



# **KALİTE EL KİTABI**

\_\_\_\_\_aittir

**KONTROLLÜ / KONTROLSÜZ KOPYA**

**REV:1**

**2005**



# KALİTE EL KİTABI

*HAZIRLAYAN: KALİTE MD.*  
**ÖMER KÜTÜKÇÜ**

*ONAY: YÖNETİM TEMSİLCİSİ*  
**NURULLAH YILKIN**

*GENEL MÜDÜR*  
**NECMETTİN KULMAN**

*KALİTE EL KİTABININ çoğaltılmasına, içeriğinin açıklanmasına, başkalarına verilmesine  
KULMAN LTD.ŞTİ'nin izni alınmadığı sürece müsaade edilmez.*

**REV:1**

**2005**

YAYIN TARİHİ: 01/01/2005  
REVİZYON TARİHİ : 01/01/2005

## ÖNSÖZ

Planlı üretim faaliyeti; insanın varoluşundan bu güne devamlı gelişen bir seyir izlemiştir. Amacı; değer katılmış çıktı elde etmek olan üretim faaliyeti, günümüzde modern üretim ve imalat teknikleriyle sürdürülmektedir. Firmamızda bu amaçla CAD/CAM uygulanmaktadır.

Üretmek kadar üretilen malın müşteri isteklerine ve daha fazlasına cevap veren; kaliteli; düşük maliyetli olması da kaçınılmaz bir ihtiyaçtır. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla Firmamız Toplam Kalite felsefesini kendine ilke edinerek başlattığı çalışmalar neticesinde ISO 9001:2000 Kalite Güvence Sistem Sertifikasına sahip olmuştur.

Kalite El Kitabımızda ise bu sistemin temel taşları anlatılmaktadır. Sürekli gelişmeye olan inancımız; bizi sektörümüzde üst sıralara taşıyacaktır. Bu çalışmalarımızda bize destek olan tüm çalışanlarımıza ve dostlarımıza teşekkür ederiz.

## **KISALTMALAR**

### TERİMLER/KISALTMALAR

KEK  
DÖFİ

Kalite El Kitabı  
Düzeltilici / Önleyici Faaliyet İsteđi

## İÇİNDEKİLER

MADDE	KONU	SAYFA
	Önsöz	3
	Kısaltmalar	4
	İçindekiler	5-6
	Revizyon Durumu	7
	Doküman Dağıtım	8
	Firma Profili	9
	Tezgah Parkımız	10
	Tarihçe	11
	Vizyon, Misyon, Değerler	12
	Kalite Politikası	13
	Organizasyon Şeması	14
	Çapraz Referans Listesi	15
	İş Akış Şeması	16
	Süreç Etkileşim Şeması	17
	Kapsam Sayfası	18
<b>4.</b>	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	19
4.1	GENEL	19
4.1.1	Kalite Sistem Dokümantasyonu	20
4.2	DÖKÜMANTASYON ŞARTLARI	20
4.2.1	Genel	20
4.2.1.1	Dokümanların, Verilerin Onayı ve Yayınlanması	20
4.2.2	Kalite El Kitabı	21
4.2.3	Dokümantasyon Kontrolü	21
4.2.4	Kayıtların Kontrolü	21
<b>5.</b>	<b>YÖNETİMİN SORUMLULUĞU</b>	22
5.1	Yönetimin Taahhüdü	22
5.2	Müşteri Odaklılık	22
5.3	Kalite Politikası	22
5.4	Planlama	22
5.4.1	Kalite Hedefleri	22
5.4.2	Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	22
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	22
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	22
5.5.2	Yönetim Temsilcisi	23
5.5.3	İç İletişim	23
5.6	Yönetimin Gözden Geçirilmesi	23
<b>6.</b>	<b>KAYNAK YÖNETİMİ</b>	24
6.1	Kaynakların Sağlanması	24
6.2	İnsan Kaynakları	24
6.3	Altyapı ve Çalışma Ortamı	24
<b>7.</b>	<b>ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME</b>	25
7.1	Ürün Gerçekleştiriminin Planlanması	25
7.2	Müşteri ile İlişkili Prosesler	25
7.3	Tasarım ve Geliştirme	26
7.3.1	Tasarım ve Geliştirme Planlaması	26
7.3.2	Tasarım ve Geliştirme Girdiler	26

7.3.3	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	26
7.3.4	Tasarımın ve Geliştirmenin Gözden Geçirilmesi	26
7.3.5	Tasarım ve Geliştirmenin Doğrulanması	26
7.3.6	Tasarım ve Geliştirmenin Geçerliliği	27
7.3.7	Tasarım ve Geliştirme Değişikliklerinin Kontrolü	27
7.4	Satınalma	27
7.4.1	Satınalma Süreci	27
7.4.2	Satınalma Bilgileri	27
7.4.3	Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	27
7.5	Üretim ve Hizmetin Sağlanması	28
7.5.1	Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü	28
7.5.2	Üretim ve Hizmetin Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği Tanımlama, Belirleme ve	28
7.5.3	İzlenebilirlik	28
7.5.4	Müşteri Mülkiyeti	29
7.5.5	Ürün Muhafazası	29
7.6	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	29
<b>8.</b>	<b>ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME</b>	<b>30</b>
8.1	Genel	30
8.2	İzleme ve Ölçme	30
8.2.1	Müşteri Memnuniyeti	30
8.2.2	İç Tetkik	30
8.2.3	Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	30
8.2.4	Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi	31
8.3	Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	31
8.4	Veri Analizi	31
8.5	İyileştirme	32
8.5.1	Sürekli İyileştirme	32
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	32
8.5.3	Önleyici Faaliyet	32

## REVİZYON DURUMU

KONU	SAYFA NO	REV. NO	DAĞITIM TRH.	ONAY
K.E.K	TÜMÜ	0	01.05.2004	01.05.2004
K.E.K.	TÜMÜ	1	01.01.2005	01.01.2005

## KALİTE EL KİTABI DOKÜMAN DAĞITIM

<u>DAĞITIM YAPILACAK BÖLÜM</u>	<u>REV.NO</u>	<u>TESLİM TRH.</u>	<u>TESLİM EDEN İMZA</u>	<u>TESLİM ALAN İMZA</u>
YÖNETİM	1	01.01.2005		
İMALAT	1	01.01.2005		
KALİTE GÜVENCE	1	01.01.2005		
ÜRETİM PLANLAMA	1	01.01.2005		

## **FİRMA PROFİLİ**

### **FİRMA ADI:**

KULMAN OTOMOTİV MAKİNA SANAYİ LTD. ŞTİ.

### **ADRES:**

Erenler Cd Güney Mob San Sit  
Ağaoğlu İş Mrk. B BI No:1  
Adapazarı / SAKARYA

### **ORGANİZASYON YAPISI:**

(Bkz. ORGANİZASYON ŞEMASI).

### **KURULUŞ :**

1997

### **FAALİYET ALANI :**

OTOMOTİV YAN SANAYİ  
MAKİNA SANAYİİ

### **İLETİŞİM:**

TEL: +90 264 276 96 34 - 275 18 58

FAX: +90 264 276 96 35 - 275 35 35

### **WEB:**

[www.kulman.com.tr](http://www.kulman.com.tr)

E-Mail:[kulman@kulman.com.tr](mailto:kulman@kulman.com.tr)

## MAKİNA PARKIMIZ

<b>CNC Dik İşleme Merkezi TMC-700</b>	<b>4 Adet</b>
CNC Torna	2 Adet
KALIPÇI FREZE	1 Adet
OERLIKON FREZE	1 Adet
HMT FREZE	1 Adet
UMO FREZE	1 Adet
TOS TORNA	2 Adet
PITTLER TORNA	1 Adet
ERNAULT TORNA	1 Adet
TAŞLAMA MAKİNASI	2 Adet
Y.OTOMATİK TESTERE	1 Adet
TOS MATKAP	1 Adet
ŞAHİN MATKAP	1 Adet
UMO MATKAP	2 Adet
ROSA MATKAP	1 Adet
TİRYAKİ MATKAP	1 Adet
HERBERT MATKAP	1 Adet

## TARİHÇEMİZ

**F**irmamız Lapan KÜTÜKÇÜ ile Necmettin KULMAN tarafından 15 Temmuz 1997 tarihinde KULMAN OTO. MAK. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. Adı altında Adapazarında Sakarya San. Sitesindeki 100 m2'lik iş yerinde 2 adet TAKSAN TMC-700 Dik İşleme Merkezi ile faaliyete başlamıştır.

**B**aşlangıçta Otomotiv Yan San. Alanında üretim yapmak üzere kurulmuş olan firmamız; Italy-Iveco ve Otoyol firmalarına parça üretimi ile sektöre hizmet vermeye başlamıştır.

**D**aha sonra döküm fabrikalarına model plakaları ve pik döküm modelleri üretmeye başlamıştır.

1999 yılında iş portföyündeki gelişmeler doğrultusunda üçüncü TAKSAN TMC-700 Dik İşleme Merkezi alınmış olup 2000 yılında ise dördüncü TAKSAN TMC-700 Dik İşleme Merkezi tezgah parkımıza ilave olmuştur. Aynı dönem içerisinde Zirai Donatım A.Ş., Demisaş Döküm A.Ş., Deutzh Fahr, Piper Valve (America) şirketleri ile çalışmaya başlanmış olup ayrıca iç piyasaya bilgisayar destekli kalıp tasarım ve imalatı (CAD/CAM) alanında muhtelif plastik enjeksiyon, lastik pişirme, metal kesme ve bükme kalıpları ile döküm modelleri imalatı yapılmaktadır. Bugün firmamızda üretim ileri teknoloji ürünü CNC tezgahlar ile yapılmaktadır. Halen üretilmiş olan parçalar üzerinde çalışan, hem yurtiçinde hem yurt dışında yüzbinlerce KULMAN ürünü otomotiv sektöründe güvenle kullanılmaktadır.

*Necmettin KULMAN*  
*GENEL MÜDÜR*

## **VİZYON**

KÜLMAN OTO. MAK. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. nin vizyonu; Otomotiv sektöründe, hem yurtiçi hem de yurt dışı piyasada kaliteli ürünleri, zamanında teslimatları, müşteri memnuniyetini kendine ilke edinmiş personeli ile kendini sürekli geliştirmeye odaklanmış örnek ve lider kuruluş olmasıdır.

## **MİSYON**

Vizyonumuz doğrultusunda her türlü ticari, ahlaki, hukuki kurallara saygılı ve bu kuralları harfiyen yerine getiren; müşterilerine, çalışanlarına ve ilişki içerisinde bulunduğu tüm kesimlere katkılarını sürekli olarak geliştiren dinamik bir organizasyon olmak.

Bunun için Toplam Kalite Yönetimi felsefesini ve sürekli gelişim anlayışını ilke edinerek mükemmelleme yolculuğunda devamlı mesafe kaydetmek.

## **DEĞERLER**

Müşterilerimiz bizim patronumuzdur. Çalışanlarımız kurumumuzun temel taşlarıdır. Kaliteli ürün ve hizmetler hem iç hem de dış müşterilerimizin hakkıdır. Üstün iş ahlakı, adil ve dürüst davranış şekli ile örnek kuruluş olmaya özen göstermek, Verimliliği, etkinliği, üretkenliği ve kaliteyi en ön planda tutmak, tüm iletişim araçlarının sonuna kadar kullanarak şeffaf modern ve dinamik bir yapıda faaliyetlerimizi sürdürmek. Her çalışanımızı takımımızın aktif bir parçası olarak görmek.

## KALİTE POLİTİKASI

Otomotiv sektöründeki firmamızın en önemli ürünü kalitedir. Kalite kuruluşumuzda çalışan herkesin sorumluluğundadır.

Bir işi bir defada yapmaya inanıyoruz ve çabalıyoruz.

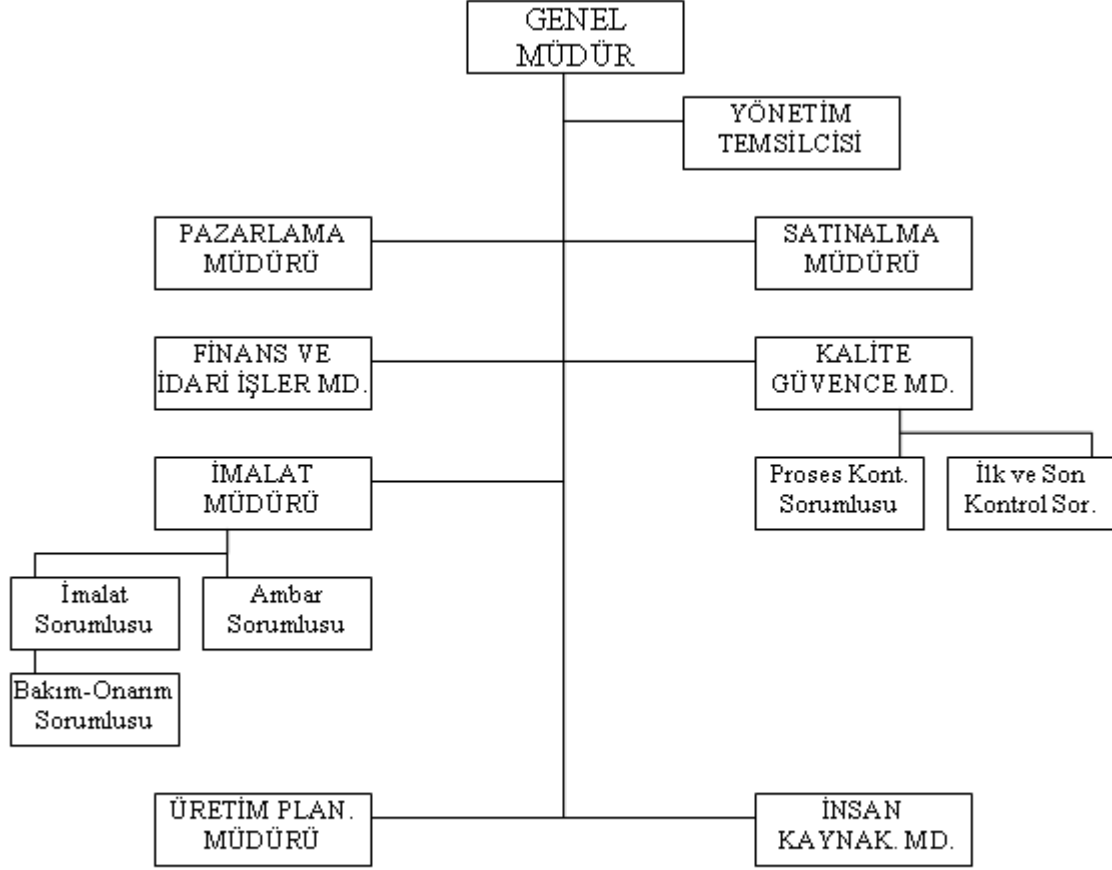
İnsan Kaynaklarımızı eğitimler ile sürekli geliştiriyor ve becerilerini artırıyoruz.

Ekip çalışmasına inanıyoruz. Çalışanlarımız kurumumuzun temel taşlarıdır.

Sürekli gelişme temel ilkemizdir. Müşteri odaklı çalışma başarımızın vazgeçilmez unsurudur.

*Necmettin KULMAN*  
*GENEL MÜDÜR*

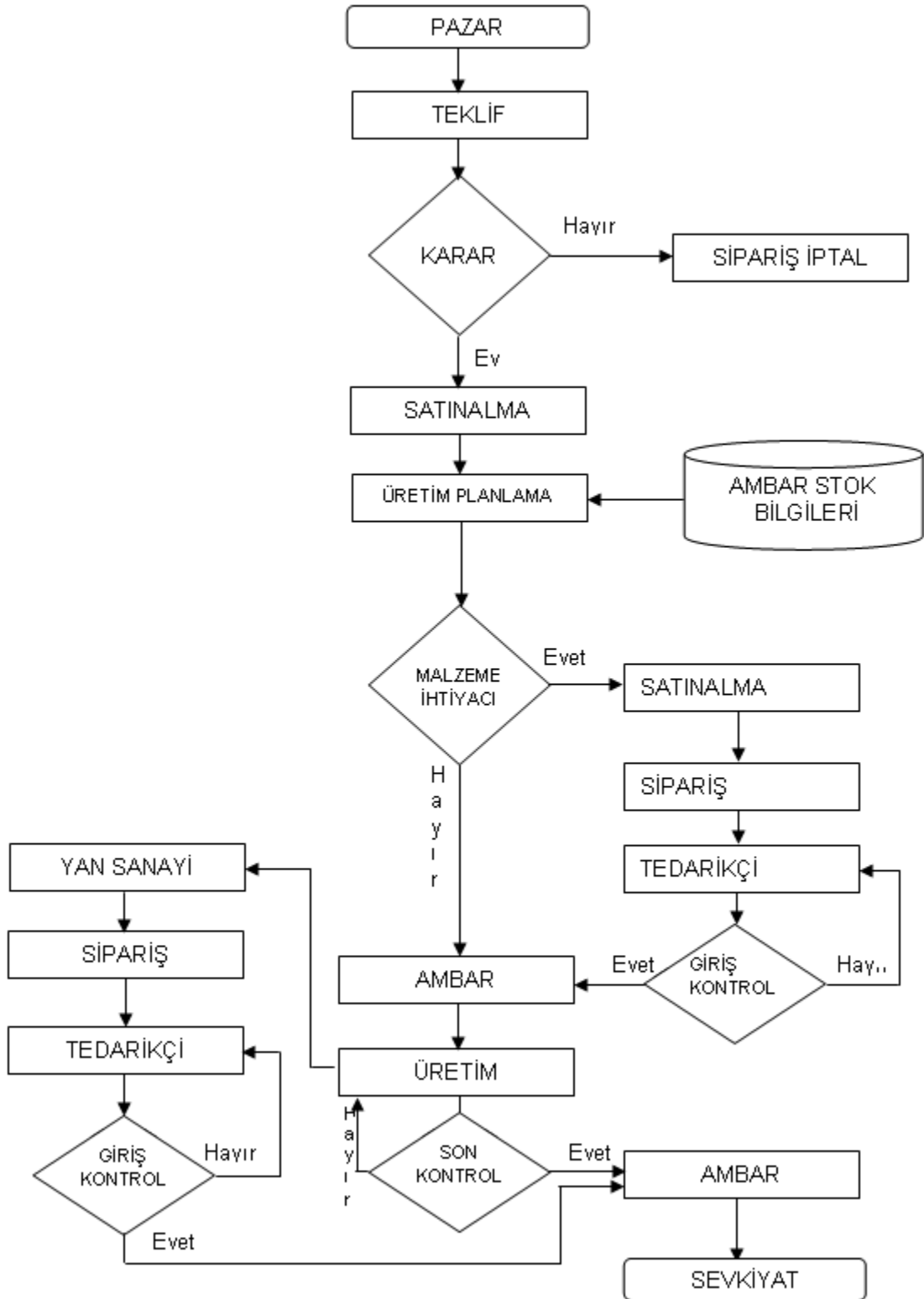
## ORGANİZASYON ŞEMASI



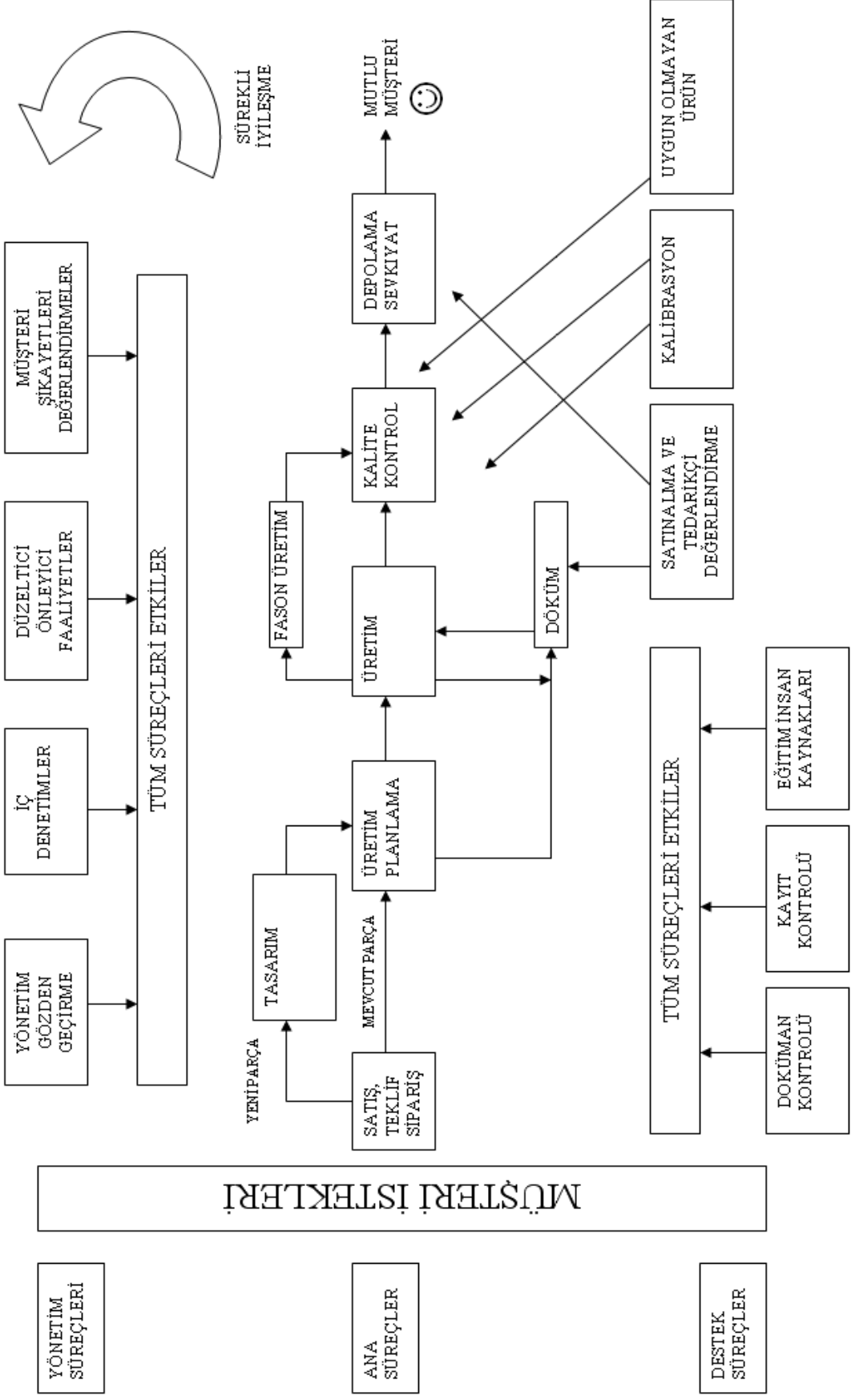
## ÇAPRAZ REFERANS LİSTE (ISO 9001:2000)

Standart No	Doküman No	PROSEDÜRLER
	4. Kalite Yönetim Sistemi	
4.1. Genel Şartlar	K.E.K.	PR.001 DOKÜMAN VE VERİ KONTROLÜ PROS.
4.2. Dokümantasyon Şartları	PR.001, PR.002	PR.002 KALİTE KAYITLARININ KONTROLÜ PROS.
5. Yönetim Sorumluluğu		PR.003 YÖNETİMİ GÖZDEN GEÇİRME PROS.
5.1. Yönetimin Taahhüdü	K.E.K. , PR.003	PR.004 İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM PROS.
5.2. Müşteri Odaklılık	PR.005, PR.014	PR.005 SİPARİŞLERİN GÖZ. GEÇİRİLMESİ PROS.
5.3. Kalite Politikası	K.E.K.	PR.006 TASARIM VE GELİŞTİRME PROSEDÜRÜ
5.4. Planlama		PR.007 SATINALMA PROSEDÜRÜ
5.4.1. Kalite Hedefleri	FR.090, FR.068	PR.008 PROSES KONTROL PROSEDÜRÜ
5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	PR.003	PR.009 MUAYENE PROSEDÜRÜ
5.5. Yetki, Sorumluluk ve İletişim		PR.010 ÜRÜN TANIMI VE İZLENEBİLİRLİĞİ PROS.
5.5.1 Sorumluluk ve Yetki	FR.011	PR.011 MÜŞTERİ MÜLKİYETİ KONTROLÜ PROS.
5.5.2 Yönetim Temsilcisi	FR.011	PR.012 TAŞ. DEP. AMB. MUH. VE SEVKİYAT PRS.
5.5.3 İç İletişim	K.E.K.	PR.013 KALİBRASYON VE DOĞRULAMA PROS.
5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi	PR.004	PR.014 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM VE MEM. ÖLÇME PROS.
6. Kaynak Yönetimi		PR.015 İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ
6.1. Kaynakların Sağlanması	PR.003	PR.016 UYGUN OLMAYAN ÜRÜN PROSEDÜRÜ
6.2. İnsan Kaynakları	PR.004	PR.017 VERİ ANALİZ PROSEDÜRÜ
6.3. Altyapı	PR.008	PR.018 İŞ PLANI VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ
6.4. Çalışma Ortamı	TL.005	PR.019 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAAL. PROS.
7. Ürün Gerçekleştirme		PR.020 PERİYODİK BAKIM VE KONTROL PROSEDÜRÜ
7.1. Ürün Gerçekleştirmesinin Planlanması	PR.008, PR.009	PR.021 ÜRETİM TAKİP PROSEDÜRÜ
7.2. Müşteri ile İlişkili Prosesler	PR.005, PR.014	
7.3. Tasarım ve Geliştirme	PR.006	
7.4. Satınalma	PR.007, PR.009	
7.5. Üretim veya Hizmetin Sağlanması		
7.5.1. Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü	PR.008	
7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağl. İçin Pros. Geç.	PR.008	
7.5.3 Belirleme ve İzlenebilirlik	PR.010	
7.5.4. Müşteri Mülkiyeti	PR.011	
7.5.5. Ürünün Muhafazası	PR.012	
7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	PR.013	
8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme		
8.1. Genel	PR.003, PR.015	
8.2. İzleme ve Ölçme		
8.2.1. Müşteri Memnuniyeti	PR.014	
8.2.2. İç Tetkik	PR.015	
8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	PR.005, PR.009	
8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi	PR.009	
8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	PR.016	
8.4. Veri Analizi	PR.017	
8.5. İyileştirme		
8.5.1 Sürekli İyileştirme	PR.018	
8.5.2. Düzeltici Faaliyet	PR.019	
8.5.3 Önleyici Faaliyet	PR.019	

## İŞ AKIŞ ŞEMASI



## KÜTSERT PROSES (SÜREÇ ETKİLEŞİM) ŞEMASI



## KAPSAM SAYFASI

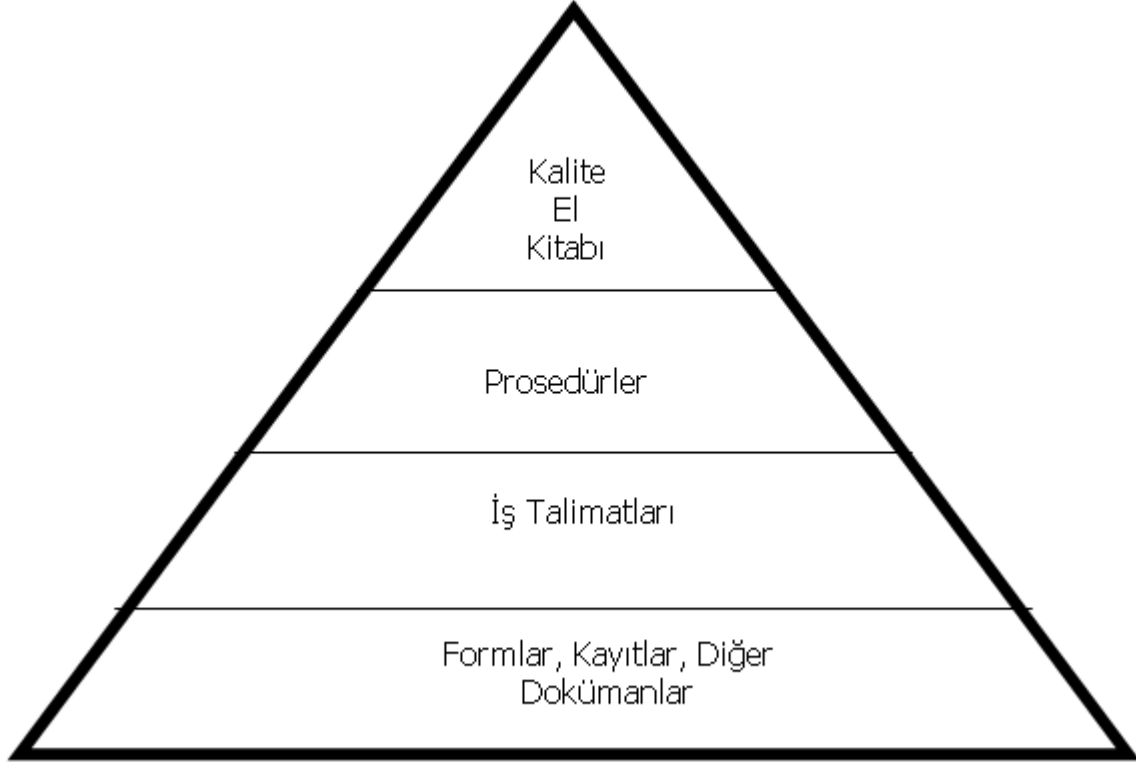
Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, devam ettirilmesi ve sürekli iyileştirme aşamalarında ISO 9001:2000 standardı referans alınmıştır.

Kurulan ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemindeki tüm maddeler sisteme dahildir.

## 4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1 Genel

Şirketimiz ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardına uygun olarak bir kalite sistemi geliştirmiş ve uygulamaktadır. Aşağıda kalite sistemi doküman yapısı verilmiştir: Bunların dışında kullanılan dış kaynaklı dokümanlar



Kalite sisteminde ihtiyaç duyulan prosesler iş analizi çalışması sonucunda çıkarılan iş akış şeması esas alınarak yapılmıştır.

Kalite sisteminde bu proseslerin çalıştırılması, izlenmesi, ölçülmesi ve analizi için Yönetim Temsilcisi atanmıştır. *PR.001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü*, *PR.015 İç Denetim Prosedürü* ile Kalite Sistemi tutarlı tabana oturtulur.

Kalite Sisteminin iyileştirilmesi için, *PR.003 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü* uygulanır.

Yıl itibarı ile en az 2 defa toplantı düzenlenir.

#### 4.1.1. Kalite Sistem Dokümantasyonu

Kalite sistemi dökümantasyonu dört kademedede incelenir.

**Kalite El Kitabı :**

Şirketimiz ISO-9001 standardına uygun bir kalite sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesine ilişkin yönetim politikasını tarif etmektedir.

**Prosedürler :**

Kalite yönetim sistemi kapsamında yer alan faaliyetlerin yürütülme yöntemlerini tanımlar. Her faaliyetin amacı, kapsamı, sorumluları ve uygulama şekillerini detaylı olarak belirtir.

**Talimatlar :**

Proseslerin nasıl yürütüleceğini, işlerin nasıl yapılacağını, kontrollerin nasıl gerçekleştirileceğini ayrıntıları ile açıklayan belgelerdir.

**Formlar, Kayıtlar, Diğer Dökümanlar**

Firmamızda ürün ve hizmetlerin belirtilen kaliteye ulaşmasını sağlamak üzere destek faaliyeti gösteren her türlü doküman bu kapsamda yer alır.

## **4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI**

### **4.2.1 Genel**

Firmamız, Kalite Politikası ve Kalite Hedeflerini Kalite Yönetim Sistemini kurma çalışmalarının başlangıcında oluşturmuş ve yayınlamıştır. Ayrıca Kalite Politikasına Kalite El Kitabında yer verilmiş ve kitap bünyesine alınmıştır.

Firmamız, Kalite El Kitabını, Kalite Yönetim Sistemini kurma çalışmalarının başlangıcında oluşturmuş ve yayınlamıştır. Böylece çalışanlar ve ilgililer dahilinde sistemin genel tanımını yapmıştır, esaslarını çizmiştir.

Firmamız, Standardın ön gördüğü dökümanite edilmiş prosedürlere ek olarak işletme ihtiyaçları doğrultusunda ek prosedürler ile kalite yönetim sistemini desteklemiştir.

Standartlar ve müşteri talepleri gibi dış kaynaklı dokümanlar da dahil, kalite sistemine ait tüm verilerin ve dokümanların kontrolü *PR.001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü* ile yürütülür. Standardın öngördüğü kayıtlar ile bilgi *4.2.3 Dokümantasyonun Kontrolü* bölümünde yer verilmiştir.

#### **4.2.1.1. Dokümanların, Verilerin Onayı ve Yayınlanması**

Kalite sistemi kapsamındaki dokümanlar, *PR.001 Doküman ve Veri Kontrolü* Prosedürüne göre dört sınıfa ayrılır.

1. Birinci kademe doküman : Kalite El Kitabı, Organizasyon El Kitabı...
2. İkinci kademe doküman : Kalite Yönetim Sistemi Prosedürleri
3. Üçüncü kademe doküman : Talimatları, Kalite Planları, Fiyat Listeleri
4. Dördüncü kademe doküman : Boş Formlar

1. , 2. ve 3. Sınıf dokümanlar yayınlanmadan önce uygunluk açısından yetkili personel tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.

Geçerli tüm dokümanların kontrollü kopyaları ilgili birimlere dağıtılır. Bölüm sorumluları kullandıkları dokümanların güncel kopyalarını uygun yerlerde bulundurlar. Geçersiz tüm dokümanlar hatalı kullanımları önlemek üzere toplanır ve imha edilir.

#### **4.2.2 Kalite El Kitabı**

Şu an okuduğunuz Kalite El Kitabı, Şirketimizde kurulan kalite yönetimin sisteminin kapsamını çizer. Bu el kitabı dahilinde, kurulan kalite yönetim sisteminin dokümanite edilmiş prosedürleri ve prosedürlere atıflar yapılarak uygulamadan örnekler verilir. İş akış şemaları ile belirtildiği üzere kalite yönetim sistemi süreçlerinin birbirleri ile olan etkileşimleri tarif edilmiştir. Kitap dahilinde etkileşimler detaylandırılır.

#### **4.2.3 Dokümantasyon Kontrolü**

Dokümanlarla ilgili tüm değişiklikler aksi Yönetim Temsilcisi tarafından belirtilmedikçe, *PR.001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü*'ne göre ilk dokümanı hazırlayan kişi veya bölüm tarafından gerçekleştirilir. Bu dokümanlar yetkililerce onaylanarak yeniden yayınlanır.

Yürürlükte olan dokümanların ilgili baskılarının hangi kullanım noktalarında olduğunun belirlenmesi için *FR.003 Doküman Listesi* ile kayıt edilir.

Kalite sisteminin revizyona tabi dokümanlarını kullanan personel, değişiklik isteklerini *PR.001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü*'ne göre *FR.002 Doküman Değişiklik İstek Formu* ile iletirler. İstekler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve personel sonuçlar hakkında bilgilendirilir.

İşletme dahilinde kullanılan tüm kalite kayıtlarına ait saklama süreleri, *FR.005 Kalite Kayıtları Takip Tablosu*'nda belirtilmiştir.

Uygulanan dokümanların revizyon ve yürürlük durumunu gösteren *FR.003 Doküman Listesi* ile saklanır.

Yürürlükteki dokümanlar "Kontrollü Doküman" kaşesi ile belirtilir.

Dış kaynaklı dokümanların listelenmesi ve hangi kullanım noktalarında olduğunun belirlenmesi için Dış Kaynaklı Doküman Listesi *FR.003 Doküman Listesi* ile kaydı tutulur. Dış Kaynaklı dokümanların üzerine, "Dış Kaynaklı Doküman" kaşesi vurulur.

Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımlarını önlemek için bir orijinal nüsha dışındakiler imha edilir. Özel olarak arşivlenecek olan nüsha üzerine "İptal" damgası vurulur.

#### **4.2.4 Kayıtların Kontrolü**

*PR.002 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü* ile kayıtların muhafazası, korunması, saklama süreleri tanımlanır. Böylece, kalite yönetim sisteminin şartlarına uygunluğumuzun bir kanıtı olan ilgili prosedürlere ait kayıtlar oluşturulur ve muhafaza edilir.

### **5.YÖNETİM SORUMLULUĞU**

#### **5.1 Yönetimin Taahhüdü**

Firmamız, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için şu çalışmaları yapmıştır:

- ✓ Tüm çalışanlara yasal şartlar ve mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini iletmiştir.
- ✓ Kalite politikasını oluşturmuş, çalışanlara duyurmuş ve kalite el kitabında yer vermiştir.
- ✓ Kalite hedeflerini oluşturmuş, çalışanlara duyurmuş ve kalite el kitabında yer vermiştir.
- ✓ Yılda en az 2 kez yönetimi gözden geçirme toplantıları düzenlemektedir.
- ✓ Kalite yönetim sisteminin kurulması için gerekli maddi kaynağı sağlar, eğitimler verilir.

## **5.2. Müşteri Odaklılık**

Yönetim Satınalma Müdürüne, *PR.005 Siparişlerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüyle* ilgili sorumluluğu vermiştir. Ayrıca *PR.014 Müşteri ile İletişim ve Müşteri Memnuniyetini Ölçme Prosedürü* ile müşterinin memnuniyetsizlikleri kayıt altına alınır, takip edilir, yönetime bildirilir ve giderilir.

## **5.3. Kalite Politikası**

Yönetim işletme amaçlarına uygun kalite politikasını hazırlamış ve Kalite El Kitabında açıklanmıştır. Kalite politikasında iyileştirme çalışmalarında sürekliliğin sağlanması, gözden geçirilmesi önemle vurgulanmıştır..

## **5.4. Planlama**

### **5.4.1. Kalite Hedefleri**

Yönetim her üretim seviyesi için *FR.068 Muayene Planıyla*, tüm bölümler düzeyinde ise *FR.090 Kalite Hedefleri Formuyla* kalite hedeflerini belirlemiş ve çalışanlara duyurmuştur.

### **5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması**

Yönetim; kalite hedeflerini ve kalite yönetim sistemini kurmak için termin planı oluşturmuştur. Ayrıca kalite yönetim sistemindeki değişiklikleri planlanması ve bütünlüğünün sağlanması için *PR.003 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü'nü* uygular ve Yönetim; Kalite Sisteminin gözden geçirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması amacıyla Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları düzenler.

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

### **5.5.1. Sorumluluk ve Yetki**

Yönetim, sorumluluk ve yetkiler, görev tanımları ile tanımlanmış ve *FR.011 Organizasyon El Kitabı'nda* yer verilmiştir. Kuruluşun organizasyon şemasına, *Kalite El Kitabı'nda* ve *FR.011 Organizasyon El Kitabı'nda* yer verilmiştir.

Tüm pozisyonlara ait sorumluluk, yetki ve ilişkiler " görev tanımlarında " açıklanır. Görev tanımları ilgili pozisyondaki personelin kendisine verilir, ayrıca personel dosyasında saklanır. Görev tanımlarında ilgili personelin yokluğunda kendisine vekalet edecek pozisyonlar belirtilir.

Görev tanımları ve prosedürler kalite faaliyetleri ile ilgili tüm sorumluluk ve yetkileri tanımlar.

### **5.5.2. Yönetim Temsilcisi**

Şirketimizin Yönetimi, Yönetim Temsilcisine Kalite Yönetim Sistemi konusunda geniş yetkiler vermiştir. Bunlar *FR.011 Organizasyon El Kitabı*'nda tanımlanmıştır.

Yönetim Temsilcisi, ISO 9001 gereksinimlerinin uygulanması ve sürdürülmesi konusunda gerekli yetkilere sahiptir. Yönetim Temsilcisi, kalite sistemi gereklerinin yerine getirilememesi, kalitedeki sapmaların önlenememesi durumunda Genel Müdüre haber vererek üretimi durdurma yetkisine sahiptir.

### **5.5.3. İç İletişim**

Tüm çalışanlar *FR.013 İç Yazışma Formu* ve Acil haberleşmede iç telefon hatları kullanılır. Görüşülen konuları İç Yazışma Formlarına kaydedilir ve saklanır. İç İletişimde Mail ve elektronik haberleşme programları da kullanılabilir.

### **5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi**

Şirketimizde kalite sisteminin etkinliğini değerlendirmek üzere yılda en az 2 kez " Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme " toplantısı düzenlenir. Bu toplantılar da:

- ✓ Önceki toplantıda görüşülen konuların takibi
- ✓ Kalite Politikası ve kalite hedefleri
- ✓ Müşteri geri beslemesi ( İstek, ihtiyaç ve şikayetler )
- ✓ İç ve dış denetim sonuçları
- ✓ Ürün Kalitesi ve Proses Performansı
- ✓ İyileştirme tavsiyeleri
- ✓ Düzeltici ve Önleyici faaliyetler durumu ve sonuçları
- ✓ Kalite sistemindeki değişiklikler değerlendirilir

Yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantısı *PR.003 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü*'ne göre gerçekleştirilir, toplantının kayıtları *FR.007 Toplantı Tutanağı*'nda tutulur, sonuçları personele duyurulur ve gerektiğinde Düzeltici ve Önleyici Faaliyet yürütülür. Yapılan toplantılarda sisteme ait proseslerin etkinliğinin ve ürünün iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini sağlar.

## 6. KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1. Kaynakların Sağlanması

Firmamız, müşterisine uygun ürün sağlamak amacıyla gerekli kaynakları Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında tespit etmekte ve gerekli yatırımları yapmaktadır.

### 6.2. İnsan Kaynakları

*PR.004 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü* ile işe yeni başlayan personele verilecek eğitim ve çalışan personelin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli eğitim programları belirlenir. Sırası ile şu adımlar izlenir :

\* Eğitim Planı hazırlanır.

\* Ayrıca çalışanlardan gelen eğitim talepleri, *FR.013 İç Haberleşme Formu* ile belirtilir. Yönetim onayı aldığı takdirde planlara işlenir.

\* *FR.013 İç Haberleşme Formu* ile eğitim konusu, tarihi ve eğitime katılacaklar bilgilendirilir.

\* Verilen eğitimler ve katılımcılar *FR.014 Eğitime Katılım Formu* ile kayıt altına alınır.

\* Verilen eğitimlerin etkinliği eğitmen gerekli gördüğü takdirde *FR.018 Eğitim Değerlendirme Formu* ile değerlendirilir.

\* Her çalışanın aldığı eğitimler *FR.016 Personel Eğitim Takip Kartı*'na işlenir.

Verilen eğitimler ile gerek üretim teknikleri gerekse kalite yönetim sistemi anlatılarak personelin bilinçlenmesi ve personelin hedeflere ulaşmak için katkıda bulunması sağlanır.

### 6.3. Altyapı ve Çalışma Ortamı

Şirketimiz, kalite yönetim sistemi kurma çalışmaları ile beraber çalışma alanlarını tekrar düzenlemiş ve çalışanlara temiz, kontamine olmayan ortamlar sağlamıştır. Çalışanlar ihtiyaçları olan teçhizatlar ve diğer gereklilikleri Satınalma Müdürüne *FR.033 Satınalma Talep Formu* ile iletir.

Bakım faaliyetleri *PR.020 Periyodik Bakım ve Kontrol Prosedürü*'ne göre yürütülür. *TL.005 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Talimatı* uygulanmaktadır. Personelin herhangi bir acil müdahalede kan grupları listesi düzenlenmiştir. Acil durumlarda Personelin dosyasından veya Personel Özlük Dosyaları klasöründen kan grubu ve diğer bilgilere ulaşılır.

İşyerinde meydana gelen yangında gerekli görev talimatı, yangın söndürme talimatlarında mevcuttur. Yangın Söndürme Tüpleri yerleşim planında belirtilmiştir.

Çalışanlarla ilgili eğitim, beceri, tecrübe ve asgari bilinmesi gerekenler personel dosyalarında bulunmaktadır.

## 7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1. Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması

Üretilen ürünlerin niteliksel özelliklerini belirlemek için kalite planlaması yapılır.

Ref: PR.008 Proses Kontrol Prosedürü

Ref: PR.009 Muayene Prosedürü

### 7.2. Müşteri ile İlişkili Prosesler

Şirketimiz müşteri ile ilişkili süreçlerini PR.005 Siparişlerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü kapsamında değerlendirir ve yönetir.

#### 7.2.1 Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi

Yeni ürün talebi söz konusu olduğunda, talep edilen ürünle ilgili tüm teknik özellikler müşteriden yazılı olarak istenir. Müşteri tarafından beyan edilmeyen ama kullanım için gerekli olan şartlar ve ürünle ilgili yasal ve mevzuat şartları ve kurumumuz tarafından belirlenen ilave şartlar belirlenir. Bu faaliyetin sonucunda FR.046 Op. Sıra Formu, FR.047 Op. Kontrol Planı FR. 048 Operasyon Kartı, FR.068 Muayene Planı hazırlanır.

#### 7.2.2 Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Gözden geçirme için PR.005 Siparişlerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre hareket edilir.

#### 7.2.3. Müşteri ile İletişim

Ürüne ait şartlar müşteriye iletilir ve FR.064 Faks Mesaj Formu ile sipariş üzerinde tam bir mutabakat sağlanır. Müşteri ile ;

- ✓ \*Ödeme şekli
- ✓ \*Teslimat tarihi
- ✓ \*Teslim edilecek ürünün adı, miktarı, birimi, birim fiyatı ve toplam bedeli üzerinde tam anlaşma sağlanır ve sipariş onaylanır.

Satınalma Müdürü, siparişin alınmasından, onaylanmasından ve satışından sorumludur. Müşteri ile iletişimin genel hatları ve Müşteri istek ve şikayetleri PR.014 Müşteri ile İletişim ve Memnuniyetini Ölçme Prosedürü'ne göre değerlendirilir. Ve uygulama yürütülür.

Müşterilerden geri besleme sağlanır. Anket sonuçları, yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarının gündemi olarak kullanılır. Üretim Planlama tüm kayıtlarını PR.002 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak tutulur ve arşivde saklanır.

### **7.3. Tasarım ve Geliştirme**

#### **7.3.1. Tasarım ve Geliştirme Planlanması**

Şirketimiz ürün tasarımı ve mevcut ürünlerin geliştirilmesi konusunda yapılacak tasarım çalışmalarının planlama ve gözden geçirme, doğrulama, geçerlilik, değişiklik işlemlerini *PR.006 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü*'nde tanımlanır.

Şirketimizde, her yeni tasarım için plan hazırlanır. Bu faaliyet için uygun kaynaklar ve nitelikli personel tahsis edilir. Tasarım Planları, gerek görüldüğü takdirde tasarım süreci boyunca güncelleştirilir.

Tasarım faaliyeti içinde yer alan bölümler arasındaki ilişkiler tasarım planında yer alır ve bu bölümler arasında koordinasyon sağlanır.

#### **7.3.2. Tasarım ve Geliştirme Girdileri**

Ürünle ilgili tasarım girdileri, geçmiş verilerden, müşteri isteklerinden ve yasal gereksinimlerden elde edilir. Bu girdiler tasarım planında yazılı hale getirilir ve tasarım süresince referans olarak kullanılır. Tasarım girdileri, uygunluk açısından gözden geçirilir. Eksiz, belirsiz veya çelişen gereksinimler yeniden değerlendirilir.

#### **7.3.3. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları**

Tasarım planı, her tasarım faaliyeti için tasarım çıktılarını tanımlar. Tasarım Çıktıları, yazılı ve doğrulanabilir hale getirilir. Kalite Güvence ile İmalat Müdürü tarafından tasarım faaliyetinden önce onaylanır. *FR.025 Çizim Anteti* ile tasarım çalışması başlatılır.

Tasarım çıktıları değerlendirilirken :

- ✓ Tasarım ve Geliştirme girdi şartlarını karşılmasına
- ✓ Satınalma, üretim ve hizmet sunumu için uygun bilgiyi sağlamasına
- ✓ Ürün kabul kriterlerini içermesi veya atıf yapmasına
- ✓ Ürünün doğru görev yapmasını sağlayacak özelliklerin tanımlanmasına dikkat edilir.

#### **7.3.4. Tasarımın ve Geliştirmenin Gözden Geçirilmesi**

Tasarımın sonuçları tasarım planına göre, her tasarım adımından sonra gözden geçirilir. Tasarımın gözden geçirilmesi ile tasarım yeterliliğinin değerlendirilmesi ve herhangi bir problem varsa belirlenmesi ve önerilen faaliyetlerin tanımlanması sağlanır.

Bu amaçla yapılan değerlendirmelere tasarım sürecinde yer alan Kalite Güv. Müd., ilgili personel katılır ve *FR.026 Tasarımın Gözden Geçirilmesi ve Doğrulanması Formu* tutulur.

#### **7.3.5. Tasarım ve Geliştirmenin Doğrulanması**

Tasarım doğrulanması muhtelif aşamalarda tasarım girdilerine uygunluğunun kontrolü için yapılır. Doğrulama faaliyetleri olarak deneyler, denemeler, mukayese ve doküman incelemesi yer alır ve *FR.026 Tasarımın Gözden Geçirilmesi ve Doğrulanması Formu* tutulur.

### 7.3.6. Tasarımın ve Geliştirmenin Geçerliliği

Tasarım doğrulamasının ardından, son ürün üzerinde, tasarım geçerlilik değerlendirmesi yapılır. Ürünün muhtelif kullanım amaçlarına göre farklı çalışmalar yürütülür ve çalışmaların sonuçları *FR.024 Tasarım Planı*'na işlenir.

### 7.3.7. Tasarım Geliştirme Değişikliklerinin Kontrolü

Tasarım ile ilgili değişiklik talepleri, ilk tasarıma benzer şekilde yetkili personel tarafından değerlendirilir. Uygun görüldüğü takdirde onaylanır. Önceden teslim edilmiş ürün ve ürünü oluşturan parçalar üzerindeki etkisi değerlendirilir. Müşteriye bu konuda bilgi verilir.

## 7.4. Satınalma

### 7.4.1. Satınalma Süreci

*PR.007 Satınalma Prosedürü* ile işletmenin ihtiyacı olan hammadde, yarı-mamul, mamul, makine, yedek parça, makine, yedek parça, alet ve ekipmanların ve hizmet satın alımının uygun tedarikçiler tarafından yerine getirilmesi güvence altına alınır.

Prosedür ile işletmenin malzeme ve hizmet ihtiyacının planlamasını, şartnamelerin hazırlanması, tedarikçi firma değerlendirmesi ve sözleşme yapılarak satın alımların gerçekleştirilmesini ve izlenmesini kapsar.

İşletmeye giren ürünler üzerinde *PR.009 Muayene Prosedürü*'ne uygun olarak Giriş Kontrol yapılır.

Girdiler önceki siparişlere göz önüne alınarak şu kriterlere göre değerlendirilir.

- ✓ Kalite
- ✓ Teslim zamanı
- ✓ Miktar
- ✓ Fiyat
- ✓ Ödeme şartları

Belirli bir kabul seviyesinin üstündeki tedarikçiler, *FR.027 Onaylı Tedarikçi Listesi*'ne alınır. Fakat ofis malzemeleri, mutfak malzemeleri ve temizlik malzemelerinin satın alımları bu prosedür kapsamı dışındadır.

### 7.4.2. Satınalma Bilgileri

- ✓ Satınalma bilgisi tedarikçilere *PR.007 Satınalma Prosedürü*'ne uygun olarak iletilir.
- ✓ Sipariş verilen ürünü açıkca tanımlayacak şekilde hazırlanır.
- ✓ Satınalma dokümanlarında, satınalma ile ilgili teknik ve idari bilgiler yer alır.
- ✓ Satınalma dokümanlarını tedarikçilere gönderilmeden önce Satınalma Müdürü doğrular ve onaylar.

### 7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Şirketimiz kaliteyi doğrudan etkileyen girdiler için tedarikçinin yerinde şartname gerekliliklerine uygunluğu açısından yetkili personel tarafından, tedarikçinin tesislerinde doğrulama yapmak isteyebilir. Yapılan incelemeler *PR.007 Satınalma Prosedürü*'ne göre işlem yürütülür.

Firmamızın müşterileri, sözleşmede özel olarak belirtilmiş ise ürünlerin gerekliliklere uygunluğunu firmamızın tesislerinde ya da tedarikçilerimizin iş yerlerinde doğrulama hakkına sahiptir.

İşletme, satın alınan ürünün belirtilen satınalma şartlarına uygunluğunu belirlemek için *PR.009 Muayene Prosedürü* uygulanır.

## **7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması**

### **7.5.1. Üretim ve Hizmetin Sağlanmasının Kontrolü**

Firmamız üretim üzerinde kalite yönetim sisteminin kontrolünü *PR.008 Proses Kontrol Prosedürü* ile sağlar. Proses Kontrol Prosedürü ile çalışanlara;

- ✓ Ürünün karakteristiklerini açıklayan bilgiler
- ✓ Gerekli çalışma talimatlarını
- ✓ Uygun ekipman kullanımını bilgilerini sağlar
- ✓ Uygulanan izleme ve ölçme yöntemini açıklar

### **7.5.2. Üretim ve Hizmetin Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği**

Kalitesi sonradan ortaya çıkan proseslerde konu ile ilgili eğitimler almış kalifiye personel çalıştırılır. Personel eğitim kayıtları *FR.016 Personel Eğitim Takip Kartı*'nda kayıtlanır, eğitim sertifikaları her personelin kendi dosyasında bulunur. Yapılan işler uzman personel tarafından kontrol edilir ve kayıtları tutulur. Kontroller *PR.008 Proses Kontrol Prosedürü*'ne göre yapılır.

### **7.5.3. Tanımlama, Belirleme ve İzlenebilirlik**

Girişten sevke kadar, tüm hammadde, yarı mamul ve yarı mamullerin, tanımlama bilgileri (adı, kodu, malzemesi, firma, parti numarası v.s.) kabul, red, tashih, hurda olduğu, kontrol beklediği, hangi operasyonlardan geçtiği ve bir sonraki operasyonun ne olduğunun belirlenmesi için firmamızda *PR.010 Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü* uyarınca kontrol etiket ve kartları ile parti, üretim takip formları sistematik bir şekilde kullanılmaktadır. Bu uygulamayla herhangi bir karışıklık olması engellediği gibi, ürünlerin hareketi ve üretim akışı hızlanmaktadır.

Ayrıca, üretimini yaptığımız mamullerin, ne zaman, kimden ve hangi parti numarası ile geldiği üretim aşamasının her kademesinde ne zaman, kimin tarafından ve hangi şartlarda işlendiğinin tespit edilmesi ve de istenildiği an firmamız tarafından verilen lot numarası ile geri dönüşle bu bilgilere ulaşılması amacıyla izlenebilirlik sistemi kurulmuştur. Böylece, kalite iyileştirmeler, satıcı/imalatçı performansı, uygunsuzluklar, iadeler gibi oluşumlar ve sebepleri takip edilebilmekte, geri besleme sağlanabilmektedir. ( Referans : *PR.010 Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü* )

Firmamız uygun olan ürünü uygun olmayan üründen, kontrol edilmiş ürünü kontrol edilmemiş üründen ayırmak için şu yöntem kullanılır.

- ✓ Uygun olmayan ürün karantina bölgesine alınır. ( Kırmızı)
  - ✓ Kontrol bekleyen ürün kontrol bekliyor bölgesine alınır. ( Sarı )
- ( Referans : *PR.010 Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü* )

### **7.5.4. Müşteri Mülkiyeti**

Müşteri Mülkiyet firmamızda iki aşamadır.

1. Aşama : Müşteriden gelen kalıp, aparat, parçadır. Müşterinin ürünü uygun ortamlarda muhafaza ve kontrol edilir.

2. Aşama : Müşteriden gelen ürün veya bilgi proseslerin herhangi bir aşamasında zarar gördüğü zaman müşteriye bu konu yazılı olarak bildirilir ve zararın giderilmesi için gerekli çalışmalar yapılır. Müşterilerimizden gelen teknik dökümanların takibi (Referans.: *PR.011 Müşteri Mülkiyeti Kontrolü Prosedürü*)

#### **7.5.5. Ürün Muhafazası**

Ürünlerin üretim sürecinde tanımlanması , *PR.010 Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü*'ne uygun olarak yürütülür.

Ürünlerin hammadde ambar ve mamul ambarda uygun stoklama altyapısını oluşturmak ve ürünleri etiket özellikleri ile fiziksel özelliklerine uygun şekilde korumak için *PR.012 Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza ve Sevkiyat Prosedürü* uygulanır.

#### **7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü**

İzleme ve Ölçme cihazlarının kontrolü *PR.013 Kalibrasyon ve Doğrulama Prosedürü*'ne göre yürütülür.

## 8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme

### 8.1. Genel

Şirketimiz, ürünün uygunluğunu göstermek için Kalite Planlarını ve Prosedürlerini uygular, üretim ilgili aşamalarında formları tutar. Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu doğrulanması için *PR.003 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü*'nü uygular. Ayrıca *PR.015 İç Denetim Prosedürü* ile sistemin prosedürlerinin ve süreçlerin uygunluğu doğrulanır. Gerekliğinde Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır.

Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yılda en az 2 kez Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi toplantıları yapılır ve kayıtları tutulur. Üretim ve yönetim sürecinde toplanan veriler istatistik yöntemlerle analiz edilir.

### 8.2. İzleme ve Ölçme

#### 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Firmamız müşteri memnuniyetini artırmak ve müşterilerden geri besleme sağlamak için şu yöntemleri sağlar.

- ✓ Müşteri Anket Formu
- ✓ Yüzyüze Görüşmeler (Müşterinin firmamıza gelmesi veya müşteri ziyaretlerindeki toplantılar)

Müşteri memnuniyetinin ölçümü ve değerlendirilmesi *PR.014 Müşteri İle İletişim ve Memnuniyetini Ölçme Prosedürü*'ne göre işlem yürütülür.

#### 8.2.2. İç Tetkik

Firmamızın kalite sisteminin yeterliliği, uygunluğu ve etkinliğinin incelenmesi, uygunsuzluklar ile bunlara ilişkin düzeltici önlemlerin saptanması ve alınan bu önlemlerin etkinliğinin izlenmesi için *PR.015 İç Denetim Prosedürü*'nü uygular.

Kuruluş İçi Kalite Denetimleri her bölüm için yılda en az iki kez yapılır. Bu denetimler sonucunda kalite sistemine ait her element yılda en az bir kez denetlenmiş olur. Kalite Güvence Müdürü Denetim Planı hazırlar, denetim ekibini belirler ve denetim planlarının hazırlanmasını sağlar. Denetçilerle Denetim Soru Listesi hazırlar. Denetimler, denetlenen bölümden bağımsız personel tarafından yürütülür.

Denetim sonuçlarının kayıtları *FR.079 İç Denetim Soru Listesi*, *FR.077 Kalite Denetimi Uygunsuzluk Raporları*'nda tutulur. Bu kayıtlar ve raporlar denetlenen bölüm yöneticisi, Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdüre verilir. Düzeltici faaliyetler zamanında yürütülür ve takip denetimleri ile etkinlikleri değerlendirilir.

Kuruluş İçi Kalite Denetimleri sonuçları ve düzeltici faaliyetler " Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında " değerlendirilir ve işletme başarısını artırmak amacı ile gerekli tedbirler alınır.

#### 8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Firmamız *PR.001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü* ile tüm proseslerin kontrollü şartlar altında yürütülmesini sağlar. Ayrıca proseslerin izlenmesi ve planlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneği ile ilgili *PR.009 Muayene Prosedürü*, *PR.005 Siparişlerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü* gibi prosedürler ile sağlanır. Firmamız proseslerini belirlemiş ve her prosese performans kriterleri tayin etmiştir. Bu performans kriterleri doğrultusunda proseslere

hedefler verilmiştir. Proseslere verilen hedefler dönemsel olarak ölçülmekte ve proses performansları olarak değerlendirilmekte.

#### 8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Kalite Planı süreçler üzerinde kontrol sağladığı gibi esas amacı ile ürün şartlarının sağlanmasında kritik öneme sahiptir. Firmamız proseslerinde yapacağı kontrolleri, kriterleri ve yöntemleri ile birlikte kalite planlarında detaylandırılmıştır.

Proseslerde yapılan kontroller düzenli bir şekilde kayıt altına alınmaktadır. Yapılan kontrollerde *PR.009 Muayene Prosedürü* referans olarak kullanılır.

#### 8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

Firmamızda giriş kontrolde, proses sırasında ve son kontrolde belirlenmiş özelliklere uymayan ürünlerin kontrol altında tutulması ve yanlışlıkla kullanılmasının engellenmesi için *PR.016 Uygun Olmayan Ürün Prosedürü* uygulanmaktadır. Sorumluluklar ise prosedürde mevcuttur.

Kalite Güvence Müdürü, uygunsuzluğu gözden geçirmek, sebeplerini araştırmak, ve incelemekle sorumludur. Yönetim Temsilcisi, uygunsuzluğun ortadan kaldırılmasının kontrolünü yapmakla, gerektiğinde Düzeltici ve Önleyici faaliyet başlatmakla yükümlüdür.

Ortaya çıkan uygunsuzluklar tanımlar ve uygunsuz ürünler karışmayacak şekilde ayrılır. Karantina bölgesine getirilir.

Geçerli ürün şartlarını sağlamayan her ürün tanımlanır ve ayrılır. Daha sonra, yasal şartları yerine getirmek şartıyla, minör hatalara sahip malzeme tekrar işlenebilir.

Uygun olmayan ürünler ve müşteri şikayetlerine ait kayıtlar düzenli olarak tutulur ve saklanır. Ayrıca gerekli koşullarda işletme uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı tedbir alır.

#### 8.4. Veri Analizi

Kalite sisteminin uygulanışı ile birlikte ortaya çıkacak veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilir. İstatistiksel malzemeler Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Veri analizleri aşağıdaki konularda yapılır veya uygulanır. (Ref.: *PR.017 Veri Analiz Prosedürü*)

KONU	İLGİLİ DOKÜMAN	YÖNTEM
Müşteri Memnuniyeti	Müşteri Memnuniyetini Ölçme Prosedürü	Anket / Grafik
Ürün Kalitesi	Muayene Prosedürü	Grafik
Proses Performansı	Proses Kontrol Prosedürü	Grafik
İç Denetimler / Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler	İç Denetim / Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	Grafik
Tedarikçi Performansı	Satınalma Prosedürü	Grafik

## 8.5. İyileştirme

### 8.5.1 Sürekli İyileştirme

Firmamızda kalite sisteminin kurulma aşamasında Kalite Politikasını ve Kalite Hedeflerini oluşturmuş ve tüm çalışanlarına duyurmuştur. Firmamız müşterilerinden ve çalışanlarından öneriler almakta ve önerilerle birlikte iyileştirme faaliyetleri yapmakta iyileştirme faaliyetleri yönetimi gözden geçirme toplantılarında ele alınmaktadır. (Referans.: *PR.018 İş Planı ve İyileştirme Prosedürü*).

### 8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Düzeltici faaliyetlerin hangi koşullarda açılacağı, ve yapılacak takip denetimleri *PR.019 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü* ile bir sisteme bağlanır ve uygulanır.

Düzeltici faaliyet açılmasına karar verilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması için *FR.083 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Talep Formu* kullanılır. Ayrıca açılan tim faaliyetler *FR.084 Düzeltici / Önleyici Faaliyetler İzleme Tablosu*'na işlenir.

Düzeltici ve Önleyici faaliyet prosedürü ile

- ✓ Uygunsuzluklar gözden geçirilir, müşteri şikayetleri ise *PR.014 Müşteri Memnuniyeti Ölçme Prosedürü*'ne göre değerlendirilir.
- ✓ Uygunsuzluklar nedenleri ve tekrarlanmaması için gerekli faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Formunda belirtilir.
- ✓ Yapılacak faaliyetler, sonuçları ve faaliyetlerin uygulanmasından takibi Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formunda yer alır.

### 8.5.3. Önleyici Faaliyet

*PR.019 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü* ile önleyici faaliyetler için bir yöntem belirtilir ve işletmede çıkabilecek olası problemler için önceden önlem almayı amaçlar. Kaliteyi etkileyen faaliyetler, kalite kayıtları, uygunsuzluk raporları, içi ve dış denetim raporları ve müşteri şikayetleri, uygunsuzlukların potansiyel sebeplerini tespit etmek ortadan kaldırmak üzere analiz edilmektedir.

Önleyici faaliyetlerin etkinliği sürekli olarak takip edilmektedir. Önleyici faaliyetlerle ilgili kayıtlar tutulur ve sonuçları takip edilir. Bu konudaki çalışmalar " Yönetimi Gözden Geçirme " toplantılarında değerlendirilir. Böylece kalite sisteminin sürekli gelişmesi sağlanır.