

# FERHAN

Tur. Otom. Taşıma. Ve  
Gıda Ürün. Tic. Ve San.  
Ltd. Şti.

# KALİTE EL KİTABI

HAZIRLAYAN

ONAY

No	İçindekiler	Sayfa No
	İçindekiler	2
	Revizyon Çizelgesi	3
<b>0.0</b>	<b>Giriş</b>	4
0.1	Kuruluşun Tarihçesi	4
<b>1.0</b>	<b>Kalite Sisteminin Kapsamı ve Hariç Tutmalar</b>	4
<b>4.0</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi</b>	5
4.1	Genel	5
4.2	Dokümantasyon Şartları	6
4.2.1	Genel	6
4.2.2	Kalite El Kitabı	6
4.2.3	Dokümanların Kontrolü	6
4.2.4	Kayıtların Kontrolü	7
<b>5.0</b>	<b>Yönetimin Sorumluluğu</b>	7
5.1	Yönetimin Taahhüdü	7
5.2	Müşteri Odaklılık	7
5.3	Kalite Politikası	8
5.4	Planlama	8
5.4.1	Kalite Hedefleri	8
5.4.2	Kalite Yönetim Sistemi Planlanması	8
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	9
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	9
5.5.2	Yönetim Temsilcisi	9
5.5.3	İç İletişim	9
5.6	Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi	9
<b>6.0</b>	<b>Kaynakların Yönetimi</b>	10
6.1	Kaynakların Sağlanması	10
6.2	İnsan Kaynakları	10
6.2.1	Genel	10
6.2.2	Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim	10
6.3	Altyapı	11
6.4	Çalışma Ortamı	11
<b>7.0</b>	<b>Hizmet Gerçekleştirme</b>	11
7.1	Hizmet Gerçekleştirilmesinin Planlanması	11
7.2	Müşteri İlişkili Süreçler	12
7.2.1	Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi	12
7.2.2	Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	12
7.2.3	Müşteri ile İletişim	12
7.3	Tasarım ve Geliştirme	13
7.4	Satın alma	13
7.5	Hizmetin Sağlanması	13
7.5.1	Hizmetin Kontrolü	13
7.5.2	Hizmet Gerçekleştirmede Süreçlerinin Geçerliliği	14
7.5.3	Hizmet Tanımı ve İzlenebilirlik	14
7.5.4	Müşteri Malı	14
7.5.5	Ürünlerin Korunması	14
7.6	Ölçüm ve Gözetim Cihazlarının Kontrolü	15
<b>8.0</b>	<b>Ölçüm, Analiz, İyileştirme</b>	15
8.1	Genel	15
8.2	İzleme ve Ölçme	15
8.2.1	Müşteri Memnuniyeti	15
8.2.2	İç Tetkik	15
8.2.3	Süreçlerin Ölçüm ve Gözetimi	15

**HAZIRLAYAN**
**ONAY**

8.2.4	Hizmetlerin Ölçüm ve Gözetimi	16
8.3	Uygun Olmayan Hizmetlerin ve Ürünlerin Kontrolü	16
8.4	Veri Analizi	16
8.5	İyileştirme	16
8.5.1	Sürekli İyileştirme	16
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	17
8.5.3	Onleyici Faaliyet	17
EK.1	Süreç Etkileşim Şeması	18
EK.2	Organizasyon Şeması	19
EK.3	Kalite Yönetim Sistemi Planı	20

**HAZIRLAYAN****ONAY**

REVIZYON NO	REVIZYON TARİHİ	REVIZYONUN AÇIKLAMASI	SAYFA NO
01	01/03/2005	Yetersiz görülen maddelerin eksiklikleri giderilerek güncellendi. Madde 6.4 , Madde 7.2.2 , Madde 7.5.4 , EK.2-Organizasyon Şeması , EK.3 - KYS Planı	2, 3, 12, 12, 14, 19, 20
02	21/05/2005	EK.2-Organizasyon Şeması	19
03	21/05/2005	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi Madde 7.5.5	15
04	24/05/2005	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi. Madde 7.4	13
05	09/09/2005	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi. Madde 8.2.3	16
06	20/09/2005	Kalite Politikasına yeni bir madde eklendi. Madde 5.3	9
07	20/09/2005	EK.2-Organizasyon Şeması	19
08	27/09/2005	Yetersiz olarak görülen maddelerinin eksiklikleri giderildi. Madde 7.3 , Madde 7.5.2 , Madde 7.6	13, 14, 16
09	27/06/2006	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi. Madde 7.4	13
10	15/08/2006	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi. Madde 8.5.1 , 8.5.2, 8.5.3	17
11	16/10/2006	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi. Madde 7.4	13
12	20/10/2006	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi.	16
13	20/11/2007	Gerekli görülen değişiklikler yapılarak güncellendi. Madde 4.2.1 – Madde 4.2.2	
14	20/11/2007	Kalite El Kitabı 7.5.2 ve 7.5.5 de değişiklikler yapıldı.	
15	20/11/2007	Kalite El Kitabı Madde 7.6 gerekli değişiklikler yapıldı	
16	20/11/2007	Kalite El Kitabı Madde 8.2.2 revize edilmiştir.	
17	20/11/2007	EK.2 Organizasyon şeması revize edilmiştir.	
18	20/11/2007	PR.01 Madde 2.2.6 , 2.2.7, PR.02 , PR.04 , PR.06 , PR.10 , PR.11 Gerekli değişiklikler yapılarak revize edilmiştir.	

**HAZIRLAYAN**
**ONAY**

19	20/11/2007	GT.01 , GT.03 Gerekli değişiklikler yapılarak revize edilmiştir.	
20	20/11/2007	TL.01 , TL.02 , TL.04 ve Tüm Talimat numaraları revize edildi.	
21	20/11/2007	Ferhan Turizm doküman şablonunda değişiklik yapılmıştır.	
22	01/06/2009	Iso 9001-2000 , Iso 9001-2008 olarak revize edildiğinden Kalite el kitabında değişiklik yapılmıştır.	

**HAZIRLAYAN****ONAY**

## 0.0. GİRİŞ

Firmamız Kalite Yönetim Sistemini, ISO 9001:2008 Standardının şartlarına uygun olarak kurmuştur.

Kurulan Kalite Yönetim Sisteminin amacı, bütün faaliyetlerin planlı ve uyumlu bir şekilde sürekli gelişerek yürütülmesini, katma değer yaratmayan faaliyetlerin yok edilerek, hizmetin kaliteden ödün vermeden, minimum maliyetle yapılmasını sağlayan etkin bir yöntem anlayışını yerleştirmektir.

## 0.1. KURULUŞUN TARİHÇESİ

1950'li yıllarda, aile mesleği olarak şehirlerarası yolcu taşımacılığı ile başlayan firmamız, aynı zamanda ticari araç bakım ve tamir hizmetini de sürdürmüştür.

Bilahare, araç filosunu geliştirerek, hizmet portföyüne personel ve öğrenci taşımacılığını da ilave etmiş ve 1998 yılında "FERHAN TURİZM TAŞIMACILIK LTD.ŞTİ." ticari unvanıyla sektörde yerini almıştır.

Sektörde saygın ve marka bir firma olma hedefiyle, TÜPRAŞ, PETKİM, KONAK BELEDİYESİ, İZSU, İZBETON A.Ş VE TÜRK SİLAHLI KUVVETLERİ' nin bazı hizmet birimlerinin, taşıma işlerinin müşteri portföyüne ilave edilmesi önemli bir kilometre taşı olmuştur.

Gelişen koşullara göre kendini yenilemeyi, geliştirmeyi, hedeflerinin bir parçası olarak Kaliteli hizmeti, toplumsal bir görev kabul eden firmamız bu yolculuğa tüm çalışanlarıyla baş koymuştur.

## 1.0. KALİTE SİSTEMİNİN KAPSAMI VE HARIÇ TUTMALAR:

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi personel ve öğrenci, karayolu taşıma hizmetlerini kapsamaktadır. Taşıma hizmetleri ile ilgili esaslar, standart ve yasalarda ve şartnamelerde tanımlandığından madde 7.3, proses tasarımı gerektirmediğinden 7.5.2 maddesi, takometreler ölçü ayarlar tarafından, alkolimetreler doğrulama yapıldığından 7.6 maddesi hariç tutulmuştur.

**HAZIRLAYAN****ONAY**

## 4.0. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1. GENEL

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.'nde kalite yönetim sistemi, ISO 9001:2008 standardına uygun olarak dokümanite edilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Uygulamanın sürekliliği ve etkinliği belli aralıklarla gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme olanakları araştırılır.

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.'nde kalite yönetim sisteminin temelini **Kalite Politikası ve Şirket değerleri** oluşturur.

Bu ilke ve politikaların, nasıl ve ne şekilde gerçekleştirildiğinin temel esasları K.E.K. nda belirlenmiştir. Bu temel esasların gerçekleştirilmesi konusunda, birimlerin rolü ve birbirleri ile ilişkileri prosedür ve proseslerde belirlenmiştir. Bunların dışındaki işlemler, talimat ve diğer sistem dokümanlarında belirlenmiştir. Örneğin;

- Karayolu taşımacılık kanunu, diğer ilgili yasa ve yönetmelikler
- Taşımacılıkla ilgili hizmet standartları( TS 12257-TS 12641)
- Müşteri sözleşmeleri
- Geçmiş deneyimlerimiz
- Müşteri memnuniyetinin esas alınması, kalite yönetim sistemimizin tamamlayıcı öğeleridir.

Tüm bu öğeler çerçevesinde müşteri sözleşmeleri, yasalar ve müşteri memnuniyeti için proseslerin birbirleri ile etkileşimleri belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.( Ek: 1 Süreç Akış ve Etkileşim Tablosu)

Bu proseslerin gerçekleştirilmesi için talimatlar, gözlemlenmesi ve kontrolü için;

- Müşteri memnuniyeti anketleri,
- İç denetim sistemi,
- Kontrol planları oluşturulmuştur.

**HAZIRLAYAN****ONAY**

Bu gözlemler, kontrol ve değerlendirmeler sonucu hedeflerin sağlanıp sağlanmadığı ve müşteri memnuniyeti tespit edilir. Sapmalar varsa gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilerek Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirme olanakları araştırılır.

## 4.2. DOKUMANTASYON ŞARTLARI

### 4.2.1. Genel

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti de kalite yönetim sistemi ISO/TS 9001:2008 standardı referans alınarak madde 4.1'de belirtilen temel veriler baz alınarak hazırlanmıştır.

Bu dokümantasyonun temel verisi **Kalite Politikası ve Şirket değerleridir**.Bu şirket değerlerinin nasıl ve ne şekilde uygulanacağına dair temel ilkeleri içeren bir **Kalite El Kitabı** hazırlanmıştır. Bu temel ilkelerin uygulanmasına yönelik **Prosesler , Prosedürler ve Kontrol Planları** kalite yönetim sistemimizin ikinci kademe dokümanlarını oluşturur.

**Talimatlar,dış kaynaklı dokümanlar,formlar ve sözleşmeler** kalite yönetim sistemimizin üçüncü kademe dokümanları olup kayıt altına alınmıştır.

### 4.2.2. Kalite El Kitabı

FERHAN Tur.Taş.Ltd Şti' nde kalite el kitabı şirket kimliğimizi, taahhütlerimizi, hizmetlerimizi ve temel değerlerimizi içerir.Kalite el kitabı yönetim temsilcisi tarafından hazırlanır ve Şirket Müdürü tarafından onaylanır.

Kalite el kitabı; Organizasyon Şeması, Prosedürler, kontrol planları ve diğer talimatlarca desteklenir.

- FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde kalite yönetim sistemi, personel ve öğrenci, karayolu taşımacılığı hizmetlerini kapsamaktadır.
- Hariç tutulan maddeler 1.0 de belirtilmiştir.

### 4.2.3. Dokümanların Kontrolü

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde kalite yönetim sistemini oluşturan tüm dokümanlar ilgili kullanım yerlerine, Yönetim Temsilcisi tarafından dağıtımı yapılmıştır. Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının kontrol edilmesi ve güncelliğinin sağlanması için ;

- Dokümanların yayınlanmasından önce yeterlilik açısından onaylanması,
- Gerektiğinde gözden geçirilmesi, güncellenmesi ve tekrar onaylanması,

**HAZIRLAYAN****ONAY**



-Revizyonlarının gerçekleştirilmesi ve takibi,  
-Yürürlükten kalkan dokümanların güncel kullanım yerlerinden toplanarak imhası ile dış kaynaklı dokümanların tanımlanması, güncelliğinin sağlanması konusunda yetki ve sorumlulukları içeren bir sistem oluşturulmuştur.

**Ref. Doküman:** PR.01 – Dokümanların Kontrolü Prosedürü

#### 4.2.4. Kayıtların Kontrolü

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde Kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını kanıtlamak için oluşturulan kayıtlar kontrol altında bulunmaktadır. Sistemdeki kayıtlar tanımlanmış, muhafaza yöntemi ve süresi ile elden çıkarılmasına ilişkin esaslar belirlenmiştir.

**Ref. Doküman :** PR.02 – Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 5.0. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti yönetimi, sürekli gelişmeyi sağlamak için, Planlama, Koordinasyon, Kontrol ve İyileştirme faaliyetlerini yerine getirmektedir.

#### 5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi, müşteri tatmini, yasal ve sektörel gereklilikler( Karayolu Taşıma Kanunu, TS 12257-12641, ISO 9001:2008 v.b) temel taahhütler, müşteri şartları da dahil olmak üzere kalite politikasında tanımlı ilkeler ve yıllık kalite hedeflerinin gerekleri konusunda, kaynakların sağlanması, gerçekleştirilmesi, sürekliliğinin sağlanması, iyileştirilmesine ilişkin yöntemleri de belirlemiş ve uygulamaya koymuştur.

Kalite hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülerek Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmaktadır.

**Ref.Dokümanlar :** - Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Kayıtları

#### 5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi, müşteri beklenti ve istekleri konusunda, müşteri anketleri yapar. Bunların gereklerini dikkate alarak hizmetleri gerçekleştirir.Diğer taraftan müşteri şikayetleri de analiz edilerek müşteri memnuniyetini sağlayacak önlemler alınır.

HAZIRLAYAN

ONAY

**Ref. Dokümanlar:** - FR.16 – Müşteri İstek ve Şikayet Formu  
- FR.17 – Müşteri memnuniyet Anketi  
- PR.07 – Müşteri şikayeti, önerileri ve anket prosedürü

### 5.3. KALİTE POLİTİKASI

Yolcu güvenliği ve memnuniyetini temel ilke edinen firmamız;  
“Personel ve öğrenci taşımacılığında” ,

- Seçkin ve güvenilir personelle hizmet,**
- Trafik kurallarına ve diğer yasa ve yönetmeliklere riayet,**
- Bakımlı ve konforlu filo ile hizmet,**
- Gelişen koşullara zamanında uyum ve sürekli kendini iyileştirme,**
- Kalite Yönetim sistemini sürekli uygulamak ve etkinliğini sürekli geliştirmek.**

Hizmet ilkeleriyle sektörde marka olmayı kendine amaç edinmiştir.

Yukarıda bahsedilen amaç ve ilkeler, şirket kalite politikamızı oluşturup tüm çalışanlarca uygulanması, benimsenmesi birincil görevimiz olacaktır. Kalite Politikamız, her Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi toplantısının bir gündem maddesi olup, sürekli iyileştirilmesi, günceliği, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluğu görüşülür. Kalite Politikamız tüm çalışanlara dağıtılmış ve tüm personelin görebileceği yerlere asılmış olup; personelin bağlı olduğu yönetici tarafından anlaşılması sağlanmıştır.

### 5.4 .PLANLAMA

#### 5.4.1. Kalite Hedefleri

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi aynı zamanda kalite hedeflerine ilişkin planlamayı da yönetimin gözden geçirme toplantısında değerlendirir ve **FR.23-Yıllık Kalite Hedefleri Formunda** tanımlar.

#### 5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti yönetimi yıllık kalite hedefleri de dahil olmak üzere Madde 4.1 de belirtilen temel sistem verilerini dikkate alarak Kalite Yönetim Sistemini planlamış ve dokümante etmiştir. Herhangi bir revizyon durumunda değişiklikler planlanır ve sisteme yansıtılır.

**Ref.Dök. :** - EK.3-Kalite Yönetim Sistemi Planı

HAZIRLAYAN

ONAY

- Kontrol Planları
- Prosedürler

## 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### 5.5.1. Sorumluluk ve yetki

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi kalite politikasında taahhüt edilen gereklilikler konusunda organizasyon şemasını hazırlamış, organizasyon şemasındaki her birimin Kalite Yönetim Sistemindeki rollerini tanımlamış ve dokümante etmiştir.

**Ref. Doküman :** -EK.2-Org. Şeması  
-Görev Tanımları

### 5.5.2.Yönetim Temsilcisi

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti yönetimi ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi konusunda yönetim temsilcisini atamıştır.

**Ref.Doküman:** Yönetim Temsilcisi atama yazısı

### 5.5.3.İç İletişim

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde şirket içi iletişim toplantılar aracılığıyla olur. Bu faaliyet Yönetim Temsilcisi tarafından koordine edilir. Her türlü duyuru yönetim temsilcisi tarafından yapılır ve Duyuru panosuna asılır. Sürücülerle irtibat kurulması gerekirse cep telefonları vasıtası ile irtibat sağlanır.

## 5.6 Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek üzere yılda bir kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı gerçekleştirir. Bu toplantı, Kalite Yönetim Sisteminin, kalite politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere sistemin değişiklik veya iyileştirme ihtiyaçlarını belirlemek için Şirket Müdürü başkanlığında yönetim temsilcisi tarafından koordine edilir.

**HAZIRLAYAN****ONAY**

**Ref. Doküman :** TL.01-Yönetimin Gözden Geçirme Talimatı

## **6.0.KAYNAKLARIN YÖNETİMİ**

### **6.1.Kaynakların Sağlanması**

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi kalite politikasında belirtilen taahhütlerin gerçekleştirilmesi,

-Müşteri memnuniyeti

-Yasal gerekliliklerin uygulanması konusunda her türlü kaynağın ( Araç, personel, ofis hizmetleri v.b) kaynak gereksinimini belirler, gelişen koşullara göre iyileştirir.

**Ref.Dok. :** - FR.24 – Araç Sigorta Takip Listesi

- FR.18 – Ofis Ekipmanları Bakım Arıza takip Formu

- FR.33 – Taşıt Kira Sözleşmesi

- Kontrol Planları

### **6.2.İnsan kaynakları**

#### **6.2.1.Genel**

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi gerçekleştirmiş olduğu işin en önemli ögesinin insan kaynakları olduğunun bilincindedir. Bu ilkenin sağlanması konusunda, eleman seçimi ve işe uyumu için gerekli yöntemleri tanımlamış ve yürürlüğe koymuştur.

**Ref. Doküman:** - PR.05 - İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü

- Görev Tanımları

-FR.45 –Oryantasyon Eğitimi

#### **6.2.2.Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim**

Şirket Çalışanlarının yeterliliği ve bilgilendirilmesi konusunda gerekli eğitimler yıllık eğitim planında tanımlanır ve gerçekleştirilir.

**Ref. Doküman :** - FR.13 - Yıllık Eğitim Planı Formu

- Görev Tanımları

- PR.05 - İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü

### **6.3. ALTYAPI**

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi, müşteri şartları, hizmet şartları ve kalite politikasındaki

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**

taahhütlerin gerçekleşmesi için ofis hizmetleri, araç filosu internet, telefon ve fax gibi alt yapı konusunda ihtiyaç planlaması yapar ve gerçekleştirir.

- Ref. Doküman :** - FR.20 – Araç Bakım Takip Formu  
- FR.24 – Araç Sigorta Takip Listesi  
- FR.33 – Taşıt Kira Sözleşmesi  
- PR.05 – İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü  
- PR.08 – Bakım Prosedürü

#### **6.4. ÇALIŞMA ORTAMI**

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti yönetimi, personelin rahat çalışabilmesi için gerekli çalışma ortamını hazırlamış, gereken kuralları ve yükümlülükleri sistem dokümanlarında belirtmiş, ofis yönetimi, araçların bakımı ve temizliği konusunda gerekli çalışma ortamını ve kurallarını tanımlamış ve yürürlüğe koymuştur.

- Ref.Dokümanlar:** - TL.03 – Genel İşyeri Kurallar Talimatı  
- TL.02 – Şoför Hizmet Talimatı

#### **7.0.HİZMET GERÇEKLEŞTİRME**

##### **7.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRİLMESİNİN PLANLANMASI**

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti yönetimi yolcu ve sürücü güvenliğini ön planda tutarak hizmetin gerçekleştirilmesi için kaynak gerekliliklerini **Madde 6.0 Kaynakların Yönetimi**'nde tanımlamıştır. Hizmetin gerçekleşmesine ve kontrolüne ilişkin hizmet talimatları hazırlanmış ve yürürlüğe konmuştur.

- Ref.Dok. :** - TL.03 – Şoför Hizmet Talimatı  
- Kontrol Planları  
-FR.18-Ofis Ekipmanları Bakım Arıza ve Takip Formu  
-FR.24-Araç Sigorta Takip Listesi

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**

## 7.2. MUŞTERİ İLİŞKİLİ SUREÇLER

### 7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Hizmete bağlı şartlar şartnamelerde belirtilir. Eğer söz konusu bir şartname yoksa sözleşmeler müşteri ile karşılıklı olarak hazırlanır. Ayrıca şirketimizde karayolu taşıma kanunu ve trafik yasalarına uygun olarak, TS 12257 standardı ve ISO 9001:2008 Standardına göre hizmet gerçekleştirilmektedir. Hizmetin yerine getirilmesinden sonra doğacak sorunlar için şartnamedeki sözleşme hükümlerine uyulur.

### 7.2.2 Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde sözleşme olmaksızın hizmet gerçekleştirilmez. Şirket Müdürü şartnameyi inceler, kaynak planlaması yapar ve daha sonra işe girilip girilmeyeceğine karar verir. Sözleşmeler ancak Şirket Müdürünün onayı ile yetkilendirilen personel veya Şirket Müdürünün kendisi tarafından imzalanır. Verilecek olan hizmet, şartnameler ve sözleşmelerde olduğu gibi uygulanır. İhale ilanları gazetelerden ve internetten takip edilir. Eğer bir şartname yoksa, yani müşteri hizmet alımı için firmaya şahsen, telefon ,fax veya internetten ulaşmış ise önce taşıma sipariş formu düzenlenerek müşteriye teklif verilir ve müşteri sözleşmeleri, şirket müdürü tarafından müşteri ile karşılıklı onaylanır. Sözleşmede tarafların onayı olmak suretiyle ve yazılı olmak kaydıyla değişiklikler yapılır. İlgili kayıtların kontrolü Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre yapılır.

**Ref. Dokümanlar:** - PR.10 – İhale ve Teklif Verme Prosedürü  
- PR.02 – Kayıtların Kontrolü Prosedürü  
- Müşteri Sözleşmeleri

### 7.2.3 Müşteri ile İletişim

Müşteri ile iletişim, telefonla, faks ve internetten sağlanmaktadır. Söz konusu müşteri hizmet alımı için firma ile iletişime geçmişse madde 7.2.2 ye uygun olarak işlem yapılır. Aynı zamanda bir öneri veya şikayet durumunda araçlarda Müşteri istek ve şikayet formları bulunmaktadır. Ayrıca telefonda belirtilen şikayetler ve öneriler için sekreter tarafından Müşteri istek ve şikayet formu düzenlenir.

**Ref. Dokümanlar:** - FR.16 – Müşteri İstek ve Şikayet Formu

**HAZIRLAYAN****ONAY**

### 7.3. TASARIM VE GELİŞTİRME

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde taşıma hizmetleri ile ilgili esaslar şartnamelerde ,standart ve yasalarda tanımlandığı için tasarım ve geliştirme kapsam dışı bırakılmıştır.

### 7.4. SATIN ALMA

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde satın alma ve tedarik işlemleri satın alma talimatına göre gerçekleştirilir. Satın alma işlemleri Şirket Müdürü yetkisindedir. Buna Operasyon şefleri ve Mali İşler ve Personel Şefi destek hizmeti verir. Satın alınacak ürün/hizmet istenen şartları sağlamalıdır. Eğer satın alınan ürün/hizmet belirtilen şartları sağlıyorsa araç alımlarında şirket müdürü, servis vb. alımlarda operasyon şefi tarafından uygun olduğuna dair onay verilir. Şayet bu şartlar sağlanmıyorsa satın alınan ürün veya hizmetin kontrolü PR.03'e göre yapılır. Ayrıca Tedarikçi değerlendirmeleri yapılmaktadır.

**Ref. Doküman :-** TL.05 – Satın Alma Talimatı

- PR.03 – Uygun Olmayan Hizmetin ve Ürünün Kontrolü Prosedürü
- TL.08 – Tedarikçi Değerlendirme Talimatı
- FR.30 – Servis, Parçacı, Akaryakıt Tedarikçisi Değerlendirme ve Bilgi Formu
- FR.37 – Satınalma Talep Formu
- FR.36 - Satınalma Değerlendirme Formu

### 7.5. HİZMETİN SAĞLANMASI

#### 7.5.1.Hizmetin Kontrolü

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde sunulan hizmet planlanmakta ve yapılan kontroller ile hizmetlerin kalitesinin sürekliliği sağlanmaktadır.

**Ref. Dokümanlar: -**TL.03 – Şoför Hizmet Talimatı

- Tedarikçi Sözleşmeleri
- Güzergah Planları
- FR.17 – Müşteri Memnuniyet Anketleri
- KP.01 – Hizmet Kontrol Planı
- KP.02 – Gizli Kontrol Planı

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**

- PR.08 – Bakım Prosedürü

### 7.5.2. Hizmet gerçekleştirilmede Süreçlerinin Geçerliliği

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde sonuçların geçerli kılınamadığı , herhangi bir proses bulunamadığı için hariç tutulmuştur.

### 7.5.3. Hizmet Tanımı ve İzlenebilirlik

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde tüm hizmet araçları şirket logosu, kalite sistem belgeleri, güzergah tanımları,araç sürücü bilgileri, Seyir ve Güzergah planları ile tanımlanıp izlenebilmektedir.

**Ref. Doküman:** TL.06 - Hizmet tanımlama ve izlenebilirlik talimatı

- Güzergah İzlenebilirlik Listesi
- Güzergah İzin Belgesi

### 7.5.4. Müşteri Malı

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde, hizmet süresince, kendi kontrolü altında veya kendisi tarafından kullanılması için müşteri tarafından sağlanan müşteri mülkü ( Otopark, dinlenme yeri, irtibat bürosu, araç ekipmanı vb. gibi ) varsa tutanak karşılığında teslim alınır. Herhangi bir şekilde bir zarar gelmesi halinde tazmin edilmesi firmamızın sorumluluğundadır. Böyle bir durum oluşursa, müşteriye rapor edilerek, teslim alınan müşteri mülkü için açılan dosyada oluşan uygunsuzluklar ve yapılan düzeltici faaliyetler, kayıt altına alınır ve muhafaza edilir.

### 7.5.5. Hizmetin (Ürünün) Korunması

Araçlar şoförlere zimmetle verilir. Aracın temizleme, muhafaza ve yasal evraklarla ilgili sorumlulukları da şoför görev tanımında belirtilmiştir. Araçlardan birinci derecede şoförler, daha sonrada operasyon şefleri sorumludur. Aksi bir durum oluşması ihtimaline karşılık otoparkta sürekli mevcut bulunan yedek araçlarımızdan biri görevlendirilir. Ayrıca kayıtlarımızda bulunan araç sahipleri ile de irtibat kurulması suretiyle araç temin edilebilmektedir. Bu şekilde verilen hizmetin sürekliliği sağlanmaktadır.

- PR.08 – Bakım Prosedürü

HAZIRLAYAN

ONAY



## 7.6. OLÇUM VE GÖZETİM CİHAZLARININ KONTROLU

FERHAN Turizm Taş.Ltd.Şti hizmet sektörü olduğu için ölçüm ve gözetim cihazlarının kontrolu hariç tutulmuştur.

## 8.0 ÖLÇÜM, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1 Genel

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde gerçekleştirilen hizmetler, kontrol planları ile ölçülüp değerlendirilir. Kontrol planları hizmetin uygun olup olmadığına dair firma için bir göstergedir. Aynı zamanda müşteri anketleri ve şikayet kayıtları da personel ve araçlar için veri kaynaklarını oluşturur. Oluşan veya oluşabilecek uygunsuzluklar için gerekli iyileştirmeler yapılır. Bu şekilde Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

### 8.2 İzleme ve Ölçme

#### 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde, müşteri memnuniyetini ölçmek **müşteri memnuniyet anketleri** ile yapılmaktadır. Müşteri memnuniyetini sağlamak için araçlarda istek ve şikayet kutusu ile istek ve şikayet formları bulunmaktadır.

**Ref.Doküman:** - PR.07 – Müşteri Şikayeti Önerileri ve Anket Prosedürü  
- FR.17 – Müşteri Memnuniyet Anketi  
- FR.16 – Müşteri İstek ve Şikayet Formu

#### 8.2.2 Tetkik

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.'nde kalite yönetim sisteminin etkin olarak uygulandığını belirlemek için tetkikler yapılır. Tetkikler, Tetkik Prosedürüne göre yapılır.

**Ref. Doküman :** PR.04 - Tetkik Prosedürü

#### 8.2.3. Süreçlerin Ölçüm ve Gözetimi

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde süreç ölçüm ve gözetimi, **hizmet kontrol planları** ile yapılarak, süreç hedefleri ile 4 aylık periyotlarda değerlendirilir.

HAZIRLAYAN

ONAY

Ref.Döküman-PR.06 –Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

#### 8.2.4. Hizmet Ölçüm ve Gözetimi

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti' nde hizmet ölçüm ve gözetimi, Kontrol Planları ile yapıp izlenmektedir. Uygunsuzluk durumlarında uygunsuzluk bildirim formu düzenlenir ve iyileştirme istenir.

**Ref.Doküman :** - KP.01 – Hizmet Kontrol Planı

- KP.02 – Gizli Kontrol Planı
- KP.03 – Tetkik Kontrol Planı
- FR.04 – Uygunsuzluk Bildirim Formu

#### 8.3. Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde madde 8.2'de tanımlı planlı ölçüm ve analiz yöntemleri sonucu ortaya çıkan uygunsuzluklar, özellikle müşteri şikayetleri kaydedilerek değerlendirilir. Bu durumda derhal müşteri ile iletişim kurulur. Şirket Müdürünün onayı olmak kaydıyla müşterinin memnuniyeti için gerekli işlemler başlatılır. Aynı şikayetin tekrarının önlenmesi için gerekli faaliyetler başlatılıp sonuçları değerlendirilir.

**Ref. Doküman :** - PR.03 - Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü

- FR.04 - Uygunsuzluk Bildirim Formu

#### 8.4. Veri Analizi

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.'nde **müşteri memnuniyet anketleri, müşteri şikayeti** istatistikleri, **kontrol planları sonuçları, trafik cezaları, Araç arıza/bakım sonuçları , tetkik sonuçları ve Kalite Hedefleri** veri kaynağını oluşturur. Bu veriler Yönetim Temsilcisi tarafından uygun istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir ve iyileştirme olanakları araştırılır.

**Ref.Dok.** : PR.09 - İstatistik teknikleri Prosedürü

PR.11 - Önleyici Faaliyetler Prosedürü

TL.08 – Tedarikçi Değerlendirme Talimatı

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**

## 8.5. İyileştirme

### 8.5.1. Sürekli İyileştirme

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti. yönetimi, sürekli iyileştirme faaliyetlerini kalite politikasının bir gereği olarak görür ve değişen koşullara göre hizmet kalitesini geliştirir ve iyileştirir. Kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçlarını, verilerin analizlerini, düzeltici faaliyetler ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme toplantısında Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmalarını başlatır.

#### Ref.Dokümanlar :

- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanaqları
- Düzeltilci Faaliyet Talepleri
- Önleyici Faaliyet Talepleri

### 8.5.2. Düzeltici Faaliyet

FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.'nde düzeltici faaliyetler, madde 8.2'de tanımlanan kontrol faaliyetleri sonucu olarak değerlendirilir. Bu uygunsuzlukların tekrar oluşmasını önlemek için düzeltici faaliyetler başlatılır , izlemeye alınır ve sonuçlar kayıt altına alınır.

**Ref Doküman :** PR.06 - Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

### 8.5.3. Önleyici Faaliyet

- FERHAN Tur.Taş.Ltd.Şti.' nde müşteri memnuniyet anketleri, denetimler ve süreç denetimler sonucunda ve bireysel öneriler değerlendirilerek olası uygunsuzlukların önlenmesi için önleyici faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilir. Kalite yönetim sistemi kayıtları ve veri analizleri önleyici faaliyetlerin girdileridir.

**Ref. Doküman :** PR.11 - Önleyici Faaliyetler Prosedürü

HAZIRLAYAN

ONAY



**FERHAN**  
**TURİZM**

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yayın Tarihi	20/09/2005
Yürürlük Tarihi	01/06/2009
Revizyon No	04
Sayfa	20/20

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



**FERHAN**  
**TURİZM**

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yayın Tarihi	20/09/2005
Yürürlük Tarihi	01/06/2009
Revizyon No	04
Sayfa	21/20

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



**FERHAN**  
**TURİZM**

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yayın Tarihi	20/09/2005
Yürürlük Tarihi	01/06/2009
Revizyon No	04
Sayfa	22/20

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**



**FERHAN**  
**TURİZM**

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yayın Tarihi	20/09/2005
Yürürlük Tarihi	01/06/2009
Revizyon No	04
Sayfa	23/20

**HAZIRLAYAN**

**ONAY**