

MİTAŞ

Enerji ve Madeni İnşaat İşleri T.A.Ş.



KALİTE EL KİTABI

Eski Güvercinlik Yolu No : 113 P.K. 9 06560 Gazi/ANKARA
Tel : +90-312 2962000
Faks : +90-312 296 2999
www.mitastower.com

Hazırlayan / Revize Eden
Yönetim Temsilcisi
Ömer Faruk Yenihayat

Onaylayan
Genel Müdür
Fuad Kaldzija

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----|
| Yayın, Değişiklik ve Dağıtım Sayfası | 2 |
| İçindekiler | 3 |
| 0. Giriş | 5 |
| 1. Süreç Yaklaşımı | 5 |
| 2. Kapsam | 6 |
| 3. Firma Profili | 6 |
| 4. Kalite Yönetim Sistemi | 6 |
| 4.1. Genel Şartlar | 6 |
| 4.2. Dokümantasyon Şartları | 8 |
| 4.2.1. Genel | 8 |
| 4.2.2. Kalite El Kitabı | 8 |
| 4.2.3. Dokümanların Kontrolü | 8 |
| 4.2.4. Kayıtların Kontrolü | 8 |
| 5. Yönetimin Sorumluluğu | 9 |
| 5.1. Yönetimin Taahhüdü | 9 |
| 5.2. Müşteri Odaklılık | 9 |
| 5.3. Kalite Politikası | 9 |
| 5.4. Planlama | 10 |
| 5.4.1. Kalite Hedefleri | 10 |
| 5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması | 10 |
| 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim | 10 |
| 5.5.1. Sorumluluk ve Yetki | 10 |
| 5.5.2. Yönetim Temsilcisi | 10 |
| 5.5.3. İç İletişim | 10 |
| 5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi | 10 |
| 6. Kaynak Yönetimi | 11 |
| 6.1. Kaynakların Sağlanması | 11 |
| 6.2. İnsan Kaynakları | 11 |
| 6.3. Alt Yapı | 12 |
| 6.4. Çalışma Ortamı | 12 |
| 7. Ürün Gerçekleştirme | 12 |
| 7.1. Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması | 12 |
| 7.2. Müşteri ile İlişkili Süreçler | 12 |
| 7.2.1. Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi | 12 |
| 7.2.2. Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi | 12 |
| 7.2.3. Müşteri ile İletişim | 13 |
| 7.3. Tasarım ve Geliştirme | 13 |
| 7.4. Satınalma | 13 |
| 7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması | 14 |
| 7.5.1. Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü | 14 |
| 7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması için Süreçlerin Geçerliliği | 14 |
| 7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik | 14 |
| 7.5.4. Müşteri Mülkiyeti | 14 |
| 7.5.5. Ürünün Korunması | 14 |
| 7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü | 15 |
| 8. Ölçme, Analiz Ve iyileştirme | 15 |
| 8.1. Genel | 15 |
| 8.2. İzleme ve Ölçme | 15 |
| 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti | 15 |
| 8.2.2. İç Denetim | 15 |

| | |
|--|----|
| 8.2.3. Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi | 16 |
| 8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi | 16 |
| 8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü | 17 |
| 8.4. Veri Analizi | 17 |
| 8.5. İyileştirme | 17 |
| 8.5.1. Sürekli İyileştirme | 17 |
| 8.5.2. Düzeltici Faaliyetler | 18 |
| 8.5.3. Önleyici Faaliyetler | 18 |

0. GİRİŞ

Bu Kalite El Kitabı, ISO 9001:2000 standardı esas alınarak, MİTAŞ Enerji ve Madeni İnşaat İşleri T.A.Ş.'nin faaliyetleri için hazırlanmıştır ve müşteri isteklerini karşılamakta izlenen yolu müşterilere, şirket çalışanlarına, kalite tetkikçilerine ve ilgili tüm taraflara aktarmayı amaçlamaktadır.

Kalite El Kitabı'nda revizyon ve / veya düzeltme yapma yetkisi sadece Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

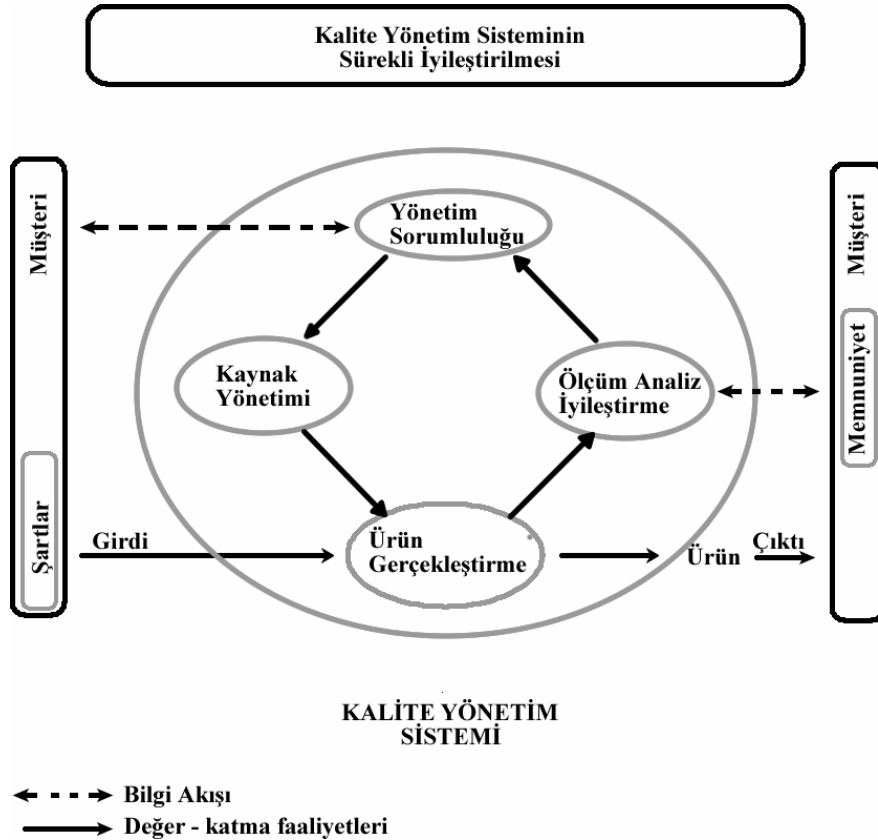
Kalite El Kitabı'nın orijinali Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Bütün şirket çalışanlarının Kalite El Kitabı'na kolaylıkla erişebilmelerini sağlamak amacıyla pdf dosyası olarak bir kopyası şirket Sharepoint sunucusunda yayınlanır. Buradan alınacak kopyalar kontrollü döküman kategorisine girmezler. Kontrollü kopya dağıtımları 'Döküman Dağıtım Formu' düzenlenerek kayıt altına alınır.

Kalite El Kitabı'nda yapılan değişiklikler 'Yayın, Değişiklik ve Dağıtım' sayfasında belirtilir.

1. SÜREÇ YAKLAŞIMI

MİTAŞ Enerji'de müşteri şartlarını ve kullanım için gerekli olan diğer şartları da karşılamak sureti ile müşteri memnuniyetini ve bağlılığını arttırmak için Kalite Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde süreç yaklaşımı benimsenmiştir (Şekil 1).

Bu amaçla MİTAŞ Enerji'de birbiri ile bağlantılı süreçler tanımlanmış ve süreçlerin sırası ve birbirleri ile etkileşiminin tayini için süreç haritası hazırlanmıştır.



Şekil 1. Süreç Yaklaşımı

2. KAPSAM

Bu Kalite El Kitabı, MİTAS Enerji'nin müşteri şartlarına ve geçerli yasal gerekliliklere uygun ürün sunabilme yeteneğini göstermesi ve sürekli iyileştirme de dahil sistemin etkili olarak uygulanması sonucu müşteri memnuniyetinin sağlanması için Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerini tanımlamakta ve bu bağlamda kafes tipli enerji iletim ve dağıtım hattı direkleri, trafo merkezleri, aydınlatma, telekomünikasyon, reklam ve projektör direkleri imalatını kapsamaktadır. Ayrıca MİTAS Enerji Kalite Yönetim Sistemi, ortak sermaye grubuna ve yönetimine sahip olması nedeni ile MİTAS Poligon San. ve Tic. A. Ş. ve MİTAS Galvaniz San. ve Tic. A. Ş. şirketleri aracılığı ile çokgen veya dairesel kesitli direk ve yapıların imalatı ile tüm bunların galvanizi faaliyetlerini de kapsar. MİTAS Enerji, yukarıda bahsedilen şirketler aracılığı ile gerçekleştirdiği faaliyetlerin müşteri ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğunu garanti altına almak amacı ile kendi iç tetkik planına bu iki şirketi dahil edip tetkik etme, gerektiğinde 'Düzeltilici / Önleyici Faaliyetler Raporu' düzenlemeye ve takip etmeye yetkilidir.

Ürün tasarım faaliyetleri ile ilgili ISO 9001:2000 standardının 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi gereklilikleri kapsam dışı bırakılmıştır.

3. FİRMA PROFİLİ

1955 yılında Ankara'da kurulan MİTAS Enerji ve Maden İşleri T.A.Ş. 1974 yılında Ankara merkezli olarak kurulan EMTA A.Ş. ile birleşmiş ve 2005 yılında ünvanını MİTAS Enerji ve Madeni İnşaat İşleri T.A.Ş. olarak değiştirerek faaliyetine devam etmiştir.

Teknolojisini, kapasitesini, insan kaynaklarını ve ürün gamını sürekli bir şekilde geliştirmeye odaklı şirket dünyanın 5 kıtasında 100'den fazla ülkeye ihracat gerçekleştirmektedir.

Ağırlıklı olarak enerji iletim ve dağıtım direkleri olmak üzere telekomünikasyon, aydınlatma, projektör ve yük taşıyıcı direkler ile trafo merkezleri imalatı alanında faaliyet göstermektedir.

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ISO 9001:2000 standardının belirlediği çerçevede, uygulama ve takip etme kolaylığı sağlaması bakımından kalite sistem elemanları bu el kitabında standardda belirtilen madde başlıkları altında tanımlanmıştır.

4.1 Genel Şartlar

Standardın öngördüğü şartlara uygun olarak, tüm gereksinim, istek ve şartları karşılayacak şekilde ürün ve hizmetlerin üretilebilmesini sağlamak için, MİTAS bünyesinde ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi kurulmuş, dokümanite edilmiş ve uygulamaya alınmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçler, süreçlerin akışı ve etkileşimi, süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrolü için yöntemler ve kriterler belirlenmiştir.

Süreçleri etkin olarak uygulamak ve izlemek için gereken bilgi sağlanır. Süreçler ölçülür, izlenir, analiz edilir ve standardın şartlarına uygun olarak yönetilir.

Şekil 2'de verilen süreç haritasında, dış kaynak kullandığımız tasarım, galvaniz, tedarikçiler ve kalibrasyon süreçleri de dahil olmak üzere MİTAS Enerji'de tanımlı süreçlerin akışı ve etkileşimi belirtilmiştir.

Süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrolü için yöntemler ve kriterler; süreç sorumluları ve süreç hedefleri süreç şemalarında belirtilmiştir.

4.2 Dökümantasyon Şartları

4.2.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçler, süreçlerin akışı ve etkileşimi, süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrolü için yöntemler ve kriterler belirlenmiştir.

MİTAS Enerji kalite yönetim sistemi dökümantasyonunda kalite sistemi detaylı olarak tanımlanmış ve dökümanite edilmiştir. Kalite Yönetim Sistemi dökümantasyonu aşağıdakileri içerir:

Kalite politikası, kalite hedefleri, kalite el kitabı, süreç haritası, süreç şemaları, prosedürler, talimatlar ve diğer dokümanlar (formlar, raporlar).

Kalite yönetim sistemi dökümantasyonunu oluşturan elemanların güncellikleri düzenli olarak gözden geçirilerek korunur. Bu konu ile ilgili koordinasyon sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir.

4.2.2 Kalite El Kitabı

MİTAS Enerji'nin kalite yönetim sistemi stratejisini ortaya koyan, kalite yönetim sisteminin kapsamı ve hariç tutmanın ayrıntı ve gerekçelerini tanımlayan, kalite yönetim sistemi için dökümanite edilmiş prosedürleri ve bunlara atıfları içeren ve kalite yönetim sistemi süreçleri arasındaki etkileşimi açıklayan kalite el kitabı oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır.

4.2.3 Dökümanların Kontrolü

MİTAS Enerji'de dökümanların kontrolü 'P 4.2.3 Döküman Kontrolü Prosedürü'ne göre yapılır. Kalite sistemiyle ilgili dökümanlar kontrollü dökümanlardır. Yürürlüğe girmeleri veya yapılan değişikliklerin yansıtılarak yayınlanmaları Yönetim Temsilcisi'nin kontrol sorumluluğu altında olup Genel Müdür, ilgili Genel Müdür Yardımcısı veya Yönetim Temsilcisi onayı ile gerçekleştirilir. Dağıtım, önceden belirlenmiş dağıtım listesine göre yapılır. Bu şekilde değişikliklerden etkilenen tüm birimler zamanında ve tam olarak haberdar edilir. Ayrıca sistemden eski ve geçersiz dökümanların çıkarılması ve kullanılmalarının önlenmesi de sağlanmış olur.

İlgili müşteri şartnameleri, standartlar ve benzeri dış kaynaklı dökümanlar da bu kapsam dahilindedir.

4.2.4 Kayıtların Kontrolü

MİTAS Enerji'de kalite sistemi kapsamında oluşan kalite kayıtları, kalite sisteminin tanımlanan şartlara uygunluğunu ve etkin olarak işleyişini göstermek amacı ile 'P 4.2.4 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak tutulur. Kalite kayıtlarının bir kısmı basılı kopya, el yazısı ve bir kısmı da bilgisayar dosyası şeklinde elektronik ortamdadır. Bilgisayardaki kayıtlar ilgili talimata göre düzenli olarak yedeklenir. Baskı olarak kullanılması gereken kayıtlar ise kullanım yerine göre uygun yöntemlerle (klasör, naylon dosya, kapalı dolap vb.) muhafaza edilerek bozulmaları ve kaybolmaları önlenir. Böylece hem ihtiyaç duyulduğunda kayıtlara kolayca erişim sağlanır hem de gerekirse kayıtlar tekrar kullanılabilirler.

İlgili kalite kayıtları, sorumlu personel tarafından tanımlanmış sürelerle saklanır ve süre dolduğunda belirlenmiş yöntemlerle imha edilirler.



KALİTE EL KİTABI

K 4.2.2

Tarih : 28.07.2006
Revizyon : 5
Sayfa : 9 / 18

Kalite sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek açısından ilgili kayıtlar müşterilere, tedarikçilere ve tetkikçilere gerektiğinde sunulur. Yönetim Temsilcisi kalite kayıtları konusunda ilgili prosedürün işletilmesinden sorumludur.

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1 Yönetimin Taahhüdü

MİTAŞ Enerji'nin yürütme sorumluluğuna sahip üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin taahhüdünü müşteri odaklı bir yapılanma kurmak ve işlerliğini sağlamak, yasal şartlar ve mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini iletmek, kalite politika ve hedeflerini oluşturmak ve yaygınlaştırmak, gözden geçirme faaliyetlerini yönetmek ve gerekli olan kaynakları sağlamak işlevleri ile yerine getirir.

5.2 Müşteri Odaklılık

MİTAŞ Enerji üst yönetimi müşteri tatmininin artırılması amacına yönelik olarak, müşteri şartlarının belirlenmiş ve yerine getirilmiş olmasını aşağıdaki yollarla sağlar:

- Müşterilerin ürün taleplerine yönelik şartlarının belirlenmesi, anlaşılması ve karşılanmasının sağlanması için süreç haritasında belirlenen 'ürün gerçekleştirme' süreçlerini oluşturup uygulamaya alarak,
- Müşteri şartlarının ne dereceye kadar karşılanıp karşılanmadığı hakkında müşteri algılamasına yönelik olarak 'Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi' sürecini oluşturup uygulamaya alarak,
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları'nda müşteri geri bildirimlerini değerlendirerek,
- Organizasyonu müşteri odaklı bir şekilde yapılandırarak,
- Kalite Yönetim Sistemi dökümantasyonunda müşteri odaklılığı göz önünde tutarak.

Bu uygulamalar ile müşterilere daha iyi hizmet verebilmek için, olası müşteriler de dahil olmak üzere tüm müşterilerin belirlenmesi ve tanımlanması, pazardaki rekabetin değerlendirilmesi, olanakların, zayıf ve kuvvetli noktaların tanımlanması ve uzmanlaşmanın sağlanması da amaçlanmıştır.

5.3 Kalite Politikası

MİTAŞ Enerji'de 'kalite', müşteri istek ve şartlarına tam uygunluğu sağlayacak düzeyde performans üstünlüğü olarak anlaşılmalı olup, müşteri tatmini esas olarak alınmaktadır.

MİTAŞ Enerji kalite politikası aşağıda verilmiştir:

MİTAŞ Enerji ve Madeni İnşaat İşleri T.A.Ş., yurt ve dünya pazarında yaşanan yoğun rekabet ortamında müşterinin istek ve beklentilerini karşılayan ve aşan kaliteyi ürün ve hizmet bazında oluşturacak, müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşteri bağlılığını yaratmak amacı ile iyi hizmet ve kaliteli ürünler sağlayacaktır.

Bu amaçla ve dünya markası olma hedefiyle, çalışanların tam katılımı ile:

Tüm süreç, ürün ve hizmet kalitesini geliştirerek, alınan tüm sonuçlarda sürekli iyileştirme sağlayacak; müşteri beklentilerini herşeyin üzerinde tutarak, müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturacaktır.

Bu politika üst yönetimin sorumluluğundadır.

Kalite Politika'sı, duyuru vb. uygulamalar ile tüm personele aktarılarak herkes tarafından anlaşılması ve politikaya uygun çalışılması sağlanır.

5.4 Planlama

5.4.1 Kalite Hedefleri

Yönetim ekibi, her yıl başında politikanın gerçekleştirilmesini kolaylaştıracak ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak 'kalite hedeflerini' belirler. Belirlenen hedefler saptanan ölçütler çerçevesinde periyodik olarak izlenir ve gerçekleşen performans ile hedefler arasındaki fark ve gerekçeleri araştırılır.

5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

Yönetim ekibi kalite hedefleri de dahil olmak üzere ilgili tüm şartları yerine getirmek için kalite yönetim sisteminin planlanmasını ve kalite yönetim sisteminde değişiklikler planlanıp uygulandığında kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlar. Bu amaçla yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları'nda bu konular görüşülür ve yapılacak faaliyetler kayıt altına alınır.

5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

Karşılıklı ilişkileri bulunan ve kaliteyi etkileyen işleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm personelin görevleri 'Organizasyon Şeması'nda belirtilmiş ve 'Görev Tanımları'nda tanımlanmıştır.

5.5.2 Yönetim Temsilcisi

MİTAŞ Enerji ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında;

- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili süreçlerin oluşturulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması,
- Kalite Yönetim Sistemi performansının ve Kalite Yönetim Sistemi iyileştirmesi için tespit edilen gereksinimlerin üst yönetime raporlanması,
- Müşteri gereksinimlerinin anlaşılmasının yaygınlaştırılmasının sağlanması,

amacı ile Genel Müdür tarafından Yönetim Temsilcisi belirlenmiş ve bir duyuru ile atanmıştır.

5.5.3 İç İletişim

Üstlenilen görevlerin eksiksiz olarak yerine getirilmesi için Kalite Yönetim Sistemi ve müşteri gereksinimleri ile ilgili haber, duyuru ve bilgileri ilgili kademe ve personel ile paylaşmak ve kullanıma sunmak için gerekli iletişim kaynakları sağlanmıştır. Bu amaçla ilgili kişiler için bilgisayar ve telsiz telefon temin edilip şebeke bağlantıları yapılmış ve gerekli yerlerde mesaj panoları oluşturulmuştur. Bu kapsamda ayrıca toplantılar düzenlenerek ilgili personelin bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Kalite Yönetim Sistemi, MİTAŞ Enerji üst yönetimi tarafından; uygunluk, yeterlilik ve etkinliğin sağlanması, politika ve hedeflerle ilgili değişiklik ve gereksinimin değerlendirilmesi amacı ile gözden

geçirilir. Toplantıya Genel Müdür başkanlık eder ve bölüm yöneticileri katılır. Gerek görülmesi durumunda ilgili diğer kişilerde toplantıya davet edilir.

Toplantılar; denetim sonuçları, müşteri geri bildirimleri, süreç performansı ve ürün uygunluğu, önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu, önceki YGG sonucunda tespit edilen faaliyetlerin izlenmesi, Kalite Yönetim Sistemi'ni etkileyecek değişiklikler, iyileştirme önerileri ve kalite hedefleri; ISO 9001:2000 standardına uygunluk, sistemin performansı ve müşteri isteklerinin karşılanması kapsamında ele alınır.

Toplantılarda; Kalite Yönetim Sistemi ve süreçlerin iyileştirilmesi, müşteri istekleri doğrultusunda ürünün iyileştirilmesi ve kaynak gereksinimleri hakkında görüşülerek kararlar alınır ve gerçekleştirilecek faaliyetler ve sorumluları belirlenir.

Yönetim gözden geçirmesi programının hazırlanması, gerçekleştirilmesi ve kayıtların oluşturulması sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Kayıtların oluşturulması için 'Toplantı Tutanağı' düzenlenir.

6 KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 Kaynakların Sağlanması

MİTAŞ Enerji üst yönetimi; kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sürekli iyileştirmek ve müşteri isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini arttırmak için gereken kaynakları sağlar.

6.2 İnsan Kaynakları

MİTAŞ Enerji üst yönetimi ürün kalitesini etkileyen işleri yapan personelin uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmasını sağlayacak kaynakları ayırır. Çalışan personelin becerileri ve uzmanlıkları iç ve dış eğitimler aracılığı ile geliştirilir. Sistemin gerekleri doğrultusunda yönetim teknikleri, kalite sistemi, ekipman kullanımı ve diğer kalifikasyon gerektiren konularda eğitimler düzenlenir. Söz konusu eğitimlerin kayıtları muhafaza edilir. Bu amaçla 'P 6.2 İnsan Kaynakları Prosedürü' dökümanite edilmiş ve uygulamaya alınmıştır.

Eğitim faaliyetlerinin uygulanması aşağıdaki gibi yapılır :

- Faaliyetlerin yürütülmesi sırasında çalışanların sahip olması gereken niteliklerin kazandırılması veya geliştirilmesi amacıyla eğitim ihtiyacı belirlenir
- Eğitimlerin hangi bölüm / kişilere yönelik ve hangi kaynaklardan temin edilerek ne zaman düzenleneceği planlanır
- Planlanan eğitimlerin gerçekleştirilmesi sağlanır
- Eğitim sonrasında eğitimlerin etkinliği gözden geçirilir.

Eğitim ihtiyaçları belirlenip onaylanır ve eğitim planı haline getirilir. Plan, uygun olduğunca, hem iç eğitimleri, hem de firma dışından alınması gereken eğitimleri kapsar. Planda yıl boyunca ortaya çıkan ihtiyaçlar da dikkate alınır. Özellikle, şirkete yeni katılan elemanlar için işe başlamalarından kısa bir süre sonra oryantasyon eğitimi düzenlenir.

Eğitimin stratejik önem taşıyan ve ciddi kaynak gerektiren bir konu olması nedeniyle, yapılan eğitimlerin etkinliği değerlendirilir ve eğitim konusunda kararlar yönlendirilir. Bu değerlendirme yapılırken eğitim ile sağlanan bilgilerin, bu eğitim ile ilgili performans kriterleri hedeflerine ulaşma yönünde kullanımı da göz önünde tutulur.

6.3 Alt Yapı

MİTAŞ Enerji üst yönetimi, sağladığı ürünün uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı tayin eder, sağlar ve sürdürür.

Altyapı aşağıdakileri kapsar :

- Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler
- Süreç teçhizatı (yazılım ve donanım)
- Destek hizmetleri (taşıma, iletişim vb)

Altyapının belirlenmesi ve tayin edilmesinde yapılacak süreç ve operasyonlar ile bunlara ait gereksinimler göz önünde bulundurulur.

Operasyonel gereksinimleri karşılamak amacıyla altyapının sürdürülmesini sağlamak için, yapılan işin sürekliliğini ve kalitesini etkileyen ekipmanlara planlı önleyici bakım yaklaşımı geliştirilir ve gerçekleştirilir.

6.4 Çalışma Ortamı

MİTAŞ Enerji üst yönetimi, ürün uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını tayin eder, sağlar ve sürdürür. Çalışma ortamı sıcaklık, gürültü, aydınlatma, sağlık koşulları, nem, temizlik, iş güvenliği vb. konuları kapsar. Çalışma ortamının ve sahaların temizliği sorumlular tarafından belli periyotlarla yerine getirilir.

7 ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

7.1 Ürün Gerçekleştirme Planlaması

MİTAŞ Enerji'de ürün ve hizmetin gerçekleşmesi için gerekli süreçler planlanmıştır. Ürün ve hizmet için kalite hedefleri ve şartlar belirlenmiş; süreçler, dökümanlar oluşturulmuş, ürüne özgü kaynaklar sağlanmış; ürüne özgü doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve ürün kabulü için kriterler belirlenmiş; bunların kanıtları olarak oluşan kalite kayıtlarının saklama, koruma yöntemleri belirlenmiştir.

7.2 Müşteri ile İlişkili Süreçler

7.2.1 Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi

Müşterilerin ürün gereksinimlerine ilişkin taleplerinin net ve açık olarak alınabilmesi, tam olarak anlaşılması ve noksansız tanımlanması için teklif talepleri yazılı olarak alınır. Yazılı bir belge temininin mümkün olmadığı durumlarda müşteri isteği yazılı hale getirilir. Teklifler ile ilgili çalışmalar Satış ve Pazarlama Bölümü yöneticisinin onayı ile başlatılır.

Teklif aşamasında müşterinin ek talepleri veya teklif kapsamında değişiklik olduğunda ilgili kişi ve bölümler talep ve değişiklikler hakkında bilgilendirilir.

7.2.2 Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Müşteri tarafından ürün teminine yönelik teklifler, müşteri gereksinimlerinin teklifte tam ve anlaşılır tanımlanıp tanımlanmadığını belirlemek amacı ile gözden geçirilir. Bu ön gözden geçirme sonucunda belirlenen eksik bilgi ve / veya dökümanlar müşteriden ve / veya başka kaynaklardan elde edilir.

Gözden geçirme, müşteri tarafından belirtilen teknik, üretim, kalite, paketleme-sevkiyat, termin tarihi, ticari, hukuki ve varsa özel gereksinimler ile ürünün kullanımından doğacak gereksinimleri ve bunların karşılanabilirliğini belirlemek amacı ile yapılır.

Sonuçların gözden geçirilmesi aşamasında gerekli görülürse müşteri ile iletişim kurularak görüşleri alınır.

Tüm bu gözden geçirme faaliyetlerinin sonucunda müşteriye verilecek karşı teklifin ana yapısı hazırlanıp yazıya dökülür ve müşteriye iletilir. Karşı teklifte ürün tanımı, fiyat, termin, teslimat, ödeme koşulları gibi bilgilerin yanısıra müşteri teklifi kapsamına göre gerekli görülen diğer bilgiler de belirtilir.

Teklif aşamasında müşterinin ek talepleri veya teklif kapsamında değişiklik olduğunda, yukarıda belirtildiği şekilde gözden geçirme yapılır ve ilgili kişi ve bölümler, talep ve değişiklikler hakkında bilgilendirilir.

7.2.3 Müşteri ile İletişim

Müşteriler ile etkin ve yapıcı bir ilişki kurulması için ilgili bölümler ve sorumlular belirlenmiş ve firma organizasyonunda proje yöneticileri uygulaması yerleştirilmiştir.

Müşteriler ile iletişimin kapsamı, müşteri ve ürün gereksinimleri, değişiklik talepleri, müşteri şikayetleri, müşteri memnuniyeti, teklif-iş talebi-sözleşme hakkında bilgileri ve geri besleme gibi hususları çift taraflı olarak (Mitaş Enerji'den müşteriye, müşteriden Mitaş Enerji'ye) kapsar.

Alınan iş taleplerinin referans koşullar açısından firma içi izlenmesi ve sağlanması amacıyla gerekli faaliyetler yine sorumlu personel tarafından koordine edilir ve yürütülür. Teklif ve sözleşme kapsamında tüm iletişimin e-posta, faks veya mektup şeklinde yazılı olarak yapılması esastır. Bunun sağlanmadığı durumlarda (sözlü iletişimde) yazılı kayıt oluşturulur.

7.3 Tasarım ve Geliştirme

MİTAS Enerji bünyesinde tasarım faaliyeti olmadığı için bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.4 Satınalma

Şirket ihtiyacı malzeme ve hizmetler Seviye I, II ve III olarak gruplandırılmıştır. MİTAS Enerji ürünlerinin kalitesini doğrudan etkileyen ve direkt üründe kullanılan malzeme ve hizmetler Seviye I, ürün kalitesini dolaylı olarak etkileyen malzeme ve hizmetler Seviye II, ürün kalitesini etkilemeyen malzeme ve hizmetler ise Seviye III olarak tanımlanır.

MİTAS Enerji satın alınan ürünün belirtilmiş satınalma şartlarını karşılamasını sağlamak üzere kontroller yapar. Satın alınan ürüne uygulanan kontroller ve ürün doğrulamaya ilişkin düzenlemeler ve ürünün serbest bırakılma metodları 'Girdi Malzeme Kontrol Talimatı'nda ve 'Satınalma Şartnameleri'nde tanımlanır. Müşteri tarafından yapılan doğrulama, MİTAS Enerji'nin kabul edilebilir ürün temin etme sorumluluğunu ortadan kaldırmadığı gibi, ürünün müşteri tarafından ilerideki aşamalarda reddedilmesini de engellemez.

Satınalma faaliyetleri, süreç haritasında 'satınalma', 'tedarikçiler' ve 'girdi kontrol' süreçlerinde tanımlanmıştır.

7.5 Üretim ve Hizmetin Sağlanması

7.5.1 Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü

MİTAS Enerji üretim faaliyetini kontrollü şartlar altında planlar ve yürütür. Bu şartlar aşağıdakileri içerir:

Ürün özelliklerini açıklayan bilgilerin sağlanması, operatör talimatlarının hazırlanması, uygun donanımın kullanılması, uygun izleme ve ölçme cihazlarının kullanılması, izleme ve ölçme yöntemlerinin uygulanması, teslimat faaliyetlerinin yapılması.

Kaliteyi doğrudan etkileyen üretim faaliyetleri, kalite planlaması aşamasında belirlenir, planlanır ve kontrollü şartlar altında yürütülür. Kontrollü şartlar, her ürünün ilgili operasyon aşamaları için ayrıntılı olarak kalite planlarında ve operatör talimatlarında tanımlanmıştır.

Kontrollü şartların sürdürülmesi için hazırlanmış olan kalite planlarının, operatör talimatları, müşteri istekleri ve standartlar gibi dökümanlara uyumlu olması sağlanır. Süreç yeterliliğini sürekli kılmak amacı ile üretim için kritik önem arzeden kilit makina, ekipman ve donanımlara yıllık bakım planına göre bakım yapılır.

7.5.2 Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği

MİTAS Enerji bünyesinde çıktılarının doğrulanmadığı ve / veya hataların sevkiyattan sonra ortaya çıktığı süreç bulunmamaktadır.

7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Ürünün yerine getirilmesi için malzeme alımından başlanarak süreçlerin yapılması ve ürünün müşteriye iletilmesine kadar tüm aşamalarda, malzeme ve ürünün tanımlanması ve izlenmesine ilişkin yapılan faaliyetler 'Ürün Tanımlama ve İzlenebilirlik Talimatı'nda belirtilmiştir.

7.5.4 Müşteri Mülkiyeti

Müşterilerden, süreçlere tabi tutulmak amacı ile veya kendi ürünlerinde kullanılmak üzere girdi malzeme, ürün, üretim veya kontrol ekipmanı vb. temin edilebilir. Tüm bunlar müşteri mülkiyetindeki ürün olarak tanımlanır, korunur, bakımı sağlanır, kaybolması veya hasar görmesi durumunda müşteriye rapor verilir.

7.5.5 Ürünün Korunması

MİTAS Enerji veya müşteri mülkiyetinde olan malzeme ve ürünlerin işletme içinde taşınması, depolanması, paketlenmesi, korunması ve sevkiyatı, bu operasyonlar sırasında malzeme, yarı ürün ve ürünlerde bir uygunsuzluk oluşmayacak şekilde yapılır.

Ürünler belirlenmiş alanlarda muhafaza edilir ve düzenli aralıklarla kontrol edilir. Bu kontroller genel olarak temizlik, düzen, ortam koşulları ve emniyet gibi unsurları da kapsar.

Ürünlerin paketlenmesi ve sevkiyatı müşteri şartnamelerine -eğer varsa- uygun olarak yerine getirilir. Bu konudaki esaslar ilgili talimatlarda belirtilmiştir.

7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Ürünün belirlenmiş şartlara uygunluğunu göstermek amacı ile yapılan izleme ve ölçümlerde kullanılan izleme ve ölçme cihazlarının kalibrasyonu gerçekleştirilir.

Kaliteyi etkileyen konularda kullanılan tüm izleme ve ölçme cihazları bir sicil numarası ile tanımlanır ve 'Kalibrasyon Planı'na kaydedilerek izlenir. Ayrıca her cihaz için; cihaz adı, tipi, sicil numarası, cihazın kullanıldığı yer, kapasitesi, kullanım aralığı, kalibrasyon periyodu, kabul kriteri ve sonuçların yetersizliği durumunda alınacak önlemler ile ilgili bulunan 'Kalibrasyon Sicil Kartı' tutulur.

İzleme ve ölçme cihazları dış kuruluşlarda kalibre ettirilir. Kalibrasyon sonuçları sicil kartlarında belirlenmiş kabul kriterleri doğrultusunda incelenir ve sapmanın kabul edilebilir limitler dahilinde olduğunun doğrulanmasından sonra kullanıma verilir. Sapma kabul kriterinden fazla ise, sicil kartlarındaki 'sonuçların yetersizliğinde alınacak önlemler' kısmındaki açıklama doğrultusunda harekete geçilir.

İzleme ve ölçme cihazlarının kalibrasyonunun sağlanamadığı durumlarda, daha önceden yapılmış olan kontrol ve test sonuçlarının geçerliliği değerlendirilir. Bu amaçla söz konusu cihazla gerçekleştirilmiş ölçümler, kalibrasyonundan emin olunan bir başka eşdeğer cihazla tekrarlanır ve geriye doğru izlenir. İzleme sonucu ölçme cihazındaki sapmanın ürün kalitesi üzerindeki etkileri değerlendirilir ve gerekli düzeltici faaliyet yerine getirilir.

8 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

MİTAŞ Enerji ürünün uygunluğunu göstermek, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek amacı ile gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme faaliyetlerini gerçekleştirir.

8.2 İzleme ve Ölçme

8.2.1 Müşteri Memnuniyeti

'Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Süreci'nde tanımlandığı gibi müşteri görüşleri, anket, ziyaret ve müşterilerin ilettiği şikayet, teslimat performansı, iadeler vb. bilgiler aracılığı ile alınır. Anketlerde elde edilen veriler arasında düşük seviyede olanlar, ziyaretler sırasında dile getirilen şikayetler, iadeler ve olumsuzluk içeren teslimat performansı verileri müşteri memnuniyetsizliği göstergesidir. Müşteriden iletilen şikayetlerin çözümüne ve sunulmasına ilişkin, her müşteriye özel yöntem uygulanır. Ayrıca müşterilerin şikayetlerinin giderilmesinde, zaman kısıtlarına yönelik müşteri özel istekleri göz önünde bulundurulur. Şikayetin incelenmesi, gerektiğinde müşteri tesisinde de yapılır. Memnuniyetsizlik göstergelerinin olumluya dönüşmesi ile müşteri memnuniyeti seviyesinde artış elde edilmesi hedeflenir.

8.2.2 İç Tetkik

'İç Tetkikler Prosedürü'nde tanımlandığı gibi, ürün ve süreçlerin standard gereklilikleri, politika ve planlar ile uygunluğunu ve etkin olarak uygulandığını doğrulamak için iç tetkikler yapılır.

Tetkikler hazırlanan yıllık tetkik planına uygun olarak yapılır. Bu plan tetkik edilen konunun durum ve önemine göre gerekli sıklık ve zaman dilimi göz önünde tutularak hazırlanır. İç tetkiklerin denetlenen bölümden bağımsız kişiler ya da organizasyonlar tarafından yapılması esastır. İç tetkik sonuçları, denetlenen birim yetkilileri ile görüşülür; düzeltici faaliyetler gerekli ise, anlaşmaya varılarak, faaliyet başlatılır ve etkinliği izlenir. Ayrıca iç tetkik sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları'nda sunulur. İç tetkiklerin uygulanmasından ve sonuçlarının üst yönetime raporlanmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.

8.2.3 Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

MİTAŞ Enerji üst yönetimi tüm süreçler için, kalite politikasının gerçekleştirilmesini kolaylaştıracak ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasını sağlayacak kriterleri tanımlar ve bunlara yönelik ölçülebilir hedefleri belirler. Tanımlanan ve belirlenen kriter ve hedefler dökümanite edilir, saptanan ölçütler çerçevesinde periyodik olarak toplantılarda izlenir ve gerçekleşen performans ile hedeflenen arasındaki fark açısından değerlendirilerek gerekçeleri araştırılır.

Yapılan gözden geçirme sonucu tespit edilen uygunsuzlukları düzeltmek ve tekrarlamasını önlemek veya iyileştirme / gelişme fırsatlarını firmaya yaygınlaştırmak için 'Düzeltilici / Önleyici Faaliyet Raporu' düzenlenir ve gerekli faaliyetler başlatılarak takip edilir. Bu işlemin yapılmasında ana amaç, firma süreçlerinin performansının sürekli iyileştirilmesini temin ederek müşteri memnuniyetinin ve çalışanların gelişiminin artırılmasının sağlanmasıdır.

8.2.4 Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Üretim sürecinin uygun aşamalarında ürün özelliklerinin uygunluğunun doğrulanması için gerekli izleme ve ölçüm faaliyetleri gerçekleştirilir. Uygunluğun sonuçları ve kabul kriterleri kaydedilir. Kayıtlar yetkili onayları içerir. Ürün planlanan tüm kontrol işlemleri tamamlanmadan veya müşteri tarafından geçerli yetkili onayı alınmadan sevk edilmez.

Kontrol ve testler 3 aşamada yapılır:

Girdi Malzeme Kontrolü

Girdiler için tanımlanmış idari ve teknik kabuller 'Satınalma Şartnameleri' ve 'Girdi Malzeme Kontrol Talimatı'na göre yapılır ve kayıtlanır. Girdi malzemelerin kontrol edilinceye kadar kullanılmaması veya işlem görmemesi prensip edilmiştir. Doğrulama yapılmadan girdi ürünlerin kullanılmasına izin verilmez. Acil durumlarda ürün kullanıma alınır, ancak ürünün derhal geri çekilebilmesi amacı ile girdi ürün partisi, 'Şartlı Kabul' olarak tanımlanır ve izlenir. Bu durumda doğrulama süreç boyunca yapılır.

Girdi kontrol sonucunda 3 karar söz konusudur:

- Malzemenin Kabulü: Malzeme, istenen gereksinimlerin hepsini karşılamaktadır; kullanıma alınır.
- Malzemenin Reddi: Malzeme, istenilen gereksinimleri karşılamamaktadır; tedarikçiye bilgi verilerek iade edilir.
- Malzemenin Şartlı Kabulü: Malzeme, istenen gereksinimleri karşılamamaktadır; ancak karakteristiğinin cinsine, uygunsuzluğun derecesine ve malzemenin kullanımına duyulan ihtiyaca göre verilecek sapma izni sonucunda Şartlı Kabul uygulanabilir.

Süreç Sırasında Kontrol

Süreç kontrolleri kalite kontrolörler ve operatörler tarafından, ürün kontrol karakteristikleri temel alınarak yapılır. Yapılan kontrollerde uygunsuzluk bulunması durumunda kontrol ve operatör talimatlarında belirtilen reaksiyon planına göre hareket edilir.

Son Kontrol

Ürünler müşteriye gönderilmek üzere paketlenmeden sonra son kontrole tabii tutulur. Son kontrol, kalite kontrolörler tarafından ürün kontrol karakteristikleri temel alınarak yapılır. Belirlenen tüm kontrol ve testler bitirilmeden ve gerekli izin verilmeden hiçbir ürün sevk edilemez. Yapılan

kontrollerde uygunsuzluk bulunması durumunda kontrol ve operatör talimatlarında belirtilen reaksiyon planına göre hareket edilir.

8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

Uygun olmayan ürünlerle ilgili esasları belirtmek için 'P 8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü' dökümanite edilmiştir. Uygun olmayan ürünün kolayca algılanabilmesi için görsel tanımlamalar (Uygun Olmayan Ürün Etiketi) kullanılır. Bu tanımlamalar ürünün bloke edilmesini sağlar.

Uygun olmayan ürün üzerinde yapılan inceleme sonrasında aşağıdaki seçeneklerden birine karar verilir ve yerine getirilir:

- Ürünler onararak kullanılabilir. Bu durumda onarım yöntemi açıklanır. Bu konudaki esaslar 'Yeniden İşlem Talimatı'nda belirtilmiştir.
- Ürünler alternatif uygulamalar için tekrar derecelendirilebilir veya ayıklanabilir. Alternatif uygulamalar için serbest bırakılan ürünler ile ayıklanma durumunda uygun olanlar yoluna devam ederken, ayıklanma sonucu uygun olmayanlar ıskartaya ayrılır veya tashih edilir.
- Ürünler verilecek sapma izni ile kabul edilebilir. Sapma izni, gerekli incelemeler yapıldıktan sonra verilebilir.
- Ürünler tamamen hurdaya ayrılabilir. Bu durumda ürünlerin kayıtlaması yapılarak hurdaliğa atılır.

8.4 Veri Analizi

MİTAŞ Enerji, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirmenin hangi alanlarda yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirler, toplar ve analiz eder. Müşteri memnuniyeti verileri, uygun olmayan ürünlerle ilgili veriler, tedarikçilerle ilgili veriler, kalite hedefleri ve arıza-duruşlarla ilgili veriler periyodik olarak takip edilen, analiz edilen ve sonuçları sunulan verilerdendir.

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli İyileştirme

Müşteri memnuniyet ve sadakatinin artırılarak pazar payının korunması hatta artırılması amacı ile kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ile yönetimin gözden geçirmesi işlevleri vasıtasıyla kalite yönetim sisteminin sürekli olarak geliştirilmesi ve iyileştirilmesi sağlanır.

Sürekli gelişme ve iyileştirme felsefesinin yaygınlaştırılması amacı ile Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları'nda geliştirme ve iyileştirme konuları seçilir. Sonuçlar, takip eden Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları'nda izlenir.

8.5.2 Düzeltici Faaliyetler

Ürün, hizmet veya sistemde tanımlanmış kabul kriterleri ve koşullar dışında oluşan durumlar uygunsuzluk olarak nitelenir. Bu gibi durumların giderilmesinde başvurulan çözümler 'Düzeltici Faaliyet' olarak adlandırılır ve 'P 8.5.2 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'nde dökümanite edilmiştir.

Düzeltilici faaliyetlerde, mevcut uygunsuzlukların temeldeki nedenlerini ortadan kaldırmak için düşünülen çözüm önerilerinin, karşılaşılan problemin büyüklüğüne ve taşıdığı riske uygun boyutta olması esas alınır. Ayrıca düzeltilici faaliyetler sonucunda alınması öngörülen tedbirler uygulanırken, bunların kalite yönetim sistemi dokümantasyonuna etkileri dikkate alınır ve gerektiğinde dokümantasyon güncellenir.

Düzeltilici faaliyetlerin iş akışı aşağıdaki şekilde gerçekleşir :

- Uygunsuzluk açık olarak tanımlanır (Uygunsuzluk Tanımı)
- Bu uygunsuzluğun ortaya çıkmasına 'neden' olan unsurlar tanımlanır (Temel Neden)
- Çözümle ilgili acil çözüm, uygulama tarihi ve sorumlular saptanır (Geçici Faaliyet)
- Uygunsuzluğun tekrarlanmamasını sağlayacak kalıcı çözüm, önerilen uygulama tarihi, sorumlular saptanır ve gerçekleşme tarihi kaydedilir (Kalıcı Faaliyet)
- Uygulamalar doğrulama amacıyla takip edilir ve etkinliği değerlendirilir (Düzeltilici Faaliyet Etkinliğinin Değerlendirilmesi)

Uygunsuzluğun çözümlenip çözümlenmediği 'Düzeltilici / Önleyici Faaliyet Takip Formu' ile izlenir. Düzeltilici faaliyetlerin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Yönetim gözden geçirme toplantıları ile gereken durumlarda düzenlenen diğer toplantılarda düzeltilici faaliyetler ele alınarak durumları izlenir ve gerekli kararlar alınır.

Yapılan gözden geçirme sonucunda düzeltilici faaliyetler arasından başka ürünlere, süreçlere, operasyonlara yaygınlaştırılabilecek nitelikte olanlar için bir hareket planı yapılarak, uygulamanın içeriği, kapsamı, hayata geçirileceği tarih ve sorumlular belirlenmek suretiyle yürürlüğe konur ve etkinliği izlenir.

8.5.3. Önleyici Faaliyetler

Önleyici faaliyetler, oluşmalarının önlenmesi amacıyla potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmaya yönelik olarak 'P 8.5.3 Önleyici Faaliyetler Prosedürü'nde tanımlandığı gibi planlanır ve uygulanır. Bu faaliyet sonucunda potansiyel olumsuzluk yaşanmıyorsa, çalışma etkin olmuş sayılabilir.

Uygulanan faaliyetlerin etkinliği 'Düzeltilici Önleyici Faaliyet Takip Formu' ile izlenir ve yeterli bulunması halinde kapatılır. Tüm bu faaliyetlerde Yönetim Temsilcisi koordinasyonu ve takibi sağlar. Kapatılan önleyici faaliyetlerle ilgili sonuçlar ilk Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı'nda ele alınır.