



DOLUNAY ÖZEL
KARA HAVA
DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa
KEK-01	25.12.2017	01/06.03.2025	1 / 1

DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

TS-EN-ISO 9001:2015

KALİTE EL KİTABI

İLK YAYIN TARİHİ	: 0/25.12.2017
BASKI NO	: 00/25.12.2017
REVİZYON TARİHİ	: 06.03.2025
SURET NO	: ORJİNAL(REVİZE)
DOKÜMAN NO	: KEK

HER MAKKI MAHFUZDUR KOPYA EDİLEMEZ, ÇOĞALTILAMAZ

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

İÇİNDEKİLER

0. GİRİŞ.....	4
0.1 GENEL.....	4
0.2 KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ.....	4
0.3 PROSES YAKLAŞIMI VE RİSK TEMELLİ DÜŞÜNME.....	4
KAPSAM	7
ATIF YAPILAN STANDARTLAR/DÖKÜMANLAR.....	7
TERİMLER VE TARİFLER.....	7
KURULUŞUN BAĞLAMI.....	9
4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI.....	9
4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI.....	10
4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ.....	13
4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ.....	13
5. LİDERLİK.....	16
5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT.....	16
5.1.1 GENEL.....	16
5.1.1 MÜŞTERİ ODAĞI.....	16
5.2 KALİTE POLİTİKASI.....	17
5.2.1 KALİTE POLİTAKASININ OLUŞTURULMASI.....	17
5.2.2 KALİTE POLİTAKASININ DUYURULMASI.....	17
5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR.....	18

4

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ.....	19
6.2 KALİTE AMAÇLI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA.....	19
6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI.....	20

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR.....	21
7.1.1 GENEL.....	21
7.1.2 KİŞİLER.....	21
7.1.3 ALTYAPI.....	21
7.1.5 KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ.....	23
7.1.6 KURUMSAL BİLGİ.....	24
7.2 YETERLİLİK.....	24
7.3 FARKINDALIK.....	24
7.4 İLETİŞİM.....	25
7.5.1 GENEL.....	26
7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEŞTİRME.....	26
7.5.3 DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ.....	27

8. OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL.....	27
8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR.....	28
8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM.....	28
8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ.....	28
8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	29
8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ.....	29
8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ.....	29
8.3.1 GENEL.....	
8.3.2 TASARIM VE GELİŞTİRMEİN PLANLANMASI.....	
8.3.3 TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ.....	
8.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLÜ.....	
8.3.5 TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI.....	
8.3.6 TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİ.....	
8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ.....	30
8.4.1 GENEL.....	30
8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU.....	30

5

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ.....	31
8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU.....	31
8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ.....	31
8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	32
8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET.....	32
8.5.4 MUHAFAZA.....	32
8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER.....	33
8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ.....	33
8.6 ÜRÜN VE HİZMET.SUNUMU.....	33
8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ.....	34
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	35
9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	35
9.1.1 GENEL.....	35
9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	35
9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	36
9.2 İÇ TETKİK.....	36
9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	37
9.3 GENEL.....	37
9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ	
9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI.....	38
10. İYİLEŞTİRME.....	38
10.1 GENEL.....	38
10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET.....	38
10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	39

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

0 GİRİŞ

0.1 GENEL

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

Kalite yönetim sistemini uygulamaya karar vermek, kuruluşumuzun genel performansını artırmaya yardım etmesi ve sürdürülebilir kalkınma inisiyatiflerine sağlam bir temel oluşturması bakımından stratejik bir karardır.

ISO 9001:2015 standardını esas alarak bir kalite yönetim sisteminin uygulanması kuruluşumuza aşağıdaki potansiyel faydaları sağlayacağı hedeflenmiştir:

Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun ürün ve hizmetleri sürekli sağlama kabiliyetini,

Müşteri memnuniyetini artırmak için fırsatları,

- c) Bağlamı ve amaçları ile ilgili risk ve fırsatları belirlemeyi,
- d) Belirtilmiş kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğun gösterilmesi kabiliyetini.

0.2 KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ

Kalite yönetim prensipleri:

- Müşteri odaklılık,
- Liderlik,
- Personelin bağlılığı,
- Proses yaklaşımı,
- İyileştirme,
- Kanıt esaslı karar alma,
- İlişki yönetimi,

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

0.3 PROSES YAKLAŞIMI VE RİSK TEMELLİ DÜŞÜNME

Kalite yönetim sistemimiz; Planla - Uygula - Kontrol et - Önlem al (PUKÖ) döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren proses yaklaşımını uygular.

Proses yaklaşımı kuruluşa, prosesleri ve onların karşılıklı etkileşimlerinin planlamasını sağlar. PUKÖ döngüsü kuruluşa, proseslerine uygun şekilde kaynak sağlandığından, proseslerinin uygun şekilde yönetildiğinden, iyileştirme için fırsatların tayin edildiğinden ve bu şekilde hareket edildiğinden emin olunmasını sağlar.

Risk temelli düşünme kuruluşa, prosesleri ve kalite yönetim sisteminin planlanan sonuçlardan sapmaya yol açan faktörlerin tayinini, olumsuz etkileri asgari seviyeye indirecek önleyici kontrolleri uygulamayı ve ortaya çıktıkça fırsatlardan azami derecede faydalanmayı sağlar.

Şartları düzenli şekilde karşılama ve gelecek ihtiyaç ve beklentilerini belirleme, artarak dinamikleşen ve karmaşık çevrede, kuruluş için bir tehdit oluşturmaktadır. Bu amaca erişmek için kuruluşumuz, doğrulama ve sürekli iyileştirmeye ek olarak büyük değişiklikler, inovasyon ve organizasyon değişikliği gibi farklı şekillerdeki iyileştirmeyi adapte etmeye ihtiyaç duyabilir.

Kuruluşumuz; müşteri şartlarını karşılamak sureti ile müşteri memnuniyetini artırmak için kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde proses yaklaşımını benimsemiştir.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

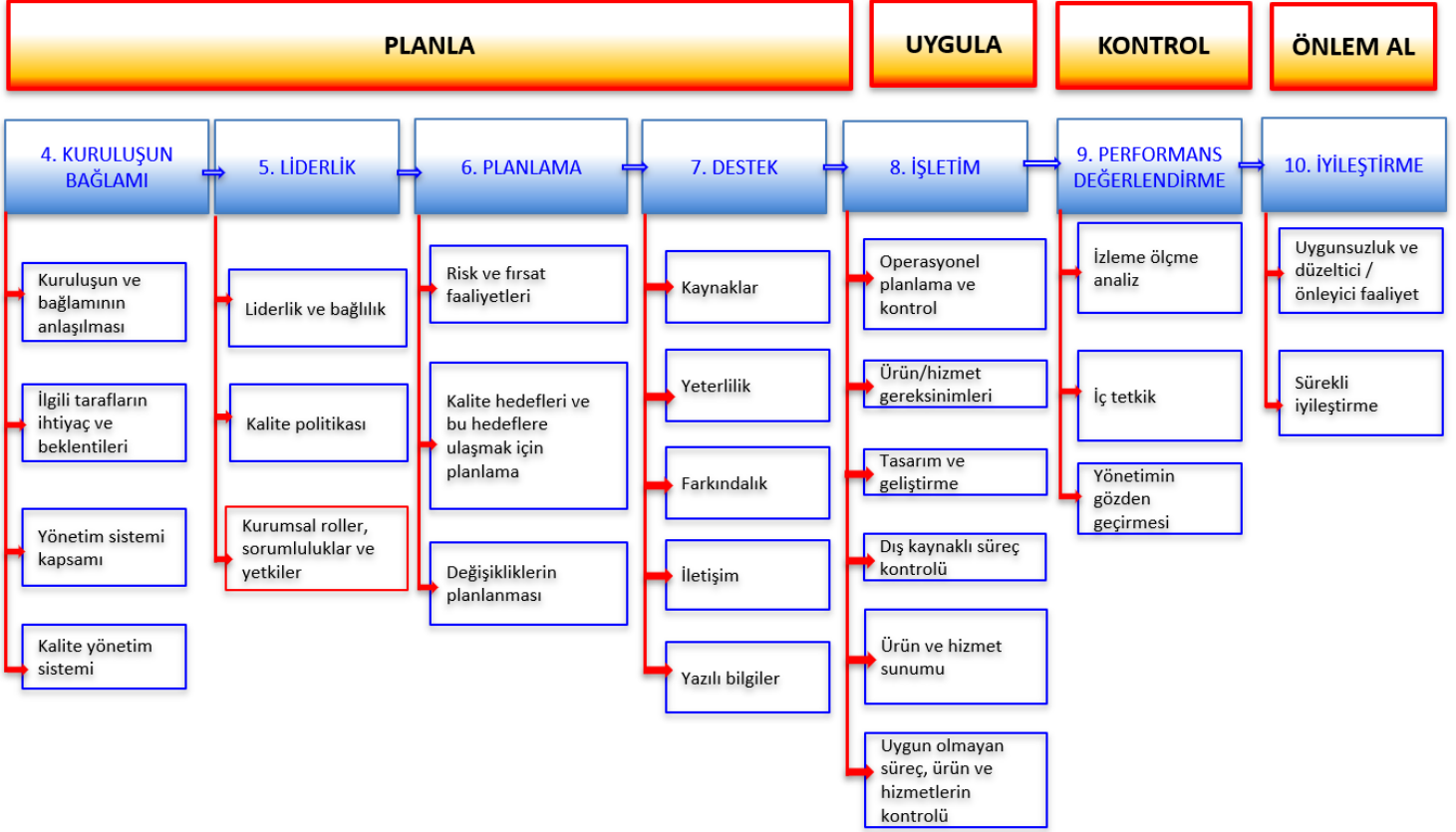
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

(PUKÖ) DÖNGÜSÜ : PLANLA - UYGULA - KONTROL ET - ÖNLEM AL



TEK BİR PROSESİN UNSURLARININ ŞEMATİK GÖSTERİMİ

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



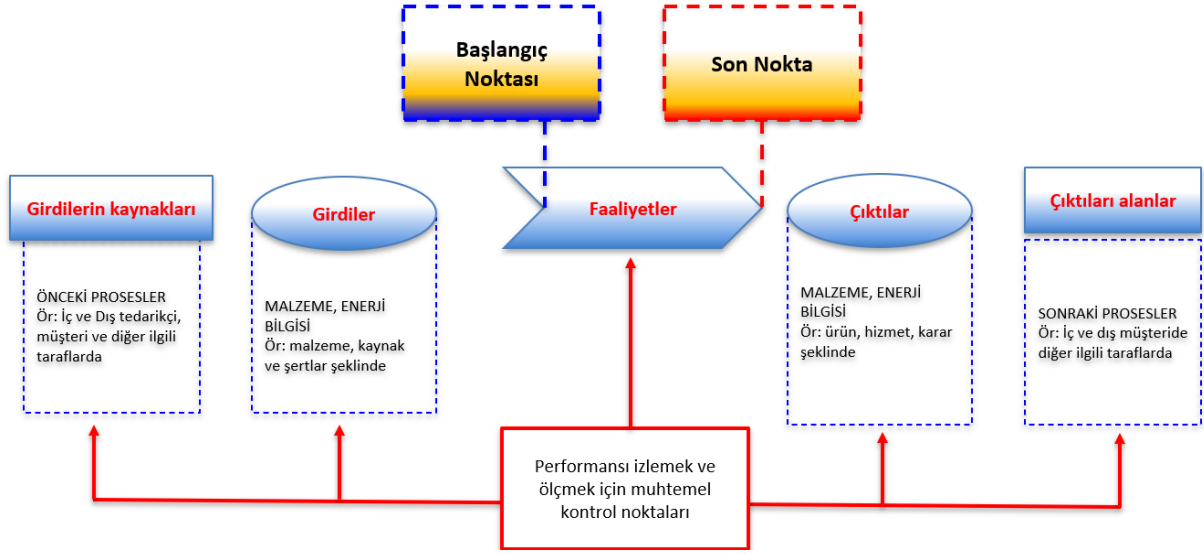
DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025



1. KAPSAM

Bu kitap şirketimizin Ambulans Kiralama Hizmetleri İle Sağlık Turizmi, Seyahat Acentesi Faaliyetleri ile ISO 9001:2015 konusunda kalite yönetim sisteminin tüm maddelerinin özetini verir.

Tarif edilen Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001 - 2015 standardı şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kitapta fonksiyonları tanımlanmış her müdürlük/ bölüm/çalışan kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR/DÖKÜMANLAR

Kalite El Kitabında ve Prosedürlerinde, tarih belirtilerek veya belirtilmeksizin diğer standartlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir. Atıf yapılan standartlar aşağıda liste halinde verilmiştir.

ISO NO	ADI
ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar ve Sözlük
ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar

11

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

3.TERİMLER VE TARİFLER

Bu standartta amaç bakımından, ISO 9000:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

Organizasyon El Kitabı: Sistemde mevcut olan görev dağılımını gösteren ve organizasyon şemasındaki bölümlerin görevlerini açık bir şekilde belirten kitapçıktır.

Kalite El Kitabı: Kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş dokümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları içeren, kalite yönetim sistemi proseslerinin birbirine olan etkilerini tarif eden ve herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve gerekçeleri de dahil olmak üzere kalite yönetim sisteminin kapsamını belirten dokümandır.

Prosedürler: Bir prosesin veya bir faaliyetin yürütülmesi için izlenecek yol.

Destek Doküman: Talimatlar, formlar vb...

Dış Dokümanlar: Firma içinde kullanılan fakat firma dışından temin edilen formlar, teknik şartnameler, yasal mevzuat ve standartlardır.

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 Yönetimi: Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

Kalite Planlaması: Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan gerekli çalışma proseslerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin, bir bölümü.

Kalite Kontrol: Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir bölümü,

Kalite İyileştirme: Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesi yeteneğini arttırmaya odaklanan bir bölümü.

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

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

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

Sürekli İyileştirme: Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar eden faaliyet.

Etkinlik: Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesi.

Verimlilik: Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynak arasındaki ilişki.

Doküman: Bilgi ve onun destek ortamı.

Kayıt: Sonuçların alındığı veya faaliyetlerin yapılmasını sağlayan kanıtları

12

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

gösteren doküman.

Proses: Girdileri çıktılara çeviren iç içe geçmiş iş veya karşılıklı etkileşimli faaliyetler dizini.

Ürün: Bir prosesin sonucu. (Ürün kelimesi hizmet ya da proje anlamında da kullanılmıştır.)

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI			
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025	

4.KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1 KURULUŞ VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Amacımız ve stratejik yönümüz ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlar aşağıda belirtilmiştir.

Dış bağlamın belirlenmesi için; Yasal, teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel olabilir) kaynaklanan hususlar değerlendirilir.

İç bağlamın belirlenmesi için; Değerlerimiz, kültürümüz, bilgilerimiz ve performansımız ile ilgili hususlar değerlendirilir.

Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili bilgiler, bu el kitabında belirlenmiş, üst yönetim tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

Dış Bağlam

- ✓ Yapılmış / yapılacak olan ulusal / uluslararası hizmet anlaşmaları şartlarının karşılanması
- ✓ Müşteri beklentilerinin karşılanması
- ✓ Müşteri şartlarına, çalışma ilkelerine uyum
- ✓ Mücbir sebepler (deprem, sel, yıldırım, toplumsal olaylar, grev, lokavt, savaş halleri gibi) için hizmet sürekliliği beklentilerini karşılamak
- ✓ Sigorta ödemeleri, ceza şartları gibi finansal kayıp risklerini kontrol etmek
- ✓ Yasalara, mevzuata ve düzenleyici yapıların şartlarının karşılanmamasından doğabilecek yetki iptali, finansal kayıp, faaliyet durdurma, rücu gibi yaptırımlara karşı kurum çıkarlarını korumak, sonuçlarının farkına varmak

İç Bağlam

- ✓ Kasıtlı / kasıtsız fiziksel ve çevresel riskleri değerlendirmek.
- ✓ İnsan kaynaklı tehditleri değerlendirmek.
- ✓ Sistem kaynaklı tehditleri değerlendirmek.
- ✓ Kurum risklerini tanımlamak ve farkındalığı sağlamak.
- ✓ Tedarikçi ve tedarik zinciri hizmetlerinin istenilen şartlarda karşılandığını garanti altına almak.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 dolunay Kara - Hava - Deniz AMBULANS	DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
		Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Firmamız müşteri ile uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürünleri ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı, aşağıda verilenleri bu el kitabında belirlenmiş, üst yönetim tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir:

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili tarafları,
- bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,

a) İlgili taraflar :

- ✓ Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı,
- ✓ Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
- ✓ Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
- ✓ Karayolları Genel Müdürlüğü
- ✓ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- ✓ Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
- ✓ Maliye Bakanlığı
- ✓ TSE
- ✓ Kamu İhale Kurumu,
- ✓ Müşteriler, Tedarikçiler, Taşeronlar
- ✓ Çalışanlar

b) Bu ilgili tarafların Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gereksinimleri.

İlgili tarafların gereksinimleri;

- ✓ Bakanlıklar tarafından yayımlanan yönetmelik, şartname ve kanunlara uygunluğun sağlanması,
- ✓ Müşteriler ve tedarikçiler ile yapılan anlaşma şartlarının sağlanması,

Teknolojik ve yasal değişiklikler ve iş fırsatları sonucu kuruluşun yapısı zaman içinde değişikliğe uğrayacağından bu doküman her yıl ve majör değişikliklerden sonra (bina, proses değişiklikleri vs.) gözden geçirilecek ve bu değişikliklerin etkilerini karşılamak için güncellenecektir.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

Tablo 1. İlgili Taraflar, İhtiyaç ve Beklentileri

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklentileri	İletişim Yöntemleri
Yasa Koyucular	Gerekli izinlerin alınması ve yasalara uyulması, Vergiler, Personel sigortaları vb. ödemelerin düzenli olarak zamanında yapılması	Yasal mevzuat takip edilerek
Müşteriler	Sunulan hizmetlerin zamanında yasal prosedüre uygun tamamlanması. Müşteri memnuniyeti odaklı hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi.	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Tedarikçiler	Talep edilen ürün ve hizmet ile ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, Verilen hizmet karşılığında ödemelerin tam ve eksiksiz belirtilen zamanda gerçekleştirilmesi	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Rakipler	İş etiği kurallarına uyulması. Dürüstlük, Gizlilik, Çıkar çatışmalarından uzak durulması	Toplantı, karşılıklı görüşme
Çalışanlar	Yapılacak işlerle ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, yetkinliklerin artırılması, özlük haklarının verilmesi, kişisel bilgilerini üçüncü taraflara verilmemesi, Performans ve ödüllendirme sistemi, Eşitlik ilkesinin kuruluş içerisinde uygulanması	Toplantı / e-posta / telefon/ Yönetim sistemi uygulamaları, Prosedürler, formlar
Yönetim	Gerekli kaynakları ayırmak için çalışanların taleplerinin alınması, müşteri beklentilerinin karşılanması, yasa koyucuların şartlarının ve beklentilerinin belirlenmesi ve karşılanması	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme, Yönetim sistemi uygulamaları, Prosedürler, formlar
Banka ve Finans Kuruluşları	Kuruluşun iyi finansal performans göstermesi, ödemelerini zamanında gerçekleştirilmesi.	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Toplum	Çevrenin korunması, sürdürülebilir bir yaşam için daha dikkatli davranılması, Sosyal hizmetler ve altyapıya harcamak için vergilerin tam olarak zamanında ödenmesi	Yazılı ve görsel medya, Sosyal medya
Düzenleyici Kuruluşlar (Belgelendirme Kuruluşları)	Alınacak standartlar doğrultusunda yapılması gereken uygulamalar	e-posta / telefon / Yıllık denetimler
Diğer	Firmanın bulunduğu binanın yasal şartlar, yönetim sistemleri, çevre yönetimi, iş güvenliği ile ilgili beklentileri, yer sahibinin bulunan alan ile ilgili beklentileri	Yazışmalar / telefon / karşılıklı görüşmeler

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

4.3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Şirketimiz, Ambulans Kiralama Hizmetleri ile Sağlık Turizmi, Seyahat Acentesi Faaliyetleri işlerini yapmaktadır.

Kalite yönetim sisteminin sınırları ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda oluşturulan kapsam, bu el kitabında belirlenmiştir ve ilgili tarafların erişimine açık olması amacıyla, web sitesinden duyurulabilmektedir.

Kapsam belirlenirken, aşağıdakiler değerlendirilmiştir:

- ✓ İç ve dış hususlar,
- ✓ İlgili tarafların şartlarını,
- ✓ Kuruluşun, kurumsal birim, fonksiyon ve fiziksel sınırlarını,
- ✓ Kuruluşun, faaliyet, ürün ve hizmetlerini,
- ✓ Kuruluşun, kontrol ve etkiyi gerçekleştirmek için yetki ve yeteneğini.

Kuruluşumuz;

ISO 9001:2015 standardının şartlarından belirtilen kapsam dâhilinde uygulanabilir olanların tamamını, bütün faaliyetler, ürünler ve hizmetler için uygulamaktadır.

ISO 9001:2015 standardına uygunluk ancak, uygulanabilir olmayan olarak tayin edilen şartın, kuruluşumuzun ürün ve hizmetlerinin etkilenmemesi durumunda söylenebilir.

Kuruluşumuzda 8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ maddesi uygulanabilir olmayan olarak belirlenmiştir. Faaliyetlerimizde herhangi bir tasarım ve geliştirme yapılmamakta, müşteri sözleşmeleri, şartnamelere göre faaliyet gerçekleştirmektedir.


4.4 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

Kuruluşumuz, bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir, Kalite Yönetim yöntemi için ihtiyaç duyulan prosesler ve uygulamaları tanımlanmıştır.

Kuruluşumuz;

- ✓ Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını belirlemiştir

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

- ✓ Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini belirlemiştir
- ✓ Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) belirlemiş ve uygulamaktadır.
- ✓ Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemiştir ve varlığını güvence altına almıştır.
- ✓ Bu prosesler için yetki ve sorumluluklar belirlemiştir.
- ✓ Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiştir.
- ✓ Bu prosesler değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamaktadır.
- ✓ Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

Firmamız proses odaklı bir kalite yönetim sistemi kurmuştur. Kalite Yönetim Sistemi birbiri ile ilişkili proseslerden oluşur. Her prosesin yönetilmesi için Proses planları oluşturulmuştur. Proses planlarında prosesin, sahibi, amacı, sorumluları, diğer proseslerle ilişkileri girdileri, proses faaliyetleri (alt proses) faaliyetlerle ilgili dokümanlar ve proses çıktıları belirlenmiştir. Prosesler, proses iyileştirme toplantılarında proses sahipleri ve sorumlulukları tarafından sürekli değerlendirilirler. Prosesler değerlendirilirken proses planlarını ifade edilen performans kriterleri dikkate alınır.

Firmamız Üst Yönetimi tarafından, Kalite Yönetim Sistemi'ni etkin olarak uygulanması, dolayısıyla müşteri şartları ve yasal mevzuatı tam olarak karşılamak için üst seviyede ve Prosesler bazında kalite hedefleri belirlenir ve gerekli planlama faaliyetleri yapılır. Hedefler tüm ilgililere iletilir. Üst yönetim belirlenen hedeflere ulaşmak için her türlü kaynağı (zaman, iş gücü, malzeme, bilgi) tanımlar ve sağlar.


Çalışanlarımız kalite politikası ve hedefler doğrultusunda, kalite yönetim sistemi yapısına uygun olarak çalışmalarını yaparlar. Kalite sisteminin uygulanması sonucu ortaya çıkan firmamız açısından önemli değerlendirme araçlarıdır. Veriler iyi bir şekilde analiz edilerek müşteri tatmininin ve sürekli gelişimin olması sağlanır.

Her kademedeki şirket çalışanı dokümante edilmiş kalite yönetim sisteminin şartlarına uygun faaliyet göstermekle yükümlüdür.

Kuruluşumuz proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte, proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi sürdürmektedir.

Kuruluşumuzda dışarıdan tedarik edilen proses olarak satın alma prosesi bulunmaktadır.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025


Bazı alt prosesler ihtiyaç olması halinde hizmet tedarikçilerine yaptırılmaktadır. Kuruluşumuz hizmet tedarikçilerinin seçilmesi ve değerlendirilmesini de Satın Alma Prosesi içerisinde yer alan tedarikçi değerlendirme talimatına göre yapmaktadır.

Kalite sistemini oluşturan proseslerin birbiri ile olan ilişkileri proses etkileşim şemasında gösterilmiştir.

İlgili dokümanlar:

- Proses etkileşim şeması KEK-01
- İnsan Kaynakları Prosesi Proses Planı (P-İK)
- Üretim/Hizmet Prosesi Proses Planı (P-ÜR)
- Satın Alma Proses Planı (P-SA)
- Satın Alma Satış Prosesi Proses Planı (P-PS)

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

5 LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHÜT

5.1.1 GENEL

Üst Yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt vermektedir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşılması.
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2 MÜŞTERİ ODAĞI


Kuruluşumuz üst yönetimi, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine, teknik özelliklere, standartlara, yönetmeliklere ve kanuni mevzuata uygun olarak çalışarak, müşteri tatmininin artırılmasını sağlamaktadır. Müşteri geri beslemesi için müşteri memnuniyetini izleme ve ölçme faaliyetlerini yerine getirmektedir. Müşterilerimizin beklentilerini ne ölçüde karşıladığımızı, müşterilerimiz tarafından algılanma derecesini; müşteri ilişkileri değerlendirme formunu kullanarak sağlamaktadır.

Müşteri ile yapılan görüşmelerden sonra müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile ilgili olarak eksikliklerimiz düzeltici faaliyetlerle giderilmekte, bir daha tekrarlanmaması için gerekli önlemler alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

-Pazarlama Satış Prosesi

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

5.2 KALİTE POLİTİKASI

5.2.1 KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI

Üst yönetim kuruluşumuzun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen kalite yönetim sisteminin şartlarına uygun, etkinliğin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünü içeren, uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren, kalite amaç ve hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için çerçeve görevi gören kalite politikasını dokümante etmiştir.

5.2.2 KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI

Kalite politikamız dokümante edilmiş bilgi olarak mevcuttur ve sürekliliği sağlanmaktadır. Firmamızın değişik yerlerinde asılarak, eğitim ve toplantılar yaparak kuruluş içerisinde duyurulmakta ve anlaşılması sağlanarak uygulanmaktadır. Ayrıca ilgili tarafların erişimine açık olması amacıyla web sitesinden duyurulabilmektedir.

Kalite politikası gelişmelere ve ihtiyaçlara paralel olarak Yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir.

KALİTE POLİTİKAMIZ

En üst düzeyde müşteri memnuniyetini sağlayarak, sürekli iyileşmeyi ön planda tutmak, yasal mevzuat ve teknik şartnamelere uygun çalışmak, aldığımız işleri zamanında bitirmek, çalışanlarımızın sürekli gelişmesi için gerekli eğitim desteğini vermek, tüm çalışanların yönetime tam katılımını sağlamak, kalite yönetim sistemimizi sürekli iyileştirmek, sektöründe rakiplerimizden önde olmak, şirketimizin kalite politikasıdır.

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kuruluşumuz proseslerin kontrolünü sağlamak üzere, kaliteyi etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki, sorumluluklarını ve karşılıklı ilişkilerini, kime bağlı çalıştıklarını yazılı hale getirerek, "Organizasyon El Kitabı" başlığında hazırlamıştır. Görev tanımları organizasyon şemasında yer alan ve kaliteyi etkileyen tüm personel için hazırlanmış ve ilgili personelin bilgisine sunulmuştur.

Onaylanmış organizasyon şeması işletme içerisine, ofislere ve muhtelif yerlere asılmıştır.

İlgili Dokümanlar

- Organizasyon El Kitabı

İşletmemizde Genel Müdür tarafından Yönetim Temsilcisi atanmıştır. Yönetim temsilcisinin görevleri;

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür


 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

- a) ISO 9001:2015 standartlarına uygun kalite sistemini kurmak, sunulan hizmetin kalite politikasına, hedeflere ve standarda uygunluğunu sistematik ve tarafsız olarak incelemek, sistemin gelişmesini, devamlılığını sağlamak,
- b) Kalite yönetim sistemi için proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınmasını sağlamak
- c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için ihtiyaçların üst yönetime raporlanmasını sağlamak,
- d) Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesini güvence altına alınmasını sağlamak.
- e) Kalite yönetim sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurulmasını sağlamak
- f) Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınmasını sağlamak.

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

Kuruluşumuz kalite yönetim sistemini planlarken, iç ve dış hususları ile ilgili tarafları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini belirlemektedir.

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim.

Üst Yönetim, kalite hedefleri de dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminin genel şartlarını yerine getirmek için;

- ✓ Risk ve hatanın olma ihtimalinin yüksek olduğu durumlarda,
- ✓ Yapılan çalışmaların değerlendirilmesi sonucunda potansiyel hata kaynaklarının görülmesi durumunda,
- ✓ Malzeme ve/veya ürün (ya da hizmet) temininde tedarikçiden kaynaklanacağı düşünülen problemlerin önlenmesi durumunda,
- ✓ Personelin iş ve çalışma şartlarından dolayı duyabilecekleri memnuniyetsizlikler ve bunların işletme için yaratacağı muhtemel problemlerin olması durumunda,
- ✓ Üründe meydana gelebilecek uygunsuzlukların müşteride yaratabileceği hoşnutsuzlukların tahmin edilmesi durumunda,

İlgili Dokümanlar

-Risk ve fırsatları belirleme prosedürü

6.2 KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Kuruluşumuz kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmaktadır.

Kuruluşumuz üst yönetimi kuruluşumuzun faaliyetlerine ait şartları ve proseslerini de kapsayan ölçülebilir kalite politikası ile uyumlu olacak şekilde kalite amaçlarını belirlemiş ve dokümante etmiştir.

Bu amaçların izlenmesi Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm sorumluları tarafından yapılmaktadır.

Bu amaçlar yönetim gözden geçirme toplantılarında da gözden geçirilir ve gerektiğinde güncellenir.

Kuruluşumuz, kalite amaçlarını dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

Kuruluşumuz kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken,

- Ne yapılacağını
- Hangi kaynakların gerekeceğini

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

- c) Kimin sorumlu olacağını
d) Ne zaman tamamlanacağını
e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirlemektedir.

İlgili Dokümanlar

-Amaç ve hedefler planı

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında da kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler gözden geçirilir ve gerektiğinde dokümanlar revize edilir.


Kuruluşumuz aşağıdaki hususları değerlendirmektedir;

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
b) Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
c) Kaynakların varlığını,
d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini,

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

7.1.1 GENEL

Kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli olan kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır.

Kuruluşumuz kaynakları belirlerken aşağıdakileri değerlendirmektedir.

- Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

Bu kaynaklar çalışanlar alt yapı, çalışma ortamı, bilgi, tedarikçiler ve ortaklar, doğal kaynaklar ve mali kaynaklar olabilir.

7.1.2 KİŞİLER

En büyük kaynağımız olan insan kaynağına yani çalışanlarımıza önem verilmektedir. İhtiyaç duyulduğunda kalifiye personele yönelik istihdamlar yapılmaktadır.

Alınan projelerin boyutuna ve müşteri şartlarına göre personel ihtiyaçları belirlenmektedir. Personel temin edilirken, personel yetkinlik planları dikkate alınır. Tarafımıza yapılan başvurular değerlendirilir ve uygun personel alımı gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar

- İnsan Kaynakları Prosesi
- Organizasyon El Kitabı

7.1.3 ALTYAPI

Kuruluşumuz proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı belirlemekte, tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Altyapı aşağıdakileri içerebilir :

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

- a) Binalar ve ilgili müstemiilatı,
- b) Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı
- c) Taşıma kaynakları
- d) Bilgi ve iletişim teknolojisi

İlgili Dokümanlar

- Bakım Talimatı

7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE

Kuruluşumuz proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi;

- a) Sosyal (örneğin, ayrımcılık yapmayan, sakin, cepheleşmemiş)
- b) Psikolojik (örneğin, stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu)
- c) Fiziksel (örneğin, sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü) belirlemekte, tedarik etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır

Kuruluşumuz ürün şartlarına uygunluğun sağlanması, çalışanların motive edilmesi, performans ve verimliliklerinin artırılması için gerekli olan çalışma koşullarını oluşturmuştur. Ofis elemanlarının rahat çalışma ortamına sahip olmaları amacıyla gereken yazılım ve donanım ekipmanları, büro malzemeleri tedarik edilmiştir.

7.1.5 KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ

Kuruluşumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemekte ve tedarik etmektedir.

Kuruluşumuz sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- b) Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

Kuruluşumuz uygun dokümanite edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının

amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Kuruluşumuzda kullanılan ölçü cihazlarının kalibrasyonu ve doğrulaması için Kalibrasyon Talimatı oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

 DOLUNAY ÖZEL KARA HAVA DENİZ AMBULANS HİZMETLERİ A.Ş.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI		
	Doküman No KEK	İlk Yayın Tarihi 25.12.2017	Revizyon No/Tarihi 01/06.03.2025

-Kalibrasyon Talimatı

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

Kuruluşumuz proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilginin sürdürülebilir ve gerekli şekilde ulaşılabilir durumda olması sağlanır.

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, kuruluşumuz; mevcut bilgi birikimini değerlendirir ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini belirler.

Not 1 – Kurumsal bilgi, kuruluşa özel bilgi olup genellikle tecrübe ile kazanılmıştır. Bu, kuruluşun amaçlarına erişmek için kullandığı ve paylaştığı bilgidir.

Not 2 – Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alabilir:

- İç kaynaklar (örneğin; fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları),
- Dış kaynaklar (örneğin; standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi).

7.2 YETERLİLİK

En büyük kaynağımız olan insan kaynağına yani çalışanlarımıza önem verilmektedir. İhtiyaç duyulduğunda kalifiye personele yönelik istihdamlar yapılmaktadır. Personel istihdamlarında, iş başvuruları duyuru ve yapılan başvuruların değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şeklinde devam eden sistemimizde daha önceden belirlenmiş yetkinliklere sahip personelin istihdamı esas alınmaktadır. Personelin uygun eğitim, öğretim ve tecrübe kayıtları personel özlük dosyalarında muhafaza edilir.

İlgili Doküman

-Organizasyon El Kitabı

7.3 FARKINDALIK

Yönetim temsilcisi, geçen yıllarda verilen eğitimlere, üretim/hizmet ve kalite sistem performansına, teknolojik gelişmelere, tetkik sonuçlarına vb. ilgili bölümlerden gelen eğitim ihtiyaçlarına göre eğitim

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

planlarını yapar. Planda eğitim faaliyetlerinin zamanı, konusu ve kimin vereceği ve eğitimin nasıl yapılacağı belirlenir.

Firmamızda yapılan eğitim faaliyetleri ile aşağıdaki konularda farkındalık hedeflenir.

- Kalite politikası
- İlgili kalite amaçları
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak,

İlgili Doküman

-Eğitim Talimatı

7.4 İLETİŞİM

Kuruluşumuz aşağıda hususlar dahil olmak üzere kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemektedir;

- Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- Ne zaman iletişim kuracağını,
- Kiminle iletişim kuracağını,
- Nasıl iletişim kuracağını,
- Kimin iletişim kuracağını.

Kuruluşumuz; ilan tahtaları, elektronik posta vb. işitsel ve görsel iletişim araçlarını kullanarak gerekli bilgiyi gerekli yerlere iletir. Kuruluşumuzda yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler ve formlar da birer iletişim unsurudur.

İlgili Doküman

-Danışma ve iletişim prosedürü

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu aşağıdakilerden oluşmaktadır;

- ✓ Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

- ✓ Organizasyon El Kitabı
- ✓ Kalite El Kitabı
- ✓ Proses Planları
- ✓ Bu standardın ön gördüğü ve kuruluşumuzun ihtiyaç duyduğu şekilde dokümente edilmiş bilgiler
- ✓ Destek dokümanlar (formlar, talimatlar vb.)
- ✓ Dış dokümanlar

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEŞTİRME

Kuruluşumuz; dokümente edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaktadır:

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kağıt, elektronik),
- Uygunluk ve kifayeti için gözden geçirme ve onay.
 - ✓ Dokümanlar, yayımlanmadan önce yeterlilik açısından onaylanır.
 - ✓ Dokümanlar; her yıl en az bir defa Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir, gerektiğinde güncelleme yapılır ve tekrar onaylanır.
 - ✓ Yürürlükte bulunan dokümanların güncel revizyonlarının birimlerde bulundurulması sağlanır.
 - ✓ Kullanılan dış kaynaklı dokümanlar belirlenir.
 - ✓ Güncelliğini yitirmiş dokümanların kullanılması "İPTAL" damgası ile işaretlenir ve en güncel halinin revizyonuna kadar saklanır.

İlgili Dokümanlar

-Doküman Kontrolü Prosedürü

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

Kalite Yönetim Sistemi tarafından istenen dokümente edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

Kuruluşumuzda dokümante edilmiş bilgilerin kontrolü için aşağıdaki yöntemler belirlenmiştir.

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma,

İlgili Dokümanlar

-Kayıtlarını Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

Revizyon

8. OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

Kurumuş müşterilerle bire bir görüşerek, telefon, faksla, müşteri ziyaretleri ile iş alımı yapmaktadır. Kuruluşumuzun aldığı projelerde gerçekleştireceği faaliyetler için gerekli prosesleri planlamakta uygulamakta ve bu proseslerin sürekliliğini sağlamaktadır.

Kuruluşumuz ürün gerçekleştirmesi için gerekli prosesleri, proses planlarımda tanımlamış, geliştirilmesi için kalite el kitabı ve kalite sistem prosedürleri aracılığıyla kalite yönetim sistemi ile ilişkilendirmiştir. Böylece, ürün gerçekleştirme proseslerinin tanımlandığı proses planları Kalite Yönetim sistemi prosesleri ile uyumlu hale getirilmiştir.

Üst Yönetim proje öncesi ürün için gerekli şartları müşteri sözleşmeleri ile belirler. Ürünün kabulüne yönelik tüm şartlar müşteri sözleşmelerinde açıklanmıştır. Proje alımından sonra; Üretim/Hizmet Birimi bir araya gelerek ihtiyaç duyulan kaynakların tespitini yaparak iş programlarını hazırlar. daha sonra bu programlar doğrultusunda ortaya çıkan ihtiyaçların temini işlemleri başlar.

İlgili Dokümanlar

-Müşteri İlişkileri Talimatı

İş Programı

-Teklif Formu

-Sözleşme Formu

8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Kuruluşumuz iş alımı yapıldığında müşteri ile yapılan işin şartlarını sipariş formlarını muhafaza eder. Bu sipariş formlarında teslim tarihi, sipariş miktarı, ürünün spesifik özellikleri, fiyatı ödeme şekli, teslimatın yapılacağı yer bilgileri ve nakliye bulunur. Bu sipariş formları müşteri

tarafından onaylanır. Kesinleşmiş sipariştten sonra İş programı oluşturulur ve bu iş programı ile üretim/hizmete geçilir. Kuruluşumuz ayrıca sipariş formunun onaylanmasından sonra proje boyunca müşteriden gelecek istek, öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesi, araştırılması ve bu şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek için uygun metotlar belirlemiştir. Bu metotta amaç tüm müşteri istek, öneri ve şikayetlerinin kayıtlarının tutulması ve bunlarla ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılması ve yönetim gözden geçirme toplantılarında bu faaliyetlerin takibi ve kontrolünün sağlanmasıdır.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür



DOLUNAY
ÖZEL KARA
HAVA DENİZ
AMBULANS
HİZMETLERİ
A.Ş.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No
KEK

İlk Yayın
Tarihi
25.12.2017

Revizyon No/Tarihi
01/06.03.2025

İlgili doküman

-Şikayet İzleme Formu

Müşteri İletişim Formu

Sözleşme Formu

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Kuruluşumuz ürün ile ilgili olarak müşterilerin istemiş olduğu özelliklere göre ürün spesifikasyonlarını belirler. Bunun dışında ki mevzuat şartları da kuruluşumuz tarafından bilinmekte ve takip edilmektedir.

Kuruluşumuzda müşterilerden gelen talepler karara bağlanmadan önce yönetim ve

İlgili personel tarafından gözden geçirilmekte, bu faaliyetlerle ilgili kayıtlar düzenli olarak

Tutulmakta ve muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümantasyon

-Teklif Formu

-Sözleşme Formu

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Kuruluşumuz iş teklifinin verilmesinden önce iş şartlarını ve işin yapılabilirliği ile organizasyonun yeterliliğini gözden geçirir.

Yapılan bu gözden geçirme faaliyetleri sonrası teklif verilebilir.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

Yapılan bu gözden geçirmede gözden geçirme kriterleri şu maddelerden oluşur.

İş teslimi ve teslim sonrası faaliyetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartlar (idari ve teknik şartname kriterleri, müşteri talepleri)

Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak belirtilen veya bilinen ve amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar

İşle ilgili yasal, mevzuat şartları, standartlar

Kuruluşumuz tarafından belirlenen ilave şartlar (dışarıdan hizmet satın alınması gibi)

İşin yapılabilirliği, ihtiyaçları karşılamada organizasyonumuzun yeterliliği,

Firmamızın iş yükü yoğunluğu ve kapasite durumu.

Coğrafik koşullar (iklim ve jeolojik yapı)

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Kuruluşumuz ayrıca sipariş formunun onaylanmasından sonra proje boyunca müşteriden gelecek istek, öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesi, araştırılması ve bu şikayetlerin tekrarlanmasını önlemek için uygun metotlar belirlemiştir.

8.3 ÜRÜNLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

KURULUŞUMUZUN ÜRÜN VE HİZMETLERİNİ ETKİLEMEDİĞİ İÇİN UYGULANABİLİR OLMAYAN OLARAK TAYİN EDİLMİŞTİR. 01/16.08.2018 30/39

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 GENEL

Kuruluşumuz tarafından satın alınan ürünlerin, kuruluşumuzun ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılaması amacıyla; satın alınan ürünün değerlendirilmesi ve kontrolü için satın alma Prosesi oluşturulmuştur. Malzemelerin alınacağı tedarikçilerin değerlendirilmesi için tedarikçi Değerlendirme Talimatı hazırlanarak yürürlüğe konmuştur.

Özel durumlar haricinde tüm alım işleri değerlendirmeye tabi tutulan tedarikçilerden yapılır. Hizmet satın alımlarında hizmet tedarikçilerinin performansı da yine tedarikçi değerlendirme talimatı doğrultusunda takip edilir. Satın alımlar, ihale alımından sonra hazırlanan iş programlarına ve iş ödeneklerine göre gerçekleştirilir. Ayrıca, birimlerden gelen ihtiyaçlar doğrultusunda, şirketin mali durumu da göz önünde bulundurularak ek satın alımlar yapılır.

İlgili dokümanlar

-Tedarikçi değerlendirme talimatı

-Onaylı tedarikçi listesi

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

Proje dahilinde satın alınan malzemeler, müşteri talebi halinde tedarikçi yerinde doğrulama talimatına göre üretildiği imalatçı firmada test heyeti kontrolünde imalatçı firmada test cihazlarıyla muayene edilir. Daha sonra sipariş numaraları ile gelen malzemeler termin ve miktar bakımından malzeme giriş kalite kontrol raporu yoluyla doğrulamalar yapılarak kayıtlar tutulur. Kontrollerde uygunsuzluk çıkması halinde satın alınan malzeme iade edilir ve tedarikçinin olumsuz performansı tedarikçi değerlendirme talimatına göre kaydedilir.

İlgili Dokümanlar

- Tedarikçi Değerlendirme Talimatı
- Tedarikçi Yerinde Doğrulama Talimatı
- Depolama Talimatı
- Malzeme Giriş Kalite Kontrol Raporu

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Kuruluşumuzda satın alınacak malzemelerin teknik spesifikasyonları, Müşteri şartnameleri ile belirlenir. Bu teknik spesifikasyonlar, Satın alma prosesinde yer alan onaylı tedarikçi listesinde olan firmalara iletilir ve teklif istemek sureti ile satın alımlar yapılır.

İlgili Doküman

- Onaylı Tedarikçi Listesi

8.5 ÜRETİM HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Kuruluşumuzda gerçekleştirdiği proje kapsamındaki ürünün tüm özellikleri müşteri teknik şartnameleri sipariş formunda ile belirlenmiştir. Ve bu bilgiler ilgili yerlere dağıtılmıştır. Ayrıca ürünün kabulü için gerekli şartlar, Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını müşteri teknik şartnamelerinde / sipariş formunda açıklanmıştır.

Yapılması kesinlik kazanan projeler hazırlanan İş Programı ve iş emirleri doğrultusunda yürütülür. Üretim/hizmet sorumlusu tarafından her aşamada Üretim/hizmet Prosesine göre kontrol edilir. Ayrıca müşteriler gözlemci olarak verilen siparişlere göre kontrol ve muayene işlemlerini yapabilir. Proje boyunca müşteriden gelen değişiklik talepleri kuruluşumuz tarafından değerlendirilmektedir.

Kaliteli bir üretim/hizmet gerçekleştirilmesi için projenin her aşaması Üretim/hizmet Prosesi ile kontrol altında tutulmaktadır. Böylece, belirli girdilerle yapılan faaliyetin çıktısının bir sonraki aşamada hangi faaliyetin girdisi olarak kullanılacağı bilinmektedir. Bu tür kontrollerin gerçekleştirilemediği durumlarda ise konularında ustalığı ve tecrübesini kanıtlamış çalışanlar kalitenin devamlılığının sağlanmasından sorumludur.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

- Teknik Şartnameler
- Kullanım ve Bakım Talimatları
- Sipariş Formları
- İş Emirleri
- Müşteri ile İletişim Formu

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Üretim/Hizmet için gerekli malzemeler Satın Alma Prosesinde yer alan sipariş takip formu ile izlenir. Satın alınan malzemeler için tanıtıcı bilgiler ürün üzerinde veya yanında bulunmaktadır. Üretim hizmet ise iş emirleri kullanılmaktadır. Üretim/Hizmet parti/seri NO, sözleşme NO ile takip edilmektedir. Personel Eğitim Takip Kartları ile personel bilgileri izlenmektedir. Etkin bir izleme için kayıtlarda izlenebilirlik sağlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

- Sipariş Takip Formu

8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Kuruluşumuzda müşteri/dış tedarikçi sağladığı ürün, hizmet veya proje kuruluşumuzun kendi mülkiyeti gibi benimseniz ve güvenilirliği müşteriye taahhüt edilir müşteri/dış tedarikçi mülkünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygunluğunun kalmaması hallerinde, durum ile ilgili yöneticisi tarafından müşteri/dış tedarikçiye bir yazı ile bildirilir ve buy kayıtlar muhafaza edilir.

Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet: malzeme, bileşen alet ve teçhizat, tesis fikri mülkiyet ve kişisel bilgileri içerebilir.

8.5.4 MUHAFAZA

Ürün kalitesinden ödün vermemek amacı ile üretim/hizmet gerçekleştirildikten sonra ürünlerin depolaması işlemleri yapılmakta. Ürün kalitesini direkt etkileyen hammaddelerde depolama yürütülmekte aynı şekilde ürünlerin taşınması ve dağıtımı sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar belirlenmiş, dağıtım ve taşıma faaliyetleri taşıma talimatı doğrultusunda yürütülür. Depodaki ürün ve hammaddeler

8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Kuruluşumuz ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetler için şartları karşılamaktadır.

Gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken, kuruluşumuz aşağıdakileri değerlendirmektedir.

Birincil ve ikincil mevzuat şartları

Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü

Müşteri şartları

Müşteri geri bildirimleri

Teslimat sonrası faaliyetler, garanti hükmü kapsamındaki faaliyetler, servis hizmetleri gibi sözleşme zorunlulukları ve geri dönüşüm veya son elden çıkarma gibi ilave hizmetleri kapsayabilir.

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Kuruluşumuz şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sonumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

Kuruluşumuz gözden geçirme sonuçlarını, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

8.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU

Ürün ve hizmetlerin müşteriye sunumu planlanan başarılı bir şekilde tamamlamadan ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmektedir.

Kuruluşumuzun ürün ve hizmetin sunum ile ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Dokümanite edilmiş bilgiler aşağıdakileri içerir.

Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı

Sunumu onaylayan kişi (kişilere kadar izlenebilirlik)

Satın alınan malzemelerde sipariş numaraları ile gelen malzemeler termin, miktar ve ölçü bakımından malzeme giriş kalite kontrol raporu yoluyla doğrulamalar yapılarak kayıt tutulur. Kontrollerde uygunsuzluk çıkması halinde satın alınan malzemeler iade edilir ve tedarikçinin olumsuz performansı tedarikçi değerlendirme talimatına göre kayıt edilir. Kuruluşumuz ürünün özelliklerini iş süresince üretim/hizmet projesi doğrultusunda izlemekte ve ölçmektedir. Birim sorumlulukları üretim/hizmet sorumlu ve kalite kontrol ekibi projenin her aşamasında kalite planları, sipariş formu ve iş emirlikleri doğrultusunda kontroller yapar. Bu kontroller kontrol formları ile kayıt altına alınır.

İlgili Dokümanlar

-Son Kontrol Raporu

-İş Emri

-Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Talimatı

-Malzeme Giriş Kontrol ve Depolama Talimatı

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

Kuruluşumuz müşteri ya da şirket tarafından uygun olmayan bir ürünün tespit edilmesi halinde gereken tedbirleri alır. Bu tedbirler ürünün teslimatından sonra, hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan ürüne de uygulanır.

Ürünün şartnamelere uygunluğu üretim/hizmet sorumlusu ve ilgili birim sorumluları tarafından yapılan muayenelerle yapılmaktadır. Kontrollerde tespit edilen uygunsuzluklar için Uygun Olmayan Ürün Prosedürü oluşturulmuştur.

Kuruluşumuz uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele alır:

- Düzeltilmesi
- Sunulan ürün ve hizmetin; ayrılması, karantinaya alınması, geri çağırılması veya askıya alınması,
- Müşterinin bilgilendirilmesi,
- Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi,

Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için ürün yeniden doğrulamaya tabi tutulur.

Kuruluşumuz aşağıdakileri kapsayan dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir:

- Uygunsuzluğu tanımlayan,
- Yapılan faaliyetleri tanımlayan,
- Herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan,

İlgili Dokümanlar

-Uygun olmayan Ürün kontrolü Prosedürü

-Uygunsuzluk formu

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

Kuruluşumuz yaptığı işlerin ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak için gerekli olan izleme, ölçme ve geliştirme işlemlerini yerine getirmektedir.

Proseslerin uygulanmasında ve değerlendirmesinde uygun istatistiksel metotlar (histogramlar, pareto analizi) kullanılır. Uygun istatistiksel teknikler;

Proses yeterliliğini sağlamak için,

Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanılır.

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sisteminin performansını artırmanın yollarından biri olarak müşteri memnuniyetini öngörmektedir. Müşteri istek ve önerileri, müşterinin aldığı hizmetten tatmin derecesi bir göstergedir. Aynı zamanda çalışanlarımızın memnuniyetleri de müşteri memnuniyeti olarak kabul edilmektedir. Görüşmeler müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik yapılır.

İlgili Dokümanlar

-Pazarlama Satış Prosesi

-Dış Müşteri Anketi

-Çalışanlar Görüş Anketi

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Kuruluşumuz Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için faaliyetler sonunda elde edilen kayıtları analiz etmektedir. Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır.

Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,

Müşteri memnuniyet derecesi,

Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,

Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,

Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,

Dış tedarikçilerin performansı,

Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

İstatistiksel teknikler özellikle Proses iyileştirme toplantılarında proseslerin değerlendirilmesi için kullanılırlar.

İlgili Dokümanlar

-İstatistik Talimatı

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

9.2 İÇ TETKİK

Kuruluşumuzda oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin, Ürün gerçekleştirilmesiyle ilgili planlanmış düzenlemeler ile ISOM9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standart şartlarına uygunluğunun, etkinliğinin ve sürekliliğinin tespiti amacıyla yapılacak iç tetkiklerin planlanması, yürütülmesi, sonuçlarının raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ile ilgili sorumluluklar ve şartların sağlanmasına ilişkin yöntemlerin belirlenmesi için dokümanite edilmiş prosedür oluşturulmuştur. Kuruluş İçi Kalite Tetkiklerimiz, faaliyet alanlarımızın önemi göz önüne alınarak planlanır. Tetkiklerimiz; tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumluluğu olmayan personel tarafından gerçekleştirilir. Takip Tetkiklerimiz aynı ekip tarafından gerçekleştirilir. Tetkikler sonucunda çıkan uygunsuzluklar için düzeltici faaliyetler

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Standardın bu madde için Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü oluşturulmuştur. Üst Yönetim kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini, sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda bir defa Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları yapar. Bu zamanların dışında da gerek görülmesi durumunda toplantılar yapılabilir.

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve verimliliğini artırıp, devamlılığını sağlamak için yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında şu girdiler kullanılmaktadır:

Bir önceki Yönetim Gözden Geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri

Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,

Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,

Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,

Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

İzleme ve ölçme sonuçları,

Tetkik sonuçları,

Dış tedarikçilerin performansı,

Kaynakların varlığı,

Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

İyileştirme için fırsatlar.

-Dış Müşteri Anketi

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

-Çalışanların Görüş Anketi

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

Yönetimin gözden geçirme çıktıları, üst yönetim tarafından iyileştirme proseslerine girdiler olarak kullanılmaktadır. Çıktılar, Yönetim Gözden Geçirme Prosedürünün şirkete nasıl yol verdiğini göstermek amacı ile çalışanlara duyurulur.

Yönetim gözden geçirme çıktısı, aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içerir.

İyileştirme için fırsatlar,

Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,

İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Bu toplantıların kayıtları Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

- Organizasyon El Kitabı

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

Kuruluşumuz iyileştirme için fırsatları belirler, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygular.

Bunlar aşağıdakileri içerir:

Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,

İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,

Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

İyileştirmeye örnekler: düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, inovasyon ve organizasyon değişikliğini içerebilir.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Kuruluşumuz şikayetler dahil müşteri ya da şirket tarafından uygun olmayan bir ürünün tespit edilmesi halinde gereken tedbirleri alır.

Belirlenir ve bölüm sorumluları bu faaliyetleri yapar. İç tetkikler yılda bir defa yapılır. Tetkik sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantılarına Yönetim Temsilcisi tarafından rapor olarak sunulur.

İlgili Dokümanlar

-İç Tetkik Prosedürü

Düzeltilici faaliyet saptanan bir uygunsuzluğun sebebini yok etmek için yapılır. Bu madde ile ilgili Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuştur. Düzeltilici faaliyetler şu durumlarda uygulanır.

Kritik bir malzeme, ürün hizmet uygunsuzluğunun belirlenmesi ve bu ürün ya da hizmete yönelik müşteri şikayetlerinin olması durumunda

Projenin gerçekleştirilmesi sırasındaki proseslerin istenilen düzeyde gerçekleştirilmemesi durumunda

İç tetkik, müşteri denetimi veya belgelendirme denetimlerinde uygunsuzluk gözlenmiş ise;

Tedarikçilerden yapılmış olan sevkiyatların uygun olmaması durumunda

Dokümanite edilmiş Kalite Sistemi ve/veya ISO 9001 standardının gerekçelerine uymayan bir uygunsuzluk görülmesi durumunda

İlgili dokümanlar

-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kuruluşumuz Yönetim Gözden Geçirme Toplantısının çıktıları, İç ve Dış Tetkik sonuçları ve Düzeltilici Faaliyet Raporları doğrultusunda gerekli konuları ele alarak gözden geçirir ve iyileştirme çalışmalarına başlar.

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

DOLUNAY A.Ş.		DIŞ DOKÜMAN LİSTESİ			Doküman No: F-01-04	
					Revizyon No:00	
					Tarih:	
SIRA NO	Doküman adı	Sorumlu	Temin Edilecek Yer	Güncelleme Sıklığı	Yürürlük Tarihi	
1	TS EN ISO 9001 :2008	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	18.03.2009	
2	TS EN ISO 9001 :2015	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	23.10.2015	
3	TS EN ISO 14001:2004	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	5.04.2005	
4	TS EN ISO14001:2015	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	23.10.2015	
5	TS 18001:2007	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	3.04.2008	
6	TS 18001:2008	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	13.11.2014	
7	TS EN ISO 9000	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Türk Standartları E.	YILDA 1	23.10.2015	

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

8	İŞ KANUNU	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	10.06.2003
9	ÇALIŞANLARIN İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	15.05.2013
	EĞİTİMLERİNİN USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK			YILDA 1	
10	GEÇİCİ VEYA BELİRLİ SÜRELİ İŞLERDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ HAKKINDA	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	23.08.2013
11	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	29.12.2012
12	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ RİSK	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	29.12.2012
	DEĞERLENDİRMESİ YÖNETMELİĞİ				
14	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KANUNU	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	30.06.2012
15	BAZI KANUN VE KANUN HÜKMÜNDE KARARNAMELERDE DEĞİŞİKLİK	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	23.04.2015
6	İŞ KANUNLARINA İLİŞKİN ÇALIŞMA SÜRELERİ YÖNETMELİĞİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	6.04.2004
17	İŞ EKİPMANLARININ KULLANIMINDA SAĞLIK VE GÜVENLİK ŞARTLARI YÖNETMELİĞİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	25.04.2013
18	EKRANLI ARAÇLARA ÇALIŞMALARDA SAĞLIK VE GÜVENLİK ÖNLEMLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	25.04.2013
19	KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLARINIŞYERLERİNDE KULLANILMASI HAKKINDA YÖNETMELİK	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	2.07.2013
20	YILLIK ÜCRETİ İZİN YÖNETMELİĞİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	3.03.2004
21	ELLE TAŞIMA İŞLERİ YÖNETMELİĞİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	24.07.2013
22	2 SAYILI ÇEVRE KANUNU	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	www.mevzuat.gov.tr	YILDA 1	9.08.1983

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür

Hazırlayan KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan Genel Müdür