

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI**

**DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET
ANONİM ŞİRKETİNDE TS EN ISO 9001:2000 KALİTE
YÖNETİM SİSTEMLERİ UYGULAMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Hüseyin İLERİ

Hazırlayan
Sancaktar DURAK
044227022003

KONYA 2006

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
İÇİNDEKİLER	ii
ŞEKİLLER VE TABLOLAR LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
ÖNSÖZ	xii
GİRİŞ	xiv

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE KAVRAMI

	<u>Sayfa No</u>
1. KALİTE KAVRAMI	1
1.1. Kalite Kavramı	1
1.2. Kalitenin Önemi	3
1.3. Kaliteyi Oluşturan Unsurlar	3
1.3.1. Dizayn Kalitesi	4
1.3.2. İmalat (Uygunluk) Kalitesi	4
1.3.3. Kullanım Kalitesi	5
1.4. Kalite Kontrol	5
1.4.1. Kalite Kontrolün Tanımı	5
1.4.2. Standartların Saptanması	5
1.4.3. Uygunluk Sağlanması	5
1.4.4. Düzeltici Karar Alınması	5
1.4.5. Geliştirme Çalışmaları	6
1.5. Kalite Kriterleri	6
1.6. Niçin Kalite	7
1.7. Kalite Boyutları	7

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	9
2.1.Kalite Yönetim Sistemi Standartları	10
2.2.ISO 9000:2000'in Tarihçesi	11
2.3.ISO'nun Amacı	12
2.4.ISO 9000	12
2.5.ISO 9000:2000'in Yararları	13
2.6.ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri	13
2.7.Kalite Yönetim Sistemi'ndeki Yapısal Değişiklikler	14
2.8.Kalite Yönetim Sistemi Kapsamındaki Değişiklikler	15
2.8.1. Kalite Yönetim Sistemi	15
2.8.2. Yönetimin Sorumluluğu	15
2.8.3. Kaynak Yönetimi	16
2.8.4. Ürün Gerçekleştirme	16
2.8.5. Ölçme Analiz ve Geliştirme	16
2.9. Kalite Kavramları Arasındaki İlişki	17
2.10. Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri	17
2.10.1. Müşteri odaklılık	19
2.10.1.1. Uygulama	19
2.10.1.2. Müşterinizle Dost Olun	19
2.10.2. Liderlik	20
2.10.2.1. Uygulama	20
2.10.2.2. Liderler ve Çobanlar	21
2.10.2.3. Hizmet Tutkusu ve Liderlik	23
2.10.2.4. Gerçek Liderlik	24
2.10.2.5. Liderin Farkı	24
2.10.2.6. Sonuçlara Yönelik Liderlik	25
2.10.3. Çalışanların katılımı	26
2.10.3.1. Uygulama	26
2.10.3.2. İşletmelerde Eğitimin Gerekliliği	27
2.10.3.3. Etkili Eğitim Nasıl Yapılmalı	27
2.10.3.4. Etkili Yapılan Eğitimin Yararları	27

2.10.3.5. Eğitimin ve Gelişmenin Süreci	28
2.10.3.6. Eğitim Türleri	29
2.10.3.7. Yapılan Eğitimin Değerlendirilmesi	29
2.10.4. Proses yaklaşımı	30
2.10.4.1. Uygulama	30
2.10.5. Yönetimde sistem yaklaşımı	30
2.10.5.1. Uygulama	30
2.10.6. Sürekli iyileştirme	31
2.10.6.1. Uygulama	31
2.10.7. Karar vermede gerçekçi yaklaşım	31
2.10.7.1. Uygulama	31
2.10.8. Karşılıklı faydaya dayanan tedarikçi yaklaşımı	32
2.10.8.1. Uygulama	32
2.11. Kalite Yönetim Sisteminin Temelleri	32
2.12. Kalite Yönetim Sistemleri Yaklaşımı	33
2.13. Proses Yaklaşımı	33
2.14. Proses Yaklaşımının Kuruluşlarda Uygulama Basamakları	34
2.14.1. Proseslerin tanımlanması	34
2.14.2. Proses sahiplerinin belirlenmesi	34
2.14.3. Proses sınırlarının ve etkileşimlerinin belirlenmesi	36
2.14.4. Proses kapsamında faaliyetlerin akışlarının belirlenmesi	37
2.14.5. Proses kontrol noktalarının ve proses parametrelerinin belirlenmesi	37
2.14.6. Proseslerin iyileştirilmesi	38
2.15. Proses Yaklaşımının yararları	38
2.16. Kalite Yönetim Sistemine Sahip Bir İşletmede Görülen Ana Gelişmeler	38
2.17. Kalite Yönetim Sistemi'nin Avantajları	39
2.18. Kalite Yönetim Sistemi'nin Amaçları	40
2.19. Kalite Yönetim Sistemi'nin Yapılandırılması	40
2.19.1. Planla: Yönetim Sistemi'nin Tanımlanması	41
2.19.2. Uygula: Yönetim Sistemi'nin Hayata Geçirilmesi	42
2.19.3. Kontrol Et: Yönetim Sistemi'nin Kontrolü	43
2.19.4. Önlem al: Yönetim Sistemi'nin İyileştirilmesi	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TS EN ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ – ŞARTLAR

3. TS EN ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ – ŞARTLAR	44
3.1. Kalite Yönetim Sistemi	45
3.1.1. Genel Şartlar	45
3.1.2. Dokümantasyon Şartları	46
3.1.2.1. Genel	46
3.1.2.2. Kalite el kitabı	47
3.1.2.3. Dokümanların kontrolü	47
3.1.2.4. Kayıtların kontrolü	48
3.2. Yönetim Sorumluluğu	48
3.2.1. Yönetimin Taahhüdü	48
3.2.2. Müşteri Odaklılık	48
3.2.3. Kalite Politikası	49
3.2.4. Planlama	49
3.2.4.1. Kalite hedefleri	49
3.2.4.2. Kalite yönetim sisteminin planlaması	49
3.2.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim	50
3.2.5.1. Sorumluluk ve yetki	50
3.2.5.2. Yönetim temsilcisi	50
3.2.5.3. İç iletişim	50
3.2.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi	50
3.2.6.1. Genel	50
3.2.6.2. Gözden geçirme girdisi	51
3.2.6.3. Gözden geçirme çıktısı	51
3.3. Kaynak Yönetimi	51
3.3.1. Kaynakların Sağlanması	51
3.3.2. İnsan Kaynakları	52
3.3.2.1. Genel	52
3.3.2.2. Yeterlilik, farkında olma (bilinç) ve eğitim	52
3.3.3. Alt Yapı	52
3.3.4. Çalışma Ortamı	52

3.4. Ürün Gerçekleştirme	53
3.4.1. Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması	53
3.4.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler	53
3.4.2.1. Ürüne bağlı şartların belirlenmesi	53
3.4.2.2. Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi	54
3.4.2.3. Müşteri ile iletişim	54
3.4.3. Tasarım ve Geliştirme	55
3.4.3.1. Tasarım ve geliştirme planlaması	55
3.4.3.2. Tasarım ve geliştirme girdileri	55
3.4.3.3. Tasarım ve geliştirme çıktıları	56
3.4.3.4. Tasarım ve geliştirme sürecinin gözden geçirilmesi	56
3.4.3.5. Tasarım ve geliştirme sürecinin doğrulanması	57
3.4.3.6. Tasarım ve geliştirme sürecinin geçerli kılınması (geçerliliği)	57
3.4.3.7. Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin kontrolü	57
3.4.4. Satın Alma	58
3.4.4.1. Satın alma projesi	58
3.4.4.2. Satın alma bilgisi	58
3.4.4.3. Satın alınan ürünün doğrulanması	58
3.4.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması (sunulması)	59
3.4.5.1. Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü	59
3.4.5.2. Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği	59
3.4.5.3. Belirleme ve izlenebilirlik	60
3.4.5.4. Müşteri mülkiyeti	60
3.4.5.5. Ürünün muhafazası	61
3.4.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	61
3.5. Ölçme, Analiz ve İyileştirme	62
3.5.1. Genel	62
3.5.2. İzleme ve Ölçme	62
3.5.2.1. Müşteri memnuniyeti	62
3.5.2.2. İç tetkik	63
3.5.2.3. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi	63
3.5.2.4. Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi	64
3.5.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	64
3.5.4. Veri analizi	65

3.5.5. İyileştirme	65
3.5.5.1. Sürekli iyileştirme	65
3.5.5.2. Düzeltici faaliyet	66
3.5.5.3. Önleyici faaliyetler	66
3.6. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim sistemi'nin İşletmelere Kazandırdıkları	67
3.7. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim sistemi'nin Oluşturulması	67
3.7.1. Mevcut Yapının İncelenmesi	67
3.7.2. Eğitim ve Motivasyon	67
3.7.3. Organizasyon	67
3.7.4. Ön Değerlendirme	68
3.7.5. Planlama	68
3.7.6. Dokümantasyon	68
3.7.7. Eğitim	68
3.7.8. Bilgisayar Sistemi	68
3.7.9. Uygulamanın Değerlendirilmesi	68
3.7.10. İç Denetim	68
3.7.11. Belgelendirme Kuruluşu	68
3.7.12. Dış Denetim	69
3.7.13. Belgelendirme ve Sürekli Gelişme	69

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

4. DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ	70
4.1. Damlaplast Sulama Sistemleri Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi'nin Tanıtımı	70
4.2. Firma Adresleri	71
4.3. Damla Sulama Sistemi	71
4.4. Neden Damla Sulama ?	72
4.5. Damla Sulama Sisteminin Avantajları	72

4.6. Damla Sulama Boru Üretimi	73
4.6.1. Ön hazırlıklar	73
4.6.2. Damla sulama boru üretim hattı	73
4.6.2.1. Ekstruder	73
4.6.2.2. Dizme ünitesi	74
4.6.2.3. Vakumlama ve soğutma havuzu	74
4.6.2.4. Delme ünitesi	74
4.6.2.5. Çekici ünitesi	74
4.6.2.6. Sarma ünitesi	74
4.6.3. Damla sulama boru üretim aşaması	74
4.7. Kalite Politikası	75
4.7.1. Damlaplast A. Ş. Kalite Politikası	76
4.8. Vizyon	76
4.8.1. Damlaplast A. Ş. Vizyonu	76
4.9. Misyon	77
4.9.1. Damlaplast A. Ş. Misyonu	77

BEŞİNCİ BÖLÜM

DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ KALİTE EL KİTABI

5. DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ KALİTE EL KİTABI	78
6. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ	145
7. KAYNAKÇA	149
EKLER	155
EK 1. Damlaplast A. Ş. Organizasyon Şeması	155
EK 2. Dokümantasyon Prosedürü	156
EK 3. Kayıtların Kontrolü Prosedürü	162

EK 4. Doküman Dağıtım Formu	165
EK 5. Revizyon Talep Formu	166
EK 6. İç Yazışma Formu	167
EK 7. Kalite Kayıtları Formu	168
EK 8. Arşiv Kayıt Formu	169
EK 9. Dış Kaynaklı Doküman Listesi	170
EK 10. Yıllık İç Tetkik Planı	171
EK 11. Yıllık Eğitim Planı	172
EK 12. Girdi (Hammadde / Yardımcı Malzeme) Kalite Planları	173
EK 13. Mamül Madde Kalite Planları	174
EK 14. Mikser Çalışma Planı	175
EK 15. Ambalajlama, Depolama ve Sevkiyat Talimatı	176

ŞEKİLLER

Şekil 1. Proses Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi Modeli	35
Şekil 2. Genel Proses Şeması	36
Şekil 3. Proses Hiyerarşisi	37
Şekil 4. PÜKÖ Döngüsü	42
Şekil 5. Kalite Sistem Dokümantasyonu Yapısı ve Yetki Seviyeleri	98

TABLolar

Tablo 1. Kalite Kavramları Arasındaki İlişki	18
--	----

KISALTMALAR

- a.g.e. : Adı Geçen Eser
a.g.m. : Adı Geçen Makale
ev. : Çeviren
s : Sayfa

ÖZET

Değişim ve değişim hızı çağımızın en önemli sorunudur. İnsanlarda ve çevrede büyük bir hızla meydana gelen bu değişimler işletmeleri de etkilemektedir.

Teknolojik buluşların sürekli arttığı, değişim hızının her geçen gün hızlandığı çağımızda yenileşme ihtiyacı ve gerekliliği insanları ve etkileşim içinde bulunduğu grup – toplum ilişkisini de içine alan geniş bir yelpaze içinde gerçekleşmektedir..Yenilik süreçlerde, sistemlerde ve ilişkilerde olmaktadır.

Günümüzde kalite, kuruluşlar tarafından üzerinde çok durulan önemli ve başarı için belirleyici bir öğedir. Özellikle sanayide üretici firmaların pazara girebilmek, pazarda kalabilmek, Pazar payını arttırarak rekabetçi üstünlüğe ulaşabilmek için müşteri memnuniyetini ön planda tutarak stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir. Ürün ve hizmetlerin kalitesi, rekabeti ve işletme başarısını tayin eder duruma gelmiştir.

Kuruluşları başarılı bir şekilde idare etmek ve çalıştırmak için, kuruluşları sistematik ve saydam bir şekilde yönetmek ve kontrol etmek gerekir.

Bu çalışmada, Kalite Yönetim Sisteminin DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ'nde etkin ve verimli bir şekilde kurulması ve uygulanması amaçlanmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde, kalite kavramları, kalite kriterleri ve kalite boyutları konuları anlatılmaktadır. İkinci bölümde Kalite Yönetim Sistemi, Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri, Proses yaklaşımı ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçları ele alınmaktadır. Üçüncü bölümde, 'ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar' adlı Türk Standardı anlatılarak Kalite Yönetim Sistemi tanıtılmaktadır. Dördüncü bölümde Damlaplast Sulama Sistemleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.'nin tanıtımı, damla sulama sistemi hakkında bilgi verilmektedir. Beşinci bölümde ise Damlaplast A. Ş.'nin Kalite Yönetim Sistemi, Kalite El Kitabı, örnek prosedürler, örnek formlar, örnek planlar, örnek talimatlar verilerek anlatılmaktadır. Yine aynı bölümde genel değerlendirme ve sonuç üzerinde durulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kalite, kalite yönetim sistemleri, ISO 9001:2000, Damlaplast.

SUMMARY

Alteration and the speed of alteration is the most important problem in our century. These changes occurring rapidly in human beings and in the environments have also effected to companies.

In our life technological inventions increase rapidly. Therefore the necessity of innovation has been recognasing in a wide range including the human beings and the relationship between group – society.

Quality is an important and deterministic factor for success at the present time for companies. Especially the manufacturers in industry have to develop strategies to be able to enter the market, to be able to remain in the market, to be able to reach competitive advantage by increasing the market share.

In this study the establishment and application of Quality Management System is aimed in DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET INCORPORATED COMPANY. In the first part of the study, quality concepts, quality criteria and quality skeletons are explained. The Quality Management System, principle of Quality Management System, process approach and targets of Quality Management System are studied in the second part. In the third part, Quality Management System is introduced by using the Turkish Standard named as ISO 9001:2000 Quality Management Systems – Conditions. The presentation of Company and the information about the Drip Irrigation System are given in the fourth part In the last part of the study, Quality Management System is explained by giving Quality Manual, exemplary of procedures, forms, plans and instructions. Evaluation and conclusion are also emphasized in the last part.

Key Words: Quality, quality management systems, ISO 9001:2000, Damlaplast

ÖNSÖZ

Bu çalışma, Selçuk Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalında Öğretim üyelerinden Yrd. Doç. Dr. Hüseyin İLERİ yönetiminde yapılarak Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü' ne Yüksek Lisans Tezi olarak sunulmuştur.

Kalite Yönetim Sisteminin benimsenmesi, kuruluşun stratejik bir kararı olmalıdır. Kuruluşun Kalite Yönetim Sisteminin tasarımı ve uygulanması, çeşitli ihtiyaçlardan, özel hedeflerden, sunulan ürünlerden, çalışılan proseslerden ve kuruluşun büyüklüğü ve yapısından etkilenir.

Kalite Yönetim Sistemi standartları sistem mantığının tüm dünyada aynı şekilde algılanmasını sağlamış, bu standartlara dayanılarak tarafsız ve bağımsız belgelendirme kuruluşları tarafından yapılan belgelendirmelerde kuruluşların müşterilerinin gözünde değerlerini arttırmıştır.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri, Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında uygulanması gereken şartların tanımlandığı ve belgelendirme denetimine tabi olan standarttır. ISO 9001 Belgesi, etkin kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri belgesini alabilir.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi, ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi, kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini gösterir. Belgelendirme şirketlerini yetkilendirme yetkisi üye ülkelerin akreditasyon kurullarına verilmiştir. Türkiye'deki akreditasyon yetkisi TÜRKAK'a verilmiştir.

ISO 9001:1994 versiyonunda 20 temel maddeden oluşan standart, 2000 versiyonu ile Kalite Yönetim Sistemi, Yönetim Sorumluluğu, Kaynak Yönetimi, Ürün Gerçekleştirme, Ölçme, Analiz ve İyileştirme olarak 5 temel adım ile tanımlanmıştır.

Bu çalışmanın seçiminde, hazırlanmasında ve araştırılmasında her türlü bilgi ve öneriyle bana yön veren, danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Hüseyin İLERİ'ye, bölümümüzdeki diğer hocalarıma, çalışmam boyunca bana manevi yönden destek olan aileme teşekkür ederim.

Konya – 2006
Sancaktar DURAK

GİRİŞ

Kuruluşlar devamlı olarak değişen çevresel şartların oluşturduğu sorunlarla mücadele etmek için çaba sarf etmektedirler. Bu sorunların giderilmesi ve sağlıklı işleyen bir çatının oluşturulması için çeşitli araştırmalar, yeniden yapılanmalar ve değişim olgusu sürekli gündemde kalmıştır. Ürün veya hizmet üreten kuruluşlar çevre koşulları üzerinde kontrolü sağlayabilmek için, fırsatlar ve tehditler kaynağı olan çevreden yeterince güvenilir bilgi almak zorundadırlar.

Değişim ve değişim hızı çağımızın en önemli sorunudur. İnsanlarda ve çevrede büyük bir hızla meydana gelen bu değişmeler işletmeleri de etkilemektedir. İnsanoğlu artan ihtiyaçlarını karşılama olanağını bilgi, yöntem ve araçlar sayesinde bulduğuna göre her geçen gün daha fazla yenileşmek zorundadır.

Teknolojik buluşların sürekli arttığı, değişim hızının her geçen gün hızlandığı çağımızda yenileşme ihtiyacı ve gerekliliği insanları ve etkileşim içinde bulunduğu grup – toplum ilişkisini de içine alan geniş bir yelpaze içinde gerçekleşmektedir. Yenilik süreçlerde, sistemlerde ve ilişkilerde olmaktadır. Ekonominin dinamik unsurlarını oluşturan müşteri – kuruluş ilişkilerini de kapsayan bu değişme, müşteri memnuniyeti için, işletmelerde yürütmeye yönelik süreçlerde ve yöntemlerde çok sayıda değişimler gerekmektedir. Yenileşmeyi, bu farklılıkların ortaya çıkardığı bir sonuç olarak değerlendirmek mümkündür.

Günümüzde kalite, kuruluşlar tarafından üzerinde çok durulan önemli ve başarı için belirleyici bir öğedir. Özellikle sanayide üretici firmaların pazara girebilmek, pazarda kalabilmek, Pazar payını arttırarak rekabetçi üstünlüğe ulaşabilmek için müşteri memnuniyetini ön planda tutarak stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir. Ürün ve hizmetlerin kalitesi, rekabeti ve işletme başarısını tayin eder duruma gelmiştir.

Kuruluşları başarılı bir şekilde idare etmek ve çalıştırmak için, kuruluşları sistematik ve saydam bir şekilde yönetmek ve kontrol etmek gerekir. Başarı, bütün ilgili tarafların ihtiyaçları ele alınırken, performansı sürekli olarak iyileştirmeye yönelik olarak tasarılan bir yönetim sisteminin uygulanmasıyla ve sürdürülmesiyle mümkündür.

Bu çalışmada, Kalite Yönetim Sisteminin DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ'nde etkin ve verimli bir şekilde kurulması ve uygulanması amaçlanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde, kalite kavramları, kalite kriterleri ve kalite boyutları konuları anlatılmaktadır.

İkinci bölümde Kalite Yönetim Sistemi, Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri, Proses yaklaşımı, proses yaklaşımının yararları ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçları ele alınmaktadır.

Üçüncü bölümde, 'ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar' adlı Türk Standardı anlatılarak Kalite Yönetim Sistemi tanıtılmaktadır.

Dördüncü bölümde Damlaplast Sulama Sistemleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.'nin tanıtımı, damla sulama sistemi, damla sulama sisteminin avantajları ve damla sulama üretimi hakkında bilgi verilmektedir.

Beşinci bölümde ise Damlaplast A. Ş.'nin Kalite Yönetim Sistemi, Kalite El Kitabı, örnek prosedürler, örnek formlar, örnek planlar, örnek talimatlar verilerek anlatılmaktadır. Yine aynı bölümde genel değerlendirme ve sonuç üzerinde durulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE KAVRAMI

Müşteriler kendi ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek özelliklere sahip ürünleri satın almak isterler. Bu ihtiyaç ve beklentiler bütünü şartlarını oluşturur. Müşteri şartları, müşteri tarafından sözleşmede belirtilebileceği gibi ürün sağlayan kuruluş tarafından da pazar araştırmaları, anketler vb. yollarla da tespit edilebilir. Her iki durumda da ürünün kabul edilebilirliğini en son olarak belirleyen müşteridir. Bu şartların yerine getirilme aynı zamanda ürünün kalitesini de belirler.

1.1. Kalite Kavramı

Kalite kavramı farklı referanslarda değişik şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz.

Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır¹.

Kalite öncüsü Dr. Juran kaliteyi, ‘ Kullanıma uygunluk ’ olarak tarif etmektedir. Yani hem tasarım müşterinin ihtiyacını karşılayacak özellikte olmalı, hem de ürün, tasarıma uygun şekilde üretilip müşteriye teslim edilmelidir².

Kavrakoğlu kaliteyi, ‘ istenen özelliklere uygunluktur ’ olarak tanımlamıştır³.

Kalite, temeldir. (J. M. JURAN)⁴.

Kalite, müşteri memnuniyetidir.

¹ Standart Kalite Danışmanlık Hiz. Ltd. Şti., **ISO ve KALİTE ile ilgili tanımlar**, Çevrimiçi Adres: http://www.standartkalite.com/iso9001_terimleri.htm, 2006

² Bülent KOBU; **Üretim Yönetimi**, 7.Baskı, İstanbul İ.F.İşletme İktisat Enstitüsü Yayınları, No:107, 1989, s: 515

³ İbrahim Kavrakoğlu; **Kalite: Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite**, İstanbul, Rekabetçi Yönetim Dizisi 1, 1993, s: 12

⁴ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu**, Türk Standartları Enstitüsü, KYTE 01,s: 3

İstenen şartlara ilk defada / zamanında / her defasında uymaktır. Bu tür tanımların hepsi tek yönlü (sadece bazı şeylerin karşılanması, uygunluğu v. b.) olarak değerlendirilebilir. **Kalite**, TS EN ISO 9000:2000 standardında şu şekilde tanımlanır;⁵

‘ Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi’.

Burada iki önemli notun belirtilmesinde fayda vardır.

Not 1: ‘Kalite’ terimi zayıf, iyi veya mükemmel gibi sıfatlar ile beraber kullanılabilir.

Not 2: ‘ Yapısal ’ sözcüğü verilenin aksine olarak, özellikle bir kalıcı özelliğin bir şeyde bulunması anlamındadır.

Bu tanımlamada Kalitenin;

Müşteri ve ilgili tarafların şartlarının belirlenmesi,

Uygulanabilir mevzuat şartlarını sağlayan ürünleri oluşturma yeteneğini,

Müşterinin memnuniyeti ve memnuniyetin artırılması,

düşüncelerini içinde bulundurduğunu görebilmekteyiz.

Diğer tanımların aksine bu tanım, kaliteye ilişkin özelliklerin ya da niteliklerin (karakteristiklerin) bütününe kapsadığından dolayı açıklayıcı gücü daha yüksektir.

Kalitenin bu geniş tanımı dikkate alındığında, üretilen ürünler ve sunulan hizmetlerin kalitesi, tasarım, satın alma, üretim, bakım-onarım, yatırımlar v. b. Bir çok proses ile ilgili olmakta ve aynı zamanda ortaya çıkan her yeni durumdan da etkilenmektedir. Bu prosesler birbirlerinden bağımsız olabileceği gibi birbirlerine bağımlı (bir proses diğer bir prosesin girdisi veya başka bir prosesin çıktısı) olarak çalıştırılması ile şartları önceden belirlenmiş kriterlerden de yararlanılarak, yeni teknik özellikler olarak ürüne ve hizmetlere aktarılır.

⁵ TS EN ISO 9000/Mart 2001 **Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler**,Türk Standartları Enstitüsü, s: 6

1.2. Kalitenin Önemi

Kalite ile ilgili verilen tanımlara baktığımızda, bir ürünün kalitesini yalnızca onun özellikleri değil, fakat aynı zamanda tüketicilerin ihtiyaçları da belirlemektedir. Aynı özelliklere sahip bir ürün iki farklı tüketici gözünde farklı kalite değerlerine sahip olabilir. Bunun nedeni ihtiyaçların çeşitli kültürel, maddi ve toplumsal özelliklerden dolayı insandan insana farklılık göstermesidir.

Kalite fonksiyonunun diğer bileşenleri ise, teknolojik imkanlar, kullanılan hammadde ve yardımcı maddelerin nitelikleri ve mevcut piyasa koşullarında üreticinin karıdır⁶.

Kalitenin önemi iki ana başlıkta toplanabilir⁷.

- Hurda – Fire – Atık oranının azaltılmasından, ürünler üzerinde yeniden düzeltme işlemleri yapılması gereğinin ortadan kaldırılmasından, üretimde daha az duraklama olmasından, daha yüksek bir üretim hızına erişilmesinden, çalışanların işlerini daha çok sevmelerinden ileri gelen dolaysız üretim giderleri azalmaları.
- Alıcılara istediklerinin tam olarak verilmesinden, daha az ürünün geri getirilmesinden, alıcı sayısının ve satışların artmasından kaynaklanan direkt ve dolaylı yararlar.

1.3. Kaliteyi Oluşturan Unsurlar

Bir mamulün kalite karakteristiğinin belirlenmesinde tüketici istekleri, rekabet durumu, satış politikaları, mamulün kullanılış amacı, fiyat, mamul dizaynı, malzeme, makine, muayene işlemleri vb. bir çok faktörün değişen oranlarda etkisi vardır. Bir mamulün kalitesi, imalat (uygunluk) kalitesi ve kullanım kalitesinden oluşur⁸.

⁶ Ahmet DİKEN Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Konya Ticaret Odası, Eğitim ve Kültür Yayınları, No: 8, Konya, 1998, s: 2

⁷ Serdar TAN ve Nurettin PEŞKİRCİOĞLU, Kalitesizliğin Maliyeti, MPM Yayınları, No: 316, Ankara, 1991, s:12

⁸ Erdoğan FIRATLI, Yeni Mamul Kalite Kontrolü, A. Ü. Yayınları, No: 7, Eskişehir, 1983, s: 2

1.3.1. Dizayn Kalitesi

Herhangi bir mamul tasarlanırken fiziksel ve performans özellikleri ile beraber tasarlanır. Mamulün fiziksel niteliklerini gösteren, boyut, ağırlık, hacim vb. ölçüler aynı zamanda dizayn kalitesini de belirler. Bir ürünün pazarda kolayca tutunabilmesi, rekabette üstünlük sağlayabilmesi, tüketicinin en üst düzeyde tatmininin sağlanabilmesi ve en yüksek karı elde edebilmesi için başta gelen ön koşullardan biri de dizayn kalitesidir.

Bir mamul için en uygun dizayn kalitesinin saptanması, kalitenin tüketici açısından değeri ile tüketiciye olan maliyeti arasında optimum noktanın bulunması sürecidir⁹. Tüketici, daha kaliteli bir ürün veya hizmete daha fazla bedel ödemeye hazır olmasına karşın, arzusunun üstündeki kalite için fazla bedel ödemeyi istemez. Başka bir ifadeyle, tüketicinin kalite için ödemeye hazır olduğu parayı ifade eden kalitenin değeri giderek azalır. Dizayn kalitesinin saptanmasında ikinci faktör olan kalitenin üreticiye maliyeti, kalite değerinin tersine bir gelişme gösterir. Kalite düzeyi yükseldikçe maliyetler önce yavaş, sonra büyük bir hızla artar. Maliyette görülen bu hızlı artışın nedeni, teknolojik imkanların yetersiz kalması sonucu belli bir kalite düzeyinden sonra kaliteyi artırmanın iyice zorlaşmasıdır. Dizayn kalitesinin optimum olduğu nokta; tüketicilerin kalite için biçtikleri değer ile kalitenin maliyeti arasındaki olumlu farkın (üretici açısından karın) maksimum olduğu kalite düzeyidir.

1.3.2. İmalat (Uygunluk) Kalitesi

İmalat kalitesi dizayn kalitesi ile belirlenen spesifikasyonlara imalat aşamasında uyma derecesidir¹⁰. Kağıt üzerindeki dizayn kalitesi, imalat yönetimi, kullanılan araç, gereç ve insan gücünün uygun seçimi ve kullanımı ile imalat kalitesine yansıtılabilir.

İmalat kalitesini gerçekleştirirken, çeşitli maliyetlerin dengelenmesine çalışılır. Belli bir imalat kalitesinin elde edilebilmesi için daha sonra da ele alınacak bazı maliyetlere katlanmak gerekebilir. Bu maliyetler, bozuk mal maliyetleri, değerlendirme maliyetleri ve koruma maliyetleridir. Ölçme değerlendirme ve koruma faaliyetlerini yoğunlaştırarak imalat kalitesini yükseltmek ve dolayısı ile bozuk mal maliyetini ve müşteri şikayetlerini azaltmak mümkün olabilir.

⁹ Bülent KOBU; **Endüstriyel Kalite Kontrolü**, 2. Baskı, İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, No:182, İstanbul, 1987, s: 121

¹⁰ Bülent KOBU; **Üretim Yönetimi**, a.g.e., s: 515

1.3.3. Kullanım Kalitesi

Mamulün nihai kalitesidir. Kullanım kalitesi, ambalajlama, taşıma, yerleştirme, bakım ve onarım işlerinde kalite gereklerine uyulması olarak tanımlanır¹¹. Üretilen mamulü tüketiciye en iyi şekilde ulaştırmak, servis hizmetlerini büyük bir titizlikle sunmak, kısacası tüketicinin mamulü seçtiği için huzur duymasını sağlayacak olan faaliyetler kullanım kalitesinin konularıdır.

1.4. Kalite Kontrol

1.4.1. Kalite Kontrolün Tanımı

Kalite kontrolü tüketici ihtiyacının en ekonomik bir şekilde karşılanması için, ürün kalitesinin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak amacı ile yapılan muayene ve analiz sistemidir¹².

Daha kapsamlı bir ifade ile şöyle denilebilir: Kalite kontrolü, işletmenin kalite hedeflerine erişmesi için yürütülmesi gereken fonksiyonların ve faaliyetlerin tümüdür¹³.

1.4.2. Standartların Saptanması

İşletmenin temel politikaları, planlama aşamasında tüketici istekleri ve teknolojik imkanlar göz önüne alınarak ürün kalitesini ilgilendiren maliyet, güvenilirlik ve performans standartları belirlenir.

1.4.3. Uygunluk Sağlanması

Üretilen mamulün kalite özelliklerinin daha önceden saptanan standartlara uygunluğunun sağlanmasını kapsar.

1.4.4. Düzeltici Karar Alınması

Standartlardan tolerans sınırları üzerinde sapmalar olduğunda gerekli düzeltici faaliyet kararlarının alınması ile ilgilidir.

¹¹ Erdoğan FIRATLI, a.g.e., s: 4

¹² Tefik TATAR, **İşletmelerde Üretim Yönetimi ve Teknikleri**, Ankara, 1973, s: 98

¹³ Bülent KOBU; **Üretim Yönetimi**, a.g.e., s: 15

1.4.5. Geliştirme Çalışmaları

Kalite ile ilgili maliyet, güvenilirlik ve performans standartlarının geliştirilmesi, yeni yöntem ve teknolojik imkanların araştırılmasını amaç edinir.

1.5. Kalite Kriterleri

Kalite kriterleri,

- Ürün ve hizmetlerin gereken her yerde ve her zaman bulunabilme,
- Kullanışlı olma,
- Güvenlik,
- Emniyet,
- Bakım ve onarım,
- Yararlılık ve verimliliğin yüksek olması,
- Ergonomik olması,
- Girdi malzeme kontrolü ve yan sanayi seçimi,
- Verilerin toplanması, analizi ve değerlendirilmesi,
- Personel eğitimi,
- Proses kontrolü,
- Planlama,
- Denetim,
- Pazarlama, dağıtım

gibi durumları kapsayabilir¹⁴.

Tüm bu kriterleri ilk defasında, her defasında ve istenilen zamanda karşılayabilmek, müşterilerin değişen ihtiyaç ve beklentilerini tespit ederek bunları sağlamak, müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için ürünlerin ve hizmetlerin niceliğinde ve niteliğinde çeşitlilik, farklılık ve yenilenme ihtiyacı dikkate alındığında ürünlere ve hizmetlere ilişkin şartnameler ve standartların tek başlarına yeterli olmadıkları görülmektedir. Tüm bunların ancak etkin ve verimli bir Kalite Yönetim Sistemi içinde sağlanabileceği ortaya çıkmaktadır.

¹⁴ Pakpen A. Ş., **Kalite Yönetim Sistemleri Eğitim Notları**, Konya, 1999, s: 4

1.6. Niçin Kalite ?

- Etkili olabilmek için
- Müşteri sorunlarını en aza indirmek için
- Kullanıma uygunluk için
- Müşteri memnuniyeti için
- Çağın gereği için
- Ekonomik üretmek için
- Kalite kültürünü geliştirmek için
- Potansiyel pazardan daha çok pay almak için¹⁵

1.7. Kalite Boyutları

Müşteri istek ve beklentilerinin işletme tarafından ölçülebilir değerler haline getirilmesi Kalite Boyutları olarak tanımlanır. Kalite boyutları çeşitli yazarlar tarafından belirlenmiştir. Fiegenbaum, genel olarak sanayi sektöründe aşağıdaki kalite boyutlarından bahsetmektedir¹⁶.

- **Performans** : Kalitenin en önemli boyutudur. Mamülün kendinden beklenen işlevi ne derecede yerine getirdiğini gösteren bir ölçüdür.
- **Özellikler** : Mamülün esas işlevinin dışında kalan ama mamülün kalitesini tamamlayan diğer karakteristiklerdir.
- **Dayanıklılık** : Mamülün fiziksel olarak bozulana kadarki kullanım süresini gösterir.
- **Güvenirlilik** : : Mamülün özelliklerinin ve kalite karakteristiklerinin varlığına ve vadedilen süre içerisinde devam edeceğine olan güveni tanımlar.
- **Servis** : Satış sonrası sunulan hizmetlerin (nakliye, montaj, yedek parça temini, tamir, bakım vb., tamamını kapsar.

¹⁵ Pakpen A. Ş. **Kalite Yönetim Sistemleri Eğitim Notları**, Konya, 1999, s: 6

¹⁶ Armand V. FIEGENBAUM, **Total Quality Control**, 3. Baskı, Mc. Graw Hill Company, Singapore, 1986, s: 9

- **Basit üretim – düşük maliyet** : Müşterinin istediği ürün, kolay üretim süreçlerinde üretilebilmeli ve dolayısıyla maliyeti de düşük olmalıdır. Çünkü, müşteri kaliteyi ucuza alabileceği ürünleri tercih eder.
- **Estetik** : Ürünün duyulara hitap eden albenisidir. Ürünün ambalajı ve piyasaya arzı estetik açıdan önemlidir.
- **Kalıcılık** : Ürünün geçmişte pazardaki başarısıdır. Ürün piyasada ne kadar uzun süre bulunursa, tercih edilmesi o kadar fazla olacaktır.
- **Zamanında teslim**: Müşteri beklentilerinin en önemlilerinden biridir. Müşteri, alacağı ürünün istediği zamanda hazırlanıp teslim edilmesini ister.

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite Yönetim Sistemini tanımlamadan önce sistem ve yönetim sistemini tanımlamak daha uygun olacaktır. Sistemi ve Yönetim sistemini şu şekilde tanımlayabiliriz¹⁷.

Sistem: Birbiriyle ilgili veya etkileşimli elemanların kümesi.

Yönetim Sistemi: Politika ve hedeflerin oluşturulması ve bu hedeflere ulaşılması için sistem.

Sistem ve Yönetim Sisteminin tanımlarını verdikten sonra Kalite Yönetim Sistemini şu şekilde tanımlayabiliriz¹⁸.

Kalite Yönetim Sistemi : Kalite ile ilgili, kuruluşu yönlendiren ve kontrol eden sistem.

Kalite Yönetim Sistemi standartları sistem mantığının tüm dünyada aynı şekilde algılanmasını sağlamış, bu standartlara dayanılarak tarafsız ve bağımsız belgelendirme kuruluşları tarafından yapılan belgelendirmelerde kuruluşların müşterilerinin gözünde değerlerini arttırmıştır¹⁹.

Kalite Yönetim Sistemi ile ürün ve hizmetlerin kalitesine ilişkin eksikliklerin giderilmesine yönelik olarak, Kalite Güvence Sistemi'nin standartları ve kuralları geliştirilip, devreye sokulmuştur. Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al döngüsü, kaliteyi iyileştirmek ve getirisi olarak müşteri memnuniyetini sürekli kılmak ve rekabette öncü olmanın kilit yöntemlerindedir.

¹⁷ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu**, Türk Standartları Enstitüsü, KYTE 01,s: 5

¹⁸ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu**, .a.g.e, ,s: 5

¹⁹ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara, s: 9

Kalite Yönetim Sisteminin yararları; müşteri memnuniyetinin sağlanması, kalite seviyesinin iyileşmesi, müşteri şikayetlerinin düşürülmesi, standartlara uygunluğun sağlanması, yeni kar alanlarının yaratılması, yeni pazarlara ulaşılması, daha az hata ve daha az yeniden işleme ile maliyetlerin düşürülmesi, verimlilik, rekabet üstünlüğü sağlanması, güvenilirlik, kalitenin herkesin sorumluluğunda olması, çalışanların ve müşterilerin bilinçlenmesi, çalışma ortamının iyileştirilerek çalışanların mutluluğunun sağlanması, değişen firma imajıdır.

2.1. Kalite Yönetim Sistemi Standartları

15 Aralık 2000 tarihinde ISO (The International Organization for Standardization) tarafından kalite sistem standartlarının 21 standarttan oluşan 1994 versiyonu, 2000 versiyonu ile aşağıdaki verilen 4 seri halinde yayımlanmıştır²⁰:

- ISO 9000:2000 ‘Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler’
- ISO 9001:2000 ‘Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar’
- ISO 9004:2000 ‘Kalite Yönetim Sistemleri – Performans İyileştirmeleri İçin Kılavuz’
- ISO 19011:2002 ‘Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu

Kalite sistem standartlarındaki bu değişim;

- Diğer yönetim sistemi/leri ile entegre edilebilecek bir sistem yapısı,
- Mevcut süreçlere kolay adapte edilebilecek gereklilikler,
- Gereksiz dokümantasyonu azaltma,
- Şirket performansını izlemeyebilme,
- Şirket performansını izlemeyebilme,

²⁰ Türker BAŞ, **ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2002, s: 1-7

- Sürekli gelişme yaklaşımının sisteme entegrasyonu,
- Her tip ve büyüklükte şirketler için uygulama kolaylığı,

1100'ü aşkın şirketin 1994 versiyonunun uygulamada karşılaşılan güçlüklerine ilişkin geri bildirimleri dikkate alınarak, Toplam Kalite felsefesinin prensiplerine benzer 8 temel prensip etrafında gerçekleştirilen yapılandırma ile nihai haline getirilmiştir.

Bu seri içinde yer alan ve şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerini tanımlayarak belgelenmelerini sağlayan ISO 9001:2000 standardında 1994 versiyonuna göre önemli değişiklikler gerçekleştirilmiştir.

2.2. ISO 9000:2000'in Tarihçesi:

Standard ilk olarak 1987 yılında Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Bu aşamada standart 3 alt standarttan oluşmaktaydı: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Kurumlar faaliyet kapsamı doğrultusunda bu 3 standarttan birisini uygulayarak, denetime girmektedirler. Standardın bu versiyonu, ağırlıklı olarak doğru üretim ve hata yakalama konularına odaklanmıştır.

Standard ilk olarak 1994 yılında revizyona uğramış ve yeniden Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Bu aşamada standart yine 3 alt standarttan oluşmaktaydı: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Kurumlar faaliyet kapsamı doğrultusunda bu 3 standarttan birisini uygulayarak, denetime girmektedirler. Standardın bu versiyonu, önceki versiyondaki konulara ilave olarak hata önleme konusuna da odaklanmıştır.

Standard son olarak 2000 yılında revizyona uğramış ve bu sefer Kalite Yönetim Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Belgelendirmeye esas teşkil eden sadece ISO 9001:2000 standardı mevcuttur. ISO 9002, ISO 9003 artık güncelliğini yitirmiş standartlardır. Ancak ana standart olan ISO9001:2000'i destekleyen ISO 9000, ISO 9004, ISO 19011 gibi klavuz standartlar da ISO tarafından yayınlanmıştır. Kurumlar, faaliyet kapsamı ne olursa olsun sadece ISO 9001 standardını uygulamakta ve bu belgeyi almaktadırlar²¹.

²¹ Arzu Akçal, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin Mevcut Yönetim Sistemine Entegrasyonu, 2006, s: 1-11

Fakat belgelendirmeye tabi tutulan faaliyetler, ve standardın hariç tutulan maddeleri, alınacak olan belgenin üzerinde tanımlanmaktadır. Standardın bu versiyonu, önceki versiyonlardaki konulara ilave olarak sürekli iyileşme ve verimliliğin artırılmasını hedefleyen proses veya süreç tabanlı, müşteri odaklılığı daha ön planda tutan bir yönetim modeli sunmaktadır.

ISO International Organization for Standardization'un ismidir; uluslararası standardizasyon örgütünün oluşturduğu kalite yönetim standardını simgeler.

ISO ismi nereden geliyor? İngilizce, International Organization for Standardization'un kısaltması "IOS" yada Fransızca Organisation internationale de normalisation'un kısaltması "OIN" dir, yani kısaltma değildir. Tüm dünyada uluslararası standardizasyon örgütünün kısa yazılışı olarak bilinen ISO, Yunanca isos "düzen" kelimesinden bir harf eksilterek türetilmiştir.

2.3. ISO'nun Amacı

Farklı ülkelerde veya bölgelerde benzer teknolojiler için geliştirilen farklı standartlar zaman zaman "ticaret için teknik engel" olarak kullanılmaktadır. İşte ISO'nun günümüzdeki en önemli işlevi ISO 9000 kalite yönetim standartları ve diğer ürün standartları gibi uluslararası kabul görmüş standartlar hazırlayarak, ticaretin önündeki bu tip teknik engelleri ortadan kaldırmaktır²².

2.4. ISO 9000

ISO 9000 Belgesi, ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler²³.

²² Arzu Akçal, a.g.m., s: 1-11

²³ Donald A. Sanders ve diğerleri, **ISO 9000 Nedir? Niçin? Nasıl?** , Çev. Gönül Yenersoy, Rota Yayınları, İstanbul, 1998,s: 19

2.5. ISO 9000:2000'in Yararları

- Çalışanların kalite bilincinde artış sağlanması
- İşletmenin piyasa itibarında artış sağlanması (prestij)
- Pazarlama faaliyetlerinde rakiplerden farklılık sağlanması
- İşletmenin uluslararası geçerliliğe sahip bir kalite belgesi edinmesinin getirdiği ticari avantajlardan yararlanabilme (ihracat için kalitenin belge ile ispatlanabilmesi)
- Müşteri memnuniyetinde ve müşteri sadakatinde artış sağlanması
- Hata oranlarında, firelerde, yeniden işlemlerde azalma sağlanması
- Girdi, üretim ve son kontrollerin etkin olarak yapılabilmesi
- Tedarikçilerin seçiminde, değerlendirilmesinde ve takibinde kolaylık sağlanması
- İşletme içi yetki ve sorumlulukların tespitinde ve dağıtılmasında kolaylık sağlanması
- İşletme faaliyetlerinin standartlaştırılmasını sağlayacak dökümantasyonun (alt yapının) oluşturulması
- Geçmişe yönelik kayıtların düzenli bir şekilde tutulmasını sağlayacak altyapının oluşturulması
- Veriler ve istatistiksel ölçümler doğrultusunda durum analizlerinin yapılabilmesi ve geleceğe yönelik kararlarda bu analiz sonuçlarının kullanılabilmesi
- Kurumsallaşma yolunda önemli bir adım atılmış olması

2.6. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri

Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında uygulanması gereken şartların tanımlandığı ve belgelendirme denetimine tabi olan standarttır. Verilen belgenin adıdır. ISO 9001 Belgesi, etkin kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 belgesini alabilir.

Belge, kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini gösterir. Standart merkezi İsviçre'nin Cenevre Kenti'nde yer alan ve 90'dan fazla ülkenin üye olduğu Uluslararası Standardizasyon Örgütü (International

Organization of Standardization-IOS) tarafından geliştirilmiştir. Belgelendirme şirketlerini yetkilendirme yetkisi üye ülkelerin akreditasyon kurullarına verilmiştir. Türkiye'deki akreditasyon yetkisi TÜRKAK'a verilmiştir.

Organizasyonların müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak kalite yönetim sisteminin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden ve ISO tarafından yayınlanmış olan bir standartlar bütünüdür.

ISO 9000 Standardı, her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2000 rakamı, bu revizyonun 2000 yılında yapılıp, yayınlandığını gösterir versiyon tarihidir (ISO 9001:2000 versiyonu).

ISO 9001:2000 versiyonunda ilk dikkat çekici değişim standardın isminde olmuş ve ISO 9001:1994 versiyonunda Kalite Güvence Sistemi şeklinde ifade edilen standart ISO 9001:2000 versiyonunda Kalite Yönetim Sistemi adını almıştır. Bu, aynı zamanda kalite sistem yaklaşımında gerçekleştirilen önemli değişikliklerin bir ifadesi de olmuştur.

Bu çerçevede Kalite Yönetim Sistemi'ndeki değişiklikleri yapısal ve kapsamı açısından gerçekleştirilen değişiklikler şeklinde sınıflandırarak özetlemek mümkündür.

2.7. Kalite Yönetim Sistemi'ndeki Yapısal Değişiklikler

ISO 9001:1994 versiyonunda 20 temel maddeden oluşan standart, 2000 versiyonu ile aşağıdaki 5 temel adım ile tanımlanmıştır²⁴.

Kalite Yönetim Sistemi,

Yönetim Sorumluluğu,

Kaynak Yönetimi,

Ürün Gerçekleştirme,

Ölçme, Analiz ve İyileştirme

²⁴ Arzu Akçal, a.g.m., s: 1-11

Buradaki yaklaşım, organizasyonlarda ürün/hizmet sunma sürecinde gerçekleştirilen faaliyetlerin bir yönetim sistemi çatısı altında ve birbirine katma değer yaratacak şekilde ilişkilendirilmesidir.

2.8. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamındaki Değişiklikler

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nde yapısal değişiminin yanı sıra kapsamı açısından da her bir temel adım içinde değişimler ve gelişmeler söz konusudur²⁵:

2.8.1. Kalite Yönetim Sistemi;

- Organizasyonun tamamını ve tüm seviyelerini kapsayan,
- Tüm faaliyetleri ve bunların birbirleri ile etkileşimlerini tanımlayan,
- Ölçme, analiz ve takip sistemine dayalı,
- Sürekli gelişmeyi öngören,
- Mevcut yönetim sistem(i/leri) ve süreçlere kolay entegre edilecek şekilde yalınlaştırılmış ve geliştirilmiş,
- Müşteri odaklı,
- Etkin iletişime dayalı

bir yapıya kavuşmuştur.

2.8.2. Yönetimin Sorumluluğu;

- Şirket hedef (kalite hedefleri) ve stratejilerini tespit etmede müşteri beklentilerini de göz önünde bulundurmamak,
- Şirket hedef ve stratejilerini gerçekleştirebilmek için gerekli olan tüm kaynakları sağlamak ve bunu taahhüt etmek,
- Şirket hedef ve stratejileri ile müşteri beklentilerinin şirket içinde benimsenmesini sağlamak,
- Ürün ve hizmet sunma sürecinde gerçekleştirilen faaliyetlerin performansını ve müşteri tatminini izleyerek, sonuçları sürekli gelişme yönünde irdelemek

şeklinde geliştirilmiştir.

²⁵ Arzu Akçal, a.g.m., s: 1-11

2.8.3. Kaynak Yönetimi;

- Ürün kalitesini etkileyen personelin yetkinliklerinin tanımlanması,
- Bu yetkinliklere dayalı gelişim ve eğitim planlarının hazırlanması,
- Planlanan gelişim ve faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ve etkinliğinin ölçülmesi,
- Uygulanan ürün üretme ya da hizmet sunma amacıyla gerekli alt yapının tanımlanması, sağlanması ve yönetilmesi,
- Uygun çalışma koşullarının tanımlanması ve yönetilmesi

şeklinde sistematik bir yaklaşım tarif edilmiştir.

2.8.4. Ürün Gerçekleştirme;

- Ürün geliştirme sürecinin planlanması ve bu süreçte müşteri beklentilerinin, müşteri şikayetlerinin, yasal ve yerel zorunlulukların dikkate alınması,
- Ürün gerçekleştirme sürecinde ürün kalitesini etkileyebilecek yönde meydana gelen değişikliklerin takibi, kontrolü, doğrulanması ve onayı,
- Ürün performansının müşteri tarafından izlenmesinin sağlanması

şeklinde geliştirilmiştir.

2.8.5. Ölçme, Analiz ve Geliştirme;

- Müşteri beklentilerinin alınması,
- Müşteri tatmininin ölçülmesi,
- Süreçlerin performanslarının takibi,
- Toplanan verilerin ve takip edilen parametrelerin sistematik bir şekilde Kalite Yönetim Sistemi'ne dahil edilmesi için performans yönetim sisteminin kurulması,
- İzlenen performans sonuçlarının Kalite Yönetim Sistemi'nin irdelenmesi ve sürekli geliştirilmesi yönünde kullanılması

şeklinde bütünsel bir ölçme-öğrenme ve gelişme sistematığının oluşturulması hedeflenmiştir.

2.9. Kalite Kavramları Arasındaki İlişki

Kalite kavramlarının en dar kapsamlı olanından itibaren, bir önceki kavramı da kapsayacak şekilde sıralanması; muayene ve deney, kalite kontrol, kalite yönetim sistemi ve toplam kalite yönetimidir. Kalite kavramları arasındaki ilişki Tablo 1 de verilmiştir.

2.10. Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri

Bir kuruluşu başarılı bir şekilde idare etmek ve çalıştırmak için, kuruluşu sistematik ve saydam bir şekilde yönetmek ve kontrol etmek gereklidir. Başarı, bütün ilgili tarafların ihtiyaçları ele alınırken, performansı sürekli iyileştirmeye yönelik olarak tasarımılanan bir yönetim sisteminin uygulanmasından ve sürdürülmesinden gelir.

TS EN ISO 9000:2000 standartlarında vurgulanan Kalite Yönetim Sistem Prensipleri aşağıda verilmiştir²⁶.

- Müşteri Odaklılık
- Liderlik
- Çalışanların Katılımı
- Proses Yaklaşımı
- Yönetimde Sistem Yaklaşımı
- Sürekli İyileştirme
- Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım
- Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri

²⁶ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e. s: 14

Tablo 1 . Kalite Kavramları Arasındaki İlişki

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ			Kalite Çemberleri
KALİTE YÖNETİMİ (Güvence Fonksiyonunu içerir.)			Motivasyon
KALİTE KONTROL (Önleme Fonksiyonu)		Kalite Politikası ve Hedefler	Verimli Bakım
	Proses Kontrol	Sistem ve Proses Yaklaşımı	Kalite Maliyetleri Analizi
		Kuruluş Kalite Standartları	Sürekli Gelişme
MUAYENE VE DENEY	Muayene ve Deneysel Teçhizatının Kontrolü	Kalite Tetkiki	Çevre
Kabul Fonksiyonu		Taşeron Değerlendirmesi	Sürekli Eğitim
Girdi Muayenesi	Numune Alma Planları	Müşteri Memnuniyeti	Dahili Müşterilerin Tatmini
Proses Muayenesi	İstatistiksel Teknikler	Sürekli İyileştirme	Çalışanların Katılımı
Bitmiş Ürün Muayenesi		Hata Analizi	
Uygun Olmayan Malzeme Kontrolü		Verilerin Analizi	
Günlük Problemler		Kalite Konusunda Üst Yönetime Raporlar	
		Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler	
		Eğitim	
		Proses Yeterlilik Analizi	
		Altyapı	

Kaynak: TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara, s: 10

2.10.1. Müşteri odaklılık

Kuruluşlar müşterilerine bağlıdırlar. Bu nedenle mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarını yerine getirmeli ve müşteri beklentilerini de aşmak için çabalamalıdırlar²⁷.

2.10.1.1. Uygulama

- Tüm müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tamamının anlaşılması,
- Müşteri ve fayda sağlayan tarafların ihtiyaç ve beklentileri arasında dengeli bir yaklaşım sağlanması,
- Bu ihtiyaç ve beklentilerin organizasyon dahilinde iletilmesi,
- Müşteri memnuniyeti ve sonuçlara göre, müşteri davranışının ölçülmesi,
- Müşteri ilişkilerinin yönetilmesi.

2.10.1.2. Müşterinizle Dost Olun

Pazarlama alanında ve iş yaşamında ilk emir ‘Müşterini bil!’ dir. Şimşek hızı ile hareket eden teknolojik değişikliklerin yarattığı sancılar arasında bile, müşterinizi bilmenizi isteyen bu emre itaat etmelisiniz. Tek gereksiniminiz, doğru araştırma araçlarına sahip olmaktır.

Karşınızda ister etiytle kemiğiyle canlı insanlar dursun, isterse bilgisayardaki bir dizi sipariş listesi olarak görünsünler, müşterinizi bilmenin anahtarı müşteri araştırmasıdır. Üstelik müşterilerinizi daha yakından tanıdıkça, kendinizinkilerle birlikte müşterilerinizin gereksinimlerini de daha iyi karşılayabilir hale gelirsiniz²⁸.

Bugünün müşteri isteklerini şu dört kavram yönetmektedir:

- Daha hızlı
- Daha iyi
- Daha ucuz
- Kendi tarzlarında.

²⁷ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e, s: 14

²⁸ Ron Zemke, ‘**Müşterinizle Dost Olun**’ ; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 2, Sayı 24, Mart 1999, s: 5-6

Mesajı yanlış anlamak söz konusu olamaz. Teslim ve devir sürelerini kısaltmayı, daha yüksek kalite sunmayı, ürün ve hizmetlerini müşterinin kendine özgü gereksinimlerine göre oluşturmayı başaran bir şirket, dikkate alınması gereken bir şirkettir.

İyi hizmetin bir başka ekonomik boyutu daha vardır. Müşteriler hoşnut olduğu zaman, çalışanlar da yaptıkları işten genellikle daha fazla tatmin duymakta ve kuruluşta kalma olasılıkları artmaktadır.

Kavramsal düzeyde ele alındığında, üstün nitelikli hizmet sunmak kolaydır. Müşterilerin sizden ne istediklerini ve belediklerini bildiğinizden emin olun, bu istekleri karşılamakta esnek davranın, müşterilerinize düşmanınız ya da yalnızca birer tüketici gözüyle değil, ortaklarınızın gibi bakın ve onlar için sizinle iş yapmalarını kolay hale getirin.

Müşterinizi yakından tanımak demek; birbirinizin işini, sorunlarını ve karşısındaki fırsatları anlayacak, çözümler ve stratejiler üzerinde birlikte çalışacak kadar iyi bilmek demektir.

Tom Peters şöyle yazar: ‘Müşteriyi dinlemek herkesin işi olmalıdır. Rakipler her zamankinden daha hızlı hareket ettiğine göre, yarışı müşteriyi en yakından dinleyen ve yanıt verenler kazanacaktır.

2.10.2. Liderlik

Liderler, kuruluşun amaç ve idare birliğini sağlayarak kişilerin, kuruluşun hedeflerinin başarılmasına tam olarak katılım için ortamı oluşturmalı ve sürdürmelidir²⁹.

2.10.2.1. Uygulama

- Proaktif olma ve örneklerle sevk,
- Dış çevredeki değişiklikleri anlamak ve tepki vermek,
- Kuruluşta her seviyede paylaşılan değerleri ve etik rol modellerini oturtmak,
- Güven kurmak ve korkuyu bertaraf etmek,

²⁹ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 15

- Müşteri, sahipler, insanlar, tedarikçiler, yerel halk ve genelde toplumu da içeren tüm fayda sağlayanların ihtiyaçlarını göz önüne almak,
- Gerekli kaynakları sağlamak, sorumluluk ve özgürce hareket edebilecek insanları temin etmek,
- Açık ve dürüst iletişimi desteklemek,
- İnsanların yardımlaşmalarını doğal hale getirmek, bunu cesaretlendirmek ve farkında olunmasını sağlamak,
- Meydan okuyucu hedef ve amaçlar koymak,
- Bu hedef ve amaçlara ulaşmak için stratejileri uygulamak.

2.10.2.2. Liderler ve Çobanlar

Akıllı Liderler, çobanların sürüleri ile olan ilişkilerinden çok şey öğrenebilirler. Çoğu çoban sürüyü ‘güder’, yani arkasından iterek yönlendirir. Ama gerçek bir çobanı sahtesinden ayıran, sürüyü yönlendirebilme becerisidir.

Gün sona erdiğinde, gerçek bir çoban, sürüsünü güvenli, yırtıcı hayvanların gece boyunca yapabilecekleri saldırılardan korunmuş, dikenli yüksek tellerle çevrilmiş bir ağıla getirip bırakır. Yırtıcı hayvanlar yine de bu engelleri aşıp ağıla girdiklerinde ise çoban harekete geçer ve sürüsünün iyiliği için kendi yaşamını bile tehlikeye atmayı göze alır.

Oysa sahte çoban, sürüyü değil kendi güvenliğini düşünür; evet belki yardım etmeye çalışır ama, asla elinden gelebilecek tüm çabayı göstermez, hatta tehlike karşısında oradan kaçıp, ‘ben elimden geleni yaptım, kendi yaşamımı tehlikeye atacak değilim. Bu pekala kabul edilebilir bir kayıptır, herhalde hesaplarda bunun için de bir pay ayrılmıştır’ diye düşünebilir.

Gerçek çobanlara baktığımızda, liderliğin yalnızca bir görev değil başlı başına bir iş, bir meslek olduğunu görürüz. Liderlerin de ‘bakmakla yükümlü oldukları’ birer ‘sürüleri vardır. Liderlerin işi etkilemek, öğretmek, yol göstermek ve korumaktır³⁰.

³⁰ Bill Adams & Cindy Adams, ‘Liderler ve Çobanlar’; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001, s: 5

Liderlikte üç başarı faktörü söz konusudur:

1. Amacınızı açıkça belirleyin. Günümüz iş dünyasında içinde yaşadığımız onca gürültü, kargaşa ve omuzlarımızdaki onca yük arasında, yönümüzü kaybetmek ve neyin önemli olduğunu gözden kaçırmak artık çok kolaydır. Lider olarak bizim hiç unutmamamız gereken nokta, içinde yaşadığımız işletmenin ve çalışanların önemli tek konu olduğudur. İyi çobanlar amaçlarını açıkça belirler ve ona bağlı kalırlar; amaç sürünün korunması, bakılması ve iyi durumda olmasının sağlanmasıdır.

2. Gütmeyin, yol gösterin. Çoban sürüsünün önünde gider ve onlara yol gösterir. Koyunların her birine bir isim verir ve her birine ismi ile seslenir. Koyunlar çobanın sesini tanır, ona güvenir ve yalnızca onun peşinden giderler. Gütmek insanlara herhangi bir seçim hakkı tanımadan onları belli bir yöne itmek demektir. İnsanlar gerçek liderlerin peşinden gitmek istedikleri için giderler, liderin güvenilmeye ve izlenmeye değer bir insan olduğuna inanırlar. Liderler şirketin ve çalışanların iyiliğinden sorumludurlar.

3.Sürünün iyiliğini kendi güvenliğinizden ve rahatınızdan üstün tutun. Gerçek bir çoban sürüsünü besler ve gücünü korumasını sağlar. Sahte çoban ise önce kendisini besler ve koyunlardan daha fazla semirir. Gerçek çobanlar çalışanlara özen göstermenin, uzun vadede onların bağlılığını kazanmanın ve şirketi güçlü durumda tutmanın tek yolu olduğunu bilirler.

Bugün öyle liderlerle karşılaşyoruz , ki tek amaçları kısa vadeli parasal kazanç elde etmek ya da bir başka göreve atlamak için buldukları konumu bir basamak olarak kullanmak. Bu liderler ne içinde çalıştıkları kuruluşa, ne de kuruluşun çalışanlarına fazlaca bir bağlılık duymazlar. Bunlar sahte liderlerdir ve yaşamalarını ya da ünlerini tehdit eden bir durumda kaldıkları anda gemiyi ilk onlar terk eder, kişisel güvenliklerini her şeyin üstünde tutarlar. Bugün sürülerini savunmaya kararlı, şirketi ve çalışanları yırtıcı hayvanlardan ve kazanmak için her şeyi göze almış rakiplerden korumaya azimli liderlere özlem duyuyoruz³¹.

İyi bir lider olmak istiyorsak kendimize şu soruları soralım:

- Bu ay içinde şirketimi ve ekibimi nasıl savundum?
- Çalışanlarımı ne kadar tanıyorum?

³¹ Bill Adams & Cindy Adams, a.g.e., s: 5

- Beni yürekten ve güvenerek mi izliyorlar?
- Bu insanlar ve bu şirket için kendimi feda etmeye hazır mıyım?
- Bir lider olarak amacımın ne olduğunu biliyor muyum?

2.10.2.3. Hizmet Tutkusu ve Liderlik

Liderleri kendi aralarında iki gruba ayırabiliriz:

- Önce liderliği düşünen liderler
- Önce hizmeti düşünen liderler

Önce liderliği düşünen liderler, genellikle başkalarını kontrol etmeye, kararları kendileri vermeye, emirler yağdırmaya öncelik verirler. Onları harekete geçiren dürtü, liderlik etme ve başta olma isteğidir. Lider konumuna sıkı sıkıya sarılır, onu kendi mülkiyetlerinde görürler.

Öte yandan önce hizmeti düşünen liderler, hizmet etmenin en iyi yolu olarak liderliği gördükleri zaman ona başvururlar. Onlar liderlik etme dürtüsüyle harekete geçmezler, liderlik etmeleri gerekip gerekmediğine bakarlar, çünkü yardım etme isteği kişiliklerinin doğal bir parçasıdır. Konularını kendi mülkiyetlerinde görmezler. Onlar için liderlik konumuna sahip olmak değil başkalarına hizmet etmek önemlidir.

Hizmete öncelik veren liderler geri bildirim almaktan hoşlanırlar; geri bildirim kendilerine daha iyi hizmet etme olanağını verdiğine inanırlar. Onlar gerçek birer hizmet ustasıdır. Odaklandıkları konu kendi konularını güçlendirmek değil, inandıkları davaya hizmet etmektir. Hizmet etme konusunda içlerinden gelen isteği, duruma uygun düşen şekilde yaşama geçirirler; lider olabildikleri gibi izleyici ya da ekip üyesi de olmakta sakınca görmezler.

Hizmet için çalışan liderler, kendilerini izleyenlerin gelişmelerine yardımcı olmaktan hoşlanırlar. Bir yandan kendilerini ve başkalarını sonuçlardan sorumlu tutarken diğer yandan da başlarında oldukları insanlara sevgi dolu bir özen gösterirler³².

³² Ken Blanchard, '**Hizmet Tutkusu ve Liderlik**'; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001, s: 6

2.10.2.4. Gerçek Liderlik

Gerçek Lider, her şeyden önce insanı seven ve ona değer veren bir yapıya sahiptir. Sevecen ve alçakgönüllüdür. Empati temel ilişkiler felsefesi olarak ön plana çıkar. Kendisinden önce, izleyenleri yüceltmeyi ve onların durumunu iyileştirmeyi hedef almıştır. Dürüsttür, adildir. İnsanlara güven verir, onlara güvenir. Vizyon sahibidir. Bu vizyon, gelecekte ve elde edilmesi çok kolay olmayan, ancak imkansız da olmayan bir hedeftir. İyi bir iletişim ustası olduğundan, izleyenleri bu hedefe inandırmış ve onları bu hedefe yönlendirmiştir. Bu hedefe ulaşmak için gereken enerjiyi insanların içinden çıkarmış ve ateşlemiştir. Onlara yetki ve güç vermiştir. Detaylarla uğraşmaz. Resmin tamamını görür. Engelleri çok önceden bertaraf eder. Anlaşmazlıkları basite indirgemede uzmandır. Başarıları izleyenlere, başarısızlıkları kendine mal eder. Teşekkür eder, yüceltir. İnsana önemli olduğunu hissettirirken kendisini önemsiz gösterir. Kriz anlarında ortaya çıkar, paniklemez ve insanlara moral aşılar³³.

2.10.2.5. Liderin Farkı

İyi bir lider olmak bazı farklı davranışlara sahip olmakla mümkün olabilmektedir. Bir lideri farklı kılacak nitelikleri şu şekilde sıralayabiliriz³⁴.

- Bazen sorumluluk üstlenmek bazı insanları uzaklaştırmak anlamına gelebilir.
- İnsanlar sorunlarını size açmaktan vazgeçtikleri gün sizin de liderliğiniz sona ermiş demektir.
- Uzmanların ve seçkinlerin sizi şaşırtmalarına izin vermeyin.
- Yanınızda olanları kendi alanlarında bile sorgulamaktan korkmayın.
- Ayrıntıları asla göz ardı etmeyin.
- Deneyinceye kadar neyi ne kadar yapıp yapamayacağınızı bilemezsiniz.
- Yüzeydeki görüntülerin altını araştırmayı unutmayın.
- Kimliğinizi konumunuzla asla bütünleştirmeyin, ki pozisyonunuz elden gidince kimliğinizi de yitirmeyin.
- Kimseye benzemeye çalışmayın.
- Sürekli bir iyimserliğin etkisi çok büyüktür.

³³ Tanju Argun, 'İnsanların İçindeki Tutsak Enerjiyi Ateşleyin'; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001, s: 11-14

³⁴ Colin Powell & Oren Harari, 'Liderin Farkı'; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001, s: 20-21

- Eleman ararken insanların zekasına, değerlendirme yeteneklerine, tahmin etme, köşelerin çevresini de görebilme becerilerine bakın.
- Olayları basitleştiren, tartışmaları kesebilen, kuşkuları ortadan kaldıracak ve çözüm önerebilen biri olun.
- Başarı olasılığınız sahip olduğunuz bilginin oranına bağlıdır.
- Aksi kanıtlanmadığı sürece savaşı yürüten komutan her zaman haklı, merkezdeki kadrolar her zaman haksızdır.
- Emirleriniz eğlenceli olsun.
- Baştaki insan yalnızdır.

2.10.2.6. Sonuçlara Yönelik Liderlik

Liderlik konumunda bulunan her insan, sonuçlara daha iyi odaklanmaya yönelik olarak kendi davranışlarını değiştirebilir ve daha etkili, sonuçlara ulaşmayı kolaylaştıracak bir lider olma yolunda kendisini geliştirebilir. Her lider, sonuç elde edilmesini hızlandırmaya yönelik adımlar atabilir. Liderlerin performanslarını iyileştirmeleri yönünde yarar sağlayabilecek önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür³⁵.

- İşe sonuçlar üzerinde mutlak bir odaklanma sağlayarak başlayın.
- Grubunuzun elde ettiği sonuçlar konusunda tüm sorumluluğu kişisel olarak üstlenin.
- Beklentileri ve hedefleri grubunuzdaki insanlara açıkça anlatın.
- Daha iyi sonuçlar elde etmek için kişisel olarak neler yapmanız gerektiğine karar verin.
- Kullanılmakta olan, yeni, önerilen ya da başlatılan herhangi bir liderlik veya yönetim uygulamasını sınamak için en iyi yöntem, sonuçlardan yararlanmaktır.
- Daha iyi sonuçlar üretmeniz için size yardımcı olacak kişisel elişim faaliyetlerinden ve fırsatlarından yararlanın.
- Grup üyelerinin her birinin yeteneklerini bilin ve bunlardan tam olarak yararlanın, herkesin uygun gelişme olanaklarından yararlanmasını sağlayın.
- Kendi etki alanınız içinde kalan her konuda deneyler yapın, yenilikler getirin.

³⁵ Dave Ulrich, Jack Zenger & Norm Smallwood, 'Sonuçlara Yönelik Liderlik'; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 3, Sayı 34, Ocak 2000, s: 22-23

- Ölçüm standartlarınızın sayısını arttırın ve ölçümlerinizde daha kararlı ve ödünsüz davranın.
- Sürekli hareket halinde olun, aksi halde sonuçlarda iyileşme sağlayamazsınız.
- Grubunuzun hızını ya da temposunu arttırın.
- Sizin ve grubunuzun sonuçlarınızı nasıl iyileştirebileceğiniz konusunda başkalarından öneri ve geri bildirimler isteyin.
- İş arkadaşlarınızın, amacınızın kişisel ya da politik kazanç değil, olumlu sonuçlar elde etmek olduğunu bilmelerini sağlayın.
- Grubunuzun kullanılmasını istediğiniz yöntemler için siz örnek olun ve elde etmelerini istediğiniz sonuçlar için siz de çaba gösterin.

2.10.3. Çalışanların katılımı

Her seviyedeki çalışanlar bir kuruluşun özüdür ve bu çalışanların tam katılımlarının sağlanması yeteneklerinin kuruluş yararına kullanılmasını sağlar³⁶.

2.10.3.1. Uygulama

- Problem çözümü için sahiplenmek ve sorumluluğu kabullenmek,
- Gelişmeler için aktif olarak fırsat aramak,
- Bilgi ve deneyimi güçlendirmek üzere aktif olarak fırsat aramak,
- Gruplarda / takımlarda bilgi ve deneyimi serbestçe paylaşmak,
- Müşteri için değer yaratmaya odaklanma fırsatları yaratmak,
- Kuruluş hedeflerini ilerletmek için yaratıcı ve yenilikçi olmak,
- Kuruluşu müşterilere, yerel topluluklara ve topluma karşı daha iyi temsil etmek,
- İşinden memnuniyet çıkarmak / işinden memnun olmak,
- Kuruluşun parçası olmaktan heyecan ve gurur duymak.

³⁶ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 15

2.10.3.2. İşletmelerde Eğitimin Gerekliliği

Kişi, grup ve/veya örgütlerin performanslarını geliştirmeye yarayan planlı ve düzenli etkinliklere Eğitim adı verilir. Yapılan eğitimin neticesinde katılanların bilgi, beceri, tutum ve/veya sosyal davranışlarında değişiklikler olursa, bunun katılanların performanslarını da geliştireceği varsayılır. Eğitimin etkililiğinin artması için, eğitimde kullanılacak metot ve tekniklerden çok, çalışanların davranışlarının geliştirilmesine ağırlık verilmesi gereklidir. Çalışanlarını eğitime tabi tutan şirketlerin çok azı yaptırdıkları eğitimin sonuçlarını değerlendirir ve beklenen amaca ulaşmış olup olmadığını araştırırlar. Eğitimin amacı şirket stratejisini uygulamak olduğuna göre, yapılacak eğitimin bu amaca ulaşmada katkısının olup olmadığının değerlendirilmesi çok önemlidir. Eğitim için eğitimden çok, şirket amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak şekilde eğitim yapmak önemlidir³⁷.

2.10.3.3. Etkili Eğitim Nasıl Yapılmalı

Etkili eğitim uygulamaları yapan kuruluşlarda şu ortak özelliklere rastlanmaktadır:

- Tepe yönetimi eğitime inanır ve destekler. Eğitim şirket kültürünün bir parçasıdır.
- Eğitim, kurum strateji ve amaçlarına uygun ve en alt kademede alınan sonuçlarla bağlantılıdır.
- Eğitim sistematik ve geniş şekilde ele alınır ve her düzeyde devamlı olarak yapılır.
- Yönetim eğitim için bütün kaynaklarını seferber eder, yeterli zaman ve parayı ayırır.
- Eğitim geçici bir moda değil, kalıcı bir yaşam biçimidir.
- Eğitim asla bir masraf değil, yatırım olarak kabul edilir.

2.10.3.4. Etkili Yapılan Eğitimin Yararları

- İş gücünün moralini artırır.
- Çalışanların şirket amaçlarını özümsemelerini ve şirket için daha iyi bir imaj oluşturulmasını sağlar.

³⁷ Feridun Hoyi, 'İşletmelerde Eğitim' ; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 1, Sayı 11, Şubat 1998, s: 10-12

- Organizasyon politikalarının daha iyi anlaşılıp uygulanmasını sağlar.
- At ve üstler arasındaki ilişkileri geliştirir.
- Daha iyi karar verilmesini ve problemlerin daha etkili şekilde çözülmesini sağlar.
- Motivasyon sağlar ve liderlik yeteneğini geliştirir.
- Verimliliği, işin kalitesini artırır ve işçi-işveren ilişkilerini geliştirir.
- ‘Problemleri çıkmadan önleyen yönetim’ kavramının geliştirilmesini sağlar.
- Çalışanların değişime uyum sağlamasında yardımcı olur ve ihtilafları hallederek stres ve gerginliği azaltır.
- Kişilerin gelişmesi ve iletişim sağlamaları için uygun ortam yaratır.
- Kişilerin dinleme, konuşma ve etkileşim yeteneklerini geliştirir.
- Gruplar ve kişiler arasında iletişimi sağlar.
- Kurumun daha sağlıklı bir yaşam ve işyeri haline gelmesini sağlar.

2.10.3.5. Eğitim ve Gelişmenin Süreci

1. İhtiyaçların Saptanması

Eğitim ihtiyaçları, eğitimle çözümlenebilecek mevcut problemlerin ve gelecekte çıkabilecek sorunların teşhis edilebilmesi sonucunda saptanır.

Her elemanın eğitim ihtiyacı teker teker ele alınmalı ve eğitime tabi olacakların eğitilmelerini istedikleri konular kendileri tarafından saptanabilmelidir.

2. Eğitim ve Gelişme Hedefleri

Eğitim ve Gelişme Hedefleri, eğitim ihtiyaçları saptandıktan sonra ortaya çıkar. Bu hedefler, arzu edilen davranışın hangi şartlarda oluşacağını belirler, kişisel performansın ve yapılacak eğitimin değerlendirilebileceği standartları oluşturur.

3. Eğitim Programının İçeriği

Bu aşama, belirli becerileri öğretmeyi, gereksinim duyulan bilgiyi vermeyi amaçlar veya tutumu etkilemeye çalışır. Yapılan eğitimin programı, kurumun ve katılanların gereksinimlerine cevap verecek şekilde düzenlenmelidir.

4. Öğrenme İlkeleri

Çağdaş yaklaşıma göre gözlenemeyen ancak sonuçları ölçülebilen öğrenimin ilkeleri aşağıdaki noktalardan oluşur.

Katılım : Motivasyonu artırır ve öğrenme prosesine yardımcı olur.

Tekrar : Tekrarlamak, hafızaya yardımcı olur ve eğitimi pekiştirir.

Anlam : Öğrenilecek bilgiler anlamlı ve iş ortamı ile bağlantılı olmalıdır.

Kolay Uygulanabilirlik : Eğitim sırasında alınan bilgiler uygulamada sorun yaratmamalıdır.

Feedback : Katılımcılara gelişmeleri hakkında bilgi verilmelidir.

Yapılan eğitimin kalitesini artırmak ve istenilen amaca ulaşabilmesini sağlamak için bu ilkelere uymak gerekir.

2.10.3.6. Eğitim Türleri

Eğitimin başarılı olabilmesi için eğitim süresince işbaşında eğitim, rotasyon, çıraklık ve rehberlik, düz anlatım, video sunuşları, rol oynama ve davranış modeli, vaka çalışması, simülasyon, kendi kendine çalışma, programlanmış öğrenme ve laboratuvar koşullarında öğrenme gibi yöntemler kullanılır. Bunların yapılacak eğitimin amaçlarına uygun olarak seçilmesi eğitimin etkili olmasını sağlar.

2.10.3.7. Yapılan Eğitimin Değerlendirilmesi

Yapılan eğitimin başarısı sistematik olarak değerlendirilmelidir. Eğitimin etkililiğini ölçerken şu noktalara dikkat edilmesi gerekir.

1. Eğitime katılanların eğitimin kapsamı ve yöntemine karşı olan tepkileri
2. Yapılan eğitim sonucunda elde edilen bilgi.
3. Eğitimle sağlanan davranış değişikliği
4. Eğitime katılan kişilerde veya kurumlarda olan gelişmeler ve alınan sonuçlar³⁸.

³⁸ Feridun Hoyi; a.g.m., s: 10-12

2.10.4. Proses yaklaşımı

Arzulanan sonuç, faaliyetler ve ilgili kaynaklar bir proses olarak yönetildiği zaman daha verimli bir şekilde elde edilir³⁹.

2.10.4.1. Uygulama

- Sonuca ulaşmak için proseslerin tarifi,
- Proseslerin girdi ve çıktılarının tamamlanması ve ölçülmesi,
- Proseslerin kuruluş fonksiyonları ile olan ara yüzlerinin tanımlanması,
- Muhtemel risklerin, prosesin sıralamasının ve müşteri üzerindeki etkisinin tedariklerinin ve prosesden diğer fayda sağlayanların değerlendirilmesi,
- Proseslerin yönetimi için açık sorumluluk, yetki ve güvenilirlik,
- İç ve dış müşterilerin, tedarikçilerin ve diğer fayda sağlayanların tanımlanması,
- Proses tasarımında istenen sonuca ulaşmak için proses adımlarına, aktivitelere, iş akışlarına, kontrol ölçümlerine, eğitim ihtiyaçlarına, teçhizata, metotlara, bilgi, malzeme ve diğer kaynaklara önem verilmesi.

2.10.5. Yönetimde sistem yaklaşımı

Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi, hedeflerin başarılmasında kuruluşun etkinliğine ve verimliliğine katkı yapar⁴⁰.

2.10.5.1. Uygulama

- Belli bir hedefi etkileyen proseslerin tanımlanması ve geliştirilmesi,
- Sistemin, hedefe ulaşmak için etkin şekilde yapılandırılması,
- Sistem prosesleri arasındaki bağımlılığın anlaşılması,
- Sistemi ölçüm ve değerlendirme yoluyla geliştirme,
- Kaynak sınırlamalarını faaliyetler öncesi koymak.

³⁹ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 15

⁴⁰ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 16

2.10.6. Sürekli iyileştirme

Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi kuruluşun kalıcı hedefi olmalıdır⁴¹.

2.10.6.1. Uygulama

Ürün, proses ve sistemlerin sürekli iyileştirilmesi kuruluştaki her bireyin hedefi olmalıdır.

Temel iyileştirme kavramları olarak aşağıdaki maddeleri sıralayabiliriz.

- Gelişmelerin uygulanması,
- Potansiyel gelişme alanlarının tanımlanması için belirlenmiş mükemmellik kriterlerini kullanarak periyodik tetkiklerin yapılması,
- Tüm proseslerin etkinliğinin ve verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- Önleme tabanlı aktivitelerin özendirilmesi
- Organizasyondaki her kişinin uygun sürekli iyileştirme araç ve metotları ile donatılması için eğitim ve öğretim.

2.10.7. Karar vermede gerçekçi yaklaşım

Etkili kararlar veri ve bilgilerin analizine dayandırılmalıdır⁴².

2.10.7.1. Uygulama

- Hedeflerle ilgili ölçümlerin alınması, veri ve bilgi toplanması,
- Veri ve bilgilerin yeterli doğrulukta, güvenilir ve erişilebilir geçerli metotlarla veri ve bilgi analizinin yapılması,
- Uygun istatistik tekniklerin değerlerinin anlaşılması,
- Sezgi ve deneyimle dengelenmiş mantıksal analiz sonuçlarının temel olarak karar verme ve hareketi başlatma amacıyla kullanılması.

⁴¹ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 16

⁴² TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 16

2.10.8. Karşılıklı faydaya dayanan tedarikçi ilişkileri

Kuruluş ve tedarikçileri birbirlerine karşılıklı bağlıdır ve karşılıklı faydaya dayalı bir ilişki her ikisinin de değer yaratma kabiliyetini artırır⁴³.

2.10.8.1. Uygulama

- Anahtar tedarikçilerin tanımlanması ve seçimi,
- Organizasyon ve toplumu gözeterak kısa dönem kazançlarını uzun dönem itibarını hesaba katarak tedarikçi ilişkisi yerleştirmek,
- Birleşik iyileştirme ve ürün / proses iyileştirme teşebbüsleri,
- Açık ve temiz iletişim kurma,
- Müşterilerin ihtiyaçlarının açık olarak yerleştirilmesi,
- Gelecek planlarının ve bilgilerinin paylaşımı,
- Tedarikçi iyileştirme ve başarılarını fark etmek.

2.11. Kalite Yönetim Sistemlerinin Temelleri

Kalite Yönetim Sistemleri kuruluşların müşteri memnuniyetinin artırılması ve buna bağlı olarak müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda ürünlerin ve proseslerin sürekli iyileştirilmesini sağlar.

Kalite Yönetim Sistemi yaklaşımı kuruluşları, müşteri şartlarını analiz etmek, müşterinin kabul edebileceği bir ürünün elde edilmesine katkıda bulunacak prosesi belirlemek ve bu prosesi kontrol altında tutmak için teşvik eder⁴⁴.

⁴³ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 17

⁴⁴ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 17

2.12. Kalite Yönetim Sistemleri Yaklaşımı

Bir kalite sistemini geliştirmek ve uygulamak için yaklaşım aşağıda belirtildiği gibi olabilir⁴⁵.

- Müşteri ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini doğru olarak belirleyebilmek,
- Kuruluşun kalite politikası ve hedeflerini oluşturmak,
- Kalite hedeflerine ulaşabilmek için gerekli olan proses ve sorumlulukları belirleme,
- Kalite hedeflerine ulaşabilmek için gerekli olan kaynakları belirleme ve sağlama,
- Proseslerin etkinliğini ve verimliliğini ölçmek için uygun metotları oluşturma,
- Belirlenen metotları proseslerin etkinliğini ve verimliliğini ölçmek için doğru olarak uygulama,
- Uygunsuzlukları önlemek ve bunların nedenlerini yok etmek için gerekli kaynakları ve yöntemleri belirlemek,
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi amacı ile bir proses oluşturma ve uygulama.

2.13. Proses Yaklaşımı

TS-EN-ISO 9001:2000 standardı kalite yönetim sisteminin, müşteri şartlarını karşılama yolu ile müşteri memnuniyetini artırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde proses yaklaşımının benimsenmesini teşvik eder.

Kuruluş, etkin çalışabilmesi için, bir çok bağlantılı faaliyetleri tanımlamalı ve yönetmelidir.

Proses yaklaşımını kuruluş içinde prosesler sisteminin uygulanması, bu proseslerin tanımlanması, etkileşimi ve proseslerin yönetilmesi olarak tanımlayabiliriz⁴⁶.

⁴⁵ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 17

⁴⁶ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **‘Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri**, a.g.e. s: 8

Kuruluşta proses yaklaşımı kullanıldığında ;

- Şartların anlaşılması ve yerine getirilmesinin,
- Proseslerin katma değer açısından öneminin vurgulanmasının,
- Proses performans ve etkinliğinin sonuçlarının elde edilmesinin,
- Objektif ölçümlere dayanarak proseslerin sürekli iyileştirilmesinin,

önemi vurgulanır.

Proses Tabanlı Kalite Yönetim Sistemini bir model halinde Şekil 1 de gösterebiliriz.

2.14. Proses Yaklaşımının Kuruluşlarda Uygulama Basamakları

2.14.1. Proseslerin tanımlanması

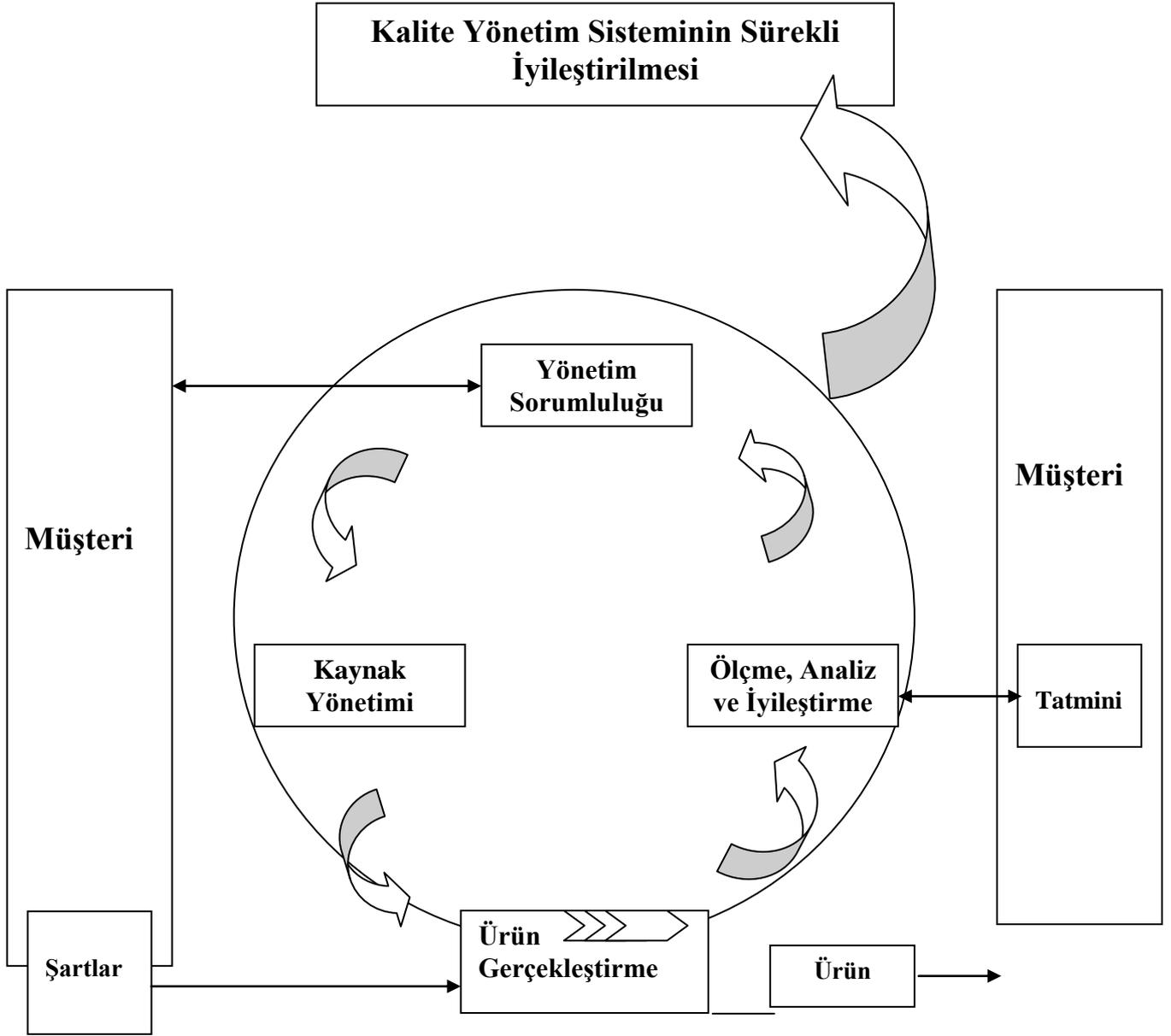
Kalite yönetim sistemi prosesleri (yönetim sorumluluğu, kaynak yönetimi, ürün gerçekleştirme, ölçme, analiz ve iyileştirme) ele alınarak, ana prosesler, destek prosesler ve bunlara ait alt prosesler, Şartların müşteriye sunulan ürüne dönüştürülmesine kadar geçen bütün aşamalar için tanımlanmalıdır⁴⁷. Kalite Yönetim Sisteminde prosesleri Őematik olarak Şekil 2'deki gibi gösterebiliriz.

2.14.2. Proses sahiplerinin belirlenmesi

Proseslerin izlenmesi, ölçülmesi, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesini sağlamak üzere faaliyetleri koordine edecek, gerçekleştirecek, sahiplenecek sorumlular ve ekipler belirlenmeli ve eğitimleri gerçekleştirilmelidir. Sorumluların ve ekiplerin belirlenmesi ile çalışanların proseslerdeki rolleri netlik kazanır⁴⁸.

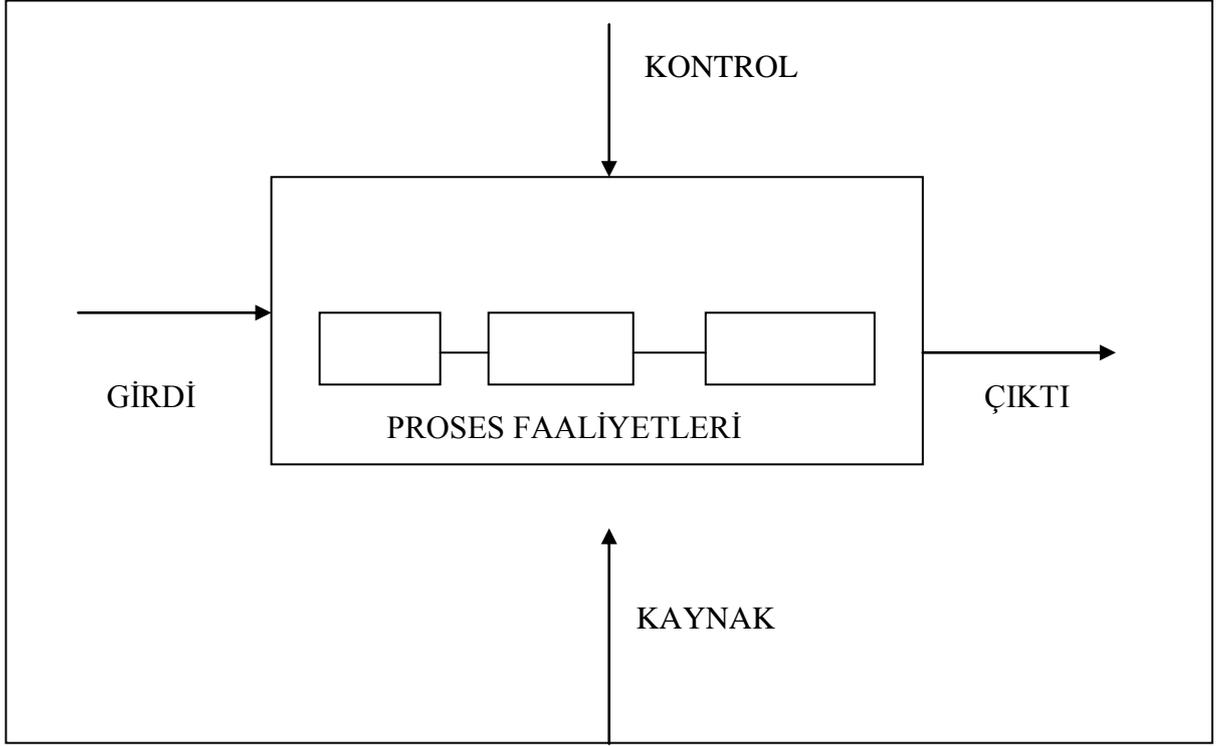
⁴⁷ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e.,s: 19

⁴⁸ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri**, a.g.e., s: 17



Şekil 1. Proses Tabanlı Kalite Yönetim Sistem (KYS) Modeli

Kaynak: TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara, s: 18

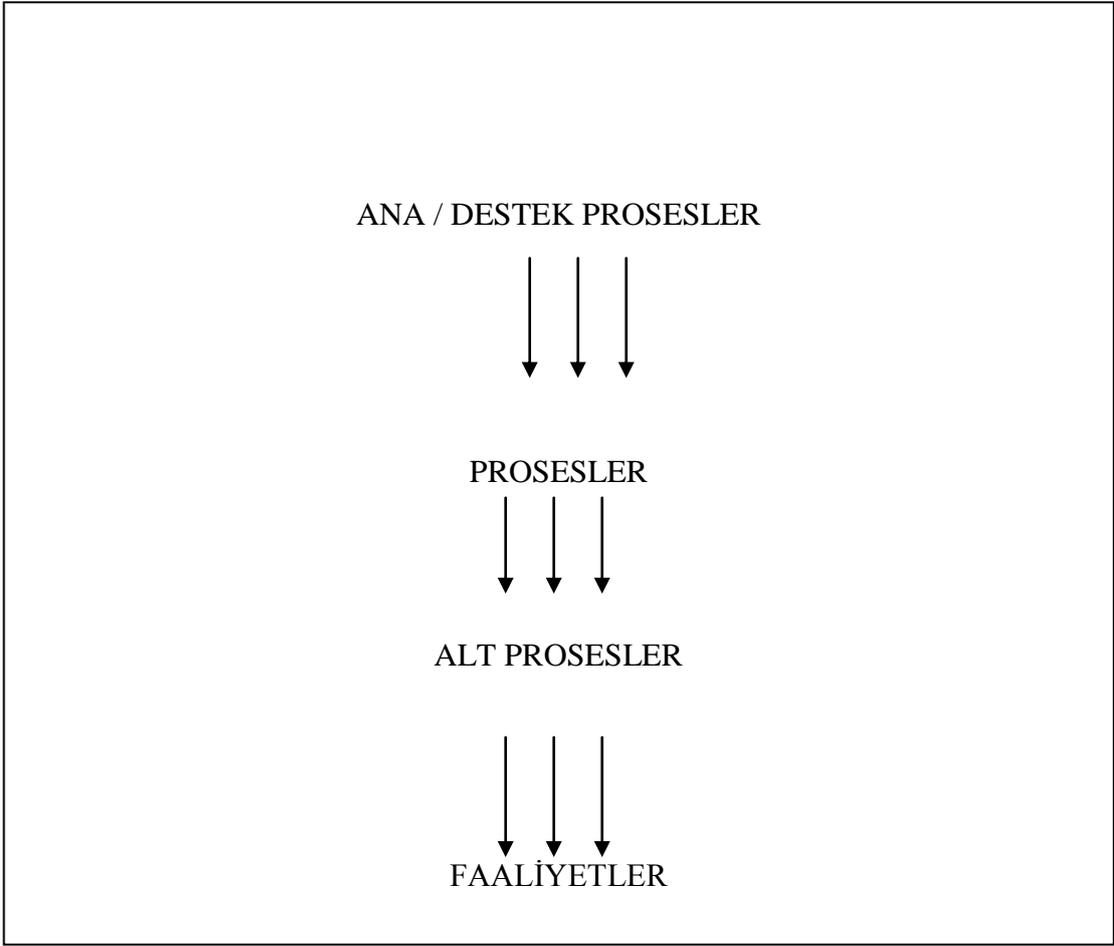


Şekil 2. Genel Proses Şeması

Kaynak: TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara, s: 19

2.14.3. Proses sınırlarının ve etkileşimlerinin belirlenmesi

Proseslerin kapsamlarının, proseslere ait faaliyetlerinin bitiş noktalarının, genellikle bir prosesin çıktısı aynı zamanda diğer bir prosesin girdiği olduğu düşüncesi ile ana prosesler ve alt prosesler bazında prosesler arası geçiş noktalarının, geri dönüşlerin ve mümkün olduğu yerlerde diğer prosesler üzerindeki etkilerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu da, her bir kuruluştaki Şekil 3'te görüleceği üzere bir proses hiyerarşisi oluşturmak demektir.



Şekil 3. Proses Hiyerarşisi

Kaynak: TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, ‘Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara, Rev: 00, s: 13

2.14.4. Prosesler kapsamında faaliyetlerin akışlarının belirlenmesi

Proseslerin kontrolünün tam olarak sağlanması amacı ile gereken faaliyetlerin akışlarının belirlenmesi gerekmektedir.

2.14.5. Proses kontrol noktalarının ve proses parametrelerinin belirlenmesi

Proseslerin izlenmesi, ölçülmesi gereken noktalarının ve izleme ve ölçme parametrelerinin belirlenmesi gerekmektedir.

2.14.6. Proseslerin iyileştirilmesi

Proses parametrelerine bağlı olarak elde edilen izleme ve ölçme sonuçlarına ait verilerin genellikle istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmesi ve elde edilen bilgilerin proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi için kullanılması gerekmektedir.

2.15. Proses Yaklaşımının Yararları

- Uygun kaynakların ve faaliyetlerin bir proses olarak yönetilmesi neticesinde istenilen sonuçlara daha etkin olarak ulaşılabilmesi,
- Kaynakların etkin kullanımı ile düşük maliyet, kısaltılmış gerçekleşme zamanı,
- Faaliyetlerin etkin kontrolü ve elde edilen objektif verilerle sürekli iyileşmenin sağlanması, bunun sonucu iyileştirilmiş tutarlı ve tahmin edilebilen sonuçlar,
- Müşteri memnuniyeti sağlamada kuruluşun talep edilir hale gelmesi,
- Müşteri memnuniyeti sağlamada kaynak kullanımındaki etkinliğin artması,
- Kuruluşun amaç ve hedeflerini anlamış, motive olmuş personel,
- Kötü iletişimin ortadan kalkması,
- Sürekli iyileşmeye katkı sağlayan çalışan,
- Şartlara göre hızlı hareket edebilme yeteneği,
- Tedarikçilerle birlikte değer yaratma kabiliyetinde artış, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına ortak karşılık vermede esneklik ve hız,
- Etkin bir yönetim,
- Tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrol⁴⁹.

2.16. Kalite Yönetim Sistemine Sahip Bir İşletmede Görülen Ana Gelişmeler

Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve verimli bir şekilde kullanıldığı işletmelerde aşağıda belirtilen gelişmeleri ve iyileşmeleri görmek mümkündür⁵⁰.

- İşleme (Operasyon) maliyetlerinin azalması
- Yönetimin kontrol fonksiyonunun etkinleşmesi
- Organizasyonun toplam etkinliğinin artması

⁴⁹ TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, a.g.e., s: 20

⁵⁰ Pakpen A. Ş. **Kalite Yönetim Sistemleri Eğitim Notları**, Konya, 1999, s: 14

- Hata ve arızalara dönük giderme ve yeniden işleme faaliyetlerinin azalması
- Müşteri Şikayetlerinin azalması
- Ürün ve / veya hizmet tasarımlarının iyileşmesi
- Verimlilik artışı
- Kalite bilincinin ve kültürünün yerleşmesi.

2.17. Kalite Yönetim Sistemi'nin Avantajları

Yirminci yüzyıl 1960'lara kadar verimlilik daha sonra ise kalite çağı idi. Yirmi birinci yüzyıl ise kalite ve bilişim çağıdır.

Yirminci Yenilenen pazar şartları, kuruluşları rakipleriyle rekabette güçlü olup pazar paylarını arttırabilmeleri için kalite, çalışanların tatmini ve müşteri odaklılık, esneklik, yaratıcılık, piyasaya cevap verebilme, sosyal sorumluluk ve değişim konularında mükemmelere ulaşmaya zorlamaktadır.

İçinde yaşadığımız ortamda rakiplere göre farklılık getirecek, artı değerler kazandıracak ve rekabet gücünü arttıracak **Toplam Kalite Yönetimi ilkeleri** ve ISO 9001:2000 Standardı'na uygun **Kalite Yönetim Sistemi'nin** avantajlarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Liderlik anlayışının yerleşmesi
- Kuruluşun hedeflerle yönetilmesi
- Yetki ve sorumlulukların net olarak tanımlanması
- Organizasyonel yapının güçlenmesi
- İş akışlarının iyileştirilmesi ve verimliliğin arttırılması
- Kaynakların daha verimli yönetilmesi
- Tedarikçilerle ilişkilerin güvence altına alınması
- Satışların artması
- Maliyetlerin düşürülmesi
- Eğitimli ve motive olmuş personel
- Problemler, zayıf alanların çalışanlar tarafından saptanarak iyileştirilmesi
- Kuruluşun tüm faaliyetlerinde sürekli iyileştirme
- Müşteri şikayetlerinin etkin olarak ele alınması

- Müşterilere ve potansiyel müşterilere kuruluşunuza ilişkin güvenin aşılması ve veya artması
- Kendi kendini denetleme
- Kalite kontrol faaliyetlerinin iyileştirilmesi
- Uygunsuz ürün/hizmetin kontrol altında tutularak müşteri mağduriyetinin azaltılması
- Müşteri memnuniyetinin artırılması
- Pazarda prestijin artması.

2.18. Kalite Yönetim Sisteminin Amaçları

- İşletmede etkinliği ve verimliliği artırmak
- Yüksek kalite düzeyindeki mamüller üretilmesini sağlamak
- Üretim giderlerinin azalmasını sağlamak
- Kalite ve güvenilirlik konularında mamüllere ve markaya olan güveni sağlamak
- Müşteri şikayetlerini azaltmak
- Fabrikaya hatalı malzeme girişini önlemek
- Rakip firmalara karşı kalite üstünlüğü sağlamak
- Siparişleri zamanında karşılamayı sağlamak
- Personelin KALİTE bilincinin geliştirilmesine katkıda bulunmak
- Üretim hatlarında meydana gelen kayıpları ve gecikmeleri önlemek
- Düşük kaliteli, hatalı mamül sayısını ve miktarını azaltmak
- Mamülün pazarlamasını kolaylaştırmak

2.19. Kalite Yönetim Sistemi'nin Yapılandırılması

Firmaların Kalite Yönetim Sistemi'ni tercih etmelerinin en yaygın sebepleri;

- Pazarda ve rekabet ortamında kalite imajını güçlendirmek,
- Yönetim sisteminin etkinliğini ve kontrolünü arttırmak,
- Toplam Kalite'ye geçiş öncesi hazırlık,
- Müşterilerinin ISO 900x belgesi ihtiyacını karşılamak,

- Müşteri denetimlerini azaltmak,
- Dokümantasyon sistemini iyileştirmek

şeklinde sıralanabilir.

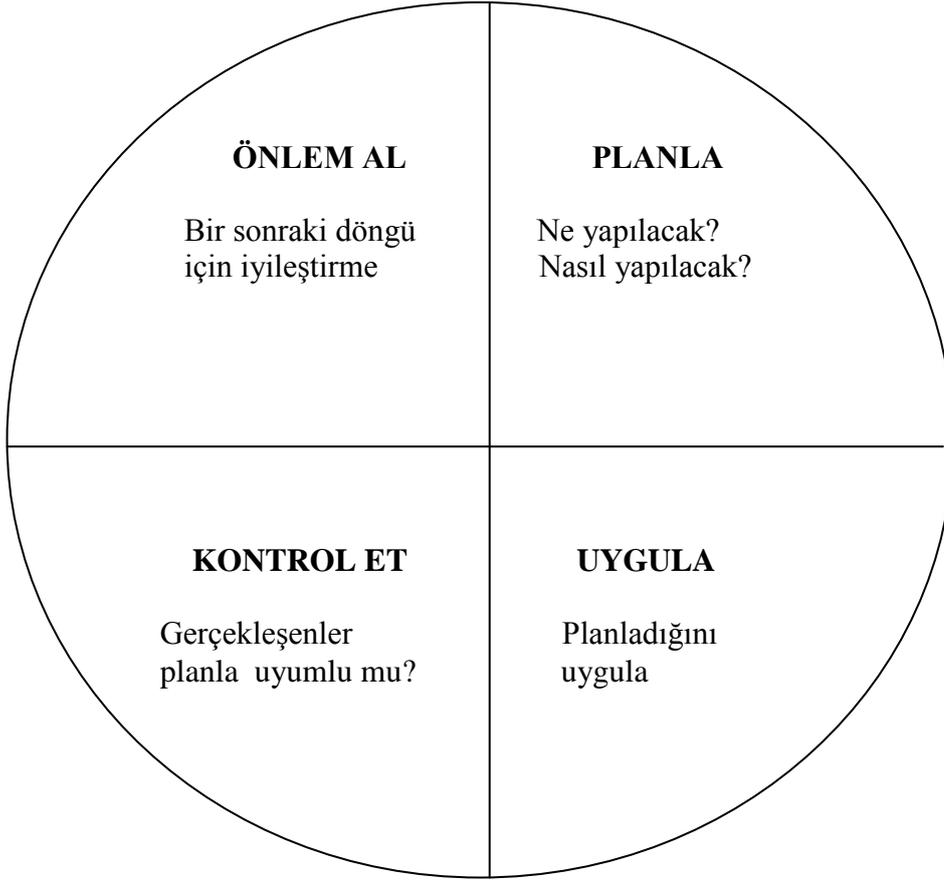
Daha önceden de belirtildiği gibi bir yönetim sistemi'nin yapılandırılması ve sonrasındaki uygulama etkinliği, projenin başlangıç aşamasında amacın net olarak ortaya konması ve bu çerçevede gerçekleştirilen bir yapılandırma ile mümkündür. Bu yaklaşım ve Kalite Yönetim Sistemi'nin zaten var olan bir yönetim anlayışı içerisindeki yapılandırma girişimi göz önünde bulundurularak, öncelikli şunlar yapılmalıdır;

- Kalite Yönetim Sistemi gereksinimlerinin çok iyi analiz edilmesi,
- Bu çerçevede mevcut süreçlerin ve yönetim sisteminin gözden geçirilmesi,
- Farklılıkların, yeni yaklaşımların ve entegre edilebilecek hususların belirlenmesi,
- Bu veriler ışığında yeni süreç yapısı ve yönetim yaklaşımının geliştirilmek üzere planlanması.

Bu temel adımlar sonrasında hazırlanan proje planı çerçevesinde mevcut süreçlere entegre Kalite Yönetim Sistemi'nin yapılandırılması için P-U-K-Ö (Planla, Uygula, Kontrol Et ve Önlem Al) metodolojisi (Şekil 4) kullanılabilir.

2.19.1. Planla : Yönetim Sistemi'nin Tanımlanması

- Paydaşların (müşteri, çalışan, hissedar vb.) tanımlanması/gözden geçirilmesi
- Paydaşların beklentilerinin tanımlanması/gözden geçirilmesi
- Vizyonun, misyonun, değerlerin, stratejilerin ve hedeflerin belirlenmesi/ gözden geçirilmesi
- Kalite politikasının tanımlanması ya da mevcut politikaya entegre edilmesi



Şekil 4. PÜKÖ Döngüsü

Kaynak: TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, 'Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara, Rev: 00, s: 13

2.19.2. Uygula: Yönetim Sistemi'nin Hayata Geçirilmesi

- Tanımlanmış ve uygulanmakta olan süreçlerin ISO 9001:2000 gerekliliklerine göre gözden geçirilmesi ve entegrasyona yönelik analizi
- Süreçlerin dolayısıyla yönetim sisteminin entegrasyonu
- Kalite Yönetim Sistemi'nin beklentileri çerçevesinde süreç sahiplerinin ve süreç hedeflerinin oluşturulması/gözden geçirilmesi
- ISO 9001:2000 gerekliliklerini karşılayacak dokümantasyon yapısının tamamlanması
- Şirket performansının takip edilmesi amacıyla yönetim sistemi performans takip sisteminin kurulması

2.19.3. Kontrol Et : Yönetim Sistemi'nin Kontrolü

- Yönetim sistemi'nin gözden geçirilmesi
- Paydaşların tatmininin ölçülmesi ve sonuçların irdelenmesi
- Süreçlerin performanslarının izlenmesi
- Vizyon, strateji ve hedeflerin gözden geçirilmesi

2.19.4. Önlem Al : Yönetim Sistemi'nin İyileştirilmesi

- Performans sonuçlarının irdelenmesi
- Alınan sonuçların yönetim sisteminin iyileştirilmesi/geliştirilmesi yönünde kullanılması,
- İyileştirme faaliyetlerinin sistematik bir biçimde yönetim sistemine dahil edilmesi
- Gelişmelerin, yeni hedeflerin ve performans sonuçlarının sistematik bir biçimde sisteme dahil edilmesinin sağlanması

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TS EN ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ – ŞARTLAR

TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri standardı şu bölümlerden oluşmaktadır:

1.KAPSAM

2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR

3.TERİMLER VE TARİFLER

4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1 GENEL ŞARTLAR

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

5.YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

5.3 KALİTE POLİTİKASI

5.4 PLANLAMA

5.5 SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

6.KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

6.2 İNSAN KAYNAKLARI

6.3 ALT YAPI

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

7.ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

7.1 ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

7.2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.3 TASRİM VE GELİŞTİRME

7.4 SATIN ALMA

7.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI

7.6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

8.ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 GENEL

8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.3 UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ

8.4 VERİ ANALİZİ

8.5 İYİLEŞTİRME

3.1. Kalite Yönetim Sistemi (Madde 4)

3.1.1. Genel Şartlar (Madde 4.1)

Kuruluş, bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulamalı, sürekliliğini sağlamalı ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

Kuruluş;

- a) Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların bütün kuruluştaki uygulamalarını belirlemeli (Madde 1.2),
- b) Bu proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini belirlemeli,
- c) Bu proseslerin, birbirine olan etkisini, sırasını ve operasyonların etkinliğini belirlemeli,

d) Bu proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını sağlamalı,

e) Bu prosesleri izlemeli, ölçmeli ve analiz etmeli ve

f) Plânlanmış sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamalıdır.

Bu prosesler, kuruluş tarafından bu standardın şartlarına uygun olarak yönetilmelidir.

Kuruluş, ürünün şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde bu tür prosesler üzerindeki kontrolü sağlamalıdır. Bu tür dış kaynaklı hale getirilmiş proseslerin kontrolü, kalite yönetim sistemi içinde tanımlanmalıdır⁵¹.

3.1.2. Dokümantasyon şartları (Madde 4.2)

3.1.2.1. Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu;

a) Kalite politikasının ve kalite hedeflerinin doküman haline getirilmiş beyanlarını,

b) Kalite el kitabını,

c) Bu standardın öngördüğü dokümante edilmiş prosedürleri,

d) Proseslerin etkin plânlanmasını, uygulanmasını ve kontrolünü sağlamak için kuruluşun ihtiyaç duyduğu dokümanları,

e) Bu standardın öngördüğü kayıtları (Madde 4.2.4) içermelidir.

Bir kalite yönetim sisteminin dokümantasyonunun içeriği aşağıda verilenlere bağlı olarak bir kuruluştan bir diğerine farklılık gösterir:

a) Kuruluşun büyüklüğü ve faaliyetlerin özelliği,

b) Proseslerin karmaşıklığı ve bunların aralarındaki etkileşim,

c) Personelinin yeterliliđi⁵².

⁵¹ Charles A., Cianfrani, Joseph J., Tsiakals, John E. West, West J., **ISO 9001: 2000 Explained**, ASQ Quality Press; 2nd edition, Wiskonsin,USA, 2001, s:16.

⁵² Peter Merrill, **Use ISO 9000: 2000 To Make A Paper System Into A People System**, Quality Congress. ASQ's Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December 2000, s: 300.

3.1.2.2. Kalite el kitabı

Kuruluş, aşağıdakileri içeren bir kalite el kitabı oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

- a) Herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve gerekçeleri dahil olmak üzere kalite yönetim sisteminin kapsamı (Madde 1.2),
- b) Kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş dokümente edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları,
- c) Kalite yönetim sistemi proseslerinin birbirine olan etkilerinin tarif edilmesi⁵³.

3.1.2.3. Dokümanların kontrolü

Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar kontrol edilmelidir. Kayıtlar, özel dokümanlar olup Madde 4.2.4'te belirtilen şartlara uygun olarak kontrol edilmelidir.

Aşağıdaki ihtiyaç duyulan kontrolleri tanımlamak için dokümente edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır:

- a) Yayınlanmadan önce dokümanların yeterlilik açısından onaylanması,
- b) Dokümanların gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması,
- c) Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesinin sağlanması,
- d) Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir olmasının sağlanması,
- e) Dokümanların okunabilir kalmasının ve kolaylıkla belirlenebilmesinin sağlanması,
- f) Dış kaynaklı dokümanların belirlenmiş olması ve bunların dağıtımının kontrol edilmesinin sağlanması,
- g) Güncelliğini yitirmiş dokümanların, herhangi bir amaçla saklanmaları durumunda, istenmeyen kullanımının önlenmesi için bunlara uygun bir işaretleme uygulanması⁵⁴.

⁵³ H. James Harrington, **ISO 9000 and Beyond: From Compliance to Performance Improvement ISO 9000 and Beyond: From Compliance to Performance Improvements**, McGraw-Hill, Second edition 2004, s:119.

⁵⁴ Valerie Accardi, **ISO 9000 Without A Paper Manual**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume 34, Issue: 11, November 2001, s:86.

3.1.2.4. Kayıtların kontrolü

Kayıtlar, kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulmalı ve muhafaza edilmelidir. Kayıtlar okunabilir olarak kalmalı, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir olmalıdır. Kayıtların muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin belirlenmesi amacıyla dokümanite edilmiş prosedür oluşturulmalıdır⁵⁵.

3.2. Yönetim Sorumluluğu (Madde 5)

3.2.1. Yönetimin Taahhüdü (Madde 5.1)

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerine dair kanıtlarını aşağıdaki yollarla sağlamalıdır⁵⁶:

a) Kuruluşa, yasal şartlar ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere, müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletmekle,

b) Kalite politikasını oluşturmakla,

c) Kalite hedeflerinin oluşturmasını sağlamakla,

d) Yönetimin gözden geçirmesini yapmakla,

e) Kaynakların bulunabilirliğini sağlamakla.

3.2.2. Müşteri odaklılık (Madde 5.2)

Üst yönetim, müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak, müşteri şartlarının belirlenmesi ve bunların gereklerinin yerine getirilmiş olmasını sağlamalıdır (Madde 7.2.1 ve Madde 8.2.1)⁵⁷.

⁵⁵James Mroz, **ISO 9000:2000 Experiences: First results are in**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 35, Issue: 4, April 2002, s:52.

⁵⁶Frank Barnes, **Good Business Sense Is the Key to Confronting ISO 9000**, Review of Business, St.John's University, College of Business Administration, Volume: 21, Issue: 1, March, 2000s:11.

⁵⁷TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, .a.g.e, s: 5

3.2.3. Kalite politikası (Madde 5.3)

Üst yönetim, kalite politikasının;

- a) Kuruluşun amacına uygunluğunu,
- b) Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyma ve etkinliğin sürekli iyileştirilmesi taahhüdü içermesini,
- c) Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve oluşturulmasını,
- d) Kuruluş içinde iletilmesini ve anlaşılmasını,
- e) Sürekli uygunluk için gözden geçirilmesini sağlamalıdır⁵⁸.

3.2.4. Plânlama (Madde 5.4)

3.2.4.1. Kalite hedefleri

Üst yönetim, kuruluş içinde, ürün şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dahil olmak üzere, kalite hedeflerinin kuruluşun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde oluşturulmasını sağlamalıdır. Kalite hedefleri ölçülebilir olmalı ve kalite politikası ile tutarlı olmalıdır⁵⁹.

3.2.4.2. Kalite yönetim sisteminin plânlanması

Üst yönetim;

- a) Kalite hedefleri de dahil olmak üzere Madde 4.1'de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sisteminin plânlanmasını,
- b) Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamalıdır⁶⁰.

⁵⁸ **The Leadership Role in ISO 9000:2000**, Quality Congress, ASQ's Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality December, 2002., s:595.

⁵⁹ Peter Merrill, **ISO 9000:2000 Less Procedures And More Planning**, Quality Congress. ASQ's .Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December 2003, s:557.

⁶⁰ Christer Bohman , **All aboard the ISO 9000 Express**, Quality Progress, American Society for Quality", Volume 36, Issue 11,November 2003, s:84.

3.2.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim (Madde 5.5)

3.2.5.1. Sorumluluk ve yetki

Üst yönetim, sorumlulukların ve yetkilerin, tanımlanmasını ve kuruluş içinde iletimini sağlamalıdır⁶¹.

3.2.5.2. Yönetim temsilcisi

Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıdakileri içeren yetki ve sorumluluklara sahip olan yönetimden bir üyeyi temsilci olarak atmalıdır⁶²:

- a) Kalite yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- b) Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime rapor vermek,
- c) Kuruluşta, müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak.

3.2.5.3. İç iletişim

Üst yönetim, kuruluşta uygun iletişim proseslerinin oluşturulmasının ve iletişimin, kalite yönetim sisteminin etkinliğini de dikkate alarak gerçekleşmesini sağlamalıdır.

3.2.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi (Madde 5.6)

3.2.6.1. Genel

Üst yönetim, kuruluşun kalite yönetim sistemini ve bu sistemin, sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için plânlanmış aralıklarla gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, kalite politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını içermelidir.

Yönetimin gözden geçirmelerinden elde edilen kayıtlar muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4).

⁶¹ Duke Okes, **The Long-Term Impact of ISO 9000: Changing Perspectives, Roles, and Organizations**, Quality Congress,. ASQ's .Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December, 2001, s:279.

⁶² Naeem Sadiq, **ISO 9000 Standards: Two Sides Of The Coin**, Stevens Publishing Corporation, Volume: 6, Issue: 3, August 2003, s:6.

3.2.6.2. Gözden geçirme girdisi

Yönetimin gözden geçirme girdisi, aşağıda belirtilen konulardaki bilgileri içermelidir:

- a) Tetkiklerin sonuçları,
- b) Müşteri geri beslemesi,
- c) Proses performansı ve ürün uygunluğu,
- d) Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- e) Önceki yönetimin gözden geçirmelerinden devam eden takip faaliyetleri,
- f) Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- g) İyileştirme için öneriler.

3.2.6.3. Gözden geçirme çıktısı

Yönetim gözden geçirme çıktısı, aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içermelidir:

- a) Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- b) Müşteri şartları ile ilgili ürünün iyileştirilmesi,
- c) Kaynak ihtiyaçları⁶³.

3.3. Kaynak yönetimi (Madde 6)

3.3.1. Kaynakların Sağlanması (Madde 6.1)

Kuruluş;

- a) Kalite yönetim sistemini uygulama, sürdürme ve etkinliğini sürekli iyileştirme,
- b) Müşteri şartlarının yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini artırmak, için gerekli olan kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır⁶⁴.

⁶³ Rob Kantner, **The ISO 9000 Answer Book**, Wiley; 2nd edition, 2000, s:76.

⁶⁴ Todd Brady Schoenrock, **ISO 9000:2000 Gives Competitive Edge**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 35 Issue: 5, May 2002, s:107.

3.3.2. İnsan kaynakları (Madde 6.2)

3.3.2.1. Genel

Ürün kalitesini etkileyen işleri yapan personel, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmalıdır.

3.3.2.2. Yeterlilik, farkında olma (bilinç) ve eğitim

Kuruluş;

- a) Ürün kalitesini etkileyen işleri yürüten personel için gerekli yeterliliği belirlemeli,
- b) Eğitimi sağlamalı veya bu gibi ihtiyaçları karşılamak için diğer tedbirleri almalı,
- c) Alınan tedbirlerin etkinliğini değerlendirmeli,
- d) Personelinin yaptıkları işlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmasını sağlamalı ve kalite hedeflerinin başarılması için personelin nasıl katkıda bulunacaklarını belirlemeli,
- e) Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim (Madde 4.2.4) ile ilgili uygun kayıtları muhafaza etmelidir⁶⁵.

3.3.3. Alt Yapı (Madde 6.3)

Kuruluş, ürün şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirlemeli, oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Alt yapı, uygulanabildiğinde aşağıdakileri kapsar:

- a) Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler;
- b) Proses teçhizatı (yazılım ve donanım),
- c) Destek hizmetleri (ulaştırma veya iletişim gibi).

3.3.4. Çalışma Ortamı (Madde 6.4)

Kuruluş, ürün şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirlemeli ve yönetmelidir⁶⁶.

⁶⁵ Perry L. Johnson, **ISO 9000: The Year 2000 and Beyond**, McGraw-Hill Professional; 3 edition, 2000, s:54.

⁶⁶ R Dan Reid, **ISO 9000 and More**, Quality Progress, American Society for Quality , Volume: 36 Issue: 4, April 2003, s:90.

3.4. Ürün Gerçekleştirme (Madde 7)

3.4.1. Ürün Gerçekleştirmenin Plânlaması (Madde 7.1)

Kuruluş, ürünün gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri plânlamalı ve geliştirmelidir. Ürün gerçekleştirme plânlaması, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlı olmalıdır (Madde 4.1).

Ürün gerçekleştirme plânlamasında, kuruluş uygun olduğunda aşağıdakileri belirlemelidir:

- a) Kalite hedefleri ve ürün için şartları,
- b) Proseslerin, dokümanların oluşturulması ve ürüne özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçları,
- c) Ürüne özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve ürün kabulü için kriterleri,
- d) Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen ürünün şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtları (Madde 4.2.4).

Bu plânlamanın çıktısı, kuruluşun çalışma metoduna uygun bir formda olmalıdır⁶⁷.

3.4.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler (Madde 7.2)

3.4.2.1. Ürüne bağlı şartların belirlenmesi

Kuruluş;

- a) Teslim ve teslim sonrası faaliyetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartlar,
- b) Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak biliniyorsa tanımlanan veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,

⁶⁷William A Levinson , **ISO 9000 at the Front Line: A book Excerpt**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 3, Issue: 3, 2001, s:33.

- c) Ürünle ilgili yasal ve mevzuat şartlarını,
- d) Varsa gerek göreceği ilâve şartları

belirlemelidir⁶⁸.

3.4.2.2. Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi

Kuruluş, ürüne bağlı şartları gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme, kuruluşun müşteriye ürünü sağlamayı taahhüt etmesinden önce (meselâ; tekliflerin verilmesi, sözleşmelerin veya siparişlerin kabulü, sözleşme veya siparişteki değişikliklerin kabulü) yapılmalı ve,

- a) Ürün şartlarının tanımlanmasını,
- b) Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözümlenmesini,
- c) Kuruluşun tanımlanan şartları karşılama yeterliliğine sahip olmasını sağlamalıdır.

Gözden geçirme ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4).

Müşteri şartlarının dokümante edilmiş beyanının sağlanmadığı durumlarda, müşteri şartları, kabulden önce kuruluş tarafından teyit edilmelidir.

Ürün şartları değiştiğinde, kuruluş, ilgili dokümanların tadil edilmesini ve ilgili personelin bu değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını sağlamalıdır⁶⁹.

3.4.2.3. Müşteri ile iletişim

Kuruluş, aşağıdakilerle ilgili olarak müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemeli ve uygulamalıdır:

- a) Ürün bilgisi,

⁶⁸ William A Levinson, a.g.e. , s:33.

⁶⁹ Lynda Fox, **Using ISO 9000 to Develop International Business Opportunities**, San Diego Business Journal, CBJ, L.P., Volume: 21 Issue: 3, January 2000, s:28.

- b) Tadiller de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı,
- c) Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi.

3.4.3. Tasarım ve Geliştirme (Madde 7.3)

3.4.3.1. Tasarım ve geliştirme plânlaması

Kuruluş, ürünün tasarımını ve geliştirilmesini plânlamalı ve kontrol etmelidir.

Tasarım ve geliştirme plânlaması aşamasında, kuruluş aşağıdakileri belirlemelidir.

- a) Tasarım ve geliştirme aşamalarını,
- b) Her tasarım ve geliştirme aşamasına uygun gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılmayı,
- c) Tasarım ve geliştirme sorumlulukları ve yetkileri.

Kuruluş, etkin iletişimi ve sorumlulukların açıkça belirlenmesini sağlamak için tasarım ve geliştirmenin içinde yer alan farklı gruplar arasındaki etkileşimleri (bağlantıları) yönetmelidir.

Plânlama çıktısı, uygun olduğunda, tasarım ve geliştirme ilerledikçe güncelleştirilmelidir.

3.4.3.2. Tasarım ve geliştirme girdileri

Ürün şartları ile ilgili girdiler belirlenmeli ve kayıtlar muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4).
Bu girdiler aşağıdakileri içermelidir:

- a) Fonksiyon ve performans şartları,
- b) Uygulanabilen yasal ve mevzuat şartları,
- c) Uygulanabildiğinde önceki benzer tasarımlardan elde edilen bilgileri,
- d) Tasarım ve geliştirme için esas olan diğer şartları.

Bu girdiler, yeterlilik bakımından gözden geçirilmelidir. Şartlar, tam, tek anlamlı olmalı ve birbiri ile çelişkili olmamalıdır⁷⁰.

⁷⁰ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, a.g.e, s: 9

3.4.3.3. Tasarım ve geliştirme çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıktıları, tasarım ve geliştirme girdisine karşı doğrulamayı sağlayabilecek bir formda temin edilmeli ve önce onaylanmalıdır.

Tasarım ve geliştirme çıktıları;

- a) Tasarım ve geliştirme için girdi şartlarını karşılamalı,
- b) Satın alma, üretim ve hizmet sunumu için uygun bilgiyi sağlamalı,
- c) Ürün kabul kriterlerini içermeli veya atıf yapmalı,
- d) Ürünün güvenli ve uygun kullanımı için esas olan ürün karakteristiklerini belirtmelidir⁷¹.

3.4.3.4. Tasarım ve geliştirmenin gözden geçirilmesi

Uygun aşamalarda (Madde 7.3.1), tasarım ve geliştirmenin sistematik gözden geçirilmesi, aşağıda verilen amaçlar için plânlı düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilmelidir:

- a) Şartların karşılanmasında, tasarım ve geliştirme sonuçlarının yeterliliğinin değerlendirilmesi,
- b) Herhangi bir problemin belirlenmesi ve önerilen faaliyetlerin tanımlanması.

Bu gözden geçirme faaliyetine katılanlar, gözden geçirilmekte olan tasarım ve geliştirme aşamaları ile ilgili fonksiyonların temsilcilerini de içermelidir. Gözden geçirme ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4)⁷².

⁷¹ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, a.g.e, s: 9

⁷² TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, a.g.e, s: 9

3.4.3.5. Tasarım ve geliştiriminin doğrulanması

Tasarım ve geliştirme çıktılarının, tasarım ve geliştirme girdi şartlarını karşıladığından emin olmak için plânlı düzenlemelere (Madde 7.3.1) uygun olarak doğrulama yapılmalıdır. Doğrulama ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4)⁷³.

3.4.3.6. Tasarım ve geliştiriminin geçerli kılınması (geçerliliği)

Nihaî ürünün bilindiğinde amaçlanan kullanımı veya belirtilmiş uygulama şartlarını karşılayacak yeterlilikte olmasını sağlamak için plânlanan düzenlemelere (Madde 7.3.1) göre tasarım ve geliştirme geçerliliği yapılmalıdır.

Uygulanabildiği yerlerde, geçerli kılma, ürünün tesliminden veya uygulanmasından önce tamamlanmış olmalıdır. Geçerli kılma ve gerekli faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4)⁷⁴.

3.4.3.7. Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin kontrolü

Tasarım ve geliştirme değişiklikleri belirlenmeli ve kayıtları muhafaza edilmelidir. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce, uygun olduğunda gözden geçirilmeli, doğrulanmalı, geçerli kılınmalı ve onaylanmalıdır. Tasarım ve geliştirme değişikliklerinin gözden geçirilmesi, değişikliklerin önceden teslim edilmiş ürün ve ürünü oluşturan parçalar üzerindeki etkisinin değerlendirilmesini de içermelidir.

Değişikliklerin gözden geçirilmesi ve gerekli faaliyetlerin sonuçları ile ilgili kayıtlar muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4)⁷⁵.

⁷³ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, a.g.e, s: 9

⁷⁴ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, a.g.e, s: 9

⁷⁵ TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**, a.g.e, s: 9

3.4.4. Satın Alma (Madde 7.4)

3.4.4.1. Satın alma prosesi

Kuruluş, satın alınan ürünün, belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamalıdır. Tedarikçiye ve satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alınan ürünün sonraki ürün gerçekleştirilmesine olan etkisine veya nihai ürüne bağımlı olmalıdır.

Kuruluş, tedarikçilerini, kuruluş şartlarını karşılayan ürün sağlama yeteneği temelinde değerlendirmeli ve seçmelidir. Seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme için kriterler oluşturulmalıdır.

Değerlendirme sonuçları ve bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan gerekli faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4)⁷⁶.

3.4.4.2. Satın alma bilgisi

Satın alma bilgisi, satın alınacak ürünü açıklamalı ve uygun olduğu yerlerde aşağıdakileri içermelidir:

- a) Ürün onayı, prosedürler, proses ve donanımlar için şartları,
- b) Personelin niteliği için şartları,
- c) Kalite yönetim sistemi şartları.

Kuruluş, tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliğini sağlamalıdır. Kuruluş, satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak için, gerekli muayene veya diğer faaliyetleri oluşturmalı ve uygulamalıdır. Kuruluş veya onun müşterisi, tedarikçinin yerinde doğrulama yapmak istediğinde, satın alma bilgisinde, talep edilen doğrulama düzenlemelerini ve ürünün serbest bırakılma metodunu belirtmelidir.

3.4.4.3. Satın alınan ürünün doğrulanması

Kuruluş, satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak için, gerekli muayene veya diğer faaliyetleri oluşturmalı ve uygulamalıdır.

⁷⁶ David L. Goetsch, Stanley B. Davis, **Understanding and Implementing ISO 9000-2000**, Prentice Hall; 2.edition,. January 2002, s:36.

Kuruluş veya onun müşterisi, tedarikçinin yerinde doğrulama yapmak istediğinde, satın alma bilgisinde, talep edilen doğrulama düzenlemelerini ve ürünün serbest bırakılma metodunu belirtmelidir.

3.4.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması (sunulması) (Madde 7.5)

3.4.5.1. Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü

Kuruluş, kontrollü şartlar altında üretim ve hizmet sağlamayı plânlamalı ve yürütmelidir. Kontrollü şartlar, uygulanabildiğinde;

- a) Ürünün karakteristiklerini açıklayan bilgilerin bulunabilirliğini,
- b) Gerekli olduğunda, çalışma talimatlarının bulunabilirliğini,
- c) Uygun teçhizatın kullanımını,
- d) İzleme ve ölçme cihazlarının bulunabilirliğini ve kullanımını,
- e) İzleme ve ölçmenin uygulanmasını,
- f) Serbest bırakma, teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını kapsamalıdır⁷⁷.

3.4.5.2. Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği

Kuruluş, elde edilen çıktının, sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı yerlerdeki üretim ve hizmet sağlama proseslerini geçerli kılmalıdır. Bu, ürün kullanıma girdikten veya hizmet verildikten sonra kusurların görünür olduğu yerlerdeki prosesleri içerir.

Geçerli kılma, bu proseslerin plânlanmış sonuçları elde edebilme yeteneğini göstermelidir.

Kuruluş, uygulanabilir olduğunda aşağıdakiler de dahil olmak üzere, bu prosesler için düzenlemeler yapmalıdır:

⁷⁷ Lori A Walker, **ISO 9000:2000 Transition Planning In World Class Manufacturing**, Quality Congress, ASQ's ... Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December 2001, s:209.

- a) Bu proseslerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için tanımlanmış kriterler,
- b) Teçhizatın ve personelin yeterliliğinin onaylanması,
- c) Belirli metotların ve prosedürlerin kullanılması,
- d) Kayıtlar için şartlar (Madde 4.2.4),
- e) Yeniden geçerli kılma⁷⁸.

3.4.5.3. Belirleme ve izlenebilirlik

Uygun durumlarda, kuruluş, ürünü, ürün gerçekleştirilmesi sırasında uygun yollarla tanımlamalıdır.

Kuruluş, ürün durumunu izleme ve ölçme şartlarına göre belirlemelidir.

İzlenebilirlik bir şart olduğunda, kuruluş, ürünün tek olarak belirlenmesini, kontrol ve kayıt etmelidir (Madde 4.2.4)⁷⁹.

3.4.5.4. Müşteri mülkiyeti

Kendi kontrolü altında olduğu veya kullanıldığı sürece, kuruluş müşteri mülkiyetine dikkat göstermelidir. Kuruluş, kullanım için veya ürün oluşturmak üzere birleştirmek için sağlanan müşteri

mülkiyetini tanımlamalı, doğrulamalı, korumalı ve güvenliğini sağlamalıdır. Herhangi bir müşteri mülkü kaybolursa, zarar görürse veya kullanım için uygun olmayan halde bulunursa, bu durum müşteriye bildirilmeli ve kayıtlar muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4).

⁷⁸ Sheldon Goldstein, **ISO 9000 For Small Service Companies**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 36 Issue: 2, February 2003, s:82.

⁷⁹ **ISO 9000 Revisions Move to DIS Stage**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 32, Issue: 12, December 1999, s:22.

3.4.5.5. Ürünün muhafazası

Kuruluş, iç proses süresince ve amaçlanan teslimatın yerine ulaşıncaya kadar ürünün uygunluğunu muhafaza etmelidir. Bu koruma, tanımlamayı, taşımayı, ambalajlamayı, depolamayı ve muhafazayı içermelidir. Muhafaza, ürünü teşkil eden parçalara da uygulanmalıdır⁸⁰.

3.4.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü (Madde 7.6)

Kuruluş, taahhüt edilen izleme ve ölçmeyi ve ürünün belirlenen şartlara uygunluğunu kanıtlamak için gereken izleme ve ölçme cihazlarını belirlemelidir (Madde 7.2.1).

Kuruluş, izleme ve ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını sağlayacak prosesleri oluşturmalıdır.

Gerekli olduğunda, geçerli sonuçların sağlanması için ölçme teçhizatı;

a) Belirlenmiş aralıklarla veya kullanımdan önce uluslararası veya ulusal ölçme standartlarına kesintisiz bir zincirle izlenebilir ölçme standartları ile kalibre edilmeli veya doğrulanmalıdır. Bu tipte standartların bulunmadığı yerlerde kalibrasyon ve doğrulamada esas alınan hususlar

kaydedilmelidir,

b) Ayarlanmalı veya gerekli olduğunda tekrar ayarlanmalıdır.

c) Kalibrasyon durumunu tespit etmeye imkan verecek şekilde tanımlanmış olmalıdır.

d) Ölçme sonuçlarını geçersiz kılacak biçimde ayarlanmamalı ve bundan kaçınılmalıdır.

e) Taşıma, bakım ve depolanma sırasında hasar ve bozulmalara karşı korunmalıdır.

Ek olarak, kuruluş, teçhizatın şartlara uygunluğu bulunmadığında, daha önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliğini değerlendirmeli ve bu sonuçların geçerliliğini kaydetmelidir. Kuruluş, bu durumdan etkilenen teçhizat ve ürün hakkında uygun tedbiri almalıdır. Kalibrasyon ve doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4).

⁸⁰ William A. Levinson, **ISO 9000 at the Front Line**, ASQ Quality Press,May 2000, s:51.

Belirlenmiş şartların izlenmesinde ve ölçülmesinde kullanıldığında bilgisayar yazılımının, amaçlanan uygulamayı yerine getirme yeteneği teyit edilmelidir. Bu işlem, ilk kullanımdan önce yapılmalı ve gerektiğinde yeniden teyit edilmelidir⁸¹.

3.5. Ölçme, Analiz ve İyileştirme (Madde 8)

3.5.1. Genel (Madde 8.1)

Kuruluş, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini plânlamalı ve uygulamalıdır:

- a) Ürünün uygunluğunu göstermek,
- b) Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- c) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler ve bunların kullanım derecesini de kapsayan, uygulanabilir metotların tayin edilmesini kapsamalıdır⁸².

3.5.2. İzleme ve Ölçme (Madde 8.2)

3.5.2.1. Müşteri memnuniyeti

Kalite yönetim sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak, kuruluş, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemelidir. Bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metotlar belirlenmelidir.

⁸¹ Alexander Douglas, **Self-Assessment: Learning From ISO 9000 Audits**, Quality Congress, ASQ's . Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December 2000, s:172.

⁸² Bill Self, Greg Roche, Nigel Hill, **Customer Satisfaction Measurement for ISO 9000:2000**, Butterworth-Heinemann; 1st edition December 2001, s:20.

3.5.2.2. İç tetkik

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin;

a) Plânlanmış düzenlemelere (Madde 7.1), bu standardın şartlarına ve kuruluş tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve

b) Etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini

belirlemek için plânlı aralıklarla iç tetkikler yerine getirmelidir.

Bir tetkik programı, geçmiş tetkiklerin sonuçları da dahil olmak üzere, tetkik edilecek alanların ve proseslerin önem ve durumları dikkate alınarak plânlanmalıdır. Tetkik kriterlerinin, kapsamı, sıklığı ve metotları tanımlanmalıdır. Tetkikçilerin seçimi ve tetkikin uygulanması, tetkik prosesinin objektifliğini ve tarafsızlığını sağlamalıdır. Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmemelidir.

Tetkiklerin plânlanması ve yerine getirilmesi, sonuçların rapor edilmesi, kayıtların (Madde 4.2.4) muhafaza edilmesi için sorumluluklar ve şartlar dokümente edilmiş bir prosedür içinde tanımlanmalıdır.

Tetkik edilmekte olan alandan sorumlu yönetim, tespit edilmiş uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin ortadan kaldırılması için gereksiz gecikmelerden kaçınarak tedbirler alınmasını sağlamalıdır. Takip faaliyetleri, alınan tedbirlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını da kapsamalıdır (Madde 8.5.2)⁸³.

3.5.2.3. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi

Kuruluş, kalite yönetim sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları uygulamalıdır. Bu metotlar, proseslerin planlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermelidir. Plânlanmış sonuçlar başarısızlığında, ürünün uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler başlatılmalıdır.

⁸³ Jack Kanholm, **ISO 9000 Requirements, 92 Requirements Checklist and Compliance Guide**, ASQ Quality Press; 4th edition, 2001.

3.5.2.4. Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi

Kuruluş, ürün şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürünün özellikleri izlemeli ve ölçmelidir. Bu doğrulama, ürün gerçekleştirme prosesinin uygun aşamalarında plânlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilmelidir (Madde 7.1).

Kabul kriterleri ile birlikte uygunluğun kanıtları muhafaza edilmelidir. Kayıtlar, ürünün serbest bırakılmasında yetkili kişi / kişileri göstermelidir (Madde 4.2.4).

Ürünün serbest bırakılması ve hizmetin sunumu, ilgili yetkili tarafından ve uygulanabilen durumlarda müşteri tarafından onaylanmadıkça plânlı düzenlemelerin (Madde 7.1) memnuniyet verici olarak tamamlanmasına kadar yapılmamalıdır⁸⁴.

3.5.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü (Madde 8.3)

Kuruluş, ürün şartlarına uymayan ürünün, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamalıdır. Kontroller ve uygun olmayan ürünün ele alınmasıyla ilgili sorumluluk ve yetkiler, dokümante edilmiş bir prosedür içinde tanımlanmalıdır.

Kuruluş, uygun olmayan ürünü; aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile ele almalıdır:

- a) Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir alınması ile.
- b) İlgili yetkili ve uygulanabildiği durumlarda müşteri ile mutabakatla kullanımı, serbest bırakılması veya kabulü için yetkilendirme ile.
- c) Ürünün asıl amaçlanan kullanımını veya uygulanmasını engellemek için gerekli önlemlerin alınması ile.

Uygunsuzlukların yapısı ve sonra alınan tedbirlere ait kayıtlar, alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere, muhafaza edilmelidir (Madde 4.2.4).

⁸⁴ David J Mercier, **A Global Approach to ISO 9000**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 35 Issue: 10 October 2002, s:56.

Uygun olmayan ürün düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için yeniden doğrulamaya tâbi tutulmalıdır.

Teslimattan veya kullanmaya başladıktan sonra uygun olmayan ürün tespit edildiğinde, kuruluş, uygunsuzluğun etkilerine veya uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı uygun tedbirler almalıdır⁸⁵.

3.5.4. Veri Analizi (Madde 8.4)

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemeli, toplamalı ve analiz etmelidir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından çıkan ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamalıdır.

Veri analizi aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamalıdır:

- a) Müşteri memnuniyeti (Madde 8.2.1),
- b) Ürün şartlarına uygunluk (Madde 7.2.1),
- c) Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve ürünlerin özellikleri ve eğilimleri,
- d) Tedarikçiler.

3.5.5. İyileştirme (Madde 8.5)

3.5.5.1. Sürekli iyileştirme

Kuruluş, kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmelidir⁸⁶.

⁸⁵ John Scott, **ISO 9000 in Service: The Good, the Bad And the Ugly**, Quality Progress, Volume: 38 Issue: 9, September 2005, s:42.

⁸⁶ Robert W. Peach, Bill Peach, Diane S. Ritter, **The Memory Jogger 9000/2000: A Pocket Guide to Implementing the ISO 9001 Quality Systems Standard Based on BSR/ISO/ASQ 9001:2000**, Goal/QPC; 1st edition, November, 2000, s:147.

3.5.5.2. Düzeltici faaliyet

Kuruluş, tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetleri başlatmalıdır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Dokümanite edilmiş prosedür;

- a) Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (müşteri şikayetleri dahil),
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- c) Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- d) Gereken faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- e) Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları (Madde 4.2.4),
- f) Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları tanımlamak üzere oluşturulmalıdır⁸⁷.

3.5.5.3. Önleyici faaliyetler

Kuruluş, potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için, sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri belirlemelidir. Önleyici faaliyetler, potansiyel problemlerin etkilerine uygun olmalıdır.

Dokümanite edilmiş bir prosedür;

- a) Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- b) Uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- c) İhtiyaç duyulan faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması
- d) Başlatılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları (Madde 4.2.4),
- e) Başlatılan önleyici faaliyetlerin gözden geçirilmesi

için şartları tanımlamak üzere oluşturulmalıdır⁸⁸.

⁸⁷ **Preparing for ISO 9000**, Chartered Management Institute, Distributed by Thomson Gale, January , 2001.

⁸⁸ William M. Lankford, **ISO 9000: Understanding the Basics**, St. John's University, College of Business, Volume: 21 Issue: 1, March 2000, s:7.

3.6. ISO-9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin İşletmelere Kazandırdıkları

- Ekonomik büyüme ve başarı
- Çalışanlarda yüksek motivasyon ve iş tatmini
- Stok ve başarısızlık maliyetlerinde azalma
- Kişilere bağımlılığın azalması
- Kurumsallaşma
- Ürün ve hizmette kalitenin sürekli artması
- Müşteri memnuniyeti ve güvenliğinin artması
- Taşeron ve tedarikçi kalitesinin artması
- Şirket imaj ve itibarının yükselmesi
- Organizasyonun toplam etkinliğinin artması
- Rekabet üstünlüğünün artması
- Zaman kayıplarında azalma
- Ölçme ve değerlendirme sistemi oluşturulması
- Stratejik planlama
- Standart sürelerin belirlenerek iş kayıplarının azalması
- Kalite Kontrol sistemi.

3.7. ISO-9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin Oluşturulması

3.7.1. Mevcut Yapının İncelenmesi:

Organizasyon yapısı, kalite politikaları, yönetim sistemi, doküman sistemi, ürün kontrolü, muayene ve deneyler, kalite kontrolü, düzeltici ve önleyici faaliyetler, eğitimler v.s. konularda mevcut yapının incelenerek ISO-9000 sistemine uyan ve uymayan yönlerin belirlenmesi.

3.7.2. Eğitim ve Motivasyon

Uygulanacak kalite programı; organizasyonda görevli tepe yöneticiden başlayarak tüm personelin katılımlarını sağlamak için tanıtım-propaganda ve ikna edilmeleri ile başlamalıdır.

3.7.3. Organizasyon

Kalite Güvence Sistemine uygun bir organizasyon seması ile; planlayan-uygulayan ve denetleyen görev-yetki ve sorumluluklar itam olarak belirlenmelidir.

3.7.4. Ön Değerlendirme

Kuruluşun mevcut sisteminin fotoğrafı çekilerek Kalite Güvence Modeli tercihi yapılmalı ve sisteme uyan-uymayan uygulamalar belirlenmelidir.

3.7.5. Planlama

Uygulama-çalışmaları planlanarak takvime bağlanmalıdır.

3.7.6. Dokümantasyon

Sistemin gerekli gördüğü prosedürler,talimatlar,el kitapları ve kullanılacak formların hazırlanması ve kullanımı; kullanılmayanların iptali sağlanmalıdır.

3.7.7. Eğitim

Standartlar,Dokümantasyon,Prosedürler,İç Kalite Tetkiki, İstatistiksel proses Kontrol, Kalite Çemberleri,Toplam Kalite Yönetimi, Kalibrasyon,önleyici bakım-onarım vs...eğitimlerin belirli bir plan çerçevesinde sürekliliği sağlanmalıdır.

3.7.8. Bilgisayar Sistemi

Hazırlanan tüm dokümanın bilgisayar ortamında kolayca kullanılabilmesi sağlanmalıdır.

3.7.9. Uygulamanın Değerlendirmesi

Çalışmaların plana uygun olarak yürütülüp yürütülmediği ve yapılan çalışmaların doğruluğu sürekli olarak değerlendirilmelidir.

3.7.10. İç Denetim

Dış denetim öncesinde,kuruluş kendisini ciddi olarak denetleyerek, majör ve minör eksiklikler belirlenerek bu eksiklikler tamamlanmalıdır.

3.7.11. Belgelendirme Kuruluşu

Seçilmesi ve başvuru işleminin tamamlanması

3.7.12. Dış Denetim

Belgelendirme kuruluşları tarafından yapılarak varsa eksiklikler tamamlanmalıdır.

3.7.13. Belgelendirme ve Sürekli Gelişme

Belge alındıktan sonra sistemin devamlılığı ve sürekli gelişme için çaba saf edilmelidir⁸⁹.

89 Gelişim Yönetim Sistemleri A. Ş.
<http://www.gelisim.org-60k> (16.01.2006)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ TİCARET

ANONİM ŞİRKETİ

4.1. Damlaplast Sulama Sistemleri Sanayi Ticaret Anonim Şirketi'nin Tanıtımı

Damlaplast Sulama Sistemleri Sanayi Ticaret Anonim Şirketi (DAMLAPLAST A. Ş.), uzun süre yaptığı tutarlı ve gerçekçi saha araştırma ve geliştirme çalışmaları sonrasında plastik sanayisinin bir çıktısı olarak değil, sulu tarım alanında plastik sanayisinin ulaştığı en son teknoloji olan damla sulama sisteminde doğrudan üretim hamlesini gerçekleştirerek, Türkiye'nin tahıl ambarı olan Konya'da 03.09.2002 yılında kurulmuştur.

Ülkemizin bir tarım ülkesi olması, tarımda verimin artırılması, kaliteli üretimin gerçekleştirilmesi, kaynakların verimli kullanılması gibi konular damla sulama sistemlerinin önemini bir kat daha artırmaktadır. Özellikle sebze ve meyve üretiminde, damla sulama sistemi normal sulama sistemine göre işçilik, enerji ve zaman tasarrufu yönünden çok daha avantajlı bir sistemdir.

DAMLAPLAST A.Ş. KONYA 2. Organize Sanayi Bölgesindeki 1.000 metrekare kapalı ve 4.000 metrekare açık alanı bulunan fabrika binasında, teknolojik gelişmeleri de takip ederek, konusunda uzman personeli ile kaliteli bir üretim gerçekleştirmektedir.

Üretime 2003 yılının OCAK ayında başlayan DAMLAPLAST A.Ş. kadrosunu her geçen gün daha da genişleterek, ürün kalitesini artırarak, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak ülke ekonomisine hizmet etmeye devam edecektir.

DAMLAPLAST A.Ş.'nin üretim alanı:

- Damla Sulama Boruları - Düz
- Damla Sulama Boruları – Damlaticılı

4.2. Firma Adresleri

DAMLAPLAST A.Ş. faaliyetlerini ve üretimini aşağıda belirtilen adreslerde sürdürmektedir.

Fabrika ve Merkez:

2. Organize Sanayi Bölgesi

Lalehan Caddesi No: 43

SELÇUKLU / KONYA / TÜRKİYE

Tel : +90 332 239 03 06

Fax : +90 332 239 11 90

Şube:

F. Çakmak Mahallesi

Kutsi Sukak No: 5

KARATAY / KONYA / TÜRKİYE

Tel : +90 332 342 32 99 , 342 44 43

Fax : +90 332 342 44 46

4.3. Damla Sulama Sistemi

Sulama suyunun, kapalı borular içinde taşınarak filtre edilip süzülerek damlaticılar sayesinde bitki kök bölgesine veya toprak yüzeyine damla damla verilmesidir.

Damla sulama sistemi, bitkinin su ihtiyacı karşılanırken, bitki fazla su stresine sokulmadan aralıklarla ve daha az su verilerek uygulanan tek sistemdir.

Sulama suyu bitkilere, toprak yüzeyine serilmiş ya da toprak içine gömülmüş olan plastik borular sayesinde verilmektedir. Damlatıcılar, plastik borulara bitkilerin ihtiyaçlarına göre yerleştirilirler ve sulama suyunu saatte birkaç litrelik bir debi ile toprağa damlatırlar.

4.4. Neden Damla Sulama ?

- Daha düşük basınç gereksinimleri
- Birim alan için daha düşük su akımı
- Gübre ve ıslah edici kimyevi maddelerin uygulanması için ideal bir sistem
- Tuza çok hassas olmayan bitkilerin sulamasında tuzlu su ile de kullanılabilirlik
- Yüksek verim, yüksek kalite
- Bitki büyümesinde hız, daha fazla ürün
- Erken hasat, nadastan kolaylık
- İşçilik, enerji ve zamandan tasarruf.

4.5. Damla Sulama Sisteminin Avantajları

- Her çeşit alanda rahatlıkla sulama sağlar.
- Suyun kontrolü sayesinde yüksek tasarruf sağlar.
- Her çeşit bitkiye eşit miktarda ve aynı zamanda su gitmesini sağlar.
- Sulama sırasında oluşan buharlaşma, sızma ve toprak yüzeyindeki akış nedeniyle ortaya çıkan kayıpların en az seviyeye inmesini sağlar.
- Rüzgar hızına bağlı kalmaksızın gün içinde herhangi bir saatte sulama imkanı sağlar.
- Aynı miktar su ile daha fazla alanın sulanabilmesini sağlar.
- Toprağın yüzeyi kısmen ıslatıldığından yabancı ot kontrolünde kolaylık sağlar.
- Toprak yüzeyinin büyük bir bölümü ve yapraklar kuru kaldığından hastalık ve zararlılarla kolay mücadele olanağı verir.
- İstenildiği zaman tarla içine girilip tarımsal faaliyetlere devam edebilme rahatlığı sağlar.

4.6. Damla Sulama Boru Üretimi

4.6.1. Ön hazırlıklar

Üretimin başlayabilmesi için kovan üzerinde bulunan rezistansların ısılarının açılarak, ekstruderin ortalama 60 dakika ısıtılması gerekmektedir.

Makinanın 60 dakikalık ısınma süresi içinde diğer hazırlıkların yapılması gerekir.

Bunlar ;

- Soğutma suyu deposundaki su miktarı kontrolü
- Pnömatik sistemlerin çalışabilmesi için hava basıncı kontrolü
- Şartlandırıcılardaki yağ miktarları kontrolü
- Hammaddelerin miktar kontrolü
- Drip miktarı kontrolü
- Matkap uçlarının kontrolü
- Paketlemede kullanılan şerit ve toka miktarlarının kontrolü.

4.6.2. Damla sulama boru üretim hattı

Damla sulama borusu üretim hattı aşağıdaki makine ve ekipmanlardan oluşmaktadır.

- Ekstruder
- Dizme ünitesi
- Vakumlama ve Soğutma Havuzu
- Delici
- Çekici
- Sarıcı

4.6.2.1. Ekstruder

Sürekli çalışma prensibi ile çalışan, ana motor, mil ve kovandan oluşan bir makinedir. Polietilen boru üretiminde kullanılan Ekstruderler ‘Tek Vidalı Ekstruder’lerdir. Dakikada minimum 13,5 metre, maksimum 23 metre damla sulama borusu ve düz boru çekme kapasitesine sahiptir. Ekstruder, PLC kontrol ünitesi ile kontrol edilmektedir. Diğer makine ve ekipmanlar, Ekstruder ile senkronize (paralel) olarak çalışmaktadır.

4.6.2.2. Dizme ünitesi

Damlatıcı olarak tanımlanan driplerin, arka arkaya sıralanıp, belirli aralıklarda borunun içine atılma işleminin gerçekleştirildiği makinadır. Maksimum olarak 0,8 saniyede bir drip atma kapasitesine sahiptir.

4.6.2.3. Vakumlama ve soğutma havuzu

Ekstruderden sıcak olarak çıkan borunun vakumlama ile şekil aldığı ve soğutulduğu kısımdır. Boru , soğutma havuzundaki suyun içinden geçirilerek soğutulur.

4.6.2.4. Delme ünitesi

Damla sulama borusu üzerindeki deliklerin delindiği makinadır. Delici de , dizici ile paralel çalışmakta olup, 0,8 saniyede bir delik delme kapasitesine sahiptir.

4.6.2.5. Çekici ünitesi

Ekstruderden çıkan damla sulama borusunun sabit bir hızla çekildiği makinadır.

4.6.2.6. Sarma ünitesi

Üretilen borunun kırılmadan düzgün bir şekilde sarılmasını sağlayan ve 2 makaradan oluşan makinadır.

4.6.3. Üretim aşaması

Isıların belirlenen set değerine ulaşmasından ve yukarıda belirtilen ön hazırlıkların tamamlanmasından sonra üretime geçilir.

Üretime geçilirken kalıbın merkezi ayarlanır.boru dengeli ve düzenli çıktıktan sonra, vakumlama borusundan , deliciden ve çekiciden geçirilerek üretime başlanır. Kontrol ünitesi üzerinde bulunan Ana motor devri ve çekici devri önceden sabitlenmiş değerlere getirilir.

Soğutma havuzundaki su miktarı borunun yüzeyini kaplayacak şekle geldikten sonra vakum motoru çalıştırılır.Boru çapı ve boru et kalınlığı kontrolü yapılır. İstenen değerlere ulaşıldıktan sonra, Dizici çalıştırılarak PLC’de belirtilen mesafede drip verilir.

Dripli borunun deliciye ulaştığı anda Delici çalıştırılarak delme işlemi başlatılmış olur. Çekici, patinaj yapmayacak şekilde ayarlanır.

Borunun apı, et kalınlığı, drip aralıkları ve delik derinlikleri tekrar kontrol edilir ve damlama debisi kontrolü için test cihazına kadar uzatılır. Kontrol sonucu olumlu ise üretim devam edilir. PLC ‘deki metraj sıfırlanarak sarıcıda sarılmaya başlanır.

400 metre tamamlanınca otomatik olarak siren alar. Tamamlanan bağ kesilir ve boru ikinci makaraya sarılır. Kesilen bağ, sarıcıdan indirilerek paketlenir, etiketlenir ve mamül deposuna kaldırılır.

4.7. Kalite Politikası

Kalite Politikası, st yönetimin Kalite ile ilgili genel misyon ve hedefinin formal ifadesidir. Kalite Politikası bütün ilgililerin katılımcılığı uzmanlaşmasının sağlanması ile belirlenmelidir. st yönetim tarafından belirlenen Kalite Politikası işletme ile ilgili hedefleri ve işletmenin müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olmalıdır. Politika oluşturma sürecinde işletmenin geçmişi ve kültürü, teknoloji ve pazar eğilimleri ve yönetimin uzun süreli hedefleri dikkate alınmalıdır.

Kalite Politikası;

- st yönetim tarafından belirlenmeli ve onaylanmalıdır.
- Kuruluşun amacına uygun olmalıdır.
- Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyma ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi taahhüdü içermelidir.
- Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir ereve oluşturmalıdır.
- Kuruluş içinde tüm çalışanlara iletilmeli ve anlaşılır olmalıdır.
- Sürekli uygunluk için gözden geçirilmelidir.

4.7.1. Damlaplast A. Ş. Kalite Politikası

- Kaliteyi DAMLAPLAST A. Ş.'de temel ilke olarak benimsemek,
- Üretimimizi ilk seferde ve doğru olarak yapmak,
- Müşterilerimizin istek ve beklentilerini yerine getirmek suretiyle müşteri memnuniyeti sağlamak,
- Kalite yönetim sistemini sürekli iyileştirmek,
- Çalışanlarımızı sürekli iyileştirmek,
- Çevreye ve insana saygılı olmak

4.8. Vizyon

Vizyon, bir işletmenin değerlerini, içinde bulunduğu durumu, ulaşmak istediği hedefleri belirleyen ve çalışanları ortak bir amaç etrafında bütünleştirerek işletmeyi arzulanan geleceğe doğru yönlendiren bir süreçtir.

Vizyon, işletmenin gelişimi ve yaşam kalitesi için 'olmazsa olmaz' diye tabir edilen değerlerin bütünüdür. Gelecekte başarılı olacak işletmeler, dünyada değişen şartlar, gelişmeler, kriz ortamları ve şiddetli rekabet ortamında vizyonu olan işletmeler olacaktır. Vizyon, genel anlamda geleceğe ait bir fotoğraf gibidir. Gelecekte neler yapmak istediğimizi gösterir.

İşletmelerde vizyonu belirleyecek olan üst yönetimdir. Üst yönetim tarafından belirlenen vizyonda amaç, işletmenin gelecekte bugünkü durumundan daha iyi olmasını hedeflemektir. Bu anlamda başarı, geleceği daha iyi yorumlayabilen işletmelerin olacaktır. İyi bir vizyona sahip işletmeler, kısa sürede değişimlere uyum sağlayabilecek, değişimleri ve yenilikleri yapabilecek güçtedirler.

4.8.1. Damlaplast A. Ş. Vizyonu

Toplumsal ve ticari sorumluluklarımızın bilincinde ulusal ve uluslararası rekabet ortamına girerek ve varolan gücümüzle rekabet yaratarak yeni çağın güçlü ekonomik pazarına ses getirmek için varız.

Rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için, daima ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, gücümüzü artıracak her türlü girdinin en kaliteli bir şekilde temini ve çalışanlarımızın memnuniyeti ile yalnız ürün ve hizmette değil, iyileştirilebilen her alanda sürdürülebilir bir büyüme ile yeni ürün ve hizmetleri araştırma ve geliştirme çabasındayız.

4.9. Misyon

Misyon, işletmenin gelecekte olmak istediği yer, şu anki durumu, toplumdaki imajı ve yöneticilerinin dünya görüşüdür.

Misyon, bir işletmenin varlığının temel amacıdır. Misyonda, işletmenin genel felsefesi ve iş yapma felsefesi, organizasyonun kendisini nasıl gördüğü, hangi pazar(lar)a hizmet sunulacağı, üretilecek mal ve hizmet(ler)in neler olduğu, kullanılacak temel teknolojilerin neler

olduğu, genel olarak vermek istediği imajın neler olduğu konularındaki düşüncelerin belirtilmiş olması gerekir.

4.9.1. Damlaplast A. Ş. Misyonu

Bizler kaliteli tarımsal üretimin gerçekleşmesini amaç bütünlüğü olarak benimseyerek birlikte eylem ilkelerinden hareketle DAMLAPLAST ailesini oluşturduk.

Sosyal ve ekonomik yönden kalkınmamız için su ve enerji tasarrufunun istenildiğinde her alanda kendine yer bulacağını kimse inkar edemez.

Tarımdaki kalite seviyemizi yükseltmek için damla sulama sistemimizin en az diğer değişkenler kadar gerekli olduğunu savunuyoruz. Ülkemizde damla sulama alanındaki araştırma ve geliştirme çalışmalarını yeterli görmüyoruz.

Her şeyden önemlisi ekili – dikili alanlardan hiç eksilmeyen alın terinin bugün ve gelecekte her an yanında olabilmek için hiç durmamak üzere düğmeye bastık.

Damla sulama sisteminde kurumsal kimliğinin ve sorumluluğunun ciddiyetle üzerinde duran, sürekli araştırma ve geliştirme çalışmaları ile dinamik kalmayı başaran bir organizasyonda; üretim, dağıtım ve pazarlama faktörlerini somutlaştırarak hizmet kalitesini yükseltmek üzere ana prensibimizden taviz vermeden çalışmak DAMLAPLAST ailesinin misyonudur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SANAYİ TİCARET

ANONİM ŞİRKETİ KALİTE EL KİTABI

DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SAN. TİC. A. Ş.

UYGULAMA ALANI :

- Damla Sulama Boruları - Düz

- Damla Sulama Boruları - Damlatıcı

KALİTE EL KİTABI

YAYIN NO : 01

YAYIN TARİHİ : 08 / 03 / 2006

NÜSHA NO : 01

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 0
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : SUNUŞ				

Bizler, DAMLAPLAST A. Ş. olarak, kaliteli tarımsal üretimin gerçekleşmesini amaç bütünlüğü olarak benimseyerek birlikte eylem ilkelerinden hareketle DAMLAPLAST Ailesini oluşturduk.

Sosyal ve ekonomik yönden kalkınmamız için su ve enerji tasarrufunun istenildiğinde her alanda kendisine yer bulacağı hiç kimse tarafından inkar edilemez.

Tarımdaki kalite seviyemizi yükseltmek için damla sulama sisteminin en az diğer değişkenler kadar gerekli olduğunu savunuyoruz. Ülkemizde damla sulama alanındaki Araştırma ve Geliştirme çalışmalarının yeterli olmadığı kanaatindeyiz. Bu nedenle, kaliteyi kendimize temel ilke edinerek hiç durmamak üzere yola çıktık.

DAMLAPLAST A.Ş. olarak amacımız, damla sulama sisteminde kurumsal kimliğinin ve sorumluluğunun üzerinde ciddiyetle duran, sürekli araştırma ve geliştirme çalışmaları ile dinamik kalmayı başaran bir organizasyon ile, kaliteli bir üretim yaparak müşteri memnuniyeti sağlamaktır.

SAYGILARIMIZLA...

GENEL MÜDÜR

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 8
BÖLÜM ADI : İÇİNDEKİLER				

BÖLÜM NO	KONULAR	TS EN ISO 9001:2000	SAYFA NO
0	Sunuş	-	79
1	İçindekiler	-	80
1	Kuruluş	-	86
1	Kuruluş adresleri	-	87
2	Dağıtım listesi	-	88
2	Kısaltmalar	-	89
2	Çapraz referans listesi	-	90
3	Kalite El Kitabı	-	94
3	Terimler ve tanımlar	-	94
3	Kalite ile ilgili terimler	-	94
3	Yönetim ile ilgili terimler	-	94
3	Kuruluş ile ilgili terimler	-	95
3	Ürün veya proses ile ilgili terimler	-	95
3	Uygunluk ile ilgili terimler	-	95
3	Dokümantasyon ile ilgili terimler	-	96
3	Muayene ile ilgili terimler	-	96
3	Tetkik ile ilgili terimler	-	97
3	Ölçme prosesleri için Kalite Güvencesi ile ilgili terimler	-	97
3	DAMLAPLAST A. Ş. Kalite Sistem Dokümantasyonu	-	98
3	Kalite El Kitabı	-	99
3	Dokümanlar	-	99

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 8
BÖLÜM ADI : İÇİNDEKİLER				

BÖLÜM NO	KONULAR	TS EN ISO 9001:2000	SAYFA NO
3	Kalite Prosedürleri	-	99
3	Görev tanımları	-	100
3	Kalite talimatları	-	100
4	Kalite Yönetim Sistemi	4	101
4	Genel Şartlar	4.1.	101
4	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı ve Hariç tutmalar	-	102
5	Dokümantasyon Şartları	4.2	104
5	Genel	4.2.1	104
5	Kalite El Kitabı	4.2.2	105
5	Dokümanların Kontrolü	4.2.3	105
5	Dokümanların hazırlanması ve onaylanması	4.2.3	105
5	Dokümanların gözden geçirilmesi ve tekrar onaylanması	4.2.3	106
5	Dokümanların güncel revizyonlarının tanımlanması	4.2.3	106
5	Dokümanların kullanım yerlerinde bulundurulması	4.2.3	106
5	Dokümanların muhafazası	4.2.3	106
5	Dış kaynaklı dokümanlar	4.2.3	107
5	İptal edilen dokümanlar	4.2.3	107
6	Kayıtların Kontrolü	4.2.4	108
6	Kalite kayıtları	4.2.4	108
6	Kalite kayıtlarının saklama şekli	4.2.4	108

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 8
BÖLÜM ADI : İÇİNDEKİLER				

BÖLÜM NO	KONULAR	TS EN ISO 9001:2000	SAYFA NO
6	Kalite kayıtlarının saklama süresi	4.2.4	108
6	Kalite kayıtlarının imhası	4.2.4	109
7	Yönetim Sorumluluğu	5	110
7	Yönetimin taahhüdü	5.1	110
7	Müşteri odaklılık	5.2	110
7	Kalite Politikası	5.3	111
7	Damlaplast Kalite Politikası		111
7	Planlama	5.4	112
7	Kalite Hedefleri	5.4.1	112
7	Kalite Yönetim sisteminin planlaması	5.4.2	112
7	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5	112
7	Sorumluluk ve Yetki	5.5.1	112
7	Genel Müdür	-	113
7	Genel Müdür Yardımcısı	-	113
7	Yönetim Temsilcisi	-	114
7	Fabrika Müdürü	-	114
7	Pazarlama ve Satış Müdürü	-	115
7	İşletme Şefi	-	115
7	Ambar Sevkiyat Şefi	-	115
7	Kalite Kontrol Şefi	-	116
7	Yönetim Temsilcisi	5.5.2	116
7	Vekil atama	-	116
7	İç İletişim	5.5.3	117

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 4 / 8
BÖLÜM ADI : İÇİNDEKİLER				

BÖLÜM NO	KONULAR	TS EN ISO 9001:2000	SAYFA NO
7	Yönetimin Gözden Geçirmesi - Genel	5.6.1	117
7	Gözden Geçirme Girdisi	5.6.2	117
7	Gözden Geçirme Çıktısı	5.6.3	118
8	Kaynak Yönetimi	6	119
8	Kaynakların sağlanması	6.1	119
8	İnsan kaynakları – Genel	6.2.1	120
8	Yeterlilik, farkında olma (bilinç) ve eğitim	6.2.2	120
8	Alt Yapı	6.3	120
8	Çalışma Ortamı	6.4	121
9	Ürün Gerçekleştirme planlaması	7.1	122
9	İlk numune kontrol	-	122
9	Girdi muayene ve deneyleri	-	123
9	Proses esnasında muayene ve deneyler	-	123
9	Son muayene ve deneyler	-	123
10	Müşteri ile ilgili Prosesler	7.2	124
10	Ürüne bağlı şartların belirlenmesi	7.2.1	124
10	Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi	7.2.2	125
10	Müşteri ile ilgili iletişim	7.2.3	125
11	Tasarım ve Geliştirme	7.3	126
12	Satın Alma	7.4	127
12	Tedarikçilerin değerlendirilmesi	7.4.1	127

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 5 / 8
BÖLÜM ADI : İÇİNDEKİLER				

BÖLÜM NO	KONULAR	TS EN ISO 9001:2000	SAYFA NO
12	Satın Alma	7.4.2	128
12	Satın alınan ürünün doğrulanması	7.4.3	128
13	Üretim ve Hizmetin Sağlanması	7.5	129
13	Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü	7.5.1	129
13	Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği	7.5.2	130
13	Tanımlama ve izlenebilirlik	7.5.3	130
13	Müşteri mülkiyeti	7.5.4	130
13	Ürünün muhafazası	7.5.5	131
14	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6	132
15	Ölçme , Analiz ve İyileştirme - Genel	8.1	134
16	Müşteri memnuniyeti	8.2.1	135
17	İç Kalite Denetimi	8.2.2	136
18	Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi	8.2.3	138
19	Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi	8.2.4	139
20	Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	8.3	140
21	Veri Analizi	8.4	141
22	İyileştirme	8.5	142
22	Sürekli iyileştirme	8.5.1	142

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 6 / 8
BÖLÜM ADI : İÇİNDEKİLER				

BÖLÜM NO	KONULAR	TS EN ISO 9001:2000	SAYFA NO
22	Düzeltilici Faaliyetler	8.5.2	143
22	Önleyici Faaliyetler	8.5.3	143

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 7 / 8
BÖLÜM ADI : KURULUŞ				

DAMLAPLAST SULAMA SİSTEMLERİ SAN. TİC. A. Ş., uzun süre yaptığı tutarlı ve gerçekçi saha araştırma ve geliştirme çalışmaları sonrasında plastik sanayisinin bir çıktısı olarak değil, sulu tarım alanında plastik sanayisinin ulaştığı en son teknoloji olan damla sulama sisteminde doğrudan üretim hamlesini gerçekleştirerek, Türkiye'nin tahıl ambarı olan Konya'da 03.09.2002 yılında kurulmuştur.

Ülkemizin bir tarım ülkesi olması, tarımda verimin artırılması, kaliteli üretimin gerçekleştirilmesi, kaynakların verimli kullanılması gibi konular damla sulama sistemlerinin önemini bir kat daha artırmaktadır. Özellikle sebze ve meyve üretiminde, damla sulama sistemi normal sulama sistemine göre işçilik, enerji ve zaman tasarrufu yönünden çok daha avantajlı bir sistemdir.

DAMLAPLAST A.Ş. KONYA 2. Organize Sanayi Bölgesindeki 1.000 metrekare kapalı ve 4.000 metrekare açık alanı bulunan fabrika binasında, teknolojik gelişmeleri de takip ederek, konusunda uzman personeli ile kaliteli bir üretim gerçekleştirmektedir.

Üretime 2003 yılının OCAK ayında başlayan DAMLAPLAST A.Ş. kadrosunu her geçen gün daha da genişleterek, ürün kalitesini artırarak, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak ülke ekonomisine hizmet etmeye devam edecektir.

DAMLAPLAST A.Ş.'nin üretim alanı:

- Damla Sulama Boruları - Düz
- Damla Sulama Boruları – Daml

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 8 / 8
BÖLÜM ADI : KURULUŞ ADRESLERİ				

FABRİKA (MERKEZ) :

2. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ

LALEHAN CADDESİ NO : 43

KONYA / TÜRKİYE

TEL : +90 332 239 03 06

FAX : +90 332 239 11 90

ŞUBE :

F. ÇAKMAK MAH. KUTSİ SK. NO: 5

KONYA / TÜRKİYE

TEL : +90 332 342 32 99 - 342 44 43

FAX : +90 332 342 44 46

www.Damlasulama.com

info@damlasulama.com

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 2
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 6
BÖLÜM ADI : DAĞITIM LİSTESİ				

SIRA NO	BİRİMLER
1	GENEL MÜDÜR
2	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
3	FABRİKA MÜDÜRÜ
4	YÖNETİM TEMSİLCİSİ
5	PAZARLAMA VE SATIŞ MÜDÜRÜ

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 2
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 6
BÖLÜM ADI : DAĞITIM LİSTESİ				

KISALTMALAR	BİRİMLER
GM	GENEL MÜDÜR
GMY	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
FM	FABRİKA MÜDÜRÜ
YT	YÖNETİM TEMSİLCİSİ
PSM	PAZARLAMA VE SATIŞ MÜDÜRÜ
İŞ	İŞLETME ŞEFİ
ASŞ	AMBAR SEVKİYAT ŞEFİ
KKŞ	KALİTE KONTROL ŞEFİ

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 2
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 6
BÖLÜM ADI : ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ				

TS EN ISO 9000:2000 TÜRK STANDARDI	TS EN ISO 9000:2000 MADDE NO.	KALİTE EL KİTABI BÖLÜM NO	KALİTE EL KİTABI MADDE NO
Kapsam	1		
Atıf yapılan standart ve /veya dokümanlar	2		
Terimler ve Tarifler	3	3	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9
Kalite Yönetim sistemi	4	4	-
Genel Şartlar	4.1	4	5.1
Dokümantasyon Şartları	4.2	5	
Genel Şartlar	4.2.1	5	5.1
Kalite El Kitabı	4.2.2	5	5.2
Dokümanların Kontrolü	4.2.3	5	5.3
Kayıtların Kontrolü	4.2.4	6	-
Yönetimin Sorumluluğu	5	7	-
Yönetimin taahhüdü	5.1	7	5.1
Müşteri odaklılık	5.2	7	5.2
Kalite politikası	5.3	7	5.3
Planlama	5.4	7	5.4
Kalite hedefleri	5.4.1	7	5.4.1
Kalite yönetim sisteminin planlaması	5.4.2	7	5.4.2
Sorumluluk, yetki ve iletişim	5.5	7	5.5

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 2
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 4 / 6
BÖLÜM ADI : ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ				

TS EN ISO 9000:2000 TÜRK STANDARDI	TS EN ISO 9000:2000 MADDE NO.	KALİTE EL KİTABI BÖLÜM NO	KALİTE EL KİTABI MADDE NO
Sorumluluk ve yetki	5.5.1	7	5.5.1
Yönetim temsilcisi	5.5.2	7	5.5.2
İç iletişim	5.5.3	7	5.5.4
Yönetimin gözden geçirmesi	5.6	7	5.6
Gözden geçirme girdisi	5.6.2	7	5.6.1
Gözden geçirme çıktısı	5.6.3	7	5.6.2
Kaynak Yönetimi	6	8	-
Kaynakların sağlanması	6.1	8	5.1
İnsan kaynakları	6.2	8	5.2
Genel	6.2.1	8	-
Yeterlilik, farkında olma (bilinç) ve eğitim	6.2.2.	8	5.2.1
Alt yapı	6.3	8	5.3
Çalışma ortamı	6.4	8	5.4
Ürün gerçekleştirme	7	9	-
Ürün gerçekleştirme planlaması	7.1	9	5
Müşteri ile ilişkili prosesler	7.2	10	-
Ürüne bağlı şartların belirlenmesi	7.2.1	10	5.1
Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi	7.2.2	10	5.2

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 2
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 5 / 6
BÖLÜM ADI : ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ				

TS EN ISO 9000:2000 TÜRK STANDARDI	TS EN ISO 9000:2000 MADDE NO.	KALİTE EL KİTABI BÖLÜM NO	KALİTE EL KİTABI MADDE NO
Müşteri ile iletişim	7.2.3	10	5.3
Satın Alma	7.4	12	-
Satın alma prosesi	7.4.1	12	5.1
Satın alma bilgisi	7.4.2	12	5.2
Satın alınan ürünün doğrulanması	7.4.3	12	5.3
Üretim ve hizmetin sağlanması (sunulması)	7.5	13	-
Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü	7.5.1	13	5.1
Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği	7.5.2	13	5.2
Tanımlama ve izlenebilirlik	7.5.3	13	5.3
Müşteri mülkiyeti	7.5.4	13	5.4
Ürünün muhafazası	7.5.5	13	5.5
İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü	7.6	14	-
Ölçme , analiz ve iyileştirme	8	15	-
Genel	8.1	15	5
İzleme ve ölçme	8.2	-	-
Müşteri memnuniyeti	8.2.1	16	-

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 2
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 6 / 6
BÖLÜM ADI : ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ				

TS EN ISO 9000:2000 TÜRK STANDARDI	TS EN ISO 9000:2000 MADDE NO.	KALİTE EL KİTABI BÖLÜM NO	KALİTE EL KİTABI MADDE NO
İç tetkik	8.2.2	17	-
Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi	8.2.3	18	-
Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi	8.2.4	19	-
Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	8.3	20	-
Veri analizi	8.4	21	-
İyileştirme	8.5	22	-
Sürekli iyileştirme	8.5.1	22	5.1
Düzeltilici faaliyet	8.5.2	22	5.2
Önleyici faaliyetler	8.5.3	22	5.3

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				

1- AMAÇ

Kalite El Kitabı, DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Sisteminin esaslarını ana hatları ile belirlemektedir. Kaliteyi etkileyen faaliyetlerin planlanması ve yönetimi için gerekli olan sistem prosedürlerine atıflar yapılmıştır.

2 UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm bölümler.

3. TERİMLER ve TANIMLAR

DAMLAPLAST A.Ş.'deki dokümanlarda kullanılan terimler ve tanımlardan bazılarının anlamları aşağıda verilmiştir.

3.1. KALİTE İLE İLGİLİ TERİMLER

Kalite : Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi.

Müşteri Memnuniyeti : Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan memnuniyet derecesi.

3.2. YÖNETİM İLE İLGİLİ TERİMLER

Sistem : Birbirleri ile ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

Yönetim Sistemi : Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.

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

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

Kalite Hedefi : Kalite ile ilgili olarak aranan veya amaçlanan şey.

Yönetim : Bir kuruluşun idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				

Üst Yönetim : Bir kuruluşu en üst seviyede idare ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu.

Sürekli İyileştirme : Şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyet.

Verimlilik : Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

3.3. KURULUŞ İLE İLGİLİ TERİMLER

Kuruluş : Düzenlenmiş sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri olan insanlar ve olanaklar grubu.

Alt Yapı : Bir kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı.

Çalışma Ortamı : İşin altında yapıldığı şartlar takımı

Müşteri : Bir ürünü alan **KURULUŞ** veya kişi.

Tedarikçi : Bir ÜRÜNÜ sağlayan KURULUŞ veya kişi.

3.4. ÜRÜN VEYA PROSES İLE İLGİLİ TERİMLER

Proses : Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı.

Ürün : Bir prosesin sonucu.

3.5. UYGUNLUK İLE İLGİLİ TERİMLER

Uygunluk : Bir şartın yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk : Bir şartın yerine getirilmemesi.

Önleyici Faaliyet : Potansiyel bir **uygunsuzluğun** sebebinin veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyet.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				

Düzeltilici Faaliyet : Saptanan bir uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet.

Tekrar işleme : uygun olmayan bir **ürünü** şartlara uygun hale getirmek için ürün üzerinde yapılan faaliyet.

3.6. DOKÜMANTASYON İLE İLGİLİ TERİMLER

Doküman : Bilgi ve onun destekleyici ortamı.

Kalite El Kitabı : Bir kuruluşun kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman

Kalite Planı : Belirli bir projeye, ürüne, prosese veya sözleşmeye hangi prosedürlerin ve ilgili kaynakların kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirleyen doküman.

Kayıt : Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman.

3.7. MUAYENE İLE İLGİLİ TERİMLER

Muayene : Uygun olduğunda ölçme, deney veya mastarlama ile gerçekleştirilen kanaat ve gözlem yolu ile yapılan uygunluk değerlendirmesi.

Deney : Bir veya daha çok karakteristiğinin bir prosedüre göre tayin edilmesi.

Doğrulama : Objektif delilin sağlanması yolu ile belirlenen şartların yerine getirildiğinin teyidi.

Gözden geçirme : Tespit edilen hedeflere ulaşmak amacı ile ele alınan konunun; etkinliği, yeterliliği ve uygunluğunu tayin etmek için yapılan faaliyet.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 4 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				

3.8. TETKİK İLE İLGİLİ TERİMLER

Tetkik : Tetkik delilini elde etmek ve bunu mutabık kalındığı tetkiki kriterlerinin ne dereceye kadar yerine getirildiklerini tayin etmek amacı ile objektif olarak değerlendirmek için, bağımsız ve dokümente edilmiş proses.

3.9. ÖLÇME PROSELERİ İÇİN KALİTE GÜVENCESİ İLE İLGİLİ TERİMLER

Ölçme Kontrol Sistemi : Metrolojik teyidin ve ölçme proseslerinin sürekli kontrolünün başarılması için gerekli olan birbirleri ile ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

Ölçme Prosesi : Bir büyüklüğün değerini tespit için yapılan işlemler takımı.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

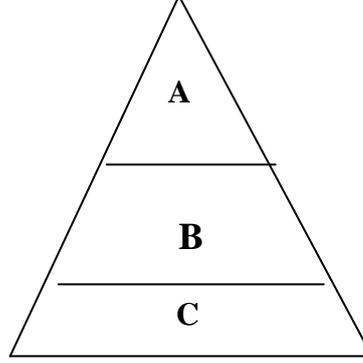
Kalite El Kitabının hazırlanmasından, yayınlanmasından, dağıtımından ve revizyonundan **YÖNETİM TEMSİLCİSİ** yetkili ve sorumludur. Kalite El Kitabı, **GENEL MÜDÜR** tarafından onaylanır.

Diğer yetki ve sorumluluklar, Kalite Yönetim Sisteminin ilgili maddesinde (5.7.1. Sorumluluk ve Yetki) açıklanmıştır.

5. UYGULAMA

Kalite El Kitabı, **ISO 9001 : 2000** Standardındaki maddelerin sırasına göre hazırlanmıştır. DAMLAPLAST A.Ş.' deki Üretim ve hizmet prosesleri için gerekli olan Kalite Sistem Dokümantasyonunun yapısı ve yetki seviyeleri aşağıda verilmiştir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 5 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				



SEVİYE	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	SORUMLU PERSONEL	<u>AMAC</u>
A	Kalite El Kitabı Yetki ve Sorumluluklar	Üst Yönetim	Kalite seviyesini istenilen düzeyde tutmak
B	Kalite Prosedürleri Kalite Planları	Yöneticiler Çalışanlar	Proseslerin kalite şartlarına uygunluğunu sağlamak.
C	Destek Dokümanlar Talimatlar Formlar Formlar	Tüm Çalışanlar	Faaliyetlerin ve ürünlerin kalite şartlarını sağlamasını Raporlar güvence altına almak.

Şekil 3. Kalite sistem Dokümantasyonu yapısı ve yetki seviyeleri

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 6 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				

5.1. KALİTE EL KİTABI

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite El Kitabı, Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır ve Genel Müdür'ün onayından sonra yine YT tarafından Dağıtım Listesindeki ilgili birimlere KONTROLLÜ KOPYAkaşesi basılarak imza karşılığında dağıtılır. Birimlere dağıtılan Kalite El Kitabının kapak sayfasında Firma İsmi, Uygulama Alanı, Yayın No, Yayın Tarihi, Nüsha No ve ilgili birimin adı bulunur. Diğer sayfalarda ise, Firma adı, Kalite El kitabı, Bölüm No, Hazırlayan, Onaylayan, Revizyon No, Revizyon Tarihi, Sayfa No, Bölüm Adı ve o bölümle ilgili açıklama bulunur. Birimlere verilen Kontrollü Kopya kaşeli Kalite El Kitabı, YT'nin yazılı izni olmadan hiçbir şekilde üçüncü şahıslara (başka kişi veya kuruluşlara) verilemez veya çoğaltılamaz.

Kalite El kitabında revizyon işlemleri sayfa bazında yapılır. Revizyon yapıldığında, revizyon yapılan sayfanın tamamı bölüm numarası belirtilerek, revizyon değişiklik formunda revizyon özeti yazıldıktan sonra, kontrollü kopya dağıtımını yapılmış tüm birimlere iletilir.

Kalite El kitabının güncel olan orijinal nüshaları, kağıt üzerinde yazılı bir şekilde veya elektronik ortamda olmak üzere YT tarafından saklanır. Revizyonu yapılmış dokümanların orijinal nüshaları da yine YT tarafından saklanır. Yürürlükten kalkan dokümanların orijinal nüshaları en az üç yıl arşivde saklanır.

5.2. DOKÜMANLAR

Dokümanlar, Kalite El Kitabının proses ve uygulamaya yönelik kısımlarıdır. Kuruluşa ait özel bilgileri içerirler. Bu nedenle, ilgili yöneticilerin izni olmadan kuruluş dışına çıkartılamazlar.

5.2.1. KALİTE PROSEDÜRLERİ

DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Prosedürleri ISO 9001 : 2000 standartları doğrultusunda hazırlanır. Prosedürler, Kalite Sisteminin temel unsurlarını açıklar. Kalite El Kitabındaki Politikayı destekler ve işin safhalarını tanımlar.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 3
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 7 / 7
BÖLÜM ADI : KALİTE EL KİTABI				

5.2.2. GÖREV TANIMLARI

DAMLAPLAST A.Ş.deki Organizasyon Şemasındaki personelin görev tanımları yapılmış,yetki ve sorumlulukları belirtilmiştir.

5.2.3. KALİTE TALİMATLARI

Kalite Talimatları, prosedürleri destekleyen, işlerin nasıl yapılması gerektiğini detaylı olarak açıklayan, kısa ve anlaşılır ifadeler şeklinde hazırlanan dokümanlardır. Talimatlar ile ilgili sorumluluk hazırlayan birim müdürlüğündedir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 4
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3
BÖLÜM ADI : KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ				

1- AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemini oluşturmak, dokümente etmek, uygulamak, sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek.

2- UYGULAMA ALANI

Kalite Yönetim Sisteminin uygulama alanı, DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Sistemi kapsamındaki tüm birimlerdir.

3- TANIMLAR

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ : Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- Yönetim Temsilcisi
- İlgili Birim Amirleri

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 4.1.

5.1. GENEL ŞARTLAR

DAMLAPLAST A.Ş.'de müşterilerin ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda üretilen ürünler için ISO 9001: 2000 Standardının şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi kurulmuş, dokümente edilmiştir.

Kurulan bu Kalite Yönetim Sistemi (KYS) uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 4
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3
BÖLÜM ADI : KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ				

DAMLAPLAST A.Ş. 'de ;

- KYS'nin gerektirdiği prosesler ve bu proseslerin birbiri ile etkileşimleri belirlenmiştir.
- Bu proseslerin operasyonu ve işlenmesi için, gerekli kaynaklar ve bilgiler sağlanarak bu prosesler izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir.
- Planlanan sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetler belirlenmiş ve bu faaliyetler uygulanmaktadır.

5.2- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI VE HARIÇ TUTMALAR

DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001 : 2000 Standardındaki madde sırasına göre hazırlanmıştır.

HARIÇ TUTMALAR

DAMLAPLAST A.Ş.' de, ISO 9001 : 2000 Standardındaki uygulanmayan maddeler, Kalıplama Yönetim Sistemi kapsamından çıkartılmıştır. Kapsam dışında tutulacak olan maddelerin tespitinden **YT** sorumludur. Kapsam dışında tutulan maddeler şunlardır.

MADDE 7.3. Tasarım ve Geliştirme – DAMLAPLAST A.Ş., üretmekte olduğu damla sulama borularına ait tasarım yapmamaktadır.

MADDE 7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği – DAMLAPLAST A.Ş.'de özel proses yoktur.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 4
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3
BÖLÜM ADI : KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ				

MADDE 7.5.4. Müşteri mülkiyeti – DAMLAPLAST A.Ş.’ de müşterinin temin ettiği ürün yoktur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı
- Prosedürler
- Dış Kaynaklı Dokümanlar
- Talimatlar
- Formlar
- Yönetimin Gözden Geçirme Raporları
- Kalite Planları
- Satın Alma Verileri

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 5
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 4
BÖLÜM ADI : DOKÜMANTASYON ŞARTLARI				

1- AMAÇ

Kaliteye esas tüm doküman ve verilerin kontrolü için gerekli olan yöntemleri tespit etmek ve kuruluş içerisinde güncel durumları ile kullanımlarını sağlamak.

2- UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Sistemine dahil tüm birimler.

3- TANIMLAR

➤ **KONTROLLÜ KOPYA:** Kalite Sistemi çerçevesinde hazırlanan ve ilgili birim tarafından onaylandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından kontrollü olarak dağıtılan dokümanlar.

4- YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kalite Sistemi kapsamındaki dokümanların hazırlanmasından, revizyonundan, dağıtımından ve kontrolünden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Kalite El Kitabı Genel Müdür tarafından onaylanır. Bunun haricindeki diğer dokümanların onayından YT sorumludur.

Destek dokümanların (talimatlar, teknik resimler vb.) hazırlanmasından ve revizyonundan ilgili birim amiri, onayından ve dağıtımından YT sorumludur.

5- UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 4 . 2

5.1. GENEL

İLGİLİ MADDE : 4 . 2 . 1

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Yönetim Sistemini oluşturan Dokümantasyon yapısı;

- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 5
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2/ 4
BÖLÜM ADI : DOKÜMANTASYON ŞARTLARI				

- Kalite El Kitabı
- Prosedürler
- Kalite Planları
- Destek dokümanlar (Talimatlar, Formlar, Raporlar vs.)
- Dış Kaynaklı Dokümanlar

gibi dokümanlardan oluşmaktadır. Bunlar dokümante edilerek Kalite El Kitabında ve ilgili prosedürlerde açıklanmıştır.

5.2. KALİTE EL KİTABI

İLGİLİ MADDE : 4.2.2

DAMLAPLAST Kalite El Kitabı, iletişim mekanizması, eğitim ve tanıtım aracı olarak kullanılan ve kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemini anlatan rehber niteliğinde bir dokümandır.

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Sistemi kapsamında uygulama alanı olmadığından ; 7.3. **Tasarım ve Geliştirme**, 7.5.2. **Üretim ve Hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği** ve 7.5.4. **Müşteri Mülkiyeti** maddeleri hariç tutulmuştur. Hariç tutmalar ile ilgili ayrıntı ve gerekçeler Kalite El Kitabının ilgili maddelerinde açıklanmıştır.

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite El Kitabında standardın ilgili maddesinin uygulama yöntemini açıklayan prosedürlere atıflarda bulunulmuştur.

5.3. DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

İLGİLİ MADDE : 4 . 2 . 3

5.3.1. DOKÜMANLARIN HAZIRLANMASI VE ONAYLANMASI

DAMLAPLAST A.Ş.'de dokümanlar ilgili birim amirleri veya YT tarafından sistemin gereksinimlerini karşılayacak şekilde hazırlanır. Hazırlanan bu dokümanlar YT tarafından

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 5
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 4
BÖLÜM ADI : DOKÜMANTASYON ŞARTLARI				

standardın ilgili maddesini karşılayıp karşılamadığı ve Kalite El Kitabını destekleyip desteklemediği açısından incelenir. Kalite El Kitabı GM tarafından onaylanır, diğer dokümanlar YT tarafından onaylanır.

5.3.2. DOKÜMANLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE TEKRAR ONAYLANMASI

DAMLAPLAST A.Ş.'deki dokümanlar değişen kanunlar, standartlar veya teknolojik gelişmeler ışığında veya sistemde yapılan iyileştirmeler neticesinde gözden geçirilir ve gerekli görülen dokümanlar yenilenir.

5.3.3. DOKÜMANLARIN GÜNCEL REVİZYONLARININ TANIMLANMASI

DAMLAPLAST A.Ş.'de her dokümanın üzerinde revizyon numarası bulunur. İlk yayınlanan dokümanın revizyon numarası ' 00 ' olarak verilir. Revizyon yapılan dokümanın revizyon numarası bir artırılarak devam ettirilir ve revizyon tarihi yazılır. Revizyonu yapılan dokümanın revizyon numarası ve revizyon tarihi Geçerli Doküman Listesinde de değiştirilerek dokümanın güncelliği sağlanmış olur.

5.3.4. DOKÜMANLARIN KULLANIM YERLERİNDE BULUNDURULMASI

DAMLAPLAST A.Ş.'deki Talimatlar , Kalite Planları ve diğer gerekli dokümanlar kullanım yerlerine asılır.

5.3.5. DOKÜMANLARIN MUHAFAZASI

DAMLAPLAST A.Ş.'deki dokümanların asılları YT tarafından bilgisayar ortamında veya orijinal nüshaları ile hasar görmeyecek şekilde saklanır.Kontrollü kopya kaşeli dokümanların muhafazasından ilgili birim amiri sorumludur.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 5
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 4 / 4
BÖLÜM ADI : DOKÜMANTASYON ŞARTLARI				

5.3.6. DIŞ KAYNAKLI DOKÜMANLAR

Standartlar, ilgili kanunlar gibi dış kaynaklı dokümanlar ayrı bir dosya halinde saklanır, revizyonları kontrol edilir.

5.3.7. İPTAL EDİLEN DOKÜMANLAR

İptal edilen dokümanların orijinal nüshaları YT tarafından üzerine kırmızı renkli ‘GEÇERSİZDİR’ kaşesi vurularak arşive kaldırılır. Diğer nüshaları toplanıp ya direk yakılarak ya da üzerine ‘ GEÇERSİZDİR ‘ kaşesi vurulduktan sonra arka tarafları müsvette olarak kullanılarak imha edilir.

6- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dokümantasyon Prosedürü (PR 01)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 6
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : KAYITLARIN KONTROLÜ				

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemindeki tüm kayıtların kontrolünü ve muhafaza edilmesini sağlamak.

2- UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Yönetim Sistemine dahil tüm birimler.

3- TANIMLAR

4- YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kayıtların kontrolü ile ilgili yetki ve sorumluluk YT'ne aittir.

5- UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 4 . 2 .4

5.1. KALİTE KAYITLARI

Birim amirlerinde yazılı olarak veya bilgisayar ortamında tutulan kalite kayıtlarının düzgün ve anlaşılır bir şekilde oldukları, doğru bilgiler içerdikleri, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir oldukları birim amirleri tarafından kontrol edilir.

5.2. KALİTE KAYITLARININ SAKLAMA ŞEKLİ

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite kayıtlarının ilgili birim içinde zarar görmemesi, kaybolmaması, çevre şartlarından etkilenmemesi, tekrar elde edilebilir olması için saklama şeklini belirlemiş ve dokümanite edilmiş prosedür oluşturmuştur.

5.3. KALİTE KAYITLARINI SAKLAMA SÜRESİ

DAMLAPLAST A.Ş., Kalite Kayıtları ile ilgili Koltuk altı ve arşivleme süreleri ilgili prosedürde belirtilmiştir.Kalite kayıtlarının koltuk altı saklama süreleri en az 1 (bir) yıl, arşivleme süreleri ise en az 3 (üç) yıldır.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 6
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 2
BÖLÜM ADI : KAYITLARIN KONTROLÜ				

5.4. KALİTE KAYITLARININ İMHASI

Saklama süreleri biten Kalite Kayıtları Yönetim Temsilcisinin kontrolünde imha edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

1. AMAÇ

DAMLAPLAST A.Ş.'de uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili olarak Yönetimin Sorumluluğunu tanımlamaktır.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Yönetim sistemi kapsamındaki tüm birimler.

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim Sisteminin desteklenmesi ve kontrol altında tutulmasından Genel Müdür, yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanmasından, geliştirilmesinden ilgili birim amirleri ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1.YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

İLGİLİ MADDE : 5 .1

DAMLAPLAST A.Ş. Üst Yönetimi, Kalite Yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için yılda en az iki kez sistemini gözden geçirir. Müşteri şartlarının yerine getirilmesi gerektiğini, Kalite Politikasının ve Kalite Hedeflerinin önemini, eğitimlerde ve toplantılarda tüm çalışanlara bildirir, bunların sağlanması ve iyileştirilmesi için gerekli kaynakları temin eder.

5.2- MÜŞTERİ ODAKLILIK

İLGİLİ MADDE : 5 .2

DAMLAPLAST A.Ş. Üst Yönetimi, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde alınması, karşılanması, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için Veri Analizi Prosedürü (PR 16) oluşturmuştur. Elde edilen sonuçlar sürekli takip ve kontrol edilmektedir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

5.3. KALİTE POLİTİKASI

İLGİLİ MADDE : 5 . 3

DAMLAPLAST A.Ş.'nin Kalite Politikası tüm çalışanların katkıları ile belirlenmiş, yazılı hale getirilmiş, Üst Yönetimin onayından sonra yayınlanmıştır. Kuruluşumuzun Kalite Politikası aşağıda verilmiştir.

Kalite Politikasının tüm çalışanlara duyurulması, uygulanmasının sağlanması ve çalışanların kalite bilinçlerinin geliştirilmesi için, Üst Yönetimin kararı ile hazırlanan Eğitim Planı doğrultusunda eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca Kalite Politikası, çalışanların kolayca görebileceği ve okuyabileceği yerlere yazılı metinler halinde asılmıştır.

KALİTE POLİTİKASI:

DAMLAPLAST A.Ş. KALİTE POLİTİKASI

- KALİTEYİ DAMLAPLAST A.Ş.'DE TEMEL İLKE OLARAK BENİMSEMİK,
- ÜRETİMİMİZİ İLK SEFERDE VE DOĞRU OLARAK YAPMAK.
- MÜŞTERİLERİMİZİN İSTEK VE BEKLENTİLERİNİ YERİNE GETİRMEK SURETİYLE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SAĞLAMAK.
- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK.
- ÇALIŞANLARIMIZI SÜREKLİ EĞİTMEK,
- ÇEVREYE VE İNSANA SAYGILI OLMAK

GENEL MÜDÜR

08.03.2006

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

5.4. PLANLAMA

5.4.1. KALİTE HEDEFLERİ

İLGİLİ MADDE : 5 . 4 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de Kalite hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında yıllık olarak belirlenmektedir.

Belirlenen bu Kalite Hedeflerine ulaşılabilmesi için gerekli önlemler alınmakta, stratejiler tespit edilmekte ve uygulanmaktadır. Bu hedefler, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmekte ve gerçekleştirmeleri takip edilmektedir.

5.4.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

İLGİLİ MADDE : 5 . 4 . 2

DAMLAPLAST A.Ş. üst yönetimi , bu sistemde belirtilmiş şartları ve Kalite Hedeflerini yerine getirmek için Kalite Yönetim Sisteminin planlamasını, bu sistemdeki değişiklikler planlanıp uygulandığında sistemin bütünlüğü korunacak şekilde Kalite Planları ile sağlamıştır.

5.5. SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

İLGİLİ MADDE : 5 . 5

5.5.1. SORUMLULUK VE YETKİ

İLGİLİ MADDE : 5 . 5 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'nin üst yönetimi tarafından hazırlanmış ve onaylanmış Organizasyon Şeması EK – 2 ‘ de verilmiştir.

Üst Yönetim, organizasyon Şemasındaki çalışanların yetki ve sorumluluklarını, yazılı olarak belirtmiş ve çalışanların bilgisine sunmuştur. Kimin hangi görevi / görevleri yürüteceği Üst Yönetim tarafından Atama Yazıları ile belirtilmiştir. Organizasyon Şemasındaki çalışanların Sorumluluk ve Yetkileri ana hatları ile aşağıda verilmiştir.

REF. : Atama Yazıları

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 4 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

5.5.1.1. GENEL MÜDÜR (GM)

- Pazar talepleri, maliyet, süre ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda mevcut ürünlerin geliştirilmesini sağlamak.
- Kalite Politikasını belirlemek, desteklemek ve kuruluşun bu doğrultuda çalışmasını sağlamak.
- Kuruluşun üretim ve satış hedeflerini belirlemek, bu hedefler doğrultusunda faaliyet ve kaynakları yönetmek.
- Personelin eğitim, motivasyon ve geliştirme programlarını onaylamak.
- Kuruluşun faaliyet alanı ile ilgili yurt içi / yurt dışı fuar, reklam, gezi, eğitim gibi tanıtım faaliyetlerini planlamak, koordine etmek ve uygulamasını sağlamak.
- Tedarikçi firmaların seçimi, değerlendirilmesi, ticari ilişkilerin şekillendirilmesi çalışmalarını yürütmek.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılmak, alınacak kararların uygulanmasını sağlamak.

5.5.1.2. GENEL MÜDÜR YARDIMCISI (GMY)

- Mali konular ile ilgili planlar yapmak ve uygulamak
- Kuruluşa ait tahsilat ve ödemelerin yapılmasını sağlamak
- Çalışan personel ile ilgili işlemlerin yapılmasını sağlamak
- Kalite politikasını desteklemek
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılmak, alınacak kararların uygulanmasını sağlamak.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 5 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

5.5.1.3. YÖNETİM TEMSİLCİSİ (YT)

- Kalite Sistemi ile ilgili tüm dokümanların hazırlanmasını, kontrolünü, dağıtımını ve kayıtlarının tutulmasını sağlamak.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm faaliyetleri kontrol altında tutmak.
- Firma çalışanlarını Kalite Sistemi konusunda bilgilendirmek.
- Eğitim faaliyetlerinde eğitimci olarak görev almak.
- Kuruluş içindeki iç iletişimi sağlamak.
- Çalışmalar ile ilgili Üst Yönetime rapor vermek.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları ile ilgili duyuruları hazırlamak, katılanlara duyurmak, toplantılara katılmak, toplantı tutanaklarını hazırlamak ve katılanlara dağıtımını yapmak.

5.5.1.4. FABRİKA MÜDÜRÜ (FM)

- Organizasyon Şemasındaki Satın alma Şefi görevini ikiz görev olarak yürütmek.
- Üretimle ilgili konularda Üst Yönetime bilgi vermek.
- Fabrikada çalışan personelin verimli ve düzenli çalışmalarını sağlamak.
- Düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatmak, sonuçlandırmak ve sonuç hakkında YT'ne bilgi vermek.
- Kalite Politikasının fabrikada çalışan tüm personelce benimsenmesini ve uygulanmasını sağlamak.
- Makine ve ekipmanların düzenli bir şekilde çalışmalarını ve korunmalarını sağlamak.
- Kendisine bağlı birimler arasında bilgi akışını sağlamak.
- YGG toplantılarına katılmak ve alınan kararları uygulamak.
- Satın alma faaliyetlerini yürütmek.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 6 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

.5.5.1.5. PAZARLAMA ve SATIŞ MÜDÜRÜ (PSM)

- Müşterilerden gelen talepleri toparlayıp FM'ne bildirmek.
- Yeni müşteriler bulmak ve mevcut müşteri ilişkilerini geliştirmek.
- Gelen siparişler doğrultusunda FM ile üretim planları yapmak.
- Gelen müşteri şikayetlerini incelemek, gruplara ayırmak, ilgili birimlere bilgi vermek.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılmak.
- Rakip firmaları incelemek ve ürünleri hakkında bilgi toplamak.

5.5.1.6. İŞLETME ŞEFİ (İŞ)

- Üretim Planları doğrultusunda üretimi gerçekleştirmek.
- Üretim hatlarını ve tezgahlarını düzenli ve verimli çalıştırmak.
- Üretim ile ilgili kayıtları ve formları kontrol altında tutmak.
- Üretim ile ilgili sorunları Fabrika Müdürüne (FM) bildirmek.

5.5.1.7. AMBAR SEVKİYAT ŞEFİ (ASS)

- Hammadde ve mamül madde stok alanlarını belirlemek ,
- Hammadde ve mamül maddeleri ürün kalitesini olumsuz yönde etkileyebilecek dış etkenlerden (yağmur, güneş, soğuk vb.) koruyacak şekilde stoklamak,
- Gelen siparişler doğrultusunda sevkiyatları, ürün kalitesini olumsuz yönde etkilemeyecek şekilde, gerçekleştirmek,

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 7 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

5.5.1.8. KALİTE KONTROL ŞEFİ (KKŞ)

- Hammaddeler ile ilgili girdi kontrollerini ilgili deney talimatlarına göre gerçekleştirmek ve ilgili formlara kaydetmek.
- Proses esnasında ürünlerden numuneler alıp deneyleri yapmak, ilgili formlara kaydetmek ve sonucu İşletme Şefine bildirmek.
- Ürünle ilgili son kontrolleri yapmak ve ilgili formlara kaydetmek.
- Hammadde ve ürün ile ilgili uygunsuzluk olması halinde, durumu yazılı olarak FM'ne bildirmek.

5.5.2. YÖNETİM TEMSİLCİSİ

İLGİLİ MADDE : 5 . 5 . 2

DAMLAPLAST A.Ş. Üst Yönetimi, diğer sorumluluklarının yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, iyileştirilmesi, sistemin performansı ile ilgili üst yönetime rapor vermesi, çalışanların bilgilendirilmesi açısından Organizasyon içinden bir kişiyi Yönetim Temsilcisi olarak atamış ve bunu atama yazısı ile ilan etmiştir.

REF. : Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı

5.5.3. VEKİL ATAMA

DAMLAPLAST A.Ş.'de birim amirlerinin yokluğunda da kararların zamanında alınmasını ve görevlerin yerine getirilmesindeki sürekliliği sağlamak amacı ile birim için vekil atamıştır. Atanan vekiller aynı organizasyon seviyesinden veya bir alt seviyeden olabilir. Vekiller bir yazı ile tüm birimlere duyurulur. Değişiklik durumunda ilgili birim amiri tarafından iç yazışma ile diğer birimlere duyurulur.

REF. : Vekil Atama Yazısı

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 8 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

5.5.4. İÇ İLETİŞİM

İLGİLİ MADDE : 5 . 5 . 3

DAMLAPLAST A.Ş. Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi içindeki bütün çalışanların ve birimlerin birbirleri ile olan ilişkilerini ve iletişimlerini, görev tanımları ile belirlemiştir. Proses kontrolündeki iletişim, iş emirleri ve diğer formlar ile yapılmaktadır.

REF. : Görev Tanımları (Yetki ve Sorumluluklar)

5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

DAMLAPLAST A.Ş. üst yönetimi, Kalite yönetim Sistemini , sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak amacıyla belirli periyotlarla gözden geçirir. Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm konular ve sorunlar, çözüm yolları ve iyileştirmeler görüşülür. Toplantı sonucu alınan kararlar Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve Genel Müdüre bilgiler verilir. Bunun haricinde, önemli konularda plan dışında da Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları yapılır. Toplantı tutanakları Kalite Kaydı olarak saklanır.

5.6.1. GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

İLGİLİ MADDE : 5 . 6 . 2

Kalite Yönetim Sisteminin Gözden Geçirme Girdileri;

- İç Kalite Tetkik sonuçları
- Müşteri Şikayetleri
- Düzeltici faaliyetler
- Önleyici faaliyetler
- Önceki Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı tutanakları
- Prosesteki ölçme ve deney sonuçları

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 7
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 9 / 9
BÖLÜM ADI : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU				

- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri ve Stratejileridir.

Bu konular ile ilgili olarak Yönetim Temsilcisi , Genel Müdüre özet bir rapor sunar.

5.5.2. GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

İLGİLİ MADDE : 5 . 6 . 3

Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı sonucunda YT toplantı tutanaklarını hazırlar. Bu tutanakta, Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi, ürünün iyileştirilmesi, kaynak ihtiyaçları vb. konular bulunur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR 03)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)
- Görev Tanımları
- Atama Yazıları
- Vekil Atama Yazısı

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 8
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3
BÖLÜM ADI : KAYNAK YÖNETİMİ				

1. AMAÇ

DAMLAPLAST A.Ş. 'de üretilen ürünlerin sürekli olarak iyileştirilmesi, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli olabilecek teknoloji, insan kaynakları, makine, teçhizat ve eğitim gibi ihtiyaçları belirlemek, gereken kaynakları tedarik etmek ve mevcut kaynakları yönetmek için gerekli prensipleri açıklamak.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm birimler.

3. TANIMLAR

- **EĞİTİM PLANI** : Her yılın başında hazırlanan ve o yıl içinde yapılması öngörülen eğitimleri içeren plan.
- **KAYNAK** : İnsan, Altyapı, Makine ve Çalışma ortamı

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Personelin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinden ilgili birim amirleri, eğitim planlarının hazırlanmasından, uygulanmasından ve kayıtların tutulmasından YT, personel ihtiyacının ve ihtiyaç duyulan personelin gereken vasıflarının belirlenmesinden ilgili birim amiri, personelin temininden FM, Altyapı ihtiyaçlarının belirlenmesinden ve temin edilmesinden Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

İLGİLİ MADDE : 6 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de üretimin yapılabilmesi için gerekli olan, makine, ekipman, ölçme deney cihazları ve diğer ihtiyaçlar ilgili birim amirleri tarafından tespit edilir. Tespit edilen ihtiyaçlar Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve/veya Fabrika Müdürü tarafından temin edilir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 8
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 3
BÖLÜM ADI : KAYNAK YÖNETİMİ				

5.2. İNSAN KAYNAKLARI

İLGİLİ MADDE : 6 . 2 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de hem ürün kalitesini etkileyen işlerde hem de idari işlerde kalifiye elemanlar bulunmaktadır.

REF. : Çalışan Personelin Nitelikleri

5.2.1. YETERLİLİK, FARKINDA OLMA (BİLİNÇ) VE EĞİTİM

İLGİLİ MADDE : 6 . 2 . 2

DAMLAPLAST A.Ş.'de, ilgili birim amirleri tarafından eğitim ihtiyaçları belirlenir ve ihtiyaçlar doğrultusunda YT tarafından Eğitim Planı hazırlanır. Eğitimler bu plana göre YT tarafından organize edilir ve kayıtları tutulur.

İşe yeni başlayan personele yapacağı iş ve genel kurallar ile ilgili Oryantasyon Eğitimi verilir.

Tüm personele yılda en az bir kez Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili temel eğitim verilir. Verilen eğitimler ile personelin yaptığı işin önemini ve uygunluğunun farkında olması sağlanır.

5.3. ALT YAPI

İLGİLİ MADDE : 6 . 3

DAMLAPLAST A.Ş.'de üretim 1000 metrekare kapalı alanda yapılmaktadır. Üretimde 1 adet Mikser Ünitesi (karışım hazırlama), 2 adet Boru Üretim Hattı, 2 adet Enjeksiyon Ünitesi, Yardımcı Üniteler (Çiller, Vidalı Kompresör), Ölçme Deney cihazları ve diğer yardımcı makine ve teçhizat temin edilmiştir. Haberleşme için iç telefon sistemi kurulmuş ve Fabrika Müdürü için telsiz telefon temin edilmiştir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 8
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 3
BÖLÜM ADI : KAYNAK YÖNETİMİ				

5.4. ÇALIŞMA ORTAMI

İLGİLİ MADDE : 6 . 4

Personelin rahat bir ortamda çalışabilmeleri için, çalışma ortamının temiz ve havadar olması sağlanmıştır. Ayrıca personele servis, yemek,çay imkanı sağlanmıştır. Diğer ihtiyaçlar için de gerekli altyapı sağlanmıştır.

1. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İnsan Kaynakları Prosedürü (PR 05)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR 03)
- Çalışan Personelin Nitelikleri

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 9
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME PLANLANMASI				

1. AMAÇ

DAMLAPLAST A.Ş.'de ürünün gerçekleştirilmesi ile ilgili prosesleri açıklamak.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş. Üretim ve Kalite Kontrol Birimleri

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Üretimin gerçekleştirilmesinden İŞ ve FM, üretimde kullanılan hammaddelerin temin edilmesinden FM, ölçme, muayene ve deneylerin yapılmasından ve kayıtlarının tutulmasından KKŞ sorumludur.

Proses esnasında yapılan faaliyetler sırasındaki ölçme muayene ve deneylerden İŞ ve FM sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 7 . 1

İLK NUMUNE KONTROLÜ

DAMLAPLAST A.Ş.'ye gelen ilk numunenin kontrolü Muayene ve Deney Prosedürüne göre (PR 06) KKŞ tarafından yapılır. Numune onaylandıktan sonra, numuneyi gönderen tedarikçi firma Onaylı Tedarikçi Listesine (FR 15) alınır.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 9
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME PLANLANMASI				

GİRDİ MUAYENE VE DENEYLERİ

DAMLAPLAST A.Ş.'de Girdilerdeki kalite kontrol işlemleri, kabul ve ret kriterleri Muayene ve Deney prosedürüne (PR 06) göre yapılır.

REF. : Girdi Kalite Planları (PL 03)

PROSES ESNASINDA MUAYENE VE DENEYLER

Üretilmekte olan ürün ile ilgili İş Emri Üretim Hattına veya Üretim Tezgahına asılır. Ürünün kontrolü İş Emrine göre yapılır.

REF. : Proses Kalite Planları (PL 05)

SON MUAYENE VE DENEYLER

Üretilen ürünlerin son kontrolleri KKŞ tarafından yapılır ve uygun olan ürünler etiketlenerek mamül madde stok sahasına alınır.

REF. : Mamül Madde Kalite Planları (PL 04)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Muayene ve Deney Prosedürü (PR 06)
- Girdi Kalite Planları (PL 03)
- Mamül Madde Kalite Planları (PL 04)
- Proses Kalite Planları (PL 05)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 10
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER				

1. AMAÇ

Müşterilerin sipariş ve taleplerini sözleşme ve sipariş aşamalarında doğru bir şekilde belirlemek, eksiksiz ve kusursuz bir şekilde karşılanmasını sağlamak.

2. UYGULAMA ALANI

Fabrika Müdürlüğü , Pazarlama ve Satış Müdürlüğü

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Siparişlerin alınmasından ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi faaliyetlerinden Pazarlama ve Satış Müdürü, Üretim yapılmasından ve sevkiyatından Fabrika Müdürü sorumludur.

5. UYGULAMA

ÜRÜNE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

İLGİLİ MADDE : 7 . 2 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de ürün satışı PSM birimi tarafından fabrikadan yapılır. Ürün ile ilgili bilgiler PSM tarafından müşteriye bildirilir. Müşteri talepleri doğrultusunda alınan siparişler FM'ne bildirilir. Sipariş alma, sözleşme vb. işler Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne (PR 11) göre yapılır.

REF. : Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR 11)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 10
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 2
BÖLÜM ADI : MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER				

ÜRÜNE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

İLGİLİ MADDE : 7 . 2 . 2

Daha önce siparişi alınmış ve üretim programına girmiş siparişlerde herhangi bir değişiklik olması durumunda, söz konusu değişiklikler imalattan önce PSM tarafından FM'ne sözlü / yazılı olarak bildirilir ve FM tarafından üretim planında değişiklik yapılır.

REF. : Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR 11)

MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

İLGİLİ MADDE : 7 . 2 . 3

Müşterilere firma ve ürün ile ilgili bilgiler internet, firma broşürleri ve numune gönderme yolları ile ulaştırılır. Müşteri siparişleri telefon veya fax ile alınır. Bunların dışında üretim esnasında herhangi bir değişiklik olması durumunda, durum müşteriye PSM tarafından telefon veya fax ile bildirilir.

REF. : Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR 11)

Müşteri şikayetleri değerlendirilmesi ve müşteri ilişkilerinin düzenlenmesi Müşteri Şikayetlerini Değerlendirme Prosedürüne (PR 07) göre değerlendirilir. Sonuçlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

REF. : Müşteri Şikayetlerini Değerlendirme Prosedürü (PR 07)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Şikayetlerini Değerlendirme Prosedürü (PR 07)
- Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PR 11)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 11
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : TASARIM VE GELİŞTİRME				

İLGİLİ MADDE : 7 . 3

DAMLAPLAST A.Ş. Üretimini yapmakta olduğu Damla Sulama Borularına ait tasarım yapmamaktadır. Bu nedenle 7.3 maddesi DAMLAPLAST A.Ş.'de hariç tutulmuştur.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 12
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : SATIN ALMA				

1. AMAÇ

Tedarikçilerden temin edilen ürünlere uygulanan satın alma faaliyetlerini ve tedarikçi değerlendirme sistemini tanımlamak.

2. UYGULAMA ALANI

Fabrika Müdürlüğü

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Üretimde direkt olarak kullanılan hammaddelerin alımından ve hammaddelerin haricindeki satın almalarından Fabrika Müdürü, Tedarikçilerin değerlendirilmesinden Fabrika Müdürü ve Kalite Kontrol Şefi sorumludur.

5. UYGULAMA

TEDARİKÇİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İLGİLİ MADDE : 7 . 4 . 1

DAMLAPLAST A.Ş. tedarikçilerini belli kriterler temelinde değerlendirir ve değerlendirme sonuçlarına göre seçer. Değerlendirme; ürün kalitesi, teslim süresi, ürün ambalajı ve firma belgeleri gibi kriterlere göre yapılır. Değerlendirme kriterleri ve sonuçları Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Prosedüründe (PR 12) açıklanmıştır.

REF. : Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Prosedürü (PR 12)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 12
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 2
BÖLÜM ADI : SATIN ALMA				

5.2 SATINALMA

İLGİLİ MADDE : 7 . 4 . 2

DAMLAPLAST A.Ş.'de üretimde kullanılan ve ürün kalitesini direkt olarak etkileyen hammadde ve malzemelere ait Satın alma işlemleri Satın Alma Prosedüründe (PR 10) açıklanmıştır.

REF. : Satın Alma Prosedürü (PR 10)

SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI

İLGİLİ MADDE : 7 . 4 . 3

DAMLAPLAST A.Ş.'de tedarikçiler tarafından gönderilen ürünler, belirtilmiş satın alma şartlarını sağlamak için, Muayene ve Deney Prosedürüne göre kontrol edilir.

REF. : Muayene ve Deney Prosedürü (PR 06)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Muayene ve Deney Prosedürü (PR 06)
- Satın Alma Prosedürü (PR 10)
- Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Prosedürü (PR 12)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 13
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3
BÖLÜM ADI : ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI				

1. AMAÇ

DAMLAPLAST A.Ş.'deki hammaddeden mamül maddeye kadar kontrollü şartlarda üretim ve hizmet sağlamayı planlamak ve yürütmek.

2. UYUĞLAMA ALANI

Fabrika Müdürlüğü, Pazarlama ve Satış Müdürlüğü, Kalite Kontrol Şefliği

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Üretim ve hizmetlerin değişik aşamalarındaki taşıma, depolama, ambalajlama, muhafaza ve sevkiyat işlerinin yürütülmesinden İşletme Şefi, Ambar ve Sevkiyat Şefi, Girdi ürünlerin, proses esnasında ve son ürünün muayene ve deney durumlarının tanımlanmasından İşletme Şefi ve Kalite Kontrol Şefi sorumludur, Üretimin yapılmasından İşletme Şefi sorumludur.

5. UYGULAMA

ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLÜ

İLGİLİ MADDE : 7 . 5 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de üretim faaliyetleri aşağıda belirtilen maddeler ile kontrol altında tutulur;

- Gerekli iş talimatları,
- Uygun teçhizat kullanımı,
- Uygun izleme ve ölçme cihazlarının bulunabilirliği,

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 13
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 3
BÖLÜM ADI : ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI				

- İzleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanması,
- Uygun alt yapı ve çalışma ortamı,

REF. : Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü Prosedürü (PR 08)

ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ

İLGİLİ MADDE : 7 . 5 . 2

DAMLAPLAST A.Ş.'de özel proses olmadığı için, bu madde hariç tutulmuştur.

5.3. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

İLGİLİ MADDE : 7 . 5 . 3

DAMLAPLAST A.Ş.'de ürünler, üzerine İnk-Jet Yazılım Sistemi ile yazı yazılmak sureti ile tanımlanır.Tanımlama ve İzlenebilirlik ile ilgili detaylar Ürün tanımı ve İzlenebilirliği Prosedüründe (13) açıklanmıştır.

REF. : Ürün tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü (PR 13)

MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

İLGİLİ MADDE : 7 . 5 . 4

DAMLAPLAST A.Ş. 'de müşterinin temin ettiği ürün olmadığından , standardın bu maddesi hariç tutulmuştur.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 13
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 3
BÖLÜM ADI : ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI				

5.5. ÜRÜNÜN MUHAFAZASI

İLGİLİ MADDE : 7 . 5 . 5.

DAMLAPLAST A.Ş.'de ürün proses sürecinde ve proses sonrasında uygunluğunu muhafaza edecek şekilde saklanır. Girdilerin ve ürünlerin tanımlanması, taşınması, ambalajlanması, depolanması ve muhafazası ile ilgili işlemler Taşıma, Ambalajlama, Depolama ve Sevkiyat Prosedürü (14) açıklanmıştır.

REF. : Taşıma, Ambalajlama, Depolama ve Sevkiyat Prosedürü (PR 14)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Taşıma, Ambalajlama, Depolama ve Sevkiyat Prosedürü (PR 14)
- Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü Prosedürü (PR 08)
- Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü (PR 13)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)
- Çalışma Talimatları
- Kalite Planları

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 14
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ				

1. AMAÇ

Ürünün kalitesinin uygunluğunu göstermek ve doğrulamak için kullanılan ölçme ve deney cihazlarının kontrolü, kalibrasyonu, korunması ve bakımı ile ilgili şartları belirlemek.

2. UYGULAMA ALANI

Kalite Kontrol ve Üretim Birimleri

3. TANIMLAR

KALİBRASYON : Standarttan sapmaları belirlemek ve oluşan sapmaları düzenlemek amacı ile, üretimde kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının, referans cihazlar ile kontrol edilmesi ve varsa sapma miktarının tespit edilmesi işlemi.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İzleme ve ölçme cihazlarının seçiminden Fabrika Müdürü, kullanıma alındıktan sonra kontrolünden ve belirlenmiş aralıklar ile kalibrasyonundan İşletme Şefi sorumludur. Cihazları kullanan birimler ise cihazların hasar görmeyecek bir ortamda saklanmasından, gereksiz yere kullanılmasından, kalibrasyon zamanı geldiğinde cihazın İşletme Şefine gönderilmesinden sorumludur.

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 14
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ				

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 7.6

DAMLAPLAST A.Ş.'de ürün kalitesinin doğruluğunu tespit etmek için gerekli olan izleme ve ölçme cihazlarının belirlenmesi, bu cihazların belirlenmiş aralıklar ile kalibre edilmesi veya doğrulanması, taşıma, bakım ve depolanması için gerekli prosedürler oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır.

Kalibrasyon ve doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İzleme ve Ölçme Cihazlarının kontrolü Prosedürü (PR 15)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 15
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME				

1. AMAÇ

Kalite Yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak , etkinliğini sürdürmek ve ürünün uygunluğunu göstermek için gerekli olan ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlamak ve uygulamak.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Yönetim Sistemine dahil tüm birimler.

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Proses esnasında üretilen ürünün belirlenen Kalite kriterleri içinde kalması için yapılan testler ve ölçümlerden İşletme Şefi, Proses sonrasındaki muayene ve deneylerden Kalite Kontrol Şefi sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8.1

DAMLAPLAST A.Ş.'de Kalite Yönetim sisteminin uygunluğunun sağlanması, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, ürünlerin uygunluk düzeyinin belirlenmesi için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri tamamlanmıştır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İyileştirme Prosedürü (PR 17)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 16
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ				

1. AMAÇ

Müşterilerin beklentilerini ölçmek ve müşterilere beklentiler doğrultusunda ürün ve hizmet sunmak.

2. UYGULAMA ALANI

İşletme Şefliği, Kalite Kontrol Şefliği, Pazarlama ve Satış Müdürlüğü

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Müşteri ilişkilerinin koordinasyonundan Pazarlama ve Satış Müdürlüğü yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8 . 2 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de, müşterilerden gelen şikayetler PSM ve ilgili birim amiri tarafından değerlendirilir. Şikayet ile ilgili çözümler ve varsa öneriler yazılı olarak müşteriye bildirilir.

Müşteri beklentileri yılda en az bir kez Müşteri Anket Formu (FR 24) ile ölçülür. Anket sonuçları PSM tarafından değerlendirilir ve değerlendirme sonuçlarına göre bir rapor hazırlanır. Rapor, Yönetimin gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür ve Kalite hedefleri doğrultusunda değerlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Prosedürü (PR 07)
- Veri Analizi Prosedürü (PR 16)
- Müşteri Anket Formu (FR 24)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 17
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 2
BÖLÜM ADI : İÇ TETKİK				

1. AMAÇ

Kalite Yönetim sistemi ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçların etkin olarak uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamak için Kalite Denetimleri planlamak, uygulamak, raporlamak ve sonuçları değerlendirmek için gerekli yöntemleri uygulamak.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Yönetim Sistemine dahil tüm birimler

3. TANIMLAR

İÇ TETKİK : Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ölçmek ve gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılmasını sağlamak amacı ile yapılan iç denetimdir.

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İç Kalite Tetkiklerin planlanmasından, gerçekleştirilmesinden, sonuçların kaydedilmesinden, sonuçlara göre yapılması gereken Düzeltici Faaliyetlerin kontrolünden ve bunlarla ilgili Üst Yönetime rapor vermekten Yönetim Temsilcisi yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8 . 2 . 2

DAMLAPLAST A.Ş.'deki İç Kalite Tetkikleri, Kalite ile ilgili faaliyetleri yürüten bütün birimleri kapsayacak şekilde gerçekleştirilir. Birimler yılda en az iki kez iç tetkikten geçirilir. İç Tetkik planı YT tarafından her yılın başında hazırlanır ve ilgili

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 17
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 2
BÖLÜM ADI : İÇ TETKİK				

birimlere Doküman Dağıtım Formu (FR 01) ile duyurulur. Olağanüstü durumlarda, plan dışında da iç tetkik yapılabilir.

İç Tetkiklerin planlanması, tetkikçilerin seçilmesi ve tetkikin uygulanması, sonuçların rapor edilmesi ve kayıtların saklanması ile ilgili detaylar İç Kalite Tetkik Prosedüründe açıklanmıştır. Tetkik sonucunda hazırlanan tetkik raporu, Kalite Yönetim Sisteminin kontrolü amacı ile Genel Müdüre, İç Tetkikin yapıldığı birimin amirine ve Yönetim Temsilcisine verilir.

İç Tetkik sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit edilir ise, uygunsuzluk ile ilgili yapılması gereken Düzeltici Faaliyetlerin takibi için Takip Tetkiki yapılır , yine rapor hazırlanır ve aynı yerlere gönderilir.

İç Kalite Tetkik sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının en önemli girdilerinden biridir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İç Kalite Tetkik Prosedürü (PR 04)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR 03)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)
- Yıllık İç Kalite Tetkik Planı (PL 01)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 18
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ				

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sistemlerinin izlenmesi ve uygulandıkları durumlarda ölçülmesi için gerekli metotları belirlemek.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Yönetim Sistemine dahil tüm birimler

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Proseslerin izlenmesinden ve ölçülmesinden Fabrika Müdürü ve İşletme Şefi yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8 . 2 . 3

DAMLAPLAST A.Ş.'de , proseslerin planlanan sonuçlara uyabilme yeteneği ölçülür. Bu sonuçlara ulaşılamadığında, KYS'nin devamlılığını ve ürünün uygunluğunu sağlamak için Düzeltici Faaliyetler yapılır ve sonuçları değerlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İyileştirme Prosedürü (PR 17)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 19
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : ÜRÜNÜN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ				

1. AMAÇ

Üretim esnasında oluşan ve / veya tedarikçilerden temin edilen ürünlerden ürün şartlarına uygun olmayanlarının belirlenmesi, tanımlanması, ayrılması, elden çıkarılması ve ilgili birimlere duyurulması için gerekli yöntemleri açıklamak.

2. UYGULAMA ALANI

İşletme Şefi, Kalite Kontrol Şefi, Satın alma ile ilgili birimler.

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Ürünler ile ilgili uygunsuzlukların belirlenmesinden İŞ ve KKŞ, belirlenen uygunsuzluklar ile ilgili kararların verilmesinden ve yapılacak işlemlerden FM yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8.3

DAMLAPLAST A.Ş.'de, satın alma, üretim ve diğer aşamalarda belirlenen şartlara uymayan ürünlerin yanlışlıkla kullanımının, bir sonraki prosese verilmesinin ve teslimatının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol edilmesi ile ilgili Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır.

Uygun olmayan ürünler ile ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü (PR 09)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 20
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ				

7. AMAÇ

Üretim esnasında oluşan ve / veya tedarikçilerden temin edilen ürünlerden ürün şartlarına uygun olmayanlarının belirlenmesi, tanımlanması, ayrılması, elden çıkarılması ve ilgili birimlere duyurulması için gerekli yöntemleri açıklamak.

8. UYGULAMA ALANI

İşletme Şefi, Kalite Kontrol Şefi, Satın alma ile ilgili birimler.

9. TANIMLAR

10. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Ürünler ile ilgili uygunsuzlukların belirlenmesinden İŞ ve KKŞ, belirlenen uygunsuzluklar ile ilgili kararların verilmesinden ve yapılacak işlemlerden FM yetkili ve sorumludur.

11. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8.3

DAMLAPLAST A.Ş.'de, satın alma, üretim ve diğer aşamalarda belirlenen şartlara uymayan ürünlerin yanlışlıkla kullanımının, bir sonraki prosese verilmesinin ve teslimatının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol edilmesi ile ilgili Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır.

Uygun olmayan ürünler ile ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

12. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü (PR 09)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 02)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 21
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : VERİ ANALİZİ				

1. AMAÇ

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek ve ürün kalitesini kontrol altına almak için İstatistik Metotları belirlemek ve uygulamak.

2. UYGULAMA ALANI

Üretim ve Kalite Kontrol birimleri.

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

İlgili birimler kendi kontrolleri için uygun İstatistik Yöntemleri belirlemek ve uygulamaktan yetkili ve sorumludur. Uygulamalar ile ilgili koordinasyondan YT sorumludur.

5. UYGULAMA

İLGİLİ MADDE : 8 . 4

DAMLAPLAST A.Ş.'de, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek ve belirlemek amacı ile Veri Analizi Prosedürü oluşturulmuştur.

Ürün şartlarına uygunluk, tedarikçiler ve müşteri memnuniyeti gibi konularda veriler belirlenir, toplanır ve değerlendirilmesi yapılır. Bunlarla ilgili kayıtlar tutulur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Prosedürü (PR 07)
- Veri Analizi Prosedürü (PR 16)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 22
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3
BÖLÜM ADI : İYİLEŞTİRME				

1. AMAÇ

Belirlenen Kalite Standartlarından sapma veya uygunsuz bir durum tespit edildiğinde bunların ortadan kaldırılması veya potansiyel uygunsuzluğun oluşmasını önlemek için uygulanması gereken Düzeltici ve Önleyici Faaliyetleri belirlemek ve uygulamak.

2. UYGULAMA ALANI

DAMLAPLAST Kalite Yönetim Sistemine dahil tüm birimler.

3. TANIMLAR

4. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

DAMLAPLAST A.Ş.'deki tüm çalışanlar, düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunmaktan sorumludur. Düzeltici ve önleyici faaliyetler ile ilgili uygulama ve yöntemlerin belirlenmesinden ve kontrol edilmesinden Yönetim Temsilcisi yetkili ve sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

İLGİLİ MADDE : 8 . 5 . 1

DAMLAPLAST A.Ş.'de, Kalite Politikası, Kalite hedefleri, tetkik sonuçları, Düzeltici ve Önleyici faaliyetler , Yönetimin Gözden Geçirmesi ve verilerin analizi yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için İyileştirme Prosedürü oluşturulmuştur. Üst Yönetim haricindeki tüm çalışanlar, prosedürde belirtilen konular ile ilgili Düzeltici ve Önleyici faaliyet önerisinde bulunabilirler.

REF. : İyileştirme Prosedürü (PR 17)

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 22
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 3
BÖLÜM ADI : İYİLEŞTİRME				

DÜZELTİCİ FAALİYETLER

İLGİLİ MADDE : 8 . 5 . 2

DAMLAPLAST A.Ş.'de, tespit edilen uygunsuzluğun tekrarını önlemek için Düzeltici Faaliyetler başlatılması , uygulanması ve sonuçlandırılması ile ilgili prosedür oluşturulmuştur. İlgili prosedürde;

- Müşteri Şikayetleri de dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gerekli Düzeltici Faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan düzeltici Faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici Faaliyetin gözden geçirilmesi

için gerekli şartlar tanımlanmıştır.

REF. : Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR 18)

ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

İLGİLİ MADDE : 8 . 5 . 3

DAMLAPLAST A.Ş.'de , Kalite Yönetim Sistemine yönelik potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için, sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetler ile ilgili Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır. Bu prosedürde;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların oluşmasını önlemeye yönelik faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gerekli olan önleyici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: 22
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 3
BÖLÜM ADI : İYİLEŞTİRME				

- Başlatılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi için gerekli şartlar açıklanmıştır.

REF. : Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR 19)

6 . İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İyileştirme Prosedürü (PR 17)
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR 18)
- Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR 19)
- Müşteri Şikayetlerini Değerlendirme Prosedürü (PR 07)

6. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

2000 yılında yapılan düzenlemelerle, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı Toplam Kalite Yönetimi'nin temel ilkelerini kuruluşlar için zorunlu gereklilikler durumuna getirmiştir.

ISO 9001:2000 standardı müşteri odaklı olmayı, süreç yönetimini ve sistem yaklaşımını esas alan bir yönetim tarzı gerektirmektedir. Bu çerçevede, müşteri tatmininin pekiştirilmesi, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve sürekli iyileştirme çalışmaları kuruluşları daha yeterli ve etkin bir duruma getirecektir.

ISO 9001:2000 versiyonu kullanılan dil açısından, büyük olsun, küçük olsun, imalat sektörü veya hizmet sektöründe olsun, kamu veya özel sektörden olsun bu standardın gerekliliklerini uygulayacak tüm kuruluşların daha kolaylıkla anlayıp uygulayabileceği şekilde hazırlanmıştır. Daha önceki versiyona göre kağıt yükünü azaltıcı kolaylıklar ve bununla birlikte adaptasyon kolaylıkları getirilmiş olmakla birlikte, TKY anlayışı çerçevesinde kuruluşlarda yönetim tarzının değişmesi gereğini de getirmiş bulunmaktadır. Bu açıdan ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları eskisine göre daha büyük bir disiplin ve değişim gerektirmektedir.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi, işin ekonomik yanını da göz önüne alarak sürekli kendini iyileştiren ve verimliliğini arttıran bir organizasyonel ortamı yaratmaktadır.

ISO 9001:2000 standardı, kuruluşların, hedeflerine erişebilmek için, insan ve malzeme ve mali kaynaklarını en etkin bir biçimde kullanmasını ve süreçlerini sürekli olarak iyileştirmesini sağlayan bir yönetim şekli ortaya koymaktadır.

Bu yönetim şeklinde müşteri odaklı çalışmak temel esastır.

Kuruluşlar süreçlerinin ISO 9001:2000 standardının gerekliliklerini karşıladığını belgelemek üzere bağımsız belgelendirme kuruluşlarına kendilerini denetletmekte ve uygunluk belgesi alabilmektedirler.

Bu belgenin varlığı ile, kuruluş müşterinin istediği özellikteki ürünü/hizmeti sürekli olarak gelişen bir organizasyonel yapıda tasarlama, üretme kapasitesini ve gereğinde bunu belgeleyebilme yeteneğini gösterebilmektedir.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi firma yönetim anlayışını kökünden değiştirmektedir.

Kuruluş kalite politika ve hedefleri yazılı duruma getirilmekte ve tüm çalışanlar tarafından bilinmekte, izlenmektedir.

Müşteri memnuniyetini ve ürün kalitesini, firma imajını etkileyecek kritik süreçler, faaliyetler için yazılı kurallar ve kabul standartları tanımlanmaktadır.

Tüm çalışanların işleri, yetki ve sorumlulukları belirlenmekte ve ortada sahipsiz iş kalmamaktadır.

Herkes kendi işini yapmakta ve tanımlandığı şekilde birbirini desteklemektedir.

Tüm çalışanların nitelikleri planlı ve programlı bir biçimde yükseltilmektedir.

Tüm süreçlerin ve faaliyetlerin bir plan ve program dahilinde sürekli olarak iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

Yönetim belirli mekanizmalarla, firma faaliyetlerini ve çalışanların performansını objektif verilerle ve rakamlara, gerçeklere dayalı olarak izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Tedarikçilerle daha yakın çalışılmaktadır.

Müşteri algılamaları doğrudan ölçülmektedir.

Fireler, atıklar azalmakta dolayısı ile maliyetlerde azalmalar olmaktadır.

Ürün/hizmet uygun ortamda üretilmektedir.

Tüm çalışanlar müşterinin önemini bilincindedir.

ISO 9001:2000 uygunluk belgesi müşteri önüne;

- kontrol altında tutulan maliyetler
- kalitesi güvence altına alınmış ürün/hizmet
- nitelik kazandırılmış, yaptığıının bilincinde olan personel
- çevreye ve doğal kaynaklara saygılı yönetim
- müşteri memnuniyetini ön planda tutan yönetim ve çalışanlar
- sürekli iyileşen bir kuruluş

olarak çıkmanın anahtarıdır.

ISO 9001:2000 belgesi getirdiği avantajlarla kuruluşların müşteri gözündeki imajını olumlu etkilemekte, prestijini arttırmakta ve kontrol altına alınan süreçler sonucunda pazarda rekabet için itici güç sağlamaktadır.

ISO 9001 Belgesi'nin kullanımı, ISO 9001 belgesi çok sayıda müşteri tarafından istenmektedir. Bu belge yalnız başına size bir pazar avantajı sağlayacaktır. Ancak bu fayda daha önce de değinildiği gibi kısa vadelidir.

ISO 9001, pazar avantajı dışında kuruluşunuza bir sürekli iyileştirme mekanizması ve disiplini kazandırır. Ancak belgenin alınması kusursuzluğu başardığınız anlamına gelmez. ISO 9001 belgeli bir kuruluşta her problem bir iyileştirme fırsatı olarak görülür. Problemin çözümünden önemlisi onun bir daha tekrarlanmamasını sağlamaktır.

ISO 9001'in yararlarını aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

Dış yararlar:

- 1- Kuruluşun imajının güçlenmesi,
- 2- Müşteri memnuniyeti,
- 3- Müşteri artışı,
- 4- Rekabet gücünün artması
- 5- Daha iyi tedarikçi ilişkileri

İç yararlar:

- 1- Yönetimin etkinliği
- 2- Olumlu kültürel değişim
- 3- Kalite bilincinin oluşması
- 4- Daha iyi bir dokümantasyon
- 5- Sistematikleşmek
- 6- Standardizasyon ve tutarlılık
- 7- Etkinlik ve üretkenlik artışı
- 8- Maliyetlerin azaltılması

Yenilenen pazar şartları, kuruluşları rakipleriyle rekabette güçlü olup pazar paylarını arttırabilmeleri için kalite, çalışanların tatmini ve müşteri odaklılık, esneklik, yaratıcılık, piyasaya cevap verebilme, sosyal sorumluluk ve değişim konularında mükemmele ulaşmaya zorlamaktadır.

İçinde yaşadığımız ortamda rakiplere göre farklılık getirecek, artı değerler kazandıracak ve rekabet gücünü arttıracak ISO 9001:2000 Standardı'na uygun **Kalite Yönetim Sistemi**'nin avantajlarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Liderlik anlayışının yerleşmesi
- Kuruluşun hedeflerle yönetilmesi
- Yetki ve sorumlulukların net olarak tanımlanması
- Organizasyonel yapının güçlenmesi
- İş akışlarının iyileştirilmesi ve verimliliğin artırılması
- Kaynakların daha verimli yönetilmesi
- Tedarikçilerle ilişkilerin güvence altına alınması
- Satışların artması
- Maliyetlerin düşürülmesi
- Eğitimli ve motive olmuş personel
- Problemler, zayıf alanların çalışanlar tarafından saptanarak iyileştirilmesi
- Kuruluşun tüm faaliyetlerinde sürekli iyileştirme
- Müşteri şikayetlerinin etkin olarak ele alınması
- Müşterilere ve potansiyel müşterilere kuruluşunuza ilişkin güvenin aşılması ve veya artması
- Kendi kendini denetleme
- Kalite kontrol faaliyetlerinin iyileştirilmesi
- Uygunsuz ürün/hizmetin kontrol altında tutularak müşteri mağduriyetinin azaltılması
- Müşteri memnuniyetinin artırılması
- Pazarda prestijinin artması.

KAYNAKÇA

Kitaplar

Bülent KOBU; ‘**Üretim Yönetimi**’,7.Baskı, İstanbul İ.F.İşletme İktisat Enstitüsü Yayınları,No:107, 1989.

İbrahim Kavrakoğlu; ‘**Kalite: Kalite Güvencesi ISO 9000 ve Toplam Kalite**, İstanbul, Rekabetçi Yönetim Dizisi 1, 1993.

Ahmet DİKEN‘**Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi**’,Konya Ticaret Odası, Eğitim ve Kültür Yayınları, No: 8, Konya,1998.

Serdar TAN ve Nurettin PEŞKİRCİOĞLU, ‘**Kalitesizliğin Maliyeti**’, MPM Yayınları, No: 316, Ankara,1991.

Erdoğan FIRATLI, ‘**Yeni Mamul Kalite Kontrolü**’, A. Ü. Yayınları, No: 7, Eskişehir,1983.

Bülent KOBU; ‘**Endüstriyel Kalite Kontrolü**’, 2. Baskı, İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, No:182, İstanbul, 1987.

Tevfik TATAR, ‘**İşletmelerde Üretim Yönetimi ve Teknikleri**’, Ankara, 1973.

Armand V. FIEGENBAUM, ‘**Total Quality Control**’, 3. Baskı, Mc. Graw Hill Company, Singapore, 1986.

Türker BAŞ, ‘**ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi**’, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2002.

Donald A. Sanders ve diğerleri, ‘**ISO 9000 Nedir? Niçin? Nasıl?**’, Çev. Gönül Yenersoy, Rota Yayınları, İstanbul, 1998.

Charles A., Cianfrani, Joseph J., Tsiakals, John E. West, West J., **ISO 9001: 2000 Explained**, ASQ Quality Press; 2nd edition, Wiskonsin,USA, 2001.

Peter Merrill, **Use ISO 9000: 2000 To Make A Paper System Into A People System**, Quality Congress. ASQ's Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December, 2000.

H. James Harrington **ISO 9000 and Beyond: From Compliance to Performance Improvement ISO 9000 and Beyond: From Compliance to Performance Improvements**, McGraw-Hill, Second edition, 2004.

The Leadership Role in ISO 9000:2000, Quality Congress,. ASQ's Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality December, 2002.

Peter Merrill, **ISO 9000:2000 Less Procedures And More Planning**, Quality Congress. ASQ's .Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December, 2003.

Duke Okes, **The Long-Term Impact of ISO 9000: Changing Perspectives, Roles, and Organizations**, Quality Congress,. ASQ's .Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December, 2001.

Rob Kantner, **The ISO 9000 Answer Book**, Wiley; 2nd edition, 2000.

Perry L. Johnson, **ISO 9000: The Year 2000 and Beyond**, McGraw-Hill Professional; 3 edition, 2000.

David L. Goetsch, Stanley B. Davis, **Understanding and Implementing ISO 9000-2000**, Prentice Hall; 2.edition,. January, 2002.

Lori A Walker, **ISO 9000:2000 Transition Planning In World Class Manufacturing**, Quality Congress, ASQ's Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December, 2001.

William A. Levinson, **ISO 9000 at the Front Line**, ASQ Quality Press,May, 2000.

Alexander Douglas, **Self-Assessment: Learning From ISO 9000 Audits**, Quality Congress, ASQ's . Annual Quality Congress Proceedings, American Society for Quality, December , 2000.

Bill Self, Greg Roche, Nigel Hill, **Customer Satisfaction Measurement for ISO 9000:2000**, Butterworth-Heinemann; 1st edition December , 2001.

Jack Kanholm, **ISO 9000 Requirements, 92 Requirements Checklist and Compliance Guide**, ASQ Quality Press; 4th edition, 2001.

Robert W. Peach, Bill Peach, Diane S. Ritter, **The Memory Jogger 9000/2000: A Pocket Guide to Implementing the ISO 9001 Quality Systems Standard Based on BSR/ISO/ASQ 9001:2000**, Goal/QPC; 1st edition, November, 2000.

Preparing for ISO 9000, Chartered Management Institute, Distributed by Thomson Gale, January , 2001.

TS EN ISO 9001:2000 **Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu**, Türk Standartları Enstitüsü, KYTE 01

TS EN ISO 9000/Mart 2001 '**Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler**',Türk Standartları Enstitüsü

TSE Personel Belgelendirme Müdürlüğü, **Kalite Yönetim Sistemi Tetkikçi/Baş Tetkikçi Eğitimi**, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara

TS EN ISO 9001:2000 '**Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar**', Türk Standartları Enstitüsü, T1: Kasım 2001 Dahil, TSE, Ankara, s: 4

TS - EN - ISO 9000 Kalite Yönetimi Eğitim Kitabı ; Doküman No: KTE / 0198, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara

Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri: Personel ve Sistem Belgelendirme Müdürlüğü, Türk Standartları Enstitüsü, Rev: 00, Ankara

Kalite Yönetim Sistemleri İç Tetkik Eğitim Notu ; KYTK 01,Türk Standartları Enstitüsü, Ankara

Kalite Yönetim Sistemleri Dokümantasyon Eğitim Notu ; KYDE 01,Türk Standartları Enstitüsü, Ankara

TS - EN - ISO 9000 Kalite Sistem Dokümantasyonu Eğitim Notları; Türk Standartları Enstitüsü, Ankara

TS EN ISO 9000 / Nisan 2001 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler, Türk Standartları Enstitüsü, Ankara

Pakpen A. Ş. **Kalite Yönetim Sistemleri, Eğitim Notları,** Konya

Damlaplast Sulsms sistemleri San.ve Tic. A. Ş. **'Kalite Yönetim Sistemleri Eğitim Notları'** Konya, 2005

Makaleler

Standart Kalite Danışmanlık Hiz. Ltd. Şti., **ISO ve KALİTE ile ilgili tanımlar**, Çevrimiçi Adres: http://www.standartkalite.com/iso9001_terimleri.htm, 2006

Ron Zemke, ‘**Müşterinizle Dost Olun**’ ; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 2, Sayı 24, Mart 1999

Bill Adams & Cindy Adams, ‘**Liderler ve Çobanlar**’; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001

Ken Blanchard, ‘**Hizmet Tutkusu ve Liderlik**’; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001

Tanju Argun, ‘**İnsanların İçindeki Tutsak Enerjiyi Ateşleyin**’; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001

Colin Powell & Oren Harari, ‘**Liderin Farkı**’; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 4, Sayı 46, Ocak 2001

Dave Ulrich, Jack Zenger & Norm Smallwood, ‘**Sonuçlara Yönelik Liderlik**’; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 3, Sayı 34, Ocak 2000

Feridun Hoyi, ‘**İşletmelerde Eğitim**’ ; Executive Excellence, Rota Yayın Yapım Tanıtım, Yıl 1, Sayı 11, Şubat 1998

Valerie Accardi, **ISO 9000 Without A Paper Manual**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume 34, Issue: 11, November 2001, s:86.

James Mroz, **ISO 9000:2000 Experiences: First results are in**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 35, Issue: 4, April 2002, s:52.

Frank Barnes, **Good Business Sense Is the Key to Confronting ISO 9000**, Review of Business, St.John's University, College of Business Administration, Volume: 21, Issue: 1, March, 2000s:11.

Christer Bohman , **All aboard the ISO 9000 Express**, Quality Progress, American Society for Quality”, Volume 36, Issue 11, November 2003, s:84.

Naeem Sadiq, **ISO 9000 Standards: Two Sides Of The Coin**”, Stevens Publishing Corporation, Volume: 6, Issue: 3, August 2003, s:6.

Todd Brady Schoenrock, **ISO 9000:2000 Gives Competitive Edge**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 35 Issue: 5, May 2002, s:107.

R Dan Reid, **ISO 9000 and More**, Quality Progress, American Society for Quality , Volume: 36 Issue: 4, April 2003, s:90.

William A Levinson , **ISO 9000 at the Front Line: A book Excerpt**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 3, Issue: 3, 2001, s:33.

Lynda Fox, **Using ISO 9000 to Develop International Business Opportunities**, San Diego Business Journal, CBJ, L.P., Volume: 21 Issue: 3, January 2000, s:28.

Sheldon Goldstein, **ISO 9000 For Small Service Companies**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 36 Issue: 2, February 2003, s:82.

ISO 9000 Revisions Move to DIS Stage, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 32, Issue: 12, December 1999, s:22.

David J Mercier, **A Global Approach to ISO 9000**, Quality Progress, American Society for Quality, Volume: 35 Issue: 10 October 2002, s:56.

John Scott, **ISO 9000 in Service: The Good, the Bad And the Ugly**, Quality Progress, Volume: 38 Issue: 9, September 2005, s:42.

William M. Lankford, **ISO 9000: Understanding the Basics**, St. John's University, College of Business, Volume: 21 Issue: 1, March 2000, s:7.

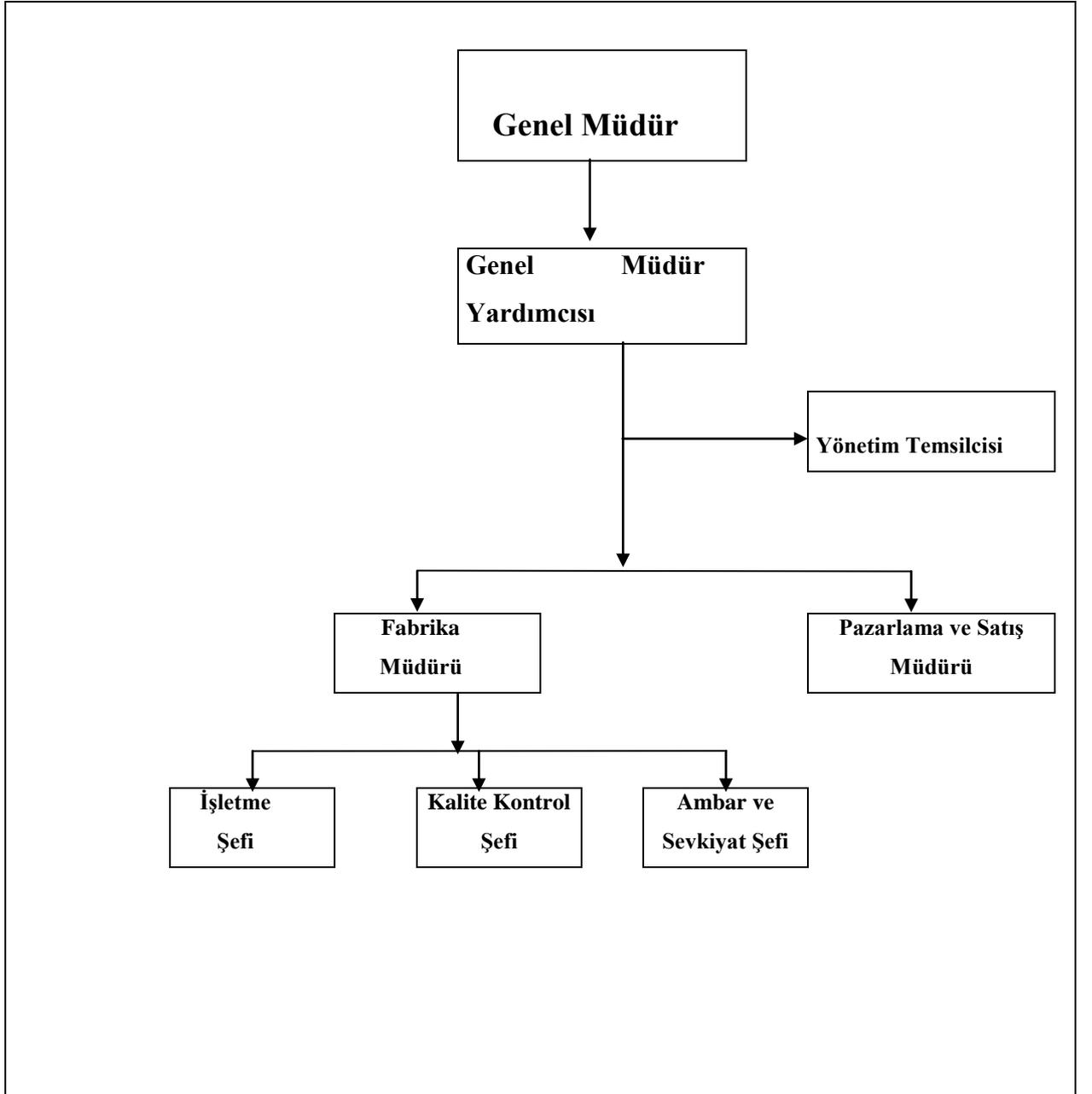
Gelişim Yönetim Sistemleri A. Ş.

<http://www.gelisim.org-60k> (16.01.2006)

EKLER

EK 1. DAMLAPLAST A. Ş. ORGANİZASYON ŞEMASI

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE EL KİTABI			BÖLÜM NO: EK 1
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1
BÖLÜM ADI : ORGANİZASYON ŞEMASI				



EK 2. DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR - 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 6

İLGİLİ MADDE : 4.2 , 4.2.1 , 4.2.2 , 4.2.3

1. AMAÇ

Kalite Sistemi kapsamındaki tüm dokümanların yayınlanması, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kalkan dokümanların toplatılması işlemlerinin sistematik olarak gerçekleştirilmesini sağlamak ve bu konudaki sorumlulukları belirlemek.

2. KAPSAM

Kalite Sistemi kapsamındaki tüm kontrollü dokümanlar.

3. SORUMLULUKLAR

- Üst Yönetim
- Yönetim Temsilcisi
- Tüm birimler

4. TANIMLAR

- **Doküman** : Bilgi ve onun destekleyici ortamı.
- **Kontrollü Kopya** : Kalite Sistemi çerçevesinde hazırlanan ve ilgili birim tarafından onaylandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından kontrollü olarak dağıtılan dokümanlar.

5. PROSEDÜR

5.1. Dokümantasyon yapısı;

5.1.1.DAMLAPLAST A.Ş. Kalite Sistem Dokümantasyonu aşağıdaki dokümanlardan oluşmaktadır.

- Kalite El Kitabı
- Prosedürler
- Kalite Planları
- Talimatlar

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR - 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 6

- Formlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar
- Diğer Destek Dokümanlar (Listeler, vb.)

5.1.2. Dokümanların sayfa yapısındaki;

- Firma ismi : Kalite Sisteminin kurulduğu ve uygulandığı kuruluşu belirtir.
- Doküman adı : İlgili dokümanın hangi isimle anıldığını ifade eder. (Kalite El Kitabı, Prosedürü, Talimatı, Formu vb.).
- Doküman No : Dokümanın kodunu ve sıra numarasını belirtir.

Kalite El Kitabında, Doküman No.su yerine Bölüm No.su bulunur. Bölüm No.su sıfırdan başlar ve numerik olarak artarak devam eder.

Diğer dokümanlarda ise Doküman No.su XY – ZT şeklindedir. Burada;

XY : Dokümanın kısaltılmış halini gösterir.

PR : Prosedür

FR : Form

TL : Talimat

PL : Plan

LST : Liste

ZT : İlgili dokümanın numarasını ifade eder, 01'den başlar ve nümerik olarak artarak devam eder.

- Hazırlayan : İlgili dokümanı hazırlayan birimi belirtir.
- Onaylayan : İlgili dokümanı onaylayan birimi belirtir.
- Revizyon No : İlgili dokümana ait kaçınıcı değişikliğin yapıldığını gösterir. İlk yayınlanan dokümana revizyon No.su olarak ' 00 ' verilir ve her revizyon değişikliğinde bu sayı nümerik olarak bir artırılarak devam eder. Bu şekilde dokümanın güncelliği sağlanmış olur.
- Revizyon Tarihi : İlgili dokümana ait yapılan değişikliğin tarihini ifade eder. İlk yayınlanan dokümana revizyon tarihi verilmez. Daha sonra revizyon yapıldığı zaman revizyon numarası ile birlikte revizyon tarihi

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 3 / 6

verilir. Revizyon tarihi, ilgili dokümanın revizyondan sonra uygulamaya konulduğu tarihi de belirtir.

- Yayın Tarihi : İlgili dokümanın ilk yayınlandığı tarihi ifade eder. Kalite El Kitabının yayın tarihi kapak sayfasına yazılır.
- Sayfa No : İlgili dokümanın sayfa numarasını belirtir ve M / N olarak ifade edilir. M, ilgili dokümanın kaçınıcı sayfası olduğunu, N ise ilgili dokümanın toplam sayfa sayısını gösterir.
- Bölüm Adı : Sadece Kalite El Kitabında bulunur.İlgili bölümün adını belirtir.

5.2. Dokümanların hazırlanması, onaylanması ve dağıtımı

- 5.2.1. Kalite El Kitabı, Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, Genel Müdür tarafından onaylanır.
- 5.2.2. Kalite Prosedürleri, ilgili birim amirleri tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır.
- 5.2.3. Kalite Planları, ilgili birim amirleri tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır.
- 5.2.4. Talimatlar, ilgili birim amirleri tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır.
- 5.2.5. Diğer Destek Dokümanlar (Teknik Resimler, vb.), ilgili birim amirleri tarafından hazırlanır, Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanır.
- 5.2.6. Onaylanan dokümanlar, YT tarafından ilgili birimlere Kontrollü kopya kaşesi vurularak, Doküman Dağıtım Formu (FR - 01) ile imza karşılığında dağıtılır.

5.3.Dokümanların gözden geçirilmesi , güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması;

- 5.3.1. Dokümanlar, ilgili birimler tarafından, standartlardaki, kanunlardaki değişmeler ve teknolojik gelişmeler ışığında veya sistemde yapılan iyileştirmeler sonucunda yılda bir kez gözden geçirilir.

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 4 / 6

5.3.2. Gözden geçirme neticesinde dokümanın güncelleşmesi gerekli görülür ise, ilgili birim tarafından Revizyon Talep Formu (FR - 02) ile Yönetim Temsilcisine bildirilir. Yönetim Temsilcisinin incelemesinden sonra doküman güncelleştirilir ve tekrar onaylanır.

5.3.4. Revizyonu yapılan dokümanlar, YT tarafından ilgili birimlere bir önceki Doküman geri alınarak Doküman Dağıtım Formu (FR - 01) yine imza karşılığında dağıtılır.

5.4.Dokümanların Güncel Revizyonlarının Tanımlanması

5.4.1. DAMLAPLAST A.Ş.'de her dokümanın üzerinde Revizyon numarası ve revizyon tarihi bulunur. İlk yayınlanan dokümanın revizyon numarası ‘ 00 ‘ olarak verilir, revizyon tarihi boş bırakılır.

5.4.2. Revizyon yapıldığında dokümanın revizyon sayısı nümerik olarak bir artırılarak devam ettirilir ve revizyon tarihi belirtilir.

5.4.3. Revizyonu yapılan dokümanın revizyon numarası ve revizyon tarihi Geçerli Doküman listesinde de değiştirilerek dokümanın güncelliği sağlanır.

5.5.Dokümanların Kullanım Yerlerinde Bulundurulması

5.5.1.Dokümanların tamamı, YT tarafından bilgisayar ortamında veya orijinal baskı hali hali ile kullanıma uygun bir şekilde elde tutulur.

5.5.2. Çalışma Talimatları ve Kalite Planları, ilgili birim amirleri tarafından kullanım yerlerinde kolayca görülebilecek ve okunabilecek bir şekilde son şekilleri ile asılır.

5.6.Dokümanların Muhafazası

5.6.1. Dokümanların orijinalleri YT tarafından bilgisayar ortamında ve / veya yazılı halde hasar görmeyecek ve kolayca ulaşılabilir bir şekilde saklanırlar.

5.6.2. İlgili birimlere kontrollü kopya kaşeli olarak dağıtılan dokümanlar bu birimler tarafından hasar görmeyecek bir şekilde saklanır.

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 5 / 6

5.7.Dış Kaynaklı Dokümanlar

DAMLAPLAST A.Ş. ‘deki dış kaynaklı dokümanlar, standartlardan oluşur. Kuruluş ile ilgili Yasal mevzuat bulunmamaktadır.

- 5.7.1. Dış kaynaklı dokümanlar, Yönetim Temsilcisi tarafından 3 ayda bir internet ortamından ve/veya abonelik ile takip edilir.
- 5.7.2. Dış kaynaklı dokümanlar, Dış Kaynaklı Doküman Listesinde (FR 23) orijinal halleri ile numara verilerek ve doküman adı yazılarak saklanır.
- 5.7.3. Yeni gelen dokümanlar numara sırasına göre listeye ilave edilir.
- 5.7.4. Revize edilen dış kaynaklı dokümanlar yenisi ile değiştirilir ve aynı numara ile saklanır.
- 5.7.5. Dış kaynaklı dokümanların takibi, güncelliğinin sağlanması, saklanması vb. işler YT tarafından yapılır.

5.8.İptal Edilen Dokümanlar

- 5.8.1. İlgili birim amiri kullanımına gerek duymadığı veya geçerliliği biten dokümanları, İç Yazışma Formuna (FR 03) iptal nedenini de belirterek YT’ne bildirir.
- 5.8.2. İptal nedeni YT tarafından incelenir. İptal nedeni olumlu bulunursa doküman iptal edilir ve iptal tarihi İç yazışma formuna yazılarak ilgili birim amirine gönderilir.
Olumlu değil ise , nedeni aynı İç yazışma formunda belirtilerek ilgili birim amirine geri gönderilir ve dokümanın kullanımına devam edilir.
- 5.8.3. İptal edilen dokümanların orijinallerinin üzerine YT tarafından kırmızı renkli ‘GEÇERSİZDİR’ kaşesi vurularak arşive kaldırılır.
- 5.8.4. İptal edilen dokümanların birimlerde bulunan kontrollü kopyaları yine YT tarafından geri alınır ve yakılarak veya ‘GEÇERSİZDİR’ kaşesi vurulduktan sonra arka tarafları müsvette olarak kullanılarak imha edilir.
- 5.8.5. İptal edilen dokümanın doküman numarası bir başka doküman için kullanılabilir.

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMANTASYON PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 6 / 6

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kayıtları Kontrolü Prosedürü (PR 02)
- Doküman Dağıtım Formu (FR 01)
- Revizyon Talep Formu (FR 02)
- İç Yazışma Formu (FR 03)
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (LST 01)

EK 3. KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

DAMLAPLAST A.Ş.	KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 02
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 3

İLGİLİ MADDE : 4 . 2 . 4

1. AMAÇ

Kalite Sistemi kapsamındaki kayıtların tanımlanması, tasnifi, muhafazası, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılmaları ile ilgili metotları belirlemek.

2. KAPSAM

Kalite Sistemi kapsamındaki kalite kayıtları.

3. SORUMLULUKLAR

- Yönetim Temsilcisi
- Tüm birim amirleri

4. TANIMLAR

5. PROSEDÜR

5.1. Kalite Kayıtları

5.1.1.DAMLAPLAST A.Ş.'deki Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki Kalite Kayıtları aşağıda verilmiştir.

- Yönetiminin Gözden Geçirmesi ile ilgili kayıtlar
- Eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar
- Satın alma ile ilgili kayıtlar
- Ürün gerçekleştirme ile ilgili kayıtlar
- Müşteri ilişkileri ile ilgili kayıtlar
- Üretim ve hizmetin sağlanması ile ilgili kayıtlar
- Ürün Tanımı ve İzlenebilirliği ile ilgili kayıtlar
- İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü ile ilgili kayıtlar
- İç Kalite Tetkik ile ilgili kayıtlar
- Müşteri Şikayetleri ile ilgili kayıtlar

DAMLAPLAST A.Ş.	KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 02
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 2 / 3

- Uygun olmayan ürün kontrolü ile ilgili kayıtlar
- Veri analizi ile ilgili kayıtlar
- Düzeltici faaliyetler ile ilgili kayıtlar
- Önleyici faaliyetler ile ilgili kayıtlar

5.1.2. Kalite kayıtlarının dağıtımı ve kontrolü YT tarafından yapılır.

5.2. Kalite Kayıtlarının Saklama Şekli ve Saklama Süreleri

- 5.2.1. Kalite Kayıtları YT ve ilgili birimler tarafından zarar görmeyecek, kaybolmayacak, çevre şartlarından etkilenmeyecek ve tekrar elde edilebilir olacak bir şekilde saklanır.
- 5.2.2. Kalite kayıtları, kullanılabilirliği göz önünde bulundurularak ilgili birim tarafından en az 1 (bir) yıl koltuk altında ve YT tarafından en az 3 (üç) yıl da arşivde saklanır.
- 5.2.3. Kalite kayıtlarının listesi ve saklama süreleri Kalite Kayıtları Formunda (FR 04) belirtilmiştir.
- 5.2.4. Koltuk altı saklama süreleri biten kayıtlar arşivde saklanmak üzere ilgili birimler tarafından YT'ne teslim edilir.
- 5.2.5. Arşive alınan kayıtlar Arşiv Kayıt Formuna (FR 05) işlenir ve saklama süresine göre arşivde saklanır.

Kalite kayıtlarının İmhası

- 5.3.1. İptal edilen dokümanların kontrollü kopyaları ve arşivde saklama süreleri biten Kalite kayıtları YT'nin kontrolünde yakılarak veya 'GEÇERSİZDİR' kaşesi vurulduktan sonra arka tarafları müsvette olarak kullanılarak imha edilir.
- 5.3.2. İptal edilen dokümanların orijinal nüshaları iptal edildiği tarihten itibaren en az 3 yıl koltuk altında saklanır ve süresinin bitiminden sonra Madde 5.3.1.'de belirtildiği şekilde imha edilir.

DAMLAPLAST A.Ş.	KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ			DOKÜMAN NO: PR – 02
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 23/ 3

5.3.3. Revizyonu yapılan dokümanlar, koltuk altında en az 1 revizyon süresi, arşivden ez 2 revizyon süresi saklandıktan sonra Madde 5.3.1.'de belirtildiği şekilde imha edilir.

5.3.4. İmha edilen Kalite Kayıtları, YT tarafından Arşiv Kayıt Formuna (FR 05) işlenir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Kayıtları Formu (FR 04)
- Arşiv Kayıt Formu (FR 05)

EK 4. DOKÜMAN DAĞITIM FORMU

DAMLAPLAST A.Ş.	DOKÜMAN DAĞITIM FORMU		DOKÜMAN NO : FR 01
REVİZYON NO : 00	REVİZYON TARİHİ: ---	YAYIN TARİHİ: 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

DOKÜMAN NO	
DOKÜMAN ADI	

DOKÜMANI ALAN	DOKÜM. ADEDİ	VERİLİŞ TARİHİ	İMZA	AÇIKLAMA

EK 5. REVİZYON TALEP FORMU

DAMLAPLAST A.Ş.	REVİZYON TALEP FORMU		DOKÜMAN NO : FR 02
REVİZYON NO : 00	REVİZYON TARİHİ: ---	YAYIN TARİHİ: 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

DOKÜMAN NO	
DOKÜMAN ADI	
REVİZYON NO	
REVİZYON TARİHİ	

REVİZYON YAPILAN SAYFA	YENİ REV. NO	YENİ REV.TAR	REVİZYON NEDENİ

EK 6. İÇ YAZIŞMA FORMU

DAMLAPLAST A.Ş.	İÇ YAZIŞMA FORMU		DOKÜMAN NO : FR 03
REVİZYON NO : 00	REVİZYON TARİHİ: ---	YAYIN TARİHİ: 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

GÖNDEREN BÖLÜM :	GÖNDERİLEN BÖLÜM :
GÖNDEREN KİŞİ :	GÖNDERİLEN KİŞİ :
REFERANS NO :	BİLGİ :
KONU :	

--

EK 7. KALİTE KAYITLARI FORMU

DAMLAPLAST A.Ş.	KALİTE KAYITLARI FORMU		DOKÜMAN NO : FR 05
REVİZYON NO : 00	REVİZYON TARİHİ: ---	YAYIN TARİHİ: 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

KALİTE KAYDI	KALİTE KAYDI KODU	KOLTUK ALTI SAKLAMA SÜRESİ (EN FAZLA)	ARŞİVDE SAKLAMA SÜRESİ (EN AZ)

EK 8. ARŞİV KAYIT FORMU

DAMLAPLAST A.Ş.	ARŞİV KAYIT FORMU		DOKÜMAN NO : FR 05
REVİZYON NO : 00	REVİZYON TARİHİ: ---	YAYIN TARİHİ: 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

KALİTE KAYDI	KALİTE KAYDI KODU	KOLTUK ALTI SAKLAMA SÜRESİ (EN FAZLA)	ARŞİVDE SAKLAMA SÜRESİ (EN AZ)

EK 9. DIŞ KAYNAKLI DOKÜMAN LİSTESİ

DAMLAPLAST A.Ő.	DIŞ KAYNAKLI DOKÜMAN LİSTESİ		DOKÜMAN NO : LST 23
REVİZYON NO : 00	REVİZYON TARİHİ: ---	YAYIN TARİHİ: 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

DOKÜMAN SIRA NO	DOKÜMAN CİNSİ	DOKÜMAN ADI
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

EK 10. YILLIK İÇ TETKİK PLANI (2006)

DAMLAPLAST A.Ş.	YILLIK İÇ KALİTE TETKİK PLANI (2006)			DOKÜMAN NO : PL 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

TETKİK EDİLECEK BÖLÜM	TETKİK EDİLECEK BÖLÜM AMİRİ	TETKİK TARİHİ (HAFTA)	TETKİKÇİ- (LER)	TAKİP TETKİKİ TARİHİ	AÇIKLAMA
GENEL MÜDÜR	Atila İSKENDER	22.HAFTA 48.HAFTA	Ahmet BÖBER HAFTA	
GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	Yusuf TOPUZ	22.HAFTA 48. HAFTA	Ahmet BÖBER HAFTA	
FABRİKA MÜDÜRLÜ ĞÜ	Ahmet BÖBER	22.HAFTA 48. HAFTA	Sancaktar DURAK HAFTA	
PAZARLAMA ve SATIŞ MÜDÜRLÜĞÜ	Cömert GÜREL	22.HAFTA 48. HAFTA	Ahmet BÖBER HAFTA	

EK 11. YILLIK EĞİTİM PLANI (2006)

DAMLAPLAST A.Ş.	YILLIK EĞİTİM PLANI (2006)			DOKÜMAN NO : PL 02
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

EĞİTİMİN ADI	EĞİTİMİN TARİHİ	EĞİTİMİN YERİ	EĞİTİMCİ LER	EĞİTİME KATILACAK BİRİMLER
KALİTE VE KALİTE BOYUTLARI	15. HAFTA	FABRİKA TOPLANTI SALONU	Ahmet BÖBER	ÜRETİM VE KALİTE KONTROL
ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	15. HAFTA	FABRİKA TOPLANTI SALONU	Ahmet BÖBER	TÜM BİRİMLER
DAMLA SULAMA BORU ÜRETİMİ	15. HAFTA	FABRİKA TOPLANTI SALONU	Ahmet BÖBER	ÜRETİM VE KALİTE KONTROL

EK 12. GİRDİ (HAMMADDE / YARDIMCI MALZEME) KALİTE PLANLARI

DAMLAPLAST A.Ş.	GİRDİ (HAMMADDE/ YARDIMCI MALZEME) KALİTE PLANLARI			DOKÜMAN NO : PL 03
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

DENEY / KONTROL ADI	OLMASI GEREKEN DEĞER	TOLE RANS	DENEY / KONTROL SIKLIĞI	İLGİLİ TALİM ATLAR	İLGİLİ FORMLAR
GÖRÜNÜŞ	GÖZLE BAKILDIĞINDA HOMOJEN BİR YAPIDA OLMALI		HER HAMMADDE / YARDIMCI MALZEME GELİŞİNDE	TL – 16	FR – 28
AMBALAJ DURUMU	HAMMADDE / YARDIMCI MALZEME ZARAR GÖRECEK KADAR YIRTIK VEYA PATLAK OLMAMALI		HER HAMMADDE / YARDIMCI MALZEME GELİŞİNDE	TL – 16	FR – 28
DIŞ ÇAP	14 mm	+/- 0.5 mm	HER HAMMADDE / YARDIMCI MALZEME GELİŞİNDE	TL – 16	FR – 28
RENK	GÖZLE BAKILDIĞINDA FARK OLMAMLI		HER HAMMADDE / YARDIMCI MALZEME GELİŞİNDE	TL – 16	FR – 28

EK 13. MAMÜL MADDE KALİTE PLANLARI

DAMLAPLAST A.Ş.	MAMÜL MADDE KALİTE PLANLARI			DOKÜMAN NO : PL 04
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

DENEY / KONTROL ADI	OLMASI GEREKEN DEĞER	TOLE RANS	DENEY / KONTROL SIKLIĞI	İLGİLİ TALİMATLAR	İLGİLİ FORMLAR
DAMLATMA ARALIĞI KONTROLÜ	(20, 25, 30, 33, 35, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100) cm	+/- % 5 cm	HER ÖLÇÜ DEĞİŞİMİNDE EN AZ BİR KEZ	TL - 15	FR - 31
DAMLATMA DEBİSİ KONTROLÜ	(2 , 4) L / h	+/- 0.5 L / h	HER ÖLÇÜ DEĞİŞİMİNDE EN AZ BİR KEZ	TL - 15	FR - 31
BORU DIŞ ÇAPI	15.5 mm	+/- 0.5 mm	HER ÖLÇÜ DEĞİŞİMİNDE EN AZ BİR KEZ	TL - 15	FR - 31
BORU ET KALINLIĞI	1.0 mm	+/- 0.05 mm	HER ÖLÇÜ DEĞİŞİMİNDE EN AZ BİR KEZ	TL - 15	FR - 31

EK 14. MİKSER ÇALIŞMA TALİMATI

DAMLAPLAST A.Ş.	MİKSER ÇALIŞMA TALİMATI			DOKÜMAN NO: TL 01
HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

1. UYGULAMADAN SORUMLU : HAMMADDE HAZIRLAMA SORUMLUSU

2. TALİMAT.

- 2.1. Mikserin pistonunun kapalı konumda olmasını kontrol et.
- 2.2. Hammaddeleri formülasyondaki miktarlara göre hazırla.
- 2.3. Hammaddeleri mikserin içine boşalt.
- 2.4. Hammaddelerin iyi karışması için , mikseri 10-15 dakika çalıştır.
- 2.5. Mikserin kapağını aç ve karışımı mikserin altındaki teknenin içine boşalt.
- 2.6. İş bitiminde Mikser ve çevresini temizle.

EK 15. AMBALAJLAMA, DEPOLAMA ve SEVKİYAT TALİMATI

DAMLAPLAST A.Ş.	AMBALAJLAMA , DEPOLAMA ve SEVKİYAT TALİMATI			DOKÜMAN NO: TL 04
HAZIRLAYAN İŞLETME ŞEFİ	ONAYLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	REV. NO: 00	REV. TARİHİ 08.03.2006	SAYFA NO: 1 / 1

1. UYGULAMADAN SORUMLU : OPERATÖRLER

2. TALİMAT.

2.1. AMBALAJLAMA;

- 2.1.1. Sarıcıdan 400 metrelik bağı çıkar.
- 2.1.2. Bağı 4 yerinden bağla.
- 2.1.3. Bağ yaparken borunun ezilmemesine dikkat et.
- 2.1.4. Bağı, ambalaj naylonu ile sar.
- 2.1.5. Ambalajın üzerine BARKOD Etiketini ve KONTROL EDİLMİŞTİR Etiketini yapıştır.

2.2. DEPOLAMA;

- 2.2.1. Ambalajı tamamlanmış ve üzerine etiketleri yapışmış olan bağları Ürün Sahasına götür.
- 2.2.2. Üst üste 5 bağdan fazla koymayacak şekilde düzgünce istifle.

2.3. SEVKİYAT;

- 2.3.1. Ambar ve Sevkiyat Şefi tarafından hazırlanan Sevk İrsaliesine göre yüklemeyi yap.
- 2.3.2. Yükleme yaparken ürünün zarar görmemesine dikkat et.
- 2.3.3. Üst üste 7 bağdan fazla koymayacak şekilde yükleme yap.
- 2.3.4. Yükleme bitince Ambar ve Sevkiyat Şefine haber ver.