

# EMPAR KALİTE EL KİTABI

*ISO 9001:2015  
KALİTE EL KİTABI*

**REVİZYON SAYFASI**

<b>Revizyon No.</b>	<b>Tarih</b>	<b>Onay</b>	<b>Değişiklik Detayları</b>
1.0	01,09,2009	Üst Yönetim Temsilcisi	2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REVİZYONU NEDENİ İLE
2.0	01,09,2012	Üst Yönetim Temsilcisi	2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REVİZYONU NEDENİ İLE
3.0	01,09,2017	Üst Yönetim Temsilcisi	2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ REVİZYONU NEDENİ İLE
4.0	20,10,2019	Üst Yönetim Temsilcisi	2019 KALİTE SİSTEM DENETİMİ DÜZELTMESİ

**HAZIRLAYAN**  
**ENVERSOY ASLAN**  
**YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN**  
**MUSTAFA ASLAN**  
**GENEL MÜDÜR**

## SUNUŞ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli İyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyet hedefine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda da yönetim tekniği ve felsefesini sürekli kılmak için Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve **empar** Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, Toplam Kalite sisteminin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Süreç, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, **empar** in tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, kuruluşun bağlamı, liderlik, planlama, destek, operasyon, performans değerlendirme ve son olarak da iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Tasarım, üretim, satış ve sonrasında gerek Yasa ve kanunlarca belirlenmiş standartlar ya da müşteri beklentilerine cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Bu kapsamda firmamızda Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasıyla kaynaklarımızın daha verimli kullanılması ve sunulan ürünün etkinliğinin artırılması sonucunda daha güvenilir ve marka bilinirliğinin artışı amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin **empar** ' da başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

Bu bakımdan Müşteri memnuniyetini sağlamak için Kalite - Maliyet -Termin ve Esneklik bütün çalışanlarımız tarafından benimsenmiş bir olgu olmalıdır. Tüm çalışanların ortak hedefi kalite ilkelerimiz doğrultusunda Müşterilerimizin beklentilerine uygun kaliteyi hesaplı ve zamanında olacak bir şekilde, bütün hizmet süreçlerimizde gerçekleştirmektir. Firmamızda "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak ancak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür. Elinizdeki Kalite El Kitabı bu amaçlar doğrultusunda tüm çalışanlar için bir rehber niteliğinde hazırlanmıştır.

## 1. empar Hakkında

### 1.1. Tarihçe ve Genel Bilgiler

#### empar

Elektronik 1982 yılında Mustafa ASLAN tarafında o zamanlar şahıs firması olan Konfeksiyon sektöründe makine yedek parçaları üreten bir işletme iken 1995 yılında şirket yapısına bürünmüştür. Otomotiv yedek parça sektörüne 1990 yılında giriş yapmış ve 1994 yılında ihracata başlamıştır ve halen 45 ülke ile devam etmektedir. Otomotiv Yedek Parça Sektöründe Elektrik grubunda üretim yapmakla beraber özel projelerde gerçekleştirmekteyiz. Yılların verdiği bilgi birikimi en güçlü yönümüz olarak görmekteyiz. Hali hazırda İstanbul ili Arnavutköy İlçesi , Hadımköy Mahallesinde 5000m2 açık 3500 m2 kapalı alanda üretime devam etmekteyiz, Üretim aşamalarımız, tasarım-kalıplama üretim (pres ile metal şekillendirme, plastik enjeksiyon, toz boya-elektronik montaj şeklinde olmaktadır.

Üyesi olduğumuz bazı birlikler aşağıda yer almaktadır.

- İstanbul Sanayi Odası,
- İstanbul Ticaret Odası,
- Uludağ İhracatçılar Birliği,

### KALİTE YOLCULUĞUMUZ

#### empar

olarak ürün ve hizmet sunumunda verimliliğin artırılması, kurumda insan kaynakları yönetimi ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesinin adına yeni görev alanlarını da kapsayacak bir Toplam Kalite anlayışını benimsetme ve geliştirme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda empar 'da mükemmellik yolculuğuna Tasarım, Üretim, yönetimlerdeki deneyim ve çalışanların yönetimi, Müşterilerle ilişkilerin yönetimi, işbirliklerinin, kaynakların ve süreçlerin yönetimi gibi alanlarda Toplam Kalite kültürünü geliştirmeyi hedef alan çalışmalar 2017 yılında başlamıştır.

### 1.2. Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

#### 1.2.1 MİSYON

Ürettiğimiz her bir ürününü İnsan hayatını etkileyebileceği bilinci ile hatasız üretim.

#### 1.2.2 VİSYON

Müşterilerimiz ve son kullanıcıya; güler yüzlü hizmet ile kaliteli ürünler ile Türkiye'nin yükselen değeri olmak.

#### 1.2.3 TEMEL DEĞERLER VE İLKELERİMİZ

- Müşteri memnuniyetini esas almak
- Esnek Üretim , Sıfır Hata üretim
- İnsan odaklı olmak
- Çözüm odaklı olmak
- Doğaya ve çevreye saygılı olmak
- Müşteri memnuniyetini esas almak
- Kaynakları etkili ve verimli kullanmak
- Güler yüzlü ve hızlı hizmet sunmak

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

### 1.3. **empar** Kalite Politikası

- Eğitimli ve deneyimli personelimizle, Otomotiv sektöründe OEM ve OES olarak aranan bir marka haline gelmek, Üretim esnasında uluslararası standartları yukarı taşımak için mevcut kaynakları etkin ve verimli kullanarak satış miktarlarını her yıl %5 artırmak, kurumumuzdan hizmet alan Müşteri ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak, memnuniyetlerini sağlamak
- Müşteri ve paydaşlarımızın memnuniyetini sürekli kılmak ve hiçbir koşulda kaliteden ödün vermemek
- Stratejik Plan ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarını, uygulanabilir kılarak güncel yasal mevzuat çerçevesinde hizmetlerimizi sürekli iyileştirmek, geliştirmek ve etkinliğini artırmak
- Uluslararası standartlar düzeyinde sürdürülebilir hizmet vermek için, kurumumuzdaki tüm süreçlerde etkin yönetim sistemleri oluşturmak ve iyileştirmek
- Doğaya, çevreye, kültürel ve tarihi mirasa sahip çıkarak gelecek nesillere yaşanabilir bir kent bırakmak
- Kurumumuzda etik kültürünü yerleştirmek,
- Paydaşlar ile kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak hızlı ve etkin çalışma sistemi ve Teknolojik gelişmelerle uyumlu akıllı şirket oluşturmak,
- Hayat boyu öğrenme yaklaşımını benimseyerek kurum çalışanlarının gelişimlerini azami motivasyon ve en geniş eğitim desteği ile sürdürerek, tüm çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak ve **empar** çalışanı olmanın gururunu yaşatmak

### 1.4. Kapsam

Sistemin sürekli iyileştirilmesi, kurumsal kapasitenin artırılması amacıyla ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Standardı şartlarına uygun bir biçimde oluşturulan **empar** Yönetim Sistemi, "Tasarım, Üretim ve Satış Faaliyetlerini" ni kapsamaktadır

#### 1.5.1 Hariç Tutulan Maddeler

Hariç tutulan madde bulunmamaktadır.

### 1.6 İletişim

Unvanı: Empar Elektronik Makine Yedek Parça Sanayi ve Ticaret Ltd.Şti.

Adres: Ömerli Mahallesi Hakkı İleri Caddesi no: 42 34555 Hadımköy-Arnavutköy-Istanbul

Tel: 0090 212 536 00 00

Web: [www.empar.com.tr](http://www.empar.com.tr)

## 2. KALİTE EL KİTABINDA ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA KANUNLAR

### ATIF YAPILAN STANDART VEYA KANUNLAR

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

ISO 512	Road vehicles — Sound signaling devices — Technical specifications	1979
70/388 /EEC	Approximation of the Laws of the Member States Relating to Audible Warning Devices for Motor Vehicles.	1992
TSE R28 Karayolları Araçları Sesli Uyarı sistemleri		

## 2.1 Kısaltmalar

- Kalite El Kitabı **(KEK)**
- Kalite Yönetim Sistemi **(KYS)**
- Düzeltici Faaliyet **(DF)**
- YönetiminGözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)
- Uluslararası Standartlar Organizasyonu **(ISO)**
- Prosedür **(P)**
- Görev Tanımı **(GT)**
- Organizasyon Şeması **(OŞ)**
- Talimat **(T)**
- Plan **(P)**
- İş Akış Şeması **(İ.A)**
- Liste **(L)**
- Form **(F)**

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

**GZFT:** (SWOT) Analizi: GZFT analizi incelenen kuruluşun, tekniğin, sürecin veya durumun güçlü (G) ve zayıf (Z) yönlerini ve dış çevreden kaynaklanan fırsat (F) ve tehditleri (T) belirlemekte kullanılan bir tekniktir

**YS:** EMPAR Yönetim Sistemi

**KYE:** Kalite Yönetim Ekibi

**ÜYT:** Üst Yönetim Temsilcisi

**Dış Sağlayıcı:** Ürünü sağlayan kurum, kuruluş veya kişi

**Prosedür:** Bir sürecin veya bir faaliyetin yürütülmesi için belirlenmiş yol

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi

**Düzeltici Faaliyet:** Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

**Dokümanter Edilmiş Bilgi:** Bilgi ve onu destekleyen ortam

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

**Kalite El Kitabı:** Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları belirten veya gerçekleştirilen faaliyetin delillerini sağlayan doküman

**Gözden Geçirme:** Oluşturulan hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini tayin etmek için yapılan faaliyet.

**Tetkik:** Tetkik kriterlerinin (yerine getirilme derecesini belirlemek amacıyla tetkik delilini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bağımsız ve dokümante edilmiş süreç.

## 4. KURULUŞUN ÇERÇEVESİ

### 4.1. Kuruluş ve Onun Çerçevesinin Anlaşılması

**empar** temel politika ve öncelikleri; Üst Yönetim tarafından hazırlanan "KALİTE HEDEFLERİ OLUŞTURMA DEĞERLENDİRME TOPLANTI" raporları doğrultusunda belirlenmektedir

**empar**; temel amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış unsurları toplantı aşamasında yaptığı SWOT (GZFT) Analizi ile tanımlamıştır. İçsel unsurlar teknik, mali ve bilgi gibi faktörler açısından kontrol edilebilir unsurlar, dışsal unsurlar ekonomik ticari dış sağlayıcı, durumları içeren unsurlardır

### REFERANS DOKÜMANLAR

- KALİTE HEDEFLERİ OLUŞTURMA DEĞERLENDİRME TOPLANTI TUTANAKLARI.

### 4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Yönetim sistemi ile ilişkili ilgili tarafları, ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları "Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu"nda belirtilmiştir. İlgili taraflar ve şartları ile ilgili bilgiler gerektiğinde Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında KYS ile ilgili tarafları, bu tarafların ihtiyaç/beklentilerini ve bu ihtiyaç/beklentilerden hangilerinin uyum yükümlülüğü olacağını belirler.

Birinci Taraflar (İç Faktörler)	İkinci Taraflar(Dış Faktörler)	Üçüncü Taraflar (Dış Faktörler)
• Çalışanlarımız	Müşteriler	• Sanayi Bakanlığı
• Üst Yönetim	• Dış Sağlayıcılar	• Belgelendirme Kuruluşları

### 4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

İç ve dış hususlar **empar** genel yapısıyla belirlenmiştir. Uygunluk yükümlülükleri ilgili taraflar

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

ve beklentilerinin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak analiz edilmiştir.

**empar** yürütmekte olduğu üretim faaliyetlerini ISO9001:2015 standartlarına göre yapmaktadır. Üretimini yaptığımız OTOMOTİV YEDEK PARÇALARI (KORNA, ROLE, KONJEKTÖR, AYDINLATMA ÜRÜNLERİ) tasarım, imalatı satış hizmetinin sunulmasını kapsamaktadır

#### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosedürleri

4.4.1 **empar** ISO 9001:2015 Standart şartlarına göre yönetim sistemi kurulmuş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

4.4.2 Yönetim sistemi için gerekli süreçler ve kuruluştaki uygulamaları belirlenmiş ve Bu süreçlerin istenen girdileri ve beklenen çıktıları belirlenmiştir

4.4.3 Süreçlerin akışı ve birbiriyle ilişkileri tanımlanmıştır

4.4.4 Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için ihtiyaç duyulan metot ve kriterler Yönetmelik ve Yönergelerde belirlenmiştir

4.4.5 Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar tayin edilmekte ve varlığı güvence altına alınmaktadır

4.4.6 Süreçlerin sahipleri / sorumluları belirlenmiştir.

4.4.7 Operasyonel süreçlerde risk ve fırsatlar Y.G.G swot kapsamında fırsatlar belirlenmiş ve önlemler alınmıştır.

4.4.8 Süreçler değerlendirilmekte ve süreçlerin istenen sonuçlara erişimini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler uygulanmaktadır

4.4.9 Süreçler ve kalite yönetim sistemi iyileştirilmektedir

Tüm bu konular Süreç tanım listesi ve formlarında belirtilmiştir.

Süreçlerle ilgili uygulamalar; akış şemaları ve süreçleri ifade eden detay dokümanlarda anlatılmıştır. Süreçler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. Ayrıca süreçlerin izleme ve ölçme yöntemleri tanımlanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin, ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve ayrıca gerekli kaynakların (personel işgücü, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve Taahhüt

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR



**5.1.1 Genel empar** üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir ve süreçler arası ilişki tablosu ile belirlenmiştir.

**5.1.1.1** Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,

**5.1.1.2** Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,

**5.1.1.3** Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması

**5.1.1.4** Süreç yaklaşımının ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi,

**5.1.1.5** Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması,

**5.1.1.6** Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun öneminin paylaşılması,

**5.1.1.7** Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,

**5.1.1.8** Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi

**5.1.1.9** Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,

**5.1.1.10** İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi.

## 5.1.2 Müşteri Odağı

**empar**

, hizmet verdiği Müşteri, kurum, kuruluş, ve paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi Müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir. Üst Yönetim, Müşteri odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

- Müşteri ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılabilir, düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,
- Müşteri talep, şikâyet, öneri formların elektronik sistem, sosyal medya ve hizmet masası ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi
- Çalışan memnuniyet anketleri ve sonuçlarının değerlendirilmesi
- Müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesi

## 5.2 Kalite Politika

### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

2018-2023 **empar**

Kalite Hedefleri doğrultusunda misyonu, vizyonu, değer ve kalite hedefleri mevcut olduğu otomotiv yedek parça imalat ve ihracat sektöründe 1 numara olmak için oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır. Üst Yönetim , kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve yönetmektedir.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

### Politika;

- Kuruluşun 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.

### 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikasının kurumdaki personel tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için "Kalite El Kitabı" hazırlanmış ve verilen eğitimlerle de anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikası ve kalite hedefleri firma içinde birçok yere asılarak veya paylaşarak duyurulmaktadır. Web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açılmıştır Uygunluğun sürekliliği yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilip etkin uygulanması açısından gerekli kararlar alınarak hayata geçirilmesi sağlanmaktadır. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir.

### 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Görev, sorumluluklar ve yetkiler organizasyon şeması ve görev tanımları ile tanımlanmış ve organizasyon seviyelerine duyurulmuştur. Ayrıca süreçlerde ilgili personelin o faaliyet çerçevesindeki görevleri belirtilmektedir.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- Kalite Yönetim Sistemi

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

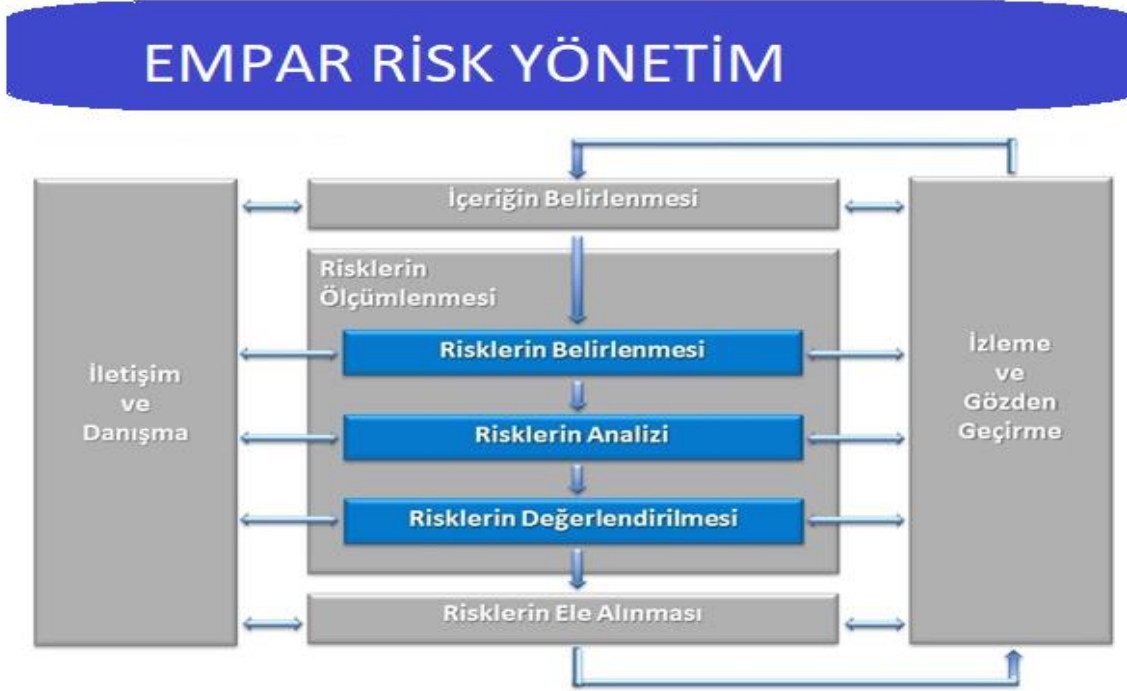
ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri



yönetim sistemini planlar ve sürdürürken iç ve dış hususları, paydaşları ve beklentilerini, risk ve fırsatları değerlendirmektedir. Bunlar Stratejik Plan aşamasında yapılmaktadır.



Risklerin ve fırsatların belirlenmesi özellikle aşağıdakilerin karşılanması için gereklidir. Yönetim sisteminin beklenen sonucu/sonuçları elde edebileceğine dair güvence vermek, istenen etkileri geliştirmek istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, sürekli iyileştirmeyi sağlamak.

Riskler süreç bazında değerlendirilerek Risk ve Kontrol Envanteri Listesi ile ele alınmakta, Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları ile izlenmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Belirlenen risklere yönelik faaliyetler önleyici faaliyetler olarak uygulanmaktadır.

### 6.2 Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama



da ; Kalite politikası ile uyumlu ölçülebilir hizmet ile ilgili şartlarının karşılanması ile ilgili hedefler dâhil Müşteri ve iç/dış paydaş memnuniyetini artırmaya odaklı kalite hedefleri belirlenmiş duyurulmuş ve performans raporları ile takip edilmekte ve güncellenmektedir.

Ayrıca süreçler bazında ölçülebilir kontrol kriterleri belirlenerek süreç performansları ile takip edilir. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında son haline getirilerek değerlendirilir. Hedefler sürekli iyileşme taahhüdünü içerecek şekilde Kalite Politikası ile tutarlıdır.

Hedefler sürekli iyileştirme taahhüdü içinde değerlendirilir, gerçekleşmesi takip edilir ve gerekirse revizyonlar yapılır.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## 6.3 Değişikliklerin planlanması



'da değişiklik ihtiyacı tespit edilirse değişiklikler planlanır ve Genel Müdür onayı ile gerçekleştirilir.

Bu amaçla;

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları
- Yönetim sisteminin bütünlüğü
- Kaynakların varlığı
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi değerlendirilir.

## 7. DESTEK

### 7.1 Kaynaklar

#### 7.1.1 Genel

Kurumumuz kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların istek ve beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini yükseltmek için gerekli olan kaynakları sağlamaktadır. Kurumumuz hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları bütçe kapsamında belirlemekte ve tedarik etmektedir.

Kaynakların kullanım amaçları; Kalite Yönetim Sistemini devam ettirmek ve etkinliğini sürekli geliştirmek, hizmet alanların memnuniyetini sağlamak ve beklentilerini karşılamaktır.

Kalite yönetim sisteminin gereği gibi uygulanması için, Üst Yönetimden bir üye, Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmiştir. Kalite yönetim sistemi ile kurumun çalışmasını etkileyen faaliyetleri ve süreçleri yönetmek ve gerekli kontrolleri yapmak için birimlerde Kalite Temsilcileri belirlenmiştir.

#### 7.1.2 Kişiler

Firmamızda ürün ve hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personellerin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

#### 7.1.3 Altyapı

Ürün ve Hizmetlerin yürütülmesi Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Kurumumuzda bakım onarım hizmetleri Üretim müdürlüğü ilgili birimlerince ve Dış Sağlayıcı firmalar vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. İlgili birim hizmet alımını gerçekleştirirken Onaylı Dış Sağlayıcı Listesinden faydalanır.

Yazılım veya donanım ile ilgili bir bakım/onarım talebi geldiğinde bu işlemler Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından yapılır.

Fiziksel kaynaklar süreci çerçevesinde araç, makine ve donanım ile ilgili bakım/onarım takibi ve kontrolünden Üretim Müdürlüğü sorumludur.

Üretim müdürlüğü tarafından takip edilen, ana bina ve dış birimlerde bulunan Jeneratörlerin,

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

asansörlerin, klima ve ısıtma sistemlerinin, yangın söndürme tertibatının bakımı, elektrik panolarının bakımlarını ve arıza durumlarında giderilmesini takip eder.

### 7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için çevre ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

**7.1.5.1.** Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Müdürlük tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda doğrulanması sağlanmaktadır.

#### 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği;

Kullanılan ölçü aletlerinin kalibrasyon ve doğrulama faaliyetleri planlanarak takip edilmektedir.  
Ref : P.R. 10 Kalibrasyon Prosedürü


### 7.1.6. Kurumsal Bilgi.

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; Faaliyet Raporları, anketler, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümanite edilmiş bilgidir oluşup sürekli iyileştirmesi üst yönetim desteği ile sağlanmaktadır.

## 7.2 Yetkinlik.

Üst Yönetim çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi yaptırır ve çalışanların eğitim almalarını sağlar.

Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir.

Çalışanlara verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi  Eğitim Yönergesine istinaden düzenlenmiştir.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- P.R. 17 Eğitim Prosedürü

## 7.3 Farkındalık

Farkındalık Tüm personele yönetim sistemi, politika ve hedefler ile ilgili periyodik eğitimler verilmektedir. Departmanlar Arası Rotasyon çalışmaları yapılmaktadır.

### 7.4 İletişim

Üst yönetim hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak yerine getirilmesini temin edebilmek için;

- İç ve dış yazışmalar
- Bilgilendirme panoları
- Elektronik posta,
- Telefon,
- Hizmet içi eğitimler
- YGG toplantıları
- Yüz yüze görüşmeler,

Konu, Proje veya Birim bazlı yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

#### REFERANS DOKÜMANLAR

- Veri Analizi Prosedürü

### 7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1.Kurumumuzda kalite yönetim sistemi için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları "Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü"nde açıklanmıştır.

7.5.2. Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri "Kalite Kayıtların Yönetimi Prosedürü"nde açıklanmıştır.

7.5.3. Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü sürekli iyileştirme kapsamında departman yöneticileri tarafından da değerlendirerek K.G.M'ne yaptırılır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR

- P.04 Doküman Yönetimi Prosedürü
- P.15 Kayıtların Yönetimi Prosedürü

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## 8. OPERASYON

### 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

Hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Kurumumuzca tespit edilen süreçlerin belirleyicisi, kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile mevzuatlarda hizmet için belirlenmiş olan şartlardır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik, Akış Şemaları vb.) bunlara atıfta bulunulur.

### 8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

#### 8.2.1 Müşteri için İletişim

Kurumumuzun tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, kurumumuzun web sayfaları ve sosyal medya aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.

#### 8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

#### 8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Kurumumuza yapılan tüm başvurular ilgili Birimlerce makine parkurlarımıza ve üretim uygunluğuna göre değerlendirilir ve cevaplandırılır.

#### 8.2.4 Ürün ve Hizmetler için şartların değişmesi

Kurumumuz faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin takibinde, hizmet alanların talepleri de değerlendirmeye alınarak gerçekleştirilir. Bu şartlar; önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik yapılabirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartları da kapsar. Başvurular; telefon, fax, mail veya sözlü olarak alınmaktadır.

### 8.3 . Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

**8.3.1** Yeni ürün veya Sistem tasarım ve geliştirme faaliyetleri özgün tasarım yeteneği gerektiren faaliyetlerdir. Bu faaliyetlerle ilgili faaliyetler

- Müşteri ile yapılan sözleşmelerde belirtilen şartlar,
- Müşterideen gelen talepler, öneriler,
- Müşteri şikayetleri,
- Piyasadaki diğer firmaların çalışmaları,
- Dış Kaynaklı Dökümanlar'dan (Kitap, dergi, internet vb. kaynaklar) elde edilen bilgiler,
- Önleyici Faaliyetler,
- Bölüm Müdürlerinden gelen talepler,
- Yasal Gereklilikler

gözönünde bulundurularak değerlendirilir.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## 8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Uygun görülen her bir tasarım ve geliştirme faaliyeti için Genel Müdür sorumluluğunda çalışma başlatılır. Tasarım/ Geliştirme faaliyetinde görev alacak kişiler Genel Müdür tarafından belirlenir. Yapılan çalışmalar sonucunda Tasarım/ Geliştirme Planı oluşturulduktan sonra görev alacak kişilerin yetki ve sorumlulukları, karşılıklı ilişkiler belirlenir. Hazırlanan Tasarım ve Geliştirme Planı Genel Müdür'ün onayı ile uygulamaya alınır.

## 8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

- Müşteri ile yapılan sözleşmeler,
- Yazılı veya sözlü olarak iletilen müşteri istekleri,
- Dış kaynaklı dökümanlar
- Piyasadaki benzer ürünler,
- Kitaplar, kataloglar, standartlar, internet
- Müşteri talepleri,
- Müşteriden gelen numuneler
- İstatistik raporlar,
- Yasal Gereklilikler

Tasarım girdileri olarak değerlendirilir. Tasarım girdileri, Tasarım ve Geliştirme Ekibi tarafından yeterlilik açısından gözden geçirilir. Tasarım girdilerinin eksik veya belirsiz olması durumunda bunların giderilmesi sağlanır.

## 8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

Ürün tasarımı ve geliştirme aşamalarında çeşitli gözden geçirmeler gerçekleştirilir. Gözden geçirmeler, proje takviminde tanımlanan plana ve Doğrulama Süreci Dokümanına uygun olarak yapılır, kayıtlar saklanır, uygunsuzluklar giderildikten sonra ilgili iş ürünü yayınlanır. Müşteri ile gerçekleşecek ortak gözden geçirmeler proje plan dokümanında ve sözleşmede tanımladığı şekilde yapılır. Proje Yöneticisi tarafından ilgili kayıtlar saklanır.

## 8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve Geliştirme Ekibi, tasarımın belli aşamalarında tasarım çıktılarını gözden geçirerek, tasarım girdilerini karşılayıp karşılamadığını kontrol eder. Tasarımın gözden geçirilmesi sırasında oluşturulan kayıtlar ve tasarım çıktıları Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

## 8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Tasarımın ve Geliştirme Değişikliklerin de geçerlilik kontrolünün ne zaman, nerede, nasıl ve kimler tarafından yapılacağı Genel Müdür tarafından belirlenir ve sorumlular ile toplantı yapılarak görev dağılımı belirlenir.

Tasarımın farklı amaçlar için kullanımı söz konusu ise, her bir amaç için ayrı ayrı C.O.P Prosedürüne göre yapılır.

Tasarım ve geliştirmenin sağlandığı ürünün hayata geçirilmesi ve test üretim de denemeler ile sonucu ile geçerli kılınır.

Geçerliliği kanıtlanan tasarım dokümanları, Genel Müdür tarafından onaylanır. Yönetim temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

**Ref: Tasarım Prosedürü**

**Ref: COP Presüdü**

**HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR**



## 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1 Genel

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesine yönelik ihtiyaçların belirlenmesini müteakip birimler tarafından satın alınan mal ve hizmetler, İnsan kaynakları, altyapı, çalışma ortamı ve Müşteri memnuniyeti ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir.

Ayrıca dış sağlayıcılar Dış Sağlayıcılar Değerlendirme Talimatı çerçevesinde değerlendirilmekte ve Onaylı Dış Sağlayıcılar Listesine kayıtlanmaktadır.

### REFERANS DOKÜMANLAR

P.R. Satın Alma Formu

### 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

8.4.3 Satın alma faaliyetlerini sorunsuz gerçekleştirmek amacıyla ürün ve hizmet ilgilendiren teknik, kalite, güvenilirlik gibi gereksinimleri öngörür ve doküman eder. Gereklilikler satınalma formu ve/veya sözleşme ile kayıt altına alınır. Gerçekleşen doğrulamalar ile tespit edilen uygunsuzluklar kayıt altına alınır. Uygunsuzlukların değerlendirilmesi sonucu Bölüm Yöneticisi onayı ile şartlı kabul yapılabilir

### 8.4.4 Dış Tedarikçi için bilgi

Kurumumuzda hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır.

## 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1 Üretim Kontrolü

Kurumumuzda kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yetkinlik şartları belirlenmiştir.

8.5.1. Maddesinin f bendi "Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması, kurumumuzun faaliyetleri kapsamında yer alan Özel Prosesler olmadığı için " kapsam dışı bırakılmıştır

### REFERANS DOKÜMANLAR

- İş Akış Şemaları.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Kurumumuzda alımdan başlayarak satın alımını yapmış olduğu her türlü malzemeyi, üretim esnasında ve sonucunda oluşan yarı mamul ve mamulü tanımlanmış olan depolama ve ara stok bölgelerinde, tanıtım etiketleri / levhalar ile kontrol altına almaktadır. Etiketler üzerine sipariş bilgileri, ürünlerin muayene ve deney durumları belirtilmektedir.



da izlenebilirlik parti bazında sağlanmaktadır. Ürün parti numaralarına , müşteri şikâyeti durumunda sipariş numaralarından yararlanılarak ulaşılabilmekte ve ürünün üretimine, muayene/deney durumlarına ait bilgilerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır. Bu bilgilere ait kayıtlar nasıl ulaşılabileceği dokümanter edilmiştir.

### REFERANS DOKÜMANLAR

#### Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Talimatı

Hizmete bağlı şartlar, mevzuatta ve İlgili dönem Stratejik Planında tanımlıdır. Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Kurumumuza gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıtların tutulması ve saklanmasında dijital ortamlardan yararlanılır.

### 8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hizmetlerin yürütülmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

### 8.5.4 Muhafaza

Kurumumuz birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir.

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Ürünün teslimatından sonra sözleşmesel olarak tanımlı ise eğitim, garanti ve bakım faaliyetleri planlanır ve gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlere yönelik plan ve eğitim dokümanları hazırlanır ve değişiklik yönetimine uygun olarak gerektiği durumlarda güncellenir.

### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümanter edilmektedir.

## 8.6 Hizmet Sunumu

Kurumumuzda Müşteri memnuniyetine yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun ve onaylayan kişiler de belirli olmak suretiyle sunulmaktadır.

## 8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Uygunsuzlukların kontrolü,

- Süreçler ve ürünler üzerinde belirlenen uygunsuzlukların kayıt altına alınmasını, Uygunsuz ürünün ayrılmasını,
- Uygunsuzlukların incelenip, değerlendirilerek uygunsuzluğu giderici aktivitelerin planlanması ve uygulanmasını,
- Uygunsuzluğun giderildiğinin takibinin yapılmasını kapsar.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü

## 9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Kurumumuz birimlerinde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli kayıtlar tutulmaktadır. Kalite performansının izlenmesi; amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Üst Yönetim, mevcut Kalite Yönetim Sistemi'nin sürekli iyileştirilmesi her türlü gerekli mali kaynakları ve vasıflı insan gücünü sağlamaktadır.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- İstatistik Prosedürü

#### 9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Kurumumuz hizmetlerinden yararlananlar için iletişim merkezi, dilekçe ve dilek/öneri kutuları, memnuniyet anketleri oluşturulmuştur. Anket geribildirim raporları üst yönetimce incelenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

#### 9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Analiz ve Değerlendirme Ürün uygunluğu, süreç performansları, müşteri memnuniyeti, risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği, dış tedarikçilerin performansı ile ilgili veriler analiz edilerek değerlendirilir.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- Anketler
- Hat iade kartları
- YGG. Toplantı Tutanakları v.b.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## 9.2 İç Tetkik

İç Tetkik Prosedürüne göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamakta ve iyileştirmektedir. Kalite Güvence Müdürlüğü İç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur.

Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkikçi eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, kurumumuz birimlerinde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Üst Yönetim Temsilcisinin uygun görmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir. İç tetkikler, önceki tetkiklerdeki uygunsuzluk durumları, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve bağımsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak;

- Tetkik tarihi ve süresinin belirlenmesi,
- Görevlendirilecek tetkik görevlileri
- Tetkik görevlilerinin, hangi birimde tetkik yapacağı,

Hususları Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından planlanır ve "İç Denetim Plan Formu"na kaydedilerek Yönetim Temsilcisinin onayına sunulur. Onaylanan "İç Denetim Planı'nın muhafazası Kalite Temsilcileri tarafından sağlanır. İç Tetkik Planının ilgili birimlere duyurulması "Bilgilendirme Panosu" suretiyle gerçekleştirilir. İhtiyaç duyulduğunda Başkan'ın teklifi Yönetim Temsilcisinin uygun görüşü ile "İç Tetkik Planı'nda değişiklik yapılabilir.

İç Tetkik planına göre tetkikler gerçekleştirilir ve sonuçları süreç sahibine raporlanır, Kalite Güvence Müdürlüğünde kayıt altında tutulur, Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- İç Denetim Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

## 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1 Genel

Üst Yönetim, kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Yönetim Temsilcisi'nin gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Müdürleri ve gerektiğinde Birim Elemanları katılımıyla gerçekleşir. Toplantının sekretaryasını Kalite Güvence Müdürlüğü yapar ve kayıtlarını saklar.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

### 9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini; yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Bir önceki toplantı kararlarının gerçekleşme durumları,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki Eğilimler dahil Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi;
- Hedef kitle memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Amaç ve hedeflere erişme derecesi
- Birimlerinin proses performansları, hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar, Düzeltici Faaliyetler,
- İzleme ve Ölçme Sonuçları
- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Dış tedarikçi performansı,
- Kaynakların varlığı
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme fırsatları (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler) konuları ele alınır.

### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağına kaydedilir. Tutanakta; karar verilen faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu birimler, faaliyetlerin yaklaşık tamamlanma süreleri ve ihtiyaç duyulan kaynaklar ile ilgili bilgiler de bulunur.

Toplantıda Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait;

- Süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesine,
- Verilen hizmetlerin kalitesinin artırılmasına ilişkin kararlar alınır.
- Kaynak ihtiyaçları belirlenir.
- KYS ile ilgili varsa değişiklik ihtiyaçları değerlendirilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Müdürleri izlenmesinden ise Üst Yönetim Temsilcisi sorumludur. Toplantıda karar verilen hususların öngörülen tarihte tamamlanıp tamamlanmadığı Kalite Güvence Müdürlüğü tarafından kontrol edilerek, Üst Yönetim Temsilcisine bilgi verilir.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## 10 İYİLEŞTİRME

### 10.1 Genel

- Süreç yönetim sistemi, sürekli iyileşme yaklaşımı içinde tüm süreçlerin mükemmelleşmesi ilkesini benimsemiştir. İyileştirmede öncelikler yönetim tarafından belirlenir. Süreç iyileştirmelerinde aşağıdaki girdilerden yararlanır:
  - a) Müşteri şikayetleri,
  - b) Müşteri (proje) değerlendirmeleri,
  - c) Öz değerlendirme sonuçları,
  - d) İç ve dış kalite denetimleri.
  - e) Alınan dersler
  - f) Kalite Hedefleri
  - g) Veri analizleri
  - h) Kurumsal Politikalar
  - i) Yönetim Değerlendirmeleri
  - j) İlgili taraflardan gelen geri bildirimler
  - k) Risk ve Fırsatlar sonucu planlanan faaliyetler.

### 10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici işlemlerin temel girdilerini sağlarlar. Uygunsuzluğun tekrarını engellemek üzere Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanmaktadır.

### REFERANS DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü

### 10.3 Sürekli İyileştirme

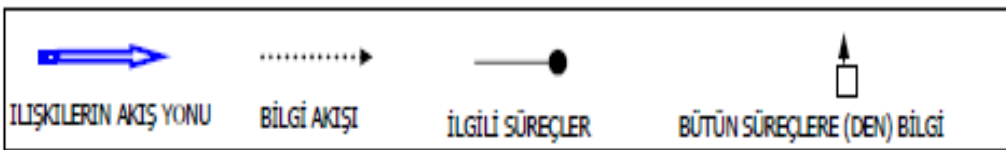
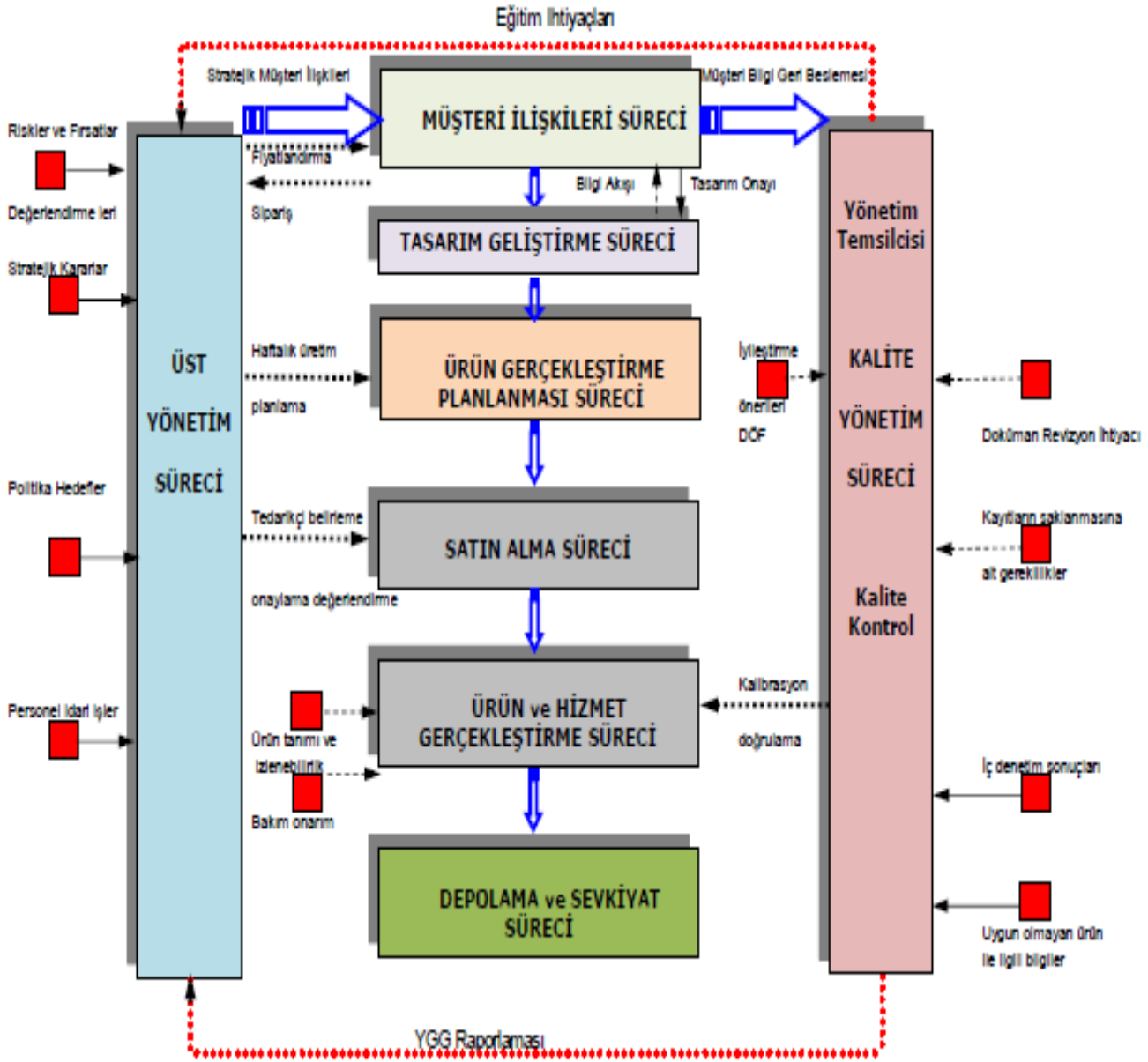
Hizmetlerimizin müşteriye ulaştırılmasını sağlayan iş süreçleri şirketin sahip olduğu ürünlerdir. Süreç yönetimi yaklaşımını benimseyen yönetim, süreçlerin mükemmelleşmesini hizmetlerin kalitesi ile eş anlamlı algılamaktadır. Süreç yönetimini destekleyen teknolojik altyapısına düzenli yatırım yapılmaktadır.

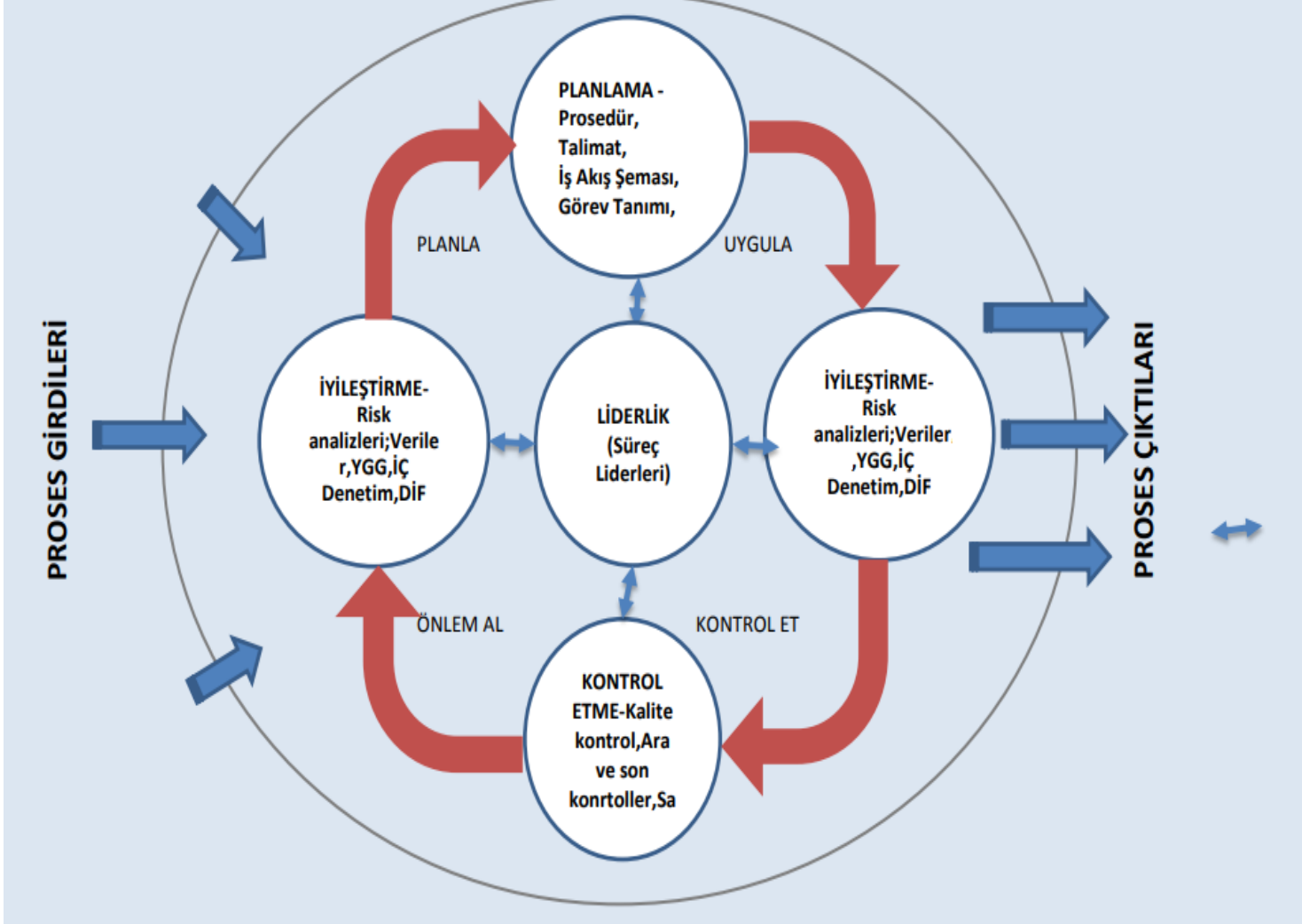
Kalite Yönetim Sisteminin idamesi için İhtiyaçlara göre açılan iyileştirme önerileri izlenerek anında uygulanır.

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## PROSES İLİŞKİLERİ HARİTASI

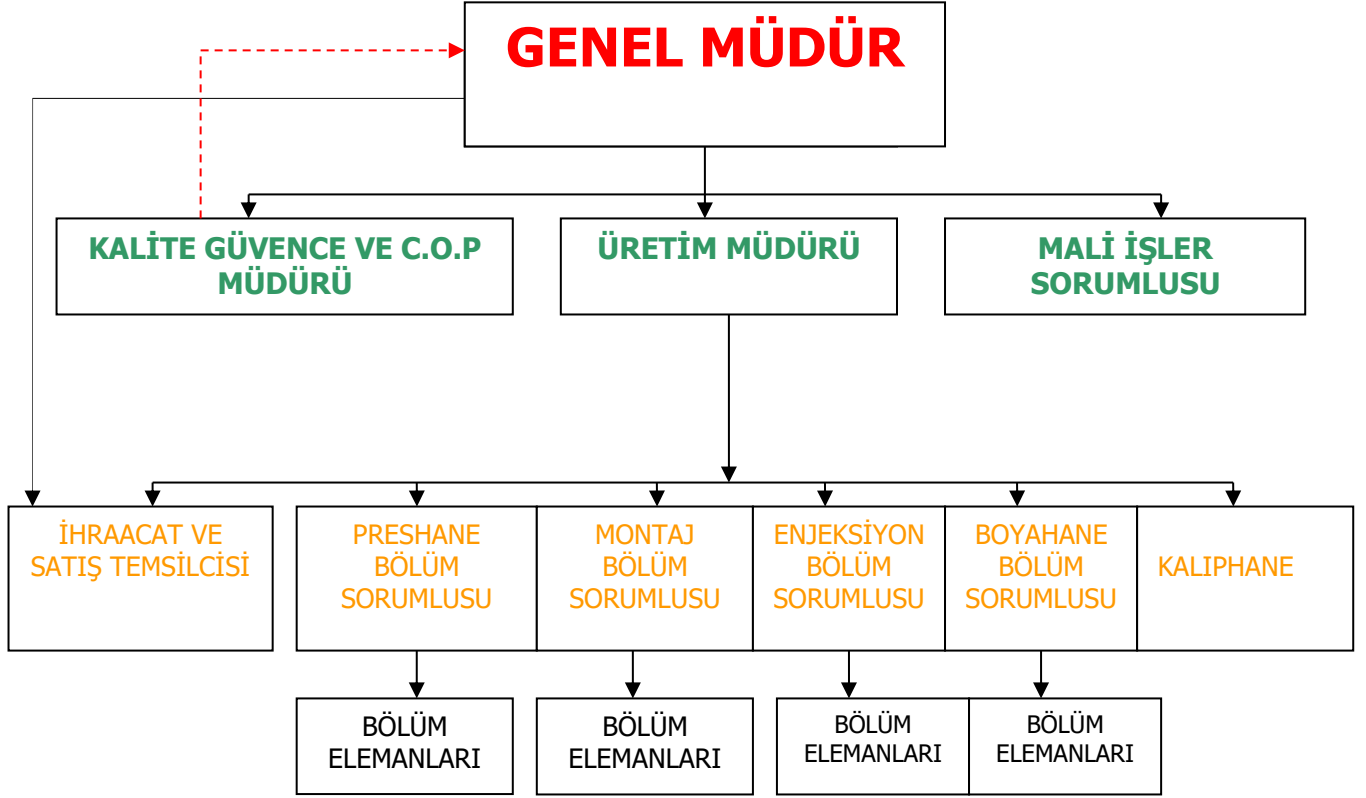




**HAZIRLAYAN**  
**ENVERSOY ASLAN**  
**YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN**  
**MUSTAFA ASLAN**  
**GENEL MÜDÜR**





ÜNVANI : SATIŞ TEMSİLCİSİ  
Bağlı Olduğu Bölüm : ---  
Üst Amiri : İMALAT MÜDÜRÜ  
Astları : ---

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Üretim Müdürü'nden aldığı talimatlar doğrultusunda iş organizasyonunu yapmak	√	
2. Kalite Sistemi Prosedür ve talimatlarını uygulamak	√	
3. Sorumlu olduğu girdilerin, yarı mamullerin Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza ve Sevkiyat Prosedürüne uygun olarak taşınmasını, depolanmasını ve muhafazasını sağlamaktır.	√	√
4. Kontrolündeki aracın her türlü bakımını yapmak veya yapılması için gerekli faaliyetlerde bulunmak		√
5. Müşteriler ile olan ilişkileri sağlamak.		√
6. Müşteriden gelen siparişleri kaydetmek.	√	
7. Kendisine Üretim Müdürü tarafından verilen iş talimatı listesindeki tüm işleri yapmak.	√	
8. Yeni tedarikçiler araştırmak.	√	
9. Personel, malzeme gibi her türlü nakliye işlemlerini yerine getirmek.	√	√

## 2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Araç Servis kartları
- Günlük İş Listesi
- İş Listesi
- Kalomoza

## 3. GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR:

Eğitim Durum : Lise Mezunu  
Mesleki Eğitim : Şöför  
Mesleki Deneyim: 5 Yıllık şöförlük  
Yaş: 23-35  
Yabancı Dil:  
Bilgisayar:  
Ehliyet: B sınıfı  
Diğer: Güvenirilik

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

<b>ÜNİVANI</b> : <b>MONTAJHANE SORUMLUSU</b> <b>Bağlı Olduğu Bölüm</b> : İMALAT BÖLÜM <b>Üst Amiri</b> : İMALAT MÜDÜRÜ <b>Astları</b> : BÖLÜM ELEMANLARI		
<b>GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI</b>	<b>BAĞLI YETKİ</b>	<b>BAĞIMSIZ YETKİ</b>
1. Üretim Müdürü'nden aldığı talimatlar doğrultusunda Kendine bağlı personelin iş organizasyonunu yapmak ve personelin çalışmasını denetlemek	√	
2. Kalite Sistemi Prosedür ve talimatlarını uygulamak ve kendisine bağlı personele uygulamasını sağlamak	√	
3. Stok takibinden sorumlu olduğu malzemelerin stok takibini yapmak minimum stok seviyesine geldiğinde Üretim Müdürü'ne bilgi vermektir.	√	
4. Sorumlu olduğu bölüm tarafından kullanılan ekipmanların günlük ve haftalık bakımlarını yapmak veya yapılmasını sağlamak ve kontrol etmek.	√	
5. Uygun olmayan ürünlerle ilgili olarak Üretim Müdürü'ne bilgi vermektir	√	
6. Sorumlu olduğu girdilerin, yarı mamullerin Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza ve Sevkiyat Prosedürüne uygun olarak taşınmasını, depolanmasını ve muhafazasını sağlamaktır.	√	
7. Ortaya çıkan uygunsuzluklar ve meydana gelebilecek uygunsuzlukların potansiyel sebepleri ile ilgili, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talebinde bulunmak.	√	
<b>2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Üretim Takip Formu</li><li>- Tezgah Takip Formu</li><li>- Kaplama kayıt Formu</li><li>- Malzeme Takip Formu</li><li>- Sipariş Sevkiyat Emri</li><li>- Stok Kartı</li><li>- Bitmiş Ürün Kontrol Formları</li><li>- Ürün kartı</li><li>- Hat iade kartı</li><li>- Arıza Bildirim Formu</li></ul>		
<b>3. GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR</b>		
<b>Eğitim Durum</b> : Meslek Lisesi Mezunu <b>Mesleki Eğitim</b> : --- <b>Mesleki Deneyim</b> : 5 Yıllık Ustabaşılık <b>Yaş</b> : 23-35 <b>Yabancı Dil</b> : <b>Bilgisayar</b> : Ofis programları <b>Ehliyet</b> : <b>Diğer</b> : Problem Çözme Yeteneği		

ÜNVANI : PRESHANE , ENJEKSİYON, BOYA BÖLÜM SORUMLUSU  
Bağlı Olduğu Bölüm : İMALAT BÖLÜM  
Üst Amiri : İMALAT MÜDÜRÜ  
Astları : BÖLÜM ELEMANLARI

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Üretim Müdürü'nden aldığı talimatlar doğrultusunda Kendine bağlı personelin iş organizasyonunu yapmak ve personelin çalışmasını denetlemek	√	
2. Kalite Sistemi Prosedür ve talimatlarını uygulamak ve kendisine bağlı personele uygulamasını sağlamak	√	
3. Stok takibinden sorumlu olduğu malzemelerin stok takibini yapmak minimum stok seviyesine geldiğinde Üretim Müdürü'ne bilgi vermektir.	√	
4. Sorumlu olduğu bölüm tarafından kullanılan ekipmanların günlük ve haftalık bakımlarını yapmak veya yapılmasını sağlamak ve kontrol etmek.	√	
5. Uygun olmayan ürünlerle ilgili olarak Üretim Müdürü'ne bilgi vermektir	√	
6. Sorumlu olduğu girdilerin, yarı mamullerin Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza ve Sevkiyat Prosedürüne uygun olarak m taşınmasını, depolanmasını ve muhafazasını sağlamaktır.	√	
7. Girdi ve yarı mamullerin Üretim kalite planlarında belirtilen gerekli kontrolünü yapmak,	√	
8. Ortaya çıkan uygunsuzluklar ve meydana gelebilecek uygunsuzlukların potansiyel sebepleri ile ilgili, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talebinde bulunmak.		√

## 2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Üretim Takip Formu
- Tezgah Takip Formu
- Malzeme Takip Formu
- Stok Kartı
- Ürün kartı
- Hat iade kartı
- Red kartı
- Arıza Bildirim

## 3. GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Eğitim Durum : Lisesi Mezunu  
Mesleki Eğitim : ---  
Mesleki Deneyim: 1 Yıllık Ustabaşılık  
Yaş: 18-25  
Yabancı Dil:  
Bilgisayar:  
Ehliyet:  
Diğer: Problem çözme yeteneği

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

**ÜN VANI** : **KALİPHANE SORUMLUSU**  
**Bağlı Olduğu Bölüm** : KALİPHANE BÖLÜMÜ  
**Üst Amiri** : İMALAT MÜDÜRÜ  
**Astları** : BÖLÜM ELEMANLARI

## GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

BAĞLI  
YETKİ

BAĞIMSIZ  
YETKİ

1. Üretim Müdürü'nden aldığı talimatlar doğrultusunda Kendine bağlı personelin iş organizasyonunu yapmak ve personelin çalışmasını denetlemek. ✓
2. Kalite Sistemi Prosedür ve talimatlarını uygulamak ve kendisine bağlı personele uygulamasını sağlamak ✓
3. Sorumlu olduğu bölüm tarafından kullanılan ekipmanların günlük ve haftalık bakımlarını yapmak veya yapılmasını sağlamak ve kontrol etmek. ✓
4. Tasarım ve ürün geliştirme için gerekli faaliyetler bulunmak ✓
5. Preshane ile sürekli iletişim içerisinde bulunarak kalıp, tezgah ve sistemde oluşacak hataları gidermek ✓
6. Ortaya çıkan uygunsuzluklar ve meydana gelebilecek uygunsuzlukların potansiyel sebepleri ile ilgili, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talebinde bulunmak. ✓

## 2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Teknik Resimler
- Arıza Bildirim Formları
- Malzeme İstek Formu

## 3. GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

**Eğitim Durum** : Lisesi Mezunu  
**Mesleki Eğitim** : Torna Tesviye  
**Mesleki Deneyim**: 1 Yıllık Kalıpcılık  
**Yaş**: 18-40  
**Yabancı Dil**:  
**Bilgisayar**: Autocad  
**Ehliyet**:  
**Diğer**: Torna ve Freze kullanma becerisi

**HAZIRLAYAN**  
**ENVERSOY ASLAN**  
**YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN**  
**MUSTAFA ASLAN**  
**GENEL MÜDÜR**

ÜN VANI : BÖLÜM ELEMANLARI  
Bağlı Olduğu Bölüm : TÜM BÖLÜMLER  
Üst Amiri : BÖLÜM SORUMLULARI  
Astları : - - - -

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Kalite Güvence Sistemi Prosedür ve talimatlarına uygun olarak çalışmak ve kayıtlarını tutmak. 2. Bağlı bulunduğu bölümün sorumlusu tarafından verilen görevleri yerine getirmek. 3. Tezgahların günlük ve haftalık bakımlarını yapmak. 4. Herhangi bir uygunsuzluk meydana gelmesi durumunda Bölüm Sorumlusu'na bildirmek.	√ √ √	√

## 2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Üretim Takip Formu
- Tezgah Takip Formu
- Malzeme Takip Formu
- Sipariş Sevkiyat Emri
- Bitmiş Ürün Kontrol Formları
- Stok Kartı
- Ürün kartı
- Hat iade kartı
- Arıza Bildirim Formları

## 3.GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Eğitim Durum : (en az ) İlkokul Mezunu  
Mesleki Eğitim : - - -  
Mesleki Deneyim: - - - -  
Yaş: 16-20  
Yabancı Dil:  
Bilgisayar:  
Ehliyet:  
Diğer: El Becerisi

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

ÜNVANI	: GENEL MÜDÜR
Bağlı Olduğu Bölüm	: - - -
Üst Amiri	:
Astları	: KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ, ÜRETİM MÜDÜRÜ, MALİ İŞLER SRM.

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Şirketi üst düzeyde temsil etmek.		✓
2. Bölüm Müdürleri ile birlikte şirket Kalite Politikası ve Hedeflerini belirlemek.		✓
3. Kalite Güvence Sistemi'nin uygulanması ve geliştirilebilmesi için gerekli kaynakları temin etmek.		✓
4. Kısa-orta ve uzun vadeli şirket strateji ve hedeflerinin belirlenmesine ve bunların başarılmasına liderlik etmek.		✓
5. Şirket strateji ve hedeflerinin gerçekleştirilmesinde etkin olan yönetici kadrosu ile birlikte yıllık hareket planlarını hazırlamak ve gerçekleştirmek.		✓
6. Kalite Güvence Sistemi Dokümanlarını onaylamak.		✓
7. Satın alma taleplerini değerlendirmek ve talep edilen demirbaş, hammadde ve malzemelerin teminini sağlamak.		✓
8. Yeni tedarikçi firmaların araştırılması ve bu firmaların değerlendirmek		✓
9. Müşterilerle olan ilişkileri sağlamak		✓
10. Müşterilerden gelen satış taleplerini değerlendirmek ve müşteriye sunulacak teklifleri onaylamak		✓
11. Mevcut ürünlerinin geliştirilmesini ve yeni ürün tasarımı ile ilgili faaliyetleri başlatmak		
12. Şirket bütçesini oluşturmak		
13. Şirket finanse kaynaklarını yönetmek ve uygun olarak kullanmak		
14. Kalite sisteminin kurulması, sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak üzere Yönetim Temsilcisini tayin etmektir.		
15. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık etmek, alınan kararları uygulamak. Düzeltici / Önleyici Faaliyetleri başlatmak.		

### 3.GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

Eğitim Durum :

Mesleki Eğitim :

Mesleki Deneyim: -

Yaş:

Yabancı Dil:

Bilgisayar:

Ehliyet:

Diğer: Firma Sahibi olmak

ÜNVANI	: KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ / YÖNETİM TEMSİLCİSİ
Bağlı Olduğu Bölüm	: KALİTE GÜVENCE
Üst Amiri	: GENEL MÜDÜR
Astları	: (DENETÇİ) Tüm Birimler(Genel Müdür Dahil)

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Kalite Güvence Sistemi'nin referans standarda uygun olarak oluşturulması, uygulanması ve geliştirilmesini sağlamak.	√	
2. Kalite Güvence Sistemine ait dokümantasyonu hazırlamak, bölümler tarafından hazırlanan Kalite Güvence Sistemi dokümanlarını kontrol etmek, Genel Müdürün onayına sunmak.	√	
3. Kalite Güvence Sistemi dokümanlarını ilgili bölümlere dağıtmak.	√	
4. Kalite Güvence Sistemi dokümanlarının orijinal kopyalarını muhafaza etmek. İptal edilen veya kullanımdan kaldırılan dokümanların kullanılmasını engelleyecek şekilde sistem kurmak ve uygulamak.	√ √	
5. Sistemde oluşabilecek uygunsuzlukları ve zayıf noktaları saptamak.	√	
6. Kalite sisteminin gözden geçirilmesi ve kalite sisteminin iyileştirilmesi amacıyla, kalite sisteminin performansı ile ilgili olarak rapor hazırlamak ve Genel Müdüre sunmak	√	
7. Düzeltici faaliyetleri başlatmak.	√	
8. Düzeltici / Önleyici faaliyet sonuçlarını takip etmek.	√	
9. Kuruluş içi kalite sistemi denetimlerini planlamak, gerçekleştirilmesini sağlamak ve iç denetimlerin takibini yapmak.	√	
10. İç denetim sonuçları ile ilgili olarak rapor hazırlamak ve Yönetim Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülmek üzere Genel Müdür ve Bölüm Müdürlerine sunmak.	√	
11. Yönetim Gözden Geçirmesi toplantılarını planlamak, toplantıya katılacak kişilere bildirmek ve toplantı sonuçlarını raporlamak.	√	
12. Yönetim Gözden Geçirmesi toplantı raporlarını ilgili bölümlere iletmek.	√	
13. Kalite Güvence sistemi ile ilgili olarak personel eğitim vermek veya eğitimini sağlamak.	√	
14. Eğitim ihtiyaçları doğrultusunda, eğitim programlarını oluşturmak ve gerçekleştirilmesini sağlamak	√	
15. Personelin eğitim kayıtlarını tutmak.	√	
16. Kendisi ile ilgili Kalite Güvence sistemi Prosedürü ve talimatları uygulamak ve kendisine bağlı personelin uygulamasını sağlamak	√	
17. Kalibrasyon faaliyetlerini planlamak ve gerçekleştirilmesini sağlamak.	√	
18. Sipariş Yetki Formunda belirtilen ürün ve hizmetlerin satın alınmasını sağlamak	√	
19. Kalite Güvence Sistemi Talimatlarını onaylamak	√	
20. Kalite Kayıtları için arşiv oluşturmak ve Kalite Kayıtları Listesi'nde belirtilen sürelerde muhafaza etmek	√	
21. Onaylı Tedarikçi Listesi ve Onaysız Tedarikçi kayıtların tutmak.	√	
22. Tedarikçi firmaların performanslarını değerlendirmek	√	
23. Tedarikçi firmalar ile ilgili uygunsuzlukları tedarikçi firmalara iletmek ve düzeltici faaliyet talep etmek	√	
24. Yeni ürün tasarımı ile ilgili faaliyetlerde görev almak	√	
25. Mevcut ürünlerin geliştirilmesi durumunda, ilgili Üretim Kalite Planlarını revize etmek	√	
26. Günlük olarak işletmedeki mevcut uygulamaları denetlemek	√	
27. İdari Personel ile bölüm sorumluları arasındaki iletişimi sağlamak	√	
28. <b><u>C.O.P için prosedürlere ve talimatlara Uygun kontrolleri sağlamak</u></b>	√	

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR



**ÜN VANI** : **KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ / YÖNETİM TEMSİLCİSİ**  
**Bağlı Olduğu Bölüm** : KALİTE GÜVENCE  
**Üst Amiri** : GENEL MÜDÜR  
**Astları** : (DENETÇİ) Tüm Birimler(Genel Müdür Dahil)

## 2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Müşteri Listesi
- Müşteri Bilgi Formu
- Görüşme Raporu
- Sipariş Takip Formu
- Sipariş Sevkiyat Emri
- İş Emri
- Sipariş Formu
- Tasarım Geliştirme Formu
- Tasarım Geliştirme Planı
- Doküman Listesi
- Form Ana Listesi
- Doküman Dağıtım Listesi
- Doküman Revizyon Sayfası
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi
- Onaylı ve Onaysız tedarikçi Listesi
- Tedarikçi Firma Uygunluk Kayıt Formu
- Ömür Deneyi Formu
- D.F. Formları
- Ölçüm Cihazları Listesi
- Kalite Kayıtları Listesi
- İç Denetim Formları
- Eğitim Formları
- **C.O.P Formları**

## 3.Görev Yetki ve sorumluluklar:

**Eğitim Durum** : (en az ) Lise Mezunu  
**Mesleki Eğitim** :  
**Mesleki Deneyim**: 1 yıllık deneyim  
**Yaş**: 23-30  
**Yabancı Dil**: İngilizce  
**Bilgisayar**: Ofis programları  
**Ehliyet**: B sınıfı  
**Diğer**:

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

ÜN VANI : MALİ VE İDARİ İŞLER SORUMLUSU  
Bağlı Olduğu Bölüm :  
Üst Amiri : GENEL MÜDÜR  
Astları :

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Firmanın tüm mali ve finansal işlerini yürütmek. 2. Aylık ve yıllık bilançoları çıkarmak. 3. Resmi kuruluşlarla ilgili işlemleri yürütmek. 4. Değişen vergi, SSK, Banka v.b. kanun ve mevzuat konusunda üst yönetimi bilgilendirmek. 5. Satıcı ve alıcılarla mali konularda mutabakatı sağlamak. 6. Bankalarla ilgili hesapların kaydını tutmak, muhtasar ve KDV beyannamelerini düzenlemek. 7. Gider kontrolünü yapmak. 8. Ortaya çıkan uygunsuzluklar ve meydana gelebilecek uygunsuzlukların potansiyel sebepleri ile ilgili, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Talebinde bulunmak. 9. Müşteriler ile olan ilişkileri sağlamak 10. Müşteriden gelen siparişleri kaydetmek 11. Sevki edilen malzemelerin irsaliye/faturasını düzenlemek 12. Genel Müdürü asiste etmek	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	

### 2.TUTMAKLA YÜKÜMLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Fatura
- Resmi Evraklar
- Hesap Extraları
- Sipariş Formu
- Görüşme Raporu
- Sipariş Takip Formu

### 3.GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Eğitim Durum : üniversite (Maliye) Mezunu  
Mesleki Eğitim : 4 yıl  
Mesleki Deneyim: 1 yıllık deneyim  
Yaş: 23-30  
Yabancı Dil: İngilizce  
Bilgisayar: Ofis programları,ETA  
Ehliyet  
Diğer:

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

ÜN VANI : ÜRETİM MÜDÜRÜ  
Bağlı Olduğu Bölüm : İMALAT  
Üst Amiri : GENEL MÜDÜR  
Astları : Tüm Bölüm Sorumluları ve Elemanları, Satış Temsilcisi,

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
1. Kalite Güvence Sistemine uygun olarak çalışmak	√	
2. Kendine bağlı personelin Kalite Güvence Sistemi prosedür ve talimatlarına uygun olarak çalışmasını sağlamak		√
3. Kendi bölümü ile ilgili kalite güvence sistemi dokümanları hazırlamak	√	
4. Kendi bölümü ile ilgili Kalite Güvence Sistemi dokümanlarında talep ettiği değişiklikleri Yönetim Temsilcisine iletmek		
5. Kalite Güvence Sisteminde tanımlanan sorumlu olduğu Kalite kayıtlarını Kalite kayıtları Listesinde belirtilen sürelerde muhafaza etmek, saklama süresi dolan kalite kayıtların arşivlemek üzere Yönetim Temsilcisine temsil etmektir.	√	
6. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına iştirak etmek.	√	
7. Yönetim Gözden Geçirilmesi Toplantısında alınan kararları uygulamak veya uygulamasını sağlamak	√	
8. Uygun üretim için gerekli kaynak ihtiyaçlarını tespit etmek ve Genel Müdüre sunmaktır.		
9. Müşteriden gelen talepleri değerlendirmek ve teslim tarihlerini belirlemektir.	√	
10. Müşteri taleplerine uygun olarak üretim yapmak ve istenilen zamanda teslimini sağlamaktır.	√	
11. Mevcut ürünleri geliştirmek ve yeni ürün tasarım faaliyetinde görev almaktır.	√	
12. Satılma yetki formunda tanımlanan ürün ve hizmetin teminini sağlamak	√	
13. Satın alınan malzemelerin uygunluğunu Muayene ve Deney Prosedürü'ne göre kontrol etmek	√	
14. Girdiler ile ilgili uygunsuzlukları , Kalite Güvence Müdürüne iletmek	√	
15. Üretim Planlarını yapmak		
16. Ürün tanım ve izlenebilirliğini sağlamak	√	
17. Personelin iş organizasyonunun yapmak	√	
18. Kendisine bağlı personeli denetlemek	√	
19. Proses aşamalarını kontrol altında tutulması sağlamak	√	
20. Yarı mamul ve son ürünlerin ilgili üretim Kalite Planları'na uygun olarak üretilmesi sağlamak	√	
21. Yıllık bakım planlarını oluşturmak		
22. Arıza durumunda tamir işlemini yapmak veya yapılmasını sağlamak		
23. Ekipmanların günlük ve haftalık bakımlarının yapılıp yapılmadığını denetlemek	√	
24. Yarı mamul ve son ürünlerin ilgili üretim kalite planlarına uygun olarak kontrol edilmesini sağlamak	√	
25. Ürünlerin Muayene ve Deney Durumlarının , muayene ve Deney Durumu Prosedürüne uygun Olarak tanımlanmasını sağlamak veya gerçekleştirilmesini sağlamaktır.	√	
26. İstatistik Prosedüründe belirtilen İstatistik Raporlarını hazırlamak ve Yönetim Tepsicisine bildirmektir	√	

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

**ÜN VANI** : ÜRETİM MÜDÜRÜ  
**Bağlı Olduğu Bölüm** : İMALAT  
**Üst Amiri** : GENEL MÜDÜR  
**Astları** : Tüm Bölüm Sorumluları ve Elemanları, Satış Temsilcisi,

GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI	BAĞLI YETKİ	BAĞIMSIZ YETKİ
27. Uygun olmayan ürünlerin kullanılmasını engellemek için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktır.	√	
28. Ölçüm cihazlarının kalibrasyon ve doğrulama faaliyetlerinin talebini yapmak	√	
29. Girdi yarı mamul ve son ürün , proses ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi ve tekrarının engellenmesi için gerekli düzeltici faaliyetleri başlatmaktır.	√	
30. Önleyici faaliyet talebinde bulunmaktır.	√	
31. Girdi, yarı mamul ve son ürünlerin Taşınması, Depolanması, Muhafazası, Sevkiyatı prosedürüne uygun olarak taşınması, depolanması, ambalajlanması, muhafazası ve sevkiyatını sağlamaktır.	√	
32. Malzeme, yarı mamul ve son ürün stok kayıtlarının tutulmasını sağlamaktır.	√	
33. Kendine bağlı personelin iş başı eğitimlerini gerçekleştirmek veya gerçekleştirilmesini sağlamaktır.	√	
34. İstatistik Prosedüründe belirtilen İstatistik Raporlarını hazırlamak ve Yönetim Tepsicisine bildirmektir	√	

## 2.TUTMAKLA YÜKÜMÜLÜ OLUNAN KAYITLAR

- Görüşme Raporu
- Sipariş Takip Formu
- Sipariş Sevkiyat Emri
- İş Emri
- Sipariş Formu
- Tasarım Geliştirme Formu
- Tasarım Geliştirme Planı
- D.F. Formları
- Ölçüm Cihazları Listesi
- Kalıp Listesi
- Yıllık Bakım Listesi

### : 3.Görev Yetki ve sorumluluklar:

**Eğitim Durum** : Üniversite  
**Mesleki Eğitim** : Makine Mühendisi  
**Mesleki Deneyim**: 1 yıl  
**Yaş**: 30-50  
**Yabancı Dil**: İngilizce  
**Bilgisayar**: ofis-Autocad  
**Ehliyet**: B sınıfı  
**Diğer**: Sektörel Bilgi Sahibi Olmak

HAZIRLAYAN  
ENVERSOY ASLAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN  
MUSTAFA ASLAN  
GENEL MÜDÜR

## ***KALİTE POLİTİKASI***

- Eğitimli ve deneyimli personelimizle, Otomotiv sektöründe OEM ve OES olarak aranılan bir marka haline gelmek, Üretim esnasında uluslararası standartları yukarı taşımak için mevcut kaynakları etkin ve verimli kullanarak satış miktarlarını artırmak, kurumumuzdan hizmet alan Müşteri ve tüm paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini süresinde karşılamak, memnuniyetlerini sağlamak
- Müşteri ve paydaşlarımızın memnuniyetini sürekli kılmak ve hiçbir koşulda kaliteden ödün vermemek.
- Stratejik Plan ve Kalite Yönetim Sistemi Standardının, uygulanabilir gereklilikleri kılarak güncel yasal mevzuat çerçevesinde hizmetlerimizi sürekli iyileştirmek, geliştirmek ve etkinliğini artırmak.
- Uluslararası standartlar düzeyinde sürdürülebilir hizmet vermek için, kurumumuzdaki tüm süreçlerde etkin yönetim sistemleri oluşturmak ve iyileştirmek.
- Paydaşlar ile kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak hızlı ve etkin çalışma sistemi ve Teknolojik gelişmelerle uyumlu akıllı şirket oluşturmak.
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi
- Hayat boyu öğrenme yaklaşımını benimseyerek kurum çalışanlarının gelişmelerini azami motivasyon ve en geniş eğitim desteği ile sürdürerek, tüm çalışanlarımızın memnuniyetini sağlamak ve **empar** çalışanı olmanın gururunu yaşatmak

## ***KALİTE HEDEFLER***

- ❖ **ÜRÜN GİRDİ, ÜRETİM VE SON KONTROLLERİ SIKLAŞTIRMAK**
- ❖ **ZAYIF NOKTALARIMIZI TESPİT VE TEDAVİ ETMEK**
- ❖ **ÜRÜN ÇEŞİTLİLİĞİNİ ARTIRMAK**
- ❖ **KAİZEN'İ TÜM BİRİMLERDE UYGULAMAK**



## KALİTE EL KİTABI

**YAY. TAR. : 01.09.2009**  
**REV. NO : 4**  
**REV. TAR. : 20,10,2019**  
**SAYFA : 39/40**

**HAZIRLAYAN**  
**ENVERSOY ASLAN**  
**YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN**  
**MUSTAFA ASLAN**  
**GENEL MÜDÜR**





