

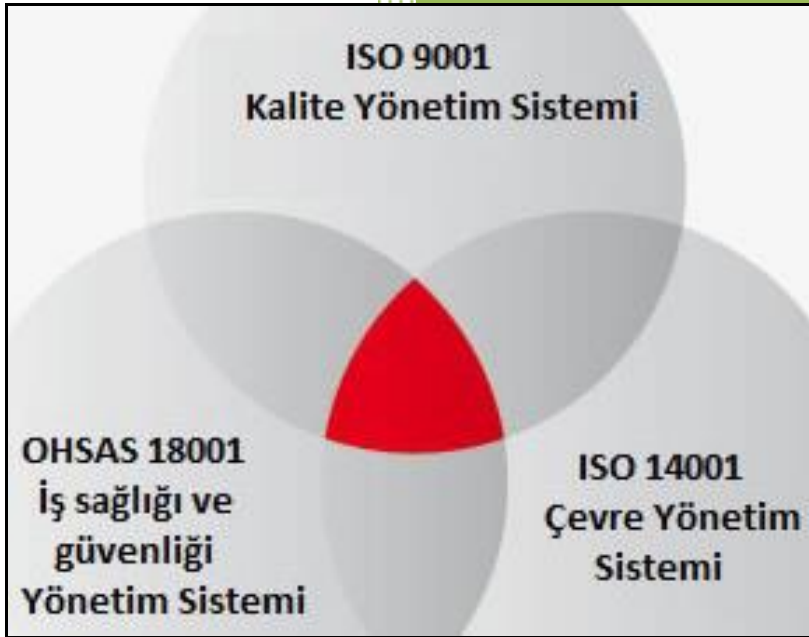


Basım Tarihi: 10.01.2011

1. Revizyon Tarihi: 16.06.2014

2. Revizyon Tarihi: 15.01.2015

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı



**FYT Müh.İnş. ve Alüm.
San.Tic.Ltd.Şti.**

**Adres : İhlamurkuyu Mah. Ateş Cad.
Hatipler Sok. No.2
Ümraniye / İSTANBUL**

Telefon : 0 216 614 01 20-21-22

	Syf.No.	Madde No.
BÖLÜM 1 - GENEL HUSUSLAR		
Revizyon İşleme Sayfası	2	1
Önsöz	2	2
Yayın Hakkı	2	3
Hariç Tutmalar	2	4
Entegre Yönetim Sistemi Kapsamı	2-3	5
Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar	3	6
Terimler, Tarifler ve Kısaltmalar	3	7
Tanıtım	3-4	8
Vizyon, Görev, Politika, Amaç	4-5	9
Organizasyon Şeması	6	10
BÖLÜM 2 - ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ		
Genel Şartlar	7	2.1
Dokümantasyon Şartları	7-8	2.2
BÖLÜM 3 - YÖNETİM SORUMLULUĞU		
Yönetim Taahhüdü	8	3.1
Müşteri Odaklılık	9	3.2
Entegre Yönetim Sistemi Politikası	9	3.3
Planlama	9	3.4
Sorumluluk, Yetki ve İletişim	10	3.5
Yönetimin Gözden Geçirmesi	10-11	3.6
BÖLÜM 4 - KAYNAK YÖNETİMİ		
Kaynakların Sağlanması	11	4.1
İnsan Kaynakları	11	4.2
Alt Yapı	11	4.3
Çalışma Ortamı	11	4.4
BÖLÜM 5 - ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME		
Ürün/Hizmet Gerçekleştirilmesinin Planlanması	12	5.1
Müşteri İle İlişkili Süreçler	12	5.2
Tasarım ve Geliştirme	12-13	5.3
Satın Alma	13	5.4
Üretim ve Hizmetin Sağlanması/Sunulması	14	5.5
BÖLÜM 6 - ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME		
Genel	15	6.1
İzleme ve Ölçme	15	6.2
Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü	16	6.3
Verilerin Analizi	16	6.4
İyileştirme	16	6.5
Genel İş Akış Şeması	17	-
Süreç Etkileşim Şeması	18	-

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 1 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		



BÖLÜM 1

1. Revizyon İşleme Sayfası

S. No.	Madde No.	Revizyon Açıklaması	Değişen Sayfa No.	Rev. No.	Yürürlük Tarihi
1	-	10.01.2011 tarihinde ilk kez yürürlüğe konulmuştur.	-	01	10.01.2011
2	Komple	Yeniden yapılanma kapsamında güncellenmiştir.	Komple	02	16.06.2014
3	Komple	ISO 14001 ve OHSAS 18001 çalışmaları kapsamında güncellenmiştir.	Komple	03	16.06.2014

2. Önsöz

2.1. El Kitabı, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemine ait uygulamalar temel alınarak hazırlanmıştır.

2.2. Çevre ve kalite yönetim sistemlerini sürdürmeyi ve geliştirmeyi taahhüt eder.

2.3. Çevre ve kalite yönetim sistem gerekliliklerinin tüm şartlarını açıklar.

2.4. El Kitabında açıklanan sistem ve faaliyetler öncelikle;

2.4.1. İç ve dış Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesini,

2.4.2. FYT politikalarının her kademede anlaşılmasını ve uygulanmasını,

2.4.3. ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001'e ait tüm gereksinimlerinin uygulanmasını ve bu yönde hizmet verilmesini sağlar.

3. Yayın Hakkı

El Kitabının her hakkı mahfuzdur. Bu kitabın herhangi bir bölümü veya tamamı FYT'nin izni ve haberi olmadan kopya edilmez, üçüncü şahıslara sunulamaz ve kullanılmaz.

4. Hariç Tutmalar

4.1. Şirketimizde, elde edilen çıktının, sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanmadığı her hangi bir süreci bulunmamaktadır (özel süreçler).

4.2. Üretim ve hizmet proseslerinin geçerliliği ve tasarım hariç tutulmuştur.

4.3. Firmamızdan talep edilen hususlar ana işveren sözleşmesi ile sınırlı olduğundan tasarım yapılmamaktadır.

5. Entegre Yönetim Sistemi Kapsamı

5.1. Dış/İç Cephe Kaplama ve Yalıtım faaliyetleri ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001 standartları doğrultusunda gerçekleştirilir.

5.2. Ayrıca;

5.2.1. Giydirme Cephe Sistemleri,

5.2.2. Alüminyum Panel Cephe Sistemleri,

5.2.3. Transparan Cephe Sistemleri,

5.2.4. Işıklık Sistemleri,

5.2.5. Doğrama Sistemleri ve

Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 2 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

5.2.6. Güneş Kırıcı ürünleri üretim sürecinde izleme ve ölçmeler ile doğrulanabilmektedir. Bu süreçler arasındaki etkileşimler Süreç Etkileşim Şemasında gösterilmiştir.

5.2.6.1. Temel süreçlerimiz İmalat, Montaj ve Hizmet (Analiz, Projelendirme)'tir.

5.2.6.2. Destek süreçlerimiz ise Satınalma, Lojistik, Muhasebe/Finans ve Yönetim (Genel Müdür, İnsan Kaynakları ve İdari İşler)'dir.

Bakınız : Süreç Etkileşim Şeması Syf 19

Bakınız : Genel İş Akış Şeması Syf 18

5.3. Verdiğimiz Hizmetler :

5.3.1. Mevcut uygulamaların ve sistemlerin analizi,

5.3.2. Müşterinin ihtiyaçlarına uygun öneriler sunulması,

5.3.3. Mevcut işletme süreçlerin analizi ve yeni yapılara veri aktarımı,

5.3.4. Zamanında ve uygun maliyetli uygulama,

5.3.5. Dönüşümler ve yeni sürümlere yükseltme,

5.3.6. İşlevselliği artırmak için yeni modüllerin entegrasyonu çerçevesinde; **her yeni projenin mimari çizimleri safhasından itibaren doğru malzeme ve kaliteli işçilik ile emsallerimiz arasında fark yaratma çabamıza devam edilir.**

6. Atıf Yapılan Standart Ve/Veya Dokümanlar

Bakınız : Dış Kaynaklı Doküman Listesi

7. Terimler, Tarifler ve Kısaltmalar

7.1. ISO 9000, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 standardındaki terimler ve tarifler kullanılmıştır.

7.2. Entegre yönetim sistemi: ISO 9000, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 yönetim sistemleri tarif edilmektedir. ISO 9001 standardı iskelet standart olarak kullanılmıştır ve diğer standart gereksinimleri entegre edilmiştir.

EEK : Entegre El Kitabı

EYS : Entegre Yönetim Sistemi

ÇYS : Çevre Yönetim Sistemi

İSGYS : İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

PRS : Prosedür

TLM : Talimat

FRM : Form

PLN : Plan

GT : Görev Tanımı

YGG : Yönetimin Gözden Geçirilmesi

8. Tanıtım

8.1. Tarihçe :

8.1.1. FYT Mühendislik; giydirmeye cephe kaplama işlerini gerçekleştirmek amacıyla, 1998 yılında, 12 yıllık tecrübe ve bilgi birikimini sektörle paylaşmak üzere İstanbul'da kurulmuştur.

8.1.2. FYT olarak 17 yıldan beri birçok projede,

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 3 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

8.1.2.1. Dürüstlük, tarafsızlık, güvenilirlik, saydamlıkla hizmet vermeye ve

8.1.2.2. Yerleşik değerler sistemi yaratma çabamıza devam edilmektedir.

8.2. Kurum Kimliği :

8.2.1. Faaliyetler; kalite standartlarından ödün vermeksizin, ulusal/uluslararası kuralları benimseyen ve uygulayan çalışanları ile hem yurt içinde hem de yurt dışında sürdürülmektedir.

8.2.2. Çalışanlar, görev alanlarında danışmanlık verebilecek nitelikli profesyonellerden oluşmaktadır.

8.2.3. Çalışanların motivasyonu; çalışma ortamı, sıfır hata ile iş görme istek ve kararlılığı, yapılan işlerde sağlanan müşteri memnuniyeti sayesinde son derece yüksektir.

8.2.4. Danışmanların tümü alanında deneyimli kişilerden oluşmaktadır.

8.2.5. İleri teknolojileri kullanan veya geliştiren deneyimli yabancı şirketlerle de ticari işbirliği yapmayı ve birlikte proje üstlenmeyi hedefleri içine almıştır.

8.2.6. Çalışanlar deneyimleriyle özgün çözümler sunmaya her an hazırdır.

9. Vizyon, Görev, Politika, Amaç

9.1. Vizyon

Küresel pazarda; giydirmeye cephe kaplama işlerinin sunumunda, rekabet koşullarına uygun teknolojiyi kullanan, kalite ve güvenden ödün vermeyen bir şirket olmaktır.

9.2. Görev

Giydirmeye Cephe Sistemleri, Alüminyum Panel Cephe Sistemleri, Transparan Cephe Sistemleri, Işıklı Sistemleri, Doğrama Sistemleri ve Güneş Kırıcı konularında; müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda farklı çözümler yaratarak, beklentileri en üst düzeyde karşılamaktır.

9.3. Politika

9.3.1. Mevzuatlar, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 standartları doğrultusunda, yüksek kalitede hizmet, yüksek müşteri memnuniyeti, güvenli çalışma ortamı, yaralanmaların ve sağlık bozulmalarının önlenmesi, kirlenmemiş temiz çevre, ve sürekli gelişim " POLİTİKAMIZ" dır.

9.3.2. Yürütülen faaliyetlerde sürekli iyileştirme ve gelişme hedeflenmiş, müşteri memnuniyeti ön planda tutularak kaliteli hizmet vermeye odaklanılmıştır. Bu nedenle uygunsuzlukların yerinde tespit edilerek ortadan kaldırılması sürekli iyileşmenin sağlanması nedeni ile düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulanması önem teşkil etmektedir.

9.3.3. EYS hedeflerinin gerçekleşme durumu; süreç sahipleri tarafından düzenli olarak analiz edilmekte, raporlanmakta ve bir sonraki yılın hedefleri için önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

9.3.4. Hedeften sapmalar olduğunda; acil eylem planları geliştirilmekte ve iyileştirme alanları belirlenerek, faaliyetlerin devamlılığı sağlanmaktadır.

9.3.5. İşe yeni başlayan çalışana verilen uyum eğitimi kapsamında; iş sağlığı ve güvenliği konuları, çalışma şartları ve görev tanımı ayrıntılı olarak izah edilmektedir.

9.3.6. Şirket içerisinde iletişim; duyuru panoları, iç yazışma, elektronik posta, telefon ve toplantılar ile sağlanmaktadır.

9.4. Amaç

9.4.1. Müşteri memnuniyetini artırmak,

9.4.2. Pazar payımızı artırmak,

9.4.3. İç kalitesizlik maliyetlerini düşürmek,

Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 4 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		

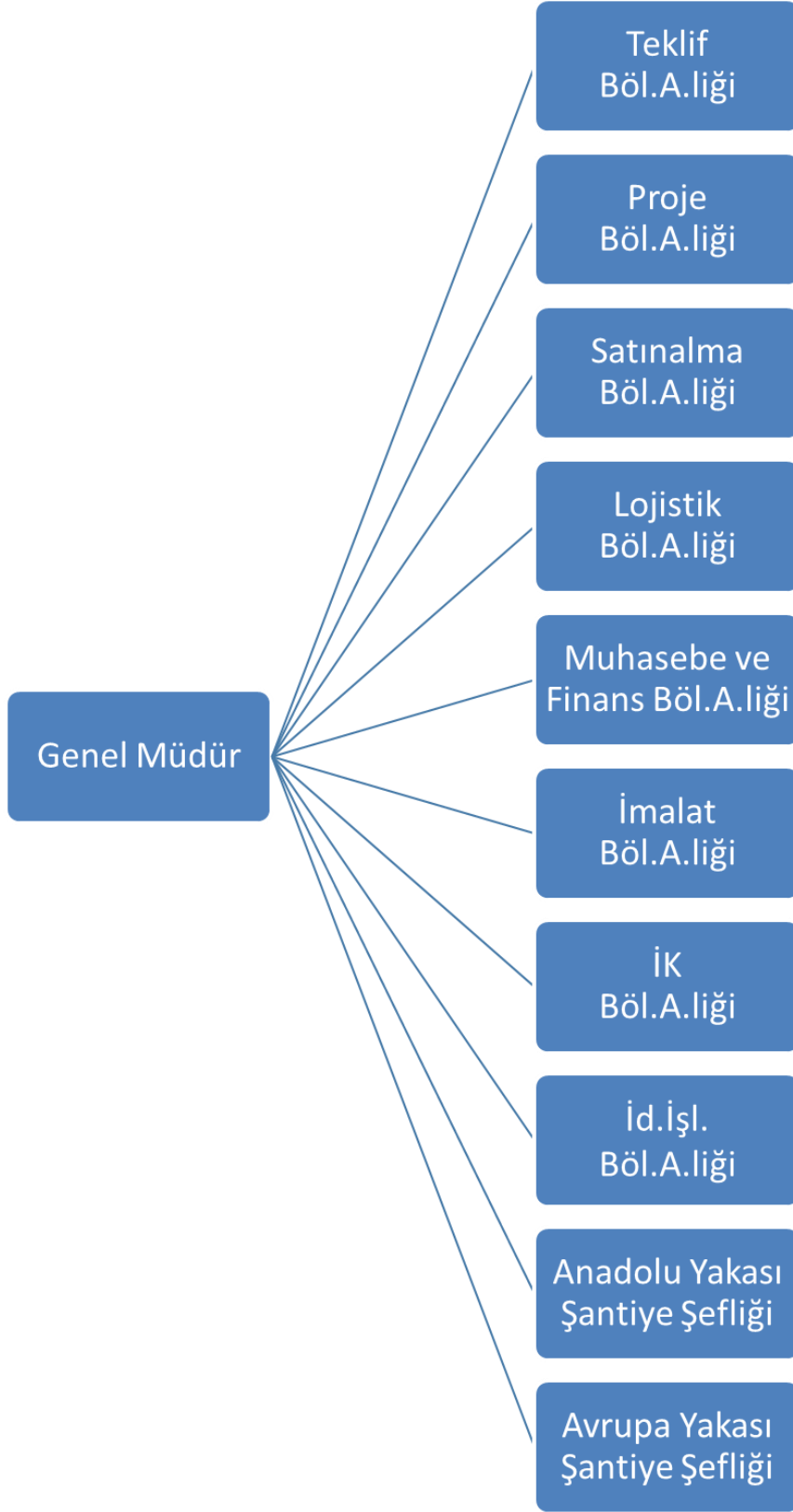


Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

- 9.4.4. Ürün kalitemizi artırmak,
- 9.4.5. Çalışanların bilinç düzeyini artırmak,
- 9.4.6. Üretim miktarlarını artırmak,
- 9.4.7. Atık miktarlarını azaltmak,
- 9.4.8. Doğal kaynak kullanımını azaltmak,
- 9.4.9. İş kazası olmamasını sağlamaktır.

Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 5 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	

10. Organizasyon Şeması



Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 6 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		

BÖLÜM 2

2. Entegre Yönetim Sistemi

2.1. Genel Şartlar

2.1.1. Entegre yönetim sistemleri için ihtiyaç duyulan süreçlerin sırası ve etkileşimi belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

2.1.2. Dış kaynaklı süreçler satınalma tarafından tedarikçi değerlendirme kriterlerine göre değerlendirilir, uygunsa alım yapılır. Dış kaynaklı süreçlerle ilgili teknik bilgiler (resim, numune vb.) tedarikçi firmalara satınalma tarafından verilerek istenilen kriterlerde üretilmesi sağlanır.

2.1.3. EYS oluşturulurken sistem gerekliliklerinin uygulanmasını açıklayan, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, planlar ve formlar oluşturulmuştur.

2.1.4. EYS için ihtiyaç duyulan süreçler ve uygulamaları belirlenirken; Yönetim Sorumluluğu, Kaynak Yönetimi, Ürün/Hizmet Gerçekleştirme, Ölçme, Analiz ve İyileştirme süreçlerinden faydalanılmıştır. Bu 4 süreç ve diğer ilgili süreçlerde iyileştirme çalışmaları Planla, Uygula, Kontrol Et ve Önlem Al (PUKÖ DÖNGÜSÜ) felsefesi benimsenerek entegre yönetim sisteminde sürekli iyileştirme sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin birbiriyle olan etkileşimleri, izleme ve ölçme kriterleri ile genel iş akış şeması El Kitabının son sayfalarında verilmiştir.

2.1.5. Belirlenen bu süreçler için gerekli kaynaklar temin edilmekte, YGG toplantılarında kaynaklar görüşülmekte ve karara bağlanmaktadır. Süreçlerin çalıştırılması için gerekli bilgiler hazır bulundurulmaktadır.

2.1.6. Oluşturulan tüm sistemin etkin olarak işletilmesi uygulamalar ile sağlanmakta ve süreçlerinin çıktıları belirli aralıklarla ölçülerek uygun olduğunda sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

2.1.7. EYS'nde tanımlanan süreçler; eğitim, müşteri ilişkileri, ürün/hizmet gerçekleştirme, satınalma, ve müşteri memnuniyetidir.

2.1.8. Çelik konstrüksiyon işlerinin imalatı ve montajı işlerinde hizmet tedarik edilmektedir.

2.2. Dokümantasyon Şartları

2.2.1. Dokümantasyonlar;

2.2.1.1. Entegre yönetim sistemi politika, amaç ve hedeflerini,

2.2.1.2. Entegre yönetim sistemi el kitabını,

2.2.1.3. ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001 standardın öngördüğü dokümanite edilmiş prosedürleri ve kayıtları,

2.2.1.4. Süreçlerin etkin planlanmasını, uygulanmasını ve kontrolünü sağlamak için ihtiyaç duyulan dokümanları,

2.2.1.5. Millî veya bölgesel mevzuatta belirtilen herhangi diğer dokümantasyonu ve müşteri şartlarını kapsar.

2.2.2. Prosedürler

2.2.2.1. Prosedürler uygulamaların safhalarını ve neyin yapılacağını anlatır. Gerektiğinde yetki ve sorumlulukları da ortaya koyar. Entegre Yönetim Sistemini oluşturan diğer dokümanlara (planlar, talimatlar, formlar vb.) atıf yapar.

2.2.2.2. Süreçlerin etkin planlanmasını, uygulanmasını ve kontrolünü sağlamak için tanımlanan süreçler iş akış diyagramları ve talimatlarla dokümanite edilmiştir.

2.2.3. Talimatlar

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 7 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

Talimatlar uygulamaların detayını yani, neyin yapılacağını ve nasıl yapılacağını anlatan dokümanlardır.

2.2.4. Destek Dokümanlar

EYS dokümantasyonunda kullanılan görev tanımları, formlar, raporlar, teknik resimler, etiketler, tablolar vb. dokümanlardır.

2.2.5. Dış Kaynaklı Dokümanlar

Firmamız bünyesinde hazırlanmayan ancak kullanılan dokümanlardır. Bunlar; müşteri tarafından gönderilen dokümanlar, müşteri şartnameleri, standartlar, projeler ve yasal mevzuattır.

2.2.6. Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

2.2.6.1 ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001 standart gereksinimleri ve uygulamaları veya atıfları entegre yönetim sistemi el kitabında dokümante edilmiştir.

2.2.6.1. Herhangi bir hariç tutmanın ayrıntılarını ve gerekçeleri dahil olmak üzere açıklar.

2.2.6.2. Prosedürlere ve diğer dokümanlara atıf yapar.

2.2.6.3. Süreçlerin birbirine olan etkilerini tarif eder.

2.2.7. Dokümanların Kontrolü

2.2.7.1. EYS kapsamındaki dokümanların kontrolü, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre yapılmaktadır. Sistemimiz içerisindeki dokümanlar ilgili prosedür paralelinde hazırlanırlar.

2.2.7.2. Hazırlanan dokümanların kodlamaları yapılır, onaylanır ve Yönetim Temsilcisi tarafından güncel dokümanlar takip listesine kaydedilir. Dokümanların orijinaleri Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

2.2.7.3. Dokümanlar Yönetim Temsilcisi tarafından ihtiyaç miktarı kadar PDF ye çevrilir. PDF ye çevrilen dosyalar 'KONTROLLÜ DOSYA' adı altında birim yöneticilerin bilgisayarlarına kopyalanır ve ilgililere imza karşılığı dağıtımı yapılır. Yapılan dağıtıma ait kayıtlar düzenlenir.

2.2.7.4. Herhangi bir sebepten dolayı değişiklik yapılması gereken doküman ilgili prosedür paralelinde revize edilerek güncelleştirilir. İptal edilen dokümanların orijinaleri 'İPTAL DOSYASI' bilgisayar ortamında açılarak Yönetim Temsilcisi tarafından bu klasörde saklanır.

2.2.7.5. Kullanılan dış kaynaklı dokümanların kontrolü de ilgili prosedür kapsamında sağlanmaktadır.

Bakınız : PRS-01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

2.2.8. Kayıtların Kontrolü

2.2.8.1. İcra edilen faaliyetlere ait uygulamaları gösteren kayıtlar, uygulamayı yapan tüm birimler tarafından sürekli ve düzenli olarak tutulmaktadır.

2.2.8.2. Kayıtların tutulması, muhafazası, hasara ve bozulmaya uğramaması için gerekli önlemlerin alınması, ihtiyaç duyulduğunda eski kayıtlara rahatlıkla ulaşılabilmesi için gerekli metotlar ile bu kayıtların saklama süreleri belirlenmiştir.

Bakınız : PRS-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

BÖLÜM 3

3. Yönetim Sorumluluğu

3.1. Yönetim Taahhüdü

3.1.1. Yönetim tarafından; entegre yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli çalışmaların yapılacağı ve kanıtların sağlanacağı taahhüt edilmiştir.

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 8 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

3.1.2. Yasal standart ve mevzuatların önemine ve müşterilerimizin memnuniyetine önem verilir. Periyodik olarak gerçekleştirilen YGG toplantılarında hedefler birim/süreçler bazında tespit edilmektedir.

3.1.3. Faaliyetlerin planlanması, yönetilmesi ve çalışanlara kalite ve müşteri odaklılık bilincinin yerleştirilmesi amacıyla rehberlik yapmak üzere yönetim temsilcisi atanmış ve yapılan atama çalışanlara duyurulmuştur. Genel Müdür tarafından, EYS'nin uygulanması ve sürekli iyileştirmesi için gerekli olan; insan, eğitim, makina, ekipman, alt yapı ve benzeri her tür kaynak sağlanmaktadır.

3.2. Müşteri Odaklılık

3.2.1. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerine, standartlara, yönetmeliklere uygun olarak çalışarak müşteri tatmininin artırılması yönünde çalışmalarımız devam etmektedir.

3.2.2. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması amacıyla, ilgili birimlerle iç iletişim sağlanmaktadır.

3.2.3. Müşteri şikâyetleri ve memnuniyetlerini izlemek ve ölçmek üzere uygulamaya yönelik yöntemler başlatılmıştır. Bu tür yöntemlerle elde edilen bilgiler veriye dönüştürülerek müşteri beklentileri, çalışanların gerekli iyileştirme/geliştirmeleri için planlamaların yapılması hedeflenmiştir.

PRS-16 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi Prosedürü

PRS-15 Satış Prosedürü

3.3. Entegre Yönetim Sistemi Politikası

3.3.1. Politika belirlenirken;

3.3.1.1. Çalışma prensiplerine ve amaca uygun olması,

3.3.1.2. EYS 'i şartlarına uygun ve sürekli iyileşme taahhüdü içermesi,

3.3.1.3. Kalite hedeflerini desteklemesi düşünülmüştür.

3.3.2. EYS politikasının tüm kademelere iletilmesi ve tüm çalışanlar tarafından anlaşıldığının doğrulanması eğitimlerle ve iç tetkiklerle yapılmaktadır. Gelişmelere ve ihtiyaçlara paralel olarak YGG toplantılarında uygunluğu gözden geçirilmektedir.

3.3.3. Yönetim ve çalışanlar olarak, bağlı olduğumuz yasaları/standartları ve müşterilerimizin şartlarını dikkate alarak; hedeflerimiz doğrultusunda kaliteli hizmet vermeyi, beklentilerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlamayı, çevreye olan etkimizi ve işçi sağlığı ve iş güvenliğini de göz önünde bulundurarak tüm faaliyetlerimizi sürekli gözden geçirmeyi ve iyileştirmeyi, bu amaçlara ulaşmak için eğitimli ve bilinçli çalışanlarımızla hizmet vermeyi taahhüt ederiz.

3.4. Planlama

3.4.1. Her iş için; gerek zamanında tamamlamaya ve gerek istenilen şartları sağlamaya yönelik olarak planlama çalışmaları yapılmaktadır.

3.4.2. Planlama paralelinde, etkin işleyişi sağlamak üzere gerekli süreç tanımlamaları yapılır ve ilgili dokümanlar hazırlanır. Değişim anında sistemin bütünlüğü ve sürekliliğinin sağlanması yapılan çalışmalar ile güvence altına alınmaktadır.

3.4.3. Amaçlar, Hedefler ve Programlar

İlgili fonksiyon ve seviyeleri de kapsayan ölçülebilir, EYS politikası ile tutarlı olacak şekilde yıllık hedefler belirlenmektedir. YGG toplantılarında hedefler gözden geçirilmektedir.

Bakınız : Hedef Planı

3.4.4. Çevre Boyutları

Bakınız : Çevre Boyutu ve Etki Analizi Prosedürü

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 9 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

3.4.5. Tehlike Tanımlaması, Risk Değerlendirmesi ve Kontrollerin Belirlenmesi

Bakınız : Risk Değerlendirme ve Analiz Prosedürü

3.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

3.5.1 Sorumluluk ve Yetki

İşleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görevlerinin, yetkilerinin sorumluluklarının, karşılıklı ilişkilerinin, kime bağlı çalıştığının ve kime vekâlet edeceği Görev Tanım Formlarında tanımlanmıştır.

Bakınız : Görev Tanımları

3.5.2 Yönetim Temsilcisi

Diğer sorumluluk alanlarına bakılmaksızın yönetim içinden bir çalışan, Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır. Yönetim temsilcisi Genel Müdür'e bağlı çalışır. YGG toplantılarını organize eder, toplantıları raporlar, tutanakları katılımcılara dağıtır, alınan kararların takibini yapar, EYS paralelinde Genel Müdür'e belirlenen periyotlarda rapor sunar ve dış kuruluşlarla iletişimi kurar. Diğer sorumlulukları görev tanımında dokümanite edilmiştir.

Bakınız : Atama yazısı

3.5.3 İç ve Dış İletişim, Katılım ve Danışma

3.5.3.1. İletişim toplantı, yazışma, yönetimin gözden geçirmesi, doküman, telefon, fax, e-mail, ziyaretler, web sitesi ve eğitimlerle sağlanır.

3.5.3.2. Tüm iletişim kanalları, metotları ve kaynakları, ilgili personel tarafından görev alanları dahilinde kullanılır.

3.5.3.2. İletişim toplantı veya ziyaretler yapılarak gerçekleştirilecekse, toplantı veya ziyareti yapmak isteyenler planlama yaparak katılımcılara duyurur. Toplantı veya ziyaret sonucunda ihtiyaç duyulursa katılımcılar kayıt tutar ve muhafaza eder.

3.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

3.6.1.Genel

3.6.1.1. Genel Müdür ve organizasyondaki birim sorumluları kurulan EYS'ni planlı şekilde incelemektedir. Toplantılar Genel Müdür başkanlığında yürütülmektedir.

3.6.1.2. Gözden geçirmeler yılda en az bir kez olmak üzere faaliyetlerin durumu düşünülerek Yönetim Temsilcisi tarafından önceden belirlenen tarihlerde yapılmaktadır.

3.6.1.3. Yönetim Temsilcisi gündemi ve katılımcıları belirleyerek toplantı tarihinden en az bir hafta öncesinden İç Haberleşme Formu ile yapılan toplantı duyurusunu yapar.

3.6.1.4. Yönetim Temsilcisi toplantı gündemi konularını dikkate alarak EYS Performans Raporunu hazırlar. Hazırlanan Rapor Genel Müdür ve diğer toplantı katılımcılarına sunulur. Toplantıda madde 3.6.2 deki konular gündemi oluştururken madde 3.6.3 deki konular veya gündem dışı konularla ilgili kararlar alınır.

3.6.1.5. Yönetim Temsilcisi toplantı tutanağına görüşülen konular ve alınan kararları kaydeder. Gerekirse katılımcılara toplantı tutanağının ilgili bölümlerini imzalatır ve bir nüshasını dağıtır. Alınan kararlar, Yönetim Temsilcisi ve birim sorumluları tarafından takip edilir. EYS hedefleri ilgili fonksiyon ve seviyelerde ve ölçülebilir şekilde tespit edilmektedir. Yönetim Temsilcisi tespit edilen hedefleri Hedef Takip Tablosuna kaydeder ve ilgili birimlere Hedef Takip Tablosunu dağıtır.

Bakınız : Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

3.6.2.Gözden Geçirme Girdisi

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 10 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	

Toplantıda; bir önceki YGG toplantısında alınan kararlar, yönetim temsilcisi tarafından hazırlanan performans raporunun okunması, EYS politikası ve hedefleri, tetkiklerin sonuçları, müşteri geri beslemesi, süreç performansı ve ürün/hizmet uygunluğu, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu, EYS'ni etkileyebilecek değişiklikler görüşülür.

3.6.3. Gözden Geçirme Çıktısı

Toplantıda; iyileştirme için öneriler, EYS'nin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi, müşteri şartları ile ilgili ürün/hizmetin iyileştirilmesi, kaynak ihtiyaçları, ek kararlar, ilgili dokümanlar, toplantı tutanağı, hedef takip tablosu, EYS performans raporu ile ilgili kararlar alınır.

BÖLÜM 4

4. Kaynak Yönetimi

4.1. Kaynakların Sağlanması

Genel Müdür; EYS'ni uygulamak, devam ettirmek, entegre yönetim sistemini sürekli geliştirmek ve ayrıca müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli olan kaynakları tespit etmekte ve sağlamaktadır. Kaynaklar YGG toplantılarında görüşülmektedir.

4.2. İnsan Kaynakları

4.2.1. Genel

4.2.1.1. Çalışanların; öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim kriterleri belirlenmiş ve görev tanımlarıyla dokümanite edilmiştir.

4.2.1.2. Müşteri şartlarını karşılayacak kalite düzeyini sağlamak için bu işte görev alacak personelin nitelikleri belirlenmiştir.

4.2.1.3. İşe yeni alınacak kişilerde bu niteliklerin olmasına dikkat edilir. Mevcut çalışanların da istenilen niteliklerde olmasını temin etmek amacıyla gerekli eğitim faaliyetleri yapılmaktadır.

4.2.2. Yeterlilik, Bilinç (Farkında Olma) ve Eğitim

Eğitim ihtiyaçlarının tespiti ve eğitim faaliyetleri İnsan Kaynakları Bölüm Amirliğince takip ve koordine edilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Eğitim ihtiyaçları tüm birimlerden gelen talepler ve yapılan anketler doğrultusunda tespit edilmektedir. Eğitim ihtiyaçları eğitim planına kaydedilmektedir.

Bakınız : Eğitim Prosedürü

4.3. Alt Yapı

4.3.1. Verilen hizmetin belirlenmiş şartlara uygun şekilde yerine getirilmesi için gerekli ve yeterli altyapı oluşturulmuştur.

4.3.2. Bunun sürekliliğini sağlamak amacıyla kullanılan ofis ve tüm ekipmanların kullanım ömrünü ve etkinliğini artırmak için bakım kılavuzları doğrultusunda cihazların kullanma talimatlarında yer alan kullanım öncesi bakımlar gerçekleştirilir ve kayıtları tutulur.

Bakınız : Kalibrasyon ve Periyodik Muayene Planı

4.4. Çalışma Ortamı

4.4.1. Üretimin gerçekleştirildiği çalışma ortamında gerekli güvenlik tedbirleri alınmaktadır.

4.4.2. İdari personelin çalışma ortamına yönelik ihtiyaç duyulan yazılım ve donanım ekipmanları, büro malzemeleri, temin edilmiştir.

4.4.3. Üretimde kullanılacak gerekli makine/ekipman ihtiyacı sağlanmıştır.

4.4.4. Zaman içerisinde ihtiyaç duyulan gereklilikler temin edilmektedir.

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 11 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	

BÖLÜM 5

5. Ürün/Hizmet Gerçekleştirme

5.1. Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

5.1.1. Ürün gerçekleştirme prosesleri entegre yönetim sisteminin diğer prosesleriyle tutarlı olacak şekilde planlanmıştır.

5.1.2. İlgili fonksiyon ve seviyelerde amaç ve hedefler belirlenmiş ve planlanmıştır. İlgili mevzuat ve müşteri ihtiyaçlarına göre imalat/montaj/hizmet gerçekleştirilir.

5.1.3. Entegre yönetim sistemi prosesleri oluşturulmuş, dokümente edilmiş, ürüne özgü kaynaklar, dokümanlar, bilgi, makine teçhizat, personel, çalışma ortamı, altyapı vb. kaynak ihtiyaçları sağlanmıştır.

5.1.4. Ürüne ve çevreye özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme faaliyetleri ve ürün kabulü için kriterler belirlenmiştir.

5.1.5. Gerçekleştirilen proseslerin ve bunun sonucunda oluşan ürünün veya atıkların kayıtları, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

5.1.6. Ürünün gerçekleştirilme süresi için dokümente edilmiş risk yönetim şartları oluşturulmuş ve risk yönetimi sonucu oluşan kayıtları muhafaza edilmektedir.

Bakınız : Risk Değerlendirme ve Analizi Prosedürü.

5.2. Müşteri İle İlişkili Süreçler

5.2.1. Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi

Müşterilerden karşılıklı görüşme yoluyla gelen talepler Teklif Bölüm Amirliğince kayıt altına alınmaktadır. İhale yolu ile gelen taleplerde ise ihaleyi açan kurum veya kuruluşlardan alınan ihale şartnamesi ile ürüne ait şartlar belirlenmektedir.

5.2.2. Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

İhale metodu ile ürün alımı yapan kuruluşlar tarafından şartnamelerde belirtilen tüm hususlar Teklif Bölüm Amirliğince detaylı olarak incelenir. Yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda ihaleye girme veya girmeme kararlaştırılır. İhalenin söz konusu olmadığı durumlarda müşteri ile yapılan görüşmeler sonucu üzerinde anlaşma sağlanan şartlar paralelinde iş alınır. Bu durumda müşteri ile anlaşılan şartlar yazılı hale getirilir ve onaylanır.

5.2.3. Müşteri ile İletişim

5.2.3.1. Teklif Bölüm Amirliği ve Proje Bölüm Amirliği müşterilere verdiğimiz ürünler konusunda; bilgilendirme, sözleşme değişiklikleri, sözleşme uzatmaları, şikâyetlerin giderilmesi, önerilerin alınması, sözleşme imzalanması konularında sürekli iletişim içerisindeyiz.

5.2.3.2. Müşteri ile iletişim Genel Müdür, Teklif Bölüm Amiri ve Proje Bölüm Amirliği tarafından yürütülmektedir. Gerektiğinde ilgili birim sorumlusu müşteri ile iletişime geçer.

5.2.3.3. Müşteriler ile iletişim, ziyaretler, e-posta, telefon ve faks ile sağlanmaktadır.

Bakınız : Teklif Prosedürü

5.3. Tasarım ve Geliştirme

Hariç tutulmuştur.

5.4. Satın Alma

5.4.1. Satın Alma Süreci

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 12 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

5.4.1.1. Satın alımlar müşteri siparişleri ve birimlerden gelen ihtiyaçlar doğrultusunda belirlenmekte ve Satınalma Prosedürüne uygun olarak alımlar yapılmaktadır.

5.4.1.2. Her birim kendi ihtiyaçları doğrultusunda malzeme talebinde bulunur. Talep mevcutsa karşılanır, değilse Onaylı Tedarikçiler Formunda bulunan firmalardan temin edilir.

5.4.1.3. Tedarikçilerimize yönelik seçme ve değerlendirme kriterleri oluşturulmuştur.

5.4.2. Satın Alma Bilgisi

Satın alma bilgileri satın alınan malzemeyi tanıtıcı bilgileri içerir ve LOGİKAL-REYNAPRO-AUTOCAT programında belirtilir.

Bakınız : Satınalma Prosedürü

5.4.3. Satın alınan Malzemenin Doğrulanması

Satın alma Prosedürü ve satın alma bilgilerine göre gerekli doğrulamalar sevk irsaliyesi üzerinde yapılarak sonuçları kayıt altına alınır. Kabul edilen malzemeler alınarak muhafazası sağlanır. Kontrollerde uygunsuzluk çıkması halinde Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Bakınız : Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü

5.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması

5.5.1. Atölye ve Şantiye Faaliyetlerinin Kontrolü

5.5.1.1. Planlama çalışmaları EYS esaslarına ve sözleşmeye uygun olarak yapılmaktadır.

5.5.1.2. Kullanılan makine ve ekipmanlar için Kullanma ve Bakım Talimatları hazırlanmıştır.

5.5.1.3. Belirlenen kontrol kriterleri ile ürünün gerçekleşmesi sırasında kontroller yapılarak süreç kontrol altında tutulmaktadır.

5.5.1.4. Atölye ve Şantiye aşamaları ve bu noktalardaki kontroller EYS Planında açıklanmıştır.

Bakınız : Üretim ve Montaj Prosedürü

5.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği

Özel süreç olarak adlandırılan ve sürecin doğrulanmadığı durumlar veya imalatın tamamlanmasından sonra ilgili süreçlerin doğru olarak yapıp yapılmadığının görülebileceği süreçler bulunmamaktadır.

5.5.3. Belirleme ve İzlenebilirlik

5.5.3.1. Girdi malzemeler kontrol edilmeden önce yanlışlıkla kullanımlarının önlenmesi amacıyla uygun bir alanda bekletilir. Yapılan kontroller sonucu uygun olanlar atölye alanına alınır. Hatalı ürünler ayrılarak kullanımı engellenir.

5.5.3.2. İşe verilen İş Emri Numarası tüm yazışmalara kaydedilerek bu numara üzerinden takip edilir.

5.5.3.3. Üretimi devam eden işlerin bilgileri İş Emri Formu üzerinde takip edilir.

5.5.3.4. İş Emri Formu üzerinde işlerin hangi aşamada olduğu, gerçekleşme oranları izlenir.

5.5.3.5. Atölyede bitmiş ürünler ilgili proje adı ile tanımlanarak şantiyeye gönderilir.

5.5.3.6. Sevk edilen ürünlere Lojistik Bölüm Amirliğince sevk irsaliyesi yazılarak sevk edilir.

5.5.4. Müşteri Mülkiyeti

5.5.4.1. Müşterinin gösterdiği mahalde şantiye çalışmaları başlar.

5.5.4.2. Müşteri ile yapılan sözleşme kapsamında müşterinin vereceği girdi malzemeler (proje gibi dokümanlar) gerektiğinde tutanak ile yazılı olarak teslim alınır.

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 13 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	



Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı

5.5.4.3. Kaybolma, hasar, bozulma gibi uygunsuzlukların oluşması halinde Ayrıca kuruluşumuz müşteri mülkiyeti kapsamında montajların yapılacağı alanlarda/mekânlarda girmektedir.

5.5.4.4. Montaj faaliyetleri sırasında müşteri mülkiyetine zarar gelmemesi için özen gösterilmekte ve bu mülklerde her türlü olabilecek zararların önlenmesi sorumluluğu kuruluşumuza aittir.

5.5.4.5. Müşteri mülkiyetinin zarar görmesi durumunda karşılıklı anlaşılacak hükümler uygulanır ve gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır Müşteriye durum rapor edilir.

5.5.4.6. Müşteri ile karar verilen şekilde çalışmalar yapılır.

5.5.4.7. İlgili Dokümanlar: Sözleşmeler

5.5.5. Ürünün Muhafazası

5.5.5.1. Atölye ve şantiyede gerek malzeme ve gerekse ürünlerin bozulmaması ve herhangi bir zarar görmemesi için depolanan alanlarda gerekli tedbirler alınmaktadır.

5.5.5.2. Ön montajın gerçekleştiği atölyede ham madde ve nihai ürün için gerekli alanları oluşturulmuştur. Ayrıca montajın gerçekleştiği şantiyelerde gerekli malzemelerin korunması için uygun bir depo alanı belirlenir.

5.5.5.3. Depolanan malzemelerin ve ürünlerin muhafazası ile ilgili kriterler EYS mevzuatında açıklanmıştır.

5.5.5.4. Ürünlerin ve malzemelerin şantiyeye veya müşteriye sevkinden önce dış etkilerden korumak amacıyla ambalajlanır.

5.5.5.5. Malzemeler EYS mevzuatına uygun olarak taşınmakta ve sevk edilmektedir.

Bakınız : Acil Durum Prosedürü

Bakınız : Malzemelik Giriş Çıkış Kayıt Defteri Kullanma Talimatı

5.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

5.6.1. Muayene ve kontrollerde kullanılan cihazların listesi, Yönetim Temsilcisi tarafından tespit edilir ve Yıllık Kalibrasyon Planına kaydedilir.

5.6.2. Plana kaydedilen cihazlar, akredite olmuş uluslararası izlenebilir bir laboratuara kalibre ettirilir.

5.6.3. Karar verilen laboratuvara cihazlar gönderilir ve gönderilmeleri sırasında bozulma veya taşıma/sevk sırasındaki hatalara karşı korunması, ambalajlanması, teslim edilip-teslim alınması ile ilgili tüm sorumluluklar Yönetim Temsilcisi tarafından yerine getirilir.

5.6.4. Teslim alınan cihazlarda eksik doküman, kalibrasyon etiketleri, yanlış cihaz teslimi, kırılma, bozulma gibi uygunsuzluklarda kalibrasyon kuruluşu ile Yönetim Temsilcisi temasa geçer ve uygunsuzluk geciktirilmeden giderilir.

5.6.5. Kalibrasyon raporundaki değerler Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir. Kalibrasyon sonucunda bulunan sapma değerleri ölçüm toleranslarının üzerinde çıkan veya herhangi bir nedenle kalibrasyon dışı kalan muayene cihazları ile önceden yapılan ölçüm sonuçları Yönetim Temsilcisi ve ilgili birim sorumlusu tarafından değerlendirilir ve gerekli tedbirler alınır. Yapılan değerlendirme ve alınacak tedbirlerle alakalı ilgili birimlerle koordinasyon sağlanarak sonuçlar ve yapılacak faaliyetlere karar verilir.

5.6.6. Muayene cihazlarını kullanan tüm çalışanlar, cihazların üzerinde kalibrasyonu geçersiz kılacak ayarlama işlemlerini yapmazlar. Cihaz kullanıcıları cihazın muhafazasından, uygun çevre şartlarında korunması ve muhafaza edilmesinden sorumludur.

Bakınız : Kalibrasyon Prosedürü

Doküman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 14 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	

BÖLÜM 6

6. Ölçme, Analiz Ve İyileştirme

6.1. Genel

6.1.1. EYS bünyesinde yapılan muayene sonuçları ile girdi malzemeler üretim faaliyetleri ölçülmektedir. Muayene faaliyetlerinin sonuçları veriler ile analiz edilmekte ve karar verilmesi halinde iyileştirme faaliyetleri uygulanmaktadır. Yapılan iyileştirme çalışmaları ürün/hizmet kalitesinin yanı sıra EYS'nin iyileştirilmesini de kapsamaktadır.

6.1.2. Yapılan tüm iyileştirme çalışmalarında, EYS içerisindeki tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

6.2. İzleme ve Ölçme

6.2.1. Müşteri Memnuniyeti

6.2.1.1. Müşteri algılaması ve müşteri geri beslemesi ölçümleri yapılmaktadır.

6.2.1.2. Müşteri verileri istatistikî teknikleri kullanılarak analiz edilmekte, yönetime sunulmakta ve müşteri memnuniyetini arttırmak için yapılacak çalışmaların kararı alınmaktadır.

6.2.1.3. Müşteri istek, öneri, şikâyetleri ve gelecekteki müşteri ihtiyaçları yönetim toplantılarında değerlendirilmektedir.

6.2.1.4. Atölye ve şantiyeye ilişkin izleme ve ölçme faaliyetleri, EYS planında belirtilen şekilde yapılmakta ve kayıtları tutulmaktadır. Belirlenen hedefler, yapılan gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir. Ulaşılamayan hedefler için ulaşamama sebepleri araştırılarak bu sebepler ortadan kaldırılmaktadır.

6.2.1.5. EYS'nin etkinliği ve yeterliliğinin denetlenmesi için planlı olarak iç tetkikler yapılmaktadır.

Bakınız : Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi Prosedürü

6.2.2. İç Tetkik

6.2.2.1. Uygulanmakta olan EYS'nin planlanan düzenlemelere uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve devamlılığının sağlanması, eksiklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve EYS'nin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için planlı iç tetkikler yapılmaktadır.

6.2.2.2. İç tetkikler hazırlanan iç tetkik planına uygun olarak yapılmaktadır.

6.2.2.3. Tetkikler, tetkik edilen birimde çalışmayan, tetkik eğitimi almış tetkikçiler tarafından yapılmaktadır.

6.2.2.4. İç tetkik faaliyetleri İç Tetkik Prosedüründeki metotlara göre düzenli şekilde sürdürülmektedir.

Bakınız : İç Tetkik Prosedürü

6.2.3. Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

EYS'ne göre gerekli görülen süreçler tanımlanmış ve süreçlerin etkileşimleri belirlenmiştir. Belirlenen süreçlerin performans kriterleri uygulamalarda izlenmekte ve hedefler ile ölçülmektedir. Belirlenen süreçlerin performansları YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve sürekli geliştirilmeye çalışılmaktadır.

6.2.4. Ürünün İzlenmesi Ve Ölçülmesi

6.2.4.1. Atölye ve şantiye faaliyetlerinin doğrulanması ilgili EYS planına göre yapılmaktadır.

6.2.4.2. Atölye ve Şantiye işleri sırasında ve son kontroller yapılmakta ve bu doğrulamalara ait kayıtlar muhafaza edilmektedir. Muayenelerde tespit edilen uygunsuzluklar, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürüne göre ele alınmakta ve sonuçlandırılmaktadır.

Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 15 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	

Bakınız : Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi Prosedürü

6.3. Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü

Girdi, Süreç, Son Kontroller veya Müşteri Şikâyetlerindeki uygunsuzluklar için öncelikle Uygun Olmayan Ürün Formu doldurulur. Hatanın değerlendirilmesi ilgili prosedürde yetkilendirilmiş kişiler tarafından yapılarak alınan kararlar bu formda belirtilir. Belirlenen düzeltici işlemler sonrası gerekli kontroller yapılır.

Bakınız : Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü

6.4. Verilerin Analizi

6.4.1. Veri analizi ile ilgili aşağıdaki konular dikkate alınarak çalışmalarımız sürdürülmektedir;

6.4.2. Müşteri memnuniyeti, şikâyeti, müşteri talepleri, kontrol sonuçları, uygun olmayan ürüne ilişkin kayıtlar,

6.4.3. Tedarikçi performansları, EYS hedefleri, iç tetkikler, düzeltici ve önleyici faaliyet kayıtları

6.4.4. Verilere dayalı karar verme yaklaşımının uygulanabilmesi bu verilerin sağlıklı ve doğru olarak toplanıp, Veri Analizi Prosedüründeki esaslar dahilinde analiz edilmesi ile sağlanmaktadır.

Bakınız : Veri Analizi Prosedürü

6.5. İyileştirme

6.5.1. Sürekli İyileştirme

6.5.1.1. Politika, amaç ve hedefler, tetkik sonuçları, veri analizleri, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yolu ile entegre yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla çalışmalar yapılmaktadır.

6.5.1.2. Belirli aralıklarla ölçülen ve sürekli izlenen hedefler ile iç tetkik sonuçlarını gözden geçirmek ile düzeltici ve önleyici faaliyetler, müşteri geri beslemesi ile ilgili konularda iyileştirmeler yapılmakta ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında bu faaliyetler değerlendirilerek iyileştirme adımları atılmaktadır.

6.5.2. Düzeltici Faaliyet

6.5.2.1. Mevcut potansiyel bir uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumunu yok etmek için düzeltici faaliyetler planlanmakta ve yapılan çalışmaların kayıtları tutulmaktadır.

6.5.2.2. YGG toplantılarında bu faaliyetler görüşülmektedir.

6.5.2.3. Tüm çalışanlar tarafından düzeltici faaliyet istekleri gelebilmekte ve konu ile ilgili kişilerin değerlendirmesi sonucu planlamalar yapılarak hedefe ulaşılmaktadır.

6.5.2.4. Tüm düzeltici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak takip edilmektedir.

6.5.3. Önleyici Faaliyet

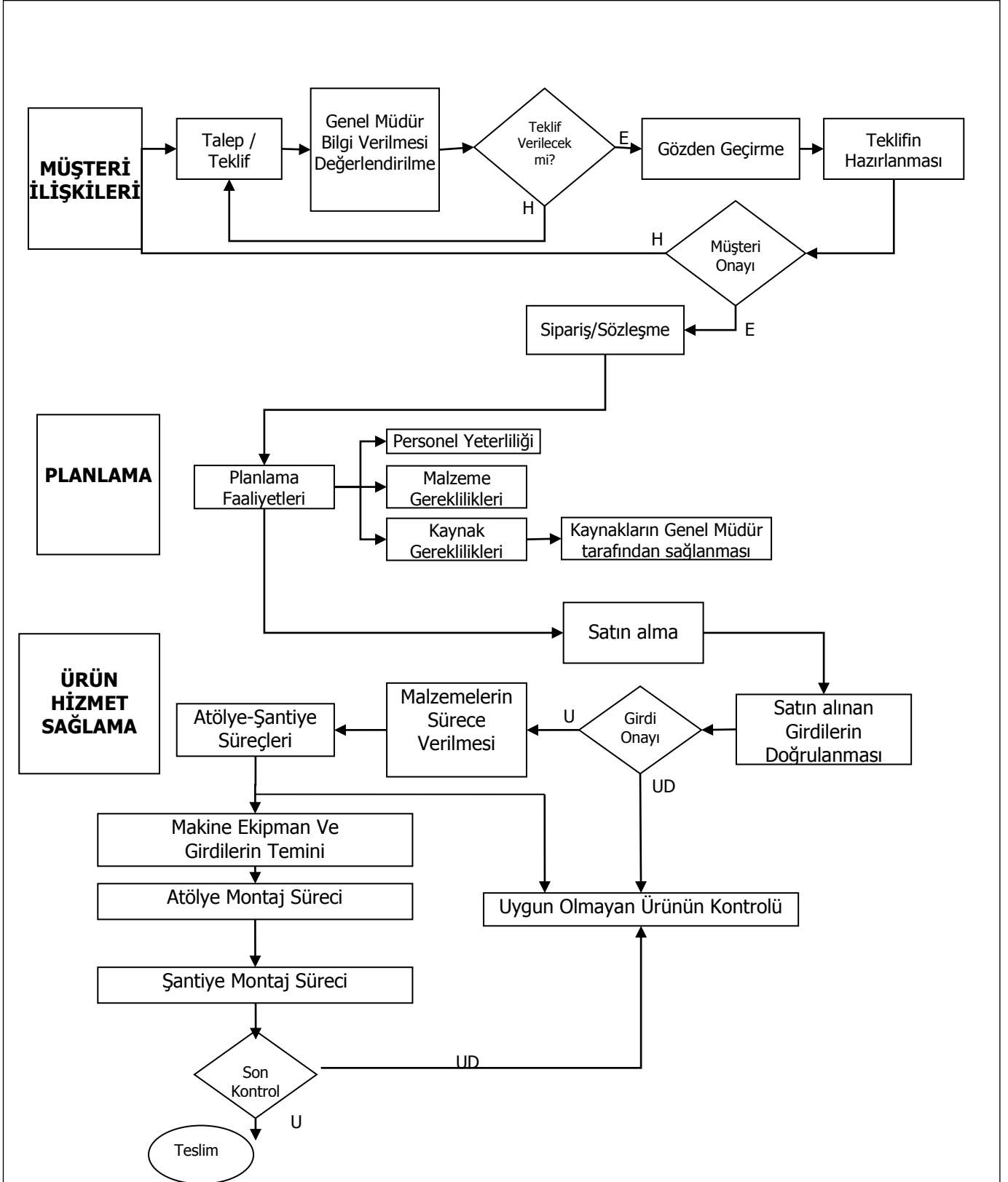
6.5.3.1. Oluşması muhtemel potansiyel bir uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için faaliyetler planlanmakta ve yapılan çalışmaların kayıtları tutulmaktadır.

6.5.3.2. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında bu faaliyetler görüşülmektedir. Tüm çalışanlar tarafından önleyici faaliyet istekleri gelebilmekte ve konu ile ilgili kişilerin değerlendirmesi sonucu planlamalar yapılarak hedefe ulaşılmaktadır.

6.5.3.3. Tüm önleyici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak takip edilmektedir. Bakınız : Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

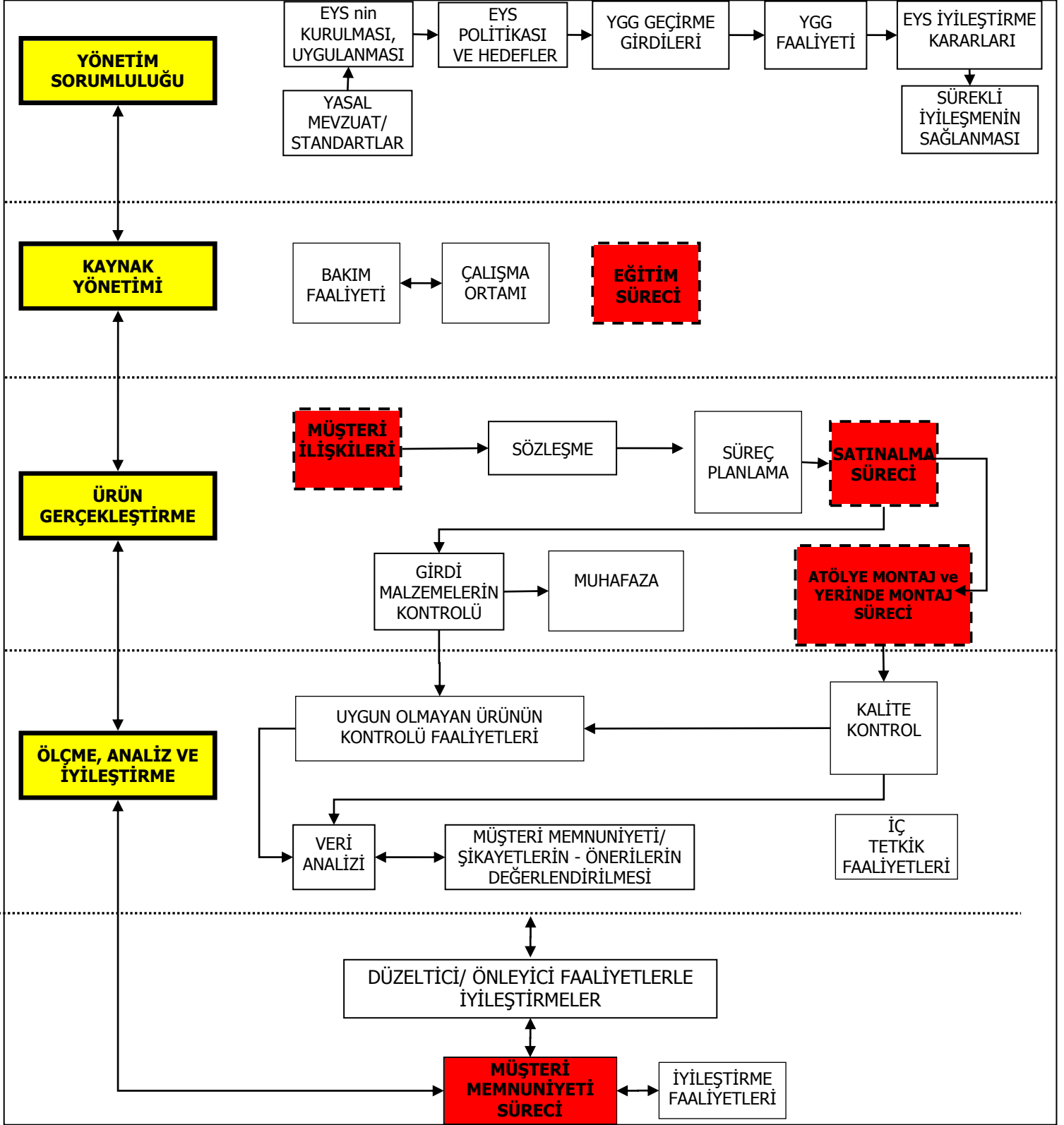
Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 16 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi			Onaylayan: Genel Müdür	

Genel İş Akış Şeması



Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 17 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		

Süreç Etkileşim Şeması



Dokuman No: EEK-01	Yayın Tarihi: 10 Ocak 2011	Revizyon No: 03	Revizyon Tarihi: 15 Ocak 2015	Sayfa: 18 / 19
Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi		Onaylayan: Genel Müdür		