

## 1.0 Giriş :

Çağımızda yaşanan olağanüstü değişiklikler sonucu dünya küçüldü ve bunun sonucunda da tek pazar haline geldi. İhtiyaç duyulan mal ve hizmeti dünyamızın herhangi bir notasından 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 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, kurumsallaşma ve rekabet etmeleri için;

- Müşterinin istediği kalitede ürünü veya hizmeti sunmaları,
- Rekabetçi fiyatta üretimleri,
- Zamanında pazara sunmaları gerekmektedir.

Bunu sağlamanın birinci şartı kalite yönetim sistemidir.

EMPO Ltd. Şti. ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi gerekliliklerine uygun şekilde kendi sistemini oluşturmuştur. Bu sistem bu el kitabında dokümanite edilmiştir.

### • CAPRAZ LİSTE

ISO 9001 2000	KONU BAŞLIĞI	KALİTE EL KİTABI
4.0	<u>Kalite Yönetim Sistemi</u>	
4.1	Genel Şartlar	KEK 4
4.2	Dökümantasyon Şartları	KEK 4
4.2.1	Genel	KEK 4
4.2.2	Kalite El Kitabı	KEK 4
4.2.3	Dokümanların Kontrolü	KEK 4, KSP 4.2.3
4.2.4	Kalite Kayıtlarının Kontrolü	KEK 4, KSP 4.2.4
5.0	<u>Yönetimin Sorumluluğu</u>	
5.1	Yönetimin Taahhüdü	KEK 5
5.2	Müşteri Odaklılık	KEK 5
5.3	Kalite Politikası	KEK 5
5.4	Planlama	KEK 5
5.4.1	Kalite Hedefleri	KEK 5
5.4.2	Kalite Yönetim Sistemi Planlaması	KEK 5
5.5	Sorumluluk, Yetki ve Haberleşme	KEK 5
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	KEK 5, Görev Tanımları
5.5.2	Yönetim Temsilcisi	KEK 5
5.5.3	İç Haberleşme	KEK 5
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	KEK 5
5.6.1	Genel	KEK 5