

ÖZERDEM MENSUCAT SAN. VE TİC. A.Ş. ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ISO 14001:2018 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

ISO 45001:2015 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

Baskı No : 01

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. tarafından hazırlanan bu Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı'nın her hakkı mahfuzdur. Herhangi bir şekilde kısmen ya da tamamen izinsiz çoğaltılıp kullanılamaz.

Hazırlayan : Demet ÇINAR TAHTA

demet.cinar@aran.com.tr

1- GENEL BİLGİLER

SIRA NO	KONU	SAYFA NO
1.	Önsöz	2
2.	Revizyon İşleme Sayfası	3
3.	Kapsam ve Uygulama Alanı	3-6
4.	Tanımlar	6-8
5.	Firmamız Tanıtımı	9
6.	Vizyon, Misyon ve Kalite Politikası,Sloganlar	10
7.	Organizasyon Şeması	12

2- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDIN MADDELERİ

	Entegre Yönetim Sistemi	SAYFA NO
4	FİRMAMIZUN BAĞLAMI	13
4.1.	Firmamız ve bağlamının anlaşılması	13
4.2.	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	13
4.3.	Entegre yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	18
4.4.	Entegre yönetim sistemi ve prosesleri	20
5	LİDERLİK	20
5.1	Liderlik ve taahhüt	21
5.2	Politika	21
5.3	Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	21
6	PLANLAMA	22
6.1	Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	22
6.2	Kalite, çevre ve İSG amaçları ve bunlara erişmek için planlama	22
6.3	Değişikliklerin planlanması	23
7	DESTEK	23
7.1	Kaynaklar	24
7.2	Yeterlilik	25
7.3	Farkındalık	26
7.4	İletişim	27
7.5	Dokümante edilmiş bilgi	27
8	OPERASYON	28
8.1	Operasyonel planlama ve kontrol	28
8.2	Ürün ve hizmetler için şartlar	29
8.3	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	29
8.4	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü	30
8.5	Üretim ve hizmetin sunumu	33
8.6	Ürün ve hizmet sunumu	35
8.7	Uygun olmayan çıktının kontrolü	36
9	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	36
9.1	İzleme , ölçme , analiz ve değerlendirme	37
9.2	İç Tetkik	38
9.3	Yönetim Gözden Geçirmesi	38
10	İYİLEŞTİRME	39
10.1	Genel	39
10.2	Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyet	39
10.3	Sürekli İyileştirme	40

1.1 - ÖNSÖZ

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı; ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.'nin ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamalarını tanıtmak ve tüm faaliyetlerde temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

Firmamız, müşteri memnuniyetini artırmayı, çevre kirliliğini önlemeyi, iş kazalarını ve meslek hastalıklarını azaltmayı, çalışanlar için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı oluşturmayı ve ilgili yasal şartlara uygun faaliyet göstermeyi taahhüt etmektedir.

Yönetim sistemlerimiz; proses yaklaşımı, risk temelli düşünme, sürekli iyileştirme ve PUKÖ döngüsü esas alınarak yürütülmektedir.

Tüm çalışanlarımız; kalite, çevre ve iş sağlığı güvenliği yönetim sistemlerinin etkin şekilde uygulanması ve sürekli geliştirilmesinden sorumludur

1.2 - REVİZYON İŞLEME SAYFASI

Sıra No	Madde No	Revizyon Açıklaması	Değişen Sayfa Numarası	Revizyon No	Yayın Tarihi
1.				01	06.06.2026
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

Bu El Kitabı'nda yapılan bütün değişiklikler bu tabloya Kalite Güvence Mühendisi tarafından kaydedilir.

1.3 – KAPSAM VE UYGULAMA ALANI

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.'de ; ISO 9001–2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ne ait tüm maddeler uygulamaktadır. Bu doğrultuda Ev Tekstili üretimi sektöründe faaliyet göstermekte olup , başlıca üretimimizin önemli bir kısmını ihraç etmekteyiz.

Üretimler ; Müşteri şartnameleri , ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak yapılmaktadır.

Sınırlar: Organize Sanayi Bölgesi 103.Cadde No:102 UŞAK

Firmamız Temel Politikaları:

Firmamız bünyemizde oluşturduğumuz Entegre Yönetim Sistemi ile Firmamız var oluş nedeni olan temel amaca hizmet etmek üzere:

- Ürün ve hizmetlerimizin plânlanmasına yönelik yöntemleri belirlemiş ve ilgili kayıtları oluşturmuştur.
- Ürün ve hizmetlerimizin her aşamasının gerçekleştirilmesinde gerekli yöntemleri belirlemiş ve kayıtlarını oluşturmuş bulunmaktayız.

Kuruluşumuz faaliyetlerini;

- müşteri şartlarına uygun üretim yapmak,
- çevresel etkileri kontrol altına almak,
- doğal kaynakları verimli kullanmak,
- iş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek,
- çalışanlar için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı oluşturmak amacıyla yürütmektedir.

Bu bağlamda, ürün ve hizmet sürekliliğimizi, daha esnek ve daha güçlü olarak sağlamak amacıyla; proseslerimizi tanımlayarak, izlemek ve sürekli iyileştirilmesi sonucunda güvenilir bir Firmamız olmanın temel göstergelerinin Firmamız ürün ve hizmet verdiği müşterilerinin sayısının, ürün ve hizmette söz konusu olan ekonomik değerlerinin nicelik ve nitelik yönünden artması olduğunun bilincindeyiz. Bu nedenle, ürün ve hizmet verilerini ölçmek ve analiz etmek için yöntemi ve ilgili kayıtları bulunan bir Entegre Yönetim Sistemi kurmuş bulunmaktayız.

Tedarikçilerimizin, çalışanlarımızın, müşterilerimizin ve iş ortaklarımızın memnuniyetini sağlamak: ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.'nde oluşturduğumuz ve uyguladığımız Entegre Yönetim Sistemi doğrultusunda müşteri odaklılığı temel prensip olarak benimsemiş bulunmaktayız. Entegre Yönetim Sistemi'miz de ilgili taraflarımızın değişken şartlarını sürekli karşılayabilme yeteneğimizi işaret etmek ve bu özelliğimizi sürdürebilmek için sürekli iyileştirme mantığı doğrultusunda hazırlanmıştır.

Bu nedenle:

- Uygun olmayan ürün ve hizmetlerimizi ürün ve hizmet üretim sürecimizin her aşamasında belirlemek ve gerekli tedbirleri almak için yöntem belirlemiş ve gerekli kayıtları oluşturmuş,
- İlgili tarafların tatmin derecelerinin belirli periyotlarla ölçülmesi hedeflenmiş,
- Ürün ve hizmetimizde veya kurum içi faaliyetlerimizde muhtemel aksaklıkları belirlemek ve çözmek için yöntem belirlemiş ve gerekli kayıtları oluşturmuş,
- Ürün ve hizmet kalitemizi etkileyen tedarikçilerimizin değerlendirmesi ve seçimi için yöntem belirlemiş ve gerekli kayıtları oluşturmuş,
- Entegre Yönetim Sistemi'mizin etkinliğinin belirli toplantılarla tartışılması, gerekli önlemlerin alınması ve yine belirli periyotlarla bir iç denetim sürecine tabi tutulması için yöntem belirlemiş ve gerekli kayıtları oluşturmuş bulunmaktayız.

Standartlara uygun ürünlerle hizmet verdiğimiz bölgemizde, ürün ve hizmet kalitesini belirleyen önemli bir faktör olarak toplumsal faaliyetler öne çıkmaktadır. Firmamız uygulamakta olduğu Entegre Yönetim Sistemi bünyesinde sosyal ve kültürel aktiviteler için kalite, çevre ve İSG kurallarını kapsayan bir sistem geliştirmiştir. Bu sistemi uygulamakla:

- Başta müşterilerimiz, çalışanlarımız ve iş ortaklarımız olmak üzere tüm ilgili tarafların gelişimi ve sosyal tatmini hedeflenmiş,
- Kaliteli, çevreye saygılı, güvenilir ürün ve hizmetler sağlamak için politika, hedefler ve çeşitli etkinlikler belirlemiş ve kayıt altına almış bulunmaktayız.

Eğitimlerle, çalışanlar, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızın kalite, çevre ve İSG bilinç seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunmak:

Firmamız uygulamakta olduğu Entegre Yönetim Sistemi bünyesinde personel yönetimi ve eğitimi için bir sistem geliştirmiştir. Bu sistemi uygulamakla:

- Ürün ve hizmeti gerçekleştirecek bireylerin işe alınması sürecinde birtakım şartlar belirlemiş ve bunları kayıt altına almış,
- İşe alınan personelin işine ve kurumumuza adaptasyonunu sağlamak için oryantasyon eğitimi yöntem olarak belirlemiş ve kayıt altına almış,
- Ürün ve hizmet kalitesini artırmak için çalışanlarımıza eğitim aldırılmış ve tekrar eğitim ihtiyacının ortaya çıkması ve karşılanması sürecini düzenlemiş ve kayıt altına almış,
- Personel bilgilerine yönelik kayıtları oluşturmuş ve uygulamış bulunmaktayız.

Hedeflerimizi belirleyip bu hedefler doğrultusunda izleme ve ölçme yaparak sürekli iyileştirilmeyi sağlamak:

Sektörümüzde, kanun ve mevzuat çerçevesinde ürün ve hizmet kalitesini, çevreye duyarlılığı ve iş sağlığı ve iş güvenliğini önemsemeyi artıran, temel hedefleri gerçekleştirmek ve ne kadar uygulanabildiğini ve sonuçlarını değerlendirmek için bir yöntem belirlemiştir.

Entegre Yönetim Sistemi'miz Firmamızda, Ev Tekstili üretim sektöründe bu el kitabının tanıtım bölümünde verilen adresinde uygulanmaktadır.

Entegre Yönetim Sistemi El Kitabının Kontrolü ve Uygulama Alanı

A- Kalite Güvence Mühendisi tarafından Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı hazırlanır. Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı'nın orijinal nüshası İşletme Müdür tarafından onaylanarak yürürlüğe girer.

B- KYS kapsamındaki dokümanlar Firmamızda birimlere bilgisayar ortamında dağıtımı yapılmakta olup yayınlanan dokümanların kontrolü Bilgisayar Ortamında Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

C- Kalite Güvence Mühendisi ,Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı'nı İşletme Müdür kararıyla, reklam, tanıtım ve bilgilendirme amaçlı, 3. şahıslara dağıtabilir.

D- Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı'mızda açıklanan Entegre Yönetim Sistemi'mizin temel amacı;

Kuruluşumuz faaliyetlerini;

- Müşteri şartlarına uygun üretim yapmak,
- Çevresel etkileri kontrol altına almak,
- Doğal kaynakları verimli kullanmak,
- İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek,
- Çalışanlar için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı oluşturmak amacıyla yürütmektedir.

1.4 - TANIMLAR

Entegre Yönetim Sistemi: Kuruluşta kalite, çevre ve iş sağlığı güvenliği yönetim sistemlerinin birlikte yönetildiği sistem yapısıdır.

Kalite Yönetim Sistemi: Müşteri şartlarının karşılanması ve müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla oluşturulan yönetim sistemidir.

Çevre Yönetim Sistemi: Çevresel etkilerin kontrol altına alınması ve çevre kirliliğinin önlenmesi amacıyla oluşturulan yönetim sistemidir.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi: İş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesi amacıyla oluşturulan yönetim sistemidir.

Sistem: Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan elemanlar takımı.

Dokümanite edilmiş bilgi: Firmamız tarafından kontrol ve muhafaza edilmesi gereken bilgi ve bu bilgilerin yer aldığı ortam.

Politika: Bir Firmamız Üst yönetimimizi tarafından resmî olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi.

Müşteri Memnuniyeti: Müşterilerin beklentilerinin yerine getirilmesininin müşteriler tarafından algılanma derecesi.

Üst yönetim: Bir Firmamız en üst seviyede sevk ve idare kişi veya kişiler grubu.

Plânlama: Hedeflerin belirlenmesine odaklanan, gerekli çalıştırma süreçlerini ve hedefleri yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen Kalite Yönetim Sistemi'nin bir parçası.

Sürekli İyileştirme: Şartların yerine getirilmesi yeteneğinin artırılması için tekrar edilen faaliyet.

Müşteriler: ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.'den ürün alan Kişi ve Firmalar.

Tedarikçi: ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.'ne ürün veya hizmet sağlayan Firmalar veya kişi.

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

Ürün: Bir Sürecin sonucu.

Proje: Başlangıç ve bitiş tarihleri olan koordine ve kontrol edilen bir dizi faaliyetten oluşan, zaman, maliyet ve kaynak kısıtları gibi belirli şartlara uyarak amaca ulaşmak için yapılan tek bir süreç.

Uygunluk: Bir şartın karşılanması.

Uygunsuzluk: Bir şartın karşılanmaması, yerine getirilmemesi. Doğrudan ya da dolaylı olarak, yaralanma, hastalık, malın zarar görmesi, çalışılan yerin zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek yönetim sistemi performansından, kanunlardan, işlemlerden, uygulamalardan ve çalışma standartlarından veya benzerlerinden herhangi bir sapma.

Düzeltilici Faaliyet: Tespit edilmiş bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması için yapılan faaliyet.

İlgili Taraf: İş yerinin içinde veya dışında olan ve Firma performansı ile ilgilenen ya da bu performanstan etkilenen kişi veya grup.

Kontrol Önlemi: Tehlikelerin önlenmesi, giderilmesi veya oluşunun kabul edilebilir bir düzeye indirilmesi için gerekli davranış ve faaliyet.

Akış (İş) Şeması: Belirli bir hizmet için uygulanan sıra, basamaklar veya işlemler arasındaki ilişkinin şematik gösterimi.

Tetkik: Kalite Yönetim Sistemi'yle ilgili faaliyet veya faaliyetlerle bağlantılı sonuçların, plânlanan düzenlemelere uygunluğunu ve bu düzenlemelerin etkin bir şekilde uygulandığını, Firmamız politikasını ve hedeflerini gerçekleştirmek için uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan sistematik inceleme. Tetkik, deneyimleri, süreçleri, prosedürleri ve Firmamız politikasının geliştirilmesi, uygulanması, iyileştirilmesi, başarılması, gözden geçirilmesi ve sürdürülmesi için kaynakları kapsar.

Risk: Belirsizliğin etkisi.-Meydana gelebilecek zararlı bir olayın sonuçları ve oluşma olasılığının bileşkesi yada Hedefler üzerindeki belirsizlik etkisi.

Risk Değerlendirmesi: Tüm süreçlerde, riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek.

Risk ve fırsatlar: Olası olumsuz etkiler (tehditler) ve olası olumlu etkiler (fırsatlar). Yeterlilik: Amaçlanan sonuçlara ulaşmak için bilgi ve beceri uygulama yeteneği.

Güvenlik: Kabul edilemez zarar riski içermeme durumu.

Kabul Edilebilir Risk: Firmamız, yasal zorunluluk ve kendi politikası dikkate alındığında, dayanabileceği düzeye indirilmiş risk.

Proses tabanlı Risk analizi: Firmamızda gerçekleştirilen risk analizi Organizasyon şemasındaki birimler esas olarak belirlenmiştir.

Risk yönetimi: Riske ilişkin olarak bir Firmamız yönlendirilmesi ve kontrolü için koordineli faaliyetler. Risk yönetimi çerçevesi: Firmamız çapında risk yönetimini tasarılama, gerçekleştirme, izleme, gözden geçirme ve sürekli olarak iyileştirme ile ilgili temel yapılar ve Firmamıza ilişkin düzenlemeleri sağlayan bileşenler kümesi.

Sürekli iyileştirme: Performansı arttırmak için yapılan tekrar eden faaliyetler.

Etkinlik: Planlanan faaliyetlerin ne kadar gerçekleştirildiği ve planlanan sonuçlara ne ölçüde ulaşıldığı.

Gösterge: Operasyonların, yönetim ve şartların durum veya statüsünün ölçülebilir gösterimi.

İzleme: Bir sistem, proses veya faaliyetin durumunun tayini.

Performans: Ölçülebilir sonuç.

Ölçüm: Bir değer tayini için proses.

İSG: İş sağlığı ve güvenliği

1.5 - FİRMAMIZUMUZUN TANITIMI

Özerdem Mensucat San. ve Tic. A.Ş. , mazisi 1982 yılına dayanan köklü bir Firmadır. O yıllarda Aran Mensucat San. ve Tic.A.Ş. adıyla, iplik ve battaniye üretimi yapan bir firma olarak kurulan şirket, son üretim teknikleri ve teknolojileri kullanılarak alanında önde gelen firmalardan biri olarak gelişimini sürdürmüştür. Aran Mensucat San. ve Tic. A.Ş. , tüm dünyada battaniye pazarına daha fazla hakim olmak hedefiyle Erdemoğlu Holding'le 2008'de başlayan birleşme sürecini 2009'da tamamlayarak Özerdem Mensucat San. ve Tic. A.Ş. adını almıştır. Firma, mevcut durumda günde 15000 adetlik battaniye imalatına ulaşmış durumdadır. Yerel pazara hakim olmakla birlikte; yakın coğrafyadaki avrupa, orta doğu, körfez ülkeleri ve kuzey afrika ülkeleri firmanın battaniye ihracatının öncü ülkeleri olup bu pazar, ihracat ağının tüm dünyaya ulaşabilmesi bakımından da önemli bir fırsat yaratmaktadır. Ağırlıklı olarak vizon battaniye grubuna ait olan pazar payına, son yıllarda ev tekstili ürün grubuna ait olan nevresim, yorgan, uyku seti vb. ürünler de eklenerek ürün gamının genişlemesini sağlamıştır. Markaları arasında, merinos, aran, dinarsu, padişah, armada, aksu gibi geçmişte çok güçlü olan isimler bulunan firma; yaptığı işte en güçlü olmayı, en önde olmayı hedef alan bir yapılanma anlayışı ile başarılı olmayı sürdürmektedir. 2015 yılı itibariyle %50 kapasite ve ürün çeşitliliği artırımı hedefi içinde olan Özerdem Mensucat, bu yatırımları ile Türkiye'de ilk 500 firma arasına girmeyi hedeflemektedir

Uşak iline yaptığı yatırımlarla istihdamı, eğitime ve kültürel faaliyetlere verdiği destek , çevreye olan saygı ve titizliği ile çevresinde saygın bir yer edinmiş, sosyal sorumluluklarının farkında olan bir Firmadır.

Merkez (Özerdem 1)

Adres : Organize Sanayi Bölgesi 101. Cad No:43 / UŞAK
Tel : +90 (276)266 72 46
Faks : +90 (276)266 72 46
e-posta : info@aran.com.tr
web : www.ozerdem.com.tr

1.6 - VİZYON, MİSYON , DEĞERLERİMİZ VE KALİTE POLİTİKASI

VİZYONUMUZ

2030 yılına kadar İSO 500'de yer alan ilk 200 firma arasına girmek.

MİSYONUMUZ

Sağlıklı, kaliteli, ulaşılabilir, müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilen kumaş ve ev tekstili ürünlerini müşterilerin hizmetine sunmak.

DEĞERLERİMİZ

Yeniliğe ve değişime hazır
Sosyal sorumluluğa değer veren
Yasal ve etik çalışan
Eğitime önem veren

KALİTE POLİTİKA'MIZ

- Özerdem Mensucat A.Ş koşulsuz müşteri memnuniyetini ilke edinmiştir. Sürekli gelişme ve iyileşmeyi sağlamaya yönelik:
- Dürüstlük, güvenilirlik, adalet, insana ve emeğe saygı ilkeleri ile çalışmak
- Dinamik, yenilikçi olmak ve teknolojiyi takip etmek
- Dijital dönüşüm süreçlerini kalite yönetim sistemiyle entegre ederek, verimlilik ve izlenebilirliği artırmak.
- Müşteri memnuniyetini ön planda tutmak
- Satış öncesi ve satış hizmetlerini geliştirerek müşteri sadakatini arttırmak
- Ürün kalitesini arttırmak ve ürün çeşitliliğini yenilemek
- Kalite ve verimlilik esaslarına göre üretim yapmak
- Sürekli gelişim anlayışı içinde tedarikçilerimizin kalite seviyelerini geliştirmek
- Çalışanların kalite sistemine katılımı için çalışan mutluluğu ve motivasyonunu sağlamak
- Etik değerlere ve kurum kültürüne bağlı çalışma ortamı oluşturmak
- Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine uygun, dünya trendine paralel üretim yapmak
- Ulusal/uluslararası çevre mevzuatlarına uyumlu şekilde çevresel etkileri azaltacak üretim süreçleri uygulamak; sürdürülebilir hammadde kullanımı, enerji verimliliği ve atık yönetiminde etkin rol almak.
- Kalite yönetim sistemimizin etkinliğini sürekli denetleyerek ve gerekli görülen iyileştirmeleri gerçekleştirerek uygulanabilir şartları sağlamak ve yürütmek
- Sürekli hedefimizdir ve Kalite Politikamız olarak belirlenmiştir.

1.7 - ORGANİZASYON ŞEMASI

2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDIN MADDELERİ

4. ŞİRKETİN BAĞLAMI

4.1 ŞİRKET VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. , amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Entegre Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, aşağıda belirtilen iç ve dış hususları tayin etmektedir.

4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürün ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı:

- Entegre yönetim sistemi ile ilgili tarafları,
- Bu ilgili tarafların Entegre yönetim sistemi ile ilgili şartları, belirlemiştir

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile aşağıda belirtilen tarafların şartlarını izlemekte ve gözden geçirmektedir.



KURULUŞUN BAĞLAMI (İç ve Dış Hususlar)

Yayın Tarihi	2.05.2023
Revizyon No	1
Rev.Tarihi	30.12.2024
Sayfa No	1/1

SN	HUSUSLAR	İÇ / DIŞ	TARAFLAR	BEKLENTİLER	OLUMSUZ ETKENLER	OLUMLU ETKENLER	FAALİYET(LER)	KAPSAM
1	Organizasyon Yapısı	İÇ	Yönetim, çalışanlar	Açık görev tanımları Verimli yapı	Belirsiz roller Yetki karmaşası	Net organizasyon şeması Hızlı karar alma	Organizasyonel şema güncelleme Görev tanımları oluşturma	KYS
2	Çalışan Yetkinliği	İÇ	Çalışanlar, insan kaynakları	Eğitilmiş ve deneyimli personel	Eğitim eksikliği Yüksek devir oranı	Tecrübeli kadro İç eğitim programları	Oryantasyon ve sürekli eğitim planı	KYS
3	Üretim Kapasitesi	İÇ	Üretim departmanı, müşteri	Zamanında teslimat Kaliteli üretim	Kapasite yetersizliği Makine arızaları	Modern ekipman Esnek üretim hattı	Bakım planı Kapasite artırımı yatırımı	KYS
4	Kalite Kontrol Süreçleri	İÇ	Kalite ekibi, müşteri	Hatalı ürün oranının düşük olması	Yetersiz test ekipmanı Deneyimsiz personel	Kalibrasyonlu cihazlar, SOP'ler	Kalite kontrol prosedür güncelleme	KYS
5	Mevzuat ve Yasal Şartlar	DIŞ	Devlet, denetim kuruluşları	Uyumluluk Ceza riski olmaması	Güncel olmayan bilgi Uyumsuzluk riski	Danışmanlık desteği İç denetimler	Mevzuat takibi İç tetkik planları	KYS
6	Müşteri Beklentileri	DIŞ	Müşteri, satış ekibi	Kalite, termin, sürdürülebilirlik	Şikâyetler Memnuniyetsizlik	Sadık müşteri portföyü	Müşteri anketleri Memnuniyet analizi	KYS
7	Moda/Pazar Trendleri	İÇ / DIŞ	Pazarlama, Ar-Ge	Moda ile uyumlu koleksiyonlar	Eski ürün gamı Yavaş inovasyon	Trend takibi Yaratıcı tasarım ekibi	Pazar araştırması Koleksiyon yenileme	KYS
8	Tedarikçi Performansı	DIŞ	Tedarikçi, Satınalma, üretim	Zamanında ve kaliteli malzeme	Teslimat gecikmeleri Kalite sorunları	Güvenilir tedarikçiler	Tedarikçi değerlendirme sistemi	KYS
9	Teknolojik Gelişmeler	DIŞ	Üretim, Ar-Ge	Rekabet gücü Verimlilik	Geri kalmış üretim sistemleri	Yeni makineler Otomasyon	Yeni teknoloji yatırımı Personel eğitimi	KYS
10	Yapay Zeka Teknolojileri	İÇ / DIŞ	Üst yönetim, üretim, IT	Verimlilik Hızlı karar desteği	Personel direnci Yatırım maliyeti	Süreç otomasyonu Veri analiz gücü	Yapay zeka kullanım planı Dijital dönüşüm projesi	KYS
11	Ekonomik Dalgalanmalar	DIŞ	Finans, yönetim	Maliyet kontrolü	Döviz kuru dalgalanması Krizler	Güçlü finans yönetimi	Bütçe planlaması Maliyet analizi	KYS

12	Sürdürülebilirlik Talepleri	İÇ / DIŞ	Müşteri, kamuoyu	Çevre dostu üretim Şeffaf tedarik zinciri	Yüksek yatırım İmaj kaybı	Teşvik ödeneklerinden faydalanmak, Yeşil üretim süreçleri, GOTS vb.	Sürdürülebilirlik politikası Sertifikasyon süreçleri Çevre ayak izi izleme	KYS
13	Rakip Faaliyetleri	DIŞ	Pazarlama, yönetim	Fark yaratmak Rekabet avantajı	Fiyat rekabeti Ürün benzerliği	Niş ürünler Yüksek kalite algısı	Rekabet analizi Farklaştırma stratejisi	KYS
14	İç Denetim ve Uygunluklar	İÇ	Kalite yönetimi, üst yönetim	Sürekli iyileştirme	Aynı hataların tekrarlanması	Denetim kültürü Hızlı düzeltici faaliyet	İç denetim planı Kök neden analizi	KYS
15	İş Sağlığı ve Güvenliği	İÇ / DIŞ	Çalışanlar, devlet	Güvenli çalışma ortamı	İş kazaları Ceza riski	İSG yönetimi Eğitim	Risk analizi İş güvenliği eğitimi	KYS
16	Çevresel Boyutlar	İÇ / DIŞ	Çevre, toplum	Çevreye duyarlı üretim	Çevre kirliliği, kaynak tüketimi	Çevre bilinci	Çevre boyut etki analizi	ÇYS
17	Ahık Yönelimi	İÇ / DIŞ	Çevre, belediye	Atıkların uygun yönetimi	Tehlikeli atık riski	Ger dönüşüm imkanı	Atık ayrıştırma ve lisanslı bertaraf	ÇYS
18	Kimyasal Yönelimi	İÇ / DIŞ	Çalışanlar, çevre	Güvenli kimyasal kullanımı	Kimyasal dökülme, maruziyet	Kontrollü depolama	SDS/MSDS yönetimi, dökülme kitleri	ÇYS / İSG
19	Enerji Tüketimi	İÇ / DIŞ	Yönetim, çevre	Verimli enerji kullanımı	Yüksek enerji maliyeti	Enerji tasarrufu	Enerji izleme çalışmaları	ÇYS
20	Su Tüketimi ve Ahk Su	İÇ / DIŞ	Çevre, belediye, organize müdürlüğü	Kontrollü su kullanımı	Yüksek tüketim, limit aşımı	Ger kazanım imkanları	Atık su analizleri	ÇYS
21	Acil Durum Yönelimi	İÇ / DIŞ	Çalışanlar, devlet	Hazır ve etkin müdahale	Yangın, kimyasal sızıntı	Eğitilmiş ekipler	Tatbikatlar, acil durum planları	İSG / ÇYS
22	Çalışan Kahlımı	İÇ	Çalışanlar	Kararlara katılım	Motivasyon düşüklüğü	Güçlü iletişim	Öneri sistemi, toplantılar	İSG
23	Makine ve Ekipman Güvenliği	İÇ	Üretim, bakım	Güvenli ekipman kullanımı	Ekipman arızaları	Periyodik bakım sistemi	Koruyucu bakım faaliyetleri	İSG
24	Gürüllü ve Toz Maruziyeti	İÇ	Çalışanlar	Sağlıklı çalışma ortamı	Meslek hastalığı riski	Havalandırma sistemleri	Ortam ölçümleri, KKD kullanımı	İSG
25	Yangın Riski	İÇ / DIŞ	Çalışanlar, yönetim, itfaiye	Yangın güvenliği	Büyük maddi kayıp, yaralanma	Yangın algılama sistemleri	Yangın tatbikatları	İSG / ÇYS
26	Kurumsal İtibar	DIŞ	Müşteri, kamuoyu	Güvenilir firma imajı	Şikayetler, çevre kazaları	Güçlü marka değeri	Kurumsal iletişim çalışmaları	KYS / ÇYS / İSG

4.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürün ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı:

- Entegre yönetim sistemi ile ilgili tarafları,
- Bu ilgili tarafların yönetim sistemi ile ilgili şartları, belirlemiştir

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., İç ve Dış bağlam tablomuzda da belirtildiği gibi ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile aşağıda belirtilen tarafların şartlarını izlemekte ve gözden geçirmektedir.

- Tedarikçiler (Yurtiçi, Yurtdışı)
- Müşteriler (Yurtdışı müşteriler, Kamu, Potansiyel Müşteriler,)
- Çevre açısından etkilenen taraflar(Bölge, Şehir, Ülke, Dünya)
- Kamu (Çevre Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, TSE, TOBB, Belediyeler.)

4.3 ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMININ BELİRLENMESİ

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., , kapsamını oluşturmak amacıyla, entegre yönetim sisteminin sınırlarını ve uygulanabilirliğini belirlemiştir.

Bu kapsamı belirlerken, Firmamız:

- Madde 4.1'de atıf yapılan iç ve dış hususları, (İlgili maddede belirlenmiştir.)
- Madde 4.2'de atıf yapılan ilgili tarafların şartlarını,
- Firmamız, ürün ve hizmetlerini değerlendirmiştir.

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. kendi entegre yönetim sisteminin belirlenmiş kapsamı dâhilinde bu standardın şartlarından uygulanabilir olanların tamamını uygulamaktadır.

Firmamız entegre yönetim sisteminin kapsamı, dokümante edilmiş bilgi şeklinde olup ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kapsam, kapsanan ürün ve hizmet tiplerini belirtmiştir ve bu standardın herhangi bir

şartının Firmamız tarafından entegre yönetim sistemi kapsamında uygulanabilir olmadığı tayin edilirse, gerekçesini ifade etmektedir.

Bu standarda uygunluk ancak, uygulanabilir olmadığı belirlenen şartların, ürün ve hizmetlerin uygunluğunun ve müşteri memnuniyetinin artırılmasının güvence altına alınmasına ilişkin Firmamız kabiliyet ve sorumluluğunu etkilememesi durumunda söz konusu söylenebilir.

KAPSAMIMIZ

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.'de ; Ev Tekstili faaliyetleri kapsamında ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi uygulanmaktadır.

Kuruluşumuz faaliyetlerini;

- Müşteri şartlarına uygun üretim yapmak,
- Çevresel etkileri kontrol altına almak,
- Doğal kaynakları verimli kullanmak,
- İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek,
- Çalışanlar için güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı oluşturmak amacıyla yürütmektedir.

Kapsamımız; Baskı, Raschel örme kumaş, Battaniye, Yatak Örtüsü, Halı, Halı Örtüsü, Paspas, Yolluk, Zemin Kaplamaları Üretimi ve Satışı

Üretimler ; Müşteri şartnameleri , ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak yapılmaktadır.

Sınırlar: Tekstil Organize Sanayi Bölgesi 101. Cadde No: 43 UŞAK adresindeki tesisdir.

4.4 ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ

4.4.1 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. Entegre Yönetim Sistemi kapsamında; ihtiyaç duyulan prosesler, bu proseslerin sıralaması ve birbirleriyle olan etkileşimlerini belirleyerek dokümanite etmiştir. Ürün ve hizmetlerimizle ilgili belirlenen proseslerin sırası ve etkileşimleri bu kitabın içeriğinde ve Entegre Yönetim Sistemi dokümanlarında verilmiştir.

Entegre Yönetim Sistemi içerisinde tanımlanan süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi için gerekli metotlar belirlemiş ihtiyaç duyulan değişiklikleri uygulamaktadır.

Kuruluşumuz faaliyet kapsamında, dış kaynaklı proseslerimiz aşağıdaki gibi tanımlanmıştır; Battaniye ve yatak örtüsü ürünlerine ilişkin konfeksiyon faaliyetleri dış kaynaklı olarak gerçekleştirilmektedir.

5 LİDERLİK

5.1 LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 GENEL

Üst yönetimimiz, aşağıdakiler vasıtasıyla Entegre yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt etmektedir:

- a) Entegre yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- b) Entegre yönetim sistemi için kalite, çevre, ISG politikası ve hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların firmamız stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu olduğunun güvence altına alınması,
- c) Entegre yönetim sistemi şartlarının, Firmamız iş prosesleri güvence altına alınması,
- d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- e) Entegre yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- f) Etkin sistem yönetimi ve Entegre yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşılması,
- g) Entegre yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,

- h) Entegre yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin katılımının sağlanması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2 MÜŞTERİ ODAĞI

Üst yönetimimiz, aşağıdakileri güvence altına alarak, müşteri odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir:

- a) Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edilmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanmasını,
- b) Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetini artırma yeteneğinin belirlenmesi ve ele alınmasını,
- c) Müşteri memnuniyetinin artırılmasına odaklanmanın sürdürülmesini.

5.2 POLİTİKA

5.2.1 VİZYON MİSYON VE POLİTİKAMIZIN OLUŞTURULMASI

Üst yönetimimiz;

- a) Firmamız amaç ve bağlamına uygun ve stratejik yönünü destekleyen,
- b) Kalite, çevre ve ISG hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,,
- c) Uygulanabilir şartları yerine getirilmesi için bir taahhüt içeren,
- d)Entegre yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren Kalite, Çevre ve ISG politikaları oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

5.2.2 VİZYON MİSYON VE POLİTİKAMIZIN DUYURULMASI

Vizyon Misyon ve Politikamız:

- a) Dokümanite edilmiş bilgi olarak var olup ve sürekliliği sağlanmakta,
- b) Firmamız içerisinde duyurulmuş, anlaşılması sağlanmış ve uygulanmakta olup,
- c) İlgili tarafların erişimine açıktır.

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Üst yönetimimiz, Firmamız içerisinde, ilgili görevler için yetki ve sorumlulukların belirlendiğini, duyurulduğunu ve anlaşıldığını güvence altına almaktadır.

- a) Entegre yönetim sisteminin, bu standardın şartlarına uygunluğunun güvence altına alınması,
- c) Entegre yönetim sisteminin performansının ve iyileştirme (bk. Madde 10.1) için fırsatların raporlanması (özellikle üst yönetime),
- e) Entegre yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, entegre yönetim sisteminin bütünlüğünün devam ettirilmesinin güvence altına alınması için yetki ve sorumlulukları belirlemiş ve dökümanite edilmiş bilgi haline getirmiştir.

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

6.1.1 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. Entegre yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1'de atıf yapılan hususları, Madde 4.2'de atıf yapılan şartları ve dikkate almaktadır;

- a) Entegre yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- b) İstenen etkileri artırmak,
- c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- d) İyileştirmeyi sağlamak için ele alınması gereken risk ve fırsatları belirlemektedir.

6.1.2 FİRMAMIZ AŞAĞIDAKİLERİ PLANLAMAKTADIR:

a) Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,

b) Aşağıdakileri nasıl yapacağını:

1) Faaliyetleri Entegre yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,

2) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini planlamaktadır.

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılıdır.

6.2 KALİTE, ÇEVRE VE ISG HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

6.2.1 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. Entegre yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite hedeflerini oluşturmaktadır. Bunlar:

a) Politikalarımız ile uyumlu,

b) Ölçülebilir,

c) Uygulanabilir şartları dikkate almakta,

d) Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun,

e) İzlenmekte,

f) Duyurulması,

g) Uygun şekilde güncellenmektedir.

Firmamız, hedefleriyle ilgili dokümanite edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamaktadır

6.2.2 KALİTE, ÇEVRE VE ISG HEDEFLERİNE ULAŞMAK İÇİN PLANLAMA YAPARKEN, FİRMAMIZ:

a) Ne yapılacağını,

b) Hangi kaynakların gerekeceğini,

c) Kimin sorumlu olacağını,

d) Ne zaman tamamlanacağını,

e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmektedir.

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI

Firmamız Entegre yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Firmamız aşağıdakileri dikkate almaktadır:

a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,

b) Entegre yönetim sistemini bütünlüğünü,

c) Kaynakların varlığını,

d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

7 DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

Firmamız, Entegre yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tespit ve temin etmektedir.

Firmamız aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- a) Mevcut iç kaynakların yeteneklerini ve kısıtlarını,
- b) Hangi ihtiyaçların dış tedarikçilerden tedarik edileceğini.

7.1.2 KİŞİLER

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., Entegre yönetim sisteminin etkili şekilde uygulanması ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli kişileri tayin ve temin etmektedir.

7.1.3 ALTYAPI

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunun elde edilmesi için gerekli altyapıyı, tayin ve etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Altyapı aşağıdakileri içerir:

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

7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için gerekli ortamı tayin ve temin etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Not – Uygun bir ortam, aşağıdakiler gibi beşeri ve fiziki unsurların bir birleşimi olabilir:

- a) Sosyal (örneğin, ayrımcılık yapmayan, sakin, çatışmadan kaçınan),
- b) Psikolojik (örneğin, stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu),
- c) Fiziksel (örneğin, sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü). Bu unsurlar, tedarik edilen ürün ve hizmetlere göre farklılık gösterebilir.

7.1.5 İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

7.1.5.1 GENEL

Firmamız, Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullanıldığında Firmamız, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve temin etmektedir.

Firmamız, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- a) Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- b) Amaçlarına uygunluğun devamlılığını güvence altına almak için muhafaza edildiğini.

Firmamız, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

7.1.5.2 ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ

Ölçüm izlenebilirliği bir gereklilik veya Firmamız tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından uygunluk sağlamanın önemli bir parçası olarak değerlendirildiğinde, ölçüm teçhizatı:

- a) Belirli aralıklarda veya kullanımdan önce, uluslararası veya ulusal ölçüm standartlarına izlenebilir ölçüm standartları ile kalibre edilmekte veya doğrulanmakta ya da her ikisi birden yapılmakta; böyle bir standard bulunmadığında, kalibrasyon veya doğrulama için esas alınan hususlar dokümanite edilmiş bilgi şeklinde muhafaza edilmektedir,
- b) Durumlarını tayin etmek için tanımlanmakta,
- c) Kalibrasyon durumunu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmadan korunmaktadır.

Ölçüm teçhizatının istenen amaç için elverişsiz olduğu tespit edildiğinde Firmamız, önceki ölçüm sonuçlarının geçerliliğinin olumsuz şekilde etkilenip etkilenmediğini belirlemekte ve gerekli uygun faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilgi sürdürülebilir ve gerekli ölçüde ulaşılabilir. ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. olarak değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken, mevcut bilgi birikimini dikkate almakta ve ihtiyaç duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl erişebileceğini tayin etmektedir.

Kurumsal bilgi, Firmamıza özel bilgi olup genellikle tecrübe ile kazanılmıştır. Bu, Firmamız amaçlarına erişmek için kullandığı ve paylaştığı bilgidir.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alır:

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

7.2 YETKİNLİK

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.:

- a) Entegre yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişi/kişilerin gerekli yetkinliğini belirlemekte,
- b) Uygun eğitim, öğrenim veya tecrübeleri temelinde bu kişilerin yetkin olduğunu güvence altına almakta,
- c) Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yetkinliğin kazanılması için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir,
- d) Uygun dokümanite edilmiş bilgiyi yetkinliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

NOT : Uygulanabilir faaliyetler; mevcut çalışan personelin eğitime tabi tutulmasını, bunlara mentörlük verilmesini veya görev yeri değiştirilmesini ya da yeterli personelin kiralanmasını veya sözleşmeli olarak çalıştırılmasını kapsamaktadır.

7.3 FARKINDALIK

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu gerek toplantılarda gerekse duyurularla güvence altına almaktadır:

- a) Kalite, çevre ve ISG politikasının,
- b) İlgili kalite, çevre ve ISG hedeflerinin,
- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin entegre yönetim sisteminin etkinliğine katkılarının,
- d) Entegre yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesinin etkilerinin.

7.4 İLETİŞİM

Kuruluşumuzda iletişim süreci, iç ve dış paydaşlarla etkili bilgi alışverişini sağlamak amacıyla yapılandırılmıştır. ISO 9001:2015 standardı doğrultusunda iç ve dış iletişim ayrı başlıklar altında ele alınmıştır.

7.4.1 İç İletişim

İç iletişim, kuruluş içerisindeki bölümler arasında bilgi akışını sağlamak, kalite, çevre ve ISG hedeflerine ulaşılmasını desteklemek ve süreçlerin etkinliğini artırmak amacıyla yürütülür. İç iletişimde dikkate alınan unsurlar şunlardır:

Konu	Nasıl ?	Ne zaman ?	Kimle ?	Sorumlu ?
Kalite, Çevre ve ISG Politikası	Toplantı, pano, e-posta, intranet	Yeni çalışan işe başladığında / Gözden geçirme sonrası	Tüm çalışanlar	Kalite Yönetimi / Üst Yönetim
Kalite, Çevre ve ISG hedefleri	Toplantı, pano, e-posta	Yıllık belirleme sonrası / Gözden geçirme sonrası	Tüm çalışanlar	Kalite Yönetimi / Üst Yönetim
Yönetim Sistemleri Dokümanları	E-posta, intranet	Yeni doküman yayınında / revize sonrası	Tüm çalışanlar	Kalite Yönetimi
Proses performans bilgileri	Rapor, toplantı, e-posta	Aylık / 3 aylık	İlgili süreç sahipleri	İşletme Yönetimi
İç Tetkik Planı	E-posta, toplantı, intranet	Yıllık / Planlama dönemlerinde	Tüm birimler	Kalite Yönetimi
Düzeltilici faaliyetlerin duyurulması	E-posta, toplantı, e-flow	Faaliyet belirlendiğinde	İlgili birimler	Kalite Yönetimi
Eğitim Talepleri	Eğitim Talep Formu, e-posta	Yıllık, İhtiyaç duyulduğunda	Çalışanlar / Departman yöneticileri	İnsan Kaynakları
Eğitim Planı	E-posta, yıllık plan dokümanı	Yıllık	Tüm çalışanlar	İnsan Kaynakları / Kalite Yönetimi
İş güvenliği bilgileri	Duyuru, eğitim, bilgilendirme	Sürekli / Güncelleme halinde	Tüm çalışanlar	İSG Sorumlusu / İş Yeri Hekimi / İnsan Kaynakları
İstek Şikayet ve Öneriler	Öneri kutusu, formlar, e-posta, karekod, açık kapı politikası	Sürekli	Tüm çalışanlar	İnsan Kaynakları / Kalite Yönetimi
Malzeme Talepleri	Talep formu, ERP sistemi, e-posta	İhtiyaç halinde	İlgili departmanlar	Satın Alma / Depo / İlgili Yöneticiler
Ürün Bilgileri	Teknik doküman, e-posta, toplantı	Yeni ürün / Revizyon halinde	Üretim, Kalite, Satış	Ürün Geliştirme / Desen & Tasarım / İlgili departmanlar

7.4.2 Dış İletişim

Dış iletişim, müşteri, tedarikçi, resmi kurumlar ve diğer ilgili taraflarla gerçekleştirilen iletişimi kapsar. Bu iletişimler, kuruluşun dış paydaşlarıyla uyumlu çalışmasını ve müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlar. Dış iletişimde dikkate alınan unsurlar şunlardır:

Konu	Nasıl ?	Ne zaman ?	Kimle ?	Sorumlu ?
Müşteri şikayet ve talepleri	E-posta, telefon, yüz yüze görüşme	Gerekli olduğunda	Müşteriler	Satış / Müşteri Hizmetleri
Müşterilerin bilgilendirilmesi	Antetli Kağıt, Faks, Telefon, e-mail	Gerekli olduğunda	Müşteriler	Satış / Müşteri Hizmetleri
Tedarikçi performans değerlendirmesi	E-posta ile rapor paylaşımı	Yıllık	Tedarikçiler	Satın Alma
Yasal bildirimler	Resmî yazışmalar, e-posta	Mevzuata göre	Resmi kurumlar	Yönetim temsilcisi
Sertifika kuruluşları, test ve analiz kuruluşları	Sertifikalar, analiz raporları, e-posta	Gerekli olduğunda	Özel kurumlar	Kalite yöneticisi
Kalite, Çevre ve ISG belgelerinin paylaşımı	PDF, resmi yazışma	Talep üzerine	Müşteri/Denetçi	Kalite yöneticisi

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

7.5.1 GENEL

Firmamız Entegre yönetim sistemi aşağıdakileri içermektedir:

- Entegre yönetimi standardın gerektirdiği dokümante edilmiş bilgiyi,
- Firmamız tarafından, entegre yönetim sisteminin etkinliği için gerekli olduğu belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi.

7.5.2 OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.; dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakilerin uygunluğunu güvence altına almaktadır:

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya İLGİLİ numarası),
- Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve yeterlik için gözden geçirme ve onay.

7.5.3 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ

7.5.3.1 Entegre yönetim sistemi ve bu standardın gerektiği dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olduğunu,
- Yeterli düzeyde korunduğunu (örneğin, gizliliğin yitirilmesinden, uygunsuz kullanımdan veya bütünlüğün kaybolmasından).

7.5.3.2 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., dokümante edilmiş bilginin kontrolü için aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları ele almaktadır.

- Dağıtım, erişim, bulma ve kullanım,
- Okunabilirliğinin korunması dâhil, depolama ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Firmamız tarafından entegre yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve kontrol altında tutulmaktadır.

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

Not – Erişim, dokümante edilmiş bilginin sadece görülmesi iznine veya dokümante edilmiş bilginin görülmesi ve değiştirilmesi izni ve yetkisine dair bir kararı ifade eder.

8 OPERASYON

8.1 OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., ürün ve hizmetlerin sunulmasına ilişkin şartları karşılamak için ihtiyaç duyulan prosesleri (bk. Madde 4.4) planlamakta, uygulamakta ve kontrol etmekte ve Madde 6'da belirlenen faaliyetleri yerine getirmektedir. Bunun için:

- Ürün ve hizmetler için şartları tayin etmiş,
- Prosesler, Ürün ve hizmet kabulü için kriter oluşturmuş,
- Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte,
- Kriterlere göre proseslere kontrol uygulamakta,
- Ürün ve hizmetlerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak ve Ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek için gerekli olan kapsamda, dokümante edilmiş bilgiyi tayin etmiş, muhafaza etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır:

Planlamanın çıktısı, Firmamız operasyonlarına uygundur.

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., planlı değişikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını gözden geçirmekte, olumsuz etkilerini azaltmak için gerektiğinde faaliyetler gerçekleştirmektedir.

8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Müşteri ile iletişimimiz aşağıdakileri içerir:

- a) Ürün ve hizmetlerle ilgili bilgi sağlanmasını,
- b) Değişiklikler dâhil, taleplerin, sözleşmelerin veya siparişlerin ele alınmasını,
- c) Müşteri şikayetleri dâhil, ürün ve hizmetlerle ilgili müşterilerden geri bildirimler sağlanmasını,
- d) Müşteri mülkiyetinin ele alınması veya kontrolünü,
- e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğunda).

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Müşteriye teklif edilecek ürün ve hizmetler için şartlar tayin edilirken, Firmamız:

- a) Ürün ve hizmetler için:
 - 1) Ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
 - 2) Firmamız gerekli olduğunu düşündüğü şartların tanımlandığını
- b) Firmamız, teklif ettiği ürün ve hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini güvence altına almaktadır.
- c) Aşağıdakiler dâhil ürün ve hizmetler için şartların tanımlandığını:
 - 1) Uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
 - 2) Kuruluşun gerekli gördüğü şartlar.
- d) Kuruluşun sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili taahhütlerini karşılayabileceğini.

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

8.2.3.1 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., müşteriye sunulacak ürün ve hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu güvence altına almaktadır. Firmamız, müşteriye ürün ve hizmetleri sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- a) Teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dâhil, müşteri tarafından belirlenen şartlar,
- b) Müşteri tarafından ifade edilmeyen ancak biliniyorsa, belirlenen veya amaçlanan kullanım için gerekli şartlar,
- c) Kuruluş tarafından belirlenen şartlar,
- d) Ürün ve hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- e) Daha önce ifade edilenden farklı sözleşme veya sipariş şartları.

Firmamız, daha önce tanımlanandan farklı sözleşme veya sipariş şartları ile ilgili hususların çözümlendiğini güvence altına almaktadır.

Müşteri, şartlarını dokümanite edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde; müşteri şartları, kabulden önce kuruluş tarafından teyit edilmektedir.

8.2.3.2 Firmamız, uygulanabilir olduğunda aşağıdakilerle ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- a) Gözden geçirme sonuçları,
- b) Ürün ve hizmetler için yeni şartlar.

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Firmamız, ürün ve hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümanite edilmiş bilginin tadil edildiğini ve ilgili kişilerin bu değişen şartlardan haberdar edildiğini güvence altına almaktadır.

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak için bir tasarım ve geliştirme prosesi oluşturmuş olup, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamaktadır.

8.3.2 Tasarım ve geliştirmenin planlanması

Tasarım ve geliştirmenin aşamaları ve kontrolleri tayin edilirken aşağıdakileri değerlendirmektedir.

- Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin yapısı, süresi ve karmaşıklığını,
- Uygulanabilir tasarım ve geliştirme gözden geçirmeleri dahil, gerekli proses aşamalarını,
- Gerekli tasarım ve geliştirme doğrulama ve geçerli kılma faaliyetlerini,
- Tasarım ve geliştirme prosesinde yer alan yetki ve sorumlulukları,
- Ürün ve hizmetlerin tasarım ve geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan iç ve dış kaynakları,
- Tasarım ve geliştirme proseslerinde yer alan kişiler arasındaki arayüzlerin kontrol ihtiyacını,
- Müşteri ve kullanıcıların tasarım ve geliştirme prosesinde yer alma ihtiyacını,
- Ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumu için şartları,
- Tasarım ve geliştirme prosesi için müşteri ve diğer ilgili taraflarca beklenen kontrol seviyesini,
- Tasarım ve geliştirme şartlarının karşılandığını göstermek için ihtiyaç duyulan dokümanite edilmiş bilgiyi.

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

8.4.1 GENEL

Firmamız, proses, ürün ve hizmetleri şartlara uygun şekilde tedarik etme yeteneklerini temel alarak, dış tedarikçileri değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için kriterler tayin etmekte ve uygulamaktadır. Kuruluş, bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

Firmamız, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin etmektedir:

- Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin, Firmamız kendi ürün ve hizmetleri ile birleştirilmesi amaçlandığında,
- Ürün ve hizmetler, Firmamız adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan müşteri/müşterilere tedarik edilirse,
- Firmamız kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü, dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

8.4.2 KONTROLÜN TİPİ VE BOYUTU

Firmamız, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, Firmamız müşteriye düzenli şekilde uygun ürün ve hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır. ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.:

- Dışarıdan tedarik edilen proseslerin Firmamız Entegre yönetim sisteminin kontrolünde olduğunu güvence altına almakta,
- Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamakta,
- Aşağıdakileri değerlendirmektedir:
 - Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, Firmamız; müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan ürünü düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,
 - Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.
- Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmektedir.

8.4.3 DIŞ TEDARİKÇİ İÇİN BİLGİ

Firmamız, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, Şartların yeterli olduğunu g¼vence altına almaktadır. Firmamız, aşağıdakilerle ilgili Şartlarını dış tedarikçilere bildirmektedir:

- a) Tedarik edilecek, proses, ¼r¼n ve hizmetler,
- b) AŞağıdakilerin onaylanması:
 - 1) ¼r¼n ve hizmetler,
 - 2) Y¼ntemler, prosesler ve teĥizat,
 - 3) ¼r¼n ve hizmetlerin serbest bırakılması.
- c) Kişilerin her t¼rl¼ gerekli vasıf dâhil yetkinliği,
- d) Dış tedarikçilerin kuruluş ile etkileşimleri,
- e) Dış tedarikçilerin performansına kuruluş tarafından uygulanacak kontrol ve izleme
- f) Kuruluş veya m¼Őterisinin dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri.

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROL¼

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ő., üretim ve hizmetin sunumunu kontroll¼ Őartlarda yür¼tmektedir. Kontroll¼ Şartlar uygulanabildiği ölç¼de:

- a) AŞağıdakileri tanımlayan dok¼mante edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:
 - 1 Üretilen ¼rünlerin, sunulacak hizmetlerin veya gerçekteŐirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
 - 2 EriŐilmesi amaçlanan sonuçlar.
- b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,
- c) Proses veya ¼ıktıların kontrol¼ için kriterler ile ¼r¼n ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karŐılandıĐının uygun aşamalarda doğrulaması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,
- d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve ortamın kullanımını,
- e) Her t¼rl¼ gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirilmesini,
- f) Elde edilen ¼ıktıların sonraki izleme veya ölç¼mlerle doğrulanamadığı durumda, üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetinin tekrarlanması,
- g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekteŐmesini,
- h) ¼r¼n¼n serbest bırakılması, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

¼r¼n ve hizmetlerin uygunluğunu g¼vence altına almak amacıyla firmamız, gerektiğinde ¼ıktıların tanımlamak için uygun yöntemler kullanmaktadır.

Firmamız ¼ıktının durumunu, üretim ve hizmetin sunumu boyunca izleme ve ölçme Şartları açısından tanımlamaktadır.

İzlenebilirlik bir Őart olduğunda, ¼ıktılara ait benzersiz kodu kontrol etmekte ve izlenebilirliği sağlamak için gerekli olan dok¼mante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

8.5.3 M¼ŐTERİ VEYA Dış TEDARİKÇİYE AİT M¼LKİYET

Firmamız, kontrol¼m¼z altında olduğu veya tarafımızca kullanıldığı sürece, m¼Őteri veya dış tedarikçiye ait m¼lkiyete itina göstermektedir.

Firmamız, kendi kullanımımız için veya ¼r¼n ve hizmetimizle birleŐtirilecek m¼Őteri veya dış tedarikçiye ait m¼lkiyeti tanımlamakta, doğrulamakta, korumakta ve güvenliğini sağlamaktadır.

Herhangi bir müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse Firmamız, bu durumu müşteriye veya dış tedarikçiye rapor etmekte ve ne olduğu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

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

8.5.4 MUHAFAZA

Firmamız, üretim veya hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Muhafaza; tanımlama, elleçleme, kontaminasyon kontrolü, ambalajlama, depolama, taşıma veya nakliye ve korumayı içerebilir.

8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., olarak teslimat sonrasında faaliyet yürütmemektedir.

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

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

8.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır.

İlgili merci ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından aksi onaylanmadıkça, ürün ve hizmetlerin müşteriye sunumu planlı düzenlemeler tatmin edici düzeyde tamamlanmadan gerçekleşmemektedir. Ürün ve hizmetin piyasaya sunumu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Dokümanite edilmiş bilgi aşağıdakileri içermektedir:

- Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- Piyasaya sunumu onaylayan kişi/kişiler için izlenebilirlik.

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

8.7.1 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., şartlara uymayan çıktıların istenmeyen kullanımı veya teslimatını önlemek amacıyla tanımlanmasını ve kontrol edilmesini güvence altına almaktadır.

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., uygunsuzluğun yapısı ve uygunsuzluğun ürün ve hizmetlerin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak gerekli faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bu faaliyetler, ürünün teslimatı sonrasında, hizmetin ise sunumu sırasında veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan ürün ve hizmetlere de uygulanmaktadır.

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele almaktadır:

- Düzeltilmesi,
- Ayrılması, karantinaya alınması, geri çağırılması veya ürün ve hizmet sunumunun askıya alınması,
- Müşterinin bilgilendirilmesi,
- Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi.

Uygun olmayan çıktılar düzeltilindiğinde, şartlara uygunluk doğrulanmaktadır.

8.7.2 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., aşağıdakileri kapsayan dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- a) Uygunsuzluğu belirten,
- b) Yapılan faaliyetleri belirten,
- c) Herhangi bir şartlı kabulü belirten,
- d) Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi belirten.

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. aşağıdakileri tayin etmektedir:

- a) Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- b) Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini,
- c) İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini,
- d) İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analiz edilmesi ve değerlendirilmesi gerektiğini.

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., Entegre yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini değerlendirmektedir. ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., sonuçların kanıtı olarak, uygun dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

9.1.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Firmamız, müşterinin kendi ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını algılamasını izlemektedir. Firmamız, bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için yöntemler tayin etmektedir. Müşteri algılamasının izlenmesine örnekler; müşteri anketleri, teslim edilen ürün ve hizmet kalitesi ile ilgili müşteri geri bildirimleri, müşteri ile toplantılar, pazar payı analizleri, övgüler, garanti kapsamında gelen talepler ve satıcılardan gelen raporları içerebilir.

9.1.3 ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir. Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır:

- a) Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- b) Müşteri memnuniyet derecesi,
- c) Entegre yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- d) Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- e) Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- f) Dış tedarikçilerin performansı,
- g) Entegre yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Veriyi analiz etmek için kullanılacak yöntemler istatistiksel teknikleri içerir.

9.2 İÇ TETKİK

9.2.1 Firmamız, entegre yönetim sisteminin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır:

- a) Aşağıdakilere uygun olup olmadığı:
 - 1) Kuruluşun kendi entegre yönetim sistemi için olan şartlarına,
 - 2) Bu Standardın şartlarına.
- b) Etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığı.

9.2.2 ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş.:

- a) Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dâhil, ilgili proseslerin önemi, firmayı etkileyen değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları değerlendirilerek, bir tetkik programı/programları planlamakta, oluşturmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır,
- b) Her bir tetkik için tetkik kriterleri ve kapsam belirlemede,
- c) Tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına almak için tetkikçileri seçmekte ve tetkikleri yapmaktadır,
- d) Tetkik sonuçlarının ilgili yönetime rapor edilmesini güvence altına almaktadır,
- e) Herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirmekte,
- f) Tetkik programının uygulandığının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Üst yönetimimiz, entegre yönetim sisteminin amacına uygunluğunun, yeterliğinin, etkinliğinin ve kuruluşun stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını güvence altına almak için entegre yönetim sistemini planlı aralıklarla gözden geçirmektedir.

9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakiler dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir:

- a) Önceki yönetim gözden geçirmelerinde karar alınan faaliyetlerin durumu,
- b) Entegre yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dâhil, Entegre yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
- d) Kaynakların yeterliği,
- e) Risk ve fırsatların belirlenmesi (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği

9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Entegre yönetim sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Firmamız, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

10 İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş. iyileştirme için fırsatları tayin etmekte ve seçmekte, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar aşağıdakileri içermektedir:

- a) Şartları karşılamamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- b) İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- c) Entegre yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

Not – İyileştirmeye örnekler; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, inovasyon ve yeniden yapılanmayı içerebilir.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

10.2.1 Şikâyetlerden kaynaklananlar da dahil, bir uygunsuzluk oluştuğunda;

- a) Uygunsuzluğa tepki vermeli ve uygulanabildiği şekilde:
- 1) Uygunsuzluğu kontrol altına almak ve düzeltmek için faaliyet yapmakta,
 - 2) Sonuçlarla ilgili gerekenleri yapmakta,
- b) Uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla gerek duyulan faaliyeti aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmekte:
- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
 - 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tespiti,
 - 3) Benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığının tespiti.
- c) İhtiyaç duyulan her türlü faaliyeti gerçekleştirmekte,
- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmekte,
- e) Gerekliğinde, planlama esnasında tespit edilen risk ve fırsatları güncellemekte,
- f) Gerekliğinde, Entegre yönetim sisteminde değişiklik yapmaktadır.

10.2.2 Şirketimizde, aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- a) Uygunsuzlukların yapısı ve müteakiben yapılan her türlü faaliyet,
- b) Düzeltici faaliyetlerin sonuçları.

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

ÖZERDEM MENSUCAT A.Ş., Entegre yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak ele alınacak ihtiyaç veya fırsatların mevcut olup olmadığını tespit etmek için analiz ve değerlendirmenin sonuçları ile yönetimin gözden geçirmesinin çıktılarını dikkate almaktadır.