

X SIGHTS	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	1/41



GAB 2014 - ISO 20252 KALİTE EL KİTABI

Baskı No : 01

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
--	--



GAB 2014 – ISO 20252
KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi	13.08.2014
Rev.Tarihi	-
Rev. No	-
Sayfa No	2/41

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM	GAB Madde No:	ISO 20252 Madde No:	KONU	Rev.	Sayfa No.
1.	1	1	Giriş	00	4
1.	1.1	-	İlgili Standartlar ve Spesifikasyonlar	00	5
2.	2	2	Terimler ve Tanımlar	00	6
2.	2.1	-	Kısaltmalar ve Açıklamalar	00	7
3.	3	3	Kalite Yönetim Sistemi	00	8
3	3.1	3.1	Genel Şartlar	00	8
3	3.1.1	3.1	Kalite Yönetim Sistemi Süreçleri	00	8
3	3.2	3.3	Doküman Yönetimi	00	10
3	3.2.1	-	Doküman Yönetimi - Genel	00	10
3	3.2.2	-	Dokümanların Kontrolü	00	12
3	3.3	3.3 / 4.9	Kayıtların Yönetimi	00	13
3	3.4	-	Kalite El Kitabı	00	14
3	3.4.1	-	Şirketin Tanıtımı	00	15
3	3.4.2	-	Faaliyet Konusu	00	15
3	3.4.3	-	Üretim (Hizmet) ve Yatırım Durumu	00	15
3	3.4.4	-	Tarihçe	00	16
3	3.4.5	-	Organizasyonel Birimler ve Organizasyon Şeması	00	17
3	3.4.6	-	Kalite Politikası	00	18
3	3.5	3.1	Sorumluluk ve Yetki - Genel	00	19
3	3.5.1	-	Sorumluluk ve Yetki	00	19
3	3.6	-	Kalite Yönetim (GAB) Sorumlusu	00	22
3	3.7	3.6	GAB Yönetim Sisteminin Etkinliğini Gözden Geçirme ve İyileştirme	00	24
3	3.7.1	-	Müşteri Memnuniyeti	00	24
3	3.7.2	-	İç Denetim	00	25
3	3.7.3	-	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler	00	26
3	3.7.4	-	Gözden Geçirme	00	27
3	3.8	-	İnsan Kaynakları	00	28
3	3.8.1	3.4	Yetkinlik Eğitim ve Bilinçlendirme	00	28
3	3.8.2	3.4	Saha Araştırmacılarının Değerlendirilmesi	00	28
3	3.9	3.5	Satın Alma / Dış Kaynak Kullanımı	00	29
3	3.9.1	3.5	Satın Alma Bilgileri	00	29
4	4	4	Araştırma Projeleri İle İlgili Şartlar	00	30
4	4.1	4.1 / 4.3 / 4.6	Müşteri Taleplerinin Alınması	00	30
4	4.2	4.1.1	Teklif ve Sözleşmeler	00	30
4	4.2.1	4.1.2 / 4.1.3 / 4.1.4	Teklifler	00	30
4	4.2.2	4.1.5	Sözleşmeler	00	31
4	4.3	4.2 / 4.4	Proje Takvimi, Soru Formu ve Tartışma Rehberi	00	31
4	4.4	4.4.4	Araştırma Projesine İlişkin Açıklama (Brief)	00	31
4	4.5	4.5	Örnekleme	00	32
4	4.6	5	Veri Toplama	00	33
4	4.6.1	5.2	Veri Toplama Yönetim Yapısı	00	33
4	4.6.2	5.2.3	Saha Araştırmacısı Seçimi	00	34
4	4.6.3	-	Katılımcı Teminatı	00	34
4	4.6.4	5.3.5	Saha Çalışmasının Tarihi ve Süresi	00	34

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	4/41

1 . GİRİŞ

Çağımızda çok hızlı bir şekilde yaşanan bilimsel ve teknolojik gelişimin dünyamızı globalleştirip, rekabeti giderek yoğunlaştırdığı bir ortamda kaliteli ürün veya hizmet üretimi tek başına yeterli değildir. Kalitenin yanında maliyet ve hız da büyük önem kazanmıştır.

Hiç bir ürün veya hizmet, tasarlanmış olduğu seviyenin ilerisine geçemez. Bu noktada insan devreye girmektedir. Tasarımı yapan insan olduğuna göre, insan kalitesi ve eğitimi ile de ilgilenilmelidir.

Kalitenin temel şartı, şirket içinde kaliteden sorumlu bir veya bir kaç özel bölüm kurulması yerine, bütün bölümlerin kaliteden sorumlu olmasıdır. Böyle bir sistemin temel şartı da, süreç odaklı, katılımcı ve destekleyici bir yönetim anlayışıdır. Xsights'da kalite etkinliklerini harekete geçiren temel fikirlerden biri "insana saygı duyulan bir işyeri" oluşturmaktır.

Bu bakımdan, müşteri memnuniyetini sağlamak için kalite - maliyet bütün çalışanlarımız tarafından benimsenmiş bir olgudur. Hepimizin hedefi; kalite ilkelerimiz doğrultusunda müşterilerimizin beklentilerine uygun hizmeti tam zamanında olacak bir şekilde, bütün iş süreçlerimizde gerçekleştirmektir.

Belirtilen bu hedefe en sağlıklı bir şekilde ulaşma yolunun "Toplam Kalite Yönetimi" olduğunun bilincindeyiz. Kalite Sistemimizi, GAB 2014 ve ISO 20252 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının gereklerine göre yapılandırmayı, "Toplam Kalite Yönetimi" ne ulaşmanın aşamalarından biri olarak görmekteyiz.

Bu amaçla yapılandırılan kalite sistemimizin yapısı ve işleyişi kalite el kitabımızda ana hatları ile anlatılmaktadır.

Saygılarımızla...

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

2. TERİMLER VE TANIMLAR

- ❑ **Prosedür (Procedure)** - Bir süreci ya da faaliyeti gerçekleştirmek için tanımlanmış yol. NOT: Prosedür, dokümante edilmiş veya edilmemiş olabilir.
- ❑ **Dokümante edilmiş prosedür (Documented procedure)** - Oluşturulmuş, dokümante edilmiş, uygulanan ve sürekliliği sağlanmış prosedür.
- ❑ **Kayıt (Record)** - Gerçekleştirilmiş faaliyetlerin ve ulaşılmış sonuçların objektif kanıtını oluşturan doküman.
- ❑ **Doküman (Document)** - Bilgi ve onun destekleyici ortamı. (Kağıt, manyetik, elektronik vb. herhangi bir ortam.)
- ❑ **Düzeltilici Faaliyet (Corrective Action)** - Herhangi bir uygunsuzluk ortaya çıktıktan sonra, uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının engellenmesi için yürütülen faaliyet.
- ❑ **Önleyici Faaliyet (Preventive Action)** - Uygunsuzluk ortaya çıkmadan önce, potansiyel uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi amacıyla yürütülen faaliyet.
- ❑ **Uygunsuzluk (Non conformity)** - Bir şartın yerine getirilememesi durumu.
Not: Şart; müşteri şartları, yasal mevzuat şartları, profesyonel ve etik kurallarda belirtilen şartları ve kuruluşun kendi tanımladığı şartları içerir.
- ❑ **Birincil Kaynak** - Direkt olarak kaynağından, tarafımızdan toplanan ya da toplanacak olan verilerdir. Örneğin anketlerle, gözlemlerle topladığımız veriler birincil kaynak verilerdir, bir başka deyişle birinci ağızdan toplanan verilerdir.
- ❑ **İkincil Kaynak** - Daha önce toplanarak yayınlanmış verilerdir. Örneğin TÜİK raporları, Dünya Bankası raporları ve çeşitli kaynaklarda açıklanan çalışmalarda yer alan veriler.
- ❑ **Rastlantısal Örnekleme** - (Random Örnekleme) - Belirli bir grubu temsil etmek üzere, grubu oluşturan her birime eşit seçilme olasılığı tanınan örnekleme türüdür (Olasılık teorisinin kullanıldığı)
- ❑ **Rastgele Örnekleme** - (Haphazard Sampling) - Herhangi bir örnekleme yöntemi kullanılmadan seçilen birimlerden oluşur. Örneğin sokak anketleri bu türden anketlerdir. Her ne kadar belli kotalar koyarak görüşülecek kişileri tanımlasak da bu seçim rastlantısal değildir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

- ❑ **Araştırma Şirketi** – Araştırma hizmeti satın alan kurum ve kuruluşlar ile direkt çalışır; bu kuruluşların bilgi gereksinimini karşılayacak araştırma yaklaşımı, yöntem, örnekleme, analiz, modelleme ve yorumlama işlevlerini de yerine getirecek şekilde faaliyet gösteren kuruluştur. Araştırma şirketi olarak tanımlanabilmek için, TÜAD tüzüğü 3.2 maddesindeki koşulları karşılıyor olmak gerekmektedir.
- ❑ **Veri Toplama Şirketi** - Türkiye coğrafyası içinde araştırmanın veri toplama, veri işleme ve veri teslim etme süreçlerini gerçekleştirip esas olarak Araştırma şirketlerine hizmet veren kuruluştur.
- ❑ **Müşteri** – Kılavuzlarda yer alan müşteri kelimesi, araştırma şirketleri için raporlama yaptığı nihai müşteridir. Veri toplama şirketinin müşterisi, esas olarak Araştırma şirkettir. Ancak istisnai olarak bazı kurumlar tarafından, tüm metodoloji ve analiz kurumun kendi elemanları tarafından yapılmak üzere planlanmış ve sadece veri toplama hizmetinin dışarıdan alınması istenen projelerde, veri toplama şirketi de nihai müşteriye hizmet verebilir.

Bu belgede adı geçen prosedürler, formlar, eğitim kitapçıkları, template dosyalarının güncel hallerine paylaşım ağıımızdaki GAB2014 – ISO 20252 klasörü içinden ulaşabilirsiniz.

2.1 KISALTMALAR, AÇIKLAMALAR

GM	GENEL MÜDÜR
KYS	KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU
KKT	KALİTE KONTROL
BKZ.	BAKINIZ
ISO	ULUSLARARASI STANDARTLAR ORGANİZASYONU
TS	TÜRK STANDARTLARI
KEK	KALİTE EL KİTABI
KY	KALİTE YÖNETİM
PRS	PROSEDÜR
VB.	BENZER-BENZERİ
DIN	ALMAN STANDARTLARI
TSE	TÜRK STANDARTLAR ENSTİTÜSÜ
GAB	GÜVENİLİR ARAŞTIRMA BELGESİ
BKYS	BİRLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	8/41

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

3.1. GENEL ŞARTLAR

XSIGHTS` da GAB 2014 - ISO 20252 Kalite Yönetim Sistemi Rev4 ile kurulmuş ve dokümante edilmiştir.

Kalite Sistemine ait üretim (Hizmet Faaliyetleri) ile ilgili Prosesler belirlenmiştir.

Prosesler arası etkileşim belirlenmiştir.

Üretim (Hizmet) Proseslerinin Kontrol Altında Tutulması için gerekli metotlar belirlenmiştir.

Proseslerin işletilmesi için gerekli kaynaklar sağlanmıştır.

Üretim (Hizmet) Prosesleri izlenmekte, ölçülmekte ve uygun metotlarla analiz edilmektedir.

Tüm Üretim (Hizmet) Prosesleri GAB 2014 – ISO 20252 Yönetim Sistemi Şartları Rev:04 Kapsamında işletilmektedir.

3.1.1. XSIGHTS` da GAB 2014 - ISO 20252 Kalite Yönetim Sisteminin Süreçleri

TEMEL SÜREÇLER

Araştırma Süreçleri

- A.1. Kullanım ve Tutum Araştırmaları
- A.2. Optimal Fiyatlandırma ve Fiyat Esnekliği Araştırmaları
- A.3. Marka Konumlandırma Araştırmaları
- A.4. Optimum Ürün/Hizmet Dizayn Araştırmaları
- A.5. Bağlılık Ölçüm Araştırmaları
- A.6. Reklam ve Marka İzleme Araştırmaları
- A.7. Segmentasyon Araştırmaları
- A.8. Ürün Satış Potansiyeli Araştırmaları

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

- A.9. Ürün Testleri Araştırmaları
- A.10. Dağıtım Kanalları Araştırmaları
- A.11. Eğilim ve Motivasyon Araştırmaları
- A.12. Gerçek Müşteri Araştırmaları
- A.13. İnternet İşlerlik Ölçüm Araştırmaları
- A.14. Medya Araştırmaları
- A.15. Yaratıcı Modeller Geliştirme Araştırmaları
- A.16. 360 (360 DERECEDE MARKA)
- A.17. Yeni Tüketim Trendleri Saptama Araştırması
- A.18. Kamuoyu Araştırmaları
- A.19. Siyasal Araştırmalar
- A.20. Pazar Payı Araştırmaları
- A.21. Satış Tahmini Araştırmaları
- A.22. Gizli Müşteri Araştırmaları
- A.23. Medikal Araştırmalar

YÖNETSEL SÜREÇLER

- B.1. Satış
- B.2. Yönetim ve Planlama

DESTEK SÜREÇLERİ;

- C.1. Satın Alma - Tedarikçi Değerlendirme
- C.2. Pazarlama
- C.3. Eğitim - İnsan Kaynakları

DIŞ KAYNAKLI SÜREÇLER;

- C.1. Veri Toplama
 - C.1.1 Kantitatif Araştırmalar
 - C.1.2 Kalitatif Araştırmalar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

3.2 DOKÜMAN YÖNETİMİ

3.2.1 GENEL

XSIGHTS’da Kalite Yönetimi Standartları kapsamında Kalite Politikası, belirlenmiş ve dokümante edilmiştir. Bu standartların şartları doğrultusunda dokümantasyon yapısı belirlenmiş ve dört seviye altında oluşturulmuştur.

SEVİYE 1 . Kalite El Kitabı

SEVİYE 2 . Kalite sistem prosedürleri

SEVİYE 3 . Kalite sistemi talimatları

SEVİYE 4 . GAB kalite sistemi destek dökümanları

Yukarıda sınıflandırılan dokümanların uygulanması ile üretim prosesleri planlanmakta, operasyon ve kontrolünün güvence altına alınması için ihtiyaç duyulan kriterler belirlenmektedir.

Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasında ilgili bölüm faaliyetleri kapsamı dikkate alınarak ihtiyaç duyulan kalite kayıtları düzenli olarak oluşturulmaktadır.

Kalite El Kitabının hazırlanmasından ve kontrolünden KYS, onaylanmasından GM sorumludur. Kalite El Kitabı en az bir yıllık periyotlarla incelenir, gerekli düzeltmeler ve değişiklikler yapılır.

XSIGHTS personeli tarafından veya müşteriden gelebilecek, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik önerilerinden uygun görülenler KYS tarafından GM’ ün onayına sunulur.

Kalite El Kitabı “Revizyon tablosunda”; yapılan revizyonlar, revizyon tarihi, revizyonun yapıldığı bölüm ve sayfa, yapılan revizyonun açıklaması, revizyon

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	11/41

numarası ve onay bölümleri bulunmaktadır.

Kalite El Kitabı Xsights havuzunda (server) dijital ortamda tüm çalışanlara açıktır.

Xsights 'da Kalite Sistemini oluşturan dokümantasyon yapısı aşağıda belirtildiği şekilde dört seviyede gruplanır.

Birinci Seviye Dokümanlar

Kalite El Kitabı

Yukarıda tanımlandığı şekilde GAB 2014 ve ISO 20252 Kalite Sisteminin yapısı ve uygulamaların izahını veren temel dokümandır. Kalite Politikası ve Kalite ile ilgili faaliyetlerde bulunan bazı personelin yetki sorumlulukları Kalite El Kitabında açıklanmıştır.

Kalite El Kitabı GAB 2014 ve ISO 20252 Standartlarının gerekliliklerini açıklayacak şekilde ve standart maddelerine paralellik sağlayacak şekilde ana prosedürlere atıflarda bulunarak genel sistem yapısını ortaya koyar.

İkinci Seviye dokümanlar

Prosedürler

GAB 2014 ve ISO 20252 standartlarının gereklerini karşılayacak şekilde Kalite Yönetim Sisteminin ve Kalite ile ilgili bütün faaliyetlerin işleyişini sistematik bir yapıda ve faaliyet sıralarını, ilgili yetki ve sorumlulukları belirterek anlatan dokümandır.

Prosedürlerin hazırlanması, formatı, onayı, dağıtım ve revizyonu ile ilgili detaylı açıklamalar 3.2 PRS 01 No' lu " Doküman Yönetimi Prosedüründe" verilmiştir.

Üçüncü Seviye Dokümanlar

Talimatlar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	12/41

Herhangi bir faaliyetin nasıl yapılacağını mümkün olduğunca spesifik ölçülebilir değerlerle ve açıkça ifade eden kısa ve basit yazımlardır.

Dördüncü Seviye Dokümanlar

Kalite Planları

XSIGHTS` da belirli bir hizmet ya da proses ile ilgili özel kalite uygulamalarını, kaynakları, faaliyet sınırlarını ve ilgili kalite kayıtlarını tanımlayan dokümanlardır.

İhtiyaç duyulduğunda hazırlanır ve uygulanır.

Spesifikasyonlar

XSIGHTS` da Müşterilerin talep ettiği ürüne (hizmete) ilişkin olarak araştırma yapılan sektördeki ürünlerin teknik özelliklerini gösteren spesifikasyonlardır.

Şartnameler

Müşteri istekleri doğrultusunda sipariş aşamasından başlayarak teslimata kadar geçen aşamalarda yapılması gereken faaliyetleri, müşteri ve firma yükümlülüklerini de dikkate alarak açıklayan dokümandır.

Standartlar

Faydalandığımız standartlar, bu el kitabı bölüm 1.1`de tanımlanan standartlardır. Ayrıca gerek duyulursa araştırma yapılan sektördeki müşteri ürünleri ile ilgili TSE, ISO, EN, DIN... vb. Standartlara da başvurabilir.

3.2.2 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

Kalite Yönetim Sistemindeki bütün dokümanlar, Standartlar, Şartnameler ve müşteri çizimleri gibi dış kaynaklı olanlarda dahil hazırlama, gözden geçirme, onay, yayınlama, dağıtım ve revizyonu dikkate alınarak kontrol altında bulundurulur.

GAB 2014 – ISO 20252 dokümanlarının, yayınlanmadan önce firmamızda Kalite Yönetim Sorumlusu ve Genel Müdür tarafından yeterlilikleri onaylanır.

GAB 2014 – ISO 20252 dokümanlarının, gerektiğinde gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tekrar onaylanması ve güncellenmiş GAB dokümanlarının revize edildiği tarihin dokümanın üzerinde yer alması ile ilgili uygulamalar 3.2 PRS 01

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	13/41

No'lu prosedürde tanımlanmıştır.

XSIGHTS 'da GAB 2014 - ISO 20252 dokümanlarının uygun versiyonlarının kullanımda olması ve ilgili personel tarafından okunması ve her bir dokümanın kolaylıkla tanınmasının sağlanması, güvence altına alınmıştır.

3.3 KAYITLARIN YÖNETİMİ

XSIGHTS'da Kalite Standartları kapsamında müşteri ile yapılan sözleşmeler, eğitim kayıtları, iç tetkik raporları, yönetimin gözden geçirme toplantı tutanakları, tedarikçi değerlendirme kayıtları, müşteri özelliklerini gösteren belgeler, bakım kayıtları, v.s. " KALİTE KAYIDI" olarak tanımlanır ve arşivlenir. Kalite Kayıtlarının tanımlanması, toplanması, dosyalanması, muhafazası ve elden çıkarılması ile ilgili işlemlerden KYS sorumludur.

XSIGHTS' da Kalite Yönetim Standartları çerçevesindeki kayıtlarının, belirlenmesi okunabilir kalması, ihtiyaç durumunda kolaylıkla tekrar ulaşılabilir olması, saklama süresi boyunca uygun şartlarda korunması için önlemlerin alınması, gizliliğin korunması, saklama süresi dolan kayıtların elden çıkarılması, müşteri ve araştırma projesi ile ilgili kayıtların gizliliğinin sağlanması güvence altına alınmıştır.

Kayıtların saklama süresi belirlenirken;

- Yasal mevzuat (eğer varsa)
- Müşterilerin özel talepleri (eğer varsa)
- Kuruluşun ihtiyaçları ve öngörülleri dikkate alınmaktadır.

GAB 2014 - ISO 20252 standartları kapsamında elektronik ortamdaki kayıtların etkin yönetimi için uygun yedekleme ve virüs koruma sistemleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

GAB 2014 - ISO 20252 Kalite Standartlarına uygun olarak kurulan Kalite Sistemi gereği tutulan ürün (hizmet) ve prosesi tanımlayan kayıtların tümü ile ilgili uygulamalar "Kalite Kayıtları Prosedürü" kapsamında ele alınır.

GAB 2014 - ISO 20252 Yönetim Sistemi kapsamındaki Kalite Kayıtlarının saklama süresi içinde etkin olarak muhafazası 3.3 PRS 01 Kalite Kayıtları Prosedürüne göre gerçekleştirilir.

Kalite Kayıtlarının belirlenmesi, depolanması, korunması, ulaşılabilmesi, elde tutulması ve elden çıkarılması Kalite Kayıtları Prosedüründe tanımlanmıştır.

Ref. 3.3 PRS 01 Kalite Kayıtları Prosedürü

3.4 Kalite El Kitabı

Bu Kalite El Kitabı Kalite Sistemi dokümantasyon yapısında birinci temel seviyeyi teşkil etmek üzere GAB 2014 - ISO 20252 Standartları doğrultusunda Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından hazırlanmış, Genel Müdür onayı ile yürürlüğe konmuştur.

Kalite Yönetim sisteminin tüm faaliyetleriyle ilgili prosesler arasındaki karşılıklı etkileşim referanslarla belirtilir. Birleşik Kalite El Kitabı kısaca K.E.K. diye tanımlanır.

K.E.K. her bölüm ayrı ayrı dikkate alınarak sayfa bazında revize edilir. K.E.K. içerisindeki revizyon durumları Kalite El Kitabı revizyon tablosunda her bölüm için ayrı ayrı tanımlanarak listelenir. K.E.K içinde yapılan revizyonların tamamı toplam 30'u geçerse Kalite El Kitabı'nın baskı no'su 1 artırılır, tüm revizyonları sıfırlanarak Kalite El Kitabı yeniden yayınlanır.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR



GAB 2014 – ISO 20252
KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi	13.08.2014
Rev.Tarihi	-
Rev. No	-
Sayfa No	15/41

Birleşik Kalite El Kitabı'nın ilk yayınında baskı no 01 olarak kapak sayfasında belirtilir.

3.4.1 Şirketin Tanıtımı

Şirketin Ticari Ünvanı : PENN ARAŞTIRMA DANIŞMANLIK EĞİTİM VE ORGANİZASYON GIDA TİC.LTD.ŞTİ.

Kullanılan Adı : XSIGHTS ARAŞTIRMA VE DANIŞMANLIK

Ticaret Sicil No : 736278

Şirket Adresi ve Yazışma Adresi : Divanyolu Caddesi Hoca Rüstem Sokak Kader İş Hanı No:5 K: 3 – 4 Sultanahmet FATİH / ISTANBUL / TÜRKİYE

Tel : (90 212) 213 60 02

Faks : (90 212) 213 60 03

E-mail : info@xsights.co.uk

Web : www.xsights.co.uk

Kuruluş Tarihi : 2010

Hizmete Geçiş Tarihi : 2010

3.4.2 Faaliyet Konusu :

XSIGHTS; profesyonel, bilimsel araştırmaya dayalı stratejik yaklaşımlar üretir.

3.4.3 Üretim (Hizmet) ve Yatırım Durumu

Mevcut Üretim Durumu

XSIGHTS, araştırma alanında yaratıcı modeller geliştirerek sektörde ilklere imzayı

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
---	---------------------------------

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	16/41

vizyonu olarak belirlemiştir. Bununla birlikte, ulusal ve uluslar arası sosyal araştırmalarla kamuoyunu bilgilendirmek ve gündem oluşturarak kamusal duyarlılığı sağlayarak farklılık yaratmak XSIGHTS' in var oluş nedenlerindedir.

ÜRETİLEN ÜRÜN ve HİZMETLER

- A.1. Kullanım ve Tutum Araştırmaları
- A.2. Optimal Fiyatlandırma ve Fiyat Esnekliği Araştırmaları
- A.3. Marka Konumlandırma Araştırmaları
- A.4. Optimum Ürün/Hizmet Dizayn Araştırmaları
- A.5. Bağlılık Ölçüm Araştırmaları
- A.6. Reklam ve Marka İzleme Araştırmaları
- A.7. Segmentasyon Araştırmaları
- A.8. Ürün Satış Potansiyeli Araştırmaları
- A.9. Ürün Testleri Araştırmaları
- A.10. Dağıtım Kanalları Araştırmaları
- A.11. Eğilim ve Motivasyon Araştırmaları
- A.12. Gerçek Müşteri Araştırmaları
- A.13. İnternet İşlerlik Ölçüm Araştırmaları
- A.14. Medya Araştırmaları
- A.15. Yaratıcı Modeller Geliştirme Araştırmaları
- A.16. 360 (360 DERECEDE MARKA)
- A.17. Yeni Tüketim Trendleri Saptama Araştırması
- A.18. Kamuoyu Araştırmaları
- A.19. Pazar Payı Araştırmaları
- A.20. Gizli Müşteri Araştırmaları
- A.21. Medikal Araştırmalar

3.4.4 Tarihçe

XSIGHTS, kalıplaşmış yaklaşımlara bir son vermek, bilginin daha etkin ve yetkin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

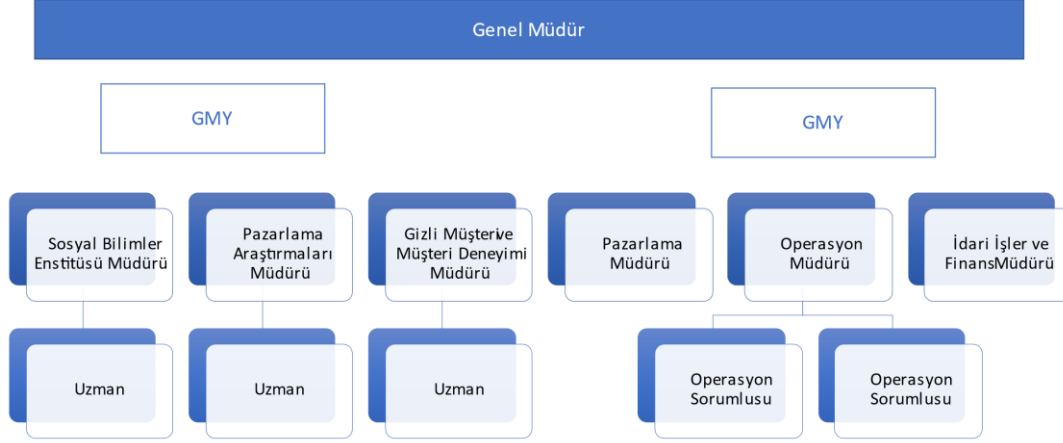
kullanımına olanak tanıyarak, yaratıcı ve sonuç odaklı araştırma yöntemleri geliştirmek amacıyla 2010 yılında kurulmuştur. Profesyonellerden oluşan güçlü kadrosuyla araştırma sektöründe ve medyada adından sıkça söz ettiren XSIGHTS, Türkiye'nin ulusal ve uluslar arası boyutta başarılı bir yüzü olma yolunda emin adımlarla ilerlemektedir.

3.4.5 Organizasyonel Birimler ve Organizasyon Şeması

GENEL MÜDÜR

- 1.1. Genel Müdür Yardımcısı - 1
- 1.2. Araştırma Müdürü
- 1.3. Araştırma Uzmanı
- 2.1 Genel Müdür Yardımcısı – 2
- 2.2 Pazarlama Müdürü
- 2.3 Operasyon Müdürü
- 2.4 Operasyon Sorumlusu
- 2.5. Finans ve İdari İşler Müdürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR



3.4.6 Kalite Politikası

- * Küresel rekabet ortamında, en uygun maliyet ve kalitede hizmetleri müşteriye ulaştırarak rekabet gücümüzü arttırmak,
- * Müşteri beklentilerine uygun hizmetleri en iyi koşullarda ve zamanında sunarak koşulsuz müşteri memnuniyetini sağlamak,
- * Personel gelişmesini ve buna bağlı olarak verimliliği arttırmak amacıyla, eğitim ve motivasyon faaliyetlerine gereken önemi vermek,
- *Araştırma sektöründeki tecrübesi ile yenilikçi, dinamik firmalar arasında yer alarak sektöre yön vermek.
- * Gelişen ve değişen şartlara paralel olarak kalite yönetim sistemimizde sürekli iyileştirmeler yapmak temel ilkelerimizdir.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

XSIGHTS üst yönetimi olarak, kalite politikamızın sürekliliğinin sağlanacağını ve kalite sistemimizin uygunluğunun denetleneceğini, elde edilecek çıktılar bize rehberlik edecek olup sürekli iyileştirme içerisinde bulunacağımızı taahhüt ederiz.

3.5 Sorumluluk ve Yetki

GENEL

XSIGHTS, modern kalite anlayışına inanmış olarak, Kalite Sistemi ilkelerinin gereklerini yerine getirmek ve tüm çalışanlar tarafından benimsenip uygulamasını sağlamak için gayret göstermektedir. Bu kapsamda tüm çalışanlar için sorumluluk ve yetkiler tanımlanmıştır.

SORUMLULUK

Genel Müdür, şirketin tüm faaliyetlerinde kaliteye ilişkin çalışmaların 'Kalite Politikası' ve GAB 2014 – ISO 20252 Kalite Yönetim Sistemi' Doğrultusunda gerçekleşmesini ve gereklerinin yerine getirilmesini sağlar.

Genel Müdür, Kalite Sistemi gereklerinin yerine getirilmesi, kuruluş içi ve kuruluş dışındaki faaliyetlerin iyi bir şekilde koordine edilmesini sağlamak üzere bir kişiyi "Kalite Yönetim Sorumlusu" olarak görevlendirilmiş ve yetkilendirilmiştir. Kalite Yönetim Sorumlusu ayrıca, Kalite Sisteminin kurulması, uygulanması ve devam ettirilmesini sağlamak, gözden geçirme ve Kalite Sisteminin iyileştirilmesine esas alınması amacıyla Kalite Sisteminin performansı konusunda yönetime rapor verme sorumluluk ve yetkisine sahiptir.

Tüm Bölüm Yöneticileri ve Kısım Sorumluları, kalite sistemini gerektiği şekilde uygulamak ve uygulatmakla yükümlüdür.

3.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

Yöneticilerin ve kaliteyi direkt etkileyen görevler üstlenen personelin görev, yetki ve sorumlulukları Kalite El Kitabında ayrıntılı belirlenmiş ve dökümante edilmiştir. Bu dökümantasyonu 3.8 PRS 02-INSAN KAYNAKLARI klasöründe detaylı olarak tanımlanmıştır.Şirketin 'Kalite Politikası' Kalite El Kitabı 3.4.6 da belirtilmiştir. Kalite politikası, kuruluş içi ve kuruluş dışı eğitimlerle tüm çalışanlara açıklanmakta, benimsetilmesi sağlanmaktadır.

GENEL MÜDÜR

- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hizmet, kalite gibi faaliyetlerde verim ve kaliteyi yükseltmek, maliyetleri düşürmek için kadro, mevzuat, iş gibi araştırmaların yapılmasını, sonuçlarının uygulanmasını takip eder ve gözetir.
- Kuruluşun tüm konularda genel stratejisi ve hedeflerinin belirlenerek, bu hedeflere ulaşılabilmesi için gerekli mekanizmanın oluşmasını sağlar ve yürütülmesini denetler.
- Bu çerçevede; kurumun yetkili organlarıyla birlikte genel stratejisini belirler.
- Yeni iş alanları ile ilgili yönelimlerini araştırır ve kurumun bu alanlarda gelişimine öncülük ederek vizyonu belirler.
- Kurumun tüm süreçlerdeki yürütmesi ile ilgili olarak temel kalite unsurlarını takip eder ve gözetir.
- Kurumun organizasyonel işleyişini takip eder ve gözetir.
- Kurumsal olarak hazırlanan tüm raporlamaların son noktada kontrolünü yapar ve

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	21/41

gerekli gördüğü konularda yönlendirmelerde bulunur.

- Görevleri ile ilgili olarak, bu görevlerin gerçekleştirilebilmesi için, kurumun organizasyonu ile tanımlanmış olan tüm organlarını yönlendirir, gerekli durumlarda geçici organlar kurarak veya görevlendirmeler ile uygulama aşamasına geçilmesini sağlar.
- Top yekun kalite eğitim faaliyetlerinin yukarıdan aşağıya doğru programlanmasını koordine eder.
- Yönetim ve Müdürler kurulu ile yapılacak toplantılara başkanlık eder.
- Şirketin geleceği ile ilgili olarak rapor ve de orta-uzun vadeli planlar hazırlar, hazırlatır.
- Kapasite kullanımı ve optimizasyonu sağlar, karlılık planlarının çıkarılmasına önderlik eder.
- Gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin ilerlemesi ve sonuçları hakkında yıl sonlarında ve Genel Kurul toplantılarında ortaklara bilgi vermek, mali, idari, kalite ve üretim ile ilgili faaliyet raporlarını hazırlar veya hazırlatır.
- Top yekun Kalite faaliyetlerinin başlatılması, geliştirilmesi ve firma bünyesinde uygulanmasına önderlik eder, Firma içi kalite denetlemelerini yapan ve Kalite programlarının belirlenmesini sağlayan kurula başkanlık eder.
- Görevlerinin gereği gibi yerine getirilmesinden, yetkilerinin zamanında ve gereğinde kullanılmasından ortaklara karşı sorumludur.
- Hizmet, proses ve kalite sistemi ile ilgili muhtemel uygunsuzlukların oluşması ve önleyici yönde faaliyetleri başlatır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	22/41

OPERASYON DİREKTÖRÜ

- Tüm üretim sürecinin koordine edilmesini ve üretim aşamasının zamanında ve eksiksiz tamamlanmasını sağlamak
- Üretim sürecine yönelik öneri ve iyileştirme alanlarını belirlemek
- Mevcut organizasyon yapısının geliştirilmesi, değiştirilmesi hususunda Genel Müdüre öneride bulunmak. Onaylanan organizasyon yapısı içinde kendisine bağlı personelin önseçimini yaparak, Genel Müdüre sunmak.
- Kendisine bağlı bölüm yöneticileri ile periyodik toplantılar düzenler, bölümler arası ilişkileri gözden geçirir, işbirliği içinde çalışmalarını sağlar, Genel Müdüre bilgi verir.
- Kendisine bağlı birimlerin performans, çalışma ve verimlilikleri konusunda raporlar hazırlayıp yönetime sunmak.
- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarına katılır.
- Kalite Sistemi kapsamında yıllık eğitim planını hazırlamak, uygulanmasını ve takibini sağlamak.
- Hazırlanan eğitim planları doğrultusunda personelin eğitime katılımını sağlamak.

3.6 KALİTE YÖNETİM (GAB) SORUMLUSU

Şirketimizde Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, yazılı hale getirilmesi,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	23/41

uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için Genel Müdür tarafından 3.2 PRS 01 klasöründe bulunan atama yazısı ile Kalite Yönetim Sorumlusu atanmıştır. Kalite Yönetim Sorumlusu görev ve yetkileri aşağıda belirtilmiştir.

- Üst yönetimle birlikte, kalite politikası ve hedeflerin belirlenmesi.
- Belirlenen kalite hedeflerini temin edecek ve devamlılığını sağlayacak şekilde Kalite Yönetim Bölümünü organize etmek ve yönetmek.
- Genel Müdürlükçe başlatılan top yekün kalite faaliyetlerinin sorumluluğu altındaki tüm personelin uymasını sağlamak ve sonuçları denetlemek.
- Firma bünyesinde kurulan Kalite Yönetim Sistemi için gerektiğinde yeni prosedür ve talimatların hazırlanması, uygulamada olanların revizyonları, bunların koordinasyon belgesi ile ilgili bölümlere incelenmesi, son onaydan sonra dağıtımının sağlanması.
- Kalite Yönetimi ve kalite teknikleri ile ilgili konularda eğitim planı yaparak ve yapılan programa göre eğitimlerin verilmesi ya da başka kişi veya kuruluşlar tarafından verilmesinin koordinasyonun sağlanması.
- Kalite İsteklerini gerçekleştirme çalışmalarının koordinasyonunun yapılması. Hata önleme maliyetleri ile kontrol maliyetlerinin belirlenmesi ve yönetime sunulması.
- Kalite maliyetleri analizini yapmak. Maliyetlerin düşürülmesi konusunda önerilerde bulunmak.
- Müşteri ile ilgili kalite kayıtlarını incelemek, değerlendirmek, sonuçları satış bölümüne ve gerektiğinde üst yönetime bildirmek. Kalite konularında müşteri ile

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

temas kurmak.

- Firma içinde Birleşik kalite sistemi ve hizmet denetlemesi yapmak ve gerekirse üretimi uygunsuzluk düzeltilene kadar durdurmak.
- Kalite iyileştirme planına ve düzeltme taleplerine göre yapılan çalışmalarını takip ve kontrol etmek.
- Düzeltici Faaliyetleri, Kalite İyileştirme çalışmalarını ve sapma taleplerini koordine etmek, kayıtlarını tutmak, takip etmek, gerekli kararlara önderlik etmek.
- Diğer bölümlerin kalite geliştirme ile ilgili çalışmalarına yardımcı olmak, Kalite anlayışına öncülük etmek.
- Kalite konusunda gelişme ve ilerlemeleri takip ederek, firma bünyesinde uygulanmasını sağlamak.
- Müşterilerden gelen şartnameleri incelemek. Tüm bu dokümanları kaydetmek ve muhafaza etmek.
- Teknik dokümantasyonlardaki değişiklikleri takip etmek, gerekli revizyonların yapılmasını, eskilerinin iptali ve yenilerinin dağıtımını sağlamak, kontrol etmek.

3.7 GAB Yönetim Sisteminin Etkinliğini Gözden Geçirme ve İyileştirme

GENEL

XSIGHTS Üst Yönetimi Firmanın Kalite Yönetim Sisteminin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda en az iki defa gözden geçirme toplantısı düzenler. Bu gözden geçirme, kalite iyileştirmesi için değerlendirme fırsatları, Kalite

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	25/41

Politikası ve Kalite Hedefleri de dahil olarak Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını da kapsar.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Üst Yönetimin liderliği ile teşvik edilerek gözden geçirme girdilerinin değerlendirilmesi ve firma içinde açık tartışmalarla yeni bilgi ve fikir alış verişi için uygun bir platform teşkil eder.

3.7.1. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak, XSIGHTS, müşteri şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izler, bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metotlar belirler.

- Müşteri şikayetleri formları
- Müşteri anketleri analizi

Ref. : *Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü 3.7.1 PRS 01*

3.7.2 İÇ DENETİM

XSIGHTS Kalite Yönetim sisteminin etkinliğini izlemek, sistem ile ilgili faaliyetlerin, planlandığı şekilde yürütüldüğünü ve devamlılığını doğrulamak, aksaklıkları bulmak ve gerekli düzeltmeleri zamanında yapmak için iç kalite denetimler yapılır.

Bu denetimler normalde yılda iki defa olmak üzere, iç denetim eğitimi almış kişilerce, iç denetim planına göre yapılır. Denetimlerin planlanması ve yerine getirilmesi, sonuçların rapor edilmesi, kayıtların muhafaza edilmesi için sorumluluklar ve şartlar iç kalite denetim prosedürü (3.7.2 PRS 01) içinde tarif edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	26/41

Denetimleri gerçekleştirecek olan denetçiler, denetlemeden önce denetleme gerçekleştirilecek birim sorumluları ile denetim tarihi ve süreci konularında mutabakat sağlarlar. Denetimlerin tamamlanmasından sonra denetçiler tarafından denetim raporu hazırlanır. Sonuçlar değerlendirilir ve hangi düzeltici önlemlerin kimler tarafından ve ne kadar sürede alınacağı belirlenir. Belirlenen süre sonunda denetçiler tarafından düzeltici önlemlerin alınıp alınmadığı kontrol edilir, sonuçlara göre açılan düzeltici faaliyetlerin takibi yapılır. İç Kalite Denetim sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantılarında görüşülür.

Ref. : *İç Denetim Prosedürü 3.7.2 PRS 01*

3.7.3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

XSIGHTS 'da Kalite Sistemi kapsamında hataların oluşmadan önlenmesi kalite politikasının temel bir ilkesidir.

DÜZELTİCİ FAALİYET: Kalite Sistemi kapsamında çeşitli faaliyetler sonucu oluşan uygunsuzlukların giderilmesi veya tekrarının önlenmesi için alınan planlı ve sistematik tedbirlerdir.

Firmamızda herhangi bir faaliyet sonucu oluşan uygunsuzluklar ve meydana geliş sebepleri tespit ve kayıt edilir, kök nedenleri araştırılır, öncelikle uygunsuzluklar giderilir ve söz konusu uygunsuzluğun tekrarını önlemek amacıyla ürün, proses ve kalite sisteminin uygulanışında meydana gelen kusurların analizi yapılır, düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler yapılarak ürün ve kalite sisteminde iyileştirme sağlanır.

XSIGHTS 'da Kalite Sistemi kapsamında uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	27/41

tespit edilmesi amacıyla, iç kalite denetimleri sırasında tespit edilen ve düzeltici faaliyet gerektiren uygunsuzlukların giderilmesi için alınması gereken düzeltici önlemlerin takibi KYS tarafından yapılır.

Ref.: *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler 3.7.3*

3.7.3 ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

XSIGHTS 'da Kalite Sistemi kapsamında hataların oluşmadan önlenmesi kalite politikasının temel bir ilkesidir.

ÖNLEYİCİ FAALİYET; XSIGHTS 'da Kalite Sistemi kapsamında hataların oluşmadan önlenmesi veya sistemde sürekli iyileştirmeler sağlanması için alınan planlı sistematik tedbirlerdir.

Önleyici faaliyetlere rağmen devam eden uygunsuzluklar, ilgili müdürlerin katıldığı toplantılarda görüşülür. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır. Düzeltici ve Önleyici faaliyetlerle ilgili kayıtlar, kalite kaydı olarak saklanır.

Ref.: *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler 3.7.3*

3.7.4 GÖZDEN GEÇİRME

GÖZDEN GEÇİRME GİRDİLERİ

GAB 2014 – ISO 20252 Kalite Yönetim Sisteminin verimliliğini ve etkinliğini değerlendirmek için gerekli olan gözden geçirme girdileri aynı zamanda müşterilerin ve diğer ilgili partilerin görüşlerini de dikkate alır.

Gözden geçirme girdileri olarak aşağıdaki hususlar dikkate alınır :

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

- ❑ Önceki Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında belirlenen ve devam eden aksiyonların takibi ile ilgili kayıtlar,
- ❑ İlgili partilerin (Müşteri, Çalışanlar ve Tedarikçiler) Şikayet ve Memnuniyeti ile ilgili geri besleme bilgileri,
- ❑ GAB Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler.
- ❑ Tamamlanmış ve devam eden araştırma projelerinin durumu ve problemleri,
- ❑ Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sonuçları,
- ❑ Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- ❑ Kalite iyileştirmesi için firma bölümlerinden gelen öneriler.

GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTILARI

Yönetimin gözden geçirme toplantısında toplantı gündemine uygun olarak ve gözden geçirme girdilerini dikkate alarak yapılan görüşmeler ve alınan kararlar kapsamında aşağıda belirtilen hususlar gözden geçirme çıktıları olarak kaydedilir;

Ref: *Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü 3.7.4 PRS 01*

3.8 İNSAN KAYNAKLARI

Xsights' da hizmetin kalitesini etkileyebilecek işi yapan personele, yapılan işin gerektirdiği kalite nitelik seviyesi dikkate alınarak uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olacak özellikler kazandırılır. Yapılacak işin şartlarına uygunluğu etkileyen işleri gerçekleştiren personelin, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterliliği sağlanır.

3.8.1 Yetkinlik Eğitim ve Bilinçlendirme (3.8.1 ve 3.8.2 Beraber Değerlendirilmiştir)

XSIGHTS, üst yönetimi Kalite Yönetim Sisteminin işletimindeki etkinliğini ve verimliliğini çalışanlarını destekleyerek ve sisteme katılımlarını artırarak iyileştirir. Performans iyileştirme hedefine bir destek olarak kuruluşumuz aşağıdaki hususların sağlanmasını dikkate alır;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

- Her yıl gözden geçirilen kariyer planlaması yapılır, sürekli eğitim sağlanır,
- Yapılan işin kalite seviyesi ve önemi dikkate alınarak görev, yetki ve sorumluluklar tanımlanır, dönemsel olarak gözden geçirilir,
- Etkili ekip çalışmasına imkan tanınır,
- Teknolojik gelişmelere paralel olarak kuruluşumuzun süreçlerinde, makine ekipman ve cihazlarındaki değişiklikler dikkate alınarak çalışanların yeterliliği değerlendirilir.
- Kuruluşumuzu ve paydaşlarını etkileyen yasal zorunluluklar ve standartlardaki güncel gelişmeler dikkate alınarak yeterlilik değerlendirilir.
- Eğitim ve öğretim planlaması müşterinin ve diğer paydaşların ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik olarak gerçekleştirilir.

Ref.: İnsan Kaynakları Prosedürü - Eğitim 3.8 PRS 01
İnsan Kaynakları Prosedürü 3.8 PRS 02

3.9. SATIN ALMA / DIŞ KAYNAK KULLANIMI

XSIGHTS, satın alınan hammadde, yarı mamul ve mamul malzemelerini belirtilen satın alma şartlarına ve/veya speklerine uygun olarak düzenlemeleri sağlar.

Tedarikçiye ve satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği belirlenirken satın alınan hizmetin bir sonraki ürün gerçekleştirilmesine olan etkisine veya nihai ürüne etkisine bağımlı olması dikkate alınır. XSIGHTS tedarikçilerini, firmanın müşteri istekleri doğrultusunda şartlarını sağlayacak esaslara göre seçer ve değerlendirir.

Tedarikçileri seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme için kriterler listeler halinde oluşturulmuştur.

Düzenli değerlendirme sonuçları ve bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan gerekli faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilir.

3.9.1 SATIN ALMA BİLGİLERİ

XSIGHTS ' da Satın alma bilgileri, satın alınacak ürünü teknik verilerle tam olarak açıklayacak düzenlemeler yapılır ve aşağıdaki hususlar dikkate alınır;

- Ürün onayı, prosedürler, proses ve donanımlar için şartları,
- Personelin niteliği için şartları,
- Kalite Yönetim Sistemi şartları.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR



GAB 2014 – ISO 20252
KALİTE EL KİTABI

Yayın Tarihi	13.08.2014
Rev.Tarihi	-
Rev. No	-
Sayfa No	30/41

XSIGHTS, satın alma sorumluları tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma speklerinin ve/veya şartlarının yeterliliğini gözden geçirir, gerekli işlemleri yapar.

Ref. : Satın Alma Prosedürü 3.9. PRS. 01
Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü 3.9. PRS. 02

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	31/41

4. ARAŞTIRMA PROJELERİ İLE İLGİLİ ŞARTLAR

4. ARAŞTIRMA PROJELERİ İLE İLGİLİ ŞARTLAR

4.1 Müşteri Taleplerinin Alınması

XSIGHTS , araştırma projesinin her aşamasında müşteri şartlarının anlaşıldığını temin etmekten sorumludur.

- Ürüne – hizmete ait bilgiler,
- Tadiller (değişiklikler) de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı,
- Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi bilgileri değerlendirilir.

Ref.: Satış Pazarlama Prosedürü 4 PRS 01

4.2 Teklif ve Sözleşmeler

4.2.1 Teklifler

XSIGHTS, müşterisine sunduğu hizmetler için tekliflerinde;

- a) Projenin amacı ve kapsamını,
- b) Proje takvimini,
- c) Örneklemeye ve ölçme metodlarını,
- d) Veri toplama (öngörülen soru formu süresi dahil), işleme yöntemleri ve veri toplama uygulamasının yapılacağı yerleri (hane, işyeri, görüşme odası vb.),
- e) Sonuçların raporlanması ve sunulmasını,
- f) İlgili yasal mevzuat ve profesyonel kuralları,
- g) Soru formu ve tartışma rehberleri ile sonuçların tercümesi (opsiyonel)
- h) Fiyat ve ödeme koşullarını belirtir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	32/41

Teklifler yazılı tutulur ve ilgili proje klasöründe saklanır. XSIGHTS, tekliflerdeki değişikliklerin kontrol edilmesini ve yazılı saklanma sağlar.

Ref.: Satış-Pazarlama Prosedürü 4.PRS.01

4.2.2 Sözleşmeler

XSIGHTS teklif kabulünden sonra müşterisi ile yazılı bir sözleşme yapar. Sözleşmeler madde 4.2.1’de belirtilen şartları içerir. Ayrıca müşteri tarafından onaylanmış yazılı teklifin son hali sözleşme olarak kabul edilebilir.

XSIGHTS, sözleşmelerdeki değişiklikleri kontrol eder ve yazılı olarak saklar.

Ref.: Satış-Pazarlama Prosedürü 4. PRS.01

4.3 Proje Takvimi, Soru Formu ve Tartışma Rehberi

XSIGHTS, herhangi bir araştırma projesini başlatmadan önce bir proje takvimi hazırlar. Bu takvimde proje adımları ve süreleri belirlenir ve müşteri onayına sunulur.

XSIGHTS, soru formlarını ve tartışma rehberlerini müşterisine onaylatmadan çalışmaya başlayamaz. Onay mutlaka yazılı olmalıdır.

4.4 Araştırma Projesine İlişkin Açıklama (Brief)

XSIGHTS’da proje gerçekleştirme aşamasında saha araştırmacılarına ve varsa her tedarikçiye her bir araştırma projesi için açıklama yapılmakta ve eğitim verilmektedir. Açıklama, talimatlar ve eğitimler en az Süpervizör

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

sorumluluğundadır. Yapılan bu açıklama yöntemleri de belirtilerek (yüz yüze, telefonda) yazılı olarak belgelendirilmekte ve arşivlenmektedir. Grup tartışmaları ve görüşmelerin moderatörlerine, araştırma projesine ait belli konu başlıklarında açıklama yapılmaktadır.

Kantitatif bir projeye ilişkin açıklama, aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Saha çalışma tarihleri,
- Örnekleme,
- Varsa uygulanacak kotalar,
- Metodoloji (veri toplama yöntemi),
- Projenin diğer özel şartları,
- Anketin uygulanması için talimatlar/koşullar.

Kalitatif bir projeye ilişkin açıklama, en azından aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Saha çalışması tarih ve saatleri,
- Ana seçim kriterleri,
- Gereken kotalar,
- Her grup tartışması veya derinlemesine görüşme için seçilecek görüşmeci sayısı.

Bilgilendirmelerin tümü e-mail yoluyla yapılmaktadır.

4.5 Örnekleme

XSIGHTS, araştırma projeleri için, uygun örnekleme metodlarını açık ve anlaşılır bir şekilde müşterileri ile paylaşır.

Örnekleme metodları belirlenirken, eğer varsa müşteri istekleri ve araştırma projesinin özelliğine uygunluğu dikkate alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

Her bir araştırma projesi için kullanılan örnekleme metodu yazılı tutulur ve örneklemenin bu metodlara uygun gerçekleştirdiğini gösteren kayıtlar oluşturulur. Örnekleme ile ilgili açıklamalar ve örneklem müşteri ile anlaşılabilir teklifte yer alır.

4.6 Veri Toplama

XSIGHTS, katılımcının gizliliğini korumak ve katılımcı teminatını sağlamak için personellerine ve saha çalışanlarına gizlilik taahhüdü imzalatmaktadır.

XSIGHTS; araştırma projesinde kullanılan müşteriye ait dokümanları, malzemeleri ve ürünleri, müşteri talimatlarına uygun şekilde taşır, depolar ve araştırma projesi tamamlandıktan sonra artık gerekmiyorsa müşteriye iade eder.

4.6 Veri Toplama, 4.6.1 Veri Toplama Yönetim Yapısı, 4.6.2 Saha Araştırmacısı Seçimi, 4.6.3 Katılımcı Teminatı, 4.6.4 Saha Çalışmasının Tarihi ve Süresi, 4.6.5 Kalitatif Araştırmada Denek Seçim Kriterleri, 4.7 Veri Yönetimi ve İşleme maddeleri için GAB 2014 Standardı Uygulama kılavuzundan yararlanır.

4.6.1. Veri Toplama Yönetim Yapısı

XSIGHTS, saha araştırmacılarının eğitimi, değerlendirilmesi ve işin uygulanmasını içeren görevleri GAB 2014 Standardı Uygulama B Kılavuzu'nda yer alan şekilde uygulamaktadır. Yapılan eğitimler ve değerlendirmeler kayıt altına alınarak saklanmaktadır.

Bu çerçevede, saha araştırmacılarına genel araştırma eğitimi verilmekte,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	35/41

projeden sorumlu en az 1 süpervizör atanmaktadır.

Belirtilen oranlarda yapılan anketlere eşlik edilmekte ve yapılmış anketlerin kontrolü sağlanmaktadır.

Yapılan kontroller sırasında uygulanan teknikler eşlik etme ve telefon kontrolüdür.

4.6.2. Saha Araştırmacısı Seçimi

XSIGHTS, potansiyel saha araştırmacısını önceki iş deneyimlerine, özelliklerine, referanslarına göre değerlendirir. XSIGHTS, saha araştırmacısını gerekli eğitimlerden geçirmektedir.

Ref.: GAB 2014 Standardı Uygulama B Kılavuzu

4.6.3. Katılımcı Teminatı

XSIGHTS proje teklifinde yer alan hedef kitle tanımına uygun katılımcılara; gizlilik ilkelerini, verinin kullanılabileceği genel araştırma amaçlarını ve işbirliğinin gönüllü olduğunun kısa bir açıklaması yapmaktadır. Katılımcı istediği takdirde, XSIGHTS ismi ve erişim bilgileri verilmektedir.

4.6.4. Saha Çalışmasının Tarihi, Süresi

Her bir görüşmenin, gözlemin vs. tarihi ve süresi ve veriyi toplamakla sorumlu saha araştırmacısının kimliği soru formuna kaydedilmektedir.

Kağıt üzerindeki soru formlarında saha araştırmacısı, görüşmenin, gözlemin vs. XSIGHTS talimatlarına göre yapıldığını taahhüt etmek için soru formlarını

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	36/41

imzalamaktadırlar. CAPI formlarında da bu tarz bir paragraf mutlaka bulunmaktadır.

4.6.5. Kalitatif Araştırmada Katılımcı Seçim Kriterleri

Katılımcı seçimi için ESOMAR kuralları baz alınmaktadır. Grup tartışmasına katılan katılımcı 6 aydan önce bir başka gruba katılamaz. Aynı sektörde 1 yıl içinde 2. kez gruba girmemelidir. Bir katılımcı toplamda maksimum 5 kere gruba katılabilir.

Kalitatif araştırmalarına, katılımcılığı meslek edinen kişilerin katılımını engellemek için GAB 2014 Standardı Uygulama B Kılavuzu dikkate alınmaktadır.

4.7. Veri Yönetimi ve İşleme

XSIGHTS, veri yönetimi ve işleme yöntemleri için aşağıda belirtilen şartları minimum standart olarak uygular.

XSIGHTS, veri girişinin, kodlamanın, dökümlemenin , ağırlıklandırmanın, dosya hazırlığının ve tablolamanın GAB 2014 Standardı Uygulama B Kılavuzundan yararlanır.

4.8. Araştırma Projesinin Raporlanması

XSIGHTS' da raporlama, eğer varsa, müşteri isteklerine uygun olarak yapılmakta ve belirtilen süre boyunca muhafaza edilmektedir.

XSIGHTS, periyodik araştırma projelerinde raporun sıklığı ve içeriği konusunda müşteri ile mutabakat sağlamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

Raporlanan verinin doğruluğu, müşteriye teslim edilmeden önce kontrol edilmektedir.

Kantitatif Araştırma;

- a) Müşterinin ismi (firma veya marka),
- b) Araştırma kuruluşunun ismi,
- c) Araştırma projesinin amaç ve hedefleri,
- d) İkincil veri kaynakları (eğer kullanıldıysa)
- e) Araştırma projesinin hedef kitlesi,
- f) Örneklem büyüklüğü,
- g) Saha çalışması tarihi,
- h) Görüşmeci seçme prosedürünü de kapsayan örnekleme yöntemi,
- i) Veri toplama yöntemi,
- j) Soru formu, varsa görsel malzeme, kartlar ve diğer veri toplama ile ilişkili bilgiler,
- k) Varsa araştırma için kullanılan materyal, ürünlerin görseli,
- l) Cevap oranı ve bunun tanımı ve hesaplama yöntemleri,
- m) Varsa Booster
- n) Varsa ağırlıklandırma prosedürleri,
- o) Varsa tahmin ve hesaplama prosedürleri,
- p) Örnekleme hata payı dahil olmak üzere bulguların güvenilirliği,
- q) Hangi sonuçların alt kırımlarda değerlendirildiği ve alt kırımlardaki gözlem sayısı
- r) Kapsam dışılıktan, cevap verilmemesinden, yanlış kodlamadan ve diğer kaynaklardan bilinen hata.

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR

Kalitatif Araştırma;

- Müşterinin ismi (firma veya marka),
- Araştırma kuruluşunun ismi,
- Araştırma projesinin hedefleri,
- Araştırma projesinin hedef kitleleri,
- Görüşme yapılan ve/veya gruplara katılan kişi sayısı,
- Saha çalışması tarihi,
- Saha çalışması yöntemi (görüşmeler, gruplar vb.),
- Görüşme veya tartışma rehberi,
- Katılımcı bulma yöntemi,
- Varsa araştırma için kullanılan materyal, ürünlerin vb. görseli

4.9 GİZLİLİK

XSIGHTS , araştırma projesi boyunca müşteri tarafından verilen tüm bilgi, döküman ve kayıtlar ile , araştırma projesi boyunca üretilen tüm bilgi döküman ve kayıtların gizliliğinin sağlanması için metodlar belirlemiş ve sürekli geliştirerek uygulamaktadır.

4.10 YAYIMLAMA

XSIGHTS , araştırma projelerini kendileri için yaptılarsa veya araştırma projesine aracılık eden müşteri ile yayımlamaya dair bir sözleşme yaptıysa veya müşteri yayımlamaya izin veriyse bilimsel ve diğer amaçlarla araştırma sonuçlarını yayımlayabilir.

Bu aynı zamanda araştırma sonuçlarının konferans bağlamında sunumunu da

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

içerir. Araştırma sonuçlarını yayımlarken sunumları yorumlarından açık biçimde ayrılmaktadır.

4.11 ESOMAR ve Diğer Mesleki Kuruluş Notları

XSIGHTS , araştırma faaliyetlerinin yürütülmesini ESOMAR ve ESOMAR tarafından kabul edilen uluslararası kurallar çerçevesinde sağlamaktadır. Bu konuda gerektiğinde müşterilerini bilgilendirmektedir. Bu kodlara aykırı olan müşteri istekleri kabul edilmemektedir.

ESOMAR kodları, aşağıdaki başlıklarla belirtilen çıkarılmış, ileride güncellenebilecek tüm kuralları kapsar. XSIGHTS , bu kurallarla ilgili olarak personelinin bilgilendirip, eğitmektedir.

ESOMAR KODLARI

1. İnternet Üzerinden Pazarlama ve Kamuoyu Araştırmaları Gerçekleştirme
2. Çocuklarla ve Gençlerle Görüşme Kuralları
3. ESOMAR Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları Rehberi
4. Ses ve görüntü Kaydı Alma ve Görüşmeler İle Grup Tartışmalarının Müşteriler Tarafından İzlenmesi Hakkındaki Rehberi
5. ESOMAR Medikal Pazarlama Araştırmaları Rehberi
6. ESOMAR Kamuoyu Araştırma Sonuçlarının Yayınlanmasına İlişkin Uluslararası Uygulama esaslarını da içeren ESOMAR/WAPOR Kamuoyu Araştırmaları Rehberi
7. Pazarlama Araştırmaları ve Doğrudan Pazarlama Arasındaki Farklılığı Koruma Rehberi
8. ICC/ESOMAR Pazarlama ve Sosyal Araştırma Uygulamasına İlişkin Uluslararası Kurallar

HAZIRLAYAN**KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU****ONAYLAYAN****GENEL MÜDÜR**

	GAB 2014 – ISO 20252 KALİTE EL KİTABI	Yayın Tarihi	13.08.2014
		Rev.Tarihi	-
		Rev. No	-
		Sayfa No	40/41

9. Gizli Müşteri Çalışmaları ESOMAR Dünya Araştırma Kodları ve Kılavuzu
10. Pazar Araştırmalarını Diğer Veri Toplama Aktivitelerinde Ayırma Kılavuzu ESOMAR Dünya Araştırma Kodları ve Kılavuzu
11. Pasif Veri Toplama, Gözlem ve Kayıt ESOMAR Dünya Araştırma Kodları ve Kılavuzu
12. Çevrim içi Araştırmalar için ESOMAR Kılavuzu
13. Mobil Pazar Araştırma Yönetimi Kılavuzu
14. ESOMAR Araştırmacı ve Müşterilerin Ortak Hakları ve Sorumlulukları Kılavuzu
15. ESOMAR Dünya Araştırma Kılavuz & Kodları Araştırmalarda Nasıl Görevlendirme Yapılacağı Kılavuzu
16. Sosyal Medya Araştırmalarında ESOMAR Kılavuzu

ESOMAR Kodlarına Erişim ve Güncellik Takibi

XSIGHTS çalışan personelini ESOMAR Kodlarına erişimini sağlayacak donanımı hizmete sunmuştur. İnternet ve doğrudan iletişim yoluyla ESOMAR kodlarının güncel takibi gerçekleştirilmektedir. (Ref : www.esomar.org)

REVİZYON TABLOSU

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	GENEL MÜDÜR

