

04.01.2021

KALİTE EL KİTABI

***ÖZ SEÇ BETON
MAD. İNŞ. SAN. TİC.
LTD. ŞTİ.***

Bu dokümanın elektronik ortamdaki hali güncel ve kontrollüdür. Baskı alınmış halinin geçerli olması için Kontrollü Kopya kaşesi bulunmalıdır. Her hakkı saklıdır, yayıncının izni alınmadan herhangi bir bölümü veya tamamının dağıtılması yasaktır.

İçindekiler

Dağıtım Listesi	5
GENEL	6
1. KAPSAM VE UYGULAMA ALANI	6
1.1 Genel	6
1.2 Uygulama	7
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR	7
3. TERİMLER VE TARİFLER	7
4. Kuruluşun Bağlamı	8
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	8
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	8
4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi	9
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	10
5. LİDERLİK	11
5.1. Liderlik ve Taahhüt	11
5.1.1. Genel	11
5.1.2. Müşteri Odağı	12
5.2. Politika	12
5.2.1. Kalite Politikalarının Oluşturulması	12
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	13
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	14
6. PLANLAMA	14
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	14
6.1.1. Genel	14
6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	15
6.3. Değişikliklerin Planlanması	15
7. DESTEK	15
7.1. Kaynaklar	15
7.1.1. Genel	15
7.1.2. Kişiler	16
7.1.3. Altyapı	16
7.1.4. Proseslerin İşletimi ve Çevre	16

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 2 / 29

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	17
7.1.5.1. Genel	17
7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği	17
7.1.6. Kurumsal Bilgi	17
7.2. Yeterlilik	18
7.3. Farkındalık	18
7.4. İletişim	18
7.5. Dokumante Edilmiş Bilgi	18
7.5.1. Genel	19
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	20
7.5.3. Dokumante edilmiş bilginin kontrolü	20
8. Operasyon	21
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	21
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	21
8.2.1. Müşteri ile İletişim	21
8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi	21
8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	21
8.2.3.1	21
8.2.3.2	22
8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi	22
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	22
8.3.2. Tasarım ve Geliştirme Planlaması	22
8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri	22
8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	22
8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	22
8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	23
8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü	23
8.4.1. Genel	23
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu	23
8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi	23
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	23
8.5.1. Üretim ve Hizmetin sunumunun kontrolü	23

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 3 / 29

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	24
8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	24
8.5.4. Muhafaza	24
8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler	24
8.5.6. Değişikliklerin kontrolü	24
8.6. Ürün ve Hizmetin sunumu	24
8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	25
9. Performans Değerlendirme	25
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	25
9.1.1. Genel	25
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	25
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	26
9.2. İç Tetkik	26
9.2.1	26
9.2.2	26
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	26
9.3.1. Genel	26
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdisi	26
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	27
10. İyileştirme	27
10.1. Genel	27
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	27
10.2.1	27
10.2.2	28
10.3. Sürekli İyileştirme	28
Doküman Revizyon İzleme Sayfası	29

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 4 / 29

Dağıtım Listesi

	Adı Soyadı	Görevi	Tarih
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 5 / 29

GENEL

Kalite El Kitabı kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ve Fabrika Üretim Kontrol Sistemini (FÜK) tanımlayan, TS EN 206, TS 13515 standartlarında tanımlanan Hazır Beton Üretim Kontrol Sistemi ve ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Standardı kapsamındaki uygulamaları açıklayan bir dokümandır. Kalite El Kitabı kuruluşun en üst düzey dokümanı olup, izinsiz olarak çoğaltılamaz ve dağıtılamaz.

Firma Adı : ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.
Adresi : Ömerli Köyü Aynalı Çeşme Mevkii Hadımköy - Arnavutköy
İSTANBUL / TÜRKİYE
Telefon : +90 212 798 25 38 pbx **Faks** : +90 212 798 25 01
Web Sitesi : www.ozsecbeton.com.tr **e-mail**: info@ozsecbeton.com.tr

Faaliyet Kapsamı : Hazır Beton Üretimi, Satışı, Sevkiyatı, İnşaat, Asfalt, Agregada Üretimi ve Parke Taşı üretimi.

1. KAPSAM VE UYGULAMA ALANI

1.1 Genel

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. için hazırlanmış olan bu kalite el kitabı; kurumun İstanbul'da yerleşik üretim alanı için ISO 9001:2015 standardına uygun Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının tanımı ve uygulanması amacıyla hazırlanmıştır. Üretmiş olduğumuz ürünlerin esasları müşteri istekleri ve yasal mevzuat ile şekillenmektedir.

Firmamızın faaliyet kapsamı; hazır beton üretimi olarak tanımlanmıştır.

Grubumuz Yönetim Kurulu Başkanı tarafından 2005 Yılında kurulmuş ve diğer grup firmalarımızla birlikte faaliyetlerine devam etmektedir.

Grubumuz, insan yaşamının bir parçası olan bu projeleri üstün hizmet anlayışıyla gerçekleştirerek, bulunduğu sektörlerde yüksek kalite ilkesini ortaya koymuştur. Projelerinde son teknolojiyi kullanarak sektöre yenilikler getirmiş, bunun yanı sıra üretime de katkıda bulunarak, ülke ekonomisinin gelişmesine ve büyümesine hizmet etmeye devam etmektedir.

Türkiye'de sanayide ve taahhüt sektöründe birçok projeyi başarıyla tamamlayan, bünyesindeki uzman deneyimli kadrosu, bilgi birikimi, sahip olduğu geniş makine ve ekipman parkının yardımıyla ülkemizde en büyük altyapı ve üstyapı projelerini gerçekleştirebilecek düzeyde büyük bir tecrübe ve kapasiteye sahiptir.

Bugüne kadar yürütülen başarılı çalışmalarımız sayesinde, şirketimiz devamlı ilerleme göstermiş ve uzman kadrosuyla birlikte büyük itibar gören bir firma haline gelmiştir. Müşteri memnuniyetini ön planda tutan şirketimiz, hâlen sektörün önde gelen kuruluşlarından bir olup, şu ana kadar uygulamış olduğu üretimde kalite politikasını ISO 9001 Standardı ile perçinlemeyi hedeflemektedir.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 6 / 29

1.2 Uygulama

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi ve imalat kontrol sistemi; kuruluş yapısına, müşteri isteklerine, yasal şartlara, TS EN 206, TS 13515 ve TS EN ISO 9001:2015 Standardına uygun olarak kurulmuştur. Hariç tutulan madde bulunmamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi ve Fabrika Üretim Kontrol Sistemi, TS EN 206, TS 13515 ve TS EN ISO 9001:2015 standardına uygun olarak kurulmuştur.

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kuruluşumuz Kalite El Kitabında geçen bazı terimler ve tarifleri aşağıda belirtilmiştir.

Sistem: Birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

Fabrika İmalat Kontrol Sistemi: Ürün imalatı yapan bir kuruluşun ilgili ürün standardına uygun idare ve yönetim için gerekli kontrol sistemi.

Kalite Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi.

Kalite Politikası: Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından, resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve eğilimleridir.

Yönetim: Bir kuruluşun idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler

Kalite Yönetimi: Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

Kalite Planlaması: Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan gerekli çalıştırma süreçlerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin parçası.

Kalite Kontrol: Kalite yönetiminin kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir parçası.

Kalite Güvencesi: Kalite sisteminin şartlarının yerine getirilmesi yeteneğini arttırmaya odaklanan bir parçası.

Kalite Yönetim Sisteminin Gözden Geçirilmesi: Kalite politikası ve değişen şartlara göre yeni hedefler esas alınmak suretiyle Kalite Yönetim Sisteminin durumunun ve yeterliliğinin üst yönetim tarafından resmi olarak değerlendirilmesidir.

Düzeltilici Faaliyet: Ortaya çıkan uygunsuzluk veya müşteri şikayetlerinin gerçek sebebini araştırarak tekrarını önlemek için yapılan faaliyetlerdir.

Önleyici Faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzluğun oluşmadan bertaraf edilmesi için yapılan faaliyetlerdir.

Sürekli İyileştirme: Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar edilen faaliyetler.

Etkinlik: Planlanmış faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve planlanan sonuçlara ulaşılma durumu.

Verimlilik: Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 7 / 29

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. hazır beton üretimi, satışı ve sevkiyatı alanında faaliyet göstermektedir. Türkiye’de inşa edilen yapılarda kaliteli hazır beton kullanılmasının sağlanması amacına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları belirlemiştir. Hazır beton üretilmesinde yer alan sorumlular kendi süreçleri ile ilgili iç/dış hususlardaki değişiklikleri takip etmekten ve uygulamaktan sorumludur. İç ve dış hususlar ile ilgili bilgiler YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

İç hususlar; kuruluşun kendi iç yapısından kaynaklanan hususlar olup aşağıda belirtilmektedir.

- Kuruluşun organizasyon yapısı
- Kuruluşun finansal durumu
- Kuruluşun Vizyon ve Misyonu
- Çalışma Ortamı (fiziksel, ergonomik ve teknolojik alt yapı)
- Çalışan personelin nitelikleri, eğitim seviyesi, sayısı ve iş motivasyonu vb.

Dış hususlar; kuruluşun yapısından kaynaklanmayan ancak yaptığı işin özelliği ve çevreden kaynaklanan hususlar olup aşağıda belirtilmektedir.

- Ulusal ve Uluslararası uyumlaştırılmış standartlar
- Sektörel yasal düzenlemeler
- Ülkenin ekonomik ve siyasi koşulları
- Ülkenin gelişmişlik seviyesi
- Piyasa ortamı ve arz/talep durumu
- Müşteri kaynaklı koşullar
- Tedarikçilerin durumu ve hammadde kaynaklı koşullar
- Varsa taşeron ve bayilerin durumu
- Kuruluşun bulunduğu yerin kültürel yapısı vb.

İç ve dış hususların etki alanları belirlenmekte ve YGG toplantılarında gözden geçirilip gerekli tedbirlerin alınması sağlanmaktadır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. hazır beton üretimi kabiliyeti üzerinde Kalite Yönetim Sistemi gereği, ürün ve hizmetlerin düzenli olarak sağlanmasını sağlayan ve sonuçlarından etkilenmesi muhtemel potansiyel etkiye sahip taraflar bulunmaktadır. Kuruluşumuz ilgili tarafları ve bu tarafların KYS için gereksinimlerini aşağıda belirlemiştir. Hazır beton üretiminde yer alan sorumlular süreçleri ile ilgili tarafların beklentilerini takip etmekten ve uygulamaktan sorumludur. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

İlgili taraflar ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.’nin iç paydaşları olduğu gibi, dış paydaşlarda olabilir.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 8 / 29

İç paydaşlar;

- Yönetim Kurulu; Hazır beton üretimi ile ilgili teknolojik gelişmeler vb. değişen koşullara uyum ve yeterli miktarda kar sağlama
- Çalışanlar; Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, haklarının korunması, adaletli yönetim, iş sürekliliği, takdir edilme, işinde yükselme, kişisel gelişim, zamanında ve adil ödeme, sigorta güvencesi

Dış paydaşlar;

- Tedarikçiler; Hizmet anlaşmalarına bağlı olarak oluşturulan şartların uygulanması, şeffaflık, düzenli sipariş verilmesi, üretim kapasitesinin artması, zamanında ödeme
- Müşteriler; Yasal şartlar çerçevesinde hizmet anlaşmalarında belirtilen şartların uygulanması, kaliteli ürün, uygun fiyat, zamanında teslimat ve doğru iletişim
- Varsa taşeron ve bayiler; Zamanında ödeme, iş devamlılığı, iş artışı, hızlı ve etkin iletişim
- Devlet; Yasal şartlar çerçevesinde belirtilen şartların uygulanması
- Denetçiler; Kurum ve özel kuruluş denetimi yapan kuruluşların denetimlerinde belirlenen standart ve yasa şartlarının yerine getirilmesi, hazır beton üretimi ile ilgili yasal ve standart şartlarında meydana gelecek yeni revizyonlara katkı
- Sivil toplum kuruluşları; Hazır beton üretimi ile ilgili faaliyetlere katılım ve yeni gelişmeler ile ilgili destek, temsil edilen topluluğun kurallarına uygun bir biçimde çalışmaların yapılması
- Toplum; Hazır beton üretimi işlerinde çevrenin korunması, 6331 sayılı kanun uyarınca iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun çalışma

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. Kalite Yönetim Sistemi kapsamı hazır beton üretimi faaliyetleridir. Kapsam belirlenirken 4.1 ve 4.2. maddelerde yar alan iç ve dış hususlar, bununla ilgili taraflar ve şartları dikkate alınmıştır. ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ., Genel müdürlük ve aşağıda bilgileri verilen tesisler yönetim sistemleri kapsamındadır. Hazır beton üretim ve tasarım faaliyetlerini; TS EN 206, TS 13515, standardının şartlarına uygun olarak tüm maddeleri kapsayacak şekilde kurmuş, prosedürler, yönetmelikler, talimatlar ve formlar vasıtasıyla doküman etmiş ve uygulamaya koymuştur.

Genel Müdürlük :
..... Tesisi :
..... Tesisi :
..... Tesisi :

Kalite yönetim sistemi Kalite El Kitabı'nın yayın tarihi ile birlikte uygulanmaya başlanmıştır. Kalite yönetim sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve etkinliği sürekli iyileştirmeye açıktır.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 9 / 29

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

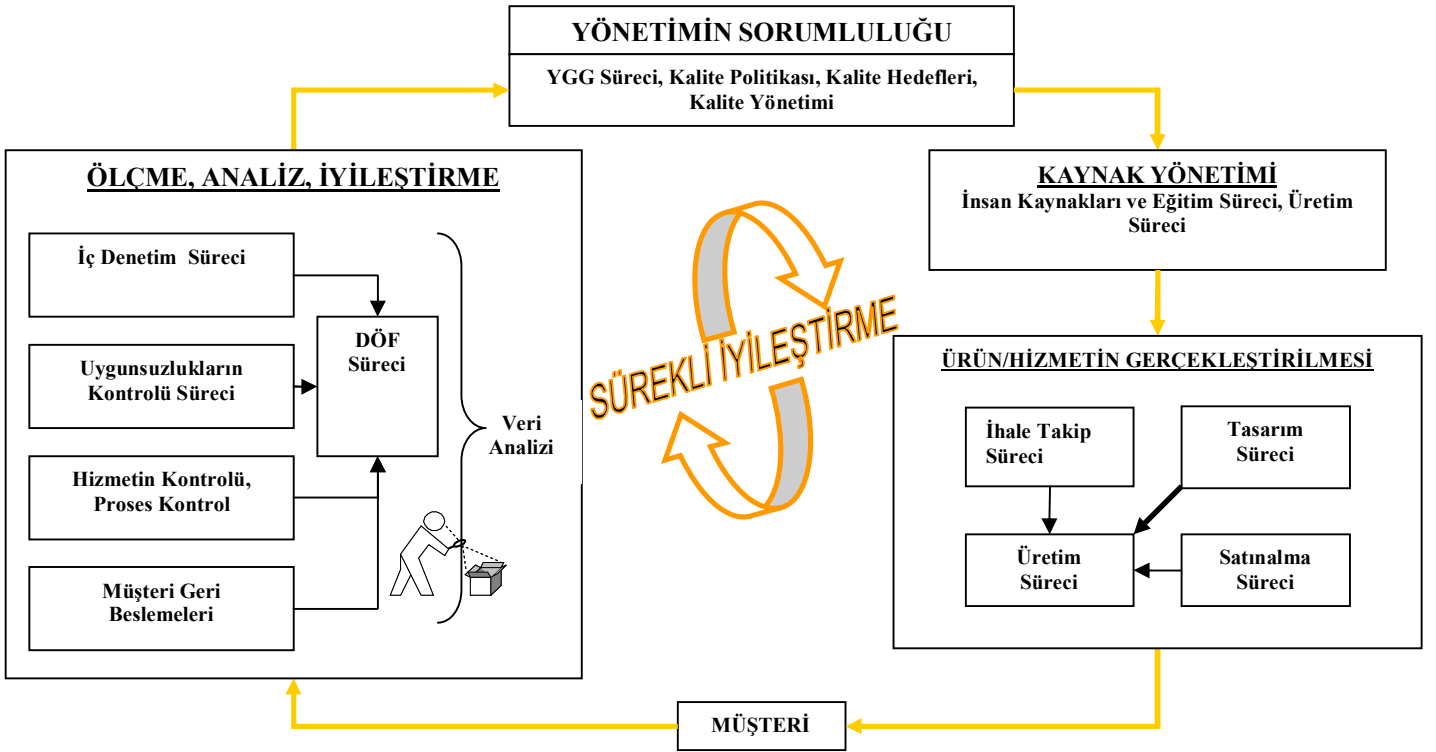
Kuruluşumuzda süreç odaklı bir Kalite Yönetim Sistemi ve İmalat Kontrol Sistemi oluşturulmuş ve uygulanan Kalite Yönetim Sistemi ve İmalat Kontrol Sistemini gerektirdiği süreçler tanımlanmıştır. Süreçler arası etkileşim aşağıdaki şemada belirtilmiştir. İlgili süreçler, prosedür veya süreç haritası olarak ayrıca tanımlanmıştır.

Süreçlerin işletilmesi ve kontrol altında tutulması: Şirketin bütününe ilgilendiren yönetim sistemleri hedefleri ve ürüne özgü hedefler, formlar ve proses formları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Kuruluşumuzda süreçlerin performansları uygulanabildiği yerlerde sürekli olarak ölçülmekte, izlenmekte ve analiz edilmektedir. Süreçlerin belirlenen kriterler doğrultusunda oluşan hedefleri gerçekleştirmesi ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla uygulanacak faaliyetler de verilerin analizi sonrasında belirlenir.

Prosesler için sorumlu personeller ve sorumlulukları, prosedürler ve yönetmeliklerde belirtilmiştir. Prosesler performans göstergeleri ile izlenmekte, sistemin sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için iç denetimler, düzeltici faaliyetler, müşteri geri dönüşleri ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Proses risk ve fırsatları Risk Değerlendirme Prosedürü uyarınca Risk Değerlendirme Formu vasıtası ile tayin edilir. Belirlenen risklerin neticesinde oluşacak fırsatlarda yine bu değerlendirme formunda belirtilir.



Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 10 / 29

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. üst yönetimi, kalite yönetim etkinliği için oluşturulmasına, uygulanmasına ve sürekli iyileştirilmesine önem vermektedir. Şirketimiz üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği, kalite politikası ve oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması;
 - Kalite politikası ve hedefleri üst yönetim tarafından belirlenmekte olup, yönetim gözden geçirme toplantıları, müşteri memnuniyeti ölçümleri yapılarak sürekli iyileştirme ve etkin bir sistem için kaynaklar yönlendirilmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinden ve uygulanmasından Kalite Departmanı yetkili olup, üst yönetime karşı sorumluluğu bulunmaktadır.
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun iş prosesleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması;
 - Kalite Departmanı tüm sözleşme, şartnameler, kanun, yasa ve yönetmelikleri inceleyerek, ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'ye ait, tedarikçi/taşeron sözleşmeleri, müşteri dokümantasyonları ile entegrasyonunu sağlamaktadır. Bu çerçevede prosedürler, yönetmelikler, talimatlar, dokümanlar, planlar, üretim metotları, proses formları ve diğer formları oluşturulmakta olup, bu dokümanların yanı sıra personel ihtiyaç ve duyarlılıkları da kontrol edilerek sistemin işlerliği düzenli toplantı ve kontroller ile güvence altına alınmaktadır.
- Proses yaklaşımının ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi
 - Üretim proseslerinin sorumluları proses bazlı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmekten sorumludur. Tüm personele ve dış tedarikçilere (ürün, hammadde, ekipman tedarikçileri) belirli periyotlarda yapılan eğitimler ve toplantılar ile gerekli bilgilendirme yapılarak proses yaklaşımının ve risk tabanlı düşünmenin önemi paylaşılır. Bu yaklaşım neticesinde ortaya çıkabilecek muhtemel riskleri kaynağında önceden çözülebilmesi konusunda yol gösterilir.
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması, etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun öneminin paylaşılması,
 - ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'nin üst yönetimi kalite yönetim sistemi için gerekli olan kaynakları sağlamaktan sorumludur. İmalat kontrol sisteminin etkin yönetiminin ve yönetim sisteminin gereklerine uyumun öneminin ilgili tüm birimlerle paylaşılmasının sağlanmasından Kalite Departmanı sorumludur.
- Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
 - Kalite Yönetim Sistemi için gerekli prosedür, yönetmelik, talimat, doküman, form, plan vb. kaynakların oluşturulması, dosyalarak saklanması, revizyonu veya yürürlükten kaldırılması üst yönetim yetkisi ile Kalite Departmanı sorumluluğundadır. Oluşturulmuş olan prosedür, yönetmelik ve üretim metodları uyarınca ortaya çıkan ürün, formlar,

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 11 / 29

raporlar ve proses formları vasıtasıyla kontrol edilir. Bu formların personel ve dış tedarikçiler tarafından düzenli olarak kullanılması ve saklanması planlı iç denetimler ile denetlenir.

- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi,
 - ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'nin üst yönetimi müşteri şartları dahil birincil ve ikincil mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlara iletmesini sağlar.
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,
- İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi,
 - Üretim proseslerinin sorumluları üst yönetim tarafından liderliğini göstermek üzere desteklenir ve kendi birimleri ile ilgili Kalite Yönetim Sistemine katkı sağlaması beklenir. Bu katkı ilgili dokümanların hazırlanması ve personelin kişisel gelişimine katkı olabilir.

Bu konudaki uygulamalar Yönetim Sorumluluğu Prosedüründe anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

5.1.2. Müşteri Odağı

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'nin müşteri odaklı çalışan bir organizasyondur ve temel amacı müşteri şartlarının karşılanarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. İhtiyaçların belirlenmesinde yasal mevzuatların yanı sıra müşterilere ait şartnameler ve standartlar kullanılmaktadır. ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'nin çalışanları müşteri şartlarını yerine getirmekten sorumludur. Bu amaçla müşteri şartlarının doğru olarak anlaşılması ve uygulanması için gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'yi etkileyebilecek riskler belirlenirken müşteriler ile ilgili alanlarda değerlendirilmiş olup, müşteri memnuniyetini etkileyecek risklere alınacak önlemler belirlenmiştir. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine, standartlara, kanun, yönetmelik ve yönergelere uygun çalışarak müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ., müşteri memnuniyetinin müşteri ihtiyaçlarının tam, eksiksiz, zamanında ve uygun fiyatlarla karşılanabilmesi ile oluşturulacağına inanmakta ve faaliyetlerini bu doğrultuda sürdürmektedir. Şirketimizde verilmekte olan hizmetler prosedürlerimizde açıklanmış olup, bu hizmetlere ilişkin talepler, şirketimizde belirtilen usullere göre yapılır ve proseslerde belirtilen adımların gerçekleştirilmesi ile karşılanır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikalarının Oluşturulması

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 12 / 29

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. kalite politikası üst yönetim tarafından belirlenir ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında gözden geçirilir. ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. sektöründe koşulsuz müşteri memnuniyeti esasıyla müşterilerinin bugün ve gelecekteki beklentilerini de göz önüne almakta, bu hedef doğrultusunda kullandığı teknolojiyi sürekli yenilemekte, uzman personeli ile güçlenerek istikrarlı ve planlı stratejiler doğrultusunda müşterilerine çağdaş, kaliteli ve kesintisiz ürün sunmayı amaç edinmektedir. ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. Kalite Politikası, üst yönetim tarafından bu hususlar dikkate alınarak oluşturulmuştur;

Kalite Politikamız;

- Şirketimizin amaç ve bağlamına uygun olup stratejik yönünü desteklemektedir.
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için çerçeve sağlamaktadır.
- Uygulanabilir şartların karşılanması için taahhüt içermektedir.
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

KALİTE POLİTİKAMIZ,

- Tüm faaliyetlerimizde kalite ve müşteri odaklı çalışmayı ilke edinmek,
- Tecrübeli ve Sürekli Gelişmeyi Benimseyen Yönetim Anlayışı,
- Süreçlerimizi verimliliği ve karlılığı hedefleyerek yönetmek,
- Yasal şartlara, ürün ve sistem standartlarına uymak,
- Öncü Teknolojisi ve Eğitimli Personeli ile Müşterilerine Zamanında, Hatasız Ürün Sunarak Müşteri Memnuniyetini Sürekli Kılmayı,
- Çalışanlarımızın ve diğer paydaşlarımızın memnuniyetini sağlamak,
- Faaliyetlerinin her aşamasında İş Sağlığı ve Güvenliğini ve Çevreyi etkileyecek noktaları sistemli bir şekilde tespit ederek, gelecek nesillere temiz bir çevre bırakmak, personelinin ve üçüncü şahısların sağlığını, refahını korumaya yönelik tedbirleri alarak faaliyetlerini sürdürmeyi,
- Kalite Yönetim Sistemini sürekli iyileştirmeyi, iyileştirme ve geliştirme çalışmaları ile sürekli gelişerek sektörde faaliyet göstermeyi amaç edinmiştir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. Kalite Politikası ve ilgili her türlü doküman ile ilgili bölümlere dağıtılmış, tüm personelin ulaşımına açık olup, iletişim panolarında ve şirketimiz web sayfasında yayınlanarak hem çalışanlarımıza hem de diğer ilgili tarafların erişimine açılmıştır. Yönetim Sistemleri ile ilgili verilen eğitimlerde ve yeni işe giren personellere oryantasyon eğitimi kapsamında politika ile ilgili bilgilendirmeler yapılmaktadır. Kalite Politikasının ıslak imzalı orijinal hali Kalite Departmanı tarafından muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 13 / 29

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'nin organizasyon yapısı, Organizasyon Şeması'nda gösterildiği şekilde belirlenmiştir. Organizasyon şemasında yer alan pozisyonlara ait görev, yetki ve sorumluluklar, Görev Tanımlarında açıklanmaktadır. Görev tanımları ilgili personele dağıtım yapılmaktadır. Şirketin stratejik kararlarının alınması, orta ve uzun vadeli hedeflerinin belirlenmesi ve yönetim tarzına karar verilmesi üst yönetim tarafından gerçekleştirilmektedir.

Kalite Sorumlusu, üst yönetim tarafından kendi sorumlulukları saklı kalmak şartı ile aşağıda yer alan konularda yetkili ve sorumlu kılınmıştır;

- Kalite yönetim sisteminin işlerliği için ihtiyaç duyulan tüm prosedür, yönetmelik, talimat, doküman, plan, iş yapım metodu ve formların oluşturulması, revizyonu ve sürdürülmesinin güvence altına alınmasını sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin belirli periyotlarla denetlenerek performansının değerlendirilmesini yapar ve iyileştirme ihtiyaçları dahil yönetim sisteminin performansını üst yönetime raporlar.
- Ortaya çıkan ürünlerin proses formları ve ilgili diğer formlar vasıtasıyla güvence altına alınmasını sağlar.
- Kuruluşun tüm birimlerinde müşteri odaklılığı bilincinin yaygınlaştırılabilmesi, sürdürülebilmesi ve güvence altına alınabilmesi için gerekli tüm çalışmaları yerine getirmesini sağlar.

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Genel

Şirketimiz kalite yönetim sistemini planlarken ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini göz önüne alarak risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk Yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşabilmesini, istenen etkileri artırmasını, istenmeyen etkilerini ise bertaraf etmesini veya azaltmasını ve sistemin iyileştirilmesini sağlamaya yönelik oluşturulmaktadır. Ürün gerçekleştirilmeden önce firmanın karşı karşıya kalacağı risk ve fırsatları belirlemede, 4.1 maddede yer alan iç ve dış huşular ile 4.2 maddede yer alan ilgili taraflar dikkate alınarak, firmanın geçmiş deneyimlerinden ve teknik kadrosunun bilgilerinden faydalanılmaktadır. Prosesler bazında risk değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. Risk ve fırsatlar belirlenirken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Risk değerlendirmede amaç üretim süreçleri içerisinde ortaya çıkabilecek riskleri henüz ortaya çıkmadan ortadan kaldırarak veya etkisini azaltarak olabildiğince sorunsuz bir şekilde hedeflenen üretim çıktılara ulaşılabilmesidir.

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. risk ve fırsatları belirlemede Risk Değerlendirme Prosedürü uyarınca faaliyette bulunur. Belirlenen konularda muhtemel riskler saptanır, bu risklerden etkilenmesi muhtemel taraflar ve ilgili süreç belirtilir. Alınacak önlemler

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 14 / 29

aynı zamanda firma için fırsatlar doğurmakta olup bu fırsatlarda ayrıca belirtilir. Alınacak önlemlere sorumlular atanır ve belirlenen periyotlarda riskin değerlendirmesini yapar.

Risk analiz sonuçları YGG toplantıları ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyet olarak uygulanmaktadır.

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'nin üst yönetimi ürün şartlarını karşılayabilmek için kalite hedeflerini belirlemektedir. Ürün ve hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli şartları karşılayabilecek şekilde, müşteri memnuniyetini artırmaya odaklı, ilgili fonksiyon ve seviyelerde, Şirketimiz kalite politikası ile tutarlı, ölçülebilir, hedefler konulmuştur. Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü doğrultusunda belirlenir ve onaylanır, değişen şartlara göre revize edilir. Hedeflerin belirlenmesi için her zaman yönetimin gözden geçirme toplantıları beklenmez. Bu hedefler yönetim gözden geçirme toplantıları aracılığı ile resmiyet kazanarak ilgili birimlerin çalışmalarını yönlendirmek amacıyla yayınlanır ve çalışanlara duyurulur. Üretim proseslerinin sorumluları, kalite hedeflerini çalışanlarına duyurmak, katılımını sağlamak ve kalite hedeflerine ulaşmak için gerekli çalışmaları yapmakla yükümlüdür.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Üretim safhalarında personel ve müşterilerden gelen geri bildirimler ve kalite departmanının kontrolleri neticesinde değişikliğe ihtiyaç duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmaktadır.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. üst yönetimi, kalite yönetim sistemini uygulama, sürdürme, etkinliğini sürekli iyileştirme ve müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik olarak, gerekli olan insan kaynaklarını, alt yapı ihtiyaçlarını, çalışma ortamını ve mali kaynakları belirler. Kaynakların sağlanması ile ilgili olarak şirket prosedürlerinde belirtilen usullere göre işlem yapılır.

İş akışı kalite, satış pazarlama, muhasebe, üretim, satın alma ve kalite kontrol aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu akış “İç Kaynaklar” olarak değerlendirilmekte ve ilgili prosedürler, yönetmelikler, görev tanımları, organizasyon şemasında belirtilen yetki/görevler dâhilinde gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca üretim için hammadde sağlayan tedarikçiler ve yapılan ana işin bir bölümünü üstlenen taşeronlar “Dış Kaynaklar” olarak değerlendirilmektedir.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 15 / 29

7.1.2. Kişiler

Ürün ve hizmet kalitesini etkileyen işleri yapacak personel ihtiyacının temini Kalite Departmanı tarafından görev tanımlarına uygun personel istihdamı ile sağlanmaktadır. Personelin uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterlilikleri görev tanımlarında tanımlanmıştır. Çalışanların işe başladıktan sonraki bilgi ve beceri gereksinimleri ise iç ya da dış kaynaklı eğitimler ile sağlanır. Üretim sürecinin sorumluları ve çalışanları kendi bölümlerinin prosedür ve talimatları doğrultusunda, görev tanımlarında yer alan sorumlulukları çerçevesinde görev yapmaktadır.

7.1.3. Altyapı

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'de ürün şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan bina, çalışma alanı, araç, teçhizat, teknik donanım iletişim ve ofis donanımları temin edilmiştir. Proses sahiplerince belirlenen yeni ihtiyaçlar, üst yönetimce karşılanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Bu konu ile ilgili olarak; hazırlanan prosedürlerde, binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler, teçhizatlar ve destek hizmetlerine ait faaliyetler açıklanmaktadır.

Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gözetilerek süreçler için gerekli destek hizmetler, makine ve ekipman, bilgisayar ve ölçüm aletleri gibi tüm altyapı unsurları tanımlanmakta, temin edilmekte, bakım ve tamir faaliyetleri ile sürekliliği sağlanmaktadır. İşlevini tamamlayanların elden çıkarılması sağlanmaktadır.

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. tarafından üretilen ürünlerin müşteri ve yasal şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan bina, üretim alanı, teçhizat, bilgisayar ve diğer ofis donanımları temin edilmiş ve sağlanmıştır.

Firma bünyesinde mevcut makine ekipmanların yıllık olarak bakım planlaması yapılır ve planlanan şekilde bakımlar gerçekleştirilir.

7.1.4. Proseslerin İşletimi ve Çevre

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'de yapılan işlerle ilgili süreçlerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevre sağlanmakta, tedarik edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Firmamızda üretimin kalitesini etkileyen çevre ile ilgili faktörler, sosyal imkânlar, personel psikolojisini etkileyen durumlar ve hava koşulları, ışık, gürültü vb. fiziksel unsurlardır.

ÖZ SEÇ BETON MAD. İNŞ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.'de çalışanların etkin ve optimal çalışabilmelerine yönelik bir çalışma ortamı sağlanmıştır. Çevre ile ilgili faktörlerin emisyon, gürültü, aydınlatma ölçümleri yapılmaktadır. Ölçümler sonucunda ihtiyaç görüldüğü takdirde çevre faktörlerinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Çevresel faktörler hizmeti aksatmayacak şekilde düzenlenerek uygun bir çalışma ortamı sağlanmıştır. Doğru ve güvenli

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 16 / 29

hizmetin sağlanması için gerekli tedbirler (jeneratör vb.) alınmıştır. Çalışma ortamında uyulması gereken İSG kuralları ve ekipmanların kullanımları ile ilgili gerekli çalışma talimatları hazırlanmış ve çalışanların bu talimatlar konusunda bilgi sahibi olması sağlanmıştır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

Firmamızda üretim süreçlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi ve ürünün şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme faaliyetlerinin, güvenilir ve geçerli sonuçlarının sağlanması için ihtiyaç duyulan kaynaklar belirlenmiştir. Üretimin müşteri ve mevzuat şartlarına uygun yapılabilmesi için nitelikli, eğitimli personel ve yeterli altyapı sağlanmış olup ekipman ihtiyacı ve kalite kontrol planları oluşturulmaktadır.

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

Firmamızda üretilen ürünün müşteri ve mevzuat şartlarına uygunluğunu kanıtlamak için gereken izleme ve ölçme faaliyetlerinde kullanılan cihazlar belirlenmiş ve temin edilmiştir. İzleme ve ölçme cihazlarının tanımlanması, kullanımı, bakımı ve kalibrasyonu ile ilgili uygulamalar “Kalibrasyon ve Doğrulama Prosedürü”nde belirtilmiştir. Kullanılan izleme, ölçme ve kontrol ekipmanları kalibrasyon/doğrulama planı dahilinde kullanılmadan önce veya kullanımı esnasında ihtiyaç duyulduğunda kalibrasyon/doğrulama yapılmaktadır.

İzleme ve ölçme ekipmanlarının doğrulama işlemleri kalibrasyonlu referans cihazlar ve doğrulama eğitimi almış personel tarafından yapılmaktadır. İzleme ve ölçme cihazlarının kalibrasyonu mümkünse akredite kuruluşlarda yaptırılmaktadır.

Kalibrasyon/doğrulama sıklıkları izleme ve ölçme cihazının tipine, kullanım amacına ve kontrol sıklıklarına bağlı olarak ayarlanmış kalibrasyon/doğrulama planında belirtilmiştir. İzleme ve ölçme cihazı standartlarda belirtilen aralığa uygun bulunmadığında, o cihazla daha önceden yapılan ölçme sonuçları tekrar incelenir ve değerlendirilir. Böyle bir durumla karşılaşıldığında durumdan etkilenmiş olan üretimler tespit edilir, gerekli kontrol işlemleri tekrar yapılır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Firmamızda üretim ve hizmetin sağlanması için ihtiyaç duyulan bilgi iç kaynaklar ve dış kaynak olmak üzere 2 bölümden oluşmaktadır. Firmamızın üretim faaliyetlerinden elde edilen deneyimler, seminer, eğitim, kurs vb. mesleki faaliyetlerde edinilen personel deneyimleri ve uygulama kararlarından elde edilen deneyimlerden oluşan iç kaynaklar. Mevzuat gereklilikleri, müşteri şartları, ürüne özel teknik özellikler, standartlar, şartnamelerden elde edilen deneyimlerden oluşan kurumsal bilgi dış kaynaklar olarak değerlendirilmektedir. Bilginin firmamızın işlediği kalite yönetim sistemi kapsamında elde edilen dokümanite edilmiş ve sürdürülebilir olması gereklidir. Firmamızda çalışanlar arasında toplantıları ile deneyim ve bilgi paylaşımı yapılarak kayıt altına alınır. Risk analizi ile ilgili toplantılarda özellikle deneyimli personelin bilgisinden yararlanır. Yeni işe alınan personele oryantasyon eğitiminde ve diğer çalışanlara iş başı eğitimler ile personelin, deneyimli personel aracılığı ile bilgilendirilmesi sağlanır. Firmamızın üye olduğu sivil toplum kuruluşlarının komite çalışmalarına katılım

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 17 / 29

sağlanarak sektörle ilgili bilgi edinilip diğer çalışanlarla paylaşım yapılır. Kurumsal bilgi firmamızın arşivinde muhafaza edilerek, konuyla ilgili personel olmasa bile gerekli doküman ve bilgiye ulaşım sağlanabilmektedir.

7.2. Yeterlilik

Firmamızda üretim faaliyetlerin mevzuat ve müşteri şartlarına uygun olarak sürdürülmesi ve kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için personelin geliştirilmesi ve yetkinliklerinin artırılması faaliyetleri Eğitim Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir. Personelin yeterliliğinin sağlanması uygun eğitim ve tecrübeler ile yetkinleştirilmesi aşağıda belirlenen adımlarda yapılan çalışmalar sağlanmaktadır.

- İşe alımda; görev tanımlarında ve iş özelinde belirlenen niteliklerde ve yeterli mesleki eğitime sahip personel alımı ile yetkin ve yeterli personel alımı sağlanır.
- İlk iş başlangıcında: tüm birimlerde ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından iş başlangıcında 2 aylık oryantasyon eğitimine tabi tutulur.
- Periyodik eğitim çalışmaları ile; her yıl yapılan düzenli eğitimler sonrasında eğitim veren veya bölüm sorumlusu personel tarafından yapılan değerlendirmeler ile eğitim ihtiyaçları belirlenir.
- Performans Ölçümleri ile; Bölüm Sorumluları tarafından en az yılda bir olacak şekilde çalışan personelin performansı ve yaptığı iş açısından yeterli olup olmadığı değerlendirilir.

Eğitim ihtiyaçları çalışan personelin kendi talebi, bölüm sorumlusunun değerlendirmeler sonucu talebi, genel eğitim talepleri şeklinde belirlenip yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilir ve yıllık eğitim planı oluşturulur. Firmamızda eğitimlerin etkinliği eğitim değerlendirme anketleri, eğitim öncesi ve sonrasında yapılan sınavlar, ilgili bölüm sorumlularından alınan değerlendirmeler ile ölçülür.

7.3. Farkındalık

Firmamızın tüm çalışanları kalite yönetim sistemi faaliyetleri sonucu oluşan sorunlar ve şartların yerine getirilmediği durumlarda nasıl müdahil olacağını farkındadır. İlgili bölüm sorumluları tarafından çalışanlara müşteri şartları ve mevzuatlar ile ilgili sorumluluklar, kalite yönetim sistemi faaliyetleri için gerekli tüm dokümanlar kalite birimi aracılığıyla iletilmektedir. Kalite birimi dokümanların sürdürülebilirliğini; yıllık doküman kontrolleri, iç denetimler aracılığıyla sağlamaktadır. Belirtilen şartların sağlanmadığı durumlarda uygunsuzluklar tespit edilirse gerekli düzeltici faaliyet çalışmaları, kalite birimi ve sorumlu personelin deneyimlerinden faydalanılarak gerçekleştirilir.

7.4. İletişim

Firmamızda iletişim yöntemleri iç ve dış olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. İç iletişim; Telefon, faks, iç yazışmalar, e-posta, ilan panoları, toplantılar vasıtasıyla sağlanır. Dış iletişim Telefon, faks, e-posta, sosyal medya, toplantılar, müşteri ziyaretleri ile sağlanır. İletişim ile ilgili faaliyetler Yönetim Sorumluluğu Prosedürü içinde tanımlanmaktadır.

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 18 / 29

7.5.1.Genel

Şirketimizin, Kalite politikası, Kalite el kitabı, prosesler, dokümanite edilmiş prosedürler ile proseslerin etkin planlanmasının, uygulamasını ve kontrolünü sağlamak için ihtiyaç duyulan diğer doküman ve kayıtlardır.

Kuruluşumuz, ilgili standartların öngördüğü şartlara uygun olarak yürüttüğü İmalat Kontrol Sistemi ve Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği dokümantasyon yapısı şunları kapsar;

- Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri,
- Kalite El Kitabı,
- Süreç Haritaları,
- Prosedürler,
- Talimatlar,
- Destek Dokümanları (Planlar, Formlar, Listeler, Raporlar)
- Dış Kaynaklı Dokümanlar



Firmamızda yürütülen imalat kontrol sistemi ve kalite yönetim sisteminde bulunan dokümanlar aşağıda kısaca tariflenmiştir;

Kalite El Kitabı (K.E.K)

Kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemini genel hatlarıyla tanımlayan, oluşturulan prosedürleri belirten ve bunlara atıfta bulunan bu Kalite El Kitabı hazırlanmıştır. Kalite El Kitabında faaliyet kapsamı, hariç tutulan maddeler ve bunların gerekçeleri, süreçler arası etkileşim ve ilgili sistem prosedürlerine atıflar tanımlanmıştır.

Fabrika Üretim Kontrolü El Kitabı (İ.K.E.K)

Kuruluşumuzun İmalat Kontrol Sistemini genel hatlarıyla tanımlayan, oluşturulan prosedürleri belirten ve bunlara atıfta bulunan İmalat Kontrolü El Kitabı hazırlanmıştır. İmalat Kontrolü El Kitabında faaliyet kapsamı süreçler arası etkileşim ve ilgili üretim prosedürlerine atıflar tanımlanmıştır.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 19 / 29

Prosedürler

Üretim süreçlerinde yer alan faaliyetler için temel uygulama esaslarını, temel prensipleri ve faaliyetleri ana hatlarıyla izah eden dokümanlardır. İmalat kontrolü el kitabında ve kalite el kitabında detayı verilmeyen faaliyetler prosedürlerde detaylı olarak açıklanmaktadır.

Talimatlar, Yönetmelikler

Prosedürlerde ana hatları tanımlanan faaliyetlerin ayrıntılarını, kurallarını ve nasıl gerçekleştirileceğini tarifler.

Diğer Dokümanlar (formlar, destek dokümanlar, planlar)

Tüm süreç tanımlarında, prosedürlerde, talimatlarda ve planlarda tariflenen faaliyetlerin planlandığı şekilde uygulandığının kanıtı olan tüm kayıtlar ve dış kaynaklı dokümanlardır.

Firmamızda imalat kontrol sisteminde kullanılan tüm dokümanlar bölüm sorumlularına dağıtım yapılmıştır.

İmalat kontrol sisteminde kullanılan dokümanlar aşağıdaki şekilde numaralandırılmıştır.

- Prosedür : PR.XX.00
- Yönetmelik : YT.XX.00
- Talimat : TL.XX.00
- Form : FR.XX.00
- Plan : PL.XX.00
- Destek Doküman : DD.XX.00

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kuruluşumuzun İmalat Kontrol Sistemi ve Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

Kuruluşumuzda kalite kayıtları; tanımlanır, derlenir, işaretlenir ve arşivlenir. Kalite kayıtları, Kalite Kayıtları Listesinde tanımlanmıştır. Bu listede Kalite Kayıtlarının birim saklama süreleri ile bu süre sonunda arşiv bekleme süreleri tanımlanır. Tanımlanan tüm kalite kayıtları, hasar görmeleri önlenecek ve istenildiğinde kolayca ulaşılabilecek şekilde saklanır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin tanımlanması amacıyla Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 20 / 29

8. Operasyon

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Firmamızda **üretilen ürünlerin** ürün gerçekleştirme faaliyetleri, müşteri ve mevzuat şartlarına uygun olarak gerçekleştirilir. Üretilen ürünlerin ürün gerçekleştirme faaliyetleri planlanırken süreçler arasındaki bağlantının tutarlı olması sağlanır. Üretilen ürünlerin spesifik özellikleri ilgili standarda göre gerekli olan kontrol noktaları belirlenmiştir.

Üretimin yapılması aşamalarında gerekli olan girdiler ve imalat sonrası çıktılar için süreç planları hazırlanmıştır. Planlar ürünün üretilmesi için gerekli olan kaynakları, mevzuat ve müşteri şartlarını ve ürüne özel kriterleri içermektedir. Üretim Planlama faaliyetleri Üretim Prosedüründe detaylı olarak anlatılmıştır.

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Firmamızda müşteri talepleri sözlü beyan edilse bile yazılı hale getirilir. Müşteri taleplerini, ürün kriterleri, teklif ve sipariş ile ilgili bilgiler, değişiklik ile ilgili değişiklik talepleri, müşteri şikâyetleri dahil müşteri geri beslemesi belirler. Müşteri ürünün sipariş şartlarında herhangi bir nedenle değişiklik yapılmasını isterse, yapılan değişik yazılı hale getirilir ve müşteri ile karşılıklı mutabakat sağlanır. Müşteri iletişim yöntemleri olarak; Telefon, e-posta ve toplantı yöntemleri kullanılmaktadır.

8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Firmamızda üretilen ürünler ve müşteri tarafından talep edilen hizmetlerin en iyi şekilde sağlanması için müşterilerin yerine getirmesi gereken kurallar tanımlanmıştır. Hizmetin sağlıklı bir şekilde yerine getirilebilmesi ve zamanında tamamlanabilmesi için gerekli olan şartları müşteri ile karşılıklı olarak mutabakata varılarak tanımlanır. Üretim faaliyetleri müşteri şartları ve mevzuat gereklilikleri göz önüne alınarak yapılır. Bu amaçla firmamızın müşterilerine vereceği ürün ve hizmetler ile ilgili olarak sözleşmeler hazırlanır. Hazırlanan teklif veya sözleşmeler müşterinin talebine göre güncellenir ve mevzuat gereklerine göre muhafaza edilir.

8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1

Firmamızda müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için şartları, mevzuata uygunluğu müşteri ile sözleşme yapılmadan önce, ürün standartları, yasal mevzuat, müşterinin belirlediği özel şartlar ve şirketimizin belirlediği ilave şartlar gözden geçirilir. Talep edilen hizmetin yasal şartlara uygun olmaması durumunda müşteriye bilgi verilir ve üretim sürecine alınmaz.

Bu gözden geçirme sonucunda eksik, anlaşılmayan bir konu varsa müşteri ile temasa geçilerek konunun netleşmesi sağlanır. Talebin gözden geçirilmesi esnasında; müşteriden herhangi bir değişiklik talebi olduğunda, ilgili birimler konu hakkında bilgilendirilir.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 21 / 29

8.2.3.2

Gözden geçirme sonuçlarına ait kayıtlar üzerinden oluşturulan raporlar ve üst yönetime sunulmak üzere muhafaza edilir. Gözden geçirme çalışmaları, müşteriden siparişin alınması ve üretime aktarılması aşamalarında bölüm sorumlularının ortak kararı ile sağlanmaktadır.

8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Firmamızda üretilen ürünler için müşteriden sipariş alındıktan sonra, firmamız veya müşteri tarafından değişiklik talebi olursa bu değişiklikler uygunluk açısından gözden geçirilir ve ilgili birimlerin de görüşleri alınarak karara bağlanır. Planlanan üretimde değişiklik olması durumunda müşteri yazılı olarak bilgilendirilir ve müşteri ile mutabakat sağlanarak kayıt altına alınmaktadır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Firmamızda müşteri talepleri ve mevzuat şartları doğrultusunda ürün ve hizmetlerin sağlanmasını güvence altına almak için bir tasarım ve geliştirme süreci oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

8.3.2. Tasarım ve Geliştirme Planlaması

Firmamızda ürünün tasarımı ve geliştirilmesi planlanmakta ve kontrol edilmektedir. Tasarım ve geliştirme aşamaları, tasarım veya geliştirme aşamasına uygun olan gözden geçirme, doğrulama, geçerli kılma, tasarım veya geliştirme için sorumluluklar ve yetkiler belirlenir. Tasarım ve geliştirme faaliyetinde kullanılacak girdiler yeterlilik açısından gözden geçirilir ve eksik, yetersiz, belirsiz, çelişkili şartlar ortadan kaldırılır.

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Firmamızda tasarım ve geliştirmenin ilk aşamasında performans şartları, önceki benzer tasarım ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen bilgiler, mevzuat şartları, standartlar ve ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan olumsuz sonuçlar ile ilgili girdiler belirlenir ve kayıtları muhafaza edilir.

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Firmamızda üretilen ürünlerin amaçlanan kullanım sonuçlarının tanımlanması, gözden geçirmelerin, doğrulama faaliyetlerinin, geçerli kılma faaliyetlerinin, bu faaliyetler esnasında tespit edilen problemler için gerekli faaliyetlerin yapılması, tüm bu faaliyetler ile ilgili kayıtların oluşturulması ve muhafaza edilmesi için tasarım ve geliştirme prosesine kontroller uygulanır.

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Firmamızda üretilen ürünler için yapılan tasarım çalışmalarının çıktıları; hesaplamaları, beton karışım dizayn çalışmaları ve tasarım yapılırken hazırlanan deney raporlarıdır. Tasarım çıktıları çalışmaların girdilerine göre doğrulanır.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 22 / 29

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Firmamızda üretilen ürün ve verilen hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi esnasında veya sonrasında meydana gelen değişiklikler, üretilen ürün ve hizmetlerin şartların karşılanmasına olumsuz bir etki olmamasını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan şartlar tanımlanır, gözden geçirilir ve kontrol edilir.

8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

Firmamızda satın alma faaliyetleri satın alınacak malzeme ihtiyacının belirlenmesi, satın alınması, teslimi ve tedarikçi değerlendirmesi aşamalarından oluşmaktadır. Satınalma faaliyetleri onaylı tedarikçilerden sağlanır. İhtiyaç duyulan satın alma talepleri, ilgili birim sorumluları tarafından özellikleri açık ve belirgin şekilde tanımlanarak, satınalma sorumlusuna iletilir. Satınalma işlemleri ilgili birim sorumluları ve satınalma sorumlusu tarafından yapılır. Satınalma sorumlusu tedarikçilerin performanslarını izlemek ve değerlendirmek için periyodik olarak tedarikçi değerlendirmesi yapar. Tedarikçiler; ürünün mevzuatta belirtilen nitelikleri karşılaması, fiyatı, ödeme şartları, tedarikçinin yapısı, kalite sistemleri, satış sonrası hizmet becerileri, çevreye olan duyarlılığı ve iş sağlığı ve güvenliği şartlarını karşılama derecesine göre seçilir.

8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

Firmamızda satın alınan malzeme veya hizmetin belirtilmiş satın alma şartlarını karşılama sağlama için talepte bulunan bölüm ya da bölüm sorumlusu tarafından sipariş bilgilerine bağlı olarak değerlendirilerek kabul edilir. Satın alınan malzeme veya hizmet için kontroller yapılmakta ve kontroller sonucunun uygun olmaması durumunda Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü uygulanır.

8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

Firmamızda üretim sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması ilgili tüm bilgiler satınalma sorumlusu tarafından hazırlanan ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır ve tedarikçi firmaya iletilir. Bu şartnamelerde malzeme veya hizmete ait özellikler tanımlanmıştır.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin sunumunun kontrolü

Firmamızda imalat kontrol sistemi içerisinde yapılan tüm üretim faaliyetlerinin istenilen müşteri ve mevzuat şartlarında olması, sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi, kontrollü şartlar altında sağlanmaktadır. Müşteri ve mevzuat şartlarına bağlı olarak üretimler gerçekleştirilmekte ve yapılan üretimler Üretim Formları ile kayıt altına alınmaktadır. İmalat kontrol sistemini etkileyen tüm faktörlerin ve tüm faaliyetlerin kontrol edilmesi amacıyla yasal mevzuatlar listesi hazırlanmış, uygulamaya konmuş ve güncelliği takip edilmektedir. Üretim öncesi ve sonrası kalite kontrol faaliyetleri dokümanlarda tarif edildiği şekilde nitelikli personel tarafından yapılır.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 23 / 29

İmalat kontrol sisteminin gerekleri için deney ve numune alma planına göre konusunda eğitimli Kalite Kontrol Sorumluları tarafından yapılır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Firmamızda üretilen ürünler ve hizmetlerin tanımlanması ve izlenebilmesi için sevk irsaliyesinde tanımlama yapılarak izlenebilirliği sağlanmaktadır. Satınalma faaliyetleri sırasında hammadde kodları, satınalma sipariş bilgileri, üretim faaliyetlerinde ürün kodları, müşteri bilgileri, stok takipleri ve diğer kayıtlar üzerinden tanımlama ve izlenebilirlik sağlanmaktadır. Tanımlama ve izlenebilirlik faaliyetleri Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedüründe detaylı olarak anlatılmıştır.

8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Firmamızda üretilen ürünler ve hizmetler esnasında müşteriye ait özel beton tasarımları kullanılabilir. Böyle durumlarda müşteriye ait beton reçeteleri Kalite Kontrol Müdürü tarafından muhafaza edilir. Müşteriye ait reçeteler kaybolursa, zarar görürse veya kullanım için uygun olmayan halde bulunursa, bu durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.

8.5.4. Muhafaza

Firmamızda üretilen ürün, tanımlama, uygun ekipman kullanılarak taşıma ve müşteriye teslim aşamalarında kontrol altında tutulmaktadır. Ürünün korunması, muhafazası, taşınması, depolanması ve sevkiyatı aşamalarında gerekli önlemler alınmış ve bu önlemler dahilinde faaliyetler sürdürülmektedir.

8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler

Firmamızın üretim ve hizmetler ile ilgili teslimat sonrası faaliyetler için yasal mevzuatlar, sözleşme veya sipariş şartları ve teknik şartnameler uyarınca şartlar tanımlanmıştır. Teslimat sonrası faaliyetler kapsamında, ürün ile ilgili firmamıza ait sorumluluk, siparişi aşamasında belirlenmekte ve hizmet anlaşmaları ile kayıt altına alınmaktadır. Teslimat esnasında ve sonrasında belirlenen şartların karşılanmamış olması durumunda müşteri geri bildirimleri kayıt altına alınır, gerekli çalışmalar planlanır, uygulanır ve müşteriye yazılı olarak geri dönüş yapılır.

8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

Firmamız ürün gerçekleştirme süreci içinde, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Sözleşme veya sipariş şartlarını değiştirmeyecek yöntem ve malzeme değişiklikleri gerekli olabilmektedir. Bu durumlarda müşteri ile mutabık kalınarak yazılı olarak onayı alındıktan sonra kayıtlar güncellenir. İlk yapılan sözleşme veya sipariş şartlarını içeren dokümanlar arşivde tutulmaktadır.

8.6. Ürün ve Hizmetin sunumu

Firmamızda üretilen ürünlerin ve verilen hizmetlerin müşteri ve mevzuat şartlarını karşıladığının doğrulanması, üretim öncesi ve sonrası kalite kontrol faaliyetleri nitelikli ve eğitimli personeller tarafından yapılır. Üretilen ürün ile ilgili muayene ve deneyler firmamız tarafından

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 24 / 29

gerçekleştirilmekte ve kalite kontrol personeli tarafından uygunluğu kontrol edilmektedir. Ürün ve hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında oluşan kayıtlar Doküman ve Kayıtların Kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir. Ürün ve hizmetin sağlanması sırasında yapılan kalite kontrol faaliyetleri Muayene ve Deney Prosedüründe detaylı olarak anlatılmıştır.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Firmamızda üretilen ürünler ve hizmetlerin müşteri ve mevzuat şartlarına uygun olması için ilgili prosedür, talimat ve planlara göre her aşamada kontrol edilir. Uygun olmayan çıktı; satın alınan ürünlerin uygun olmaması, müşteri ve mevzuat şartlarına uygun ürün üretilmemesi ve müşteriye gönderilen ürünlerin müşteri tarafından uygun nitelikte olmadığı belirtilmesi olarak açıklanmaktadır.

Ortaya çıkan uygunsuzluğun tanımlanması, uygunsuzluk ile ilgili yapılacak faaliyetler, kabul kriterleri, müşteri şartlarına ve standartlara uymayan ürünün yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi için gerekli uygulama yöntemleri ve sorumluluklar Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Firmamızda üretilen ürünün ve verilen hizmetin uygunluğunu göstermek, imalat kontrol sisteminin uygunluğunu sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri planlanmış uygulamaktadır. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirmenin temel amacı, elde edilen verilerin analizi sayesinde sorunların kök nedenlerini bulmak, iyileştirilebilecek yöntemleri tespit etmek ve firmamızın yaptığı işin katma değerini artırmaktır. Bu ancak hangi verilere ihtiyaç olacağını belirlenmesi, yaşanan deneyimlerde bu konularda güvenilir verilerin düzenli olarak toplanması ve uygulanabilir metotlar ile değerlendirilmesi sağlanır.

Firmamızda izleme, ölçme ve analiz işlemleri ile performansı değerlendirilen konular iç denetimler, müşteri memnuniyeti ölçümleri, imalat kontrol sistemlerinin, ürün ve hizmetin ölçümü ve izlenmesidir. Bu ölçüm ve izlemenin yöntemi, ne zaman gerçekleşeceği, sonuçların ne zaman ve nasıl değerlendirilmesi gerektiği ile ilgili uygulamalar İç Tetkik Prosedürü, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedüründe anlatıldığı şekilde gerçekleştirilir.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Firmamızda en az yılda bir defa müşteri memnuniyet ölçümleri yapılarak müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki ölçümü ve süreçlerdeki müşteri ile ilgili temel esaslar belirlenmektedir. Müşteri ile ilgili ziyaretler, şikâyetler, anket sonuçları Müşteri memnuniyeti anketlerinin hazırlanması, güncelleştirilmesi, müşterilere gönderilmesi, takip edilmesi, geri toplanması, değerlendirilmesi ve sonuçların raporlanması sorumluluğu kalite birimi tarafından yapılmaktadır. Müşteri memnuniyet anketleri kalite birimi tarafından kayıt altına alınmakta, değerlendirilmekte ve hazırlanan sonuç raporları yapılan toplantılarla gözden geçirilmektedir.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 25 / 29

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Firmamızda üretilen ürünlerin ve verilen hizmetin müşteri ve mevzuat şartlarını sağladığını, tedarikçilerin performansını, imalat kontrol sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek, sistemin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nasıl yapılabileceğini değerlendirmek için, uygun olan veriler toplanır ve analiz eder. Üretim ve hizmetin sağlanması sırasında yapılan izleme ve ölçme faaliyetlerinin sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan elde edilen veriler değerlendirilerek tutarsızlıklar veya uygun olmayan durumlar olup olmadığına bakılarak sorunlu alanlarla ilgili kök neden analizleri yapılmaktadır. Analiz ve değerlendirme verileri yönetim gözden geçirme toplantılarına girdi olarak aktarılmaktadır.

9.2. İç Tetkik

9.2.1

Firmamız, imalat kontrol sisteminin planlanmış düzenlemelere ve mevzuat şartlarına uygunluğunun, yeterliliğinin, çalışmaların etkinliği ve sürekli gelişimini temin etmek üzere, periyodik ve tarafsız olarak kontrolünü sağlamak, uygulamadaki aksaklıkları saptamak için yılda en az bir defa iç tetkikler yapmaktadır. Bununla ilgili faaliyetlerin nasıl yürütüleceği İç Tetkik Prosedüründe açıklanmaktadır.

9.2.2

İç tetkikler, tetkik eden birimden bağımsız iç tetkik eğitimi almış personel tarafından özel olarak oluşturulmuş soru listeleri kullanılarak yapılır. Tetkikçiler tetkik edilen birim ile ilgili faaliyetleri gözlemleyerek, birim çalışanları ile konuşarak kalite kayıtlarını inceleyerek değerlendirme yapar. İç tetkik sonuçlarının kayıtları ve raporları düzenli olarak tutulur ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülür.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Firmamızda yılda en az bir defa yönetimin gözden geçirme toplantısı yapılır. Bu toplantılar sayesinde Kalite yönetim sisteminin, sürekliliğini, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için kararlar alınır. Yönetimin gözde geçirme toplantısı kayıtları muhafaza edilmektedir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdisi

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında kalite yönetim sisteminin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında girdi olarak kullanılan veriler Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü'nde tanımlanmıştır.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 26 / 29

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları sonucunda, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi doğrultusunda faaliyetler planlanır ve karara bağlanır. Proses ve ürün etkinlikleri ile müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik stratejiler belirlenir. Plan ve stratejilerin hayata geçirilmesi için gerekli kaynaklar tespit edilir, mevcut kaynaklar gözden geçirilir ve yeni kaynak ihtiyacı ile ilgili kararlar alınır. Yönetimin gözden geçirme toplantılarının çıktıları Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü'nde tanımlanmıştır.

10. İyileştirme

10.1. Genel

Firmamız müşteri memnuniyetini artırmak, müşteri ve mevzuat şartlarını karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak ve imalat kontrol sistemi performans ve etkinliğini arttırmak için iyileştirmeleri belirler. Firmamız İmalat kontrol sisteminin etkinliğini, kalite politikası, hedefleri, iç denetim sonuçları, müşteri şikayetleri, ilgili taraflardan gelen geri bildirimler, risk ve fırsatların değerlendirilmesi, izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme sonuçları, düzeltici faaliyetler, proses ve uygunsuzluk performans değerlendirmeleri ve yönetim gözden geçirme toplantıları yolu ile sürekli olarak geliştirmektedir.

Firmamızın temel anlayışı, müşteri ve mevzuat şartlarına uygun hatasız ve eksiksiz ürün ve hizmet gerçekleştirebilmektir. Ancak uygunsuzluk oluştuğunda bu hata veya eksikliklerin tekrarlanmasını engelleyecek şekilde sistemde gerekli değişiklikler ve düzeltici önleyici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu konudaki uygulamalar Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedüründe anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1

Firmamızda yürütülen faaliyetler sonrasında ortaya çıkan uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi, tekrarının önlenmesi için düzeltici ve önleyici faaliyetler ile ilgili tedbirler alır. Uygunsuzlukların giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için müşteri geri bildirimleri ile uygunsuzluklar belirlenir ve analizi yapılarak, uygunsuzlukların giderilmesi ve yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet belirlenir ve uygulanır. Uygulanan düzeltici önleyici faaliyet sonuçları değerlendirilir, uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinlikleri gözden geçirilir. Bu uygulamaların gerçekleştirilebilmesi için Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 27 / 29

10.2.2

Uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak ve tekrarlarını önlemek için madde 8.7 de belirtilen yöntem ve teknik alt yapı ile iç denetim sonuçları kullanılarak uygunsuzluklar kayıt altına alınmaktadır. Düzeltici ve önleyici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olarak belirlenmekte ve düzeltme yoluna gidilmektedir.

10.3. Sürekli İyileştirme

Firmamızın uyguladığı imalat kontrol sistemi ve kalite yönetim sisteminin temeli sürekli olarak iyileştirme çalışmalarıdır. Sürekli iyileştirme Kalite Politikası, hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirmek taahhüt edilmektedir.

Buna göre kalite birimi tarafından prosedürler, talimatlar, üretim yöntemleri ve formlar ile yerinde uygulama ilişkilerini göz önünde bulundurarak gerekli gördüğü takdirde ilgili iyileştirmeler yapılmaktadır. Bunun yanında rutin olarak müşteri ziyaretleri ve toplantılar yapmak suretiyle uygunsuzlukları düzenli olarak kontrol etmekte buradaki gözlemler ve geçmiş üretimlerde yaşanmış tecrübelerini, personel görüşlerini alarak sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmaktadır.

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 28 / 29

Doküman Revizyon İzleme Sayfası

Sıra No	Tarih	Revizyon Konusu/İçeriği/Sayfası
1	04.01.2021	İlk Yayın

Hazırlayan		Onay	
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi – No	Sayfa No
KEK.00	04.01.2021	04.01.2021 – 00	Sayfa 29 / 29