

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 1 / 23

## 0. GİRİŞ

Çağımızda yaşanan olağanüstü değişiklikler sonucu dünya küçüldü ve bunun sonucunda da tek pazar haline geldi. İhtiyaç duyulan mal ve hizmeti dünyamızın herhangi bir noktasından alma imkanına kavuştuk.

Mal ve hizmetlerin bu sınır tanımayan dolaşımı, fiyat ve kalite anlayışını değiştirdi. Yani, rekabet edebilir fiyat ve müşteri beklentilerini tam karşılayan ürün ve hizmet kalitesi kaçınılmaz oldu.

Satıcı hükümdarlığının yerini müşteri krallığının aldığı dünyamızda, giderek artan istekleri ile müşteriye memnun etmek ancak ve ancak onun istediği kalite, fiyat ve terminle mümkün olacaktır.

Böyle bir dünyada kuruluşların ayakta kalabilmeleri, kurumsallaşmaları ve rekabet edebilmeleri için;

- Müşterinin istediği kalitede ürünü veya hizmeti sunmaları,
- Rekabetçi fiyata üretmeleri,
- Zamanında pazara sunmaları

gerekmektedir. Bunu sağlamanın birinci şartı kalite yönetim sistemidir.

ARI GROUP, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun bir şekilde kendi sistemini oluşturmuştur. Bu sistem bu el kitabında dokümente edilmiştir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 2 / 23

## 1. KAPSAM

### 1.1. ARI GROUP Hakkımızda

Arı Group, 1968 yılında Remzi SİPAHİOĞLU hafriyat ve nakliyat faaliyetleri ile inşaat malzemeleri ticari faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere kurulmuştur.

2014 yılında saatte 120 m3 kapasiteli hazır beton üretimi gerçekleştiren Hazır Beton Tesisini Bozüyük ilçesine kazandırmıştır.

2016 yılında yatırımlarına madencilik alanını da ekleyerek deneyimli kadrosuyla 49 yıldır hizmet sunmaktadır.

Kaliteli hizmet anlayışıyla, “Önce Güven” ilkesinden ödün vermeyen Arı Group, hazır beton, agrega üreticileri ve inşaat şirketlerinin bu ihtiyacını karşılamak için yapı malzemelerini, tam donanımlı laboratuvarlarında, tüm beton, çimento, agrega, kimyasal ve mineral katkı deneylerini güvenilir ve bilimsel şekilde gerçekleştirmektedir.

Nakliyat alanında K1 Yetki Belgeli bir nakliyat kuruluşu olan ARI GROUP, inşaat alanında, değişen ihtiyaçlara ve şartlara sürekli cevap veren çağdaş, teknolojik ve modern fiziki alt yapısı ile doğru, hızlı ve güvenilir hizmet sunmaktadır.

ARI GROUP, 7’ si beyaz yaka olmak üzere yaklaşık 33 kişilik bir ekiple hizmet vermektedir.

Müşterilerimiz yerel ve uluslararası kamu kurum ve kuruluşları, endüstri kuruluşları, inşaat ve mühendislik firmaları ve kapı müşterileridir.

İşletmenin gelişen rekabet koşullarında istikrarlı bir büyüme yakalaması ve kurum kültürünün oluşturulması, yönetim becerileri ve kurumsal yetkinliklerinin geliştirilmesi amacı ile Kalite Yönetim Sistemi kurma çalışmalarına başlanmış ve bu sistemin hayata geçirilmesi halen devam etmektedir.

## VİZYONUMUZ

Hizmet sunduğu bölgede güvenilen, tercih edilen ve yenilikçi bir kuruluş olmak.

## MİSYONUMUZ

Hazır beton üretimi, agrega üretimi, hafriyat, nakliyat taahhüt hizmetleri sektörlerinde faaliyet göstererek ilgili tarafların beklentilerini karşılayan ve değer yaratan bir kuruluş olmak.

## KALİTE POLİTİKAMIZ

ARI GROUP olarak modern yönetim sistemlerini benimseriz ve tüm faaliyetlerimizi buna uygun olarak yürütürüz. Başarının, performansı sürekli olarak iyileştirmeye yönelik tasarlanan yönetim sistemlerinin uygulanmasından ve sürdürülmesinden geçtiğine inanırız.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 3 / 23

Bu nedenle, biz ARI GROUP olarak;

- Müşterilerimizin şartlarını karşılayan ürünleri üretmeyi ve hizmetleri sunmayı,
- Tüm faaliyetlerimizi ilgili olduğumuz yasal şartlara uygun olarak yürütmeyi,
- Ürün uygunluğumuzu ve müşteri memnuniyetini artırma yeteneğimizi etkileyen riskler ve fırsatları değerlendirmeyi,
- Çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirmeyi,
- Sektördeki yeni teknolojileri takip etmeyi,
- Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğini ve performansını sürekli iyileştirmeyi,
- İş güvenliğini önde tutmayı ve çevreye saygılı olmayı

Kalite Politikamız olarak benimsediğimizi ilan ediyor ve tüm faaliyetlerimizi bu politikamıza uygun yürütmeyi taahhüt ediyoruz.

## DEĞERLERİMİZ:

- Müşteri Odaklıyız;** ARI GROUP yöneticileri ve çalışanları müşterilerini önemser ve müşterilerine bağlıdır. Bu nedenle müşterilerimizin bugünkü ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılarken bir yandan da gelecekteki ihtiyaçlarının neler olabileceğini anlamaya çalışırız.
- Farklıyız;** ARI GROUP yöneticileri ve çalışanları fark yaratmanın ve sürekli iyileştirmenin heyecanını her zaman duyar. Bu nedenle, hem ürünlerinde hem de sunduğu hizmetlerde farklılaşmayı ve iyileştirmeyi sürekli arar.
- Katılımcıyız;** ARI GROUP' un her seviyedeki çalışanı, kuruluşumuzun önemli bir parçasıdır. Çalışanlarımızın bilgi, beceri ve kişisel değerlerinin kalite yolculuğumuza katacakları değerin farkındayız.
- Verilerle Konuşuruz;** ARI GROUP yöneticileri ve çalışanları her türlü kararlarında her türlü bilgiyi kullanırlar ve gerçekleri veri analizlerinden elde edilen bilgiler yoluyla ifade etmeyi önemserler.
- Yasalara Saygılıyız;** ARI GROUP yöneticileri ve çalışanları tüm faaliyetlerinde yasalara uygun hareket etmeyi hem dürüstlük hem de sosyal devlet anlayışı içerisinde önemser ve benimser.
- İş Güvenliğini Önde Tutarız;** ARI GROUP çalışanlarının, müşterilerinin ve faaliyetleri ile etkileşen diğer insanların güvenliği önemser. Bu nedenle faaliyetlerimizden kaynaklanan tehlikelerin farkında olmak ve bu tehlikeler ile ilgili riskleri minimize etmek için tüm çalışanlarıyla bu ilke doğrultusunda hareket eder.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 4 / 23

- 7. Çevreye Saygılıyız;** ARI GROUP yaşanabilir bir dünyanın oluşumuna katkı sağlamak için çalışanlarını ve tedarikçilerini bilinçlendirmeyi ve faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkilerimizi minimize etmeyi bir görev olarak görür.
- 8. Yönetim Sistemlerine İnanırız;** ARI GROUP olarak işi ve hayatı yönetmenin bir sistem işi olduğunun bilinci ile sürekli gelişen dünyamızda var olmamız katkı sağlayacak yönetim sistemlerini oluşturmanın, uygulamanın ve sürekli iyileştirmenin önemine inanırız.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 5 / 23

## 2. REFERANSLAR

- ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi - Terimler ve Tarifler
- ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 6 / 23

### 3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

#### 3.1. Tanımlar:

**Ürün / hizmet:** Bir müşteri tarafından talep edilen veya niyet edilendir.

**Yasal şartlar:** Kanuni ve düzenleyici şartlardır.

#### 3.2. Kısaltmalar

**KYS:** Kalite yönetim sistemi

**YGG:** Yönetimin gözden geçirmesi

**DOBİ:** Dokümante edilmiş bilgi

**DFİ:** Düzeltici Faaliyet İsteği

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 7 / 23

## 4. ARI GROUP' UN KAPSAMI

### 4.1. ARI GROUP' nin kapsamını anlamak

ARI GROUP' un amacı ve stratejik yönü;

- Madde 1.1' de verilen Vizyon ve Misyon,
- Madde 1.1' de verilen Kalite Politikası ile belirlenmiştir.

ARI GROUP, amacını, stratejik yönünü ve KYS' nin istenen sonuçları elde etme yeteneğini etkileyecek ilgili iç ve dış hususlar **“ARI GROUP KYS' ni etkileyen İç ve Dış Hususlar Tablosu (FR-KYS-019)”** nda belirlenmiştir.

Belirlenen iç ve dış hususlar hakkındaki bilgi yılda bir kez YGG toplantılarında Genel Müdür tarafından periyodik olarak gözden geçirilerek güncellenmekte ve sonuçlar süreç sahiplerine yayımlanmaktadır.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

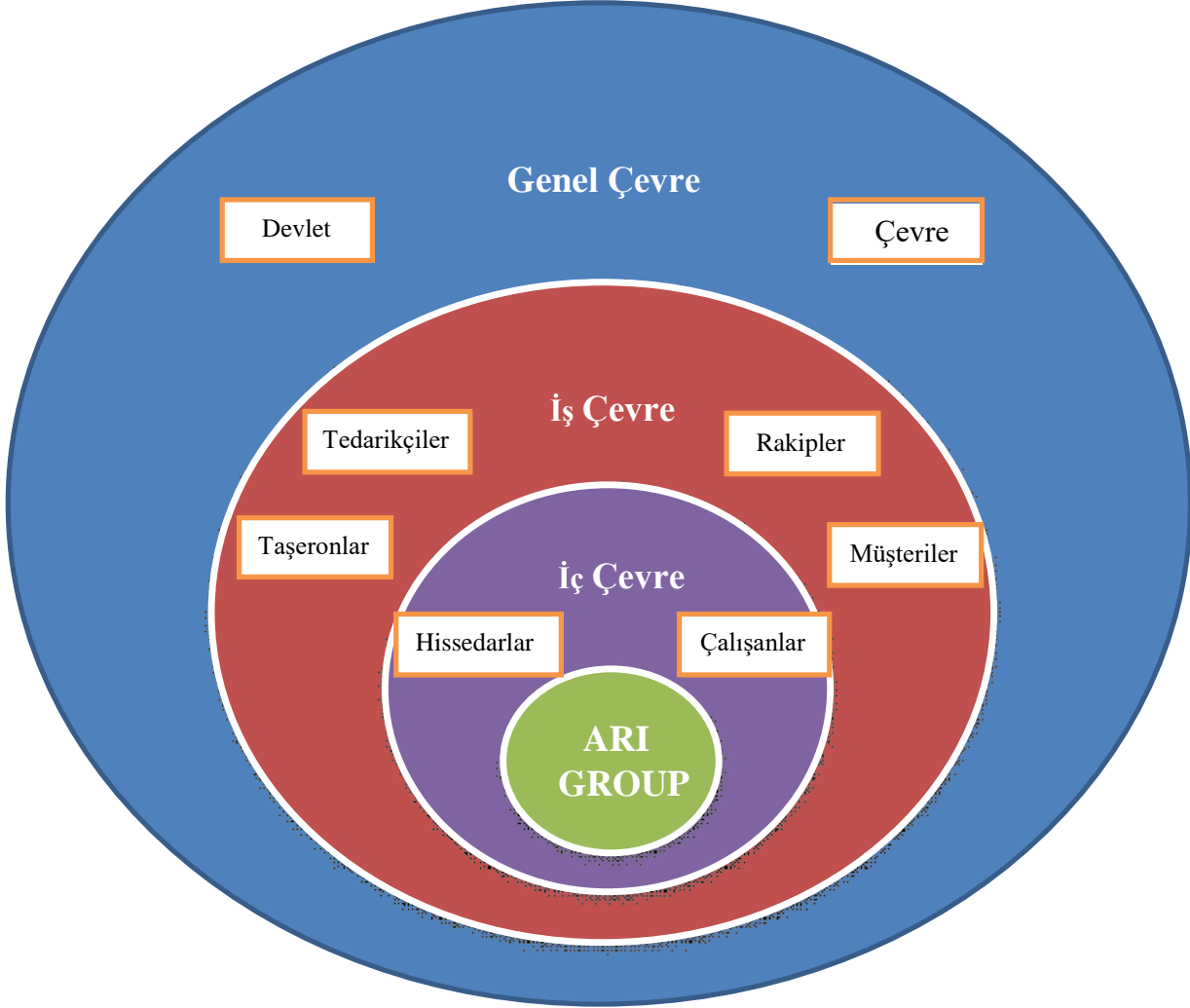
### 4.2 İlgili tarafların beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamak

KYS' nin performansını etkileyen ilgili taraflar aşağıdaki tabloda belirlenmiştir.

İlgili tarafların beklentileri (ve/veya şartları) hakkındaki bilgiler yılda bir kez YGG toplantılarında Genel Müdür tarafından periyodik olarak **“İlgili Taraflar Değerlendirme Tablosu (FR-KYS-012)”** ile gözden geçirilerek güncellenmekte ve sonuçlar süreç sahiplerine yayımlanmaktadır.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



### 4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamını belirlemek

ARI GROUP Kalite Yönetim Sistemi;

**Merkez:** Kasımpaşa Mah. Hükümet Cad. Belediye İş Hanı No:2/201 Bozüyük Bilecik

**Saha 1:** "4 Eylül Mah. Yeşilkent Cad. No:1 Bozüyük - Hazır Beton Tesisi, Hafriyat ve nakliyat

**Saha 2:** "Oluklu Köyü Söğüt Bilecik -Maden Ocağı

fiziki sınırları içerisinde gerçekleştirilen **"Beton İmalatı, Agregası Üretimi, Nakliyat ve Hafriyat İşleri"** faaliyetlerini kapsar.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



ARI GROUP’ da herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti bulunmamaktadır. Bu nedenle **“ISO 9001:2015 standardı”** nın **“8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi”** maddesi kalite yönetim sistemi içerisinde uygulanmadığı için **kapsam dışı** bırakılmıştır.

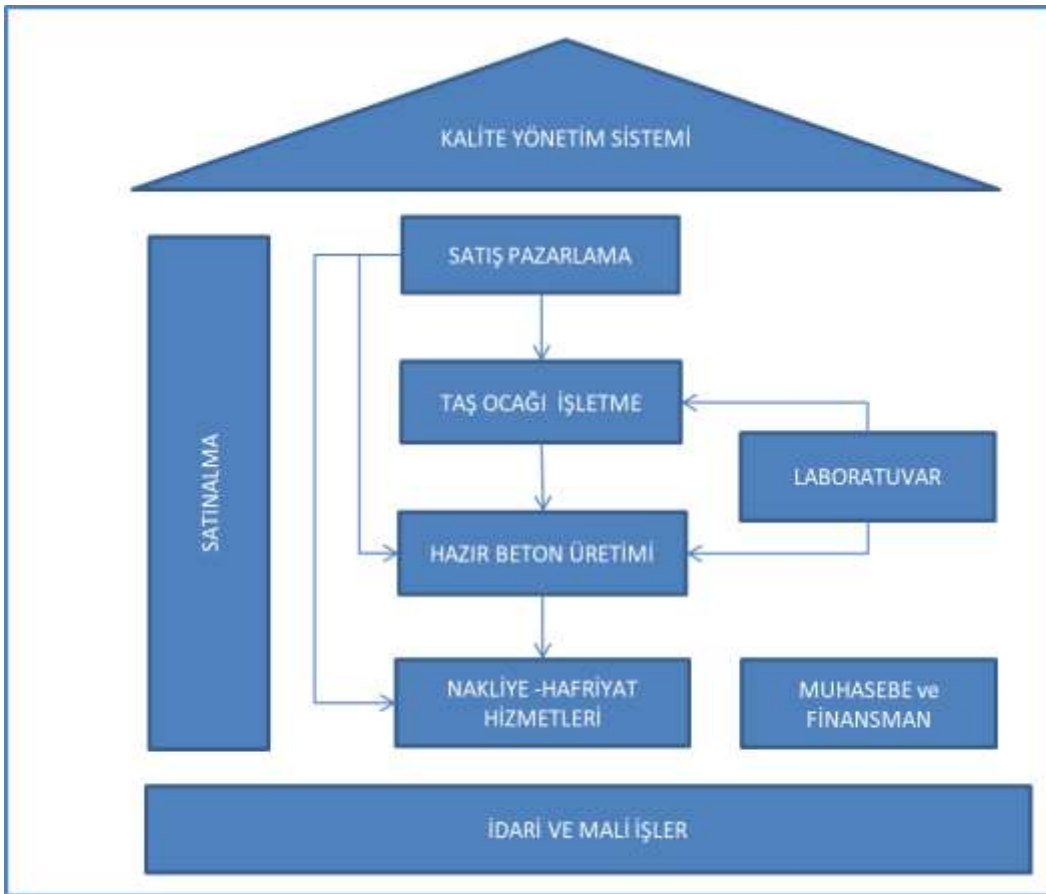
ARI GROUP’ da müşteri ve tedarikçiye ait herhangi bir mülkiyet bulunmamaktadır. Bu nedenle **“ISO 9001:2015 standardı”** nın **“8.5.3 Müşterilere ve dış tedarikçilere ait varlıklar”** maddesi kalite yönetim sistemi içerisinde uygulanmadığı için **kapsam dışı** bırakılmıştır.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

#### 4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

ARI GROUP, **“ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi”** standardına uygun olarak kalite yönetim sistemini oluşturmuştur. Dokümente edilen bu kalite yönetim sistemi tüm çalışanlar tarafından uygulanmakta, sürdürülmekte ve sürekli iyileştirilmektedir. Kalite yönetim sistemi kapsamındaki süreçlerin adı ve etkileşimleri aşağıda verilen tabloda gösterilmiştir.

**Kalite yönetim sistemi kapsamındaki süreçler ve etkileşimleri:**



Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 10 / 23

Kalite yönetim sistemi kapsamındaki süreçlerin amaçları, sahipleri, sorumluları, girdileri, faaliyetleri, çıktıları, kaynakları, riskleri, fırsatları ve ilgili dokümanları “*Süreç Tanımlarında (ST-SAL-001, ST-HAB 001, ST-İDİ-001, ST-KYS-001, ST-TAŞ-001, ST-NHT-001, ST-SAT-001, ST-LAB-001, ST-MUF-001)*” dokümante edilmiştir. Süreç Tanımları, *server* üzerinden kullanıma sunulmuştur.

Kalite yönetim sistemi kapsamındaki süreçlerin, performans göstergeleri “*Hedefler ve Performans Göstergeleri Tablosu (FR-KYS-011)*” nda verilmiştir.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 11 / 23

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve taahhüt

#### 5.1.1 Genel

Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünce temeline dayanan kalite yönetim sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli tüm kaynaklar Genel Müdür tarafından sağlanır. Müşteri isteklerine, yasalara ve standartlara uygun ürün üretilmesi Genel Müdür 'ün liderliği ve taahhüdü ile tüm ARI GROUP çalışanlarının sorumluluğundadır.

ARI GROUP Genel Müdürü, KYS ile ilgili liderliği ve taahhüdünü;

- KYS' nin kapsamının oluşturulmasını sağlayarak,
- KYS' nin etkinliği için sorumluluk alarak,
- KYS için oluşturulan kalite sistem politikası ve hedeflerinin, ARI GROUP' un kapsamı ve stratejik yönü ile uyumlu olduğundan emin olarak,
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçlerine entegre olduğundan emin olarak,
- Hedeflere ulaşmak için planların onaylanmasını ve uygulanmasını sağlayarak,
- KYS için ihtiyaç duyulan kaynakların sağlandığından emin olarak,
- KYS şartlarına uyarak ve etkin kalite yönetiminin önemini ileterek,
- KYS' nin istenen sonuçlara ulaştığından emin olarak,
- KYS' nin etkinliğine katkı sağlamak için personeli cezbederek, yönlendirerek ve destekleyerek,
- İyileştirmeyi teşvik ederek,
- Sorumluluk alanlarında uygulanabilir olduğu şekliyle, diğer ilgili yönetim rollerini (diğer yöneticileri) destekleyerek göstermektedir.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

#### 5.1.2 Müşteri odaklılık

Müşteri ve uygulanabilir yasal şartların karşılanması, ürün uygunluğu ve müşteri memnuniyeti artırma yeteneğini etkileyen riskler ve fırsatların değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması, **“1.1 Kalite Politikamız”** içerisinde yer almaktadır. Müşteri geri bilgileri (şikayetler dahil) araştırılarak, müşteri memnuniyeti periyodik olarak **“9.1.2 Müşteri memnuniyeti”** bölümündeki gibi izlenerek müşteri istek ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı analiz edilmektedir.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 12 / 23

## 5.2 Politika

### 5.2.1 Kalite Politikası oluşturma

ARI GROUP kapsamına ve amacına uygun ve stratejik yönünü destekleyen ve hedefler için çerçeve oluşturan kalite politikası Genel Müdür tarafından oluşturulmuştur. **“1.1. Kalite Politikamız”** bölümünde verilen kalite politikası tüm çalışanlar tarafından uygulanmakta ve sürdürülmektedir. Kalite Politikasının uygunluğu, Genel Müdür tarafından yılda bir kere YGG toplantılarında gözden geçirilmekte ve gerekirse revize edilmektedir.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

### 5.2.2 Kalite Politikasının iletilmesi

Kalite politikası, **“1.1 Kalite Politikamız”** bölümü içerisinde dokümanite edilmiş, iletişim panoları ve web sayfamız aracılığı tüm çalışanlara ve ilgili taraflara iletilmekte ve çalışanların algılanması sağlanmaktadır.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

## 5.3 Kurumsal roller, sorumluluklar ve yetkiler

Genel Müdür kuruluş içindeki ilgili rolleri **“Organizasyon Şeması (FR-KYS-018)’** nda, bu rollerin sorumluluk ve yetkinliklerini **“Görev Tanımları”** nda tanımlamıştır. Aşağıda yer alan sorumlulukların yerine getirildiğinden emin olmak için **“Yönetim Temsilcisi”** ni görevlendirmiştir.

- KYS’ nin şartlarının karşılandığından,
- Süreçlerin istenen çıktıları sağladığından,
- KYS’ nin performansı ve iyileştirme fırsatlarının üst yönetime raporlandığından,
- Kuruluş içinde müşteri odaklılığın oluşturulduğundan,
- Değişiklikler planlandığında ve uygulandığında KYS’ nin bütünlüğünün sağlandığından.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 13 / 23

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Riskleri ve fırsatları belirleyen faaliyetler

ARI GROUP KYS süreçlerindeki faaliyetlerde ortaya çıkabilecek, istenmeyen durumların tanımlanması, risklerin seviyelerinin değerlendirilmesi, fırsatların tanımlanması ve bu değerlendirmelerin periyodik olarak gözden geçirilmesi “**Süreç Bazlı Risk Değerlendirme Formu (FR-KYS-013)**” nde belirtildiği gibi gerçekleştirilmekte ve “**server**” üzerinden yayınlanmaktadır.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

### 6.2 Kalite hedefleri ve hedeflere ulaşmak için planlama

ARI GROUP’ un kalite hedefleri; her yıl, Ocak ayı başında Genel Müdür tarafından ilgili fonksiyon ve seviyelerde, ölçülebilir ve Kalite Politikası ile uyumlu olacak şekilde belirlenir.

Belirlenen hedefler, “**Hedefler ve Performans Göstergeleri Tablosu (FR-KYS-011)**” ile yöneticilere ve çalışanlara iletilir.

Kalite Hedeflerine nasıl ulaşılabileceği Süreç Sahipleri tarafından belirlenir ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından Süreç Sahipleri’ nden toplanan bilgiler “**Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama Formu (FR-KYS-014)**” nda dokümanite edilir ve server üzerinden izlenir.

Hedefler ve hedeflere ulaşmak için planlama; Genel Müdür, İlgili Bölüm Müdürleri, Yönetim Temsilcisi, Süreç Sahipleri ve diğer ilgili personelin katılımı ile yılda bir kez olarak gerçekleştirilen “**YGG Toplantısı**” nda değerlendirilmektedir.

YGG toplantılarında iş sonuçlarına yönelik süreç performans göstergeleri sonuçları incelenir. Kalite hedeflerine ulaşılması ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesine yönelik kalite yönetim sisteminin planlaması yapılır. Toplantılarda alınan kararlar, termin ve sorumluluklar “**Toplantı Tutanağı (FR-KYS-008)**” na kaydedilir.

**Ref: ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı**

### 6.3 Değişikliklerin planlanması

Kalite Yönetim Sistemindeki değişiklikler;

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları,
- Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğü,
- Kaynaklar ve
- Sorumluluk ve yetkiler

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 14 / 23

dikkate alınarak “*Değişiklik Yönetimi Prosedürü (PR-KYS-006)*” nde belirtildiği gibi gerçekleştirilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemindeki her değişiklik “*Yürürlükte Olan Dobi Listesi (FR-KYS-001)*” üzerinden yapıldığı için yayında olan Kalite Yönetim Sistemi sürekli güncel haldedir.

**Ref:** *ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı*

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 15 / 23

## 7. DESTEK

### 7.1.1 Genel

ARI GROUP, KYS' nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemiş ve sağlamaktadır.

KYS' ni etkin bir şekilde yaşatmak için gerekli kaynaklar belirlenirken iç kaynakların yeterliliği ve dış tedarikçilerden nelerin sağlandığı dikkate alınmıştır.

**Ref:** *ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı*

### 7.1.2 İnsan

ARI GROUP' da; KYS' nin etkin uygulanması ve proseslerinin çalıştırılması ve kontrolü için gerekli olan insan kaynağı "*Organizasyon Şeması (FR-KYS-018)*" nda belirlenmiştir. Her bir rolün sorumluluğu "*Görev Tanımları*" nda tanımlanmıştır.

**Ref:** *ST-İDİ-001 İdari ve Mali İşler Süreç Tanımı*  
*ST-KYS-001 Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı*

### 7.1.3 Altyapı

ARI GROUP ürünün şartlara uygunluğunu sağlamak için ihtiyaç duyulan alt yapıyı "*Taş Ocakları İşletmesi (ST-TAŞ-001), Hazır Beton Üretimi Süreç Tanımı (ST-HAB-001), Nakliye ve Hafriyat Süreç Tanımı (ST-NHT-001), Laboratuvar Hizmetleri Süreç Tanımı (ST-LAB-001)*" nda belirlemekte, sağlamakta ve sürdürmektedir.

### 7.1.4 Proseslerin çalıştırılması için ortam

ARI GROUP ürünün şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını "*Taş Ocakları İşletmesi (ST-TAŞ-001), Hazır Beton Üretimi Süreç Tanımı (ST-HAB-001), Nakliye ve Hafriyat Süreç Tanımı (ST-NHT-001), Laboratuvar Hizmetleri Süreç Tanımı (ST-LAB-001)*" nda belirlemekte, sağlamakta ve sürdürmektedir.

### 7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları

ARI GROUP' da üretilen ürünü etkileyebilecek izleme ve ölçme kaynakları Yönetim Temsilcisi tarafından "*İzleme ve Ölçme Cihazları Listesi (FR-KYS-015)*" nde belirlenir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 16 / 23

Kalibrasyonu gereken izleme ve ölçme kaynaklarının kalibrasyonu Kalite ve Üretim Şefi tarafından mümkünse akredite olmuş laboratuvarlara yaptırılır. Bazı izleme ve ölçme kaynakları doğrulamaya da tabi tutulabilir. Bu durumda geçerli bir kalibrasyon metodu Kalite ve Üretim Şefi tarafından belirlenir.

Kalibre edilen veya doğrulama yapılan izleme ve ölçme kaynaklarının; kalibrasyon / doğrulama tarihleri, sıklıkları **“İzleme ve Ölçme Kaynakları Listesi (FR-KYS-015)”** nde verilmiştir. Ölçüm cihazının istenilen amaç için uygun olmadığı yada bozuk olduğunun tespit edilmesi durumunda **“Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR-KYS-004)”** ne göre faaliyet başlatılmaktadır.

### 7.1.6 Kurumsal bilgi

ARI GROUP’ un proseslerini çalıştırmak için gerekli olan bilgilerin önemli bir kısmı **“Süreç Tanımlarında (ST-SAL-001, ST-HAB 001, ST-İDİ-001, ST-KYS-001, ST-TAŞ-001, ST-NHT-001, ST-SAT-001, ST-LAB-001)”** ve bu tanımlarda belirtilen ilgili dokümanlarda verilmiştir.

Ayrıca, yöneticilerimiz ve çalışanlarımızın bilgi, deneyim ve tecrübeleri kurumsal bilgimizin önemli parçasıdır.

Dış kaynaklı kurumsal bilgiler ise **“Dış Kaynaklı DOBİ’ ler (FR-KYS-002)”**, dış kaynaklı dokümanlar bölümünde belirlenmekte ve güncellikleri izlenmektedir.

### 7.2 Yetkinlik

KYS’ nin etkinliğini ve performansını etkileyen personelin yeterlilik kriterleri Genel Müdür tarafından **“Görev Tanımları”** nda belirlenmiştir.

Personelin yeterlilik ve etkinliğini artırmak için yapılacak faaliyetler **“İdari ve Mali İşler Süreç Tanımı (ST-İDİ-001)”** nda belirtilmiştir.

### 7.3 Farkındalık

ARI GROUP çalışanlarının kalite politikası, kalite hedefleri, KYS’ nin etkinliğine katkıları, KYS’ nin şartlarına uymamanın sonuçları ile farkındalığının artırılması için yapılacak faaliyetler **“İdari ve Mali İşler Süreç Tanımı (ST-İDİ-001)”** nda belirtilmiştir.

### 7.4 İletişim

ARI GROUP’ da iç ve dış iletişim faaliyetleri **“Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı (ST-KYS-001)”** nda belirtilmiştir. ARI GROUP’ da iç iletişim yolları aşağıdaki gibidir:

- Telefon,
- Web sayfası,

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 17 / 23

- E-mail,
- Akınsoft yazılımı,
- İletişim Panoları,
- Performans Göstergeleri Toplantıları,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları.

Dış taraflarla (müşteri, tedarikçi, üçüncü taraflar) iletişim ilgili Süreç Sahibi' nin ((*tedarikçi ziyaretleri, müşteri ziyaretleri, tel, e-mail*) sorumluluğundadır. Müşteri ya da ilgili diğer taraflardan herhangi bir geri besleme (öneri, şikayet, uyarı vb.) alınması durumunda “**Müşteri Şikayet Formu (FR-KYS-016)**” nda kayıt altına alınarak Satış ve Pazarlama Sorumlusu' na ulaştırılmaktadır. Satış ve Pazarlama Sorumlusu şikayetlerin takibini “**Müşteri Şikayet Takip Formu (FR-KYS-017)**” ile sağlar.

## 7.5 Dokümante edilmiş bilgi

### 7.5.1 Genel

ARI GROUP' de Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve verimli şekilde sürdürülebilmesi için gerekli olan tüm DOBİ' ler (dokümante bilgiler) “**server**” üzerinde yer almaktadır.

### 7.5.2 DOBİ oluşturma ve güncelleme

DOBİ hazırlanması, güncellenmesi ve kontrol altında tutulması ile ilgili belirlenen yöntem “**DOBİ Prosedürü (PR-KYS-001)**” nde belirtilmiştir.

### 7.5.3 DOBİ' nin kontrolü

DOBİ' lerin dağıtımı, erişimi, depolama ve muhafaza koşulları, değişikliklerin kontrolü, saklama ve elden çıkarılma yöntemi “**DOBİ Prosedürü (PR-KYS-001)**” nde belirtilmiştir.

ARI GROUP tarafından gerekliliği belirlenen dış kaynaklı DOBİ' lerin kontrol yöntemi “**Dış Kaynaklı DOBİ' ler Listesi (PR-KYS-001)**” nde tanımlanmakta ve dağıtımı “**server**” üzerinden yapılmaktadır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 18 / 23

## 8 OPERASYON

### 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol

ARI GROUP şartların belirlenmesi, kriterlerin belirlenmesi, kaynakların belirlenmesi ve DOBİ' lerin muhafaza edilmesi süreçlerini planlamış, uygulamakta ve kontrol etmektedir.

Operasyonel planlamanın temel çıktıları aşağıdaki DOBİ' lerdir.

- *Süreç Tanımlarında (ST-SAL-001, ST-HAB 001, ST-İDİ-001, ST-KYS-001, ST-TAŞ-001, ST-NHT-001, ST-SAT-001, ST-LAB-001)*
- *Kontrol Planları (KP-LAB-001, KP-LAB-002, KP-LAB-003, KP-LAB-004, KP-LAB-005, Uygun Olmayan Ürün Prosedürü (PR-KYS-003)*

### 8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar

#### 8.2.1 Müşteri ile iletişim

Müşteri iletişimi ile ilgili şartlar “*Satış Pazarlama Süreç Tanımı (ST-SAT-001)*” ve “*Kalite Yönetim Sistemi Süreç Tanımı (ST-KYS-001)*” nda tanımlanmıştır.

#### 8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların belirlenmesi

Ürün ve hizmetler için şartlar belirlenmiş ve “*Satış Pazarlama Süreç Tanımı (ST-SAT-001)*” nda dokümanite edilmiştir.

#### 8.2.3 Ürün ve hizmetler ile ilgili şartların gözden geçirilmesi

Ürün ve hizmetler ile ilgili şartların gözden geçirilmesi “*Satış Pazarlama Süreç Tanımı (ST-SAT-001)*” nda belirtilmiştir.

#### 8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Ürün ve hizmetler ile ilgili şartlarda oluşabilecek değişikliklerde izlenecek yöntem “*Satış Pazarlama Süreç Tanımı (ST-SAT-001)*” nda belirlenmiştir.

### 8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

ARI GROUP’ da herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti bulunmamaktadır. Bu nedenle bu madde kalite yönetim sistemi içerisinde uygulanmadığı için *kapsam dışı* bırakılmıştır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 19 / 23

## 8.4 Dışarıdan sağlanan proseslerin, ürünlerin ve hizmetlerin kontrolü

### 8.4.1 Genel

Dışarıdan sağlanan proseslerin, ürünlerin ve hizmetlerin kontrolü için şartlar belirlenmiş ve “*Satınalma Süreç Tanımı(ST-SAL-001)*” nda dokümante edilmiştir.

### 8.4.2 Kontrolün türü ve kapsamı

Dışarıdan sağlanan proseslerin, ürünlerin ve hizmetlere uygulanacak kontrolün türü ve kapsamı “*Satınalma Süreç Tanımı(ST-SAL-001)*” nda tanımlanmıştır.

### 8.4.3 Dış tedarikçiler için bilgi

Dış Tedarikçiler için bilgi ve iletişim yöntemi “*Satınalma Süreç Tanımı (ST-SAL-001)*” nda belirlenmiştir.

## 8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması

### 8.5.1 Üretim ve hizmetin sağlanmasının kontrolü

Üretim ve hizmetlerin sağlanması için şartlar belirlenmiş ve “*Hazır Beton Üretimi Süreç Tanımı (ST-HAB-001)*”, “*Nakliye Hafriyat Süreç Tanımı (ST-NHT-001)*”, “*Taş Ocakları İşletme Süreç Tanımı (ST-TAŞ-001)*” nda dokümante edilmiştir.

### 8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

- Satın alınan ürünler, beraberlerinde gelen sevk evrakıyla (irsaliye, fatura, analiz/test raporları) ve *Kontrol Planları (KP-LAB-001, KP-LAB-002, KP-LAB-003, KP-LAB-004, KP-LAB-005, KP-İNŞ-001)* nda belirtilen esaslara göre doğrulandıktan sonra;

Her aşamada hammadde, yarı mamul ve mamul ürünlerin karışmasını önlemeye yönelik tedbirler ve ürünlerin izlenebilirliği;

- Hazır Beton Üretimi Süreç Tanımı (ST-HAB-001)*,
- Nakliye Hafriyat Süreç Tanımı (ST-NHT-001)*,
- Taş Ocakları İşletme Süreç Tanımı (ST-TAŞ-001)* belirtildiği şekilde yapılır.

### 8.5.3 Müşterilere ve dış tedarikçilere ait varlıklar

ARI GROUP’ da müşteri ve tedarikçiye ait bir varlık bulunmadığından herhangi bir müşteri ve tedarikçi mülkiyeti bulunmamaktadır. Bu nedenle bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 20 / 23

#### 8.5.4 Muhafaza

ARI GROUP' da müşteriye sunulan ürünlerin korunma, depolanma, paketlenme ve taşınmasına yönelik koşullar "*Hazır Beton Üretimi Süreç Tanımı (ST-HAB-001)*", "*Nakliyat Hafriyat Taahhüt Süreç Tanımı (ST-NHT-001)*", "*Taş Ocakları İşletme Süreç Tanımı (ST-TAŞ-001)*" nda tanımlanmıştır.

#### 8.5.5 Sevkiyat Sonrası Faaliyetler

Sevkiyat sonrası faaliyetler ile ilgili şartlar "*Satış Pazarlama Süreç Tanımı (ST-SAT-001)*" nda tanımlanmıştır.

#### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Ürün ve hizmetler ile ilgili değişiklikler "*Hazır Beton Üretimi Süreç Tanımı (ST-HAB-001)*", "*Nakliyat Hafriyat Taahhüt Süreç Tanımı (ST-NHT-001)*", "*Taş Ocakları İşletme Süreç Tanımı (ST-TAŞ-001)*" ve "*Müşteri İlişkileri Süreç Tanımı (ST-MTİ-001)*" nda belirlenmiştir.

#### 8.6 Ürünlerin ve hizmetlerin serbest bırakılması

Ürünlerin ve hizmetlerin serbest bırakılması için şartlar belirlenmiş ve "*Kontrol Planlarında KP-LAB-001, KP-LAB-002, KP-LAB-003, KP-LAB-004, KP-LAB-005, KP-İNŞ-001*" dokümanede edilmiştir.

#### 8.7 Uygun olmayan çıktıların kontrolü

Uygun olmayan çıktıların kontrolü için şartlar belirlenmiş ve "*Uygun Olmayan Ürün Prosedürü (PR-003)*" nde dokümanede edilmiştir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 21 / 23

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

ARI GROUP;

- Nelerin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- İhtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme metotlarını,
- İzleme ve ölçümlerin ne zaman yapılacağını,
- İzleme ve ölçümlerden elde edilen sonuçların ne zaman analiz edileceğini ve değerlendirileceğini belirlemiştir.

Sonuçların kanıtı olarak uygun DOBİ' leri muhafaza etmektedir.

#### 9.1.2 Müşteri memnuniyeti

ARI GROUP Yönetim Temsilcisi "**Müşteri Memnuniyet Anketi (FR-KYS-009)**" formunu kullanarak, ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine yönelik olarak müşteri algısını sürekli izlemekte ve yılda bir kez müşteri memnuniyet analizi gerçekleştirmektedir.

#### 9.1.3 Analiz ve değerlendirme

ARI GROUP' de Yönetim Temsilcisi, izleme ve ölçmeden elde ettiği veri ve bilgiyi analiz eder veya edilmesini sağlamaktadır.

Analizlerin sonuçları;

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu (*Uygun olmayan ürün analizleri, DFİ analizleri*),
- Müşteri memnuniyetinin derecesini (*müşteri memnuniyeti anketi, şikayet analizleri*),
- KYS' nin etkinliği ve performansını (*iç tetkik sonuçları, süreç performans göstergeleri*),
- Planlamanın etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını (*hedeflere ulaşmak için planlama sonuçları, süreç planlamada DFİ analizleri*),
- Riskleri ve fırsatları belirleyen faaliyetlerin etkinliğini (*süreç bazlı risk değerlendirmeleri*),
- Dış tedarikçilerin performansını (*tedarikçi değerlendirme sonuçları*) ve
- KYS' nin iyileştirilmesi için ihtiyaçları (*toplantılarda alınan kararların takibi*)

değerlendirmek için Genel Müdür ve Süreç Sahipleri tarafından kullanılmaktadır.

#### 9.2 İç tetkik

KYS' nin uygunluğunu ve aynı zamanda etkin bir şekilde uygulandığını ve sürdürüldüğünü görmek için ARI GROUP' da planlı aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirilmektedir. İç tetkikler için şartlar belirlenmiş ve "**İç Tetkik Prosedürü (PR-KYS-002)**" nde dokümanite edilmiştir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	<b>Dok. No:</b> KEK-KYS-001
		<b>Rev. No:</b> 02
		<b>Sayfa No:</b> 22 / 23

## 9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

### 9.3.1 Genel

ARI GROUP üst yönetimi KYS' ni; sürekli uygun olduğundan, yeterliliğinden, etkinliğinden ve kuruluşun stratejik yönü ile uyumlu olduğundan emin olmak için yılda bir kere gözden geçirmektedir.

### 9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Aşağıdakiler Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetinin girdileridir:

- a) Önceki YGG den kalan faaliyetlerin durumu,
- b) KYS ile ilişkili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerin trendleri dahil, KYS' nin etkinliği ve performansı hakkında bilgi;
  - o Müşteri memnuniyeti ve ilgili tarafların geri bildirimleri,
  - o Kalite hedeflerinin karşılanma derecesi,
  - o Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve proseslerin performansı.
  - o Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - o İzleme ve ölçme sonuçları,
  - o Tetkiklerin sonuçları,
  - o Dış tedarikçilerin performansı
- d) Kaynakların yeterliliği,
- e) Riskleri ve fırsatları belirleyen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

Yukarıdaki girdiler ile ilgili bilgiler ve raporlar Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmakta ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında paylaşılmaktadır.

### 9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin Gözden Geçirmesinin çıktıları;

- a) İyileştirme fırsatlarını,
- b) KYS deki değişiklikler için herhangi bir ihtiyacı ve
- c) Kaynak ihtiyaçlarını kapsar.

Yönetimin Gözden Geçirmesinin çıktıları, Yönetim Temsilcisi tarafından **“Toplantı Tutanağı (FR-KYS-008)”** ile kayıt altına alınmakta ve DOBİ olarak muhafaza edilmektedir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Dok. No: KEK-KYS-001
		Rev. No: 02
		Sayfa No: 23 / 23

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1 Genel

ARI GROUP; müşteri şartlarını karşılamaya ve müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik gerekli faaliyetleri uygulamak ve iyileştirmek için fırsatları belirlemiştir.

### 10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Uygun olmayan çıktıların kontrolü için **“Uygun Olmayan Ürün Prosedürü (PR-KYS-004)”** nde dokümante edilmiştir.

Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerçekleştirilecek faaliyetler **“Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR-KYS-005)”** nde dokümante edilmiştir.

### 10.3 Sürekli iyileştirme

ARI GROUP, KYS’ nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

ARI GROUP, sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak belirlenmesi gereken ihtiyaç ve fırsatların olup olmadığına karar vermek için analiz ve değerlendirme sonuçlarını ve YGG çıktılarını dikkate almaktadır.

ARI GROUP, Üst ve Orta Kademe Yönetimi inanmaktadır ki;

**“Süreçlerin ve KYS’ nin bir bütün olarak yönetimi; riskleri engellemeyi ve fırsatları avantaja dönüştürmeyi amaçlayan “Risk Temelli Düşünce” ile «Sürekli İyileştirme» ye odaklanarak yürütülen “Süreç Yaklaşımı ve KYS” ile başarılabilir.”**

Bu nedenle iyi bir süreç yönetimini risk temelli düşünce ile birleştiren bir kalite yönetim sistemi oluşturulmuştur.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür