



# **SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI BAŞKANLIĞI**

## **KALİTE EL KİTABI**

**DOKÜMAN KODU: KEK  
REVİZYON NO: 00  
YAYIN TARİHİ: 01.12.2010**



# KALİTE EL KİTABI

**KONU : İÇİNDEKİLER**  
**BÖLÜM NO : A**

<b>KEK DOKÜMAN N NO</b>	<b>KONU</b>	<b>ISO – 9001 MADDE NO</b>
<b>A</b>	<b><u>İÇİNDEKİLER</u></b>	-
<b>B</b>	<b><u>REVİZYON SAYFASI</u></b>	-
<b>01.00</b>	<b><u>KALİTE EL KİTABININ KAPSAMI</u></b>	-
<b>02.00</b>	<b><u>KURULUŞUN TANITIMI</u></b>	-
<b>03.00</b>	<b><u>KALİTE VE SEÇ POLİTİKASI</u></b>	5.3
<b>04.00</b>	<b><u>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</u></b>	4
<b>04.01</b>	<b><u>Genel Şartlar</u></b>	4.1
<b>04.02</b>	<b><u>Dokümantasyon Koşulları</u></b>	4.2
04.02	<b><u>Genel</u></b>	4.2.1
04.02	<b><u>Kalite El Kitabı</u></b>	4.2.2
04.02	<b><u>Dokümanların Kontrolü</u></b>	4.2.3
04.02	<b><u>Kayıtların Kontrolü</u></b>	4.2.4
<b>05.00</b>	<b><u>YÖNETİMİN SORUMLULUĞU</u></b>	5
<b>05.01</b>	<b><u>Yönetimin Taahhüdü</u></b>	5.1
<b>05.02</b>	<b><u>Müşteri Odaklılık</u></b>	5.2
<b>05.03</b>	<b><u>Kalite Politikası</u></b>	5.3
<b>05.04</b>	<b><u>Planlama</u></b>	5.4
<b>05.04</b>	<b><u>Kalite Hedefleri</u></b>	5.4.1.
<b>05.04</b>	<b><u>Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması</u></b>	5.4.2
<b>05.05</b>	<b><u>Sorumluluk, Yetki ve İletişim</u></b>	5.5.
05.05	<b><u>Sorumluluk ve Yetki</u></b>	5.5.1
05.05	<b><u>Yönetim Temsilcisi</u></b>	5.5.2
05.05	<b><u>İç İletişim</u></b>	5.5.3
<b>05.06</b>	<b><u>Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi</u></b>	5.6

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

<b>KEK DOKÜMA N NO</b>	<b>KONU</b>	<b>ISO – 9001 MADDE NO</b>
05.06	Genel	5.6.1
05.06	<a href="#">Gözden Geçirme Girdileri</a>	5.6.2
05.06	<a href="#">Gözden Geçirme Çıktıları</a>	5.6.3
<b>06.00</b>	<b><a href="#">KAYNAK YÖNETİMİ</a></b>	<b>6</b>
06.01	<a href="#">Kaynakların Sağlanması</a>	6.1
06.02	<a href="#">İnsan Kaynakları</a>	6.2
06.02	<a href="#">Genel</a>	6.2.1
06.02	<a href="#">Yeterlilik, Bilinç ve Eğitim</a>	6.2.2
06.03	<a href="#">Altyapı</a>	6.3
06.04	<a href="#">Çalışma Ortamı</a>	6.4
<b>07.00</b>	<b><a href="#">ÜRETİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ</a></b>	<b>7</b>
07.01	<a href="#">Gerçekleştirme Proseslerin Planlanması</a>	7.1
07.02	<a href="#">Müşteriyle İlgili Prosesler</a>	7.2
07.02	<a href="#">Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi</a>	7.2.1
07.02	<a href="#">Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi</a>	7.2.2
07.02	<a href="#">Müşteri ile İletişim</a>	7.2.3
07.03	<a href="#">Tasarım ve Geliştirme</a>	7.3
07.04	<a href="#">Satınalma</a>	7.4
07.04	<a href="#">Satınalma Prosesi</a>	7.4.1
07.04	<a href="#">Satınalma Bilgileri</a>	7.4.2
07.04	<a href="#">Satın alınan Ürünlerin Doğrulanması</a>	7.4.3
07.05	<a href="#">Üretim ve Hizmet Temini</a>	7.5
07.05	<a href="#">Üretim ve Hizmet Teminin Kontrolü</a>	7.5.1
07.05	<a href="#">Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği</a>	7.5.2
07.05	<a href="#">Tanımlama ve İzlenebilirlik</a>	7.5.3
07.05	<a href="#">Müşteriye Ait Mallar</a>	7.5.4
07.05	<a href="#">Ürünün Korunması</a>	7.5.5

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

<b>KEK DOKÜMAN NO</b>	<b>KONU</b>	<b>ISO – 9001 MADDE NO</b>
07.06	<a href="#">İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü</a>	7.6
08.00	<a href="#">ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME</a>	8
08.01	<a href="#">Genel</a>	8.1
08.02	<a href="#">İzleme ve Ölçme</a>	8.2
08.02	<a href="#">Müşteri Memnuniyeti</a>	8.2.1
08.02	<a href="#">İç Tetkikler</a>	8.2.2
08.02	<a href="#">Proseslerin izlenmesi ve Ölçülmesi</a>	8.2.3
08.02	<a href="#">Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi</a>	8.2.4
08.03	<a href="#">Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü</a>	8.3
08.04	<a href="#">Veri Analizi</a>	8.4
08.05	<a href="#">İyileştirme</a>	8.5
08.05	<a href="#">Sürekli İyileştirme</a>	8.5.1
08.05	<a href="#">Düzeltilici Faaliyetler</a>	8.5.2
08.05	<a href="#">Önleyici Faaliyetler</a>	8.5.3

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

**KONU : REVİZYON SAYFASI**  
**BÖLÜM NO : B**

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** Kalite El Elkitabı Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır. Gerekli değişiklikler Doküman Kontrolü Prosedürüne göre yapılır. Tereddütlü durumlarda Yönetim Temsilcisinde bulunan kopya esas alınır.

Sıra No	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımlanması	YT. Onayı
1	01.12.2010	İlk Yayın	

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

## KONU : KALİTE EL KİTABI KAPSAMI BÖLÜM NO : 1

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** için hazırlanmış olan bu el kitabı; kurumun Merkez/Siirt'te yerleşik ofis merkezi için Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetlerinin Sunumu kapsamına ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının tanımı ve tarif edilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Kurum, TOBB' a bağlı olarak Ticaret ve Sanayi Odası faaliyetlerinde hizmet vermektedir. Kurumun vermiş olduğu hizmetlerin esasları kanunsal düzenlemelerle şekillenmektedir. Verilen hizmetler tamamıyla bu kanunsal düzenlemeler esas alınarak yürütülmektedir. Kurumda herhangi bir tasarım fonksiyonu bulunmamaktadır.

Kurumda hizmetlerin verilmesi esnasında Laboratuvar hizmetleri sunumu ve laboratuvar cihazları kullanımı mevcuttur. Kurumun hizmet sistemi içinde verilen hizmetin bir sonraki ölçme faaliyetleri ile doğrulanmadığı prosesler (özel prosesler) bulunmamaktadır. Elde edilen her çıktı bir sonraki adımda kontrol edilebilmektedir.

Bu itibarla standardın; Tasarım ve Geliştirme (Madde No: 7.3), Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği (Madde 7.5.2), maddeleri **kapsam dışı bırakılmış** ve bu el kitabında ilgili maddelere yer verilmemiştir.

Sunduğumuz Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerimizde herhangi bir dış kaynaklı proses mevcut değildir.

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

---

## **KONU : KURULUŞUN TANIMI** **BÖLÜM NO : 2**

1958 yılında Ticaret Sicil Memurluğu olarak faaliyete başlamış, 1960 yılında esnafın teşvik ve gayretleriyle Ticaret ve Sanayi Odası kurulmuştur.

1960 yılında 5590 sayılı kanuna göre ilk seçim neticesinde 6 Meslek Komitesi belirlenmiş, her Meslek Komitesi kendi arasında seçtiği 2'şer meclis üyeleri ile ilk teşekkül meclisi oluşturulmuştur. Bu teşekkül neticesinde Meclis Başkanlığına Bahri Ağaoğlu, Yönetim Kurulu Başkanlığına Yasin Çelik seçilmiştir.

Odanın faaliyet alanı içinde Aydınlar, Baykan, Eruh, Kurtalan, Pervari ve Şirvan ilçeleri de bulunmaktadır.

Daha önceki tarihlerde Cumhuriyet Caddesi ve Eski Özel İdare İş hanında hizmet veren odamız 2001 yılında yapımına başlanan ve açılışını 20 Temmuz 2003 tarihinde Siirt Milletvekili ve Başbakan Sayın Recep Tayyip Erdoğan' nın yaptığı kendi hizmet binasında üyelerine çağın gerektirdiği teknolojiyle hizmet vermeye başlamıştır.

### **İRTİBAT BİLGİLERİ :**

**Adres** : Bahçelievler mah. A.G.Okkan cad. No:32 56100 Merkez / SİİRT  
**Tel** : (0484) 223 12 03  
**Fax** : (0484) 223 40 97  
**e-mail** : info@siirtso.org  
**web** : [www.siirtso.org](http://www.siirtso.org)

---

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

---

**KONU : KALİTE POLİTİKAMIZ**

**BÖLÜM NO : 3**

**KALİTE POLİTİKAMIZ**

**SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI olarak;**

Tecrübeli ve Sürekli Gelişmeyi Benimseyen, Gelişime Açık Çözüm Odaklı Yönetim Anlayışımız ve

Eğitilmiş Personelimiz İle Üyelerimizin Beklentilerini ve Yasal Şartları Göz Önünde Bulundurarak;

Üyelerimizin Beklenti ve Gereksinimlerine En Hızlı ve En Doğru Şekilde Cevap Vererek Azami

Memnuniyeti Sağlamak, Teknolojik Gelişmeleri ve Yasal Mevzuatları Sürekli Takip Ederek Eğitimler

ve Yatırımlar İle Personelimizin Yetkinliğinin, Teknolojik Alt Yapımızın ve Kalite Yönetim

Sistemimizin Sürekli Gelişmesini Sağlamak

Kalite politikamızdır.

---

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**





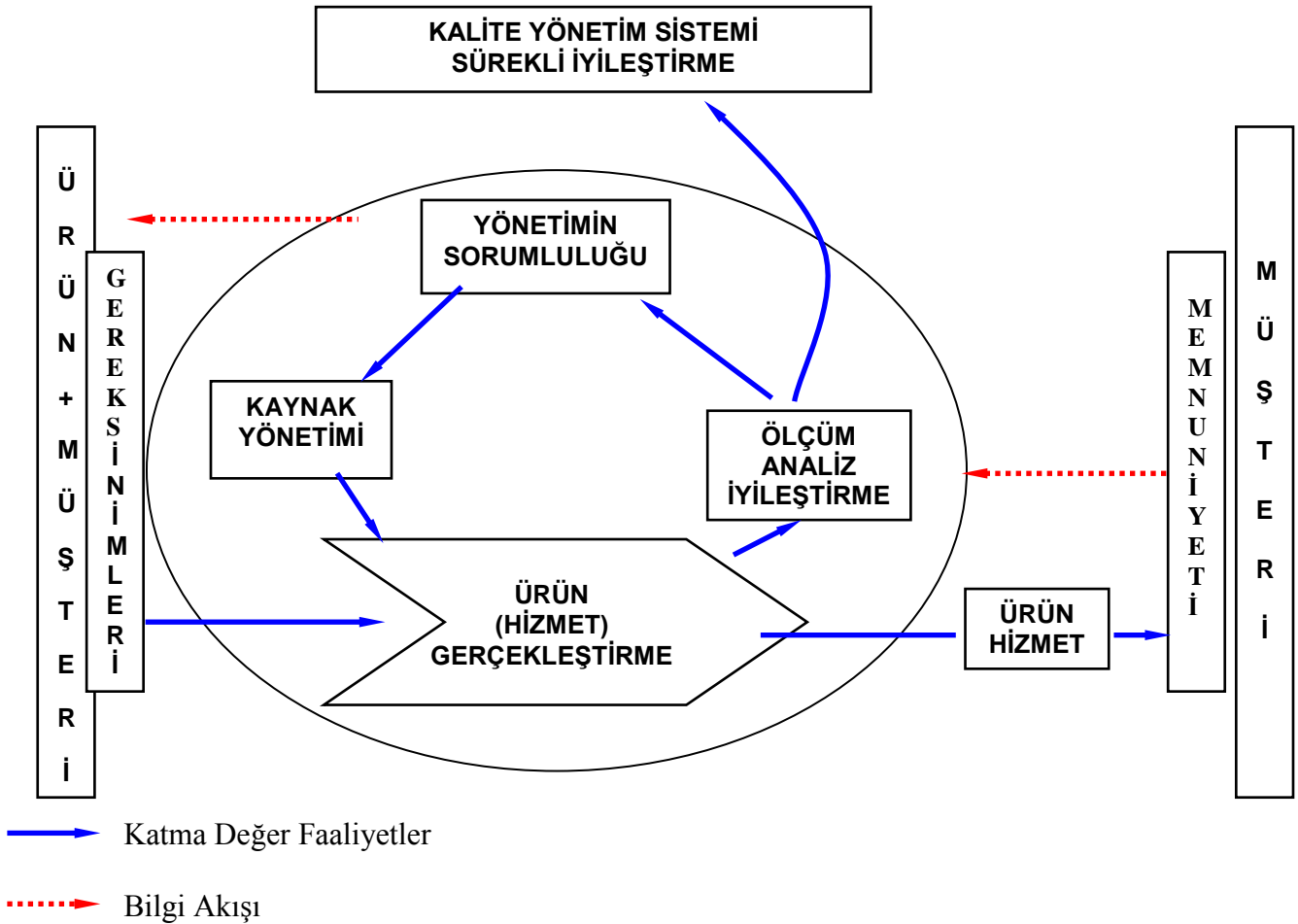
# KALİTE EL KİTABI

**KONU : KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**BÖLÜM NO : 4**

## 4.1. Genel Şartlar

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** Kalite Yönetim Sistemini, ISO 9001 standartlarının gereklerini yerine getirecek şekilde aşağıdaki Kalite Yönetim Süreci Modeli'ne uygun dokümente etmiştir. Tüm kurum personeli kalite sistem gereklerine uygun olarak çalışma sorumluluğunu taşır.

## KALİTE YÖNETİM SÜRECİ MODELİ



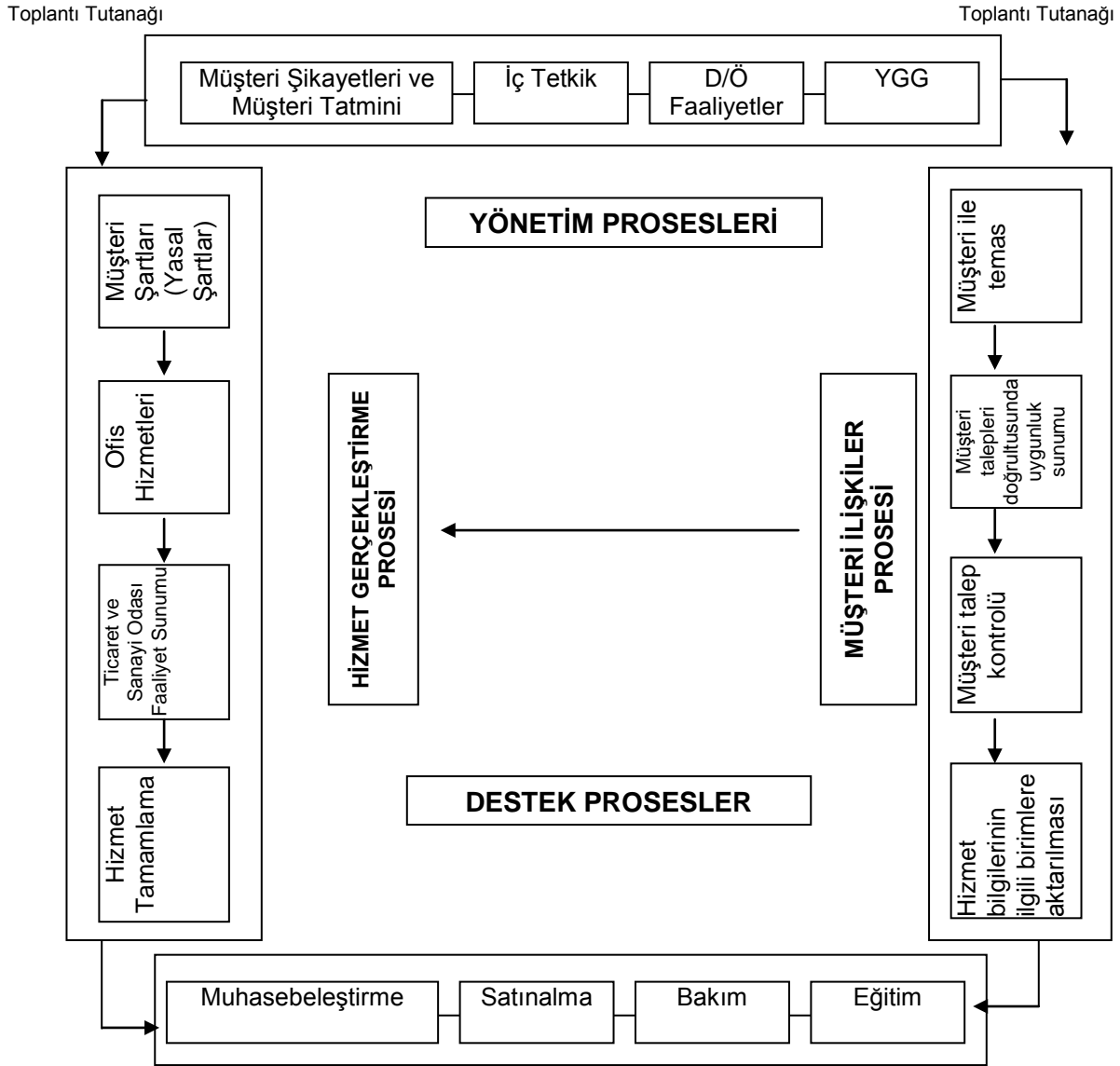
HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

Kurumumuzdaki bütün süreçleri gösteren ana proses akış şeması ve temel proseslerin birbirleriyle etkileşimi aşağıda verilmiştir. Yönetim, bu temel proseslerin kaliteli ve uygun şekilde yürütülmesi için bütün personelin işi gerçekleştirecek ölçüde yeterli olmasını, bunun için gerekli çalışma alanlarını ve alt yapıyı hizmet uygunluğunu sağlayacak şekilde temin etmiştir.



HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

## 4.2. Dokümantasyon Koşulları

**4.2.1. Genel:** SİİRT TİC. VE SAN. ODASI bünyesinde dokümente edilmiş bir Kalite Yönetim sistemi kurulmuştur. Söz konusu dokümanlarda belirtilen esaslar, bu sistemlerin uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamaktadır. Uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin dokümantasyon yapısı aşağıda şematik olarak gösterilmiştir.



**I. SEVİYE (STRATEJİK SEVİYE):** Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sisteminin mevcut durumudur. Firmanın kaliteye yönelik politikalarını, hedeflerini ve ISO 9001 Standardlarında yer alan her kalite elemanı için neler yapılacağını içeren bir dokümandır. Kalite El Kitabında, **SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** kalite sisteminde kullanılan prosedürler referans olarak gösterilir. Kalite El Kitabı tüm birim sorumlularına dağıtım ile ulaştırılır. Kalite El Kitabı kalite sisteminin nasıl uygulandığını göstermek üzere gerektiğinde talep üzerine Yönetim Kurulunun izni ile müşterilere Kontrolsüz Kopya olarak verilebilir. Firmamızın Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili taahhütleri genel olarak tanımlar.

Bu kitapta, kalite sistem maddelerinden önce; kitap içindeki başlıkları toplayan **İÇİNDEKİLER**, revizyonların takip edildiği **REVİZYON SAYFASI**, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını içeren **KALİTE EL KİTABI KAPSAMI SAYFASI**, firmanın tanıtımını içeren **TANITIM SAYFASI** ve firmanın Kalite Politikasının yer aldığı **KALİTE POLİTİKASI SAYFASI** yer almaktadır.

**II. SEVİYE (TAKTİK SEVİYE):** Prosedürler, Kalite Yönetim sistemi kapsamındaki faaliyetlerin amaçlarını, uygulama alanlarını, sorumluluklarını ve iş akışlarını tanımlayan dokümanlardır. Kalite prosedürlerinde belirtilen faaliyetlerin ayrıntılı uygulama şekilleri için ilgili çalışma talimatları ve diğer destek doküman numaraları verilerek gösterilmiştir. Prosedürler ve onlara ait dokümanlar firma dışına çıkarılamazlar. Ancak müşteriler tarafından ya da bir dış denetim sırasında firma içinde incelenebilir.

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

Belgelendirme yapan kuruluşlara kontrollü doküman olarak teslim edilen Kalite El Kitabı ve prosedürler imza karşılığı verilir. Revizyon halinde güncel olmayan dokümanlar geri alınıp yerine güncel olanlar yine imza karşılığı teslim edilir.

Akış Şemaları (Proses Yaklaşımı), Bir çok bağlantılı faaliyetlerin tanımlanması ve yönetilmesi için hazırlanan dokümanlardır. Kaynaklar ve girdiler, çıktılara dönüşümünün sağlanması için yönetilen faaliyet yani proses olarak değerlendirilir. Bir prosesin çıktısı bir sonrakine doğrudan girdi oluşturur. Görev Tanımları, ilgili bölüm sorumlusunun ve çalışanlarının işlerini nasıl yapacağını ve nasıl kontrol edeceğini tanımlayan dokümanlardır. Personelin çalışma esnasında uyduğu görev / iş talimatlarını ifade eder. Bu dokümanlar ürün ve proses ayrıntılarını gibi bilgileri içerdiğinden firma dışına verilemezler. **III.SEVİYE (İŞLEM SEVİYESİ)** :Diğer Destek dokümanlar kapsamında talimatlar, planlar, listeler, formlar ve bu grubun dışında kalan diğer dokümanlar mevcuttur. Bu dokümanlar ilgili Bölüm Sorumluları tarafından Yönetim Temsilcisi kontrolünde hazırlanır ve Yönetim Kurulu onayı ile yayınlanırlar.

Şirketimizde ISO 9001 şartlarına göre kurulmuş olan kalite yönetim sistemi yukarıda adı geçen doküman türleri kullanılarak dokümanite edilmiş olup, sistemin etkinliği ve sürekliliği gözden geçirilir. İstenilen kaliteyi gerçekleştirebilmek için kalite sistemi planlanması, iç tetkikler, proses verileri, uygunsuzluklar v.b gibi kaynaklardan sağlanan verilerin değerlendirilmesiyle yapılacak faaliyetler belirlenir ve ilgili bölümler tarafından bu faaliyetler gerçekleştirilir.

Kalite El Kitabı, prosedürler, akış şemaları, görev tanımları ve diğer destek dokümanlarının oluşturulması, onaylanması ve gerekli görüldüğü hallerde revizyonu ile ilgili esaslar, Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir. Oluşturulan kalite sistemi dokümantasyonunda Kalite El Kitabı'nda, prosedürlere, prosedürlerde akış şemalarına, talimatlara ve diğer dokümanlara hiyerarşi çerçevesinde atıfta bulunulmuştur.

## 4.2.2. Kalite El Kitabı:

Kalite Yönetim Sisteminin mevcut durumudur. Firmanın kaliteye yönelik politikalarını, hedeflerini, ISO 9001 Standartlarında yer alan her kalite elemanı için neler yapılacağını içeren bir dokümandır.

## 4.2.3. Dokümanların Kontrolü

- Doküman Kontrolü Prosedürü hizmet kalitesini ya da kalite sistemini etkileyen tüm dokümanlar için kontrol bilgilerini kapsamaktadır. Dokümanlar elektronik formatta ya da basılı şekilde saklanır.
- Kalite El Kitabı, Prosedürler, talimatlar, proses planları, görev tanımları ve dış kaynaklı dokümanlar kontrol edilen dokümanlardır.
- Tüm dokümanlar yayınlanmadan önce uygunluk açısından yetkili personel tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Kontrollü dokümanların revizyon durumunu gösteren Doküman Dağıtım ve kontrol listelerinde geçersiz dokümanların kullanımını önlemek amacıyla Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur.
- Geçerli tüm dokümanların kontrollü kopyaları ilgili birimlere dağıtılır. Tüm çalışanlar kullandıkları dokümanların güncel kopyalarını uygun yerlerde bulundururlar. Geçersiz tüm dokümanlar, istenmeyen kullanımları önlemek üzere kullanım yerlerinden süratle kaldırılır.
- Dokümanlarla ilgili tüm değişiklikler -aksi Yönetim Temsilcisi tarafından talep edilmedikçe- orijinal dokümanı hazırlayan kişi tarafından gözden geçirildikten ve onaylandıktan sonra yürürlüğe girer. Dokümanda yapılan değişiklik türleri doküman üzerinde gösterilir.

## 4.2.4. Kayıtların Kontrolü:

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda Kalite Yönetim Sistemine ilişkin çalışmaların gerçekleştirildiğini, kalite sisteminin etkili olarak işlediğini göstermek ve ileride yapılacak çalışmalara veri oluşturmak amacıyla kalite kayıtları ilgili birimler tarafından tutulur. Kayıtların nasıl tutulacağı ve kalite kayıtları üzerinde yapılacak diğer işlemler Kayıtların Kontrolü Prosedüründe verilmiştir.

## Referans Dokümanlar:

Doküman Kontrolü Prosedürü (PR.4.2.01)  
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.4.2.02)

## KONU : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU BÖLÜM NO : 5

### 5.1. Yönetimin Taahhüdü

**5.1.1.** SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nın temel ilkesi bütün çalışanlar tarafından da benimsenen; Yasal sınırların izin verdiği ölçüde müşteri istek ve beklentilerinin üzerinde hizmet sunmaktır. Bunun için üst yönetim;

- Hizmetlerin verilmesi ilgili yasal koşullar da dahil olmak üzere müşteri tarafından talep edilen tüm koşulları karşılamamanın önemini organizasyon çapında duyurmuş,
- Kalite politikasını belirlemiş, tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlamak için firma içerisinde muhtelif yerlere kalite politikasını gösteren levhalar asılmıştır.
- Her departmanın yaptığı işin önemine, basit ya da karmaşık oluşuna göre ölçülebilir hedefler belirlenmiştir. Kalite politikasının güncelliği ile hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı, gerekli kaynak ihtiyaçları üst yönetim tarafından düzenlenen kalite toplantılarında gözden geçirilmektedir.
- Hizmet sektöründe yer alan bir kurum olmamız sebebiyle yönetimimiz hizmetimizi ölçülebilir kılmak adına Kalite Hizmet Taahhüdü oluşturmuştur.

### 5.2. Müşteri Odaklılık

**5.2.1.** SİİRT TİC. VE SAN. ODASI müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasına büyük önem vermektedir. Kalite Politikası konu ile ilgili ifadeler içermektedir.

**5.2.2.** Müşteri istek ve beklentilerini tespit edebilmek için, yılda en az bir kez müşteri memnuniyet anketi düzenlemektedir. Anket sonuçları analiz edilmekte, müşterilerin istek ve beklentilerinden daha fazla hizmet sunularak, müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır. Müşterilerden gelen şikayet ve öneriler de en kısa süre içerisinde değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır.

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

## 5.3. Kalite Politikası

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** kuruluş amacına uygun, kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluk için taahhüt içerecek şekilde bir Kalite Politikasını (DD.5.3.01) oluşturmuştur. YGG toplantılarında kalite politikası, gerekli görüldüğünde değiştirilebilir. Kalite Politikası (KEK.03) bu kitabın baş tarafında ayrıca belirtilmiştir.

## 5.4. Planlama

### 5.4.1. Kalite Hedefleri

**a. SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** Kalite hedefleri, yılda iki kez yapılan üst yönetimin kalite toplantılarında belirlenir. Ancak hedeflerin belirlenmesi için her zaman bu toplantılar beklenmez. Hedefler kalite toplantılarının birer çıktısıdır.

**b.** Üst yönetimin kalite toplantılarından bir ay önce mevcut hedeflere ulaşma durumu, revizyonlarla ilgili olarak her departman kendi içerisinde bir toplantı yaparak bir sonraki döneme ait hedeflerini belirler. Hedefler Yönetim Temsilcisi tarafından toplanarak gruplandırılır, ortak hedefleri olan bölümler tespit edilir.

**c.** Üst yönetimin kalite toplantılarında hedefler görüşülerek nihai hale getirilir ve ilgili tüm bölüm yetkilerine yazılı olarak bildirilir. Bütün hedeflerin sayısal olarak ölçülebilir kalite politikasını destekler nitelikte hazırlanmasına dikkat edilir.

Belirlenen hedefler PL.5.4.01 Kalite Hedefleri Uygulama Planı ile yayınlanmakta ve tüm bölümlere ulaştırılmaktadır.

### 5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** hizmet kalitesinin temin edilmesi, dönemsel kalite hedeflerinin gerçekleştirilmesi, kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için gerekli plan ve programları yapmaktadır. Bunun için müşterilerle etkili bir iletişim sağlanmakta, hizmetin verilebilmesi için yapılacak hizmetler titizlikle takip edilmektedir. Kalite Yönetim Sisteminde herhangi bir değişiklik söz konusu olduğunda durum Yönetim Temsilcisi ve değişiklikten etkilenen ilgili departman yöneticileri tarafından değerlendirilmekte ve sistem bütünlüğü sağlanmaktadır. Bu bağlamda Yönetim Temsilcisi Kalite Yönetim Sisteminin planlı bir şekilde yürütülmesi için Kalite Yönetim Sistemi Planı hazırlar ve sürekli kullanım altında bulundurur.

## 5.5. Sorumluluk Yetki ve İletişim

### 5.5.1. Sorumluluk ve Yetki:

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nin organizasyon şeması ve şemada yer alan birimlerin sorumluluk, yetki ve iş ilişkilerini gösteren görev tanımları onaylanarak yayınlanmıştır. Görev tanımları her birimin bağlı olduğu bir üst birimi, kendisine bağlı olan birimleri, o pozisyonda çalışacak kişilerde bulunması gereken özellikleri, görev, yetki ve sorumluluklarını ve vekalet durumlarını ihtiva eder. **SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nin Organizasyon Şeması (DD.5.5.01) destek doküman olarak yayınlanmış ve ayrıca bölüm sonunda verilmiştir.

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

## 5.5.2. Yönetim Temsilcisi

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nin Yönetim Temsilcisi, İç Yazışma Formu (FR.5.5.02) kullanılarak yazılan atama yazısı ile belirlenmiş ayrıca bu durum Organizasyon Şemalarında belirtilmiştir.

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda ISO 9001 Standardına uygun olarak kalite sisteminin kurulmasından, uygulanmasından, devam ettirilmesini sağlamak ve kalite performansı konularında yönetime İç Yazışma Formu (FR.5.5.01) kullanarak rapor vermekten Yönetim Temsilcisi sorumludur. Kalite Yönetim Temsilcisinin görev, yetki ve sorumlulukları, Yönetim Temsilcisi Görev Tanımında (GT.5.5.03) ayrıca belirtilmiştir.

## 5.5.3. İç iletişim

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** tüm çalışanlarının kurumu ilgilendiren konularda en yeni bilgilere kolaylıkla ulaşılabilmesi gerektiğine inanır. Bu nedenle, dikey veya yatay iletişim yada koordinasyon ile tam bir bilgi akışı hedeflenir ve resmi olduğu kadar gayri resmi iletişim yöntemleri de desteklenmeye çalışılır. Tüm yönetim kademeleri arasında bilgi alışverişlerini hızlandırmak, gelişmelerden tüm personelin haberdar olmasını sağlamak için kullanılan süreçler şunlardır.

- Toplantılar (Ref: Toplantı Tutanakları)
- Bilgi Panoları
- İç Yazışmalar (Ref: İç Yazışma Formu)
- Mail.
- Dahili Telefonlar

## 5.6. Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi

### 5.6.1. Genel

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda kalite sisteminin yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini değerlendirmek üzere yılda iki kez altı aylık periyotlar halinde "Kalite Sistemini Gözden Geçirme" toplantısı düzenlenir. Bu toplantılara; Yönetim Kurulu başkanlığında tüm birim yetkilileri katılır. Üst yönetim alınan kararların takibi için periyodik toplantı zamanını beklemeden kapsam dışı toplantılar düzenleyebilir.

### Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısının Ana Gündem Maddeleri ;

- Bir önceki Toplantıda alınan kararlar,
- Kuruluş İçi / Kuruluş Dışı Kalite Tetkik Sonuçları
- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- İstatistiksel Teknikler
- Sürekli Gelişim Faaliyetleri
- Tedarikçiler

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

- **Müşteri memnuniyeti şikayetleri**
- **Proses Performansı, Uygun Olmayan Hizmetler**
- **Eğitim Faaliyetleri**
- **Kaynakların Verimli Kullanılması**

## 5.6.2. Gözden Geçirme Girdileri

Yönetimin gözden geçirme toplantısı için gündem Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, tüm katılımcılara yazılı olarak duyurulur.

Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri aşağıdaki konuları kapsamaktadır;

- a) Tetkiklerin sonuçları
- b) Müşteri memnuniyeti şikayetleri
- c) Proses Performansı, Uygun Olmayan Hizmetler
- d) Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu
- e) Yönetimin önceki gözden geçirmelerinden gelen takip faaliyetleri
- f) Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- g) İyileştirme önerileri

## 5.6.3. Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim tarafından yapılan gözden geçirme toplantısı sonunda görüşülen konularla ilgili yapılacak olan çalışmaları, sorumluları ve termin tarihini gösteren Toplantı Tutanakları hazırlanarak tüm katılımcılara dağıtılır. Gözden geçirme çıktıları, asgari kalite yönetim sisteminin ve bu sistemlere ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi, müşteri taleplerine ve yasal şartlara bağlı olarak verilen hizmetlerin iyileştirmesi ve yapılacak olan çalışmalarla ilgili kaynak ihtiyaçlarını içerir.

Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları aşağıdaki konuları kapsamaktadır;

- a) Kalite yönetim sisteminin ve proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi
- b) Müşteri ihtiyaçlarıyla ilgili ürün iyileştirilmesi
- c) Kaynak gereksinimleri

## Referans Dokümanlar:

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**





# KALİTE EL KİTABI

---

İç Yazışma Formu	(FR.5.5.02)
Kalite Politikası	(DD.5.3.01)
Organizasyon Şeması	(DD.5.5.01)
Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı	(GT.5.5.03)
Kalite Hedefleri Uygulama Planı	(PL.5.5.01)
Görev Tanımları	(GT.5.5.01 – 12)

---

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

**KONU : KAYNAK YÖNETİMİ**  
**BÖLÜM NO : 6**

## 6.1. Kaynakların Sağlanması

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** üst yönetimi kendisine bağlı olan birim yetkilileri vasıtasıyla kalite sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sağlamak amacıyla gerekli olan kaynak ihtiyaçlarını tespit etmiştir. Müşteri isteklerinin yerine getirilmesi ve bu şekilde müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak kapsamı içinde;

- İnsan Kaynakları
- Elektronik araç, gereç, donanım kaynakları ve malzemeleri
- Bilgi Kaynakları
- Finansal kaynaklar
- Yasal şartların takibi ve uygulanması için gerekli kaynaklar
- Müşteri isteklerinin karşılanması için gerekli kaynaklar
- Diğer fiziksel kaynaklar yer alır.

## 6.2. İnsan Kaynakları

**6.2.1. SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda özellikle de kaliteyi etkileyen işleri yöneten personelin gerekli öğrenim düzeyinde olması, yeterli becerileri taşıması ve tecrübe açısından yeterli olması için gerekli kuralları belirlemiş olup, uygulamaya koymuştur. Söz konusu hususlar görev tanımlarında belirlenmiştir.

### 6.2.2. Yeterlilik, Bilinç ve Eğitim

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda hedefler doğrultusunda eğitim ihtiyacının belirlenmesi ve gerçekleştirilecek eğitim faaliyetlerinin planlanması, etkin bir şekilde uygulanması ve izlenmesi ile ilgili sorumluluk, yetki ve yöntemler belirlenmiştir.

Firmamızda yeni işe başlayan ve kaliteyi etkileyen işleri uygulayan personele Firma Tanıtımı ve İşe Uyum Eğitimleri verilir.

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** hızlı gelişen teknolojiye, ekonomik, sosyal ve diğer alanlardaki yenilik ve değişimlere uyum sağlamak amacıyla personelin eğitimine büyük önem vermektedir. Bu kapsamda, personelden gelen eğitim taleplerinin değerlendirilmesiyle Yıllık Eğitim Planı hazırlanır. Bu planda belirtilen eğitimler, firma dışı personel veya firma personeli tarafından verilebilir ya da firma dışındaki kuruluşların eğitim programları takip edilerek gerçekleştirilir.

Bu maddenin uygulanması Eğitim Akış Şemasına göre yapılır.

## 6.3. Altyapı

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda sunulan hizmetlerin müşteri ve yasal şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan bina, çalışma alanı, teçhizat, bilgisayar ve diğer ofis donanımları temin edilmiş ve sağlanmıştır. Ofis ekipmanlarının bakımı ve revizyonu düzenli olarak yapılmaktadır.

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda bilgisayar kullanıcıları gerekli bilgisayarlar ile donatılmış ve kullanılması gereken yazılımlar yüklenmiştir. Her kullanıcı ilgili olduğu birim ile ilgili data'lara ulaşabilir. Kullanıcılar bilgisayarlarında Windows işletim sistemini kullanırlar.

Sistem kullanıcıları bilgisayarlarındaki sistem ve donanımı uygun şekilde kullanmakta sorumludur.

***Kullanıcılar hiçbir şekilde bilgisayarlarına ilave program yükleme, değişiklik yapma ve bir donanım aygıtı kullanma hakkına sahip değildir.*** Kullanıcıların yeni program yüklenmesine ihtiyaç duymaları halinde Genel Sekretere İç Yazışma Formu ile gerekli talepte bulunmaları gerekmektedir.

Bilgisayarda meydana gelen arızaları veya oluşan problemleri, kullanıcılar Cihaz Arıza Bildirim Formu ile Genel Sekretere bildirirler. Gerekli incelemeler yapıldıktan sonra gerekli görülürse bir dış firmadan danışman çağırabilir.

Fotokopi Makinesi, fax gibi ortak kullanılan ekipmanların bakımı için yetkili bakım servisleri ile Bakım Anlaşmaları yapılır. Yapılan periyodik bakımların kayıtları Genel Sekreter tarafından saklanır.

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda kullanılan araçların bakım ve arıza giderimi anlaşmalı yetkili servisler tarafından yapılmaktadır. Yapılan bakım ve arıza kayıtları Araç Bakım Formu ile kayıt altına alınmakta, Bu arıza ve bakımların takibi ise Araç Bakım Takip Formu ile takip edilmektedir.

## 6.4. Çalışma Ortamı

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda çalışanların etkin ve optimal çalışabilmelerine yönelik bir çalışma ortamı sağlanmıştır. Işık, ısı, ses görüntü gibi faktörlerin hizmeti aksatmayacak şekilde düşünülerek uygun bir çalışma ortamı oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sistemi içinde belirlediği politika ve hedeflerine ulaşmak amacıyla gerekli çalışma ortamını oluşturmuştur.

**Fiziksel Faktörler** : Gürültü, ısı, sağlık şartları, , temizlik, vb.

**İnsan Faktörleri** :

- Katılımı sağlayacak, yaratıcı çalışma yöntemleri ve fırsatlar
- Koruyucu donanım dahil olmak üzere, emniyet kuralları ve esasları
- Çalışanların olanakları

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda, çalışma ortamını etkileyebilecek fiziksel ve insan faktörlerini dikkate alarak gerekli çalışma ortamını sağlamıştır. Olabilecek iş kazaları Kaza Tespit Formu kullanılarak kayıt altına alınır.

## Referans Dokümanlar:

Eğitim Planı	(PL.6.2.01)
Eğitim Akış Şeması	(AŞ.6.2.01)
Cihaz Arıza bildirim Formu	(FR.6.3.01)
Araç Bakım Formu	(FR.6.3.02)
Araç Bakım Takip Formu	(FR.6.3.03)

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

**KONU : ÜRETİMİN / HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ**  
**BÖLÜM NO : 7**

## **7.1. Hizmet Gerçekleştirme Proseslerinin Planlanması**

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** müşteri talep ve beklentilerinin belirlenmesinden müşteri tatmininin ölçümüne kadar geçen süreç içerisinde yer alan tüm prosesleri belirlemiş ve planlamıştır. Planlama yapılırken bir prosesin diğer proseslerin şartları ile tutarlı olmasına dikkat edilir Genel proses akış diyagramlarında ve proses etkileşim tablosunda hizmetin gerçekleşmesi aşamalarında nasıl kontrol altına alındığı ve yönetildiği belirtilmiştir. Kalitenin sağlanması için gerekli olan kontrol noktaları belirlenmiş, kalite sistem dokümantasyonu oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. **SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda temel faaliyetler proses yaklaşımı ile ele alınmış, girdileri ve çıktıları tanımlayan proses planları hazırlanmıştır. Proses planları bir proses için gerekli olan kaynakları, referans alınacak dokümanları, ölçme kriterlerini ve performans ölçütlerini içerecek şekilde hazırlanmıştır. Ayrıca hizmet gerçekleştirme proseslerinde oluşabilecek değişiklikler doğrultusunda ve periyodik olarak yapılan değerlendirmelerle güncellik sağlanmaktadır.

## **7.2. Müşteri İle İlgili Prosesler**

### **7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi**

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda müşteri tarafından talep edilen hizmetlerin en iyi şekilde verilebilmesi için müşterilerin yerine getirmesi gereken kurallar ilgili yasal mevzuatlarda tanımlanmıştır. Söz konusu doküman hizmetin sağlıklı bir şekilde yerine getirilebilmesi ve zamanında tamamlanabilmesi için gerekli olan şartları tanımlar. Verilecek olan hizmetler bu mevzuatlar çerçevesinde ele alınır. Verilecek olan hizmet ilgili yasal mevzuatlar ile birebir örtüşür.

### **7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi**

Müşteri tarafından talep edilen şartların ilgili yasal mevzuatlar ve yönetmeliklere uygunluğu Müşteri ile görüşen ilgili sorumlu tarafından gözden geçirilir. Talep edilen hizmetin kanunsal düzenlemelere aykırı düşmesi durumunda müşteriye bilgi verilir ve hizmet sürecine alınmaz.

### **7.2.3 Müşteri ile İletişim**

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** müşteriler tarafından verilen talepler hizmet ile ilgili bilgiler müşteri tarafından dilekçe ile kabul eder. Talep şartlarında herhangi bir nedenle değişiklik meydana gelmişse, yapılan değişikliğin yazılı hale getirilmesi ve karşılıklı mutabakat sağlanması gerekir. Ayrıca hizmet prosesinde ortaya çıkan müşteri şikayetleri etkin olarak ele alınmakta ve sonuçlandırılmaktadır.

## **7.3. Tasarım ve Geliştirme**

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda yasalar ve müşteri istekleri ve yasal şartlar doğrultusunda hizmet gerçekleştirdiği için standardın bu maddesi uygulanabilir değildir.

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



# KALİTE EL KİTABI

## 7.4. Satınalma

### 7.4.1. Satınalma Prosesi

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' ndaki satınalma faaliyetlerinde; tüm malzemeler ve hizmetler Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan tedarikçilerden temin edilir. Satınalma işlemlerindeki organizasyon talepte bulunan ilgili birim yetkilisi ve Genel Sekreter tarafından yapılır. Tedarikçiler; ürünün aranan nitelikleri, sağlamlık ve kalite gibi unsurları karşılama, fiyatı, ödeme şartları, tedarikçinin kurumsal yapısı, uyguladığı kalite sistemleri, satış sonrası hizmet ve servis desteği becerilerine, yasal şartlarına( üretim izni, kalite belgesi vb.),Çevreye olan duyarlılığı ve iş güvenliğini karşılama derecesine göre seçilir ve değerlendirilir. SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda tedarikçi seçimi ve değerlendirmesi Yönetim temsilcisi tarafından Tedarikçi Değerlendirme Talimatına (TL.7.4.01) uygun olarak yapılır.

### 7.4.2. Satınalma Bilgileri

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda satın alınacak ürünle ilgili tüm bilgiler ilgili sorumlu tarafından tedarikçi firmaya iletilir. Yapılacak satınalma faaliyetleri kapsamında tedarikçi yerinden yapılan küçük satınalma işlemleri için herhangi bir satınalma sipariş formu kullanılmaz, ancak yapılan büyük satınalma faaliyetleri için satınalma sipariş formu kullanılarak yapılmaktadır.

### 7.4.3. Satınalınan Ürünün Doğrulanması

Satın alınan ürün/hizmet'in uygunluğu talepte bulunan bölüm ya da bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilerek kabul edilir. Değerlendirme sonucunun olumsuz olması durumunda Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü (PR.8.3.01) uygulanır.

## 7.5. Üretim ve Hizmet Temini

### 7.5.1. Üretim ve Hizmet Temininin Kontrolü:

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yapılan tüm hizmet üretimi faaliyetlerinin istenilen kalite seviyesinde olması, sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi, tüm prosesin kontrol altında olmasını gerektirmektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faktörlerin ve tüm faaliyetlerin kontrol edilmesi amacıyla ilgili yasal mevzuatlara uygun olarak gerekli planlar hazırlanmış, uygulamaya konmuş ve güncelliği takip edilmektedir. Yapılan hizmet faaliyetleri dokümanlarda tarif edildiği şekilde nitelikli personel tarafından yapılır. Gerekli kayıtlar tutulmaktadır.

Ayrıca Kuruluşumuzda Sicil Kayıt Sureti, Sanayici Belgesi, Faaliyet Belgesi, İmza Onay Belgesi, Meslek Grubu Değişikliği Tebligatı, Sicil Kayıt Levhası, İhale Durum Belgesi, meslekten Men Edildiğine Dair Belge, Ticari Ehliyet Belgesi, Ticari İkametgah Belgesi, Yerli İstekli Belgesi, Ortaklık Teyit Belgesi, Derece Değişikliği Tebligatı, İmalat Yeterlilik Belgesi, Özel Belge 2, Özel Belge 3, Ticaret Sicil Tasdiknamesi, Yetki Belgesi, Yerli Malı Belgesi, Borç Tebligat Raporu, Oda Yetki Belgesi, Özel Belge 7, Özel Belge 8, Özel Belge 9, Özel Belge 10, Özel Belge 11, Kayıt Yapıldığına Dair Tebligat, Teşekkür Belgesi alanlarında müşteriden alınan harçlar karşılığında gerekli kontroller yapılarak müşteriye temin edilir.

AŞ.7.5.01 K Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.02 Tapdk Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.03 İş Makinesi Tescil Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.04 Kapasite Raporu İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.05 Ticaret Sicil Kaydı İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.06 Yetki Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.07 Sigorta

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

Acenteliği Levhaya Kayıt Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.08 Fiyat Araştırması İşlemi Akış Şeması, AŞ.7.5.09 Fatura Tasdik İşlemi Akış Şeması

## 7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği

İzleme ve ölçme ile doğrulanamayan prosesimiz bulunmadığından standardın bu maddesi **SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** tarafından kapsam dışı bırakılmıştır.

## 7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'nda üretilen hizmetlerin tanımlanması ve izlenebilmesi için müşteri dosyaları arşivden yararlanılır. Arşiv sistemi ilgili müşterinin ilgili evraklarına ulaşabilme imkanı vermektedir.

Ticaret Odasına başvuru yapan müşteriler için, tarih sıralamasına göre müşteri dosyaları açılır ve bu müşteriye ait tüm başvuru evrakları, başvuru formları ve dilekçeler bu dosyalarda arşivlenir. Dosya üzerinde tarih ve numara belirtilerek müşteri kayıtlarına ulaşılabilir.

Ayrıca Odamızın faaliyetleri sırasında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine ait TOOBNET adlı yazılım programı kullanılmakta ve bu yazılım programı TOBB tarafından kontrol edilmekte ve yedeklenmektedir. TOBBNET yazılımı içerisinde müşterilerimizin bilgileri ve takibi gerçekleştirilmektedir.

## 7.5.4. Müşteriye Ait Mallar

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'**nda Oda faaliyetlerinde kullanılan müşteriye ait tüm başvuru evrakları, başvuru formları, dilekçeler ve işlem içeriğini oluşturan müşteriye ait diğer tüm belgeler müşterinin özel bilgi ve sırları olarak kabul edilir. İlgili mevzuatlara göre bu belge, bilgi ve veriler korunmak zorundadır. **SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'**nda müşteriye ait bilgiler ilgili mevzuatlara uygun olarak korunur. Herhangi bir şekilde müşteri bilgilerinin korunmaması durumunda ilgili mevzuatlarda belirlenen cezai müeyyidelere maruz kalınır. Kaybolan ve zarar gören evraklar ile ilgili olarak müşteriler bilgilendirilir. (Ref: Müşteri Mülkiyeti Bilgilendirme Formu FR.7.5.01)

## 7.5.5. Ürünün Korunması

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'**nda kanunen saklaması zorunlu müşteri bilgilerinin bulunduğu dosyalar kapalı alanlarda muhafaza edilir. Numaralandırılarak düzenli olarak saklanır. Saklama süresi dolan dosyalar okunmayacak şekilde imha edilir

Müşteriye gönderilecek olan bilgiler güvenli yollarla Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan Kargo şirketleri vasıtasıyla gönderilir.

## 7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Kullanılan ölçüm cihazları, Laboratuvar Sorumlusu tarafından, belirlenen periyotlarda, ulusal veya uluslararası standartlarla bağlantılı olduğu bilinen onaylı bir kuruluşta kalibre ettirir, Kalibrasyonunu kendi cihazları ile kalibre edilecek cihazları ise kendi kalibre eder

Ölçü aleti ve cihazın kalibrasyon dışı olduğu tespit edilirse, mümkünse daha önce yapılmış olan kontrol sonuçlarının geçerliliği, Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirilir.

Kullanılan ölçü aleti ve cihazlarla alınan sonuçların yetersiz olması durumunda, ölçü aleti ve cihazlar

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

Laboratuvar Sorumlusu tarafından kontrol edilir ve gerekirse yeniden kalibrasyona tabi tutulur. Kalibrasyonu yapan kuruluş tarafından, kalibre edilen cihazların üzerine kalibrasyon tarihi ve bir sonraki kalibrasyon tarihini gösteren etiketler yapıştırılır ve cihazların kalibrasyon durumları bu etiketler ile izlenir. Kalibrasyon kuruluşlarından, kalibrasyonların yapıldığına dair “Kalibrasyon Sertifikaları” temin edilir ve kalite kaydı olarak saklanır. Ölçü aleti ve cihazların, bunlara zarar vermeyecek şekilde taşınması ve muhafazası sorumluluğu, kullanıcılara aittir. Ölçü aleti ve cihazların, kullanılmaları sırasında herhangi bir zarar görmeleri durumunda bu, İ Laboratuvar Sorumlusuna bildirilmelidir. Bu durumda gerekirse yeniden doğrulama veya kalibrasyon işlemi yapılır.

## Referans Dokümanlar:

- FR.7.5.01 Müşteri Mülkiyeti Bilgilendirme Formu
- AŞ.7.4.01 Satınalma Akış Şeması
- AŞ.7.4.02 Tedarikçi Değerlendirme Akış Şeması
- AŞ.7.5.01 K Belgesi İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.02 Tapdk Belgesi İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.03 İş Makinesi Tescil Belgesi İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.04 Kapasite Raporu İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.05 Ticaret Sicil Kaydı İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.06 Yetki Belgesi İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.07 Sigorta Acenteliği Levhaya Kayıt Belgesi İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.08 Fiyat Araştırması İşlemi Akış Şeması
- AŞ.7.5.09 Fatura Tasdik İşlemi Akış Şeması
- TL.7.4.01 Tedarikçi Değerlendirme Talimatı
- PR.8.3.01 Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü
- FR.7.6.01 Ölçü Aleti Takip Formu

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

**KONU : ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME**  
**BÖLÜM NO : 8**

## 8.1.Genel

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda yapılan ölçme analiz ve iyileştirme faaliyetleri verilen hizmetlerin müşteri şartlarına uygunluğunu kanıtlamak, kalite yönetim sisteminin etkin olarak uygulandığını garanti altına almak ve sürekli iyileştirmek amaçlarına hizmet etmek için yapılır.

## 8.2.İzleme ve Ölçme

### 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI** müşteri memnuniyetini ölçmek ve prosesindeki müşteri ile ilgili temel esasları belirlemek için yılda en az bir kez Müşteri Memnuniyet Anket değerlendirmesi yapar. Anketlerin hazırlanması, güncelleştirilmesi, müşterilere doldurulması, takip edilmesi, toplanması, değerlendirilmesi ve sonuçların raporlanması sorumluluğu Yönetim Temsilcisine aittir. Yapılan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, sonuçlar Değerlendirme Raporuna aktarılır. Değerlendirme sonuçları tüm departman yöneticilerine gönderilir, ve diğer tüm personele duyurulur. Anket sonuçlarına göre alınabilecek acil önlemler ilgili departman yetkilileri ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, Yönetim Kurulu onayı alınarak iyileştirme planları haline getirilir, sorumlular tayin edilir, takip edilerek sonuçlandırılır.

### 8.2.2. İç Tetkikler

**a. SİİRT TİC. VE SAN. ODASI'** nda yapılan faaliyetlerin Kalite Sisteminin düzenlemelerine uygun olarak sürdürülmesini sağlamak, çalışmalarında etkinliği ve sürekli gelişimi temin etmek üzere iç kalite tetkikleri yapılmaktadır.

**Ref:** İç Tetkik Prosedürü (PR. 8.2.01)

**b.** Yönetim Temsilcisi Kalite Sistemi içinde yer alan birimlerin yılda en az bir defa denetlenecek şekilde yıllık denetim planını hazırlar ve denetçileri görevlendirir. Denetimler denetlenen birimden bağımsız ve iç tetkik eğitimi almış personel tarafından yürütülür. Denetim sonuçlarının kayıtları ve raporları düzenli olarak tutulur. Bu kayıtlar ve raporlar Yönetim Temsilcisine gönderilir.

**c.** Denetim sonucunda yapılması gereken düzeltici ve önleyici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından koordine edilir, gerekirse takip denetimleriyle kontrol edilir. İç Kalite Tetkik sonuçları ve yapılan düzeltici önleyici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında bir gündem maddesi olarak incelenir.

### 8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI.' nda proseslerin performans göstergelerinin ölçülmesi için gerekli olan parametreler KYS Proses Tablosu ve takip planında tanımlanmıştır. Her prosesin sahibi bu parametrelerin ne ölçüde sağlandığına dair ölçümleri prosesin icrasından sonra takip eder. Proses gerçekleşme süreleri ile ilgili veriler kaydedilerek veri analizi yapılması sağlanmaktadır.

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**





# KALİTE EL KİTABI

## 8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda hizmetin kanunsal düzenlemelere uygun ve müşteri taleplerine uygun bir şekilde verilebilmesi için müşterinin hizmet talebinin alınması esnasında söz konusu talebin kanuni düzenlemelere uygunluğu İlgili Sorumlu ve Genel Sekreter tarafından kontrol edilir. İlgili Hizmet esnasında müşteri beyanına uygun olarak ilgili hizmet gerçekleştirilir. Bu aşamada beyan aykırı bir durumla karşılaşılmaması durumunda gerekli kayıtlar yapılarak müşteriye bilgi verilir

## 8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda sunulan hizmetlerin ilgili prosedür, talimat, akış şemaları ve mevzuatlara uygun olarak hazırlanması her aşamada kontrol edilir. Müşteriye verilen hizmet esnasında ortaya çıkabilecek uygunsuzluk durumları; müşteriden gelmesi gereken evrakların tam olarak gönderilmemesi, müşteri tarafından yapılacak işlemler hakkında eksik bilgi verilmesi veya evraklar arasında uyumsuzluk olmasıdır. Bu gibi durumlarda ilgili sorumlu Müşteri ile irtibata geçerek ilgili evrakın veya bilginin temin edilmesini veya düzeltilmesini sağlar. Uygunsuzlukla ilgili olarak ilgili personel yetki sınırları dışında kaldığına veya ilave bilgiye ihtiyaç duyduğuna karar verirse durumu Yönetim Kuruluna bildirir. Yönetim Kurulunun vereceği talimatlar doğrultusunda hareket eder.

## 8.4. Veri Analizi

### 8.4.1. Genel

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda Kalite Yönetim Sistemlerinin uygunluğunu ve etkinliğini belirlemek amacıyla veriler toplanır, belirlenen periyotlarda analiz edilerek raporlanır. Belirtilen ilgili kişiler tarafından gözden geçirilerek değerlendirilir. Bu amaçla Yönetim Temsilcisi SİİRT TİC. VE SAN. ODASI hizmet prosesindeki kritik konulara ilişkin yapılması gereken istatistiki çalışmalarını tespit etmek ve standart hale getirmek amacıyla yılda iki kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmesini sağlar. İstatistiki çalışmalar genellikle müşteri şikayetleri, müşteri memnuniyeti, uygunsuzlukların türleri ve dağılımları, tedarikçi performansı, verilen hizmetlerin türlerine göre dağılımı, mali akış analizleri, v.s. konularında yapılır.

## 8.5. İyileştirme

### 8.5.1. Sürekli İyileştirme

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI' nda sistemin sürekli iyileştirilmesi için kullanılan argümanlar; belirli periyotlarda yapılan İç Kalite Tetkikleri, tetkik sonuçlarına göre yapılan düzeltici veya önleyici faaliyetler, çeşitli konularda yapılan istatistiki çalışmalar ve üst yönetimin senede iki defa yaptığı (ancak bu periyotla sınırlı değildir) kalite toplantılarıdır. Bunların dışında Öneri Formu ile personelden her konuda öneri toplayarak sistemin sürekli olarak geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu girdilerden hareketle sitemde yapılması öngörülen iyileştirme çalışmaları başlatılır.

### 8.5.2. Düzeltici Faaliyetler

SİİRT TİC. VE SAN. ODASI tekrarlanmasını önlemek amacıyla uygunsuzlukların sebebini ortadan kaldırmak için

HAZIRLAYAN

ONAY



# KALİTE EL KİTABI

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların sebeplerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak üzere yapılacak faaliyetler için gerekliliğinin değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve yürütülmesi,
- Yapılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- Yapılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları tanımlamış ve uygulamaktadır.

Ref: **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.8.5.01) ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.8.5.02)**

### 8.5.3. Önleyici Faaliyetler

**SİİRT TİC. VE SAN. ODASI**, potansiyel uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önlemek, bunların sebeplerini ortadan kaldırmak için

- Potansiyel uygunsuzluklar ve sebeplerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önlemek üzere yapılacak faaliyetler için gerekliliğinin değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve yürütülmesi,
- Yapılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- Yapılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları tanımlamış ve uygulamaktadır.
- Çevre boyutları belirleme, tehlike tanımlama ve risk değerlendirme çalışmalarında önleyici faaliyet çalışmaları içerisinde değerlendirilmektedir.

### Referans Dokümanlar:

- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.8.5.01)
- Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.8.5.02)
- Muayene ve Deney Akış Şeması (AŞ.8.2.01)
- Öneri Formu (FR.8.5.03)
- İç Tetkik Prosedürü (PR.8.2.01)
- Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü (PR.8.3.01)

HAZIRLAYAN

ONAY