

8.0 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

Empo Ltd. Şti., ürün uygunluğunu, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlayarak, sistemin etkinliğini ve sürekli iyileştirme metotlarını tayin ederek istatistiksel teknikler tanımlamakta ve uygulamaktadır.

Firma bünyesinde genellikle aşağıdakiler izlenir.

- Müşteri şikayetleri
- Kalite Yönetim Sistemi (İç Tekkikler)
- Prosesler
- Ürünler

8.2 İzleme ve Ölçme

8.2.1 Müşteri Memnuniyeti

Empo Ltd. Şti. kalite politikasında da altını çizerek belirttiği gibi tüm proseslerdeki amacı bu memnuniyetin seviyesi Empo Ltd. Şti. kendini geliştirmesiyle doğru orantılı olacağından bu veriyi incelemeye ve kayıt altına almak için anket hazırlamıştır. Bu anket her makine satışı sonrasında belirli tarihlerde gönderilip cevapları saklanmıştır. Diğer bir method da telefonla görüşmelerdir.

8.2.2 İç Tetkik

- Empo Ltd. Şti. kendi iç tetkiklerini departmanları arasında uygulamakta olup ISO 9001:2000 standartını sürekli iyileştirme amacını elde etmek için yapmaktadır. Bu tetkikler her 6 ayda kendi kendine yada gerek duyulduğunda yardımcı danışmanları tarafından denetlenmektedir. Kayıtlarını İç Denetleme Raporuyla (EMP-F-014) kayıt altına alınmaktadır.
- Sistemde görülen aksaklıklar yada gelişmeler için D.Ö.F. raporu düzenlenir ve bunlar kayıt altına alınır. Tüm kayıtlar sistemde belirtildiği üzere saklanır.
- Tüm bu tetkik - raporlama ve kayıtları prosedürlerde tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Referans:

KYP 003 "İç Denetleme Prosedürü"

8.2.3 Proseslerin Ölçüm ve İzlenmesi

Kalite Yönetim Sistemleri içerisinde yer alan prosesler Proses Etkileşim tablosunda tanımlanmış olup, bu proseslerle ilgili performans kriterleri ve hedefler belirlenmiştir. Proses performans kriteri, analiz yöntemi, izleme periyotları 8.4 "Veri Analizi" nde tanımlanmıştır.