

# ENTE GRE ELKİTABI

ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	BÖLÜM E
----------------------------	---------

KEK-01	Rev. No: 00	Rev.Tarihi: 00/00/00	Yayın Tarihi: 00/00/00	Sayfa No: 1 / 3
--------	-------------	----------------------	------------------------	-----------------

## 1. Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması

Firmamız ürün ve hizmetin gerçekleşmesi için tüm prosesleri planlamış ve ürünün şartlarına uygunluğunu sağlamıştır. Ürün için sistem hedeflerini, şartlarını, kaynak teminini sağlamış, performanslarını değerlendirmiş, ürün/hizmete özgü kaynakları, doğrulama, geçerli kılma, izleme ve ölçme faaliyetleri belirlemiş, proses dokümanlarını ve sistem planlarını oluşturmuştur.

## 2. Müşteri İle İlişkili Prosesler

### 2.1. Ürün/Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Firmamızda ürün şartları ile ilgili müşteri şartlarını belirlemek için tüm müşteri talepleri, sözleşmeleri, siparişleri gözden geçirilir. Müşterilerimizin ürün gereksinimlerine ilişkin taleplerinin tam olarak tanımlanması için ürün talepleri yazılı olarak alınır. Müşterilerimizde telefonda alınan ürün talepleri için müşteri istekleri yazılı hale getirilir.

Müşteri ürün talepleri için teklif hazırlama çalışmaları Satış ve Pazarlama Direktörünün koordinasyonu altında ilgili birimlerle yürütülür. Müşteri ürün isteklerinin tam olarak anlaşılıp anlaşılmadığını belirlemek amacıyla müşteri ürün şartları gözden geçirilir. Bu gözden geçirme sonucunda eksik, anlaşılmayan bir konu varsa müşteri ile temasa geçilerek konunun netleşmesi sağlanır. Konuyla ilgili **Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü** ayrıntılı bilgi içerir.

### 2.2. Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Firmamızda tüm teklif, sözleşme ve siparişler ilgili prosedürlere göre gözden geçirilir. Bu gözden geçirmelerde ilgili birimlerin görüşleri alınır. Müşteriden teklif teyidinin gelmesiyle Sipariş formu hazırlanarak belirlenen tedarikçiye gönderilir. Müşteriye verilen teklif ile sipariş şartları arasındaki teknik farklar kontrol edilerek müşteri isteklerinin tümüyle anlaşıldığı teyit edilir. Müşteri isteği tam olarak anlaşılmıyor ise, müşteriden yazılı açıklama talep edilir. Müşteri tarafından talepte ek ve/veya değişiklik olması durumunda, ilgili tedarikçiye ürünün sipariş no.su belirtilerek faks ya da e-mail yolu ile bildirilir.

## 3. Satın Alma Prosesi

**XYZ** satın alınacak ürünle ilgili şartları belirler ve satın alınan ürünün şartları karşıladığını kontrol eder. Özellikle ürün kalitesini, çevre ve iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen ürünler için girdi kontrollerini gerçekleştirir ve satın alınan ürünün doğrulamasını yapar. Konuyla ilgili **Satınalma Prosedürü** nde detaylı bilgi mevcuttur.

**XYZ** kalite şartlarını sağlayan tedarikçilerden satınalma yapar. Tedarikçilerin kalite performansı takip edilir ve kayıtları tutulur. **Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü** ne göre değerlendirilir. Satınalma dokümanları sipariş edilen ürünü net ve tam olarak tanımlar. Satınalma dokümanları gözden geçirilir ve yayımlanmadan önce doğrulanır.

Firmamızda satın alma faaliyetleri; satın alınacak malzeme ihtiyacının saptanmasından, satın

# ENTEĞRE ELKİTABI

ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	BÖLÜM E
----------------------------	---------

KEK-01	Rev. No: 00	Rev.Tarihi: 00/00/00	Yayın Tarihi: 00/00/00	Sayfa No: 2 / 3
--------	-------------	----------------------	------------------------	-----------------

alınması, teslimi ve tedarikçinin değerlendirilmesine kadar geçen süre içindeki işlemlerden oluşur.

Satın alma taleplerinin alınması iki şekilde gerçekleştirilir:

- ✓ Müşteriden gelen talepler; Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne uygun olarak Satış/Pazarlama tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonrası teklif formu müşteriye gönderilir. Teklif teyidi gelince ilgili dokümanlar Satış/Pazarlama tarafından Satınalma Müdürüne iletilir. Satınalma müdürlüğü **Onaylı Tedarikçi Listesinde** olan firmalardan uygun olana siparişi geçer. Siparişe ek olarak tedarik için gerekli olan teknik bilgiler, referans standartlar, teknik şartnameler ve resimler de tedarikçiye gönderilir.
- ✓ Firma içi mal ve hizmet alımlarında **"Mal ve Hizmet Talep Formu"** düzenlenir. Mal ve/veya hizmet ihtiyacı olan firma personeli talebini yapar. İlgili bölüm sorumlusu ve Satınalma Müdürünün onayı alındıktan sonra satınalma gerçekleştirilir.

Müşteri Talebinin Gerçekleştirildiği Tedarikçilerin Tespiti; Satınalma Müdürü Onaylı Tedarikçi Listesinden ( ve/veya tedarikçi portföyünden ) bilinen veya potansiyel tedarikçileri seçer. Seçilen tedarikçilerin fiyat listeleri elimizde yoksa **Teklif Alma Formunu** hazırlayarak tedarikçilere gönderir. Gelen teklifler doğrultusunda müşteri talebi için en uygun tedarikçi Satış/Pazarlama ve Satınalma Müdürü tarafından belirlenir.

Seçilen firma onaylı tedarikçi listesinde yok ise; bu esnada **Tedarikçi Değerlendirme Formu** gönderilerek değerlendirme yapılır (herhangi bir sipariş verilmeden önce, tedarikçi firmanın onaylı tedarikçi listesine alınması gereklidir). Değerlendirme sonucunda firma yeterli bulduysa onaylı tedarikçi listesine alınır.

Firmamızda, satın alma yapılan tedarikçi firmaların performans değerlendirme çalışmaları Finans Direktörü tarafından ilgede belirtilen prosedür kapsamında ürün kalitesi, sevkiyata uygunluk, ödeme kolaylığı, yönetim sistemi belgeleri kriterlerine göre yapılır.

### 3.1. Satın alma Bilgisi

Onaylı tedarikçilere sipariş verilmeden önce oluşturulacak sözleşme şartları, dokümanlar, muayene şartları v.b satın alınan ürünü tanımlayan dokümanlar Satınalma Müdürünün sorumluluğundadır.

Firmamızda ürünlerin belirlenen kalite şartlarına uygun olarak temin edilmesini sağlamak üzere ilgili standartlardan yararlanır. Standartlarda ürünlerin özellikleri, ilgili standartları, kabul edilebilir toleransları ile ilgili bilgiler bulunur.

### 3.2. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Firmamız, müşteri talebi için yapılan ürün alımlarının belirlenmiş sözleşme şartlarını karşılamaını sağlamak için muayene ve diğer faaliyetleri oluşturmuş ve yerine getirmektedir. Satın alınan ürünler

# ENTE GRE ELKİTABI

ÜRÜN/HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	BÖLÜM E
----------------------------	---------

KEK-01	Rev. No: 00	Rev.Tarihi: 00/00/00	Yayın Tarihi: 00/00/00	Sayfa No: 3 / 3
--------	-------------	----------------------	------------------------	-----------------

müşteri şartlarına göre kontrol edilerek doğrulanır.

Sözleşmede belirtildiği durumlarda müşterilerimiz, satın alınan ürünün istenilen kalite şartlarını karşılayıp karşılamadığının kontrolünü tedarikçi firmalarımızda yapabilir. Bu durum sözleşmelerde belirtilir.

Kalite kontrol testlerine; Tedarikçinin sahip olduğu kalite sertifikaları, önceki kalite performansları veya sertifikalı ürün göndermesine bağlı olarak gerek olmayabilir.

#### 4. İlgili Dokümanlar

- Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Tedarikçi Değerlendirme Formu
- Teklif Alma Formu
- Mal ve Hizmet Talep Formu
- Onaylı Tedarikçi Listesi