beklentilerine çabuk cevap verebilen, hatta bu beklentileri ondan önce sezerek standartlarını yükselten daha fonksiyonel, daha gerçekçi kalite özelliklerine sahip ürün ve hizmet ve hizmetleri kullanıma süren çağdaş bir üretici olmanın sorumluluğundan hareketle hazırlanmıştır.

Bu el kitabının amacı ; şirketimizin yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamak, uygulanmasını sağlayarak sürekliliğinde kalıcı referans olmak, sistemin uygulanmasından sorumlu yönetici personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamak ve kalite sistemini oluşturan tüm faaliyetler için genel prosedürler sağlamaktır.

**Kalite Yönetim Temsilcisi**

## DİZİN VE REVİZYON DURUMU

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	3 / 36

<u>MADDE</u>	<u>BÖLÜM</u>	<u>REVİZYON NO</u>
<b>1.</b>	Genel	0
1.1.	Misyon	0
1.2.	Kalite Politikası	0
1.3.	Kalite Hedefleri	0
1.4.	Hariç Tutmalar	0
1.5.	Kuruluş Bilgisi	0
<b>2.</b>	Kalite El Kitabı Hakkında	0
2.1.	Amaç	0
2.2.	Kapsam	0
2.3.	İlgili Dokümanlar	0
2.4.	Dağıtım	0
2.5.	Revizyonlar	0
<b>3.</b>	Terim ve Tarifler	0
<b>4.</b>	Kalite Yönetim Sistemi	0
4.1.	Genel Şartlar	0
4.2.	Dokümantasyon Şartları	0
<b>5.</b>	Yönetimin Sorumluluğu	0
5.1.	Yönetimin Taahhüdü	0
5.2.	Müşteri Odaklılık	0
5.3.	Kalite Politikası	0
5.4.	Kalite Planlaması	0
5.5.	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	0
5.6.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	0
<b>6.</b>	Kaynak Yönetimi	0
6.1.	Kaynakların Sağlanması	0
6.2.	İnsan Kaynakları	0
6.3.	Alt Yapı	0
6.4.	İş Ortamı	0

MADDE                      BÖLÜM    REVİZYON NO

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	4 / 36

<b>7.</b>	Ürün ve Hizmet Gerçekleştirme	0	
7.1.	Ürün ve Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması	0	
7.2.	Müşteri ile İlgili Prosesler	0	
7.3.	Tasarım ve Geliştirme	0	
7.4.	Satın Alma	0	
7.5.	Üretim ve Hizmetin Sağlanması	0	
7.6.	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	0	
<b>8.</b>	Ölçme Analiz ve İyileştirme	0	
8.1.	Genel Şartlar	0	
8.2.	İzleme ve Ölçme	0	
8.3.	Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü	0	
8.4.	Veri Analizi	0	
8.5.	İyileştirme		0

## 1. GENEL

### 1.1 Misyon

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	5 / 36

Bu kalite el kitabında ana hatları ile tanımlanan kalite yönetim sistemi, ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin misyonunu gerçekleştirir. ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin misyonu ;

- Reel sektörde istihdam sağlamak suretiyle milli ekonomiye katkıda bulunmak.
- İyi niyet ve potansiyeli üretim ve kazanca dönüştürmektir.

## 1.2 Kalite Politikası

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin misyonunu destekleyen kalite politikası ;  
Tüm ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. çalışanları olarak; son kullanıcıya varana dek, müşterimiz konumundaki herkesin, mevcut ve gelecekteki istek ve ihtiyaçlarını mümkün olan en üst seviyede karşılayacak kalitede ürün ve hizmeti;

- Daha düşük fire ile,
- Daha düşük maliyetle,
- Mümkün olan en kısa sürede,
- Sağlam ve sürekli gelişen bir kalite sistemi ile,
- Temiz, düzenli ve güvenilir bir çalışma ortamında,
- Karşılıklı sevgi, saygı, sürekli gelişme ve eğitim temelleri üzerine oturmuş kurum kültürünün ve hizmete sahip gayretli çalışanlarıyla gerçekleştirmek ve
- Modern işletmecilik anlayışımızla sağladığımız güveni her geçen gün artan bir seyirle sürdürebilmektir.

## 1.3 Kalite Hedefleri

Kurumsal gelişimin sürekli hale getirilmesinin bir mecburiyet olduğu düşüncesinden hareketle mevcut performansımızı olabildiğince ölçülebilir hale getirmeyi hedeflemekteyiz. Ölçülebilir hale getirilen performanslar istatistiksel yöntemlerin etkin kullanımı ile bilgiye dönüştürülecek ve iyileşmeler izlenecektir. İzlenecek ve iyileştirilecek öncelikli hedeflerimiz şunlardır :

- Belirlenmiş yıllık kalite hedeflerine ulaşılması,
- Sürekli iyileştirme yapılması ve bu doğrultuda personele eğitimler verilmesi,
- Teknolojiyi yakından takip ederek yeni teknolojik olanaklardan faydalanılması,
- Müşteri tatmininin artırılması, satış miktarlarının ve kar oranlarının her sene daha fazla yukarı çekilmesinin sağlanması,

## 1.4 Kuruluş Bilgisi

### 1.4.1. GENEL

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

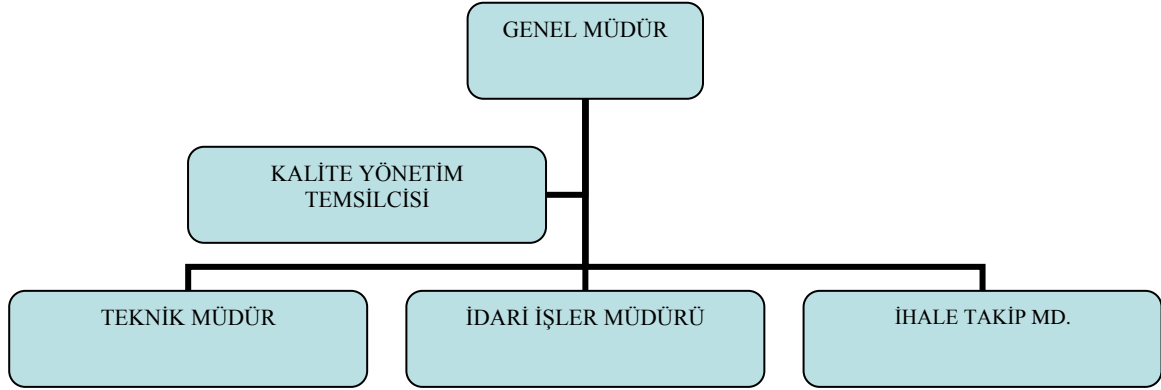
<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	6 / 36

Firmamız kuruluşundan bugüne kadar geçen sürede birçok üstyapı ve altyapı işlerini tamamlamış bir inşaat şirkettir. Şirketimiz T.C. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'nın ilgili mevzuatı çerçevesinde çalışmalarını sürdürmektedir.

#### 1.4.2. KURULUŞ YAPISI

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	7 / 36



### 1.5 Hariç Tutmalar

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	8 / 36

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin ve ürün ve hizmetlerinin yapısı nedeniyle standardın uygulanamayan şartlarının hariç tutulması aşağıdaki kural ve kriterler çerçevesinde yapılır.

- ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' ne ürün ve hizmetleri için uygulanabilir olmayan şartların belirlenmesi ve kalite yönetim sisteminin kapsamından çıkartılmasını ( hariç tutulmasını ) önermekten Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- Önerilen hariç tutmaları onaylama yetkisi üst yönetime aittir. Değerlendirme ve onaylama işlemi yönetimin gözden geçirmeleri sırasında yapılır.
- Yapılan tüm hariç tutmalar, kalite el kitabının bu bölümünde dokümante edilir. Hariç tutulan şartlar ve hariç tutmanın haklılığı Standarttaki madde ve / ya da şartlara atıf yapılarak açıklanır.

Hariç Tutulan Maddeler ;

- **Madde 7.3 Tasarım ve Geliştirme :** ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. ürün ve hizmet tasarım ve geliştirme faaliyeti yapmaz. Tüm temel ürün ve hizmet karakteristikleri şirketin müşterileri tarafından belirlenir.

## 2. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	9 / 36

## 2.1 Amaç

Bu kalite el kitabının hazırlanmasında amaç ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin yürürlükteki kalite yönetim sistemini açıklamak, sistemin uygulanmasından sorumlu yönetici personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamak, kalite sistemini oluşturan tüm faaliyetler için genel prosedürler sağlamak ve müşterilerimize uygun ürün ve hizmet ve hizmet sağlama yeteneğimizi göstermektir.

## 2.2 Kapsam

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin kalite yönetim sistemi ISO 9001 : 2000 Kalite Yönetim Sistemleri standardına dayanır.

## 2.3 İlgili Dokümanlar

Bu kalite el kitabı ile ilgili dokümanlar ;

- Kalite Yönetim Sistemini oluşturan tüm prosesler, iş akışları ve prosedürler,
- Ürün ve hizmet ve hizmet kalitesi üzerinde doğrudan ya da dolaylı etkiye sahip tüm talimatlar,
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılan tüm formlardır.

## 2.4 Dağıtım

Bu el kitabının güncelleştirmesini yapmaktan ( güncel kopyalarını hazırlamaktan ), güncelleştirmeleri dağıtım planındaki bölüm / şahıslara yayımlamaktan ve yürürlükten kalkan dokümanların toplatılmasını sağlamaktan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Kalite el kitabının kapak sayfasında el kitabının verildiği bölüm / şahısı belirlemek için özel bir tanıtım numarası kullanılır. Dağıtımın ayrıntıları Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe ( P. 1 ) açıklanmıştır.

## 2.5 Revizyonlar

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	10 / 36

Bu kalite el kitabında yer alan politikaların revizyonu için tüm şirket çalışanları Bölüm Sorumlularına ya da doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisine teklifte bulunabilirler. Revizyon teklifleri yönetimin gözden geçirmeleri sırasında değerlendirilir. Değerlendirme sırasında teklif edilen değişikliğin ilgili diğer politika ve prosedürlere etkileri de incelenir. Uygun görülen teklifler yönetim temsilcisi tarafından onaylanarak yürürlüğe konulur. Revizyonla ilgili detaylı bilgi Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe ( P. 1 ) verilmiştir.

### 3. TERİM VE TARİFLER

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	11 / 36

TS EN ISO 9000 : 2000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler de belirtildiği gibidir.

Bunun dışında ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. Kalite El Kitabında kullanılan özel terim ve kısaltmalar aşağıda verilmiştir.

Terimler / Kısaltmalar

Tarifler

KEK

Kalite El Kitabı

## 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1 Genel Şartlar

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

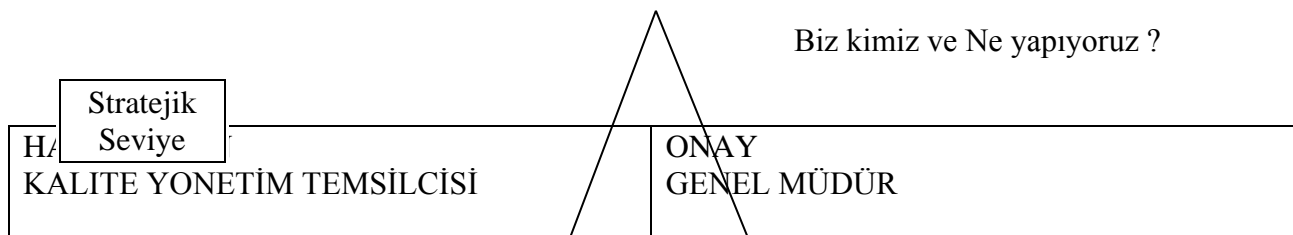
<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	12 / 36

#### 4.1.1 GENEL

Kalite Yönetim Sistemi tüm ürün ve hizmetlerimizin, müşteri şartları ile yürürlükteki yasal / mevzuat şartlarını karşılmasını sağlar. Kalite El Kitabı ISO 9001 : 2000 standardının madde formatına uygun olarak hazırlanmıştır.

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümanlar ve bunlar arasındaki ilişki aşağıdaki gibidir ;

<u>Seviye</u>	<u>Doküman</u>	<u>Konu</u>	<u>Amaç</u>	<u>Sorumluluk</u>
1	Kalite El Kitabı	Niçin	Politika	Tepe Yönetim
2	Kalite Prosedürleri	Kim, Ne, Nerede, Ne zaman	Strateji	Orta Kademe Yönetim
3	Talimatlar	Nasıl	Taktik	Bölümler
4	Kayıtlar	Etkinlik	Performans Tespiti	Tüm Çalışanlar



<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	13 / 36

KEK

**Kalite Dokümanları**

Taktik  
Seviye

PROSEDÜRLER

Ne Yapılacak ?  
Nasıl Yapılacak ?  
Niçin Yapılacak ?  
Nerede Yapılacak ?  
Ne Zaman Yapılacak ?  
Kim Yapacak ?

Uygulama  
Seviyesi

TALİMATLAR

Ne Yapıldı ?  
Nasıl Yapıldı ?  
Niçin Yapıldı ?  
Nerede Yapıldı ?  
Ne Zaman Yapıldı ?  
Kim Yaptı ?

Veri Tabanı  
ve Kayıtlar

DESTEK  
DOKÜMANLAR

**4.1.2 SORUMLULUK VE YETKİ**

Her kademedeki şirket çalışanı dokümante edilmiş kalite yönetim sisteminin şartlarına uygun faaliyet göstermekle yükümlüdür.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	14 / 36

#### 4.1.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite Yönetim Sistemi birbiri ile ilişkili proseslerden oluşur. Bu prosesler, prosedür ve iş talimatları ile yönetilir. Kalite Yönetim Sisteminin işleyişinin ayrıntıları ilgili proses ve prosedürlerde açıklanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminde vurgulanan temel hususlar;

- Önlemeye yönelik yaklaşım,
- Tedarikçilerin ve dış kaynaklı hale getirilen proseslerin gözetim ve kontrolü,
- İmalat ve sevkiyat il ilgili hususlar,
- Uygun kabul standartlarının oluşturulması,
- Proses yeterliliğinin gözetimi, ölçümü ve analizi
- Düzenli iç tetkik ve gözden geçirme,
- Müşteri şikayetleri ve diğer uygunsuzluklar için düzeltici / önleyici faaliyet prosedürleri,
- Muayene ve test donanımının etkin yönetimi,
- Uygun istatistik yöntemlerin kullanımı,
- İç / dış sertifikasyon, kayıt ve dokümanların muhafazası,
- Proseslerin uygulanması ve gözetimi için gerekli kaynak ve bilgilerin sağlanması,
- Planlanan sonuçları ve proseslerin sürekli iyileştirmesini başarmak için gerekli faaliyetleri uygulama yeteneği,
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi,
- Müşteri tatmininin artırılması,

#### 4.2 Dokümantasyon Şartları

##### 4.2.1 GENEL

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin Kalite Yönetim Sistemi yönetim politikalarını, kalite hedeflerini, kuruluşu ve dokümantasyonu içeren bütünleşik bir sistemdir. Yalnız bir

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	15 / 36

muayene ve kontrol işi olmayıp, kalite ile ilgili tüm faaliyetler ve bu faaliyetlerin bileşenlerine ait genel ve özel şartları belirler.

- Kalite Politikası ve Hedefleri:
  - Kalite Politikası: Kalite El Kitabı Madde 5.3
  - Kalite Hedefleri : Kalite El Kitabı Madde 5.4.1
- Kalite El Kitabı
- Prosedürler
- Diğer Dokümanlar : Talimatlar, Planlar, Şemalar, Matrisler
- Kayıtlar : ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. Kayıtları Listesi ve diğer tüm elektronik ve basılı kayıtlar.

#### 4.2.2 KALİTE EL KİTABI

Bu Kalite El Kitabı, ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin misyonunu, kalite politikasını, kalite hedeflerini, kuruluşunu, hariç tutulan şartları ve bunların haklı çıkarmalarını içerir, şirket içi yetki ve sorumlulukları tanımlar ve Kalite Yönetim Sistemini, onu oluşturan prosedürlere atıfta bulunarak ana hatları ile açıklar.

#### 4.2.3 DOKÜMAN KONTROLÜ

Kalite El Kitabı ve Kalite Yönetim Sistemini oluşturan prosedürler kontrollü dokümanlardır. İş talimatları ilgili bölümler tarafından kontrol edilir. Dokümanlar basılı yada elektronik ortamda olabilir.

Doküman ve veriler basım öncesi yetkili personel tarafından kontrol edilerek onaylanır. Kontroller güncel dokümanların kullanım için hazır olmasını, geçersiz / güncelliğini yitiren dokümanların kullanımdan alınmasını sağlar.

Doküman kontrolünün ayrıntıları Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe ( P. 1 ) açıklanmıştır.

Uygun doküman kullanımını sağlamak için dokümanların güncel revizyonlarının ilgili dağıtım noktalarında bulunmaları sağlanır. Güncelliğini yitiren dokümanlar kullanım alanlarından kaldırılır.

#### 4.2.4 KALİTE KAYITLARI

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılan tüm kayıtlar Kalite Kayıtları Prosedürüne ( P. 2 ) göre tutulur ve muhafaza edilir.

Kayıtlar basılı yada bilgisayar ortamında olabilir. Kayıt muhafaza yöntemleri kolay ulaşımın yanı sıra kaybolma, yıpranma, çalınma vb. dış etkiler göz önüne alınarak belirlenir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	16 / 36

#### 4.2.5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P. 2 – Kalite Kayıtları Prosedürü

P. 1 – Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

## 5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

### 5.1 Yönetimin Taahhüdü

#### 5.1.1 GENEL

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------



<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	17 / 36

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. yönetimi Kalite Yönetim Sistemini oluşturma, uygulama ve etkinliğini taahhüdünü aşağıdaki yöntem ve uygulamalarla yerine getirir :

- Müşteri ve yasal / mevzuat şartlarını karşılamanın öneminin her kademedeki şirket çalışanına aşağıdaki yollarla duyurulması ;
  1. Genel ve özel eğitim
  2. Eksik kalan konuların eğitimi
  3. İletişim
  4. Duyuru panoları
- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri
- Yönetimin Gözden Geçirmeleri
- Gerekli Kaynakların Sağlanması

#### 5.1.2 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P. 3 – Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

## 5.2 Müşteri Odaklılık

### 5.2.1 GENEL

Müşteri odaklı çalışarak, istek ve beklentilerin eksiksiz karşılanması ve müşteri tatmininin sağlanması ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin temel amacıdır. Firma üst

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	18 / 36

yönetimi, müşteri isteklerinin öğrenilmesi ve firma sisteminin bu istekler doğrultusunda adapte edilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturur :

- Kalite El Kitabı Madde 7.2 de tanımlanan prosesler ile müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesini sağlar,
- Kalite El Kitabı ve diğer kontrollü dokümanlarda tanımlanan tüm politikalar, hedefler ve prosesler ile müşteri şartlarını yerine getirmek için gerekli ortamı oluşturur ve sürekliliğini sağlar,
- Müşteri Tatmininin sağlanması için müşteri şikayetleri sürekli olarak takip edilir. Müşteri şikayetleri için Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılarak sonuçlandırılması sağlanır.

## 5.2.2 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P. 5 – Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

### 5.3 Kalite Politikası

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. Kalite Politikası Madde 1.2 de verilmiştir. Kalite Politikası ;

- ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.’ nin misyon ifadesinde tanımlanan kuruluş amacına ( varoluş nedeni ) uygundur.
- Müşteri ve yasal / mevzuat şartlarının sağlanması ve Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içerir.
- Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve sağlar.

Kalite Politikası en az yılda bir kere uygunluk açısından gözden geçirilir. Firmamız çalışanları, kalite politikası hakkında, ilanlarla bilgilendirilmiştir.

### 5.4 Kalite Planlaması

#### 5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. üst yönetimi tarafından belirlenen üst seviye kalite hedefleri Madde 1.3 de verilmiştir. ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.’ nin şirket

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	19 / 36

hedefleri, üyeleri Genel Müdür tarafından belirlenen anahtar bir grup tarafından izlenir ve değerlendirilir.

Bölüm hedefleri, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölümün sorumlusu tarafından izlenerek Genel Müdüre yıllık olarak rapor edilir.

#### 5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANLAMASI

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. misyonunu ve kalite hedeflerini gerçekleştirebilmek için gerekli kalite yönetim sistemini oluşturmuştur. Kalite Yönetim Sisteminin dokümantasyonu Kalite El Kitabı, prosesler, iş akışları, kalite prosedürleri, talimatlar ve kalite kayıtları ile sağlanır.

Kalite Yönetim Sisteminin kurulması ve uygulanması aşamalarında, firma üst yönetimi sistemin ISO 9001: 2000 standardında verilen kriterlere uygunluğunun sağlanması ve kalite hedeflerine ulaşabilme derecesine göre etkinliğinin belirlenmesi açısından değerlendirmesini yapar.

#### 5.4.3 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri
- Kalite Yönetim Sistemi Talimatları
- Kalite Yönetim Sistemi Kayıtları

### **5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim**

#### 5.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ

Kaliteyi etkileyen işler ve bunları gerçekleştiren personelin hiyerarşik yapıda gösterdiği organizasyon şeması ve bu şemadaki fonksiyonların sorumluluk, yetki ve karşılıklı ilişkilerinin

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	20 / 36

yazılı olduğu Organizasyon El Kitabı dokümante edilerek oluşturulmuştur. Ayrıntılı sorumluluk ve yetkiler prosedür ve talimatlarda da belirtilmiştir.

Böylece ürün ve hizmet ve kalite sistemi ile ilgili uygunsuzlukların meydana gelmesini önlemek, olası problemleri bildirmek ve çözümü için çalışmaları başlatmak, belirlenmiş kalite kayıtlarını tutmak amacı ile gerekli organizasyon ilişkileri tanımlanmıştır. Müşteri ile kurulan ilk ilişkiden, ürün ve hizmetin müşteriye ulaşmasına kadar olan süreçte tüm fonksiyonların kontrollü olması sağlanmıştır.

#### 5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Kuruluşundan bu güne daima Kaliteli Ürün ve Hizmet Üretmeyi ve Müşteri Memnuniyetini sağlamayı ilke edinen firmamızda zaten var olan kalite bilincimizi; kaliteli bir yönetim ve işletme sisteminin ve bu çerçevede tanımlanmış faaliyetlerin uluslararası standartlarda ifadesi olan ISO 9001 : 2000 sistemi ile pekiştirmeyi hedefledik.

Bu amaçla ISO 9001 : 2000 çalışmalarına başlamış bulunuyoruz. Bu çalışma ancak hepimizin katılımı ile sağlıklı olarak yürüyebilecektir. Başarımızın ilk şartı bu katılım olacaktır.

Söz konusu ISO 9001 : 2000 sisteminin kurulması ve uygulamaya konulması konusunda Kalite Yönetim Temsilciliğine .....' ı atamış bulunuyorum.  
Yönetim Temsilcisinin başlıca görevleri ;

- Kalite Yönetim Sisteminin ISO 9001 : 2008 şartlarına uygun olarak çalıştırılmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı hakkında üst yönetime rapor sunmak,
- Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları hakkında üst yönetime rapor sunmak,
- Müşteri şartlarının şirket çalışanları tarafından anlaşılmasını sağlamaktır.

Tüm çalışanlarımızın bu proje gereği üzerine düşeni yapmasını rica eder, bu çalışmaların firmamız için hayırlı olmasını dilerim.

Genel Müdür

#### 5.5.3 İÇ İLETİŞİM

Kalite Yönetim Sistemi prosesleri ve etkinliği ile ilgili iletişim, telefon, İç Yazışma Formu ve duyuru panoları ile sağlanmaktadır.

Kalite sistemi değişiklikleri ve gelişmeler panolarda ilan edilerek çalışanlar konu hakkında bilgilendirilir. Herhangi bir öneri durumunda çalışanların düşünceleri değerlendirilir. Kalite

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	21 / 36

Yönetim Sistemi Dokümanlarında ki değişikliklerin iletilmesi detaylı olarak Doküman ve Veri Kontrolü Prosedüründe ( P. 1 ) açıklanmıştır.

#### 5.5.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemi Organizasyon El Kitabı  
Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri  
Kalite Yönetim Sistemi Talimatları  
F. 8 - İç Yazışma Formu

### 5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 5.6.1 GENEL

Uygunluğun, yeterliliğin ve etkinliğin devamlılığını sağlamak için üst yönetim Kalite Yönetim Sistemini en az yılda bir gözden geçirir. İhtiyaç olması halinde, Yönetim Temsilcisinin teklifi Genel Müdürün ve hizmet onayı ile bu süre dolmadan yönetimin gözden geçirmesi yapılabilir. Gözden geçirmelerde Kalite Yönetim Sisteminin tamamı yada bir bölümü ele alınabilir. Ancak

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	22 / 36

kalite yönetim sistemi en az yılda bir kez tüm bileşenleri ile bir bütün olarak gözden geçirilir. Yönetimin Gözden Geçirmesi ile ilgili detaylı bilgi Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedüründe ( P. 3 ) verilmiştir.

#### 5.6.2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

Yıllık performans durumu ve iyileştirme fırsatları aşağıdakilerin gözden geçirilmesi ile belirlenir ;

- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Müşteriden gelen bilgiler,
- Proses performansı ve ürün ve hizmetin uygunluğu,
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerinin durumu,
- Önceki kararların takibi,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler,

#### 5.6.3 GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

Aşağıdakilerle ilgili kararlar ve faaliyetler yönetimin gözden geçirmesinin çıktısını oluşturur ;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Kalite Yönetim Sistemini oluşturan proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri şartları ile ilgili ürün ve hizmetin iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi ve temini,

Yönetimin Gözden Geçirmesinin Kayıtları, Kalite Kayıtları Prosedürün ve hizmete ( P. 2 ) göre muhafaza edilir.

#### 5.6.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P. 3 – Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

P. 2 – Kalite Kayıtları Prosedürü

P. 5 – Düzeltici Faaliyet Prosedürü

P. 6 – Önleyici Faaliyet Prosedürü

## 6. KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1 Kaynakların Sağlanması

Üst Yönetim Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli iyileştirmek ve müşteri isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini arttırmak için, gerekli insan, finans, teknoloji, altyapı ve bilgi kaynaklarını belirler ve sağlar.

### 6.2 İnsan Kaynakları

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	23 / 36

### 6.2.1 GENEL

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nde ürün ve hizmet kalitesini etkileyebilecek işleri yapan tüm personel gerekli eğitim, öğrenim, beceri ve deneyime sahiptir. Eğitim, öğretim, beceri ve deneyim şartları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilen Organizasyon El Kitabında mevcuttur.

### 6.2.2 YETERLİLİK, FARKINDA OLMA ( BİLİNÇ ), EĞİTİM

Yeni Kalite Yönetim Sistemi Prosesleri geliştirildiğinde ve mevcut prosesler değiştirildiğinde, gerekli yeteneklerin belirlenmesinde Bölüm Sorumluları mesuliyet taşırlar. Yetenek eksikliğinin giderilmesi için eğitim ihtiyacı söz konusu olduğunda ; Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından planlanan ve koordine edilen eğitimlerden yararlanılır. Ayrıca gerektiğinde ihtiyaç duyulan yeteneği sağlamak için personel alımı, uzman yardımı vb. eğitim dışı yöntemlere de başvurulabilir. Personel' in aldığı eğitimlerin takibi yapılır.

Çalışanları yaptıkları faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmalarını sağlamaktan ve kalite hedeflerinin başarılması için çalışanların nasıl katkıda bulunacaklarını belirlemekten bölüm yöneticileri sorumludur.

### 6.2.3 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- OEK - Kalite Yönetim Sistemi Organizasyon El Kitabı  
F. 5 - Eğitim Planı Formu  
F. 6 - Eğitim Katılım Listesi Formu  
F. 7 - Personel Eğitim Durumu Formu

## 6.3 Alt Yapı

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ., ürün ve hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan alt yapıyı oluşturmuş olup, sürekliliğini sağlamaktadır. Bu alt yapı ;

- Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisleri,
- Donanım ve yazılımı,
- Koruyucu bakımı,
- Destek hizmetlerini içerir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	24 / 36

## 6.4 İş Ortamı

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ., ürün ve hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını oluşturmuş olup, sürekliliğini sağlamaktadır. Bu iş ortamı ;

- Sağlıklı ve güvenli çalışma şartlarını,
- İstirahat ortamlarını,
- İş yöntemlerini,
- İş etiklerini içerir.

## 7. ÜRÜN VE HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1 Ürün ve Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. ürün ve hizmet gerçekleştirme planlamasında ;

- Ürün ve hizmet için kalite hedefleri ve şartlar,
- Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve ürün ve hizmete özgü kaynakların sağlanması,

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	25 / 36

- Ürün ve hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve ürün ve hizmet kabulü için kriterleri,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen ürün ve hizmet şartlarını karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtları belirler.

## 7.2 Müşteri ile İlgili Prosesler

### 7.2.1 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. müşteri şartlarını belirlemek için tüm teklifleri, sözleşmeleri ve siparişleri gözden geçirir. Bu gözden geçirme ;

- Müşterinin ürün ve hizmet şartlarının tamlığını,
- Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak bilinen ve amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,
- Ürün ve hizmetle ilgili yasal ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere ürün ve / veya hizmetle ilgili yükümlülükleri içerir.

### 7.2.2 ÜRÜN VE HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. tüm teklif ve siparişleri gözden geçirir. Bu gözden geçirme sırasında müşteri şartları ile ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin bu şartları yerine getirebilme yeteneği karşılaştırılır. Bu gözden geçirme, ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin, müşteriye ürün ve hizmeti temin etme taahhüdünden önce yapılmaktadır. Gözden geçirme sonuçlarının ve bu gözden geçirmelerden kaynaklanan faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmektedir. Müşteri, dokümanla edilmiş şartları bildiremediğinde, müşteri şartları, ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. tarafından kabul edilmeden önce teyit edilmektedir. Ürün ve hizmet şartlarının değişmesi durumunda, ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. ilgili dokümanların düzeltilmesini ve ilgili personelin bu değişen şartlardan haberdar edilmesini sağlamaktadır.

### 7.2.3 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. aşağıdakilerle ilgili olarak müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirler ve uygular :

- Ürün ve hizmet bilgisi,
- Başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı,
- Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere ürün ve hizmet geri beslemesi,

### 7.2.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	26 / 36

- Teklifler
- Sözleşmeler

### 7.3 Tasarım ve Geliştirme

Hariç Tutmalar ( 1.5 ) bölümünde belirtildiği üzere;  
ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. ürün tasarım ve geliştirme faaliyeti yapmaz. Tüm temel ürün karakteristikleri şirketin müşterileri tarafından belirlenir.

### 7.4 Satın Alma

#### 7.4.1 SATIN ALMA PROSESİ

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. satın alınan ürün, hizmet ve malzemelerin belirlenen şartları karşılamasını sağlamak için tüm kritik tedarikçilerin performansını ve yeterliliğini değerlendirir. Onaylanan tedarikçiler, “ Onaylı Tedarikçi Listesi’ ne ( L. 2 ) alınırlar. Özel durumlar dışında, tüm kritik ürün, hizmet ve malzemeler bu listedeki onaylı tedarikçilerden alınır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
	Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
	Sayfa Rev. No	0
	Sayfa No	27 / 36

#### 7.4.2 SATINALMA BİLGİSİ

Satın alınacak ürün, hizmet ve malzemeler, satın alma dokümanlarında ayrıntılı olarak açıklanır. Bu açıklamalar uygun olduğu aşağıdaki maddeleri içerir

- Sipariş edilen ürün ve hizmetin ayrıntılı tanımı,
- Kabul standartları,
- Özel donanım ihtiyacı,
- Personel niteliği için şartları,
- Yasal şartlar
- Kalite Yönetim Sistemi şartları.

Satın alma bilgisi tedarikçilere iletilmeden önce ilgili sorumlu tarafından yeterlilik açısından gözden geçirilir ve onaylanır.

#### 7.4.3 SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI

Satın alınan ürünler Giriş Kontrol Talimatına ( T. 1 ) göre kontrol edilerek doğrulaması yapılır.

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin yerinde doğrulama yapmak istemesi halinde bu talep satın alma emrinde belirtilir.

Uygunsuzluk nedeniyle reddedilen ürünler ayrılır. Uygunsuzluk çözümleninceye ve kullanım için onay verilinceye kadar ürün ve hizmet üretim safhalarına katılmaz.

Teslim alma, proses ve son muayene test kayıtları Kalite Kayıtları Prosedürüne ( P. 2 ) göre muhafaza edilir.

#### 7.4.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- L. 2 – Onaylı Tedarikçi Listesi
- P. 2 – Kalite Kayıtları Prosedürü
- T. 1 – Giriş Kontrol Talimatı

### 7.5 Üretim ve Hizmetin Sağlanması

#### 7.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ

Tüm temel ve teknik süreçler aşağıdaki şartlar sağlanarak yerine getirilir;

- Yapılacak imalatların özelliklerini tanımlayan bilgilerin (Projeler ve Şartnameler) bulundurulması,
- Gerekli olan iş talimatlarının bulundurulması,
- Uygun alet, makine ve donanımın kullanımı,

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	28 / 36

- İzleme ve ölçüm cihazlarının kullanımı ve bulundurulması,
- İzleme ve ölçüm faaliyetlerinin uygulanması,
- İmalatın tamamlanması, teslimi ve teslim sonrası faaliyetlerin uygulanması

#### 7.5.2 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ

Proseslerin doğruluğu ve geçerliliği ancak tahribatlı muayenelerle veya ürün kullanıma alındıktan sonra anlaşılabilirdiğinde bu tip prosesler özel proses olarak tanımlanır.

Kuruluşumuzda bu kapsamda kaynak işleri özel proses olarak değerlendirilmektedir ve bu işleri yapan personel özel seçim kriterlerine tabi tutulmaktadır.

#### 7.5.3 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ., ürün ve hizmet şartlarını sağlamak, yanlış kullanım ve uygulamaları önlemek ve problemleri / iyileştirmeye açık alanları tespit edebilmek için ürün ve hizmeti, ürün ve hizmet gerçekleştirme boyunca Kalite Yönetim Sisteminde yer alan ilgili dokümanlara uygun olarak tanımlar ve izler.

#### 7.5.4 MÜŞTERİ MALI

Üretim sırasında kullanılan müşteriye ait ürüne gereken dikkat gösterilir. Müşteri mülkiyeti uygun bir şekilde doğrulanır ve tanımlanır. Gerekli prensiplere göre korunur ve muhafazası sağlanır. Kaybolması ve zarar görmesi halinde acil ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir.

#### 7.5.5 TAŞIMA, DEPOLAMA, AMBALAJLAMA, KORUMA VE SEVKİYAT

Ürün ve hizmet kalitesini etkileyen malzemelerin tanımlanması, taşınması, depolanması, muhafaza edilmesi operasyonlarının sağlıklı ve güvenli olması sağlanır.

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. sorumluluğu altında olduğu süre içinde ürün ve hizmet kalitesini etkileyen malzemelerin;

- ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. tesisleri içinde güvenli bir şekilde taşınması,
- Depo alanlarında sağlıklı ortamda depolanması,
- Malzemelerin bozulmasını önleyecek şekilde izlenmesi

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	29 / 36

- ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. şantiye sahası içinde bozulmasını önleyecek şekilde uygun şartlar altında muhafaza edilmesi (gerekli çevre şartlarının sağlanması) sağlanır.

#### 7.5.6 İLGİLİ DOKÜMANLAR

İş Akışları

Müşteriden Gelen Bilgi ve Doküman

### 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

#### 7.6.1 GENEL

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde kullanılan tüm izleme ve ölçme cihazları Kalibrasyon Planına uygun olarak kontrol edilir ve kalibrasyonları yapılır. Üretim planı ve özel ihtiyaçlara bağlı olarak izleme ve ölçme cihazları ;

- Şart koşulan doğruluğu ve hassaslığı karşılama yeteneğine sahiptir.
- Cihazın doğasına uygun olarak ulusal yada uluslar arası standartlara göre periyodik bir şekilde kalibre edilir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	30 / 36

- Ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlardan korunmuştur.
- Taşıma, bakım ve depolama sırasındaki hasar ve bozulmalara karşı korunmuştur.
- Gerekli olduğunda yeniden ayar yapılır.
- Kalibrasyon durumunun tayin edilmiş olmasını sağlamak için tanımlanmıştır.

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. ayrıca, teçhizatın şartlara uygun olarak bulunmadığında, daha önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliğini değerlendirir ve bu sonuçların geçerliliğini kaydeder. Bu durumda etkilenen teçhizat ve ürün ve hizmet hakkında uygun tedbir alınır.

Kalibrasyon ve doğrulama sonuçları Kalite Kayıtları Prosedürün ve hizmete ( P. 2 ) göre muhafaza edilir.

#### 7.6.2 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P. 2 – Kalite Kayıtları Prosedürü

## 8. ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1 Genel Şartlar

#### 8.1.1 GENEL

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. müşteri ve yasal mevzuat şartlarını karşılayan ürün ve hizmetleri gerçekleştirecek uygun prosesleri planlar. Proseslerin uygulanmasında istatistiksel ihtiyaçlar belirlenir. Örnekleme de dahil olmak üzere uygun istatistiksel teknikler ;

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	31 / 36

- Ürün ve hizmet özelliklerini doğrulamak,
- Proses yeterliliğini sağlamak, kontrol etmek ve doğrulamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanılır.

## 8.2 İzleme ve Ölçme

### 8.2.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ., müşteri şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgiyi Müşterilerle yaptığı görüşmelere ve müşteri şikayetlerine göre takip eder.

### 8.2.2 İÇ TETKİK

Kalite sisteminin uygulamasını ve etkinliğini tespit amacı ile iç kalite denetimleri uygulanır. Kalite denetimleri İç Tetkik Prosedürün ve hizmete ( P. 7 ) göre yapılır. Her yıl iç kalite

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	32 / 36

denetim planı hazırlanır. İç kalite denetim planları hazırlanırken denetlenecek bölüm, kalite sisteminin tüm elemanları, denetim zamanı ve denetçiler belirlenir.

Bölmelerin denetlenmesi ile, denetimlerin bağımsız ve etkin olması sağlanır. Denetçi olarak seçilen personel kendi çalıştıkları veya sorumlulukları altında olan faaliyet alanlarını denetleyemez.

Denetimlerde kalite sisteminin standarda uygunluğu ve bütünlüğünün yanı sıra denetimlerin etkinliği de değerlendirilir. Denetimlerde elde edilen sonuçlar ve bulunan uygunsuzluklar kayıt altına alınır, uygunsuzluklar sorumlu kişilere raporlanır ve bunların gerekli olan düzeltici faaliyetleri başlatmaları sağlanır. Denetim sonuçları yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarının gündem maddelerinden birisini oluşturur.

### 8.2.3 PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Prosesler iç kalite denetimleri ve müşteri şikayetlerinin bulgu ve sonuçlarına göre değerlendirilir. Değerlendirmeler Uygun Olmayan Ürün ve hizmet Kontrolü Prosedürüne ( P. 4 ) göre yapılır. Bulunan uygunsuzlukları gidermek için Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne ( P. 5 ) göre hareket edilir.

### 8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nin müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyebilecek faaliyetler izlenerek ölçülürler.

#### **Girdi Muayene ve Deney:**

Malzeme uygunluk kriterlerine göre kontroller yapılır ve sonuçlar kayıt altına alınır.

#### **Proses Sırasında Muayene ve Deney:**

Ürün ve hizmetlerin uygun olduğunun kanıtlanması amacıyla, ürün ve hizmetlerle ilgili bilgiler ve dokümanlar ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ. tarafından tanımlanmış

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------



	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	33 / 36

muayene ve deney tanımlarına uygun şekilde muayene edilir. Proses sırasında muayene ve deneylerin kapsamı, ürün ve hizmetlerin müşteriye verilmesinden sonra oluşabilecek problemleri önleyecek şekilde belirlenir.

İlgili prosedüre göre yapılan muayene ve değerlendirmeler, ürün ve hizmet sonuçlarının belirlenmiş şartlara uyduğuna ilişkin yeterli güvence sağlayacaktır.

### **Son Muayene ve Deney:**

Müşteriye teslim edilmeden önce doğru ürün ve hizmetlerin doğru müşteriye, istenilen şekilde teslim edilmesi gözden geçirilerek, gerekli kayıtlar tutulur.

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nde, ürün ve hizmet dahilinde yapılan tüm muayene ve deneylere ilişkin kabul kriterleri tanımlanır ve bunların yerine getirildiğini objektif biçimde kanıtlayabilecek sonuçlar kayıt edilir.

#### **8.2.5 İLGİLİ DOKÜMANLAR**

P. 4 – Uygun Olmayan Ürün ve hizmet Kontrolü Prosedürü

P. 7 – İç Tetkik Prosedürü

P. 5 – Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

### **8.3 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü**

#### **8.3.1 GENEL**

Uygunsuzluk nedeniyle reddedilen malzeme ve ürünler Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürüne ( P. 4 ) uygun olarak belirlenir ve ayrılır. Bu malzeme ve ürünler uygunsuzluk giderilene kadar kullanılmaz.

Kabul kriterlerine uygunluk ile ilgili kayıtlar Kalite Kayıtları Prosedürüne ( P. 2 ) göre tanımlanır ve muhafaza edilir.

#### **8.3.2 İLGİLİ DOKÜMANLAR**

P. 4 – Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü

P. 2 – Kalite Kayıtları Prosedürü

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	34 / 36

## 8.4 Veri Analizi

### 8.4.1 GENEL

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nde Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili verilerin aşağıdaki amaçları karşılamak için analizleri yapılabilir.

- Müşteri tatmin düzeyini değerlendirmek,
- Müşteri şartlarını karşılamadaki başarı oranını belirlemek,
- Uygun önleyici faaliyetlerde bulunabilmek için ürün ve hizmet ve proseslerle ilgili bilgi ve trendleri elde etmek,
- Tedarikçilerin performansını belirlemek.

## 8.5 İyileştirme

### 8.5.1 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nde sürekli iyileştirme ;

- Kalite Politikasının bir parçasıdır,
- Kalite Hedefleri içerisinde yer alır,
- Tetkik sonuçlarına göre yapılan faaliyetlerin bir bölümüdür,
- Veri analizi ile ortaya çıkan fırsatlara uygulanır,
- Yeni bir problemi çözen düzeltici faaliyetlerin sonucudur,
- Tüm önleyici faaliyetlerin sonucudur,
- Yönetimin Gözden Geçirmesinin şart koşulan çıktısıdır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	35 / 36

### 8.5.2 DÜZELTİCİ FAALİYET

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nde düzeltici faaliyet problemlerin tekrarını önlemek için kullanılır. Düzeltici Faaliyet Prosedürü ( P. 5 ) ;

- Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için yapılacak düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- Yapılacak düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi,
- Belirlenen düzeltici faaliyetlerin uygulanması,
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin çıktılarının kaydedilmesi,
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması

İçin sistematik bir yaklaşım sağlar.

### 8.5.3 ÖNLEYİCİ FAALİYET

ÖRNEK İNŞ. TAAH. VE TİC. LTD. ŞTİ.' nde önleyici faaliyet problemlerin oluşumunu önlemek için kullanılır. Önleyici Faaliyet Prosedürü ( P. 6 ) ;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- Yapılacak önleyici faaliyetlerin belirlenmesi,
- Yapılan önleyici faaliyetlerin çıktılarının kaydedilmesi,
- Yapılan önleyici faaliyetlerin gözden geçirilmesi

İçin sistematik bir yaklaşım sağlar.

### 8.5.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P. 5 – Düzeltici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Sayfa Rev. Tarihi	01.11.2015
		Sayfa Rev. No	0
		Sayfa No	36 / 36

P. 6 – Önleyici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY GENEL MÜDÜR
---	---------------------