



Entepe Sağlık ve İř Güvenliği Hizmetleri Tic. Ltd. Şti

Kalite El Kitabı

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi
Seher ALTUN

Onay: Genel Müdür
Necati ALOęLU

BÖLÜM 2. İÇİNDEKİLER

Bölüm	Konu	Referans Standart
-	KAPAK	-
-	İÇİNDEKİLER	-
1.	AMAÇ, KAPSAM VE İSTİSNALAR	-
2.	REFERANSLAR	-
3.	TERİMLER VE TANMLAR	-
4.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	4
	4.1 Genel Uygulamalar	4.1
	4.2 Dokümantasyon şartları	4.2-4.2.2-4.2.3-4.2.4
5.	YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	5
	5.1 Yönetimin Taahhüdü	5.1
	5.2 Müşteri Odaklılık	5.2
	5.3 Kalite Politikası	5.3
	5.4 Planlama	5.4-5.4.1-5.4.2
	5.5 Sorumluluk ,Yetki ve İletişim	5.5-5.5.1-5.5.2-5.5.3
	5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6-5.6.1-5.6.2-5.6.3
6.	KAYNAK YÖNETİMİ	6
	6.1 Kaynakların Sağlanması	6.1
	6.2 İnsan Kaynakları	6.2-6.2.2
	6.3 Alt Yapı	6.3
	6.4 Çalışma Ortamı	6.4
7.	HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	7
	7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması	7.1
	7.2 Müşteri ile İlişkili Prosesler	7.2-7.2.1-7.2.2-7.2.3
	7.3 Tasarım ve Geliştirme	7.3-7.3.1-7.3.7
	7.4 Satın alma	7.4-7.4.1-7.4.2-7.4.3
	7.5 Üretim ve Ürünün Sağlanması	7.5-7.5.1-7.5.5
	7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6
8.	ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	8
	8.1 Genel	8.1
	8.2 İzleme ve Ölçme	8.2-8.2.2-8.2.3-8.2.4
	8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	8.3
	8.4 Veri Analizi	8.4
	8.5 İyileştirme	8.5-8.5.1-8.5.2-8.5.3
9.	EKLER	-

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 3 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

BÖLÜM 1. KURULUŞUN

Entepe Sağlık ve İş Güvenliği Hizmetleri Tic. Ltd. Şti 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği kanunu kapsamında Eğitim, danışmanlık, İş Sağlığı ve Güvenliği konularında hizmet sunmak üzere 15 yıl eğitim, yönetim ve danışmanlık tecrübesi olan kadro tarafından 2013 yılında kuruldu.

Entepe olarak temel amacımız, İş Sağlığı ve İş Güvenliği yasa ve mevzuatlarının uygulanması sağlamak, kaliteli hizmet sunmak, kaliteli ve kurumsal firmaların oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

En Tepe Sağlık ve İş Güvenliği Hizmetleri Tic. Ltd. Şti
Mimar Sinan Mah. Çavuşbaşı Cad. Özge Sok Zin D Plaza No. 1 K.3 D.11 Çekmeköy – İstanbul
Telefon : 0216 640 1033–0216 640 1066
Faks: Faks: 0216 576 35 01
www.entepeosgb.com.tr
e-mail: info@entepeosgb.com.tr

AMAÇ VE KAPSAM

Entepe; iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinin sunulması, eğitim ve danışmanlık hizmetleri kapsamında ISO 9001:2008 sistemini kurmuştur.
Entepe ISO 9001:2008 sistemini kurarak kurumsallaşmayı ve hizmet kalitesini geliştirmeyi amaçlamıştır.

İSTİSNALAR

Aşağıdaki maddeler hariç tutulmuştur. Maddelerin hariç tutulma nedenleri ilgili maddede açıklanmıştır.
Madde 7.3 Tasarım ve geliştirme maddesi ile
Madde 7.6 İzleme ve ölçme donanımının kontrolü ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamı dışında bırakılmıştır.

BÖLÜM 2. REFERANSLAR

Kalite Yönetim Sistemi kurulması, uygulanması, devam ettirilmesi ve sürekli iyileştirme aşamalarında ISO 9001: 2008 standardı referans alınmıştır.

BÖLÜM 3. TERİMLER VE TANIMLAR

Bu Standardın metni içinde yer alan “ürün” terimi, aynı zamanda “hizmet” anlamına da gelebilir.

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 4 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

BÖLÜM 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. Genel Şartlar

Entepe kalite yönetim sistemini oluşturmuş, dokümante etmiş, sürekliliğini sağlamakta ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Entepe de:

- Bu sistemde ihtiyaç duyulan süreç ve uygulamalar belirlenmiştir.
- Proseslerin sıralanması belirlenmiştir.
- Proseslerin güvence altına alınması için gerekli kıstaslar tespit edilmiştir.
- Proseslerin ölçülmesi, izlenmesi ve analiz edilmesi için gerekli faaliyetler belirlenmiştir.
- Planlanan sonuçlara ulaşmak için gerekli faaliyetler uygulanmaktadır.

Entepe de herhangi bir dış kaynaklı süreç mevcut değildir.

Referanslar: Süreçler Arası İlişki Şeması (Ek-1)

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu aşağıdakileri içermektedir.

- Kalite politikası ve kalite hedeflerinin dokümante edilmiş beyanlarını
- Kalite el kitabı
- Prosedürler /Süreçler
- Planlar, talimatlar, süreç iş akışı
- Kalite kayıtlarını

4.2.2. Kalite El Kitabı

Entepe kalite yönetim sistemi kapsamını, sistemdeki prosesleri//süreçleri ve bunların arasındaki ilişkileri içeren bir el kitabı hazırlanmıştır. Kalite El Kitabı ilgili bölümlerinde amaç, kapsam ve istisnaları içermektedir.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Entepe doküman kontrolü, yayını ve değişikliğine ilişkin prosedürü hazırlamış ve uygulamaktadır. Bu prosedür;

- Dokümanların hazırlanması ve yayınlanmasını
- Gerektiğinde güncellenmesini ve değişikliklerle tekrar yayınlanmasını
- Uygun versiyonlarının kullanıldığının güvence altına alındığını
- Dış kaynaklı dokümanları
- Güncelliğini yitirmiş dokümanlara uygulanacak faaliyetleri içermektedir.

Referanslar: Doküman Kontrolü Prosedürü

4.2.4. Kalite Kayıtlarının Kontrolü

Kalite kayıtları kalite yönetim sisteminin şartlarına uygunluğunu ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulmuştur ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kalite kayıtları okunabilir, kolaylıkla belirlenebilir ve tekrar ulaşılabilir şekilde düzenlenmiştir. Kalite kayıtlarının belirlenmesi, depolanması, korunması ve elden çıkarılması ile ilgili hususlar referans prosedürde açıklanmıştır.

Referanslar: Kalite Kayıtları Prosedürü

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 5 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

BÖLÜM 5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1. Yönetim Taahhüdü

Entepe üst yönetimi aşağıdaki konularda yapacağı çalışmalarını taahhüt eder.

- Entepe geneline müşteri şartlarının yerine getirilmesinin önemini iletilmesi
- Kalite politikasına ulaşmak amacıyla gerekli faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi
- Kalite sisteminin gözden geçirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi
- Kaynakların mevcudiyetinin ve devamının güvence altına alınması

Referanslar: Yönetimin Sorumluluğu Süreci

5.2. Müşteri Odaklılık

Entepe üst yönetimi müşteri istek ve beklentilerinin eksiksiz karşılanması ve müşteri tatmininin sağlanması temel kalite politikasıdır. Entepe üst yönetimi, müşteri isteklerinin öğrenilmesi ve Entepe sisteminin bu istekler doğrultusunda adapte edilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturur.

Referanslar: Müşteri İle İlişkiler Süreci

5.3. Kalite Politikası

Müşteri odaklı,
Konusunda uzman,
Yasal mevzuatlara hakim,
Sürekli gelişen ve iyileşen,
Kalite ve İSG bilinci gelişmiş,
Ekip çalışmasının önemine inanan,
Birliklerini ilgili taraflarla paylaşan,
Ulusal ve uluslararası standartlara uyumlu,
İSG de entepe hizmeti hedeflemiş bir kuruluş olmak.

Genel Müdür

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

Entepe üst yönetimi ürünün şartlarının yerine getirilmesi için gerekli olanlarda dâhil olmak üzere, kalite hedeflerinin organizasyonun ilgili fonksiyon ve seviyesinde oluşturulmasını sağlamıştır. Bu hedefler kalite hedefleri başlığı altında ayrı bir dokümanda detaylı olarak verilmiştir.

Referanslar: Yönetimin Sorumluluğu Süreci - Planlama Süreci

5.4.2. Kalite Yönetim Sistemi Planlaması

Entepe kalite sistem planlamasını gerçekleştirmiş ve tüm faaliyetlerini bu doğrultuda yapmaktadır. Bu uygulamalar sırasında kalite sistemindeki bütünlük sürdürülmektedir.

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve yetki

Entepe de, yönetim şeması ve buna bağlı olarak sorumluluk ve yetki tanımlamaları aşağıda verilmiştir.

Referanslar: Görev Tanımları El Kitabı-Organizasyon Şeması (Ek 2)

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 6 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Entepe de yönetimin bir üyesi yönetim temsilcisi olarak atanmıştır. Yönetim temsilcisinin mevcut görevlerine ek olarak aşağıdaki faaliyetlerin yerine getirilmesinden sorumludur.

- Kalite yönetim sistemi için gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesini sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin performansı, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için üst yönetime rapor vermek,
- Bütün kuruluşta, müşteri şartlarının farkındalığının yaygınlaştırılmasını güvence altına almak.

5.5.3. İç İletişim

Entepe de organizasyonun tüm bölümlerinde gerektiği durumlarda sağlıklı bir şekilde iç iletişimin sağlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Yazılı iletişim e-mail sistemi ve GSM üzerinde kurulmuş olan EntepeOSGB grup ile, sözlü iletişim ise GSM telefonlarla gerçekleştirilir.

5.6. Yönetimin Gözden Geçirilmesi

5.6.1. Genel

Üst yönetim organizasyonun kalite sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacı ile planlanmış aralıklarla gözden geçirmektedir. Gözden geçirmelere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

5.6.2. Gözden Geçirme Girdileri

Gözden geçirme toplantılarında asgari aşağıdaki konular görüşülmektedir.

- Tetkiklerin sonuçları,
- Müşteri geri beslemeleri,
- Proses performansı ve ürün uygunluğu,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler

5.6.3. Gözden Geçirme Çıktısı

Gözden geçirme toplantı sonuçları Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi ile ilgili kararları, müşteri şartlarına bağlı olarak Ürünün iyileştirilmesi ile ilgili kararları ve kaynak ihtiyaçları ile ilgili kararları içerir.

Referanslar: Yönetimin Sorumluluğu Süreci

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 7 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

BÖLÜM 6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların Sağlanması

Entepe kalite yönetim sistemlerinin uygulanması, etkinliğini iyileştirilmesi için ve müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin artırılması gerekli olan insan kaynakları, alt yapı ve çalışma ortamı koşullarını belirlemiş ve sağlamıştır.

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

Entepe de hizmet kalitemizi direkt etkileyen işleri yapan personel uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden değerlendirilmekte ve takip edilmektedir. Bu amaçla öncelikle bu işlerde çalışan personelin başarılı olmaları için eğitim, öğrenim ve deneyim şartları belirlenerek görev tanımlarında yazılı hale getirilmiştir. Bu bilgiler dikkate alınarak her yıl gerekli eğitim programları düzenlenir.

Referanslar: İnsan Kaynakları Yönetim Süreci

6.2.2. Yeterlilik, eğitim ve farkındalık

Entepe de hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin yetkinlikleri belirlenmiştir. Eksiklik olan noktalarda iç ve dış eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitim faaliyetleri değerlendirilerek kayıtları muhafaza edilmelidir.

Referanslar: İnsan Kaynakları Yönetim Süreci

6.3. Altyapı

Entepe hizmet kalite şartlarının yerine getirilmesi için gerekli altyapıyı belirlemiştir Altyapı binaları, çalışma alanlarını, taşıma araçları, ekipmanları, donanım ve yazılımları, ulaştırma ve iletişim gibi konuları kapsamaktadır.

6.4. Çalışma Ortamı

Üst Yönetim, sunmakta olduğu ürünün/hizmetin şartlara uygunluğunun sağlanması, iş verimliliğinin artması ve çalışanların işyeri güvenliği ve huzuru için gerekli olan çalışma ortamını sağlamıştır. Herkesin yaptığı iş gereği kullanması gereken ekipman ve donanım vardır. Çalışma ortamı ürünün/hizmetin gerektirdiği şekilde dizayn edilmiş olup, iletişim kolaydır.

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 8 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

BÖLÜM 7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Hizmet Gerçekleştirme Planlaması

Entepe hizmetin gerçekleşebilmesi için gerekli çalışmaları belirlemiştir. Hizmetin müşteri istekleri doğrultusunda gerçekleşmesi kalite sisteminin diğer şartları ile uyumludur.

Entepe müşterilerine sunmuş olduğu

İş Sağlığı ve Güvenliği, İş Sağlığı, Eğitim ve Danışmanlık hizmetlerine ait süreçler oluşturulmuştur. Süreç performansı, İç denetimler, Süreç İzleme kriterleriyle izlenmekte ve sonuçları YGG toplantısıyla takip edilmektedir. Hizmeti sağlarken aşağıdaki şartlar belirlenmiştir;

- Hedefler ve Hizmet şartları
- Dokümanlar
- Kontrol ve izleme yöntemleri ve kabul kriterleri
- Kayıtlar

Referanslar: Planlama Süreci

7.2. Müşteri ile ilişkili prosesler

7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Entepe de müşteriye sunulacak hizmet ile ilgili gerekli şartlar belirlenmiş olup, bu şartlar doğrultusunda müşteriye hizmet verilmektedir. Müşterilerle yaptığımız anket çalışmaları müşteriden aldığımız memnuniyet, şikâyet verileri de ürüne/hizmete yönelik taleplerin alınmasında bir kaynak teşkil eder.

7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Entepe de hizmeti sağlayacağımız müşteri ile karşılıklı görüşmeler yapılarak, teklifin onayından önce teklif ve sözleşme şartları gözden geçirilir. Sözleşme şartlarının gözden geçirilmesinden sonra oluşabilecek herhangi bir değişiklik söz konusu olduğu takdirde gerekli düzeltmeler yapılarak ilgililere bildirilir.

Referanslar: Müşteri ile İlişkiler Süreci - Teklif Hazırlama Süreci

7.2.3. Müşteri ile İletişim

Entepe hizmet ile ilgili bilgileri, başvuru, talepler ve müşteri şikâyetleri de dâhil olmak üzere müşterilerden gelen tüm bilgileri değerlendirmekte ve müşterilerle iletişimin geliştirilmesi için gerekli faaliyetlerde bulunmaktadır.

Referanslar: Müşteri ile İlişkiler Süreci - Teklif Hazırlama Süreci

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Entepe de tasarım ve geliştirme faaliyeti olmadığı için kapsam dışında bırakılmıştır.

7.4. Satın alma

7.4.1. Satın alma Prosesi

Entepe de satın alma prosesi hizmet tedarik etme esasına bağlı olarak tedarikçi /çevirmen yeterliliğine uygun olarak yapılır.

Kaliteyi doğrudan etkileyen hizmetlerin temin edildiği tedarikçiler ön değerlendirme yapılarak Onaylı Tedarikçi Listesine kaydedilir. Tedarikçiler belirlenen kriterlere uygunlukları açısından değerlendirilerek performansları takip edilir.

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 9 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	--

7.4.2. Satın alma Bilgisi

Entepe de ; Satınalma /tedarikçi bilgilerini hazır bulundurur, hizmeti sağlayacak nitelikte olmasını sağlar.

7.4.3. Satın Alınan Ürünün/Hizmetin Doğrulanması

Entepe tedarikçinin sağladığı hizmeti müşteri isteklerine uygunluk açısından kontrol ederek doğrular. Uygun olamayan ürün/hizmet tedarikçiye iade edilir/alınmaz, müşteriye ulaşması engellenir.

Referanslar: Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme Süreci

7.5. Hizmetin Sunumu

7.5.1. Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Entepe hizmet sağlama prosesleri ve faaliyetleri kontrollü şartlar altında planlanmış ve bu doğrultuda faaliyetler devam etmektedir.

Sunulan hizmetin özellikleri, hizmetin oluşturulduğu proseslerde kullanılan yeterli ve uygun eleman ve tedarikçiler ile gerçekleştirilir. Hizmet bilgileri, kontrol planları uygun noktalarda kullanıma hazır bulundurulur.

Sunulan tüm hizmetler aşağıdaki şartlar sağlanarak yerine getirilir;

- Verilecek ürünün/hizmetin karakteristiklerini tanımlayan bilgilerin bulundurulması,
- İş talimatlarının bulundurulması,
- İzleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanması,
- Ürün/Hizmet bitişi ve ürün/hizmet sonrası faaliyetlerin uygulanması

Referanslar: İş Güvenliği Hizmet Süreci - İş Sağlığı Hizmet Süreci - İK Yönetim Süreci

7.5.2. Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması

Tüm prosesler eğitilmiş ve tecrübeli elemanlar tarafından hazırlanan plan ve iş tanımlarına uygun olarak kontrol altında tutulur. Sunulan hizmetlerin sonuçları ve uygunluğu, son tetkik veya kontrol ile ölçülemeyebilir. Sonradan gelen şikâyet, istek veya öneriler ile eksik kısımlar giderilir, müşteri memnuniyeti mutlaka sağlanır ve ilgili kayıtlar tutulur.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Entepe de sunulan hizmet müşteri adı ve sözleşme numarası ile izlenir. Herhangi bir uygunsuzlukta ilgili formlara ve diğer kalite kayıtlarına ulaşılır ve problemin kaynağına inilerek gerekli Düzeltici faaliyetler başlatılır.

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

Müşterilere ait gizli tutulması gereken bilgiler (belge, sertifika, fikri, haklar, analiz bilgileri, ciro ve karlılık bilgileri, ortaklık yapıları, müşterileri, zayıf ve güçlü yönleri, ara ve sonuç raporları, personel bilgileri vs.) müşteri malı olarak muhafaza edilir. Müşteri malı, hizmet kalitesini etkilemeyecek koşullarda hasar görmeyecek şekilde muhafaza edilir.

Müşteri malında her hangi bir bozulma, kaybolma ve hasar görme veya uygunsuzluk tespiti durumunda müşteriye yazılı olarak bildirilir.

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 10 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	---

7.5.5. Ürünün /Hizmetin Muhafazası

Sunulan hizmete ait doküman ve kayıtlar bilgisayar ortamında tutulur, yedeklenir ve muhafaza edilir. Basılı dokümanlar müşteri dosyalarında muhafaza edilir. Hizmet süresi sona eren işyeri dosyası müşteriye teslim edilir

7.6. İzleme Ve Ölçme Donanımının Kontrolü

Entepe de kaliteyi etkileyen izleme ve ölçme donanımının olmadığı için bu madde kapsam dışında bırakılmıştır.

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 11 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	---

ÖLÜM 8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1. Genel

Entepe; Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak , Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlamış ve uygulamaktadır. Bu istatistikler teknikler de dâhil olmak üzere uygulanabilir metotların kararlaştırılmasını ve bunların kullanımlarının detaylarını içermektedir.

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Kalite yönetim sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak, Entepe nın müşteri şartlarını yerine getirip getirmediğine dair müşteri algılamasıyla ilgili bilgileri izlemektedir. Bu bilgilerin elde edilmesi ve kullanılması için metotlar belirlenmiştir.

Referanslar: Müşteri İle İlişkiler Süreci

8.2.2. İç Denetim

Entepe kalite yönetim sisteminin , Planlanmış düzenlemelere ve standart şartlarına uyup uymadığını Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığını tespit etmek üzere planlanan aralıklarla iç denetimler yapmaktadır. Bu denetimler eğitim almış uzman personel tarafından gerçekleştirilmektedir. Denetçiler kendi bölümlerini denetleyememektedirler. Denetimin planlaması, yürütülmesi ve raporlanması ilgili prosedürde açıklanmıştır.

Referanslar: İç Denetim Prosedürü

8.2.3. Proseslerin/Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Entepe kalite yönetim sistemi proseslerinin izlenmesi ve ölçülmesi için uygun metotlar tespit etmiştir. Uygun olmayan durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılmaktadır

Referanslar: Yönetimin Sorumluluğu Süreci

8.2.4. Ürünün/Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Entepe müşteriye sunulan ürünün/hizmetin müşteri şartları dâhil tüm şartları sağladığını tespit etmek amacıyla sunmuş olduğu hizmetin uygunluğunu müşterinin memnuniyeti ile ölçmektedir. Müşteriden gelen her türlü şikâyet ve dilekler muhafaza edilmektedir. Entepe de sunulan ürünlerle/hizmetlerle ilgili herhangi bir uygunsuzluk durumunda uygun olmayan ürünün/hizmetin kontrolü prosedürüne göre işlem yapmaktadır.

8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Entepe hizmet kalitesinin şartlarına uymayan ürünün belirlenmesini ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Bu kontroller Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır. Entepe belirlenen uygunsuzlukların giderilmesi için uygun metotları belirler.

- Tespit edilen uygunsuzluğun ortadan kaldırılması için gerekli faaliyeti başlatmak ,
- İlgili yetkiliyle ve uygulanabildiği durumlarda müşteriyle mutabakatı sağlamak,
- Uygunsuz olan durumların giderilmesi için gerekli çalışmaları yapar ve yapılan düzeltici faaliyetlerin de takibini yaparak kontrol altında tutar.

Referanslar: Hizmetin Kontrolü Prosedürü

 Entepe Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi	KALİTE EL KİTABI	Doküman No Sayfa No Revizyon No Yayın Tarihi	: KEK : 12 / 13 : 0 : 01.03.2015
---	-------------------------	---	---

8.4. Veri Analizi

Entepe Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesini neler yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirlemekte, toplamakta ve analiz etmektedir. Bu izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan doğan veriyi içermektedir. Veri analizi aşağıdaki bilgileri içerir.

- Müşteri Memnuniyeti
- Hizmet Şartlarına Uygunluk
- Önleyici faaliyetler için gerekli karakteristikleri ve uygunsuzluk vb. durumlarda görülen eğilimleri
- Tedarikçiler ile ilgili bilgileri içermektedir.

Referanslar: Veri analizi Süreci

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Entepe kalite politikası, kalite hedefleri denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve gözden geçirmelerini toplantıları yoluyla kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Entepe tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldıracak düzeltici faaliyetleri başlatmaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzluğun etkilerine uygun şekildedir. Dokümante edilmiş prosedür aşağıdakileri kapsar.

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (müşteri şikâyetleri dâhil olmak üzere) ,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi ,
- Uygunsuzlukların tekrarını önleyecek faaliyetlerin değerlendirilmesi
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması ,
- Başlatılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları ,
- Başlatılan düzeltici faaliyetlerin gözden geçirilmesi için şartları

Referanslar: Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

8.5.3. Önleyici Faaliyet

Entepe oluşmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için önleyici faaliyeti belirlemektedir. Önleyici faaliyetler potansiyel problemlerin etkilerine uygun şekildedir.

Dokümante edilmiş prosedür,

- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması ,
- Uygunsuzlukların olmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması
- Başlatılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları ,
- Başlatılan önleyici faaliyetlerin gözden geçirilmesi için şartları tanımlamak amacıyla oluşturulmuştur.

Referanslar: Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

BÖLÜM 9. PPROSEDÜRLER VE EKLER

S. No.	Prosedür Adı	Doküman No
01	Doküman Kontrolü Prosedürü	PR.01
02	Kalite Kayıtları Prosedürü	PR.202
03	İç Denetim Prosedürü	PR.03
04	Hizmetin Kontrolü Prosedürü	PR.04
05	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	PR.05
06	Müşteri İle İlişkiler Süreci	SR.01
07	Yönetimin Sorumluluğu Süreci	SR.02
08	İnsan Kaynakları Yönetim Süreci	SR.03
09	Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme Süreci	SR.04
10	Teklif/Sözleşme Süreci	SR.10
11	Planlama Süreci	SR.05
12	İş Güvenliği Hizmet Süreci	SR.06
13	İş Sağlığı Hizmet Süreci	SR.07
14	Eğitim Süreci	SR.08
15	Veri Analizi Süreci	SR.09
16	Prosesler Arası Etkileşim Şeması	Ek-1
17	Organizasyon Şeması	Ek-2
18	Genel İş Akışı	Ek-3