

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş

Organize Sanayi Bölgesi Gazi Osman Paşa Mahallesi 22. Sokak No:9 Çerkezköy/TEKİRDAĞ

<http://senlikoglu.in.gen.tr/>

İÇİNDEKİLER

1.ÖNSÖZ	2
2.AMAÇ	2
3.ŞİRKETİN TANIMI ve KAPSAM.....	3
4 KURULUŞ BAĞLAMİ.....	4
4.1 Organizasyon Ve Yapısını Anlama	4
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerin Anlaşılması	4
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme	4
4.4 Kalite Yönetim Sistemi Ve Süreçleri.....	4
5 LİDERLİK.....	4
5.1 Liderlik Ve Taahhüt.....	4
5.2 Kalite Politikası	4
5.3 Organizasyonel Roller, Sorumluluklar Ve Yetkiler	4
6 PLANLAMA	5
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	5
6.2 Kalite Hedefleri Ve Bu Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama	5
6.3 Değişikliklerin Planlaması	5
7 DESTEK	5
7.1 Kaynaklar	5
7.2 Yeterlilikler.....	5
7.3 Farkındalık	6
7.4 İletişim.....	6
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	6
8 OPERASYON	6
8.1 Operasyonel Planlama Ve Kontrol	6
8.2 Ürün Ve Hizmetleri İhtiyaçlarının Tespiti	6
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi.....	7
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8
8.5 Üretim Ve Hizmetin Sağlanması.....	8
8.6 Ürün Ve Hizmetlerin Serbest Bırakılması.....	9
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılar, Ürünler Ve Hizmetlerin Kontrolü	10
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	10
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz Ve Değerlendirme.....	10
9.2 İç Tetkik	10
9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi	11
10 İYİLEŞTİRME	11
10.1 Genel	11
10.2 Uygunsuzluklar Ve Düzeltici Faaliyetler	11
10.3 Sürekli İyileştirme.....	12
11 REVİZYON TARİHÇESİ.....	13

1.ÖNSÖZ

Bu kalite el kitabı; Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş.' nin Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm bölüm ve personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar.

Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş. "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesini sağlamak tüm çalışanların katılımı ile mümkündür.

Yönetimin onayı olmadan hiçbir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez.

2.AMAÇ

Kalite El Kitabı;

- ✓ Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş faaliyetlerinin nitelikli bir düzeyde sürdürülmesinin sağlanması;
- ✓ TS-EN-ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'nin etkin bir şekilde uygulanması,
- ✓ Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş kalite politikası ve hizmet standartları hakkında şirketin farklı düzey ve fonksiyonlarında çalışan personelin bilgilendirilmesi,
- ✓ Şirket içinde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi işleyişinin sistematik ve periyodik kontrolünün sağlanması,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi'nin şirket içi ve dışı tetkik ilkelerinin uygulanması,
- ✓ Teknolojide zaman içinde oluşan yenilik ve gelişmeleri izleyerek ihtiyaçların uygulamalarının güncelleştirilmesi,
- ✓ Müşteri şartlarını ve uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartları karşılayan ürünü düzenli bir şekilde sağlama becerisinin gösterilmesi,
- ✓ Sistemini sürekli iyileştirilmesi ve uygulanabilir düzenleyici şartlara uyulduğunun müşteriye karşı güvencesinin verilmesi,
- ✓ Süreçleri de kapsayacak şekilde sistemin etkin uygulanması yoluyla müşteri memnuniyetinin artırılması,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi prensip ve süreçleri çerçevesi içinde personelin eğitiminde sürekliliğin sağlanması amacı ile hazırlanmıştır.

3.ŞİRKETİN TANIMI ve KAPSAM

Faaliyetine 1949 yılında başlayan Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş daha kuruluşunun ilk yıllarında kimya sanayii için depolama tankları imal ederek üretiminde paslanmaz çelik kullanmaya başlamıştır. Üretiminin %70'ine yaklaşan ihracatı ile yalnızca Türkiye değil; Belçika, Yunanistan, Bulgaristan, Mısır, Suriye, Fas, Tunus, Katar, Kenya, Gana, Ürdün ve diğer Arap ülkelerinde kurduğu bir çok tesis ile bölgedeki varlığını ve üstünlüğünü kanıtlamıştır.

Teknolojinin gelişimini yakından takip ederek, uluslararası standartlara uygun reaktör, mikser, karıştırıcı ünitesi, kondenser vb çeşitli paslanmaz çelik cihaz ve basınçlı kap üretimi çeşitliliğini arttırmaya devam etmektedir.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş müşteri ve tüketici memnuniyeti hizmet politikası doğrultusunda; sistemin etkin bir biçimde kurulması, tüketici ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, sürekli iyileştirme faaliyetlerinin sürdürülmesi prensip ve şartlarını sağlar.

Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş' de müşteri, Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş' deki tüm daimi veya geçici personel ve tedarikçi firma faaliyetleri bir bütün olarak ele alınır. İhtiyaç doğrultusu, üretim, hizmet, müşteri ve tüketici memnuniyeti, personel memnuniyeti kaliteyi doğrudan etkileyen temel öğelerdir. Şenlikoğlu İnoks Kimya Tesisleri San. ve Ticaret A.Ş' de ihtiyaç araştırmaları, üretim amaçları için kullanılan donanım teçhizat, idari ve destekleyici hizmet faaliyetleri, uygun bir ortam içinde planlanır, uygulanır, izlenir ve müşteriye kaliteli hizmet süreçleri sürekli olarak iyileştirilir.

4 KURULUŞ BAĞLAMI

4.1 Organizasyon Ve Yapısını Anlama

Firma genelinde ve bölümler bazında oluşturulan organizasyon şeması tüm bölüm çalışanlarını ve konumlarını yansıtabacak şekilde tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans: SNL.OS Organizasyon Şeması

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerin Anlaşılması

İlgili tarafların beklentilerinin açıklandığı bir tablo oluşturulmuş ve bu tabloda şirket içi ve dışı bağlamları oluşturulmuştur. Bu bağlamlar doğrultusunda takip edilmesi gereken kriterler belirlenerek sürekliliği sağlanmıştır.

Referans: SNL.IDB İç ve Dış Bağlamlar

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme

Firmamızdaki faaliyet kapsamı müşteri talepleri doğrultusunda proje, tasarım, malzeme satın alımı, imalat, sevk şeklindedir.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi Ve Süreçleri

Yönetimsel ve üretim proseslerimizin tüm aşamalarını, girdi ve çıktı performanslarını, verimliliğini ve proses sahiplerini gösteren detaylı prosedürler ve talimatlar hazırlanmış olup sürekli takibi ve etkinliği sağlanmaktadır.

Referans: Bölüm Süreçleri

5 LİDERLİK

5.1 Liderlik Ve Taahhüt

Firma üst yönetimi kalite ve bilgi güvenliği yönetim sisteminin etkin uygulanmasını sağlamak amacıyla eğitimlerde ve toplantılarda etkin katılım sağlayarak ve gerekli kaynakları temin ederek desteğini ve liderliğini göstermektedir. Başlatılan kalite çemberlerinde tüm personelin etkin katılımı için üst yönetim gerekli destek, katılım ve motivasyonu sağlamaktadır.

5.2 Kalite Politikası

Üst yönetim tarafından hazırlanmış olan kalite politikası firma hedefleri ile uyumlu şekilde uygulanmaktadır. Bu politika firma içerisinde belirli yerlerde asılarak ve eğitimlerde vurgulanarak çalışanların algılaması sağlanmıştır.

Referans: SNL.KP.01 Kalite Politikamız

5.3 Organizasyonel Roller, Sorumluluklar Ve Yetkiler

Firma içerisinde organizasyon şeması, görev tanımları ve personel asgari kriterleri oluşturulmuştur. Ayrıca hazırlanmış olan polivalans tablosunda alternatif görevlerdeki kişiler belirlenmiştir. Bu tablo belirli sürelerde gözden geçirilerek güncellenmektedir.

*Referans: SNL.OS Organizasyon Şeması
SNL.PT Polivalans Tablosu*

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

6 PLANLAMA**6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Kalite sistemimizin verimliliğini etkileme potansiyeli olan tüm riskler belirlenerek bir plan dahilinde kayıt altına alınmıştır. Bu plan da risk olduğu düşünülen noktalar ile ilgili iyileştirmeler oluşturulmakta ve bu riskin düşürülmesi sağlanmaktadır.

*Referans: SNL.KLT.PR.19 Risk Değerlendirme Prosedürü
SNL.RDT Risk Değerlendirme Tablosu*

6.2 Kalite Hedefleri Ve Bu Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama

Üst yönetim tarafından bölümler bazında rakamsal hedefler ve bu hedeflere ulaşabilmek için alt hedefler oluşturulmuştur. Ayrıca bu hedeflerin sahipleri belirlenerek kontrol altında tutulmaları sağlanmıştır.

Referans: SNL.KH-00 Kalite Hedefleri

6.3 Değişikliklerin Planlaması

Firma içerisinde üretim akışında, makinalarda, yönetim stratejilerinde ve kontrol içeriklerinde oluşabilecek her değişikliğin verimliliğe negatif yansımaları önlemek amacıyla Değişim Yönetimi Prosedürü oluşturulmuş ve etkin işlemesi için üst yönetimin sürekli desteği sağlanmıştır.

*Referans: SNL.KLT.PR.17 Değişiklik Yönetimi Prosedürü
SNL.KLT.PR.17 EK-1 Değişim Yönetimi Kontrol Formu*

7 DESTEK**7.1 Kaynaklar**

Firma üst yönetimi kalite ve bilgi güvenliği yönetim sisteminin etkin işleyişini sağlamak amacıyla gerekli personel, yazılım, bakım faaliyetleri ve finansal desteklerini sağlamakta ve etkin işleyişini sürekli olarak denetlemektedir.

Tüm üretim makineleri ile ilgili bakım planları mevcuttur. Bu bakımlar bakım planları doğrultusunda periyodik aralıklarla gerçekleştirilir. Bu bakım işlemleri Bakım Planı'na işlenerek muhafaza edilir. Bakımların düzenli olarak yapılıp yapılmadığının kontrolü Ustabaşı tarafından gerçekleştirilir.

Yük ve basınç testleri her yıl yetkili kuruluşlara yaptırılarak raporları muhafaza edilir.

*Referans: SNL.BKM.PR.01 Bakım-Onarım Prosedürü
SNL.BKM.PR.01 EK-1 Ekipman Envanter Formu
SNL.BKM.PR.01 EK-2 Koruyucu Bakım Formu ve Planı
SNL.BKM.PR.01 EK-3 Ekipman Sicil Kartı
SNL.BKM.PR.01 EK-4 Arıza Talep ve Takip Formu*

7.2 Yeterlilikler

Üst yönetim ve İnsan Kaynaklarının destekleri ve değerlendirme kriterleri doğrultusunda yeterliliği uygun olan personel temin edilmektedir. Eksikliği görülen personelin yeterlilikleri ise belirlenmiş iş-dış eğitimler ile arttırılmaktadır.

*Referans: SNL.IK.PR.02 Oryantasyon Prosedürü
SNL.IK.PR.02 EK-1 Oryantasyon Eğitim Kayıt Formu*

*SNL.KLT.PR.06 Eğitim Prosedürü
SNL.KLT.PR.06 EK-1 Yıllık Eğitim Planı
SNL.KLT.PR.06 EK-2 Eğitim Katılım Formu*

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

SNL.KLT.PR.06 EK-3 Eğitim Talep Formu
SNL.KLT.PR.06 EK-4 Personel Eğitim Kartı
SNL.KLT.PR.06 EK-5 Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu

7.3 Farkındalık

Şirket üst yönetimi; şirket politikaları, hedefler ve sistematik toplantılar ile tüm şirket çalışanlarının stratejiler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır.

Referans: SNL.KLT.PR.18 Kurumsal Hafıza Yönetim Prosedürü

7.4 İletişim

Firma içi ve dışı iletişim kanalları internet, telekomünikasyon, eğitimler, panolar ve intranet sistemi ile etkin olarak kullanılarak tüm kademeler tarafından bilgi sahibi olacak şekilde veri akışı sağlayacak şekilde uygulanmaktadır. Ayrıca firma dışı iletişim ve ilişki içerisinde olunan tüm kurumlar iletişim tablosu içerisinde belirtilmiştir. Bu tabloda ilgili kurum, konu, yetkili kişi ve görüşme periyodu detaylı açıklanmıştır.

Referans: SNL .IT İletişim Tablosu

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

Firma genelinde yazılmış olan Kalite El Kitabı, Prosedürler, Talimatlar, Görev Tanımları, Bilgi Yönetim Politikaları, Kontrol Planları, Risk Analizleri ve Bağlamlar Dokümanı ile sürekli kontrol altında tutulmakta ve uygulanabilirliği sağlanmaktadır. Bu dokümanların etkin işlediğinin ve uygulandığının göstergesi olan kayıtlar ise sistematik ve tam olarak tutulmakta ve belirlenen süreler kadar muhafaza edilerek/arşivlenerek bu sürenin sonunda imha edilmektedir.

Referans: SNL.KLT.PR.01 Doküman Kontrolü

SNL.KLT.PR.01 EK-1 Birimlerin Dokümantasyon Kodlaması
SNL.KLT.PR.01 EK-2 Doküman Listesi
SNL.KLT.PR.01 EK-3 Doküman Dağıtım/Toplama Formu
SNL.KLT.PR.01 EK-4 Revizyon Talep Formu
SNL.KLT.PR.01 EK-5 Dış Kaynaklı Doküman Dağıtım Listesi

SNL.KLT.PR.02 Kayıtların Kontrolü

SNL.KLT.PR.02 EK-1 Kalite Kayıtları Listesi
SNL.KLT.PR.02 EK-2 Arşivden Dosya Ödünç Alma/Verme Formu
SNL.KLT.PR.02 EK-3 Arşiv Kayıt Listesi

8 OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama Ve Kontrol

Üretimin istenen niteliklerde gerçekleşebilmesi için tüm makine ve ekipmanların verimlilikleri hesaplanmıştır. Bu doğrultuda kapasite hesapları yapılmış olup müşteri ihtiyaçları için doğru terminler verilebilmekte ve uygulanabilmektedir.

8.2 Ürün Ve Hizmetleri İhtiyaçlarının Tespiti

Müşteri talepleri önceden belirlenerek karşılıklı anlaşmaya varılmaktadır. Bu talepler içerisinde özel talepler olması durumunda bunlar öncelikli olarak belirlenmekte ve yapılabilirlikleri doğrultusunda müşteri ile anlaşmaya varılarak yazılı hale getirilmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

Ürün Gerçekleştirme

•Proses yaklaşımı: Ürün kalitesini etkileyen tüm ana (üretim/kontrol prosesleri) ve alt prosesler (Destek bakım, personel v.b.) belirlenmiş ve tüm proseslerin girdileri ve çıktıları, proses etkileşimleri tanımlanmıştır. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.

Üretim Planlama

Referans: SNL.IML.PR.01 İmalat Prosedürü

•Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi:

Yeni bir müşteri ile veya mevcut müşteri ile yapacağı yeni bir sözleşme aşamasında; müşteri isteklerinin, makine kapasitesinin ve üretim yeteneklerinin yeterliliği göz önünde bulundurularak sözleşmenin onaylanmasından önce sipariş Genel Müdürlük tarafından incelenerek değerlendirir. Siparişin onayı müşteriye çekilen e-mail, faks, telefonla görüşme tutanağının müşteri tarafından onaylanması yoluyla gerçekleşir.

•Siparişin alınması ve değerlendirilmesi:

- Satış-Pazarlama

Yurtdışı Satış-Pazarlama:

Yıllık fuar ziyaretleri gerçekleştirilir.

Fuarlardan elde edilen bilgiler tasarım girdisi teşkil eder.

Siparişler e-mail ile müşterilerden gelir. Bu siparişte istenilen ve gereken özel şartlar mutlaka belirtilir.

- Yurtiçi Satış-Pazarlama:

Şenlikoğlu A.Ş personeli tarafından iç piyasaya ziyaretler gerçekleştirilir.

Yıllık fuar ziyaretleri gerçekleştirilir.

Mevcut müşterilerin ziyaretleri yapılır.

Potansiyel müşteri ziyaretleri yapılır.

Her yıl dergi reklamları verilir.

Minimum 2 yılda 1 ürün katalog basımı yapılır.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi

Firma içi yeni ekipman çalışma/yapılma ihtiyacı aşağıdaki şekillerde ortaya çıkmaktadır:

Yazılı veya sözlü olarak iletilen müşteri istekleri – talepleri

Müşteri şikayetleri

Pazar payını arttırmak

Mevzuat değişiklikleri

Müşteri ile yapılan sözleşmeler,

Teknolojik gelişmeler

Aşağıda belirtilenler tasarım girdileri olarak değerlendirilir:

Fuar ziyaretleri

Müşteri özel talepleri

Yasal zorunluluklar

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

Ürün tanımı

Olası malzemeler listesi

Ürünün servis koşulları

Ürünün ortalama maliyeti

Doğrulama ve geçerli kılma yöntemi

Proje Sorumlusu ilgili işlemleri yapmak üzere Tasarım ekibini oluşturularak yönetimin onayına sunar.

Tasarım ekibi projenin niteliğine göre farklı birimlerden oluşturulur.

Tasarımın ana hatları ekip üyeleri ile paylaşılır.

*Referans: SNL.TSR.PR.01 Tasarım Prosedürü**SNL.TSR.PR.01 EK-1 Ürün Tasarım Formu***8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

Firmamızda dış kaynaklı ürünler için öncelikle satınalma talepleri yazılı olarak oluşturulmaktadır. Bu talepler doğrultusunda tedarikçi listesi içerisinde yer alan firmalardan teklifler alınarak kalite, maliyet, termin ve ilişkiler içerisinde en uygun olan tedarikçiden satınalma gerçekleştirilir. Bu tedarikçilerin periyodik olarak performansları değerlendirilerek firma kriterlerine en uygun tedarikçilerin mevcudiyeti sağlanır.

Satınalma

Bölümlerden, malzemelerin satın alınmasına yönelik talepler, ihtiyaç sahibi tarafından, SNL.STN.PR.02 EK1 Satınalma Talep Formu oluşturularak ilgili Yönetici onayına sunulur. Onaylandıktan sonra satınalma işlemleri başlatılır.

Üretim için alınacak olan malzemeler SNL.STN.PR.02 EK-2 Malzeme Listesi olarak Üretim Müdürü tarafından hazırlanır. Satınalma birimi tarafından bu listeye göre SNL.STN.PR.01 Tedarikçi Seçimi ve Değerlendirme prosedürüne uygun satınalmalar gerçekleştirir.

İhtiyaç duyulan hizmetler özellikle dışarıdan makine bakım hizmetleri, danışmanlık, eğitim, telefon hizmetlerini sağlayan tedarikçiler) bölümler tarafından talep edilebildiği gibi, İdari İşler ve Satınalma Sorumlusu veya Genel Müdür tarafından da belirlenip hizmet kuruluşlarının referansları kontrol edilerek, fiyat/performans değerlendirmesi yapılarak gerçekleştirilir.

*Referans: SNL.STN.PR.02 Satınalma Prosedürü**SNL.STN.PR.02 EK-1 Satınalma Talep Formu**SNL.STN.PR.02 EK-2 Malzeme Listesi***Tedarikçi Seçimi Ve Değerlendirme**

Kalite Sistemine doğrudan etki eden malzemelerin/hizmetlerin tedarikçileri performans değerlendirmesine tabi tutulur.

*Referans: SNL.STN.PR.01 Tedarikçi Seçimi ve Değerlendirilmesi Prosedürü**SNL.STN.PR.01 EK-1 Tedarikçi Değerlendirme Kriterleri Tablosu**SNL.STN.PR.01 EK-2 Onaylı Tedarikçi Listesi**SNL.STN.PR.01 EK-3 Tedarikçi Performans Raporu***8.5 Üretim Ve Hizmetin Sağlanması**

Şirketimiz içerisinde üretimi doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendiren tüm süreçler ve makine çalıştırma talimatları belirlenmiştir. Üretim Müdürü tarafından hazırlanmış olan İş Emri ile üretim en uygun şekilde yönlendirilmektedir. Bu

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİROnaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

doğrultuda tüm süreçlerin ve ekipmanların (bakım, kalibrasyon...) performansları ve etkin çalışma şartları takip edilmekte ve oluşturulmuş kalite planı ile süreçler arasındaki kontrol noktaları sürekli denetlenmektedir.

Tanımlama:

Şirketimiz içerisinde satın alınan malzemelerin girdi kontrolleri, prodesteki malzemelerin kontrolleri, şirkete ait imalat ekipmanları ve şirkette üretilen ürünlerin tanımlamaları etiketler kullanılarak yapılmaktadır.

Proje dosyası, işler, çizimler ve teknik resimler numaralandırılarak tanımlanır.

İzlenebilirlik:

Tanımlama amaçlı yapılan etiket işlemi ile geri doğru tüm basamaklar izlenebilmektedir.

İş sürecindeki kesimler, kaynaklar, montaj işlemleri, torna işlemleri ve koruyucu bakımların kim tarafından yapıldığı, personele zimmetlenen kaşeler tarafından izlenebilmektedir.

Proje kod numarası ile tüm dokümanlar geriye doğru izlenebilmektedir.

*Referans: SNL.STN.PR.15 Tanımlama ve İzlenebilirlik Prosedürü
SNL.STN.PR.15 EK-1 Etiketler*

Yükleme:

Yükleme için ayarlanan araç ölçülerine göre ürün yüklemeye başlanmadan önce vaziyet planı çıkarılır ve bu plana göre araç üzerine yerleşim yapılır.

Referans: SNL.IML.TLM.23 Yükleme Talimatı

Müşteriye Ait Malzemeler:

Proje içerisinde kullanılmak amaçlı veya tamir edilip tekrardan göndermek amaçlı gelen müşteriye ait malzemelerin girişleri kontrol edilerek yapılmaktadır. Kontrol esnasında uygunsuzluk saptanırsa müşteri ile görüşülüp nihai kararlar alınmaktadır. Müşteriye ait ürünlerin herhangi bir proseste zarar görmesi durumunda müşteriye yazılı olarak bilgi verilir.

*Referans: SNL.STN.PR.14 Kalite Kontrol Süreçleri Prosedürü
SNL.STN.PR.14 EK-2 Müşteriye Ait Malzeme Giriş Kontrol Formu*

8.6 Ürün Ve Hizmetlerin Serbest Bırakılması

Oluşturulmuş Kalite Planı ile üretimin her aşamasındaki ve son kontroldeki personel tüm kabul kriterlerini aynı şekilde bildiği için ve bazı noktalarda 3.taraf değerlendirmelere (müşteri onayı, yetkili firma kontrolü ve onayı vb.) yer verildiğinden dolayı hatalı ürün gönderme olasılığı ortadan kaldırılmaktadır.

Her ekipman müşteriye özel tasarlandığından dolayı, iş akışına uygun olacak şekilde ekipmana özel kontrol planı oluşturulur. Bu plan içerisinde de 3. Taraf değerlendirmelerine (müşteri onayı, yetkili firma kontrolü ve onayı vb.) yer verilmektedir.

*Referans: SNL.STN.PR.14 Kalite Kontrol Süreçleri Prosedürü
SNL.STN.PR.14 EK-1 Kalite Planı*

*SNL.KLT.PR.13 Ürün İzleme
SNL.KLT.PR.13 EK-2 Kontrol Planı*

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılar, Ürünler Ve Hizmetlerin Kontrolü

İşletme içerisinde çıkan tüm uygunsuz ürün veya malzemeler (girdi kontrol) Karantina Etiketleri ile (sarı etiketler) tanımlanarak belirlenmiş karantina alanında yanlış kullanımı önleyecek şekilde muhafaza edilir. Daha sonra yetkili kişiler tarafından gözden geçirilerek tamir, fire, olduğu gibi kullan, yeniden işlem kararları verilerek ilgili prosese gönderilir. Girdi kontrol esnasında karşılaşılan uygunsuzluk durumu için ayrıca iade kararı söz konusu olabilmektedir.

Müşteriden ilgili ekipmana ait uygunsuz bir parça bildiriminin olması durumunda Uygun Olmayan Ürün Formuna işlenir ve uygunsuzluğun büyüklüğü ve maliyetine göre müşteri ile görüşülerek problemin giderilmesi sağlanır.

Şirkette özellikle makine bakım hizmetleri, danışmanlık, eğitim, telefon hizmetlerini sağlayan tedarikçilerde uygun olmayan hizmet ile karşılaşınca SNL.STN.PR.01 Tedarikçi Seçimi ve Değerlendirme göre, hizmet alınan şirket ile ne olacağı konusunda karar verilir.

Tüm aşamalarda tespit edilen uygunsuzluğun sebebine, niteliğine ve tekrarlanma sıklığına göre Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu düzenlenir.

*Referans: SNL.STN.PR.11 Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü
SNL.STN.PR.11 EK-1 Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formu*

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME**9.1 İzleme, Ölçme, Analiz Ve Değerlendirme**

Kuruluş kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini belirlemiş olduğu bölüm rakamsal hedefleri doğrultusunda değerlendirerek pareto ve balıkkıçığı analizleri ile öncelikli çözülmesini sağlamaktadır.

Bu doğrultuda;

Müşteri memnuniyet anketleri

Tedarikçi performans değerlendirmeleri

Ürünlerin uygunluk kriterleri

Kalite yönetim sisteminin etkinlik performansları

öncelikli olarak ölçülmekte ve iyileştirilmektedir.

*Referans: SNL.KLT.PR.12 Müşteri İlişkileri
SNL.KLT.PR.12 EK-1 Müşteri Öneri ve Şikayet Formu
SNL.KLT.PR.12 EK-2 Müşteri Memnuniyeti Anketi*

*SNL.STN.PR.01 Tedarikçi Seçimi Ve Değerlendirme
SNL.STN.PR.01 EK-3 Tedarikçi Performans Raporu*

*SNL.KLT.PR.04 Veri Analizi Prosedürü
SNL.KLT.PR.04 EK-1 Kalite Veri Analizi Tablosu*

9.2 İç Tetkik

Tüm bölümler düzenli aralıklarla belirlenmiş tarihlerde belirlenmiş eğitimli personel tarafından yeterlilik, uygunluk ve etkinliğinin görülebilmesi amacıyla denetlenmekte ve tespit edilen bulguların iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

*Referans: SNL.KLT.PR.07 İç Tetkik Prosedürü
SNL.KLT.PR.07 EK-1 İç Tetkik Soru Listesi*

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

SNL.KLT.PR.07 EK-2 İç Tetkik Raporu
SNL.KLT.PR.07 EK-3 İç Tetkik Planı

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Üst yönetim, kuruluşun kalite yönetimin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlanmış aralıklarla gözden geçirerek iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, kalite politikası ve hedefleri de dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminde yapılması gereken değişiklik ihtiyaçlarının esas ve yöntemlerinin belirlenmesini sağlamak, tüm personele Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği şartları sistematik ve düzenli bir şekilde benimsetmek, Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve sürekli olarak devam ettirilmesi ve bu sistemin kalite politikası ve hedeflerine uygun olarak varlığını sürdürebilmesi için kalite sisteminin periyodik olarak incelenmekte ve değerlendirmektedir.

Bu toplantılarda asgari şu konular mutlaka incelenmektedir;

Önceki tetkiklerin sonuçları

Personel şikayetleri

Süreçlerin performansı ve hizmetlerin uygunluğu

Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu

Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri

Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler

İyileştirme için öneriler

İç ve dış bağlamlar

Risk değerlendirme tablosu

Değişiklikler (varsa)

İletişim tablosu

Kurumsal hafıza verileri

*Referans: SNL.KLT.PR.08 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
SNL.KLT.PR.08 EK-1 YGG Toplantı Bildirim Formu
SNL.KLT.PR.08 EK-2 YGG Toplantı Tutanağı*

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Şirket içerisinde müşteri memnuniyetinin artırılması amacı ile iyileştirme içerikli faaliyetler ve bunların etkin takibi için bir sistem başlatılmıştır.

10.2 Uygunsuzluklar Ve Düzeltici Faaliyetler

Firma içerisinde sistemin çalışmasını doğrudan etkileyen veya kronik hale gelmiş tüm uygunsuzlukla ilgili düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu uygunsuzlukların kök nedenleri, iyileştirmeden sorumlu kişi ve termin belirlenerek iyileştirilmesi için bir sistematik uygulanır.

Kapatılmış olan düzeltici faaliyetlerin etkinlik değerlendirmesi de düzenli olarak gerçekleştirilir.

*Referans: SNL.KLT.PR.05 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü
SNL.KLT.PR.05 EK-1 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
SNL.KLT.PR.05 EK-2 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Takip Listesi*

*SNL.KLT.PR.19 Risk Değerlendirme Prosedürü
SNL.RDT Risk Değerlendirme Tablosu*

Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

10.3 Sürekli İyileştirme

Firmamızın mevcut kalite sisteminin etkin işleyişinin sağlanması ve iyileştirilmesi amacıyla proses iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmekte, kalite çember ekipleri ile yenilikçi fikirler geliştirilerek maliyet, zaman, fire konularında tüm çalışanların desteği ile iyileştirmeler sağlanmaktadır.

Referans: SNL.KLT.PR.22 Kalite Çemberleri Çalışma Prosedürü



Hazırlayan
Kalite Yönetim Takım Lideri
Gözde GÖZEGİR

Onaylayan
Genel Müdür
Yorgo ŞENİKOĞLU

