

Kalite Yönetim Sistemi

ISO 9001:2015

NEDEN ISO 9001?

- 1) Çalışanların kaliteye ortak olmalarını sağlar.
- 2) Müşteri beklentilerinin daha iyi algılanmasını ve memnuniyetin artmasını sağlar.
- 3) Kuruluşun daha iyi yönetilmesini sağlar.
- 4) Kalitesizlikten kaynaklanan kayıpları azaltır.
- 5) Sürekli iyileştirme için alt yapı oluşturur.
- 6) Ürün/hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlar.
- 7) Tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü sağlar.
- 8) Kuruluşun iç iletişimini artırır.
- 9) Kurumsallaşma yolunda önemli bir adımdır.
- 10) Müşterilerde güven duygusunu artırır.
- 11) Ulusal ve uluslar arası düzeyde kabul edilmeyi sağlar
- 12) Rekabet gücünü ve Pazar payını artırır.



Günümüz dünyasında sanayi, teknoloji vb. konular yaşanan gelişmeler toplumları kıyasıya bir rekabete ve her geçen gün yeni gelişmelerin yaşandığı ekonomik bir yarışa itmiştir. Bu baş döndürücü gelişmeler ve rekabet ortamında ayakta kalabilmek, tüm sektörlerde müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun mal ve hizmet üretiminin sağlanmasıyla gerçekleşebilecektir. Bu da ancak, işletmelerde, satın alma aşamasından başlayarak pazarlama, tasarım, üretim, kalite kontrol ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm aşamaları kapsayan ve sürekli gelişmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ile mümkün olabilecektir.

ISO'nun tanımı

ISO International Organization for standardizasyon' un kısa yazılışdır, yani uluslararası standardizasyon örgütünün oluşturduğu bir kalite yönetim standardıdır. ISO 9001 Belgesi ise ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

ISO 9000 Nedir? : Organizasyonların müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak kalite yönetim sisteminin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden ve ISO tarafından yayınlanmış olan bir standartlar bütünüdür.

ISO 9001 Nedir? : Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında uygulanması gereken şartların tanımlandığı ve belgelendirme denetimine tabi olan standarttır. Verilen belgenin adıdır



ISO 9001 Kalite Standartları Serisi, etkili bir yönetim sisteminin nasıl kurulabileceğini, dökümanete edilebileceğini ve sürdürülebileceğini göz önüne sermektedir.

ISO 9001 Belgesi, ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısıyla kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

ISO 9001, Pazar avantajı dışında kuruluşunuza sürekli iyileş-



tirme mekanizması ve disiplini kazandırır. ISO 9001 belgeli bir kuruluşta her problem bir iyileştirme fırsatı olarak görülür. Problem çözümünden önemlisi onun bir defa daha tekrarlanmamasını sağlamaktır.

ISO 9001:2008 versiyonu

ISO 9000 Standardı, her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2008 rakamı ,bu revizyonun 2015 yılında yapıp, yayınlandığını gösteren versiyon tarihidir.



ISO 9001:2015



KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ

Müşteri Odaklılık;

Kuruluşlar müşterilerine bağımlıdır. Bu yüzden müşterilerinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri beklentilerinin üzerine çıkmak için çaba harcamalıdır.

Liderlik;

Liderler organize ederler, yön ve amaç birliğini belirlerler. Lider firma içerisinde öyle bir ortam kurmalı ve devam ettirmeli ki insanlar kuruluşun hedeflerinin başarılmasına tam olarak katılabilmelidirler.

Çalışanların Katılımı;

Her seviyede ki insanlar kuruluşun birer değeridir ve tam olarak katılımları ile kabiliyetleri kuruluşun çıkarları için kullanılabilir.

Proses Yaklaşımı;

Faaliyetler ve ilişkili kaynaklar bir proses olarak yönetildikleri zaman başarılı sonuçlar çok daha etkin olarak gerçekleştirilebilir.

P Planla...

Hedefleri & Prosesleri belirle

U Uygula...

Prosesleri Uygula

K Kontrol et...

İzle & Ölç

Ö Önlem Al...

Sürekli iyileşme sağla

Yönetim Sistem Yaklaşımı;

Birbirleri ile ilişkili Proseslerin sistem olarak belirlenmesi, anlaşılması ve yönetilmesi kuruluşları etkinliklerini sağlar ve hedeflerin gerçekleştirilmesinde verimlilik getirir.

Sürekli İyileştirme;

Kuruluşun bütün performansının sürekli iyileştirilmesi kurumun kalıcı bir hedefi olmalıdır.

İyileştirme;

Ürünün özellik ve karakteristiklerinin artırılması ve/veya bunları üretmek ve dağıtmak için kullanılan proseslerin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması demektir.



Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım;

Etkili kararlar veri ve bilgini analizine dayanır.

Karşılıklı Çıkara Dayalı Tedarikçi İlişkileri;

Bir kuruluş ve tedarikçisi birbirine bağımlıdır ve bir değer oluşturma konusunda kabiliyetleri arttırmak için karşılıklı çıkarları vardır.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin Dış Yararları

- 1) Kuruluşun imajının güçlenmesi
- 2) Müşteri memnuniyeti
- 3) Müşteri artışı
- 4) Rekabet gücünün artması



ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin İç Yararları

- 1) Yönetimin etkinliği
- 2) Olumlu kültürel değişim
- 3) Kalite bilincinin oluşması
- 4) Daha iyi bir dökümantasyon
- 5) Sistematikleşmek
- 6) Standardizasyon ve tutarlılık
- 7) Etkinlik ve üretkenlik artışı
- 8) Maliyetlerin azaltılması
- 9) Kurumsallaşma yolunda önemli bir adım atılmış olması

ISO 9001:2015 Maddelelerinin Yapısı

- 1) Kapsam
- 2) Bilgi referansları
- 3) Terimler ve tanımlar
- 4) Kalite yönetim sistemi
- 5) Yönetim sorumluluğu
- 6) Kaynak yönetimi
- 7) Ürün gerçekleştirme
- 8) Ölçme, analiz ve iyileştirme



BVA Belgelendirme ve Dış Tic. Ltd. Şti. olarak, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminizi BVA Belgelendirme üzerinden TÜRKAK akreditasyonlu olarak veya temsilcisi olduğumuz Certification Europe üzerinden INAB akreditasyonlu olarak belgelendirmekteyiz.



BVA Belgelendirme ve Dış Ticaret Ltd. Şti.

Gayrettepe Mah. Yıldız Posta Cad. Akın Sitesi 1. Blok No:6 Kat:4 D:9 Beşiktaş 34349 - İstanbul - TÜRKİYE
Tel +90-212-347 0865 (pbx) Faks : +90-212-273 2829 Web: www.bva.tc e-mail: info@bva.tc