

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi



Emek Makina Kalıp

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/20

1. AMAÇ

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Emek Makine Kalıp bünyesinde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) etkinliğini sağlamak amacıyla hazırlanan bu el kitabı; süreçlerin tanımlanması, birbirleriyle etkileşimlerinin belirlenmesi ve kontrol altında tutulması suretiyle süreç yaklaşımını ortaya koymayı, yetki ve sorumlulukları tanımlamayı ve KYS'nin kuruluş içerisinde nasıl uygulandığını üçüncü taraflara göstermeyi amaçlamaktadır.

2 KAPSAM

Bu el kitabı, Emek Makine Kalıp'ın gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri kapsar. KYS; tasarım, üretim, kalite kontrol, sevkiyat ve müşteri ilişkileri süreçlerini içerir.

3. STANDART VEYA DOKUMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük

6.2.2

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
EMK	Emek Makina Kalıp
BKYS	Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
TLM	Talimat
MYS	Memnuniyet Yönetim Sistemi

6.2.3

6.2.4

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	2/20

5. KURULUŞUN BAĞLAMI

5.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Emek Makine Kalıp; müşteri beklentilerini karşılayan ve yasal şartlara uygun üretim gerçekleştirmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda, kuruluşun faaliyetlerini etkileyebilecek iç ve dış hususlar düzenli olarak analiz edilmekte ve izlenmektedir.

Emek Makine Kalıp, ISO 9001:2015 standardı gereklerine uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kurmuş, uygulamaya almış ve sürekliliğini sağlamaktadır. Bu El Kitabı; tüm birimlerde uygulanmakta olan KYS'nin yapısını açıklamakta, sistem gerekliliklerini tanımlamakta ve ilgili yetki ve sorumlulukları belirlemektedir.

KYS kapsamında oluşturulan tüm süreçler ve dokümanite edilmiş bilgiler; çeşitli izleme, ölçme ve analiz yöntemleri ile değerlendirilmekte, sistemin etkinliği güvence altına alınmakta ve sürekli iyileştirme faaliyetleri yürütülmektedir. Kuruluş; stratejik yönünü, hedeflerini ve KYS'nin amaçlanan sonuçlara ulaşma kabiliyetini etkileyebilecek iç ve dış konuları belirlemiş ve ilgili süreç dokümanlarında tanımlamıştır. Bu kapsamda risk ve fırsatlar değerlendirilmiş, gerekli aksiyonlar planlanmıştır.

5.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Emek Makine Kalıp; ürün gerçekleştirme süreçlerini planlarken ve yürütürken, iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almakta, bu beklentileri belirli periyotlarla yapılan toplantılar ve benzeri yöntemler aracılığıyla gözden geçirmektedir. Kuruluş; müşteri şartlarını ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat gerekliliklerini karşılayan ürün ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğini etkileyen veya etkileyebilecek hususları belirlemekte ve bu doğrultuda gerekli değerlendirmeleri yapmaktadır.

Bu kapsamda Emek Makine Kalıp aşağıdaki unsurları belirler ve yönetir:

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyen yasal ve düzenleyici şartlar
- Müşteri beklentileri ve sözleşme şartları
- Kuruluşun faaliyetlerini etkileyen iç ve dış hususlar
- Riskler ve fırsatlar

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	3/20

- Süreçlerin etkinliğini etkileyen faktörler

5.3 Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) Kapsamının Belirlenmesi

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarına uygun olarak, Emek Makine Kalıp bünyesinde gerçekleştirilen kalıp tasarımı, plastik, zamak ve alüminyum parçalarının üretim hizmetlerini kapsamaktadır. Bu El Kitabı; Emek Makine Kalıp Kalite Yönetim Sistemi'ni genel hatlarıyla tanımlayan, sistemin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için referans niteliği taşıyan ve ilgili tüm kalite dokümantasyonuna rehberlik eden temel dokümandır. Aynı zamanda süreçler arasındaki etkileşim ve ilişkileri gösterecek şekilde yapılandırılmış olup, gerekli görülen noktalarda ilgili prosedür ve dokümanlara atıflar içermektedir. Kapsam belirlenirken TS EN ISO 9001:2015 standardının 4.2 "İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentileri" ve 4.3 "Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı" maddelerinde belirtilen hususlar dikkate alınmıştır.

5.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Emek Makine Kalıp'ta, müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen faaliyetler süreç yaklaşımı doğrultusunda tanımlanmış ve süreç olarak belirlenmiştir. Her bir süreç için, bu El Kitabı ekinde yer alan süreç tanım formları oluşturulmuştur.

Süreçlere ilişkin uygulamalar; süreçlerin sırası, birbirleriyle etkileşimleri, izleme ve ölçme yöntemleri ile performans kriterleri belirlenerek ilgili detay dokümanlarda tanımlanmıştır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmış olup, izleme ve ölçme yöntemleri süreç tanım formlarında açıkça belirtilmiştir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tanımlanan ve birbirleriyle etkileşim halinde olan süreçler; izleme ve ölçme faaliyetleri ile kontrol edilmekte, elde edilen veriler analiz edilerek gerekli durumlarda iyileştirme planları ve düzeltici faaliyetler uygulanmaktadır. Bu değerlendirmeler sonucunda ihtiyaç duyulması halinde kalite politikası ve hedeflerde revizyon yapılmakta ve sistemin etkinliği artırılmaktadır. Ayrıca süreçlerin etkinliğini desteklemek amacıyla gerekli kaynaklar (insan kaynağı, altyapı ve çalışma ortamı) üst yönetim tarafından sağlanmakta ve sürekli iyileştirme anlayışı doğrultusunda Kalite Yönetim Sistemi geliştirilmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	4/20

Emek Makine Kalıp tarafından yönetilen süreçlerin listesi ile hizmet gerçekleştirme süreçlerinin birbirleriyle olan etkileşimleri, bu El Kitabı ekinde yer alan Süreç Etkileşim Tablosu'nda gösterilmektedir.

6. LİDERLİK


6.2.5 Liderlik ve Taahhüt

6.2.6 Genel

6.2.7 Emek Makine Kalıp Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) etkinliğine ilişkin nihai sorumluluğun ve hesap verebilirliğin kendisine ait olduğu bilinciyle liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki hususlar doğrultusunda yerine getirmektedir:

- Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği için hesap verebilirliğin üstlenilmesi,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulması ile bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumunun güvence altına alınması,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegre edildiğinin sağlanması,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin benimsenmesi ve teşvik edilmesi,
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların sağlanması,
- Etkin kalite yönetiminin ve standart şartlarına uygunluğun öneminin kuruluş genelinde iletilmesi,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Sistemin etkinliğine katkı sağlayacak personelin seçilmesi, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin teşvik edilmesi,
- İlgili yönetim kademelerinin, sorumluluk alanları kapsamında liderlik göstermelerinin desteklenmesi.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	5/20

6.2.8 Müşteri Odaklılık

Emek Makine Kalıp Üst Yönetimi, müşteri odaklı yaklaşımı benimseyerek ve ilgili şartların yerine getirilmesini güvence altına alarak liderlik ve taahhüdünü aşağıdaki hususlar doğrultusunda yerine getirmektedir:

- Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ile uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının belirlenmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanmasının sağlanması,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesi ile müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik yeteneğin geliştirilmesi,
- Müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik odaklanmanın sürekliliğinin sağlanması.

6.2.9 Politika

6.2.10 Kalite Politikasının Oluşturulması

Emek Makine Kalıp vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası'nı oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda Üst Yönetim başta olmak üzere tüm personelimizin taahhüdüdür.

6.2.11 Politikaların Duyurulması

Politikalar diğer KYS dokümanları gibi tüm personel tarafından ulaşılabilir olduğunu doğrulamak için, iç denetimlerde kontrol edilir. Kurum içerisinde birimlerin duvarlarına asılarak ve Emek Makine Kalıp www.emekmakinakalip.com internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

6.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) kurulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinden; ayrıca kalite ile ilgili yasal ve düzenleyici şartların yönetilmesi, uygulanması ve doğrulanmasından birinci derecede Emek Makine Kalıp Üst Yönetimi sorumludur.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	6/20

6.3.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Emek Makine Kalıp bünyesinde riskler Stratejik Plan çalışmalarında tespit edilmektedir. Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında paydaşlarla görüşmeler yapılırken tespit edilen riskler için öngörülen önleyici faaliyetler planlanmakta ve takibi yapılmaktadır.

6.3.2. Hedefler ve Planlama

Emek Makine Kalıp'ta, ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli şartları karşılayabilecek şekilde; ilgili tüm fonksiyon ve seviyelerde, kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir ve proses bazlı kalite hedefleri belirlenmektedir.

Kalite hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında belirlenmekte, Üst Yönetim tarafından onaylanmakta, değişen şartlara göre gözden geçirilerek revize edilmekte ve güncel haliyle tüm personele duyurulmaktadır.

Proses sorumluları; kalite hedeflerini çalışanlarına aktarmak, çalışan katılımını sağlamak ve belirlenen hedeflere ulaşmak amacıyla gerekli faaliyetleri planlamak ve uygulamakla sorumludur.

6.3.3. Değişikliklerin Planlanması

Emek Makine Kalıp bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:**

KYS'de ortaya çıkan, sistemin bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi). Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmakta ve uygulanmaktadır.

- **Majör Değişiklik ve Planlaması:**

KYS'nin bütününe etkisi olan değişikliklerdir (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi yönetsel değişiklikler). Majör değişikliklerin planlaması "FR-1377-

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	7/20

Değişiklik Plan ve Takip Formu” ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim bu formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta veya EBYS ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

7. Destek

Emek Makine Kalıp Üst Yönetimi ve çalışanları; Kalite Yönetim Sistemi’ni (KYS) etkin bir şekilde uygulamak, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek, müşteri istek ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamak ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla gerekli tüm kaynakları sağlamaktadır.

Sağlanan kaynaklar; Kalite Yönetim Sistemi’nin sürekliliğinin sağlanması, etkinliğinin artırılması, süreç performanslarının geliştirilmesi ve müşteri ihtiyaçlarının eksiksiz karşılanması amacıyla kullanılmaktadır.

7.1.Kişiler

Emek Makine Kalıp; Kalite Yönetim Sistemi’nin (KYS) etkin bir şekilde uygulanması ile süreçlerin yürütülmesi ve kontrolünün sağlanması amacıyla gerekli yetkinliğe sahip personeli belirlemiş, görevlendirmiş ve temin etmiştir.

7.1.1.Genel

Emek Makine Kalıp’ta, ürünlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla yürütülen izleme ve ölçme faaliyetlerinin sonuçlarının geçerli ve güvenilir olmasını sağlamak için gerekli kaynaklar belirlenmiş ve temin edilmiştir.

İzleme ve ölçme kaynaklarının, gerçekleştirilen faaliyetlerin niteliğine uygunluğu güvence altına alınmakta olup, bu uygunluğun sürekliliğini sağlamak amacıyla belirli periyotlarda veya kullanım öncesinde doğrulama ve/veya kalibrasyon faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Gerçekleştirilen bu faaliyetlerin sonuçları, izlenebilirliğin sağlanması ve uygunluğun kanıtlanması amacıyla dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	8/20

7.1.2.Farkındalık

Emek Makine Kalıp; çalışanların kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, kendi faaliyetlerinin Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğine olan katkıları ve kalite yönetim sistemi şartlarına uyulmamasının olası etkileri konusunda bilinçlendirilmesini sağlamakta, gerekli farkındalık faaliyetlerini yürütmekte ve bu hususları güvence altına almaktadır.

7.1.3.İletişim

Emek Makine Kalıp Üst Yönetimi; kalite politikası, kalite hedefleri ve kalite performansına ilişkin sonuçların çalışanlara duyurulması ve anlaşılmasının sağlanması amacıyla etkin bir iletişim sistemi kurmuş ve sürdürmektedir.

Bu kapsamda kuruluş içi iletişim aşağıdaki yöntemler aracılığıyla sağlanmaktadır:

- E-posta (mail) sistemi
- İlan panoları
- Telefon ve sözlü iletişim araçları

Ayrıca, kuruluş bünyesinde gerçekleştirilen toplantılar, eğitim faaliyetleri, yayımlanan prosedürler, talimatlar ve formlar da önemli birer iletişim aracı olarak kullanılmaktadır.

7.1.4. Dokümante edilmiş bilgi

Emek Makine Kalıp'ta, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere ilişkin oluşturulan dokümanların kontrolü, Üst Yönetim ve ilgili proses sorumluları tarafından sağlanmaktadır.

Dokümanlar; form numaraları, ilgili oldukları birim ve proses bilgileri ile birlikte Doküman Listesi'nde kayıt altına alınmaktadır.

Kayıt altına alınan dokümanlar, bağlı buldukları birimlere ait kodlar ile kategorize edilmekte ve sistematik bir şekilde sınıflandırılmaktadır. Yeni doküman oluşturulması veya mevcut dokümanlarda revizyon yapılması durumunda, ilgili birim kategorisindeki son doküman numarası bir artırılarak yeni doküman numarası verilmektedir.

Dokümanların hazırlanması, gözden geçirilmesi, onaylanması, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması ile ilgili esaslar Dokümanların Kontrolü Prosedürü'nde tanımlanmıştır.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	9/20

Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması amacıyla oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, erişilebilirliği ve saklama sürelerine ilişkin yöntemler ise Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

7.2.Yetkinlik

Emek Makine Kalıp bünyesinde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante edilmiştir. Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele hizmet içi eğitimler verilmektedir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar devlet personel mevzuatı kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

KYS ile ilgili olarak yeni göreve başlayan personeller veya bilgi yenileme ihtiyacı olanlar için ilgili birim kalite sorumlusu tarafından oryantasyon düzenlenmektedir.

8. OPERASYON

Ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli kontroller sistematik olarak gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda doğrulama, izleme ve ölçme yöntemleri ile kabul kriterleri belirlenmiş olup, ilgili faaliyetlere ait kayıtlar düzenli olarak tutulmakta ve izlenmektedir.

8.1.1.Müşteri ve İletişim

Emek Makine Kalıp'ta tüm müşteriler ile iletişim; ziyaretler, toplantılar, yüz yüze görüşmeler ve elektronik ortamlar aracılığıyla sağlanmaktadır. Müşteri şikâyetleri sözlü veya elektronik kanallar üzerinden alınmakta olup, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve özellikle doğrulanmış (haklı) şikâyetler için müşteriye geri bildirim sağlanmaktadır.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	10/20

Müşterilerle başlıca iletişim kurulan konular aşağıda belirtilmiştir:

- Ürün ve hizmetlere ilişkin bilgilendirme
- Başvurular, sözleşmeler ve sipariş süreçleri
- Müşteri geri bildirimleri ve memnuniyet ölçümleri

8.1.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Müşteri tarafından talep edilen şartların bir şartname veya sözleşme eki ile açıkça belirtilmemesi durumunda, Emek Makine Kalıp; müşteri beklentilerini herhangi bir belirsizlik veya yanlış anlamaya mahal vermeyecek şekilde net ve anlaşılır olarak tanımlar ve kayıt altına alır. Bu kapsamda; imalat resimleri, numune parçalar ve ilgili standartlar esas alınarak müşteri gereklilikleri güvence altına alınmaktadır.

Alınan siparişler, ilgili birimlerin katılımıyla gerçekleştirilen toplantılarda değerlendirilmekte ve karara bağlanmaktadır. Süreç boyunca müşteri ile etkin iletişim aşağıdaki kanallar aracılığıyla sağlanmaktadır:

- E-posta iletişimi
- Müşteri ziyaretleri
- Teknik şartnameler
- Telefon görüşmeleri

8.1.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Emek Makine Kalıp; teklif verme öncesinde müşteri taleplerine ilişkin tüm gereklilik ve şartları detaylı olarak gözden geçirmektedir. Bu kapsamda inceleme; varsa teknik şartnameler, ilgili standartlar, teknik resimler ve/veya numune parçalar üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Müşteri şartlarının herhangi bir nedenle karşılanamaması durumunda, konu müşteri ile karşılıklı olarak değerlendirilmekte ve nihai şartlar üzerinde mutabakat sağlanarak siparişin kabulü gerçekleştirilmektedir.

Ürün ve hizmet gerçekleştirme planlaması kapsamında aşağıdaki hususlar belirlenmekte ve uygulanmaktadır:

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	11/20

- Ürün ve hizmete ilişkin kalite hedefleri ve şartları,
- Süreçlerin ve gerekli dokümantasyonun oluşturulması ile ürün ve hizmete özgü kaynakların sağlanması,
- Uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat gereklilikleri,
- İlgili standartlar doğrultusunda ürün ve hizmete özgü doğrulama, geçerli kılma, izleme, ölçme ve test faaliyetleri.

8.1.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Sipariş alındıktan sonra müşteri tarafından ürün şartlarında herhangi bir değişiklik talep edilmesi durumunda, değişiklikler müşteri ile karşılıklı teyitle netleştirilmektedir. Teyit edilen değişiklikler ilgili tüm personele iletilmekte ve üretim prosesleri ile kalite planlarında gerekli güncellemeler yapılarak üretimin kontrollü bir şekilde devamı sağlanmaktadır.

Değişikliklerin etkin bir şekilde uygulanabilmesi amacıyla ilgili personel bilgilendirilmekte, gerekli dokümanlar edilmiş bilgiler güncellenmektedir. Müşteri ile iletişim ve bilgilendirme; e-posta, faks, dokümanlar edilmiş bilgi ve diğer uygun iletişim kanalları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

8.2. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.2.1.Genel

Satın alma faaliyetlerinin ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanlar edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

8.2.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili prosedür ve iş akışlarında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	12/20

8.2.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından Emek Makine Kalıp bütçesi oluşturulmaktadır.

8.2.4. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Emek Makine Kalıp'ta üretim faaliyetleri, kontrol altındaki şartlar doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu kapsamda:

- Ürünü tanımlayan teknik bilgi ve dokümanlar kullanılmakta,
- Uygun izleme ve ölçme ekipmanları sağlanmakta ve kullanılmakta,
- İzleme ve ölçme yöntemlerinin uygunluğu güvence altına alınmakta,
- Ürün teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetler planlı şekilde uygulanmaktadır.

Üretim süreci boyunca gerçekleştirilen kalite kontrol faaliyetleri, Proses Kontrol Talimatı'na uygun olarak yürütülmektedir. Üretimi tamamlanan ürünlerin son kontrolleri ise Final Kontrol Talimatı doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve sevkiyat öncesinde kayıt altına alınmaktadır.

8.2.5. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Emek Makine Kalıp'ta üretimi gerçekleştirilen plastik ve döküm parçalarına ait teknik resimler tanımlanmış ve kontrol altına alınmıştır. Üretim süreci boyunca izleme faaliyetleri, Üretim ve Kalite Kontrol Talimatı doğrultusunda yürütülmektedir.

Üretimin tüm aşamalarında uygunsuzlukların belirlenmesi ve kontrolü; etiketleme, karantina, bekleme, geri dönüşüm ve sevkiyat alanları tanımlanarak sistematik şekilde yürütülmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

Üretim aşamasında uygunsuz olduğu tespit edilen ürün ve/veya bileşenler, tanımlanmakta ve ilgili prosedürler doğrultusunda işlem görmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	13/20

8.2.6. Müşteri ve Tedarikçiye Ait Mülkiye

- Emek Makine Kalıp'ta, müşteri veya tedarikçi tarafından temin edilerek üretim girdisi olarak kullanılan; model, numune parça, teknik resim ve benzeri tüm materyaller müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda, teslim alma aşamasında gelen malzemeler kontrol edilmekte, doğrulama işlemleri gerçekleştirildikten sonra kayıt altına alınmaktadır.
- Söz konusu materyaller, kullanım süresi boyunca Emek Makine Kalıp tarafından kendi mülkiyeti gibi korunmakta; nitelik ve nicelik açısından herhangi bir kayba uğramaması için uygun koşullarda muhafaza edilmektedir.
- Bu materyallerin kaybolması, hasar görmesi veya kullanım amacına uygunluğunu yitirmesi durumunda, müşteri derhal bilgilendirilmekte ve gerekli telafi edici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

8.2.7. Muhafaza

Emek Makine Kalıp'ta satın alınan girdi malzemeler, giriş kontrol işlemleri tamamlandıktan sonra türlerine uygun olarak özelliklerini kaybetmeyecek şekilde belirlenmiş stok alanlarında muhafaza edilmekte ve istiflenmektedir.


Yarı mamul ve bitmiş ürünlerin sevkiyata hazırlanması ve istiflenmesi süreçlerinde; müşteri siparişlerinin karışmaması ve ürünlerin herhangi bir hasara uğramaması için gerekli önlemler Üretim Sorumlusu tarafından alınmaktadır.

Müşteri talepleri doğrultusunda; istifleme, ambalajlama, paletleme ve sevkiyat işlemleri, ilgili talimatlara uygun olarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

8.2.8. Teslimat sonrası faaliyetler

Emek Makine Kalıp; üretim sonrası sevkiyatı gerçekleştirilmiş ve müşteriye ulaştırılmış döküm parçalarına ilişkin olarak müşterilerden gelebilecek şikâyetleri etkin bir şekilde ele almayı taahhüt etmektedir. Bu kapsamda, müşteri geri bildirimleri doğrultusunda süreç takip **dokümanları ve**

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	14/20

kayıtları kullanılarak kök neden analizleri yapılmakta ve gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır.

Müşteri geri bildirimleri, Müşteri Geri Besleme Prosesi kapsamında değerlendirilmekte olup, gerçekleştirilen faaliyetler Müşteri Şikâyetleri ve Hata Takip Formu (FR 042) ile Düzeltici Faaliyet Formu (FR 044) aracılığıyla kayıt altına alınarak izlenmektedir.

8.2.9.Değişikliklerin Kontrolü

Ürünlerde herhangi bir nedenden dolayı iş akışlarında ya da hizmetlerde kullanılan malzeme veya teçhizatda değişiklik yapılması durumunda yapılan değişikliğin istenen sonucu verip vermediği Değişiklik Yönetimi Prosedürü (KG.P.09) ile kontrol edilerek ilgili kayıtlar Değişiklik Yönetimi Formu (FR 019) ile muhafaza edilir.

8.3. Ürün ve hizmetlerin piyasaya sunumu

Ürünlerin şartları karşıladığını doğrulanması kontrol ve kayıt işlemleri tedarikçi seçme, değerlendirme ve izleme işlemleriyle birlikte başlar, girdi kontrol, proses kontrol ve sevkiyat öncesi son kontrole kadar kayıt işlemleriyle devam eder. Üretim sırasındaki ve üretim sonrası faaliyetler Proses Kontrol Talimatı ve Final Kontrol Talimatı ile kontrol edilir. İstenen kriterlere uymayan ürünlerin kontrolü, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürüne (KG.P.05) göre yürütülür.

8.4.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Emek Makine Kalıp'ta gerçekleştirilen test ve muayene faaliyetleri sonucunda uygun olmadığı tespit edilen ürünlere uygulanacak işlemler bu kapsamda ele alınmaktadır. Uygun olmayan ürünlerin kontrolü, tanımlanması, ayrıştırılması, değerlendirilmesi ve gerekli aksiyonların belirlenmesi, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu kapsamda, uygunsuz ürünlerin istenmeden kullanımının veya sevkiyatının önlenmesi amacıyla gerekli kontrol mekanizmaları uygulanmakta ve ilgili kayıtlar tutulmaktadır.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	15/20

9. Performans Değerlendirme

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1. Genel

Emek Makine Kalıp; Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme faaliyetlerini sistematik olarak yürütmektedir.

Ürün izlenebilirliği ve güvenilirliğine yönelik takip, kontrol ve kayıt işlemleri; tedarikçi seçimi, değerlendirilmesi ve izlenmesi süreçleri ile başlamakta, girdi kontrol, proses kontrol ve sevkiyat öncesi son kontrole kadar tüm aşamalarda kayıt altına alınarak sürdürülmektedir.

Kalite performansının izlenmesi; belirlenen kalite amaç ve hedefleri ile uyumun sağlanması amacıyla verilerin düzenli olarak toplanması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesi yoluyla gerçekleştirilmektedir.

Proses uygunluk kontrolleri Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından rutin olarak yürütülmekte; sevkiyat öncesinde ise Sevkiyat Sorumlusu tarafından ürünler operasyonel, sayısal ve görsel uygunluk açısından kontrol edilerek sevk onayı verilmektedir.

Üretim süreçlerinde gerçekleştirilen kontroller sonucunda tespit edilen uygunsuzluklar kayıt altına alınmakta ve ürünlerin serbest bırakılması işlemleri, Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü doğrultusunda yürütülmektedir.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Emek Makine Kalıp'ta müşteri memnuniyeti, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR 040) aracılığıyla ölçülmektedir. Bu formlar, müşteri portföyüne yeni dahil olan firmalara gönderilmekte ve elde edilen veriler değerlendirilerek kayıt altına alınmaktadır. Müşteri beklentilerinin karşılanma düzeyini izlemek amacıyla yılda en az bir kez müşteri memnuniyet anketi uygulanmakta ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında değerlendirilerek üst yönetime sunulmaktadır.

Müşterilerden gelen şikâyetler kayıt altına alınmakta ve ilk incelemeye tabi tutulmaktadır. Şikâyetlerin değerlendirilmesi; Üst Yönetim, Üretim Sorumlusu ve Kalite Sorumlusu'nun katılımıyla gerçekleştirilen toplantılarda yapılmaktadır. Bu değerlendirmeler sonucunda izlenecek yöntem ve aksiyonlar belirlenmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	16/20

Müşteri Şikâyetleri ve Hata Bildirim Formu (FR 042) üzerinde; şikâyetin giderilmesine yönelik gerçekleştirilen faaliyetler ile benzer durumların tekrarını önlemeye yönelik alınacak tedbirler kayıt altına alınmaktadır. Gerekli görülmesi halinde düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

Elde edilen sonuçlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında detaylı olarak ele alınmakta ve sistemin etkinliği ile sürekliliği izlenmektedir.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Emek Makine Kalıp; sürekli iyileştirme faaliyetlerinde kullanılacak verilerin kapsamını, bu verilerin hangi yöntemlerle toplanacağını ve nasıl analiz edileceğini tanımlamıştır.

Bu kapsamda toplanan ve analiz edilen veriler aşağıdaki konuları içermektedir:

- Ürün ve hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğu,
- Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi,
- Süreçlerin izlenmesi ve performans ölçümleri,
- Düzeltici faaliyetlere ilişkin çalışmalar ve sonuçları.

Elde edilen veriler analiz edilerek Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği değerlendirilmekte, iyileştirme fırsatları belirlenmekte ve gerekli aksiyonlar planlanarak uygulanmaktadır.

9.2. İç Tetkik

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini, sürekliliğini, doğruluğunu ve iyileştirme yapılacak faaliyetleri tespit amacı ile yılda bir kez iç tetkik uygulanır. Her yıl İç Tetkik Planı hazırlanır. Bu planlar hazırlanırken denetlenecek proses, denetim zamanı ve denetçiler belirlenir.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Emek Makine Kalıp'ta Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü doğrultusunda yürütülmektedir. Uygulanan Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla, Üst Yönetim'in katılımıyla yılda en az bir kez Yönetimin Gözden

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	17/20

Geçirmesi (YGG) toplantısı gerçekleştirilmektedir. Gerekli görülmesi halinde, planlanan periyotlar dışında da ilave toplantılar yapılabilmektedir.

YGG toplantıları; Genel Müdür başkanlığında, Kalite Yönetim Sorumlusu ve ilgili birim yöneticilerinin katılımıyla gerçekleştirilmektedir.

Bu toplantılarda aşağıdaki konular ele alınmaktadır:

- Kalite Yönetim Sistemi'nin performansı ve etkinliği,
- İyileştirme fırsatları,
- Kalite hedeflerinin gerçekleşme durumu,
- Kalite politikasının uygunluğu ve sürekliliği,
- İç ve dış denetim sonuçları ile müşteri geri bildirimleri,
- Süreç performansları ve uygunsuzluklar.

Toplantı çıktıları doğrultusunda gerekli aksiyonlar planlanmakta ve sistemin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Bir önceki Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında alınan karar ve faaliyetlerin durumu değerlendirilirken, toplantıda aşağıdaki bilgiler ele alınmaktadır:

- **Kalite Yönetim Sistemi'nin performansı ve etkinliği:**
 - Müşterilerden gelen geri bildirimler
 - Kalite hedeflerine ulaşma derecesi
 - Proses performansı ve ürün/hizmetlerin şartlara uygunluğu
 - Düzeltici faaliyetlerin durumu
 - İzleme ve ölçme sonuçları
 - Tetkik sonuçları
 - Tedarikçi performansları
- **Kaynakların varlığı ve yeterliliği**
- **Risk ve fırsatların belirlenmesi ile bu faaliyetlerin etkinliği**
- **Sürekli iyileştirme ve geliştirme fırsatları**

Toplantı çıktıları, sistemin etkinliğinin artırılması, kalite hedeflerinin güncellenmesi ve gerekli iyileştirmelerin uygulanması için aksiyon planları ile desteklenmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	18/20

10.İyileştirme

10.1.Genel

Emek Makine Kalıp; kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi ve performansının artırılması amacıyla aşağıdaki faaliyetler sonucunda iyileştirme fırsatlarını belirlemektedir:

- Risk ve fırsatların değerlendirilmesi
- Kaynakların yeterliliği ve etkin kullanımı
- Proseslerin performansı ve etkinliği
- İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme sonuçları
- İç tetkik sonuçları
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantıları çıktıları
- Döküm parçalarının imalat süreci ve süreç kontrolleri
- Teknik resimlerin doğruluğu ve güncelliği

Bu faaliyetlerden elde edilen bilgiler, sistemin iyileştirilmesi, süreçlerin optimize edilmesi ve kalite hedeflerinin güncellenmesi amacıyla aksiyon planlarına dönüştürülmektedir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sistemine uygun olmayan herhangi bir durum ortaya çıktığında, gerçekleşen eğitim faaliyetleri sırasında; tüm bunlara ek olarak firmamız çalışanlarından gelen talep doğrultusunda, Düzeltici Faaliyet Prosedüründe (KG.P.04) belirtilen şekilde uygunsuzluklara sebep olan kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler uygulanır ve bu faaliyetlerin etkinliği takip edilir.

Düzeltici faaliyet uygulamalarının sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EMK.KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	01.02.2026
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa	19/20

10.3.Sürekli İyileştirme

Emek Makine Kalıp, sürekli iyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Politikası doğrultusunda kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli geliştirmektedir. Bu kapsamda, iyileştirme faaliyetleri aşağıdaki unsurlar üzerinden yürütülmektedir:

- Kurumun stratejik hedefleri ve kalite amaçları,
- Toplanan veri analizleri ve performans ölçümleri,
- İç tetkik sonuçları,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları çıktıları.

Elde edilen bilgiler ve analizler, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini artırmak ve süreçlerin performansını optimize etmek amacıyla uygulanmakta ve sürekli iyileştirme faaliyetlerine dönüştürülmektedir.

Hazırlayan Eren NİBAT	Sistem Onayı Yunus CEYLAN	Yürürlük Onayı Hüseyin KOÇ
---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------