



EL KİTABI

REVİZYONLAR

SIRA NO	REV. KODU	REV. TARİHİ	REV. NEDENİ / KONUSU	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
1.	R00	01.06.2015	İlk Yayın	Şeyma Aşkan (Kalite Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Genel Müdür)
2.	R01	06.06.2017	ISO 9001:2015 Güncellemesi	Pelin Dilek (Kalite Yönetim Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Yönetim Kurulu Başkanı)
3.	R02	16.01.2019	Referans Dokümanının Güncellenmesi	Burçin Akbilek (Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
4.	R03	20.05.2019	- Organizasyon şeması güncellendi - Sistem kapsamı 9001 den 9001, 14001 ve 45001'e entegre edildi. - Kalite yönetim sistemi, yönetim sistemi olarak düzenlendi 6.1. de risk değerlendirmesi güncellemesi gerektiren durumlar eklendi - Kalite el kitabı, el kitabı olarak düzenlendi - Önleyici faaliyet kaldırıldı	Selda Onurlu (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
5.	R04	24.07.2019	Bölüm 9.1.1 içeriğinde değişiklik yapılması ve referans doküman eklenmesi Üretim Planlama Sorumlusu departman isminin Üretim Sorumlusu olarak değiştirilmesi yapılması Organizasyon şemasının değişmesi	Selda Onurlu (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
6.	R05	01.08.2019	Bölüm 6.1'e önleyici faaliyet uygulaması açıklandı.	Selda Onurlu (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
7.	R06	03.08.2019	Bölüm 9.1.2'de müşteri memnuniyet anket süresi	Selda Onurlu	Sırrı Taha Dedeoğlu

Lütfen basım tarihinden sonraki kullanımlar için doküman revizyonunun güncelliğini kontrol ediniz.

			düzenlendi. • Bölüm 8.4 Tedarikçi seçme talimatı ile uyumlu hale getirildi.	(Yönetim Sistemi Sorumlusu)	(Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
8.	R07	08.10.2019	- Önleyici faaliyet süreci açıklanmıştır. - SD.96 Tehlike ve Fırsatlar Analizi Form ismi SD.96 Risk ve Fırsatlar Analizi Formu olarak değiştirilmiştir. - EK2 İş akış şeması çıkartılmıştır. EK2 proses etkileşim şeması eklenmiştir. - PUKÖ döngüsü entegre yönetim sistemine göre düzeltilmiştir. - Yönetim sistemi proseslerine ekleme yapılmıştır.	Selda Onurlu (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha Dedeoğlu (Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
9.	R08	07.11.2019	Bölüm 5.3 içeriğinde değişiklik yapılmıştır.	Burçin AKBİLEK (Yönetim Sistemi Personeli)	Sırrı Taha DEDEOĞLU (Yönetim Kurulu Başkanı/Genel Müdür)
10.	R09	25.12.2020	- Organizasyon Şeması'nın güncellenmesi. - Referans Dokümanların düzenlenmesi. - Sistem kapsamının 45001' e entegre edilmesi.	Tuğçe DUMAN (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha DEDEOĞLU (Yönetim Kurulu Başkanı)
11.	R10	10.08.2021	Organizasyon Şeması'nın güncellenmesi.	Tuğçe DUMAN (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha DEDEOĞLU (Yönetim Kurulu Başkanı)
12.	R11	13.01.2025	İçerik Değişikliği	Özgül ÖZPEK (Yönetim Sistemi Sorumlusu)	Sırrı Taha DEDEOĞLU (Genel Müdür)
13.	R12	10.02.2025	İçerik Değişikliği	Özgül ÖZPEK	Sırrı Taha DEDEOĞLU
14.					

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	7
0. GİRİŞ	8
0.1 GENEL	8
0.2 YÖNETİM PRENSİPLERİ.....	9
0.3 PROSES YAKLAŞIMI	10
1. AMAÇ / KAPSAM	10
1.1 AMAÇ	10
1.2 KAPSAM.....	10
2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR	10
3. TANIMLAR.....	10
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ.....	11
4.1 KURULUŞUN İÇERİĞİNİN ANLAŞILMASI.....	11
4.2 İLGİLİ TARAF İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI.....	12
4.3 YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI VE SINIRLARI	13
4.4 YÖNETİM SİSTEMİ PROSESLERİ.....	13
5. LİDERLİK	15
5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT	15
5.1.1 GENEL	15
5.1.2 MÜŞTERİ ODAĞI	15
5.2 POLİTİKA.....	16
5.2.1 POLİTİKANIN GELİŞTİRİLMESİ	16
5.2.2 POLİTİKANIN DUYURULMASI.....	16
5.3 KURUMSAL ROLLER, SORUMLULUKLAR VE YETKİLER	16
5.4 ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI VE ÇALIŞANLARIN KATILIMI.....	18
6. PLANLAMA.....	18
6.1 RİSK VE FIRSATLARA YÖNELİK FAALİYETLER	18
6.1.1 ACİL DURUMA HAZIR OLMA VE MÜDAHALE.....	19
6.1.2 YASAL ŞARTLAR VE DİĞR ŞARTLARIN BELİTLENMESİ.....	20
6.2 AMAÇ VE HEDEFLERE ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA.....	20
6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI	20
7. DESTEK.....	21

7.1	KAYNAKLAR.....	21
7.1.1	GENEL.....	21
7.1.2	KİŞİLER.....	21
7.1.3	ALTYAPI.....	21
7.1.4	PROSES GELİŞTİRME ORTAMI.....	21
7.1.5	İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI	22
7.1.6	KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİ.....	233
7.2	YETKİNLİK.....	233
7.3	FARKINDALIK	23
7.4	İLETİŞİM	244
7.5	YAZILI BİLGİ	244
7.5.1	GENEL.....	244
7.5.2	OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME.....	24
7.5.3	YAZILI BİLGİNİN KONTROLÜ	24
8.	İŞLETİM	255
8.1	İŞLETİMSEL PLANLAMA VE KONTROL.....	255
8.2	ÜRÜN VE HİZMETE İLİŞKİN ŞARTLAR	266
8.2.1	MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	266
8.2.2	ÜRÜN VE HİZMETLE İLGİLİ ŞARTLARIN BELİRLENMESİ	26
8.2.3	ÜRÜN VE HİZMETLE İLGİLİ ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ ..	277
8.2.4	ÜRÜN VE HİZMETLE İLGİLİ ŞARTLARDAKİ DEĞİŞİKLİKLER	277
8.3	ÜRÜN VE HİZMETİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	27
8.3.1	GENEL.....	27
8.3.2	TASARIM VE GELİŞTİRMENİN PLANLANMASI	27
8.3.3	TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ.....	288
8.3.4	TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLÜ	288
8.3.5	TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI.....	288
8.3.6	TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİNİN KONTROLÜ	28
8.4	SATIN ALMA (DIŞARDAN TEMİN EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ).....	299
8.4.1	GENEL	29
8.4.2	KONTROLÜN TİPİ VE KAPSAMI	30
8.4.3	DIŞ SAĞLAYICI İÇİN BİLGİ	30

8.5	ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU	311
8.5.1	ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ	311
8.5.2	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	31
8.5.3	MÜŞTERİ VEYA DIŞ SAĞLAYICI MÜLKİYETİ	322
8.5.4	MUHAFAZA	322
8.5.5	TESLİM SONRASI FAALİYETLER	32
8.5.6	DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ	32
8.6	ÜRÜN VE HİZMETİN SERBEST BIRAKILMASI	333
8.7	UYGUN OLMAYAN ÇIKTILARIN KONTROLÜ	333
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	33
9.1	İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	33
9.1.1	GENEL	33
9.1.2	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	34
9.1.3	ANALİZ VE DEĞERLENDİRME.....	34
9.1.4	UYGUNLUK DEĞERLENDİRMESİ.....	35
9.2	İÇ TETKİK.....	355
9.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	35
9.3.1	GENEL	35
9.3.2	YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ	366
9.3.3	YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI	36
10.	İYİLEŞTİRME.....	377
10.1	GENEL	377
10.2	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET.....	377
10.3	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	377
EK-1	ÇAPRAZ REFERANS TABLOSU.....	389
EK-2:	PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI.....	40

ÖNSÖZ

Bu el kitabı Oemia Elektronik Proje ve Bilişim Hizmetleri şirketinin Yönetim Sistemi' nin yapısını ve işleyişini açıklar.

Oemia' nın Yönetim Sistemi; ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 Standartlarına entegre bir sistemdir.

Oemia' nın El Kitabı; ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 standartları doğrultusunda hazırlanmıştır.

Kalite sistemi; müşteri ihtiyaçlarından, amaç, politika ve hedeflerinden, sunmuş olduğu hizmetlerinden, yasal zorunluluk, proses ve deneyimlerinden etkilenecek tasarlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Ayrıca, **SD.21 Çapraz Referans Çizelgesi'** nde belirtilmiştir. Çapraz referans çizelgesi aynı zamanda **Tablo 2'** de (Bkz: EK-1) verilmiştir.

OEMİA 2013 yılında kurulmuş bir teknoloji geliştirme firmasıdır. Aşağıdaki sektörlerde müşterilerine "Mühendislik Hizmetleri" ve "Ürün Çözümleri" sunar:

- Savunma Sanayi
- Telekomünikasyon
- Otomasyon – Proje
- Bilişim Hizmetleri

İstikrarlı bir büyüme ve güçlü bir finansal yapı için en önemli varlığımız çalışanlarımızdır. Çalışanlarımızın şirketimizle gurur duymalarını ve kendilerini geliştirmelerini hedefleriz. Müşterilerimizin çıkarlarını gözeterek ve verimliliği arttıran bir iş birliği anlayışıyla kaliteli ürünler ortaya çıkarmayı hedefleriz.

Misyonumuz:

- Müşterilerimizin sorunlarını bugün, yarının teknolojisiyle üreterek çözmek,
- Müşteri taleplerini standart sürelerle uygun olarak karşılamak ve bu süreleri müşteri memnuniyetini arttıracak şekilde kısaltmak.

Vizyonumuz:

- Elektronik Oemia tasarımlarımız ve ürettiğimiz projeler ile Türkiye' de ve Dünya' da öncü firma olmak.

Yönetim Sistemi misyon, vizyon ve politikaları **SD.02 Politika** ve **SD.03 Misyon-Vizyon** dokümanında görülebilir.

İçinde bulunduğumuz yüzyılda insanlığın doğaya gösterdiği özensizlikle paralel olarak meydana gelen çevre kirliliği, şu anda bütün dünya ülkelerinin ortak sorunudur. Sorunlar insanın doğa ile ilişkilerinden kaynaklanmıştır. Doğa bilinci içinde bakıldığında insan ya da daha geniş anlamda canlı yaşamın gereksinimleri ile ilgili olup, çevre ile ilgili olmayan tek bir konu bulunamaz. Bu gerçeğin kavranması, tüm canlı yaşamının sürekliliği için ekolojik dengenin korunması zorunluluğunu kendiliğinden ortaya koyar ve sorumluluğu beyin gücü ile en üstün canlı olan insana yükler. Tüm dünya ülkelerinin bu genel sorunun çözümü için birbirlerine ve doğaya uygulamada destek ve yardım sağlamaları gerekir.

Diğer yandan Oemia tarafından iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun çalışmalar sürdürülmektedir. Toplu korunma önlemleri, bireysel korunma önlemleri, tehlike belirleme

ve risk değerlendirme çalışmaları firmamızda güncelliği korunarak sürdürülmektedir. Faaliyetlerimizi yürütürken; tüm çalışanlar, çalışma ortamı, tedarikçiler, müşteriler, ziyaretçiler ve faaliyetlerimizden etkilenebilecek diğer taraflar için güvenli ortam oluşturmak ve sürekliliğini sağlamak amacıyla iş sağlığı güvenliğine dair faaliyetler planlanmakta, uygulanmakta, kontrol edilmekte, ölçülmekte ve sürekliliğinin sağlanması için çalışmalar sürmektedir.

OEMİA' nın Sorumluluk Duygusu;

Müşteri odaklı yaklaşım, çevre bilinci, iş sağlığı ve güvenliği ile bütünleştirilip, insan kaynağının da önemi vurgulanarak; Yönetim Sistemi oluşturulmuştur. ISO 9001 ISO 14001, ISO 45001 standartlarını kapsayan sistemimizin tüm departmanlar tarafından anlaşılması ve bilincinde olunması bağlamında çalışmalarımız sürekli dir.

Bu noktadan hareketle, firmamızın operasyonel seviyede kullandığı yöntemler ve bunlarla ilgili talimatların, yöntemlerin projelere özel olabileceği göz önüne alınmış tüm uygulamalar için bir referans yönetim sistemi tanımlanmış ve bu sistem baz alınarak her bir projeye özel alt sistemler esas sisteme bağlı olarak oluşturulmuştur. Her bir projenin başlangıcında proje yönetim kuralları, projenin özel gereksinimlerine ve firmamız prensiplerine göre yeniden yapılandırılmaktadır. Bununla birlikte, firmamızın tedarikçi olarak veya bir konsorsiyum dahilinde katılmış olduğu işlerde yönetim sistemi tam olarak uygulanmakta, işbirliği içerisindeki firmaların özel talepleri olması durumunda bu talepler değerlendirildikten sonra Yönetim Sistemi' nde özel bazı değişikliklere gidilebilmektedir.

Kapsam dahilindeki faaliyetler ile ilgili yönetim sistemi gerekleri firmamızda uygulanmaktadır.

Referans Doküman: [SD.21 Çapraz Referans Çizelgesi](#)
[SD.02 Politika](#)
[SD.03 Misyon Vizyon](#)

0. GİRİŞ

0.1 GENEL

Oemia, sektöründe ekonomik, sağlıklı, kaliteli ve çevreye duyarlı üretim yapabilmek için yeni, özgün ve gelişmiş teknolojiyle hizmet vermektedir.

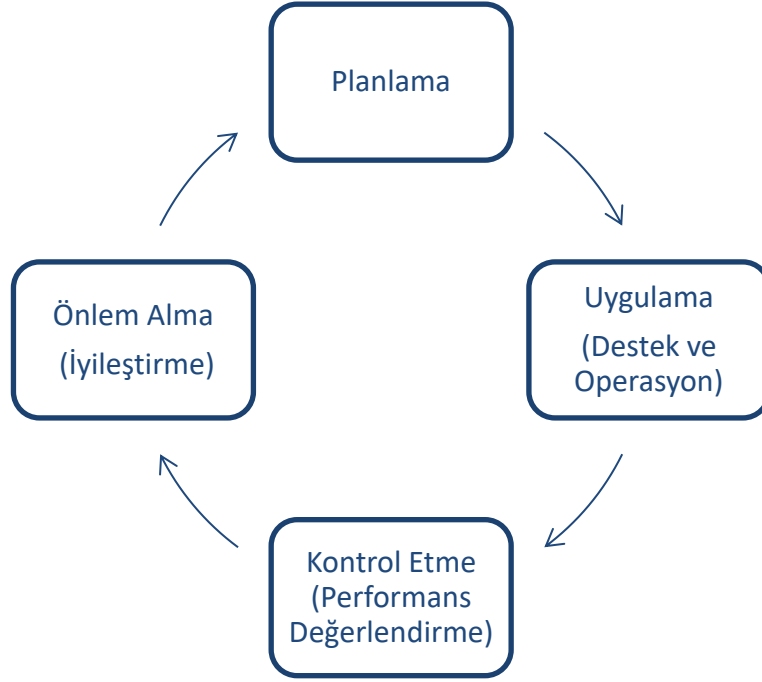
Oemia; kaliteye, çevreye, insan sağlığı ve güvenliğine duyarlılığını sahip olduğu Yönetim Sistemi ile desteklemektedir. Bu yönetim sistemleri şartlarına uyarak her alanda maksimumu hedeflemek, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılamak Oemia' nın temel politikasıdır.

Oemia' da personelin; insancıl yaklaşımımız, sistemli çalışmamız, çevreye ve iş güvenliğine olan duyarlılığımız ve stratejimiz ile doğal olarak bağlılık göstermesi amaçlanmıştır.

Oemia' da tüm personellerin herhangi bir nedenle diğer çalışan ve yöneticilerle iletişimi ve iletişimin sürekliliği sağlanmıştır. Organizasyon şemasında bulunan tüm departmanlar birbiri ile her an iletişim kurabilir durumdadır.

Her çalışanın Oemia için bir değer olduğu ve emeğe saygı bilinci ile Oemia' da yapılacak değişikliklerde çalışanların fikirlerinin alınması sağlanır. İşi en iyi yapan bilir, yaklaşımı ile çalışanlar ile sürekli fikir alış veriş ve iletişim içinde süreçler yürütülür.

Oemia' da Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al (PUKÖ) döngüsü yaklaşımı uygulanır. Bu döngü Oemia' ya proseslerine uygun şekilde kaynak sağlandığında; proseslerin uygun şekilde yönetildiğinden, iyileştirme için fırsatların tayin edildiğinden emin olunmasını sağlamaktadır.



Şekil 1: PUKÖ (PUKi) Döngüsü

0.2 YÖNETİM PRENSİPLERİ

Bu el kitabı; ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 standartlarında açıklanan yönetim sistemi prensiplerini esas alır. Bu açıklamalar her bir prensiple ilgili bir cümle, firmamız için bu prensibin neden önemli olduğunu anlatan bir gerekçe, prensiple ilgili faydalara bazı örnekler ve prensibi uygularken firmamızın performansını artırmak için tipik faaliyet örneklerini kapsamaktadır.

Yönetim Sistemi prensipleri;

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

0.3 PROSES YAKLAŞIMI

Yönetim sistemimiz, müşteri ve mevzuat şartlarının tam olarak karşılanarak müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla ve süreç yaklaşımı ile oluşturulmuştur.

Firmamızda kurulan yönetim sistemi içerisinde belirlenen bazı prosesler tanımlanmıştır. Dokümantasyon yapısı içerisinde belirlenen bu prosesler için **SD.08 Proses Tarif Kartları** oluşturulmuştur. Yönetim Sistemi' nin temel şartları gereği olması gereken proseslerin etkileşimi **SD.06 Proses Etkileşim Şeması'** nda anlatılmıştır. **EK2'** de proses etkileşim şeması olarak el kitabı içerisine bulunur.

Firmamızda prosesler sıralanırken proses etkileşim şemasındaki etkileme sırası göz önünde bulundurulur.

Referans Doküman: [SD.06 Proses Etkileşim Şeması](#)
[SD.08 Proses Tarif Kartları](#)

1. AMAÇ / KAPSAM

1.1 AMAÇ

El Kitabı' nın amacı Oemia' nın kalite, çevre, İSG bilinci seviyesini sürekli iyileştirmek, yaşanabilecek kalite, çevre ve İSG olaylarına zamanında ve etkili biçimde yanıt verebilmek için uyguladığı yönetim sistemi standartlarına paralel olarak tanımlamak, ilgili politika, prosedür ve kayıtlara referans vererek yönetim sisteminin bütününe oluşturan bu parçaların yönetim sistemindeki yerlerini ifade etmektir.

1.2 KAPSAM

Oemia Yönetim Sistemi aşağıdaki faaliyetleri kapsar ve bu faaliyetleri ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 standartlarına göre icra eder.

Kuruluşumuzun kapsamı;

Elektronik cihaz tasarımı, üretimi, alımı- satımı, kurulum / montaj hizmetleri, endüstriyel ürün tasarım ve üretimi, savunma sanayi sistem, alt sistem ve ürün tasarımı ve üretimidir.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Firmamızın yönetim sisteminin oluşturulmasında ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 standartları referans alınmıştır.

3. TANIMLAR

Bu el kitabında ISO 9000, ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 standartlarında verilen terimler ve tarifler esas alınmıştır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMı

4.1 KURULUŞUN İÇERİĞİNİN ANLAŞILMASI

Oemia; amacına etki eden iç ve dış konuları, yönetim sisteminin arzu edilen sonuçlarına ulaşma yeteneklerini belirlemekte, iç ve dış konularla ilgili bilgiler izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

Bu konular, olumlu ve olumsuz faktörleri ve durumları içerebilir.

“Dış Konular” aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

1. Yasal Konular
2. Teknoloji
3. Rekabet Durumu
4. Pazar
5. Tedarikçiler
6. Üye Olunan Kuruluşlar
7. Akreditasyon Kuruluşları
8. Belgelendirme Kuruluşları
9. Çevresel problemler
10. Ülkeler Arası İlişkiler
11. Tüketici Eğilimleri
12. Sanayi Büyümesi
13. Döviz kurları
14. Müşteriler
15. Toplum
16. Uluslararası Düzenleyici Kuruluşlar

“İç Konular” aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

1. Prosesler
2. Kurumsal Değerler
3. Kurumsal Bilgi
4. Kurum Kültürü
5. Kuruluş Performansı
6. Kurumun Yapısı
7. İnsan kaynakları ve nitelikli uzman personelin varlığı
8. Marka Değerimiz
9. Mali Durum
10. Eğitim ve Sertifika Maliyetleri
11. Altyapı Değişiklikleri
12. Organizasyonun Büyüklüğü
13. Kapasite Kullanımı

İç ve dış hususlar her YGG öncesinde gözden geçirilir ve analiz edilir. Analiz yöntemi olarak swot analizi kullanılabilir. Analiz ile; güçlü / zayıf yönler ve fırsat / tehditler özellikle incelenen konulardır. Bu değerlendirmeler ışığında toplantılarda veya YGG de gerekli görülürse yeni aksiyonlara karar verilebilir, hedeflerde revizyon yapılabilir.

4.2 İLGİLİ TARAF İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Kurulmuş olan sistem; ilgili tarafların istek ve beklentilerinin projeden projeye değişiklik gösterebileceği dikkate alınarak yapılandırılmıştır.

Kuruluşumuz, ilgili tarafların gereksinimlerini belirlemekte ve izleyerek gözden geçirmektedir. İlgili taraflar ve beklentiler **Tablo 1'** de verilmiştir.

Tablo 1: İlgili Taraf ve Beklenti

İLGİLİ TARAF	BEKLENTİ
Otoriteler	ISO 9001 Standardı ISO 14001 Standardı ISO 45001 Standardı Türkiye Cumhuriyeti 4857 Sayılı İş Kanunu Türkiye Cumhuriyeti 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu Türkiye Cumhuriyeti 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu Türkiye Cumhuriyeti 2872 Sayılı Çevre Kanunu
Müşteriler	Şartname koşullarına uygunluk
Çalışanlar	Sürekli gelişim, stabil sistemler kurarak sürdürülebilir yapıların kurulması
Yönetim	Sürekli iyileştirme ve katılımcı çalışanlar
Tedarikçiler	Tedarikçi koşullarına ve firma koşullarına uygun ürün/hizmet alımlarının firma kriterlerine göre gerçekleşmesi
Rakipler	Rakipleri ve çalışmalarını takip ederek gerisinde kalmayacak şekilde tedbirler almak

4.3 YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI VE SINIRLARI

Kuruluşumuzun kapsamı; elektronik cihaz tasarımı, üretimi, alımı- satımı, kurulum / montaj hizmetleri, endüstriyel ürün tasarım ve üretimi, savunma sanayi sistem, alt sistem ve ürün tasarımı ve üretimidir.

- İç ve dış konular 4.1 bölümünde verildiği gibidir.
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri 4.2 bölümünde verilmiştir.
- Standardın hariç tutulan maddesi yoktur.

Yukarıdakiler göz önünde bulundurularak kapsam belirlenmiştir.

4.4 YÖNETİM SİSTEMİ PROSESLERİ

Firmamızda kurulan yönetim sistemi içerisindeki faaliyetler prosesler ile tanımlanmıştır. Dokümantasyon yapısı içerisinde belirlenen bu prosesler için **SD.08 Proses Tarif Kartları** oluşturulmuştur. Yönetim sistemi prosesleri;

- Dış prosesler
- İç prosesler
- İSG ve Çevre prosesleri olmak üzere üç sınıfa ayrılmıştır.

Dış prosesler;

- Yasal Şartlar
- Teknoloji
- Ekonomi
- Rekabet
- Diğer İlgili Taraflar

İç prosesler;

- Müşteri Talepleri
- Müşteri İle İlişkiler (Satış / Sözleşme)
- Tasarım
- Satın Alma
- Depolama
- Operasyon
- Özel Prosesler
- Dış Prosesler
- Taşıma ve Sevkiyat
- Yönetim Gözden Geçirme
- İç Tetkik
- Düzeltici Faaliyet
- Hedefler ve Proses Hedefleri
- Risk ve Fırsatlar
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Veri Analizi

- Personel Performans Değerlendirme
- Kalibrasyon ve Doğrulama
- Bakım ve Onarım
- Eğitim ve İnsan Kaynakları
- Dokümantasyon
- Müşteri Memnuniyeti

olarak belirlenmiştir.

Yönetim sisteminin temel şartları gereği olması gereken proseslerin etkileşimi **SD.06 Proses Etkileşim Şeması'** nda anlatılmıştır.

Firmamızda prosesler sıralanırken, proses etkileşim şemasındaki etkileme sırası göz önünde bulundurulur.

Oemia, hizmetin şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde, bu tür prosesler üzerindeki kontrolü sağlayacaktır. Bu tür dış kaynaklı hale getirilmiş proseslerin kontrolü **T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Talimatı'** na göre yapılmaktadır.

Oemia' nın söz konusu olan yönetim sistemi içinde dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiği prosesler;

- Baskı Devre Üretimi,
- Baskı Devre Dizgisi,
- Kablo Hizmeti,
- Mekanik Üretim,
- Elektromekanik Montaj,
- Boya Hizmeti,
- Serigrafi ve Etiket Üretimidir.

Firmamızda proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi **SD.20 Proses Performans İzleme Tablosu** ve **SD.17 Veri Analiz Tablosu** ile sürekli hale getirilmiştir. Prosesler belirlenmiş proses hedeflerine (Performans kriterleri) göre ölçülmektedir. Bunlar **SD.08 Proses Tarif Kartları'** nda belirtilmiştir. Proses ölçüm sonuçlarına göre düzeltici faaliyet başlatılır. Bu değerlendirmeler Yönetimi Gözden Geçirme Toplantıları' nda yapılır.

Referans Doküman:

[SD.06 Proses Etkileşim Şeması](#)
[SD.08 Proses Tarif Kartları](#)
[SD.17 Veri Analiz Tablosu](#)
[SD.20 Proses Performans İzleme Tablosu](#)
[T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Talimatı](#)
[SD.65 Ürün akış Planı / Kart Üretimi](#)
[SD.66 Ürün akış Planı / Birim Üretimi](#)

5. LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 GENEL

Oemia Yönetimi kalite, çevre ve İSG sistemlerinin sürekliliğinin sağlanmasının firma çalışmaları ve bundan sonraki gelişme planları açısından son derece önemli olduğunu kabul ve teyit eder. Firma çalışanlarının Yönetim Sistemi' ni uygulama zorunluluğu belirlenmiştir.

Firmamızın politikasını üst yönetim oluşturur ve sistemimizin uygulanması için gerekli hedefleri belirler. Yönetim Sistemi' nin etkinliği için hesap verilebilirliğini, politika ve amaçlarının oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı (iç ve dış bağlam) ile uyumluluğunun güvence altına alınmasını ve yönetim sisteminin şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınmasını sağlar. Proses yaklaşımının kullanımını ve risk tabanlı düşünmeyi teşvik ederek, yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına alır. Etkin sistem yönetimi ve yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılmasını sağlayarak, yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını güvence altına almıştır. Yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak personelin yönetilmesi ve desteklenmesi, sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesi ve diğer ilgili yönetim görevlerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi Oemia tarafından sağlanmaktadır.

Üst Yönetim yasal ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlarına aktararak gerekli bilincin oluşmasını sağlar. Yönetim sisteminin tüm yönleri ile ve sürekli gelişme gereği göz önüne alınarak uygulanmasını sağlar.

Firmamız üst yönetimi belirlenen aralıklarla Yönetimin Gözden Geçirmesi' ni yapmaktadır.

Referans Doküman:

[SD.02 Politika](#)

[SD.03 Misyon Vizyon](#)

[SD.04 Personel Görev Yetki Sorumlulukları](#)

[SD.08 Proses Tarif Kartları](#)

[P.18 Yasal ve Diğer Yükümlülükler Prosedürü](#)

5.1.2 MÜŞTERİ ODAĞI

Müşterilerimizin istek ve gereklilikleri firmamız çalışmalarının temel çerçevesini belirler. Firma üst yönetimi, müşteri isteklerinin öğrenilmesi ve firma sisteminin bu istekler doğrultusunda adapte edilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturur.

Müşteri memnuniyetini artırmak ve ürün / hizmet uygunluğuna etki eden risk ve fırsatları belirlemek adına hizmet sunulan müşterilerden **SD.63 Müşteri Şikayet ve Öneri Formu** ile geri bildirim sağlanır. Düzenlenen anketler ile de müşteri memnuniyeti ölçülür. Gelen müşteri talepleri ve müşteri memnuniyet anketi sonuçları üst yönetim tarafından yapılan rutin (YGG) ve rutin olmayan (Acil) toplantılar ile değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda gerekli tedbirler alınır.

Referans Doküman:[SD.63 Müşteri Şikayet ve Öneri Formu](#)
[P.20 Satış Sonrası Servis Prosedürü](#)

5.2 POLİTİKA

5.2.1 POLİTİKANIN GELİŞTİRİLMESİ

Kuruluşumuzun politikası üst yönetim tarafından tanımlanmış olup, uygulanması ve sürekliliği sağlanmaktadır. Yönetim sistemimizin tanımlı kapsamı dahilinde bu politika, kuruluşumuzun; yapısı, ölçeği ve faaliyetleri, ürünleri ve hizmetlerinin kuruluşumuzun amaç ve bağlamı ile uygunluğu hakkında bilgiyi içerir. Hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve oluşturulmuş ve uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirileceğine dair bir taahhüdü içermesi sağlanmıştır. Kalite, çevre, iş sağlığı güvenliği performansının artırılması için yönetim sisteminde sürekli iyileştirme taahhüdü verilmiştir.

5.2.2 POLİTİKANIN DUYURULMASI

Firmamızın politikası üst yönetim tarafından belirlenmiştir. Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında politika değerlendirilmektedir.

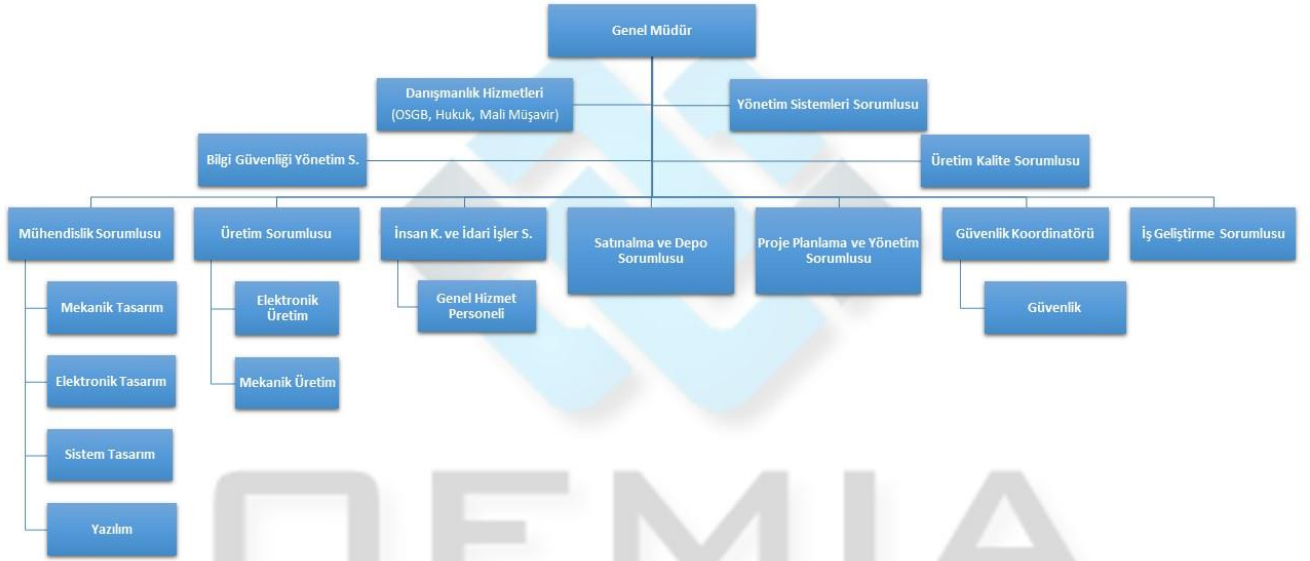
Politika tüm çalışanlara yapılan toplantılarda, dağıtımı yapılan dokümanlar içerisinde ve personel iletişim panoları ile duyurulmaktadır. **SD.02 Politika** sistem dokümanı olarak tanımlanmıştır.

Referans Doküman:[SD.02 Politika](#)

5.3 KURUMSAL ROLLER, SORUMLULUKLAR VE YETKİLER

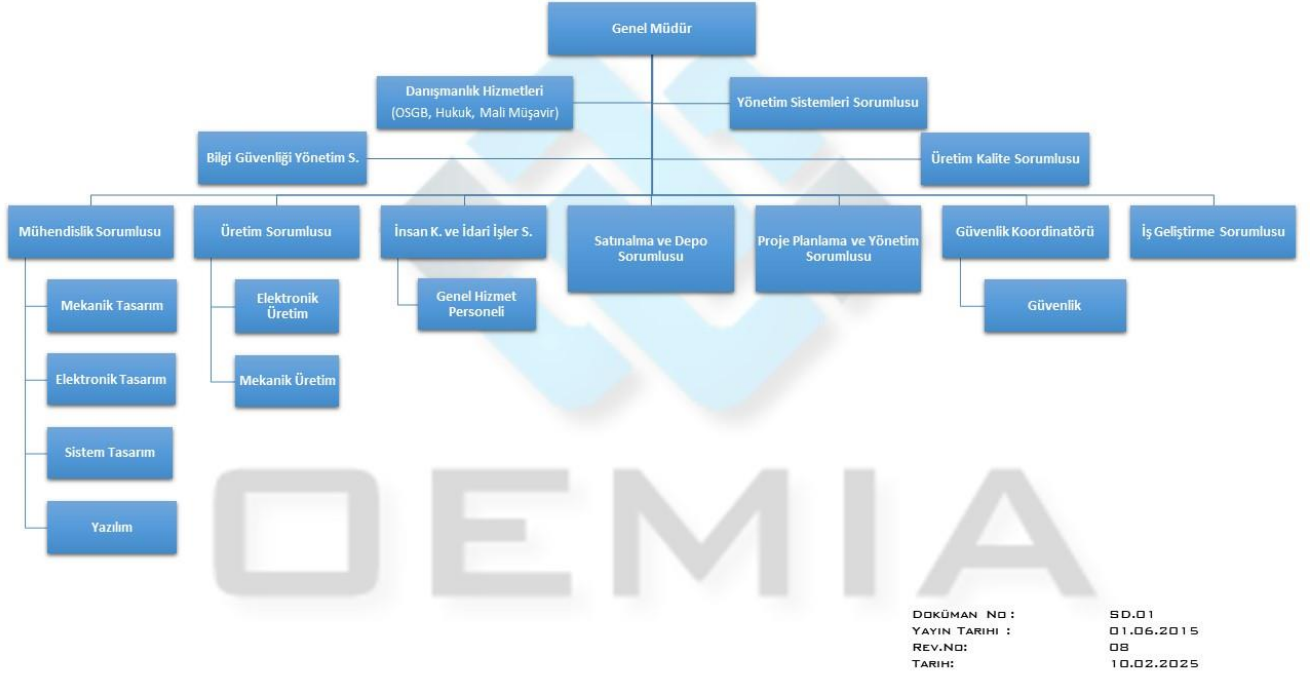
Firma içerisinde personelin iş sorumluluğu ve görevleri **SD.04 Personel Görev ve Sorumlulukları** dokümanında belirtilmiştir.

Firmamız organizasyonel şeması **SD.01 Organizasyon Şeması** dokümanında bulunur. Şema ayrıca



DOKÜMAN NO : SD.01
YAYIN TARİHİ : 01.06.2015
REV.NO: 08
TARİH: 10.02.2025

Şekil 2' de verilmiştir:



Şekil 2: Organizasyon Şeması

Bölümlerin birbirleriyle olan bağlantıları için **SD.01 Organizasyon Şeması** kullanılır. Personel yetki sorumluluğuna dair dokümanlar kendilerine elden **P.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü'** ne göre verilir.

Firmamızda personel yetkileri ve kadrolara olan vekaletler, **SD.05 Yetki Delegasyon Tablosu'** nda belirtilmektedir.

Çalışan personelin eğitim yeterlilikleri her yılın sonunda Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Bölüm sorumluları bünyesinde çalışan personellerin eğitim ihtiyaçlarını eğitim sorumlusuna sözlü olarak bildirir. Gelen talepler üst yönetim tarafından değerlendirilerek **SD.13 Yıllık Eğitim Planı'** na yazılır.

Referans Doküman:

SD.04 Personel Görev ve Sorumlulukları
SD.01 Organizasyon Şeması
SD.05 Yetki Delegasyon Tablosu
SD.13 Yıllık Eğitim Planı
SD.37 Doküman Değişim İstek Formu
P.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

5.4 ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI VE ÇALIŞANLARIN KATILIMI

Firma, İSG yönetim sisteminin geliştirilmesi, planlanması, uygulanması, performans değerlendirmesi ve iyileştirme faaliyetleri için anlaşmalı OSGB Firması ile çalışır. Çalışanlar İSG Uzmanı ile birlikte her yıl Çalışan Temsilcisi seçer.

Çalışan Temsilcisi ve Yönetim Sistemi Sorumlusu, İSG Uzmanı ile birlikte çalışanlar için gerekli olan İSG eğitimlerini ve tatbikatları belirler ve Yıllık Eğitim Planı' na eklenir. Çalışan Temsilcisi ve YSS anlaşmalı OSGB Firması' nın düzenlediği yıllık çalışma planının kontrolü, uygulanmasının takibi ve yapılan risk analizinin ardından alınan aksiyonların takibini gerçekleştirir. İSG kapsamında ihtiyaçların belirlenmesi de YSS, Çalışan Temsilcisi ve İSG uzmanına aittir.

Çalışanların İSG ile ilgili bir talebi veya önerisi olduğunda Çalışan Temsilcisi' ne bildirir. Çalışan Temsilcisi, üst yönetim, YSS ve İSG uzmanı ile görüşür ve değerlendirilerek gerekli ise iyileştirme gerçekleştirilir veya ihtiyaçlar karşılanır.

Referans Doküman: [SD.45 Personel Görev Tebliğ Formu](#)
[SD.13 Yıllık Eğitim Planı](#)
[P.13 Tehlike Analizi ve Risk Değerlendirme Prosedürü](#)
[P.14 Acil Durum Müdahale Prosedürü](#)

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARA YÖNELİK FAALİYETLER

Yönetim sistemleri için planlama yapılırken iç ve dış bağlamlar göz önüne alınmıştır. Yönetim sistemimiz; istenen sonuçlara ulaşabilmek, fırsatları artırabilmek, riskleri yönetmek, önlemek ve azaltmakla birlikte ve sürekli gelişmeyi sağlamak bakışı ile risk ve fırsatları bünyesinde barındırmaktadır.

RİSKLERİN ELE ALINMASI

- Riskten kaçınma (risk almamak)
- Bir fırsatı takip etmek için risk alma
- Risk kaynağını ortadan kaldırma
- Sonuçları ve olasılığı değiştirme
- Risk paylaşma (sigorta firması ile çalışmak, partner ile çalışmak)
- Bilinçli bir kararla riski almayı kabul etme

FIRSATLAR

- Yeni ürünlerin tanıtımı
- Yeni pazarların açılması
- Yeni müşterilerin bulunması
- Ortaklıklar kurulması
- Yeni teknoloji kullanımı

- Mutlu bir iş ortamı oluşturulması

Riskin azaltılması veya ortadan kaldırılması için öncelikle riski en yüksek olanlar ele alınır. Tüm riskler kabul edilebilir seviyeye ininceye dek, risklere karşı uygun tedbirler alınır, gerekirse iş durdurulur.

Her bir tehlike ile ilgili kontroller **SD.96 Risk ve Fırsatları Değerlendirme Formu'** nda belirtilmiştir. Her bir tehlike için gerek görülürse **SD.40 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** altında "önleyici faaliyet" başlatılır.

Standardın gereklerine uygun olarak **P.13 Tehlike Analizi ve Risk Değerlendirme Prosedürü** hazırlanmıştır ve güncellenerek mevcut ve uygulanması planlanan kontroller belirtilmiştir. Daha önceden mevcut olmayan veya bir riski azaltmak için iyileştirilmesi gereken kontroller ilgili oldukları risk maddeleri ile ilişkilendirilerek seçilme gerekçeleri dokümente edilmiştir.

Azaltılması gereken risk seviyeleri ile ilgili aksiyonlar için önleyici faaliyet açılmaktadır. Önleyici faaliyetler henüz meydana gelmemiş olan potansiyel tehlikeler ve uygunsuzluklar için açılabilir.

Önleyici faaliyetlerin takibi Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. Risk değerlendirme çalışmasının güncelliğinden risk değerlendirme ekibi sorumludur.

Risk değerlendirmeleri;

- Yeni projeye başlanacağı zaman,
- Yeni makine alındığında,
- Yeni cihaz alındığında,
- Sistem değişikliğinde,
- Kazaların ardından,
- Üst yönetim talep ettikçe güncellenir. Güncel durum ilgililer ile paylaşılır.

6.1.1 ACİL DURUMA HAZIR OLMA VE MÜDAHALE

Firmamız, kazalara ve acil hallerde maruz kalma ihtimalinin tayini ve bu hallerde ortaya çıkabilecek İSG ve Çevre etkilerinin önlenmesi veya İSG ve Çevreye verilecek zararın hafifletilmesi için usulleri ortaya koymuş ve bunları yönetmekte ve kontrol etmektedir.

Kazaların ve acil hallerin ortaya çıkmasından sonra, **P.14 Acil Durum Prosedürü'** ne göre acil hal hazırlığı ve bu hallerde yapılması gereken işlerle ilgili usulleri gözden geçirmekte ve yeni düzenlemelere gitmektedir.

Referans Doküman: [P.14 Acil Durum Prosedürü](#)

6.1.2 YASAL ŞARTLAR VE DİĞER ŞARTLARIN BELİRLENMESİ (ISO 45001)

İş Sağlığı ve Güvenliği yasal şartları, Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından Dış Kaynaklı Dokümanlar bölümünde muhafaza edilir ve üç ayda bir güncelliği kontrol edilir. Ayrıca yasal

şartlar ve diğer şartlar İSG Uzmanı tarafından uygulanır.

Referans Doküman: [P.13 Tehlike Analizi ve Risk Değerlendirme Prosedürü](#)
[P.12 Çevre Boyutları Prosedürü](#)
[SD.22 Çevre Boyutu Formu](#)
[SD.96 Risk ve Fırsatları Değerlendirme Formu](#)
[SD.40 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu](#)

6.2 AMAÇ VE HEDEFLERE ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA

Kuruluşumuz, önemli risk ve fırsatları değerlendirerek, kuruluş içerisinde ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyonlarda ve seviyelerde ve proseslerde, kalite, çevre ve İSG konularında hedeflerini oluşturmuştur. Firmamızın **SD.03 Hedefler** YGG toplantıları vasıtası ile ortaya konup, Yönetim Kurulu Başkanı onayı ile yürürlüğe girer. Toplantıda hedeflerin yerine getirilmesi için metotların belirlendiği **SD.10 Hedefler Planı** taslağı çıkarılır. Bu plan üst yönetim tarafından nihai hale getirilir.

Firmamız kalite sistem planlamasını **SD.10 Hedefler Planı** dokümanına göre yapmaktadır ve tüm faaliyetlerini bu doğrultuda gerçekleştirmektedir. Bu uygulamalar sırasında sistemdeki bütünlük sürdürülmektedir.

YGG toplantılarında, gerekli hallerde yönetim sisteminin değişen şartlara göre revizyonu planlanarak gerçekleştirilmekte, bununla birlikte sistemin bütünlüğünün sürdürülmesi yönetim tarafından sağlanmaktadır.

Referans Doküman: [SD.03 Hedefler \(Miyon-Vizyon\)](#)
[SD.10 Hedefler Planı](#)

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Firmamızda yönetim sistemlerinde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde planlı şekilde uygulanmaktadır ve aşağıdaki konular göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir:

- Değişikliklerin amacı ve potansiyel sonuçları
- Yönetim Sistemleri ile bütünlüğü
- Kaynakların bulunabilirliği
- Sorumluluk ve yetkilerin dağıtılması veya tekrar dağıtılması

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

Firmamız Yönetim Sistemi' nin uygulanması, etkinliğinin iyileştirilmesi için ve müşteri şartlarının yerine getirilmesiyle müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynaklar şu şekilde sınıflandırılmıştır;

- İnsan Kaynakları
- Altyapı
- Çalışma Ortamı

7.1.2 KİŞİLER

Oemia' da tüm personelin gerekli öğrenim düzeyinde olması, yeterli becerileri taşıması ve tecrübe açısından yeterli olması için gerekli kurallar belirlenmiş olup, uygulamaya konmuştur. Söz konusu hususlar görev tanımlarında belirlenmiştir. Personel seçimi, oryantasyonu ve yönetimi ile ilgili tüm detaylar **P.10 İnsan Kaynakları Prosedürü'** nde anlatılmıştır.

Referans Doküman: [P.10 İnsan Kaynakları Prosedürü](#)

7.1.3 ALTYAPI

Firmamızda ürün şartlarını sağlamak için gerekli olan alt yapı oluşturulmuştur.

Firmamızın tasarım gerçekleştirilmesi sırasında kullanmış olduğu donanım ve teçhizatın tespiti için **SD.18 Ekipman Listesi** hazırlanır.

Kuruluşumuzda hizmetlerle ilgili verilerin kayıtları, dokümanların oluşturulması, bilgi alışverişi, bilgilerin tekrar elde edilebilmesi ve dokümanların hazırlanması amacıyla kullanılmakta olan yazılım ve ofis donanımı, teknolojik yenilikler de takip edilerek temin edilmekte ve kullanılmaktadır.

Referans Doküman: [SD.18 Ekipman Listesi](#)
[T.03 Kalite Yönetim Platformu Kullanım Talimatı](#)

7.1.4 PROSES GELİŞTİRME ORTAMI

Firmamızda çalışma ortamının etkin ve verimli kullanılabilir olması, çevreye olumsuz etkilerin en aza indirilecek şekilde, işçilerin sağlıklı ve güvenli ortamda çalışmalarını sağlamak yönetimin sorumluluğundadır. Çalışanların etkin ve optimal çalışabilmelerine yönelik bir çalışma ortamı sağlanmıştır. Işık, ısı, ses, gürültü gibi faktörler hizmeti aksatmayacak şekilde düşünülmüştür. Tüm çalışmalar İş Kanunu ve SSK Kanunu' na uygun olarak sürdürülmektedir.

Çalışanlar çalışma ortamında bir uygunsuzluk / iyileştirme talebinde bulunmak için DÖF hazırlayarak Yönetim Sistemi Sorumlusu' na başvurur. Yönetim Sistemi Sorumlusu DÖF' ü işleme alarak Düzeltici Faaliyet Prosedürü başlatır.

Referans Doküman: [SD.40 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu](#)
[P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü](#)

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

Oemia ürün ve hizmeti belirlenen şartlara uygunluğunu doğrulamak için izleme ve ölçme yapıldığında geçerli ve güvenilir sonuçlar için ihtiyaç duyacağı kaynakları belirlemiştir.

Bu izleme ve ölçme kaynaklarının amaca uygunluğuna dair kanıtlara ait yazılı bilgiyi muhafaza etmektedir.

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Firmamızda izleme, ölçme, analiz, iyileştirme için prosesler planlanmış ve yürütülmektedir. Ürün / hizmet uygunluğu, yönetim sistemi uygunluğu, yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi amacı ile izleme ve ölçme yapılmaktadır. İzleme ve ölçme sistem planı ile planlanarak yürütülmektedir.

Yönetim Sistemi' ne dair performans düzenli bir temelde izlenmekte ve ölçülmektedir. Bunun için **P.16 İzleme ve Ölçme Prosedürü** oluşturulmuş, yöntem bu prosedürde anlatılmıştır.

Bu prosedür;

- Firmamız ihtiyaçlarına uygun hem nicel hem nitel tedbirleri sağlamakta,
- Firmamızın hedeflere ulaşma derecesini izlemekte,
- Çevre ve iş sağlığı yönetim programları, işletme kriterleri, uygulanabilir yasal mevzuat şartlarına uygunluğu izleyen proaktif tedbirleri sağlamakta,
- Çevre etki ve boyutlarını, kazaları, hastalıkları, olayları (hasarsız olanlar da dahil) ve yetersiz çevre ve iş sağlığı performansının diğer geçmiş delillerini izlemek için düzenleyici tedbirleri sağlamakta,
- Kalibrasyon faaliyet ve kayıtlarını izlemekte,
- Müteakip düzeltici ve faaliyetlerin analizini kolaylaştırmak için yeterli izleme ölçme sonuçlarının ve verilerin kaydedilmesini sağlamaktadır.

Firmamızda kalibrasyonu yaptırılacak cihazlar **SD.15 Kalibrasyon Planı**’ nda kayıt altına alınır. Firmamızda bulunan cihazlar uzman firmalara kalibre ettirilir. Kalibre edilen cihazlara takılan etiketler vasıtasıyla kalibrasyonun yapıp yapılmadığı ve bir sonraki kalibrasyon tarihini izlenir. Kalibrasyon yapılan cihazlar atölyede Üretim Sorumlusu’ nun sorumluluğu altındadır.

Atölyede kullanımı sırasında ölçüm ayarlarının bozulmuş olduğundan şüphelenilen cihazlar için Üretim bölümü kalibrasyon isteğinde bulunur. Kalibrasyon süresi dolan cihazları tespit ederek Yönetim Sistemi Sorumlusu’ nu bilgilendirmek ve kalibrasyonların tekrarlanmasını sağlamak Üretim Sorumlusu’nun görevidir. Yönetim Sistemi Sorumlusu kendisine bildirilen cihazların kalibrasyonunun uzman firmaya yaptırılmasını ve formları ilgili dosyasında muhafazasını sağlar.

Referans Doküman: [SD.15 Kalibrasyon Planı](#)
[SD.18 Ekipman Listesi](#)
[P.16 İzleme ve Ölçme Prosedürü](#)
[SD.08 Proses Tarif Kartları](#)

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ BİRİKİMİ

Oemia, ürün ve hizmetin uygunluğu için ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir.

Firmamızın bilgi birikimi aşağıda belirtilen maddeler ile sağlanmaktadır:

- Firmamız bünyesinde server üzerinde kurulmuş olan Kalite Yönetim Platformu
- Müşterilerimiz veya tedarikçilerimiz ile gerçekleştirilen toplantıların kayıt tutanakları
- Alanında yetkinlik sahibi personelimizin tecrübeleri

Yukarıda belirtilen bilgi birikimi kaynakları saklanır; süreklilik ve izlenebilirlik bu yolla sağlanmış olur.

Referans Doküman: [SD.52 Toplantı Tutanak Formu](#)
[SD.59 Elektronik Kayıt Yedekleme Takip Formu](#)
[T.03 Kalite Yönetim Platformu Kullanma Talimatı](#)

7.2 YETKİNLİK

Firmamız bünyesinde personelimiz için gerekli gördüğümüz yeterlilik düzeyi, **SD.04 Personel Görev Yetki ve Sorumlulukları** dokümanında anlatıldığı gibidir.

Kuruluşumuz çalışanların Yönetim Sistemi dahilinde eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitimlerin planlanması ve etkinliklerinin belirlenmesi için esasların oluşturulması amacıyla **P.11 Eğitim Prosedürü** oluşturmuştur.

Bu prosedür ayrıca kalite ile ilgili konularda önemli işleri yapan personelin uygun eğitime tabi tutulması ve gerekli tecrübe ve ehliyetle sahip bulunmaları için yöntem belirler.

Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar **P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne göre muhafaza edilir.

Referans Doküman: [SD.04 Personel Görev Yetki ve Sorumlulukları](#)
[P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
[P.11 Eğitim Prosedürü](#)

7.3 FARKINDALIK

Her seviye ve her görevdeki personelin Oemia politikası ve gereklerine uymasının önemini, işleri ile ilgili faaliyetlerinde çevreye verebileceği yarar ve zararları ile iş sağlığı risklerini öğrenmesini ve acil hallerde hazırlıklı olmasını sağlayacak eğitimlerin verilmesi için usuller **P.11 Eğitim Prosedürü'** nde tanımlanmıştır.

Çalışanların işleriyle ilgili faaliyetlerde; fiili veya potansiyel çevre etkilerinin önemi, şahsi icraat ve başarılarının geliştirilmesinin çevreye sağladığı yararlar, işlemlerde takip edilen belli yöntemlerden ayrılmanın muhtemel sonuçları gibi konuların önemini anlamaları ve bu konuda bilinçlendirilmeleri için gerekli yöntemler **P.11 Eğitim Prosedürü'** nde açıklanmıştır.

Yeni alınan personele verilen oryantasyon eğitiminde yaptığı işin önemi aktarılır ve benimsemesi sağlanır. Yönetim Sistemimiz hakkında bilgi verilerek kendisinin hedeflere ulaşılmasında nasıl katkıda bulunabileceği anlatılır.

Referans Doküman: [P.11 Eğitim Prosedürü](#)
[P.14 Acil Durum Prosedürü](#)

7.4 İLETİŞİM

Firmamızda organizasyonun tüm bölümlerinde gerektiği durumlarda sağlıklı bir şekilde iç iletişimin sağlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Firmamızda iç iletişim toplantı, e-posta, iletişim panosu, Oemia Kalite Yönetim Platformu'nda gerçekleşmektedir.

Referans Doküman: [P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
[P.17 İletişim Prosedürü](#)
[SD.31 İletişim Tablosu](#)

7.5 YAZILI BİLGİ

7.5.1 GENEL

Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar yeterlilik açısından onaylanmaktadır. Dokümanların gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi durumunda onay işlemi tekrarlanmaktadır.

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesi, yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir olması, dokümanların okunabilir kalmasını, kolaylıkla belirlenebilmesi, dış kaynaklı dokümanların belirlenmesi ve kontrol edilmesi, güncelliğini yitirmiş dokümanların herhangi bir amaçla saklanması durumunda istenmeyen kullanımının önlenmesi için uygun bir işaretleme uygulanması sağlanmıştır.

7.5.3 YAZILI BİLGİNİN KONTROLÜ

Firmamızda tanımlanan yönetim sistemi içeriğinde yer alan dokümanların kontrolü ve dağıtımı Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından sağlanmaktadır.

Kayıtlar; firmamız yönetim sisteminin çalışmasında ispat unsuru taşıyan ve geçmişte yapılan uygulamaların izlenmesine yarayan özel dokümanlardır. Kayıtlar saklanma öncelikleri göz önüne alınarak belirlenir. Kayıtların saklanma süreleri ile saklama sorumlulukları belirlenir.

Yönetim sistemi kayıtların saklama süreleri **SD.134 Güncel Doküman ve Kayıt Takip Listesi** dokümanında belirtilmektedir. Kuruluşumuzda kayıtların okunabilir olarak kalması, kolaylıkla ayırt edilmesi ve tekrar elde edilebilmesi için tüm firma çalışanları tarafından kontrolü sağlanır.

Kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiş ve aşağıda atıf yapılan prosedürde detaylı olarak belirtilmiştir.

Dış kaynaklı dokümanlar, dış kaynaklı doküman listesinde tanımlanmıştır. Dış kaynak doküman listesine Kalite Yönetimi Platformundan güncellenmesi sağlanır.

Referans Doküman: [P.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü](#)
[P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
[SD.134 Güncel Doküman ve Kayıt Takip Listesi](#)

8. İŞLETİM

8.1 İŞLETİMSEL PLANLAMA VE KONTROL

Kuruluşumuz, ürün gerçekleştirmenin yapılabilmesi amacıyla gerekli prosesleri, personeli ve altyapıyı planlamakta ve geliştirmektedir. Ürün gerçekleştirme ile ilgili süreçlerin planlamasında kuruluşumuz aşağıdaki konuları göz önünde bulundurur;

- Sözleşmelerde belirtilen ve imalat / hizmet için gerekli (mevzuat şartları dahil) şartlar ve hedefler,
- Ürün gerçekleştirme için proje ve gerekliyse, özel kaynakların temini, dokümantasyonun oluşturulması,
- Gerekli ise ürüne özel testler, gözetimler, doğrulamalar ve imalatla ilgili şartnamelerde ve sözleşmelerde verilen kabul kriterleri,
- Çevre etkilerinin değerlendirilmesi,
- Risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi,
- Gerçekleştirilen hizmetlerin istekleri karşıladığını kanıtlamak için gerekli kayıtlar,
- Ürün gerçekleştirmenin planlanması süreci **P.08 Üretim Prosedürü** ile tanımlanmıştır.
- Faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre etkilerinin belirlenmesi ve bu etkilere karşı alınacak önlemler **P.12 Çevre Boyutları Prosedürü**’nde tanımlanmıştır.
- Faaliyetlerimizden kaynaklanan tehlikelerin analiz edilmesi, risklerin belirlenmesi ve risklere karşı alınacak önlemler **P.13 Tehlike Analizi ve Risk Değerlendirme Prosedürü**’nde tanımlanmıştır.
- Oemia, hizmetin şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde, bu tür prosesler üzerindeki kontrolü sağlayacaktır. Bu tür dış kaynaklı hale getirilmiş proseslerin kontrolü **T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Talimatı**’na göre yapılmaktadır.

Referans Doküman: [P.08 Üretim Prosedürü](#)
[P.09 Proje Yönetim Prosedürü](#)
[P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü](#)
[P.12 Çevre Boyutları Prosedürü](#)
[P.13 Tehlike Analizi ve Risk Değerlendirme Prosedürü](#)
[T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Talimatı](#)

8.2 ÜRÜN VE HİZMETE İLİŞKİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Firmamız müşteriler tarafından oluşturulan formatta ürün bilgisini (şartnameler, projeler, resmi evraklar, yazışmalar vb.) almaktadır. Firmamız müşteri tarafından istenen formatta ilgili dokümanları (İş programı, teknik şartname ile ilgili gereklilikler, resmi evraklar vb.) ilgili bölüm sorumlusu aracılığıyla hazırlamaktadır. Müşteri tarafından bir format belirlenmezse yönetim sistemimizde tanımlanan formatta dokümanlar müşteriye iletilir. Müşteri ile iletişim, ürün/hizmet ile ilgili bilgilerin aktarımı elektronik ortam üzerinden sağlanmaktadır. Genel görüşmeler; telefon, bire bir görüşme, e-posta vb. yöntemlerle sağlanmaktadır. Hazırlanan dokümanların müşteriye ulaştırılmasında kargo, posta, e-posta, faks ve elden teslim yöntemleri kullanılmaktadır.

Şikayetler, müşteri tarafından hazırlanan tutanak/rapor veya **SD.63 Müşteri Şikayet ve Öneri Formu** ile firmamıza iletilir. Üretim Sorumlusu ve Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından şikayetler değerlendirilerek müşteriye elektronik ortamda ilgili dokümanlar yardımı ile bilgilendirme yapılmaktadır. Şikayetler için **P.04 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Prosedürü'** ne göre işlem yapılır. Müşterilerimize yılda en az 1 kere **müşteri memnuniyet anketi** e-posta yolu ile ulaştırılır. Müşteri memnuniyeti anketleri **P.20 Satış Sonrası Servis Prosedürü'** nde tanımlanmıştır.

Referans Doküman: [P.20 Satış Sonrası Servis Prosedürü](#)
[SD.63 Müşteri Şikayet ve Öneri Formu](#)
[P.04 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Prosedürü](#)
[SD.64 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu-Satın Alma](#)
[SD.115 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu -Kalite](#)
[SD.116 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu-Tasarım](#)

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLE İLGİLİ ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Firmamız iştirak ettiği projelerle ilgili teslim, teslim sonrası faaliyetler, müşteri şartları, yasal şartlar ve mevzuatlar müşteri tarafından oluşturulan şartnamede veya siparişinde ifade edilmektedir. Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak biliniyorsa tanımlanan veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar üst yönetim tarafından hazırlanan teklifte müşteriye bildirilir. Teklif ile birlikte müşteriye ürün teknik resminin ve ürün / hizmet gerçekleştirme detaylarının yer aldığı dosya onay için sunulur.

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLE İLGİLİ ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Firmamız ürüne bağlı şartları, müşteriler tarafından beyan edilen istekler üzerinden belirlemektedir. Ürüne bağlı şartların tamamı şartname üzerinden belirlenmektedir. Yönetim Kurulu Başkanı, Mühendislik Sorumlusu, Üretim Sorumlusu ve Yönetim Sistemi Sorumlusu ile birlikte ön çalışma yapılır. Yapılan çalışma sonucunda teklif verilmesine karar verilen işler için geniş kapsamlı teklif dosyası hazırlanır. Tekliflere ilişkin formatlar **SD.73 Taslak Ürün Teklifi** ve **SD.74 Taslak Kurumsal Teklif** ile tanımlanmıştır. Alınan siparişler müşteri formatında hazırlanan ürün ile ilgili teknik özelliklerin yer aldığı şekilde olur, teknik özelliklerini gösterir

şekilde hazırlanmış olan teklifimiz ile müşteriden ürün şartlarına dair onay alınır. Müşteri şartları, Oemia Kalite Yönetim Platformu üzerinden Üretim Sorumlusu ve Mühendislik Sorumlusu tarafından hazırlanarak sorumlulara iş olarak atanır.

Referans Doküman: [SD.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü](#)
[SD.73 Taslak Ürün Teklifi](#)
[SD.74 Taslak Kurumsal Ürün Teklif Formu](#)

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLE İLGİLİ ŞARTLARDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

Ürün ve hizmetle ilgili şartlarda ortaya çıkan değişiklikler (ürün şartları, sözleşme sonrası müşteri talepleri, hava koşulları vb.) Yönetim Kurulu Başkanı' nın onayı ile müşteriyle yapılan yazışmalar ile belirlenmektedir. Müşterinin değerlendirmesi sonucunda teyit ettiği değişiklikler kuruluşumuz içinde elektronik ortamda ilgili birimlere bildirilmektedir. Güncelliğini yitirmiş dokümanlar **P.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü'** ne göre toplanmakta ve yenisi yine aynı prosedüre göre dağıtılmaktadır.

Referans Doküman: [P.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü](#)
[SD.08 Proses Tarif Kartı](#)

8.3 ÜRÜN VE HİZMETİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

8.3.1 GENEL

Bu bölümün amacı; firmamızda tasarımların nasıl yapıldığının, yapılan bu tasarımların akışının, gözden geçirme aşamalarının, tasarım doğrulamasının ve tasarım geçerliğinin nasıl ve hangi formata göre yapıldığının açıklanmasıdır.

8.3.2 TASARIM VE GELİŞTİRMENİN PLANLANMASI

Firmamızda tasarım ve geliştirmenin planlanmasına ilişkin yapılan çalışmaların temelinde öncelikli olarak müşterilerimizin istek ve projelerinin şekillendirilmesine yönelik çalışmalarımız vardır. Prototip olarak seçilen ürünün geliştirilmesi ve son halinin verilmesinde müşteri istekleri asıl referansımızı oluşturmaktadır. Tasarım ve geliştirmenin planlanması **P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü'** ne göre yapılmaktadır.

Referans Doküman: [P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü](#)

8.3.3 TASARIM VE GELİŞTİRME GİRDİLERİ

Firmamızda tasarım ve geliştirmenin girdisi olarak müşteri beklentilerinden ve isteklerinden yola çıkılmaktadır. Tasarımı yapılacak ürünlere istinaden bir prototipin olması ve bu ürünün müşteri beklentileri doğrultusunda şekillendirilmesi ve üretiminin yapılması sağlanmaktadır. Üretilecek ürünle ilgili olarak uyulması gereken yasal mevzuat şartlarının, iş sağlığı ve güvenliğini sağlayacak tedbirlerin ve çevresel etkilerin araştırılması yapıldıktan sonra, tasarımı yapılan ürünün üretimi aşamasına geçilmektedir.

8.3.4 TASARIM VE GELİŞTİRME KONTROLÜ

Tasarım ve geliştirme prosesine aşağıdakileri güvence altına almak için bazı kontroller uygulanır:

- Ulaşılan sonuçların tanımlanması,
- Sonuçların şartların karşılama yeteneğini değerlendirmek amacıyla gözden geçirilmesi
- Çıktıların girdi şartlarını karşıladığını güvence altına almak amacıyla doğrulama faaliyetlerinin yapılması,
- Nihai ürün ve hizmetin belirlenen uygulama veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları karşılama güvence altına alması için geçerli kılınması,
- Gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılma faaliyetleri sırasında belirlenen sorunlar için önlem alınması,
- Bu faaliyetlere ilişkin yazılı bilginin muhafaza edilmesi sağlanmıştır.

Referans Doküman: [P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü](#)

8.3.5 TASARIM VE GELİŞTİRME ÇIKTILARI

Firmamız tasarımı yapmış olduğumuz ürünlerin girdileri ve çıktıları ile ilgili olarak izlemesi **P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü**’ ne göre yapılmaktadır. Bu prosedüre göre tasarımın aşamaları gözden geçirmeleri doğrulama ve geçerli kılınmasına ilişkin kayıtların tutulması sağlanmaktadır.

Referans Doküman: [P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü](#)

8.3.6 TASARIM VE GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİNİN KONTROLÜ

Firmamızda tasarım ve geliştirmenin “doğrulanması” ile ilgili işlemler **P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü**’ ne göre yapılmaktadır. Doğrulama ile ilgili yapılacak çalışmaların kontrol sorumluluğu işletmemizde Yönetim Kurulu Başkanı’ na ve Mühendislik Sorumlusu’ na verilmiştir.

Firmamızda tasarım ve geliştirmenin “geçerli kılınması” ile ilgili süreç **P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü** ile tanımlanmaktadır. Geçerli kılma ile ilgili yapılacak çalışmaların Kontrol Sorumluluğu işletmemizde Yönetim Sistemi Sorumlusu ve Mühendislik Sorumlusu’ na verilmiştir.

Firmamızda tasarım ve geliştirme aşamalarında yapılan “değişiklikler kontrolü” ile ilgili süreç **P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü** ile tanımlanmaktadır.

Referans Doküman: [P.07 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü](#)

8.4 SATIN ALMA (DIŞARDAN TEMİN EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ)

8.4.1 GENEL

Firmamız ürün ve hizmette kullanılacak malzemelerin planlamasını (teknik ve idari şartnameye uygun) iş başlangıcında hazırlamış olduğu proje takvimi üzerinden Yönetim Kurulu Başkanı, Mühendislik Sorumlusu ve Üretim Sorumlusu tarafından belirlemektedir. Yönetim Kurulu Başkanı ve Yönetim Sistemi Sorumlusu toplanan bilgiler çerçevesinde **İAŞ.01 Teklifli Satın Alma İş Akışı** ve **İAŞ.02 Direk Satın Alma İş Akışı** dokümanlarında belirtilen şekilde satın alma prosesini yönetir.

Alınacak malzemeler için teklif toplanacaksa **İAŞ.01 Teklifli Satın Alma İş Akışı** belirtilen şekilde **T.07 Tedarikçi Seçme Talimatı**’na göre oluşturulan **SD.16 Onaylı Tedarikçi Listesi** üzerinden veya piyasa araştırması yaparak telefon, e-posta ya da faks ile teklif veya teklifleri toplar. Gelen teklifler Yönetim Kurulu Başkanı tarafından (fiyat, ödeme koşulları, vb.), Üretim Sorumlusu ve Mühendislik Sorumlusu tarafından (ürün niteliği, teknik özellik, teslim süresi vb.) hususlarda değerlendirilir.

Ayrıca satın almalar gerekirse teklif almadan doğrudan **İAŞ.02 Direk Satın Alma İş Akışı**’nda belirtilen şekilde yapılabilir. Bu satın alma işlemleri için teklif değerlendirme süreci bulunmamaktadır.

Tedarikçi değerlendirmeleri her satın alımda yapılır ve tedarikçi puanları **SD.55 Tedarikçi Değerlendirme Formu**’na işlenir. Yıl sonunda tedarikçi değerlendirme formları üst yönetim ve Satın Alım Sorumlusu tarafından tedarikçi değerlendirme talimatına göre değerlendirilir. Bu değerlendirmenin ardından **SD.16 Onaylı Tedarikçi Listesi**’ne girmeye hak kazanan tedarikçiler onayın ardından yayınlanır. Satın alma kayıtları **P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**’ne göre muhafaza edilmektedir. Satın alma süreci **İAS.01** ve **İAS.02** iş akış şeması dokümanları ile tanımlanmıştır.

Oemia, hizmetin şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde, bu tür prosesler üzerindeki kontrolü sağlayacaktır. Bu tür dış kaynaklı hale getirilmiş proseslerin kontrolü **T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Talimatı**’na göre yapılmaktadır.

Referans Doküman:

İAS.01 Teklifli Satın Alma İş Akışı
İAS.02 Direk Satın Alma İş Akışı
P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
T.07 Tedarikçi Seçme Talimatı
T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Talimatı
SD.55 Tedarikçi Değerlendirme Formu
SD.16 Onaylı Tedarikçi Listesi

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE KAPSAMI

Gelen malzemelerin kontrolü Üretim Sorumlusu tarafından irsaliye / fatura üzerinden fiziksel kontroller olarak (adet, ağırlık, renk, ambalaj vb.) yapılmaktadır. Gelen malzemenin kontrolü

T.01 Girdi Kontrol Talimatı' na göre yapılmaktadır. Malzeme uygun ise stoğa alınır ve stok sistemine girişi yapılır.

Sonuçların olumsuz çıkması durumunda alınan malzemeler konusunda bilgi tedarikçilere elektronik ortam üzerinden aktarılır. Malzemenin atölyede ve/veya montajda kullanılıp kullanılmaması kararı Üretim Sorumlusu, Yönetim Kurulu Başkanı tarafından karar verilir. Uygun olmayan malzeme söz konusunu olduğunda **P.04 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Prosedürü'** ne göre işlem yapılır.

Malzeme alımı yapılacak tedarikçinin değerlendirilmesi (ön değerlendirme) gerekli görülürse tedarikçinin yerinde kontrolü ile yapılır. Tedarikçi yerinde değerlendirme kararı Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Sistemi Sorumlusu ve Üretim Sorumlusu tarafından verilmektedir.

Tedarikçi yerinde kontrolünde dikkate alınacak kriterler;

- Kapasite yeterliliği
- Ürün kalitesi
- Personel niteliği
- Çalışma ortamı ve altyapı yeterliliği
- Teknik şartnamede istenen şartları karşılama durumu

şeklindedir.

Yapılan değerlendirme sonucu, elektronik ortam üzerinden tedarikçi değerlendirme dosyasında muhafaza edilir. Alınan kararı Yönetim Sistemi Sorumlusu uygular. Kararın olumsuz çıkması durumunda tedarikçinin kendini iyileştirmesi yönündeki eksikler elektronik ortam üzerinden aktarılır. Tedarikçinin yaklaşımı çerçevesinde üst yönetimin kararı ile tedarikçinin gelişmesi için gerekli çalışmalar başlatılır. Tedarikçinin eksiklerini gidermesi durumunda yeniden değerlendirme yapılır.

Dış kaynaklı prosesler üzerindeki kontroller **T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Planı** dokümanında tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Referans Doküman: [T.01 Girdi Kontrol Talimatı](#)
[P.04 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Prosedürü](#)
[SD.42 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Formu](#)
[T.08 Dış Kaynaklı Proses Kontrol Planı](#)

8.4.3 DIŞ SAĞLAYICI İÇİN BİLGİ

Dış sağlayıcı, göndereceği malzeme bilgilerini **SD.50 Sipariş Teklif Verme Formu** ile belirler.

Satın alınacak malzemelerin bilgisi elektronik ortamda belirlenen tedarikçilere iletilmektedir. İletilmeden önce istenen malzemenin teknik şartnameye (veya müşteri talebine) uygunluk açısından değerlendirilmesi yapılmaktadır. Tedarikçilerden gelen teklifler Yönetim Kurulu Başkanı ile Üretim Sorumlusu ve müşteri (teknik şartnamelerde net olarak belirtilemeyen malzemelerin alımında) tarafından değerlendirilir. Alım yapılmasına karar verilen tedarikçinin değerlendirme kayıtları **SD.55 Tedarikçi Değerlendirme Formu** ile takip edilir.

Oemia veya müşterisinin doğrulamayı tedarikçi tesislerinde yapmak istemesi durumunda tedarikçi bilgilendirilir. Müşteri ile birlikte Oemia' nın da refakat ettiği kontrol gerçekleştirilir ve kayıtları tutulur.

Referans Doküman: [SD.55 Tedarikçi Değerlendirme Formu](#)
[SD.50 Sipariş Teklif Verme Formu](#)
[SD.08 Proses Tarif Kartı](#)

8.5 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Firmamız alınan işlerde iş başlangıcı öncesi detaylı iş programı (İş Emri) Üretim Sorumlusu tarafından hazırlamakta ve KYP üzerinden ilgililerle paylaşmaktadır.

İş programında, yapılacak işe göre aşağıdakiler belirtilir:

- Ürünün karakteristiğini açıklayan bilgiler,
- Şartnameye uygun dikkat edilmesi gereken hususlar,
- Kullanılacak teçhizatlar (**SD.18 Ekipman Listesi**),
- İzleme ölçme uygulaması,

Hizmetin gerçekleştirme aşamalarında ve iş tesliminde müşteri veya müşteri tarafından görevlendirilen kontrolör tarafından kabul işlemi gerçekleştirilir ve tutanakla kayıt altına alınır (**SD.52 Toplantı Tutanak Formu**). Doğrulama kayıtları yapılan işlerin şartnamelerine göre uygulanmakta olup ilave şartlar müşteri ile görüşülerek kayıt altına alınmaktadır. Kayıtlar, **P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** ne göre muhafaza edilmektedir.

Firmamızda tanımlanmış özel prosesler **T.11 Özel Proses Kontrol Talimatı** nda yer almaktadır.

Referans Doküman: [SD.18 Ekipman Listesi](#)
[SD.52 Toplantı Tutanak Formu](#)
[P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)
[T.11 Özel Proses Kontrol Talimatı](#)

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Ürünler için belirleme ve izlenebilirlik Oemia Yönetim Sistemi Kalite Yönetim Platformu üzerinden gerçekleştirilir, buradan gerekli dokümanlar müşteri ile paylaşılmaktadır.

Belirleme ve izlenebilirlik ürün / hizmete teklifin verilmesinden iş teslimine kadar geçen süre boyunca platform üzerindeki konfigürasyon numarası ve kodu ile takip edilir. Varsa müşterinin dokümanları da izlenebilirliğin sağlanması amacı ile aynı yerde kayıt olarak muhafaza edilmektedir.

Referans Doküman: [P.15 Konfigürasyon Yönetimi Prosedürü](#)

8.5.3 MÜŞTERİ VEYA DIŞ SAĞLAYICI MÜLKİYETİ

Müşteri mülkiyeti kapsamına, müşterilerimizin teslim etmiş olduğu her türlü kayıt, doküman ve malzeme girmektedir. Müşterinin teslim ettiği müşteriye ait kayıt, doküman ve malzeme üçüncü tarafların ulaşamayacağı şekilde korunmaktadır. Müşteri mülkiyeti olan malzemelerin muhafazasından firmamız sorumludur. Müşteri mülkiyetinin kaybolması ve zarar görmesi durumunda, bu durum tutanaklarla müşteriye bildirilmekte ve düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.

Referans Doküman: P.22 Müşteri ve Tedarikçi Mülkiyeti Prosedürü

8.5.4 MUHAFAZA

Firmamız proses süresince ve teslimatın yapılmasına kadar süreçteki ürün/hizmet korunmasını ve muhafazası ile ilgili sorumluluk firmamıza aittir. Üretimi tamamlanan ürünler firmamızda kaldığı süreç boyunca önceden belirlenen “Malzeme Teslim” alanında muhafaza edilir. Bu alandaki ürünlerin tamamı müşteriye aittir. Üretimi tamamlanan mamuller çeşitli nakliye marifetleri ile **T.02 Ambalajlama, Taşıma ve Sevkiyat Talimatı** doğrultusunda müşteriye teslim edilir. Müşterinin kesin kabulünden sonra ürünün muhafazası ile ilgili firmamızın sorumluluğu kalkmış olur. Yaptığımız işte uygunsuzlukların olması durumunda yasal şartlar gereği belirlenen sürede, firmamız düzeltmeleri yapmakla mükelleftir.

Referans Doküman: T.02 Ambalajlama, Taşıma ve Sevkiyat Talimatı

8.5.5 TESLİM SONRASI FAALİYETLER

Firmamız ürün ve hizmetle ilgili teslim sonrası faaliyetler için şartları şartname koşullarına göre sağlamaktadır.

Gerekli olan teslim sonrası faaliyetlerin boyutunu belirlerken firmamız;

- Birincil ve ikincil mevzuat şartlarını
- Ürün ve hizmetle ilgili potansiyel istenmeyen sonuçları
- Ürün ve hizmetin doğasını, kullanımını ve beklenen ömrünü
- Müşteri şartlarını
- Müşteri geri beslemelerini dikkate almaktadır.

Teslim sonrası faaliyetler, **P.20 Satış Sonrası Servis Prosedürü**’ ne göre gerçekleştirilir.

Referans Doküman: P.20 Satış Sonrası Servis Prosedürü

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

Oemia, üretim ve hizmet sunumundaki değişiklikleri, şartlara uygunluğun sürdüğünden emin olmak için kontrol ederek gözden geçirmektedir.

Değişikliklerin gözden geçirme sonuçlarını, değişikliği onaylayan kişi(leri) ve gözden geçirme sonucunda gerekli faaliyetleri tanımlayan yazılı bilgi muhafaza edilmektedir.

8.6 ÜRÜN VE HİZMETİN SERBEST BIRAKILMASI

Üretim öncesinde belirlenen şartlar, müşteriyle yapılan kontroller üretilen ürünün tesliminde veya kabulünde ürünün teknik şartnamede belirtilen özelliklere uygun olarak üretilip üretilmediğinin kontrolünü yapar. Ürünün teslim edilmesi ile müşteriden alınan teslim tutanağı veya alınan ödeme prosesin geçerliğinin ispatıdır. Üretilen ürünün taşınması sırasında veya müşteri kullanımı sırasında yapılan iş ile ilgili uygunsuzlukların çıkması halinde, müşteri talebi firmaya iletir ve müşteri ile üst yönetimin alacakları karar neticesinde gerekli çalışmalar gerçekleştirilir. Bu çalışmalarda esas alınan dokümanlar firma ile yapılan sözleşme ve yasal mevzuatlardır.

Referans Doküman: SD.08 Proses Tarif Kartları
SD. 41 Ürün Teslim Formu

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTILARIN KONTROLÜ

Firmamızda uygun olmayan ürün/hizmet kontrolü, tutulan kayıtlar **SD.42 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Formu** ile kontrol altına alınmıştır. Ürün uygunluğu teknik şartnameler ve projelerin yerine getirilip doğrulamaların yapılması ile belirlenmektedir. Uygun olmayan ürün/hizmet kontrolü için şartnamelerde geçen kontrol, test ve deney sonuçları izlenmektedir ve bu sonuçlar ilgili dosyalarında Üretim Sorumlusu tarafından muhafaza edilmektedir.

Ürünün belirlenen kriterlere göre yerine getirilmesi aşamasında meydana çıkabilecek uygunsuzluklar için tedbir alınarak düzeltici faaliyetler ile kriterlerin yakalanması sağlanır. Uygunsuzluk müşteri tarafından tespit edilmiş ise müşteri tutanağı kabul edilip, uygunsuzluk giderilerek doğrulaması yaptırılır. Ürünün bitme aşamasında ortaya çıkacak uygunsuzluklar için müşteri ile görüşülerek yapılacak çalışma ortak bir sonuca bağlanarak kayıt altına alınacaktır.

Referans Doküman: P.04 Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü
SD.42 Uygun Olmayan Ürün Kontrol Formu

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Firmamızda izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme için prosesler planlanmış ve yürütülmektedir. Ürün/hizmet uygunluğu, yönetim sistemi uygunluğu, yönetim sisteminin etkinliğinin iyileştirilmesi amacı ile izleme ve ölçme yapılmaktadır. Bu işlemler **SD.17 Veri Analiz Tablosu**, **SD.35 İzleme ve Ölçüm Tablosu**, **SD.20 Proses Performans İzleme Tablosu** ve **SD.08 Proses Tarif Kartları** ile planlanarak yürütülmektedir.

Yönetim sistemine dair performans; **SD.20 Proses Performans İzleme Tablosu** ile planlanmış ve izlenmekte olup **SD.192 Analiz İstatistik Formu** ile ölçülmektedir. Ayrıca **P.16 İzleme ve**

Ölçme Prosedürü oluşturulmuş, özellikle ölçme cihazlarının takibi, planlaması ve kontrolü bu prosedürde anlatılmıştır.

Bu prosedür;

- Firmamız ihtiyaçlarına uygun hem nicel hem nitel tedbirleri sağlamakta,
- Firmamızın hedeflere ulaşma derecesini izlemekte,
- Kalite, çevre ve iş sağlığı yönetim programları, işletme kriterleri, uygulanabilir yasal mevzuat şartlarına uygunluğu izleyen proaktif tedbirleri sağlamakta,
- Çevre etki ve boyutlarını, kazaları, hastalıkları, olayları (hasarsız olanlar da dahil) ürün kalite performansını ve yetersiz çevre ve iş sağlığı performansının diğer geçmiş delillerini izlemek için düzenleyici tedbirleri sağlamakta,
- Kalibrasyon faaliyet ve kayıtlarını izlemekte,
- Mütekip düzeltici faaliyetlerin analizini kolaylaştırmak için yeterli izleme ölçme sonuçlarının ve verilerin kaydedilmesini sağlamaktadır.

Referans Doküman:

[P.16 İzleme ve Ölçme Prosedürü](#)

[SD.17 Veri Analiz Tablosu](#)

[SD.35 İzleme ve Ölçüm Tablosu](#)

[SD.20 Proses Performans İzleme Tablosu](#)

[SD.08 Proses Tarif Kartları](#)

[SD.192 Analiz İstatistik Formu](#)

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Şikayetler ve öneriler müşteri tarafından hazırlanan tutanak / rapor veya müşteri şikayet ve öneri formu ile firmamıza iletilir. İlgili departmanlar ve / veya Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından şikayetler ve öneriler değerlendirilerek müşteriye elektronik ortamda ve ilgili dokümanlar yardımı ile bilgilendirme yapılmaktadır.

Firmamız tarafından yılda en az bir olmak üzere müşteri memnuniyet anketleri e-posta, telefon, faks ve yerinde ziyaretler ile yapılır ve memnuniyet oranları ile ilgili olarak veri analizleri yapılır. Bu sonuçlar YGG toplantılarında görüşülür.

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

Firmamızda yönetim sisteminin sürekliliğinin devamı, uygunluğunun sağlanması ve etkinliğinin artırılması için veri analizi çalışmaları belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Veri analizi çalışmaları **SD.17 Veri Analiz Tablosu'** na göre yapılır. Veri analizi çalışmaları, çalışmayı yapan bölümle Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmektedir. Veri analizi sonuçları neticesinde **P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** başlatılır.

Referans Doküman:

[SD.17 Veri Analiz Tablosu](#)

[P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü](#)

9.1.4 UYGUNLUK DEĞERLENDİRMESİ

Firmamızın uygunluk değerlendirmesi frekans ve zamanlama şartına, çalışma koşullarında meydana gelen değişikliklere, yasal ve diğer şartlarda meydana gelen değişikliklere ve firmanın geçmişteki başarısına bağlıdır. Müşteri memnuniyetinin sürekli ölçülmesi ve gerekli iyileştirilmelerin yapılması ile verilen tekliflerin siparişe dönüşme oranı ve zamanında teslimat uygunluk değerlendirmesi yöntemidir.

Referans Doküman:

P.20 Satış Sonrası Servis Prosedürü
SD.63 Müşteri Şikayet ve Öneri Formu

9.2 İÇ TETKİK

Firmamızda yönetim sisteminin etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacı ürün/hizmet kalitesinin sürekli olarak artırılması amacı ile iç tetkikler yapılmaktadır. Firmamızda iç tetkikler yıllık olarak planlanmakta ve yılda en az bir kez yapılmaktadır. Yapılacak tetkiklerde görevli tetkikçiler iç tetkik eğitim almışlardır. İç tetkikler için **SD.87 İç Tetkik Soru Listesi** dokümanı kullanılır. Tetkik bu listelere göre ve objektif delillere dayanılarak yapılmaktadır. İç tetkik planlamasında **SD.09 Yıllık İç Denetim Planı** ile denetçiler kendi birimlerini denetlemeyecek şekilde planlanmaktadır.

Tetkiklerde denetlenen birimin önceki denetleme sonuçları, önceki denetlemeden kalan ödevlerini yerine getirip getirilmediği de kontrol edilmektedir. Tetkik sonunda görülen aksaklıklar için düzeltici faaliyetleri başlatılarak iyileştirme için fırsatlar değerlendirilmektedir. Denetim sonunda denetim rapor haline getirilerek Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmektedir.

Referans Doküman:

P.03 İç Tetkik Prosedürü
SD.09 Yıllık İç Denetim Planı
SD.87 İç Tetkik Soru Listesi
SD.88 İç Tetkik Raporu

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Firma üst yönetimi yönetim sistemini, uygulamanın etkinliğini, politikalarını, hedeflerini, müşteri isteklerini ve buradaki değişiklikler ile sürekli gelişme gereğinin yakalanıp yakalanmadığını yılda en az bir kez yapılacak yönetimin sistem gözden geçirme toplantılarında değerlendirir. Toplantı kayıtları **P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne göre saklanır.

Referans Doküman:

P.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
SD.52 Toplantı Tutanak Formu
SD.08 Proses Tarif Kartları

9.3.2 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ

Yönetimi gözden geçirme toplantılarında en azından aşağıda belirtilen konular hakkında görüşmeler yapılır:

- İç tetkik Sonuçları
- Politika
- Hedefleri
- Müşteri geri beslemeleri
- Proses performansı ve ürün uygunluğu
- Düzeltici faaliyet çalışmaları
- Tedarikçi performans değerlendirmeleri
- Eğitim çalışmaları ve personel ihtiyacı
- Bir önceki YGG toplantısından gelen faaliyetlerin durumu
- Firmamızın faaliyet alanındaki veya ürünlerindeki değişiklikler
- İhtiyaç ve beklentiler, iyileştirme için öneriler, çalışan talepleri, kaynak yeterliliği
- Kaza istatistikleri, acil durum tatbikatları
- Çevre boyutları, çevre icraatlarının başarı durumu
- İlgili taraflardaki ve beklentilerindeki değişiklikler
- Yönetim sistemi risk değerlendirme sonuçları

Diğer toplantılarda bölüm sorumluları tarafından önceden belirlenen toplantı gündemleri konusunda gerekli görüşmeler yapılır. Tüm toplantı kayıtları **SD.52 Toplantı Tutanak Formu** ile kayıt altına alınır ve takibi yapılır.

Referans Doküman:

[SD.52 Toplantı Tutanak Formu](#)

9.3.3 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI

Yönetimin gözden geçirmesinde alınan kararlar **SD.52 Toplantı Tutanak Formu'** na Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından kaydedilir ve toplantı sonunda bu kayıtları toplantıya katılanlara dağıtır. Toplantılarda konuşulan her türlü konuyu toplantı sonucunda alınan kararların uygulanıp uygulanmadığı Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından takip edilir ve bir sonra yapılacak toplantı gündem maddelerinden birisini oluşturur.

Yönetimi gözden geçirme çıktısı,

- Yönetim sistemi ve proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri şartları ile ilgili ürünün iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçları,
- Kaza istatistikleri doğrultusunda, kazaları en aza indirecek önlemlerin alınması,
- Olumsuz çevre etkilerimizi en aza indirmek için çevre etkilerine dair önlemler alınması.

Referans Doküman:

[SD.52 Toplantı Tutanak Formu](#)

10. İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

Firmamızda müşteri memnuniyetini arttırmak ve müşteri şartlarını karşılamak için gerekli faaliyetler uygulanmakta ve iyileştirme için fırsatlar belirlenmektedir.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Firmamızda etkinliğin sürekli iyileştirilmesi için tespit edilen hataların ortadan kaldırılması proses ve personel etkinliğinin artırılması amacı ile düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.

Düzeltilici faaliyetlerde uygunsuzlukların gözden geçirilmesi, nedenlerinin tespit edilmesi, tekrarlanmaması için yapılacak faaliyet, faaliyetin uygulanması, gözden geçirilmesi ve kayıtlarının muhafazası yapılmaktadır. Yapılan düzeltici faaliyetlerde sorun, sorumlu, yapılacak faaliyet, yapılan çalışma, süre ve sonuçları **SD.40 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** ile kayıt altına alınarak tekrarlanmaması ve etkinliğin artırılması sağlanmaktadır. **SD.40 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu** yapısı önleyici faaliyetleri tutmak içinde uygundur. Önleyici faaliyetler herhangi bir uygunsuzluk, kaza, afet ramak kala vb. durumlar ortaya çıkmadan önce başlatılır ve takip edilir.

Referans Doküman:

P.05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

SD.40 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Firmamızda sürekli iyileştirme için politikaları ve hedefleri, tetkik sonuçları, müşteri geri beslemeleri, veri analiz sonuçları, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantı tutanakları kullanılmaktadır. Firmamız prensip olarak sürekli iyileştirmeyi kabul etmiştir. Firmamız yaşanan her türlü uygunsuzluğun sürekli iyileşme için bir fırsat olarak benimsemekte ve yaşanan uygunsuzluklar sonucunda sürekli iyileşme için çalışmalar yürütmektedir. Bu uygunsuzluğun çıkış noktalarının belirlenerek benzeri uygunsuzlukların yaşanmaması için potansiyel uygunsuzlukların önceden analiz edilerek yaşanmaması için önleyici faaliyet çalışmaları yürütülmektedir.

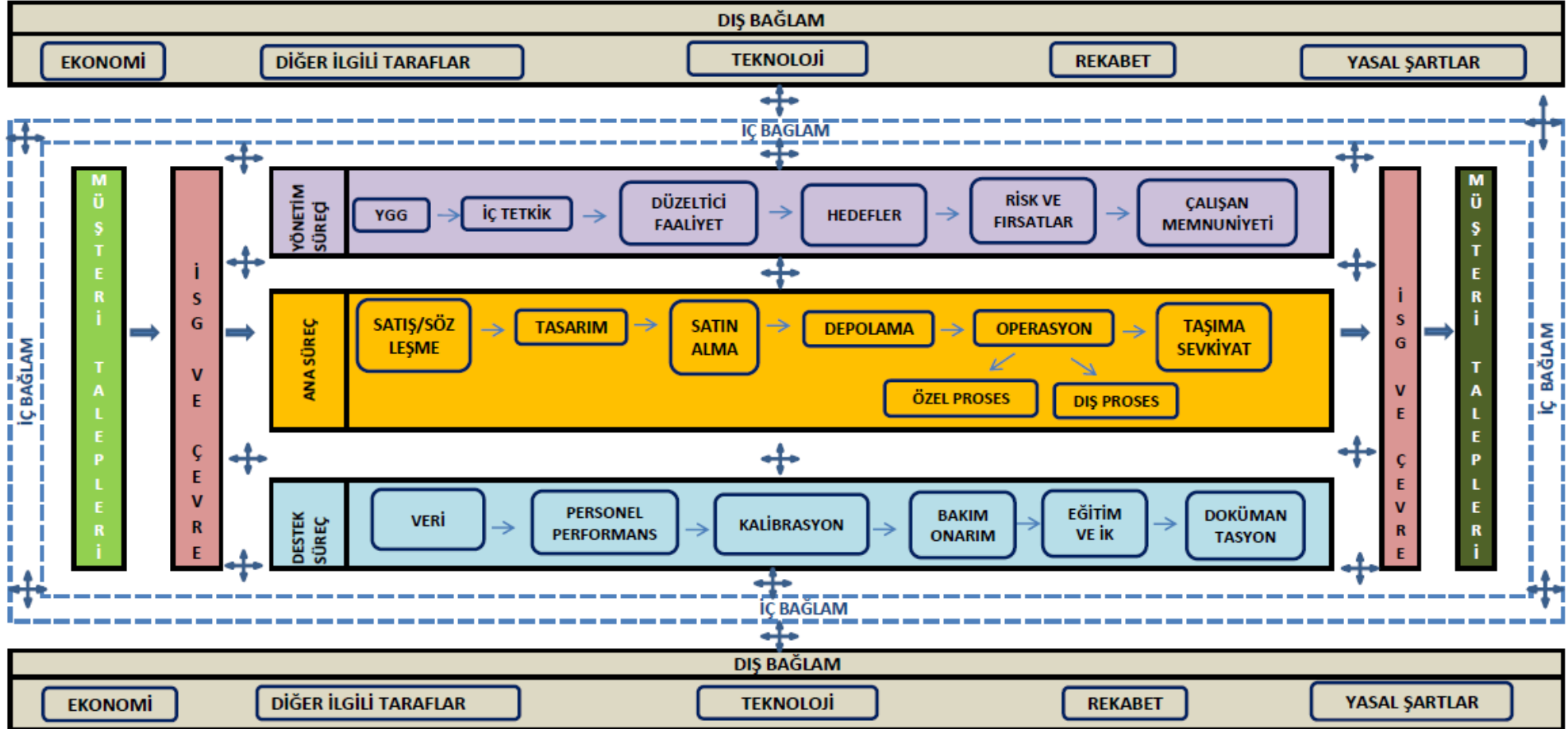
EK-1 ÇAPRAZ REFERANS TABLOSU**Tablo 2: Çapraz Referans Çizelgesi**

#	TANIM	Oemia El Kitabı	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
1.	Giriş	0	0	0	0
2.	Proses Yaklaşımı	0.3	-	-	-
3.	Kapsam	1.2	1	1	1.0
4.	Atıf Yapılan Standartlar /Bağlayıcı atıflar	2	2	2	2
5.	Tanımlar /Terimler tarifler	3	3	3	3
6.	Kuruluşun Bağlamı	4	4	4	4
7.	Kuruluşun ve Bağlamın Anlaşılması	4.1	4.1	4.1	4.1
8.	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2	4.2	4.2	4.2
9.	YS Kapsam ve Sınırlar	4.3	4.3	4.3	4.3
10.	YS Prosesleri	4.4	4.4	4.4	4.4
11.	Liderlik	5	5	5	5
12.	Liderlik ve Taahhüt	5.1	5.1	5.1	5.1
13.	Müşteri Odağı	5.1.2	5.1.2	-	-
14.	Politika	5.2	5.2	5.2	5.2
15.	Politikanın Oluşturulması	5.2.1	5.2.1	-	-
16.	Politikanın Duyurulması	5.2.2	5.2.2	-	-
17.	Kurumsal Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler	5.3	5.3	5.3	5.3
18.	Planlama	6.0	6.0	6.0	6.0
19.	Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler	6.1	6.1	6.1	6.1
20.	Amaç ve hedeflere ulaşmak için planlama	6.2	6.2	6.2	6.2
21.	Değişikliklerin Planlanması	6.3	6.3	-	-
22.	Destek	7.0	7.0	7.0	7.0
23.	Kaynaklar	7.1	7.1	7.1	7.1
24.	Yetkinlik (Yeterlilik)	7.2	7.2	7.2	7.2
25.	Farkındalık	7.3	7.3	7.3	7.3
26.	İletişim	7.4	7.4	7.4	7.4
27.	Yazılı Bilgi (Dokümanite Edilmiş Bilgi)	7.5	7.5	7.5	7.5

#	TANIM	Oemia El Kitabı	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
28.	İşletim (Operasyon)	8.0	8.0	8.0	8.0
29.	Ürün ve Hizmetin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3	8.3	-	-
30.	Satın Alma (Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü)	8.4	8.4	-	8.1.4
31.	Kontrolün Tipi ve Kapsamı	8.4.2	8.4.2	-	-
32.	Dış Sağlayıcı İçin Bilgi	8.4.3	8.4.3	-	-
33.	Üretim ve Hizmet Sunumu	8.5	8.5	-	-
34.	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1	8.5.1	-	-
35.	Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2	8.5.2	-	-
36.	Müşteri veya Dış Sağlayıcı Mülkiyeti	8.5.3	8.5.3	-	-
37.	Muhafaza	8.5.4	8.5.4	-	-
38.	Teslim Sonrası Faaliyetler	8.5.5	8.5.5	-	-
39.	Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6	8.5.6	-	8.1.3
40.	Ürün ve Hizmetin Serbest Bırakılması (Ürün ve Hizmet Sunumu)	8.6	8.6	-	-
41.	Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü	8.7	8.7	-	-
42.	Performans Değerlendirme	9.0	9.0	9.0	9.0
43.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	9.1	9.1	9.1	9.1.
44.	İç Tetkik	9.2	9.2	9.2	9.2
45.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3	9.3	9.3	9.3
46.	İyileştirme	10.0	10.0	10.0	10.0
47.	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2	10.2	10.2	10.2
48.	Sürekli İyileştirme	10.3	10.3	10.3	10.3

Referans Doküman:**SD.21 Çapraz Referans Çizelgesi**

EK-2: PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI



Referans Doküman:

SD.06 Proses Etkileşim Şeması