

	<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No</b>	
		<b>Rev. Tarih</b>	
		<b>Sayfa</b>	1 / 20

## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### İÇİNDEKİLER

<b>BÖLÜM</b>	<b>ADI</b>	<b>SAYFA</b>
<b>1</b>	Genel	
<b>1.1</b>	İçindekiler	1/20
<b>1.2</b>	Doküman Kontrol Sayfası	2/20
<b>1.3</b>	Firma Tanıtımı	3/20
<b>1.4</b>	Kapsam ve Hariç Tutma	4/20
<b>1.5</b>	Dağıtım Listesi	5/20
<b>1.6</b>	Kalite Politikası	6/20
<b>2.</b>	Kalite Yönetim Sistemi Şartları	7/20 - 20/20
<b>3</b>	Prosesler	
<b>3.1</b>	Kalite Yönetim Sistemi Prosesi	EK-1
<b>3.2</b>	Satın Alma Prosesi	EK-2
<b>3.3</b>	Eğitim Prosesi	EK-3
<b>3.4</b>	Pazarlama Prosesi	EK-4
<b>3.5</b>	Hizmet Sağlama-YEMEKÇİLİK	EK-5
<b>3.6</b>	Hizmet Sağlama-TEMİZLİK	EK-6
<b>4</b>	Organizasyon Şeması	EK-8

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	2 / 20

**DÖKÜMAN KONTROL SAYFASI**

<b>Revizyon No</b>	<b>Sayfa No</b>	<b>Değişiklik Sebebi</b>	<b>Onay</b>	<b>Tarih</b>
00	Tümü	İlk Yayın		

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	3 / 20

**FİRMA TANITIMI:**

ADRES

TEL :

FAX :

e-mail :

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

	<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon No	
		Rev. Tarih	
		Sayfa	4 / 20

### KAPSAM VE HARİÇ TUTMALAR

#### KAPSAM:

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi firmamızın; “**Temizlik ve Yemekçilik hizmetleri**” ile ilgili faaliyetleri kapsar.

#### HARİÇ TUTMALAR:

..... Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinde hizmetlerin özellikleri müşteri istekleri (Sözleşmeler) ve yasal mevzuatta belirlendiğinden **7.3 Tasarım ve geliştirme** çalışması gerekmemektedir. Ayrıca hizmetlerimizin şartlara uygunluğu hizmet sunumunun her aşamasında izleme ve ölçme ile doğrulandığında **7.5.2 üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği** kalite yönetim sistemi kapsamı dışında tutulmuştur.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	5 / 20

### **KALİTE ELKİTABI DAĞITIM LİSTESİ**

Kalite elkitabının kontrollü kopyaları aşağıdaki kişiler tarafından saklanmaktadır.

<b>KOPYA NO</b>	<b>SAKLAYAN</b>
1	Şirket Müdürü
2	Mali ve İdari İşler
3	Satınalma Sorumlusu
4	Pazarlama Sorumlusu
5	Yemekçilik Sorumlusu
6	Yönetim Temsilcisi
7	Belgelendirme Kuruluşu (TSE)

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	6 / 20

## **POLİTİKAMIZ;**

..... olarak; yemekçilik hizmetinde müşteri memnuniyetine önem vererek sürekli iyileştirme politikası ile yenilikleri takip ederek, tedarikçilerimizle işbirliği içerisinde, çalışanların katılımıyla pazar payını ve rekabet gücünü yükseltmektir.

Yemekçilik sektöründe kendi mutfağımızı kullanarak hammadde alımından müşteriye dağıtımına ve sunumuna kadar %100 gıda güvenliğini ve hijyenin sürekliliğini sağlayarak besleyici ve lezzetli yemekler üretmektir.

Bu amaca ulaşmak için şirketimiz çalışanlarının işyeri içinde eğitilmeleri, huzurlu ve güvenli bir ortamda çalışabilmeleri için tüm imkanları sağlamaktır. Ayrıca; ISO 9001:2008 ve ISO 22000 ilgili yasal mevzuatlara uygun olarak üretim yapmak Kalite ve Gıda Güvenliği politikamızdır.

**ŞİRKET MÜDÜRÜ**

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	7 / 20

--

#### **4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN (KYS) ŞARTLARI**

**4.1 GENEL ŞARTLAR :** Müşteri şartlarına uygun hizmeti gerçekleştirmek amacıyla KYS'nin ihtiyacı olan prosesler; üst yönetim, proses sorumlusu ve etkileşimde olduğu proses sorumlularıyla, proses akış şemaları veya proses haritaları şeklinde oluşturulur.

Proses akış şemaları ve haritalarına göre etkileşimler net olarak belirlenir. Bu etkileşimler proses girdileri, çıktıları ve proses sırasındaki faaliyet ihtiyaçları esas alınarak tespit edilir. Bu proseslerin çalıştırılması ve izlenmesi için gerekli olan alt yapı ve insan kaynağı, ölçme- izleme ekipmanları ve metotları belirlenir ve temin edilir. Proses akış şemaları ve haritalarına göre hizmetin uygunluğu için ihtiyaç olan her aşamada izlemesi ve ölçmesi uygun ve yeterli personel,metot ve cihazla yapılır. İzleme ve ölçme sonuçlarının analizi yapılarak proseslerin sürekli iyileştirilmesi için gerekli faaliyetler belirlenir ve uygulanır.

İhtiyacımız olan dış kaynaklı prosesler için gerekli olan kontroller tedarikçi değerlendirme sistemi, hizmet ve satın alma prosedürü, ürün izleme ve ölçme prosesi ile sağlanır.

**4.2 DÖKÜMANTASYON ŞARTLARI :** Kuruluşumuz dokümantasyon şartları aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri
- Kalite El Kitabı
- Görev Tanımları
- Prosesler
- Prosedürler
- Talimatlar
- Kalite Planları
- Satın alma Şartnameleri
- Destek Dokümanlar(Form-tablo-liste v.b.)
- Dış Kaynaklı Dokümanlar

**4.2.2 KALİTE EL KİTABI (KE) :** Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak hazırlanan (K.E.)'nda hariç tutmalar gerekçeleriyle belirtilmiştir. Ayrıca prosesler ve bunlar arasındaki etkileşim proses akış şemalarında ve haritalarında belirtilmiştir. Zorunlu prosedürler ve standart şartlarıyla ilgili gerekli diğer dokümanlar atıflar şeklinde belirtilmiştir.

(K.E.) aynı zamanda sistemin anlaşılması amacıyla iletişim aracı olarak kuruluş içinde ve dışında ilgililere dağıtımı yapılmıştır.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	8 / 20

**4.2.3 DÖKÜMANLARIN KONTROLÜ:** Kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan dokümanlar ve dış kaynaklı dokümanların kontrolü, dokümanların kontrolü prosedüründe tanımlanmıştır. Kalite yönetim sistemi kapsamında oluşturulan Kalite Politikası, Kalite Hedefleri, Kalite El Kitabı, Proses haritaları, zorunlu prosedürler ve Görev Tanımları Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır (ilgili birimlerin görüşü alınarak) ve Şirket Müdürü tarafından yeterlilik açısından kontrol edilir ve onaylanır. Diğer dokümanlar ilgili bölüm sorumluları tarafından hazırlanır ve Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır.

Dokümanlar yılda bir kez, dokümanları hazırlayanlar tarafından amaca uygunluk, yeterlilik, anlaşılabilirlik ve kalite sistem bütünlülüğü açısından gözden geçirilir. Revizyon ihtiyacı tespit edildiğinde, revizyonu yukarıda belirtilen dokümanları hazırlama ve onaylama yetkisi olan personel tarafından yapılır.

Yürürlükteki dokümanlar, bir liste aracılığıyla takip edilir ve kullanım noktalarında geçerli nüshaların bulunması temin edilir.

Dış kaynaklı dokümanların güncelliği abonelik sistemi, ilgili kuruluş yayınları v.b. metotlarla takip edilir.

Elektronik ortamda oluşturulan dokümanların kullanım şartları için gerekli alt yapı ve giriş şartları tanımlanmıştır. Aynı zamanda saklama şartları ve güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır.

**REFERANS:**

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PR-001)

**4.2.4 KAYITLARIN KONTROLÜ:** Kalite yönetim sistemi şartlarına uyulduğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtı olarak gerekli kayıtlar oluşturulmuştur. Bu kayıtların oluşturulması, toplanması, tasnifi, değerlendirilmesi ve elden çıkarılması için usul, yetki ve sorumluluklar Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirlenmiştir. Kayıtların hasar görmemesi için gerekli koruyucu tedbirler alınmıştır.

**REFERANS:**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü ( PR-002)

**5. YÖNETİM SORUMLULUĞU**

**5.1 YÖNETİM TAAHHÜDÜ:** Kuruluşumuzun üst yönetimi, kalite yönetim sistem şartlarının uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine yönelik taahhüdünü aşağıdaki şekilde gerçekleştirir;

Kuruluş çalışanlarına mevzuat ve müşteri şartlarını yerine getirmenin önemini, kalite sistem dokümantasyonu, toplantılar, eğitim faaliyetleri, birebir görüşmeler, elektronik ortam dahil yazılı ve sözlü iletişim araçlarını kullanarak ve tutum ve davranış modeli ile iletir.

Kalite politikasını belirleyip, tüm çalışanlara ileterek (Eğitimler dahil) ve kuruluş içerisinde belirli noktalara asarak anlaşılmasını temin eder.

Kuruluş genel ve proses bazında ölçülebilir kalite hedeflerini belirleyerek, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini değerlendirilmesi için yönetimi gözden geçirme faaliyeti yaparak ve müşteri şartlarını karşılayacak hizmeti elde etmek için

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>



<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	9 / 20

gerekli olan makine, tesisat, donanım, eğitilmiş personel ve bilgi kaynaklarının bulunabilirliğini sağlayarak ispatlar.

**5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK:** Kuruluş üst yönetimi, müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik olarak müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını tespit etmek için genel ekonomik ve teknolojik bilgiler başta olmak üzere sektörel ve Mesleki kuruluş faaliyetlerinin takibi, Teknik Yayınlar-internet-sempozyum -Dergi aboneliği, fuarlara katılım, müşteri ziyaretleri, müşteri şikayetleri, ürün gerçekleştirme performans kriterleri, müşteri anketleri v.b. yöntemlerle tespit eder. Belirlenen iyileştirme konuları iç iletişim metotları kullanılarak ilgili proseslere ve çalışanlara aktarılır.

**5.3 KALİTE POLİTİKASI:** Üst yönetim, kuruluş kalite politikasını oluştururken, kuruluş amacına uygunluğuna, kalite sistem ve mevzuat şartlarına uyulacağına ve sürekli iyileştirileceğine ve kalite hedeflerine bir çerçeve oluşturacak şekilde belirlemiştir. Kalite politikası iç iletişim araçları kullanarak duyurulur ve anlaşılması sağlanır. Kalite politikasının uygunluğu ve anlaşılıp anlaşılmadığı iç tetkikler, proses performansları ve yönetimin gözden geçirilmesi toplantıları aracılığıyla kontrol edilir.

**REFERANS:**

Kalite ve Güvenliği Gıda Politikası (PO-001)

**5.4 PLANLAMA**

**5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ:** Kuruluş üst yönetimi müşteri isteklerine uygun hizmet şartları da olmak üzere kalite politikasını esas alarak genel proses ve birim seviyesinde (Operasyon) ölçülebilir kalite hedeflerini belirler ve yayınlar. Yönetimi gözden geçirme sonuçları, müşteri şartlarındaki değişiklikler ve köklü proses değişikliklerine göre kalite hedeflerini değerlendirir ve gerektiğinde revize eder.

**REFERANS:**

Kalite Hedefleri (KH-001)

**5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI:** Kuruluşumuzun üst yönetimi belirlediği genel ve fonksiyonel bazdaki kalite hedeflerine ulaşılabilmesi için yapılacak faaliyetleri, ihtiyaç olan yetki ve sorumlulukları ve gerekli kaynak ihtiyaçlarını yönetimi gözden geçirme toplantısı çıktılarında belirler. Hedeflerin gerçekleştirilme durumları yönetim temsilcisi tarafından takip edilir. Bir sonraki yönetimi gözden geçirme toplantısında tekrar değerlendirilmesi yapılır.

Standardın 4.1 maddesindeki verilen şartların yerine getirilmesi içinde kalite yönetim sistemi;

1. Proseslerin tanımlanması
2. Proseslerin sırasının belirlenmesi
3. Prosesin gerçekleştirilebilmesi için kaynakların bulunabilirliğinin sağlanması
4. Proseslerin izleme-ölçme ihtiyaçlarının belirlenmesi
5. Prosesin etkileşimde olduğu proseslerin tanımlanması
6. Proseslerin iyileştirilmesi için faaliyetlerin belirlenmesi

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	10 / 20

İçin kalite yönetim sisteminin planlaması yapılır. Bu planlama ile ilgili detaylı bilgiler Kalite Yönetim Sistemi el kitabında ve görev tanımlarında belirlenmiştir.

Ekonomik Pazar şartları, müşteri istekleri, yasal mevzuatlar, kuruluşumuz kalite politika ve hedeflerindeki değişiklikler sebebiyle hizmet ve proseslerde olabilecek değişiklikler yukarıda belirlenen şartlar göz önüne alınarak değerlendirilir ve Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sağlanması temin edilir.

**REFERANS:**

Kalite ve Gıda Güvenliği Politikası (PO-001)  
Kalite Hedefleri (KH-001)

**5.5 SORUMLULUK , YETKİ VE İLETİŞİM:**

**5.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ:** Üst yönetim başta kalite ile ilgili çalışmalarını yöneten, uygulayan ve kontrol eden olmak üzere tüm çalışanlarına ait sorumluluk ve yetkileri görev tanımları adı altında dokümante eder ve çalışanlara iç iletişim araçları kullanarak duyurusunu yapar.

**ŞİRKET MÜDÜRÜ :** Firmanın genel yönetim faaliyetlerine ilave olarak kalite politikası ve kalite hedeflerinin, KYS proseslerinin, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin, yetki sorumlulukların belirlenmesi, kaynak ihtiyaçların tespiti ve sağlanması, yönetimin gözden geçirme toplantısına başkanlık etmesi temel faaliyetleridir.

**TEMİZLİK BİRİM SORUMLUSU:** Temizlik hizmetleri ile ilgili şartnamelerin incelenmesi ve konu ile ilgili şirket müdürünün bilgilendirilmesi. Sözleşmesi yapılan temizlik hizmetleri ile ilgili planların yapılması, temizlik biriminde çalışan personellerin yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi, temizlik hizmetlerinin temizlik prosesine göre izlenmesi ve temizlik proses hedeflerinin iyileştirilmesine yönelik çalışmaları yapmak temel faaliyetleridir.

**YEMEKÇİLİK BİRİM SORUMLUSU :** Yemekçilik hizmetleri ile ilgili şartnameler konusunda üst yönetime görüş bildirmek, sözleşmesi yapılan yemekçilik hizmetlerinin planlanması, yemekçilik biriminde çalışan personellerin yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi ve eğitilmesi yemekçilik hizmetlerinin yemekçilik prosesine göre izlenmesi ve yemekçilik proses hedeflerinin iyileştirilmesine yönelik çalışmaları yapmak temel faaliyetleridir.

**YÖNETİM TEMSİLCİSİ :** Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması ve KYS ile ilgili dış kuruluşlarla iletişim kurmak temel görevidir.

**PAZARLAMA SORUMLUSU :**Pazarlama ve satış hizmetlerinin onaylanmış Kalite Yönetim Sistemi Proses ve Prosedürlerine göre yürütülmesi, müşteri siparişlerinin hizmet birimlerine aktarılmasını temin etmekten, ayrıca müşteri geri besleme bilgilerinin takip edilmesinden ve yeni müşteriler bulma ve bu amaçla tanıtım programları yapmaktan sorumludur.

**SATINALMA SORUMLUSU :** İşletmenin ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin kaliteli, ekonomik ve zamanında satın alınması faaliyetlerini yürütmek ve bu amaçla etkin tedarikçi sistemini kurmak ve çalıştırmak temel görevidir.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

	<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No</b>	
		<b>Rev. Tarih</b>	
		<b>Sayfa</b>	11 / 20

**MUHASEBE VE PERSONEL SORUMLUSU** : Muhasebe faaliyetlerini yürütmek ve ilgili kayıtlarını düzenli ve sistemli bir şekilde tutmak. Gerekli durumlarda üst yönetime bilgi vermek ve şirketin ihtiyaç duyduğu insan kaynaklarını, yeterlilik kriterlerine göre temin etmek , işe uyum programlarını ve işte sürekli gelişimleri için gerekli eğitim ve diğer faaliyetleri yapmak Ayrıca şirketin ulaşım, iletişim ve diğer sosyal faaliyetlerini yürütmek temel görevidir.

**REFERANS:**

**Organizasyon şeması** (OŞ-001/003)

**Görev tanımları** (GT-001/017)

**5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ:** Üst yönetim; yönetimden bir üyesini aşağıdaki yetki ve sorumluluklar (Diğer sorumluluklarına bakılmaksızın) ile yönetim temsilcisi olarak atamıştır. Bu temsilci;

- KYS'nin ihtiyaç duyduğu proseslerin belirlenmesi, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması,
- KYS'nin etkinliğinin artırılması ve iyileştirilmesi için kaynak ihtiyaçlarını üst yönetime rapor etmekle,
- Kuruluş çalışanlarına müşteri istek ve beklentilerinin bilincini yerleştirmek ve yaygınlaştırılmasını sağlamakla,
- KYS kapsamında dış kuruluşlarla iletişimi sağlamakla yetkili ve sorumlu kılınmıştır.

**REFERANS:**

Atama Yazısı

**5.5.3 İÇ İLETİŞİM:** Kuruluşumuz KYS'nin etkinliğini dikkate alarak iç iletişim prosesinde şu kaynak ve metotları kullanmaktadır:

- İç yazışmalar,
- Toplantılar,
- Eğitimler
- İlan panoları,
- El Kitapçığı
- Organizasyon Şeması
- Yetki ve sorumluluk tablosu
- Görev Tanımları
- Kalite El Kitabı
- Hizmet prosesleri ve prosedürleri
- Talimatlar,Formlar,
- Telefon ve faks araçları,
- Anketler,
- Performans değerlendirme toplantıları ve diğer toplantılar,

Kuruluşumuz yukarıdaki araç ve metotlarından biri yada birkaçını kullanarak iç iletişimini tesis eder.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	12 / 20

## **5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ:**

**5.6.1 GENEL:** Üst yönetim KYS'nin sürekli uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini sağlamak için yılda en az bir kez KYS'nin gözden geçirmesini yapar. Bu gözden geçirme faaliyetlerinde kalite politikası, kalite hedefleri ve KYS değişiklik ihtiyaçlarını belirler, iyileştirme fırsatlarını değerlendirir, yapılacak faaliyetleri ve kaynak ihtiyaçlarını ve bunları uygulayacak birim ve şahısları belirler. Yönetimi gözden geçirme toplantısı Şirket Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Birim sorumluları katılımıyla yapılır. Gözde geçirme toplantısına Şirket Müdürü başkanlık eder ve toplantıya mazereti sebebiyle katılamayan birim sorumlusu kendi birimi ile ilgili alınan kararları yapmaktaki sorumluluğunu ortadan kaldırmaz. Gözden geçirme ile ilgili kayıtlar tutulur ve Kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

### **REFERANS:**

**İç İletişim Prosedürü (PR-007)**

**5.6.2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ:** Yönetim temsilcisi, yönetimi gözden geçirme toplantısından bir hafta önce toplantıya katılacaklara, toplantının yeri, tarihi v.b. duyurusunu yapar. Gündem maddesinde en az aşağıdaki konular yer alır;

- Tetkik sonuçları
- Müşteri geri beslemesi (müşteri şikayetleri dahil)
- Proses performansı ve ürün uygunluğu
- Önleyici ve düzeltici faaliyetler
- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantısına ait devam eden faaliyetler
- KYS'ni etkileyebilecek değişiklikler
- İyileştirme için öneriler

En az yukarıdaki konuların yer aldığı yönetim temsilcisinin hazırladığı KYS performans raporu da gündemde yer alır.

### **REFERANS:**

**İç İletişim prosedürü (PR-007)**  
**KYS Performans Raporu**

**5.6.3 GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI:** Yönetimi gözden geçirme çıktısı toplantı kararları şeklinde kayıt altına alınır. Toplantı kararlarında KYS ile ilgili yapılacak iyileştirme faaliyetlerinin konusu, kapsamı, zamanı, sorumluları, bu faaliyetler için gerekli kaynak ihtiyaçları (eğitim, personel, donanım v.b.), hizmet şartları ile ilgili iyileştirme kriterleri yer alır. Toplantı kararları Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birimlere duyurusu ve takibi yapılır.

### **REFERANS:**

YGG Toplantı Raporu

## **6 KAYNAK YÖNETİMİ:**

**6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI:** Kuruluşumuz üst yönetimi KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve müşteri şartlarının yerine getirilerek müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla gerekli olan bina, tesis, donanım, makine-tesisat, eğitilmiş personel, bilgi, uygun izleme, ölçme metotları ve

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	13 / 20

cihazları, çalışma ortamı için kaynak ihtiyaçlarını belirler ve bu kaynakların sürekli iyileştirilmesi için çaba sarf eder.

## **6.2 İNSAN KAYNAKLARI:**

**6.2.1 GENEL:** Kuruluşumuz ürün kalitesini etkileyen işleri yapan, yöneten, kontrol eden görevli personelin yeterliliklerini öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönlerinden değerlendirerek bulunabilirliğini sağlar.

**6.2.2 YETERLİLİK, EĞİTİM, FARKINDALIK:** Kuruluşumuz Kalite yönetim Temsilcisi aracılığıyla ürün kalitesini etkileyen personel için aranması gereken eğitim, öğretim, bilgi, beceri, deneyim yönünden yeterliliklerini belirlenir ve bu kriterlere göre görevlendirmeler yapılır.

Müşteri şartları, kalite politikası ve kalite hedeflerine, hizmet ve proses şartlarına ve personel yeterlilik kriterine göre ihtiyaç olan eğitimler belirlenir ve bu eğitimlerin gerçekleştirilmesi sağlanır. Gerçekleştirilen eğitimlerin, kalite hedeflerinin başarıma performansına göre değerlendirmeleri yapılır. İç iletişim araçları kullanarak personelin yaptıkları işlerin öneminin farkında olmaları ve kalite hedeflerinin başarılmasına nasıl katkıda bulunacakları anlatılır.

Personele ait öğrenim, eğitim, bilgi, beceri ve deneyimine ait kayıtları, kayıtların kontrolü prosedürüne göre tutulur.

### **REFERANS:**

<b>Eğitim Prosesi</b>	<b>(PS-008)</b>
<b>Eğitim Prosedürü</b>	<b>(PR-008)</b>
<b>Görev Tanımı</b>	<b>(GT-001/017)</b>

**6.3 ALT YAPI:** Kuruluşumuz hizmet şartlarına uygun bina, tesis, makine tesisat, donanım, bilgi, taşıma, iletişim, izleme-ölçme metot ve cihazlarını belirler. Bu belirlemelerde müşteri istekleri, yasal mevzuatlar, kalite hedefleri ve kalite politikaları, hizmet ve proses şartları, teknolojik seviye baz alınır. Mevcut alt yapının sürekliliğinin sağlanması için gerekli bakım faaliyetleri yürütülür. Ayrıca şartlara göre değişiklikler yapılır ve alt yapının sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynaklar ayrılır.

### **REFERANS:**

<b>Bakım Prosedürü</b>	<b>(PR-012)</b>
------------------------	-----------------

**6.4 ÇALIŞMA ORTAMI:** Kuruluşumuz hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için çalışma ortamında ışık, ısı, gürültü, koruyucu donanımlar, hijyen, alan düzenlemeleri, çalışanların katılımını artırıcı yaklaşımlar v.b. faktörleri göz önüne alarak iyileştirme için metotlar belirler ve uygun kaynakları temin eder.

## **7 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME**

**7.1 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME PLANLAMASI :** Kuruluşumuz müşteri şartlarına uygun hizmeti gerçekleştirmek için gerekli prosesleri planlar ve sürekli geliştirilmesi

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	14 / 20

için gerekli faaliyetleri yapar. Hizmet gerçekleştirme planlamasında KYS'nin diğer prosesleri ile (KYS genel şartları, yönetim sorumluluğu, kaynak yönetimi , ölçme analiz ve iyileştirme prosesleriyle) tutarlılığını göz önüne alır.

Hizmet gerçekleştirme planlamasında hizmet kalite hedefleri, hizmete ait müşteri şartları, hizmet gerçekleştirme proses aşamaları tanımlanır. Her aşamada ne yapılacak kim/hangi birim yapacak ve hizmetin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç olan personel, bilgi, araç-gereç, yardımcı maddeler ve donanımlar tespit edilir.

Hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli dokümanlar oluşturulur. Eksikler tamamlanır.

Hizmetin doğrulama, izleme ve geçerli kılma, muayene ve deney kriterleri belirlenir .

Hizmet gerçekleştirme prosesi sonucu müşteri şartlarının karşılandığına dair gerekli delili oluşturacak kayıtlar tanımlanır .

#### **REFERANS :**

**Hizmet Gerçekleştirme Planı (PL-001)**

## **7.2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER**

### **7.2.1 ÜRÜNE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ :**

Müşteri şartlarını belirten hizmet özellikleri ihaleli işlerden ihale şartnamelerde belirlenmiştir. Ayrıca müşterinin sözü ve yazılı talebine ait hizmet şartları **Sipariş Kabul Formuna (FR-002)** kaydedilir. Şirket müdürünün imzasıyla teklif olarak müşteriye sunulur. İhaleli işlerde ise şirket müdürü onayı alınır. Müşterinin tanımlayamadığı fakat bilinen ürün şartları müşteriye iletilir ve hizmet şartları kesinleştirilir.

### **7.2.2 ÜRÜNE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ :**

İhaleli işlerde ihale şartları birim sorumluları, Şirket müdürü tarafından incelenerek hizmetin belirtilen şartlarda karşılanıp karşılanamayacağı, karşılanacak ise kaynak ihtiyacı olup olmadığı, hizmet şartlarını açık olarak tanımlanıp tanımlanmadığı yönünden gözden geçirilir.( **FR-003**) Müşteriden alınan sözlü ve yazılı olarak hizmet talepleri yine yapılabilirlik ve kaynak yönünden değerlendirilir Her iki durumda da açık olmayan konular teklif verilmeden ve/veya sözleşme yapılmadan önce netleştirilerek müşteriye iletilir. İhaleli işlerde ise ihale bilgilerindeki belirsizlikler için mümkün ise ilgili kuruluşa veya diğer kaynaklardan teyidler alınır. Son şekli verilen sipariş bilgileri Şirket Müdürünün onayı ile teklif haline getirilir ve müşteriye sunulur ve müşterinin onayı ile hizmet kabul edilir.

Hizmet talepleriyle ilgili yapılan gözden geçirme faaliyetlerine ait kayıtlar muhafaza edilir. (**FR-003**) Hizmet şartlarda değişiklik olduğunda ilgili dokümanlar tadil edilir ve değişiklikten etkilenen birim ve personel yeni şartlar konusunda haberdar edilir.

### **7.2.3 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM :**

- Müşteri birebir görüşmeler
- Müşterinin yazılı başvuruları ,
- İhale şartnameleri

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

	<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
		<b>Revizyon No</b>	
		<b>Rev. Tarih</b>	
		<b>Sayfa</b>	15 / 20

- Yazışmalar
- Telefon görüşmeleri ,
- e-postalar ,
- WEB sitesi
- Müşteri ziyaretleri ,
- Anketler ,
- Fuarlar

aracılığıyla gerçekleştirilir. Şirket Müdürü bu metotlardan bir veya birkaçı kullanılarak hizmet bilgileri temin edilir. Alınan siparişler kesinleştirilir. Ayrıca siparişlerle ilgili tadilatlar, sözleşmeler, müşteri şikayetleri ve müşteri geri besleme faaliyetleri gerçekleştirilir.

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ** : Yazılı ve sözlü yapılan şikayetleri değerlendirmek amacıyla Şirket Müdürü ve/veya hizmet proses sorumluları tarafından **Müşteri Şikayet Formu (FR-004)** açılır. Gerektiğinde hizmetle ilgi detay bilgi telefonla veya yazışarak alınır. Şikayet konusu ilgili proses sorumlusuna iletilir. Kuruluşumuzdan kaynaklanan şikayetler uygun olmayan hizmet prosedürünü göre işlem yapılır. Gerektiğinde düzeltici faaliyet açılır.

**REFERANS:**

Pazarlama prosesi (PS- 001)  
Sipariş kabul formuna (FR-002)  
İhale Takip Formu (FR-003)  
Müşteri Şikayet ve Takip Formu (FR-004)

**7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME:** Hizmetlerin özellikleri müşteri istekleri (Sözleşmeler) ve yasal mevzuatta belirlendiğinden Tasarım ve geliştirme çalışması gerekmemektedir.

**7.4 SATIN ALMA**

**7.4.1 SATIN ALMA PROSESİ** : Kuruluşumuz satın alınan ürünü, belirlenen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamak için gerekli metodu belirlemiştir. Satın alınan ürünün nihai ürün üzerindeki etkisine göre kontrol tipi belirlenir. Aynı şekilde tedarikçilerin değerlendirilmesi de bu anlayışta yapılır. Kuruluşumuz tedarikçilerini ürün sağlama yeteneğine göre (marka imajı, Teknolojik yeterlilik, lojistik şartları, ürün ve sistem sertifikalarına sahip olması vb) seçer. Bu tedarikçiler faaliyet performanslarına göre değerlendirmeye tabii tutulur. (Zamanında teslim, hatalı ürün oranı vb.). Bununla ilgili kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

**7.4.2 SATIN ALMA BİLGİSİ** : Kuruluşumuz satın alınacak ürünle ilgili özellikleri ve uygulanacak proses şartları **Ürün Alma Şartnamesinde** tanımlanmıştır. Satın alma Şartnamesi olmayan ürünlerin alımında satın almayı talep eden birim sorumlusu ve gerektiğinde üst amir tarafından satın alma bilgileri yeterlilik açısından kontrolü yapılır.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	16 / 20

**7.4.3 SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI :** Satın alınan ürünler, Satınalma sorumlusu, birim sorumlusu ve/veya Şirket Müdürü tarafından adet, görünüş, boyut kontrolü, ürüne ait raporların ve belgelerin kontrolü şeklinde doğrulaması yapılır.

**REFERANS**

**Satınalma Prosesi (PS-002)**

**Satınalma Prosedürü (PR-009)**

**7.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI (SUNUMU)**

**7.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASININ KONTROLÜ :** Kuruluşumuz hizmeti kontrollü şartlar altında planlar (**Hizmet planları PL-006/007**) ve yürütür. Bu amaçla hizmetle ilgili bilgiler hizmet kalite planlarında tanımlanır. Hizmete ait diğer özellikler **Sipariş Kabul Formunda** veya ihale şartnamesinde tanımlanır. Hizmet için gerekli olan çalışma ve çalıştırma talimatları kullanılır. Hizmet şartlarını karşılayacak yeterlilikte makine teçhizat, donanım, yazılım, bilgi, eğitilmiş personel ve yardımcı ekipmanın bulunabilirliği sağlanır. Hizmet şartları ve ilgili prosesleri izlemek ve ölçmek için gerekli cihazlar bulundurulur ve uygun metotlar tanımlanır. Hizmetle ilgili yapılacak izleme ve ölçmeler Hizmet akış şemalarında, şartnamelerde ve hizmet kalite planlarında belirlenir ve gerçekleştirilir. Hizmetin uygunluğuna, yapılan izleme ve ölçüm sonuçlarının hizmet özelliklerini karşılaması durumuna göre karar verilir.

**REFERANS**

**Hizmet Gerçekleştirme Prosesi (PS- 005/006)**

**Sipariş Kabul Formu (FR-002)**

**Hizmet Planları (PL-006/007)**

**7.5.2 ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ :**

Kuruluşumuz ürün şartlarına uygunluğunu üretimin her aşamasında yaptığı izleme ve ölçümlerle tespit edebildiğinde bu madde hariç tutulmuştur.

**7.5.3 BELİRLEME VE İZLENEBİLİRLİK :** Kuruluşumuz hizmetin başlangıcında müşteriye sunumuna veya teslimine kadar hizmetin her aşamasında hizmet şartlarını tanımlar ve kayıt altına alır. Bu faaliyet aşağıdaki şekillerde yapılır.

- Kabul edilen girdi malzeme alanı
- Müşteri adları(Sözleşmeler)
- Ürün ve cihaz tanıtım kartları
- Hizmet kontrol formu

Yasal bir zorunluluk olmamakla beraber hizmet izlenebilirliği müşteri adı ve sipariş no'su ile yapılır.

**7.5.4 MÜŞTERİ MÜLKİYETİ :** Hizmetlerimizle ilgili müşteri mülkiyeti; yemekçilikte müşteri mutfak gereçleri tutanakla teslim alınır. Hasar gören ve bozulan müşteri mülkü müşteriye bildirilir. Temizlik, güvenlik ve ilaçlama hizmetlerinde ise müşteri mülkü ana hizmetimizin bir bileşenidir. Hizmet öncesinde ve hizmet sırasında müşteri mülkü ile ilgili istenmeyen durumlar hizmet prosesleri gereği raporlanarak müşteriye bildirilir.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>



<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	17 / 20

**7.5.5 ÜRÜNÜN MUHAFAZASI :** Kuruluşumuz hizmetin başlangıcından müşteriye sunumuna veya teslimine kadar hizmet şartlarının hasar görememesi veya aksamaması için gerekli koruyucu tedbirleri alır. Bu amaçla uygun alanlar, taşıma metot ve araçları, ambalaj ve sevkiyat özellikleri ve uygulama metotları belirlemiştir..

**7.6 İZLEME VE ÖLÇME DONANIMININ KONTROLÜ :** Kuruluşumuz şirket müdürü hizmet uygunluğunu belirlemek için ihtiyaç olan ölçme ve izleme cihazlarını belirler. Ölçme cihazları belirlenirken ölçülecek kalite karakteristiğinin özellikleri göz önüne alınır.

Kalite karakteristiğine ait bir ölçüm yapan cihazlar kalibrasyon sistemine dahil edilir. Bu cihazlar kullanımdan önce ulusal ve uluslar arası bir izlenebilirliği olan ölçme standartlarına göre kalibre edilir veya doğrulanır.

Kalibrasyon sistemine dahil cihazların belirlenen periyotlarda tekrar kalibrasyon ve doğrulamaları yaptırılır.

Kalibrasyona dahil izleme ve ölçme cihazları taşıma, depolama, bakım işlemleri sırasında bozulmalara karşı gerekli tedbirler alınmıştır.

Cihazları kalibrasyonunu bozacak ayarlamalardan kaçınılır.

Kalibrasyon sistemine dahil cihazlar işaretlenerek tanımlanır.

Cihazın ölçme hassasiyetini kaybettiğinin tespitinde o cihazla daha önce yapılmış ölçümlerin sonuçları değerlendirilir ve cihaz bozuk ise kullanımını engellemek için uygun şekilde tanımlanır. Bununla ilgili kayıtlar tutulur ve kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

#### **REFERANS :**

**Kalibrasyon Prosedürü (PR-011)**

### **8. ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME :**

**8.1 GENEL :** Kuruluşumuz ürün ve proses uygunluğunu göstermek için muayene ve deney metotları oluşturmuştur.

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu için müşteri memnuniyeti, iç tetkikler, uygun olmayan hizmet, düzeltici ve önleyici faaliyetler için uygun metotları belirlemiştir. KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yukarıdaki metotlardan elde edilen veriler istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilir ve sonuçlarına göre KYS'nin iyileştirilecek alanları ve kapsamaları belirlenir.

### **8.2 İZLEME VE ÖLÇME :**

**8.2.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ :** Kuruluşumuz müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılamasıyla ilgili bilgileri,

- Müşteri anketleri
- İstek ve öneriler ile ilgili yazışmalar
- Müşteri şikayetleri
- Sektörel ve mesleki kuruluş yayınları
- Kıyaslama çalışmaları
- Müşteri ziyaretleri
- Müşteri ile temas kuran çalışanları görüşünü almak

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	18 / 20

metotlarıyla tespit eder. Bu çalışmalardan elde edilen veriler analiz edilir ve sonuçları proses sorumlularınca ve yönetimce değerlendirilir.

**8.2.2 İÇ TETKİK :** Kuruluşumuz KYS'nin planlamış düzenlemelere, bu standardın şartlarına uyup uymadığının ve etkin olarak uygulanıp uygulanmadığının ve sürdürülüp sürdürülmediğini tespit etmek amacıyla yılda en az bir defa iç tetkik planlaması yapar.

Tetkik programı geçmiş tetkik sonuçları, faaliyetlerin durumu ve önemi göz önüne alınarak hazırlanır. Ayrıca bu programda tetkik kriterleri, kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanır. Tetkikler tetkik yapmaya yeterli personelce gerçekleştirilir ve tetkik prosesinin objektifliği için tetkikçiler kendi sorumluluk alanları tetkik etmezler.

Tetkik edilen birim sorumlusu tetkik sırasında tespit edilen uygunsuzlukları ve bunların nedenlerini gereksiz gecikmelerden kaçınarak gerekli tedbirleri alır ve alınan tedbirlerin yeterliliği takip tetkikleriyle doğrulanır.

Tetkiklerin planlanması, yürütülmesi ve raporlanması ile ilgili kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

**REFERANS :**

**İç Tetkik Prosedürü (PR-003)**

**8.2.3 PROSELERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ :** Kuruluşumuz KYS'nin izlenmesi ve ölçülmesi için aşağıdaki metotları uygular.

- Yönetim faaliyetleri ile ilgili izleme ve ölçmeler yönetimin gözden geçirme toplantılarıyla ,
- Kaynak prosesi ile ilgili izleme ve ölçmeleri hizmet gerçekleştirme prosesi hedeflerinin sonuçlarına göre ayrıca personelin motivasyonu ve personelden ve alt yapıdan kaynaklanan hataların oranı ile,
- Hizmet gerçekleştirme prosesinde yer alan tezgah, takım, donanım, yazılım dokümanlar, personel ve metotların hizmet gerçekleştirme başarısına göre,
- İzleme, ölçme ve analiz prosesinde ise KYS'nin etkin olup olmadığına dair açık, anlaşılır ve yeterli bilgilerin bulunabilirliğiyle,

Bu izleme ve ölçme sonuçlarına göre planlanmış sonuçlara ulaşılmadığının tespiti durumunda yeterli ve etkin düzeltici faaliyetler başlatılır.

**8.2.4 ÜRÜNÜN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ :** Kuruluşumuzda hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için, şirket müdürü ve proses sorumluları tarafından hizmet gerçekleştirme prosesinin belirli aşamalarında ve hizmetin sonuçlanmasında gerekli muayeneleri ve kontrolleri yapar. Hizmetle ilgili kabul kriterleri hizmet kalite planlarında belirtilmiştir. Hizmet müşteriye teslim edilmeden önce hizmet uygunluğu ile ilgili onaylama proses sorumlusu ve/veya safi tarafından yapılır. Yapılan izleme ve ölçme sonuçlarına ait kayıtlar (hizmetin serbest bırakılması ile ilgili kayıtlarda yetkili kişi tanımlıdır) kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	19 / 20

**8.3 UYGUN OLAMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ :** Kuruluşumuz müşteri şartlarına uymayan hizmetin durdurulması ve devam etmemesi ve şartlara uygun hale getirilmesi için gerekli faaliyetleri yürütür. uygunsuzluk **Uygunsuzluk Bildirim Formuyla** tanımlanır. Uygunsuzluğun yapısına göre görevli personel-proses şefi-proses sorumlusu- şirket müdürü uygunsuzluğu değerlendirmeye alır. Uygunsuzluk giderilemeyecek özellikteyse Müşteriye rapor edilir. Tekrarı mümkünse hizmet şartlarına göre yeniden yapılır. Bazı durumlarda ise müşterinin veya üst amirlerin onayı ile aynı şekilde kullanılmasına karar verilir. Uygun olamayan yeniden yapıldığında hizmet şartlarına uygunluğunun doğrulaması tekrar yapılır. Uygunsuzluklarla ilgili kayıtlarda uygunsuzluğun yapısı, alınan tedbirler ve izinler yer alır. Kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

**REFERANS :**

**Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR-004)**

**8.4 VERİ ANALİZİ:** Kuruluşumuz KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirmelerin nerelerden yapılabileceğini değerlendirmek için aşağıdaki verileri toplar ve analiz eder.

- Müşteri memnuniyeti anketi
- Müşteri şikayetleri ve önerileri
- Hizmet izleme ve ölçme sonuçları
- Hizmet gerçekleştirme prosesi izleme ve ölçme sonuçları
- Eğitim etkinliğinin değerlendirme sonuçları
- Düzeltici ve önleyici faaliyet çalışmaları
- Tedarikçi performans değerlendirme sonuçları
- Tetkik sonuçları
- Uygun olmayan hizmet formları

Bu verilerin toplama metotları proses sorumluları tarafından oluşturulan formlarla tanımlanır. Yönetim Temsilcisi 4 aylık periyotlarla bu veri kaynakların değerlendirir. Temel istatistiksel teknikler kullanarak analizini yapar ve bu analiz sonuçlarına göre iyileştirme faaliyetleriyle ilgili önleyici faaliyet çalışması başlatılır.

**REFERANS :**

**Veri Analizi Prosedürü**

**(PR-010)**

**8.5 İYİLEŞTİRME :**

**8.5.1 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME :** Kuruluşumuz kalite politikasının, kalite hedeflerinin, tetkik sonuçlarının, verilerin analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesi faaliyetlerini kullanarak KYS'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyduğu faaliyetleri belirler ve gerçekleştirir.

**8.5.2 DÜZELTİCİ FAALİYET :** Kuruluşumuz planlanan düzenlemelere uyulmayan durumların tekrarını önlemek için düzeltici faaliyetleri başlatır. Bu faaliyetler uygunsuzluğun etkisine uygun olarak düzenlenir. KYS ile ilgili uygunsuzluklar Yön. Tem. tarafından diğer uygunsuzluklar birim sorumluları tarafından gözden geçirilir. Uygunsuzluğun nedenleri belirlenir. Bu amaçla gerektiğinde diğer birim

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>

<b>KALİTE EL KİTABI</b> <b>ISO 9001:2008</b>	<b>Doküman No</b>	
	<b>İlk Yayın Tarihi</b>	
	<b>Revizyon No</b>	
	<b>Rev. Tarih</b>	
	<b>Sayfa</b>	20 / 20

sorumlularından da görüş alınır ve gerekli durumlarda veri analizi yapılır. Nedenlere göre belirlenen faaliyet ihtiyaçları uygulamaya konur, uygulamaya konan düzeltici faaliyet etkinliği için tekrar gözden geçirilir. Düzeltici faaliyetlerle ilgili kayıtların takibi Yön. Tem. tarafından yapılır ve bu faaliyetlere ait rapor Yön. Göz. Geç. Top. ele alınır.

**REFERANS :**

**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR-005)**

**8.5.3 ÖNLEYİCİ FAALİYET :** Kuruluşumuz potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek ve bu uygunsuzlukların etkisine uygun olarak tedbirler alarak sebeplerini ortadan kaldırmak için şu çalışmalarını yapar.

- Müşteri memnuniyeti araştırmaları
- Yönetimin gözden geçirme çıktı kararları
- Pazardaki değişiklikler
- Veri analizinden elde edilen ürün, proses ve kaynak yeterliliğindeki olumsuz eğilimler.
- Kalite politikası ve kalite hedefleri

Bu çalışmalardan elde edilen verilere göre potansiyel riskler temel istatistiksel teknikler kullanılarak, kıyaslama ve değerlendirme toplantıları yapılarak değerlendirilir ve risklerin önemine göre faaliyetler belirlenir ve gerçekleştirilir.

Başlatılan faaliyetler etkinlikleri için gözden geçirilir. Bu faaliyetlerle ilgili kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürüne göre tutulur ve sonuçları Yön. Göz. Geç. Top. ele alınır.

**REFERANS :**

**Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR-006)**

<b>HAZIRLAYAN:</b>	<b>ONAYLAYAN:</b>
<b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ŞİRKET MÜDÜRÜ</b>