



**ISO 9001:2015  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ  
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No: **KEK-01**  
Yayın Tarihi: **27.02.2017 / Rev.10**

### Revizyon Takip Tablosu

Sıra No	Madde No	Revizyon Açıklaması	Rev. No	Rev. Tarihi	Rev. Eden
1	4.3	Beşiktaş sahası belgelendirme kapsamından çıkarılmıştır.	01	19.03.2019	Fatma BALCI
2	2	Madde yeni eklenmiştir.	02	19.03.2019	Fatma BALCI
3	3	Madde yeni eklenmiştir.	03	19.03.2019	Fatma BALCI
4	6.1	İTİBL-01 dokümanı eklenmiştir.	04	21.03.2019	Fatma BALCI
6	4.1.	Swot Analizi kaldırılarak, Swot-01 Swot Analizi olarak ayrı bir tablo olarak kaydedildi.	05	09.06.2021	Başaran ÜNLÜ
7	4.4	Süreç Kartları, her bir departman için ana süreç ve alt süreçler olmak üzere yeniden tasarlanmıştır.	06	09.08.2021	Başaran ÜNLÜ
8	7.1	Ürün Yazılım Geliştirme ve Destek Birimi oluşturulmuştur.	07	06.06.2022	Şeyma SAVAŞ
9	7.1	İş Geliştirme ve Pazarlama Biriminin Oluşturulmuştur.	08	02.01.2023	Berk DEMİR
10	4.2/5.3	Genel Müdür Yardımcısı pozisyonu kapatılmıştır. GT-20	09	06.11.2023	Ferda Taştemür

## GENEL AÇIKLAMA

Bu El Kitabı HARMONİ Gayrimenkul Değerleme Kalite Yönetim Sistemi'nin yapısını ve işleyişini açıklar.

Kalite El Kitabı Kalite Güvence Sistem Sorumlusu tarafından hazırlanmış olup, Genel Müdür tarafından onaylanmıştır; güncelliğinin sağlanması ve revizyonların kontrolünden Kalite Temsilcileri sorumludur. Kalite El Kitabı HARMONİ GAYRİMENKUL'e ait bir dokümandır, her hakkı saklıdır. Bu kitabın tümü veya herhangi bir bölümü Genel Müdür onayı olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve ödünç verilemez.

### 1. HARMONİ GAYRİMENKUL TANITIMI

HARMONİ Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş., gayrimenkule ilişkin her türlü yatırım danışmanlığı, fizibilite, proje değerlendirme ve geliştirme, en etkin ve en verimli kullanım amacının tespiti ile taşınmazların güncel satış, kira, faal işletme, vergi, muhasebe, kamulaştırma, kentsel dönüşüm ve yenileme değer tespiti hizmetleri konusunda deneyimli ortakları, eğitimli ve dinamik personeli ile hizmet vermektir.

HARMONİ Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş. bağımsız, objektif, bilimsel ve güvenilirlik ilkeleri ile yurtiçi ve yurt dışında, gerçek ve tüzel kişilere, kamu ve özel sektöre yönelik, her türlü gayrimenkul danışmanlığı konularında çalışmalarını sürdürmektedir.

HARMONİ Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş. Sermaye Piyasası Kurulu'nun 20.03.2008 tarihli toplantısında Seri: VIII, No:35 sayılı "Sermaye Piyasası Mevzuatı Çerçevesinde Gayrimenkul Değerleme Hizmeti Verecek Şirketler ile Bu Şirketlerin Kurulca Listeye Alınmalarına İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ" çerçevesinde, değerlendirme hizmeti vermek üzere Kuru listesine alınmıştır.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunun 15.09.2010 tarihli toplantısında Bankalara Değerleme Hizmeti Verecek Kuruluşların Yetkilendirilmesi ve Faaliyetleri hakkında yönetmeliğin 11. Maddesi gereği Bankalara Yönetmeliğin 4. Maddesi kapsamına giren "Gayrimenkul, Gayrimenkul projesi veya bir gayrimenkule bağlı hak ve faydaların değerlendirilmesi" hizmeti vermek üzere yetki verilmiştir.

### 2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır.

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardı gereklilikleri doğrultusunda HARMONİ GAYRİMENKUL bünyesinde uygulanan Kalite Yönetim Sistemini tanımlar, sorumlulukları tayin eder ve sistemin kurulumunda kılavuzluk eder. HARMONİ, kalite yönetim sistemi kapsamı 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi maddesinde tanımlanmıştır.

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu açısından ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanmaktadır. Kullanılan terim, tarif ve kısaltmaların referans dokümanlarda belirtilmiştir.

### 4. KURULUŞUN BAĞLAMI

#### 4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

##### Kuruluşumuzun Amacı:

Kamu kurum ve kuruluşları ile özel / tüzel kişiler tarafından ilk tercih edilen gayrimenkul değerlendirme firması olmak üzere ulusal hizmet ağıımızı geliştirmektir.

##### Vizyonumuz

Bilgi ve kesintisiz eğitimi, tecrübe ile harmanlamış, Uluslararası Değerleme Standartlarına hakim, özgüveni yüksek personeli ile birlikte ülkenin lider değerlendirme kuruluşu olmaktır.

##### Misyonumuz

Çalışmalarında tüm etik değerlere saygılı, objektif yaklaşımla, hizmet kalitesinde sürekliliği sağlayarak ve müşteri güvenini güçlendirerek hizmet vermektir.

Harmoni Gayrimenkulün stratejik yönelimini ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini etkileyebilecek her türlü iç ve dış konular Genel Müdür tarafından düzenli olarak izlenmekte ve sonuçların etkinliği Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında ele alınmaktadır.

Kuruluşumuzun KYS'nin beklenen sonuçları:

- Sürekli iyileştirme performansı göstererek, müşteri şartları ve yasal gereksinimleri karşılayarak ürün ve hizmet sağlamak
- Hatalı raporlar, etkin düzeltici faaliyetler ve proses anlama ve uyum konusunda iyileştirmeler ile hizmet sunumunda hata oranını azaltmak
- Kaliteli hizmet sağlanması için ve iş sürekliliği amacı ile aynı zamanda mutlu ve yüksek performanslı çalışan için etkin bir bilgi birikimi veri tabanı oluşturulmasını desteklemek

Kuruluşumuzun stratejik yönelimine paralel oluşturulmuş stratejik hedeflere ulaşabilmemizde, güçlü ve zayıf yönlerimizi anlamamıza, fırsatların farkına varmamıza ve karşılaşılabileceğimiz tehditleri görmemize yardımcı olmak amacı ile SWOT analizi tekniği kullanılmıştır.

**Referans Doküman:** SWOT-01

#### **4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması**

Harmoni Gayrimenkulün stratejik yönelimini kalite yönetim sisteminin etkinliğini etkileyebilecek ve etkilenebilecek ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri Genel Müdür tarafından düzenli olarak izlenmekte ve sonuçların etkinliği Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında ele alınmaktadır.

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ve ilgili risk ve fırsatlar ayrıntılı olarak, İTİBL-01 ile dokümanı ile izlenmektedir.

**Referans Doküman:** İTİBL-01

#### **4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi**

Gayrimenkul değerlendirme ve danışmanlık hizmetleri

- Gayrimenkul Değerleme
- Makine Tesisat Değerleme
- Fizibilite Analizi
- En Etkin Verimli Kullanım Analizi
- Kentsel Dönüşüm Uygulamaları
- Gayrimenkul Takip Sistemi

#### **UYGULANABİLİRLİK:**

- Madde 8.3 Kalite Yönetim Sistemimiz için uygulanabilir değildir. Çünkü Harmoni hizmet tasarımı yapmamakta, müşteri tarafından belirlenmiş/tanımlanmış standartlara uygun olarak hizmet sunmaktadır.
- Madde 7.1.5.2 (Ölçüm izlenebilirliği) kapsam dışıdır, Hizmet kalitesini etkileyen ölçüm cihazı kullanılmamaktadır.

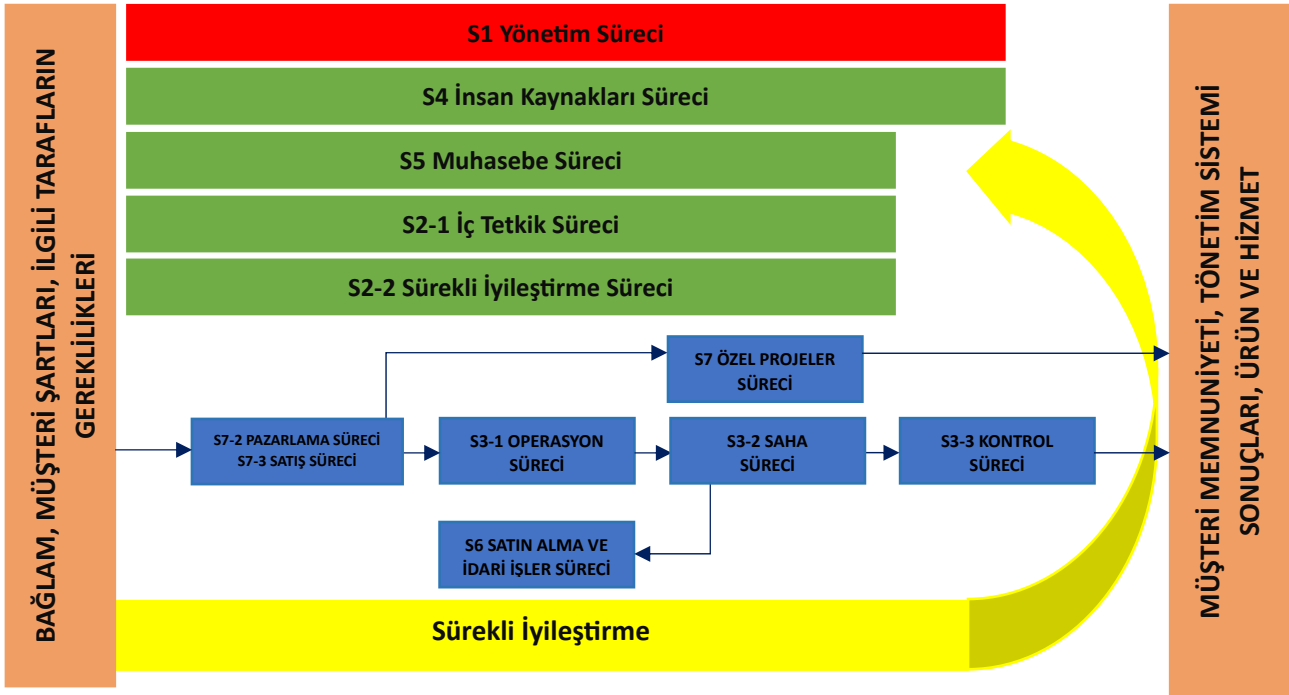
Kapsamda bulunan lokasyon:

**MERKEZ ADRES:** İdealtepe Mahallesi Rifki Tongsir Caddesi No:93/4 Demirhan Plaza Maltepe - İstanbul.

Faaliyetler: Teklif Sözleşme, Operasyon, Saha, Özel Projeler, Kontrol, Hizmet ve Malzeme Tedariği, İnsan Kaynakları-Eğitim, Muhasebe, Yönetim, Satın Alma ve İdari İşler, Yazılım Geliştirme ve Ürün Destek

#### 4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri

HARMONİ GAYRİMENKUL, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının gerekliliklerine uygun olarak kalite yönetim sistemini oluşturmuş, doküman etmiş, uygulamış olup sistemin etkinliğini arttırmak için sürekli iyileştirmeler yapmaktadır. Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan süreçler aşağıda listelenmiştir.



## 5- Liderlik

### 5.1 Liderlik ve taahhüt

HARMONİ GAYRİMENKUL üst yönetimi, doküman etilen HARMONİ GAYRİMENKUL Kalite Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirmesini aşağıdaki uygulamalarla taahhüt etmiştir:

Bölüm	Süreç Kartları
S1-Yönetim Süreci	S1-Yönetim Süreç Kartı
S2-Kalite ve Süreç Yönetimi Süreci	S2-0-Kalite ve Süreç Yönetimi Süreç Kartı
	S2-1-İç Tetkik Süreç Kartı
	S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı
S3-Operasyon Süreci	S3-0-Operasyon Ana Süreç Kartı
	S3-1-Operasyon Süreç Kartı
	S3-2-Saha Süreç Kartı
	S3-3-Kontrol Süreç Kartı
S4-İnsan Kaynakları Süreci	S4-0-İnsan Kaynakları Süreç Kartı
	S4-1-İşe Alma ve İşten Ayrılma Süreç Kartı
	S4-2-Banka ve Resmi Kurum Tanımlamaları Süreç Kartı
	S4-3-Personel İşlemleri Süreç Kartı
	S4-4 Ücret ve Yan Haklar Süreç Kartı
	S4-5-Eğitim Süreç Kartı
	S4-6-Çalışan İlişkileri Süreç Kartı
	S4-7-Kariyer Süreç Kartı
S5-Muhasebe ve Finans Süreci	S5-0-Muhasebe ve Finans Ana Süreç Kartı
	S5-1-Aylık Ciro Listelerinin Hesaplanması Süreç Kartı
	S5-2-Müşteri Hakedişi Süreç Kartı
	S5-3-Uzman Hakedişi Süreç Kartı
	S5-4-Muhasebe Kayıt İşlemleri Süreç Kartı
	S5-5-Nakit Yönetimi Süreç Kartı
	S5-6-Ödemeler Süreç Kartı
	S5-7-Kanuni Bildirim Süreç Kartı
S6-Satın Alma ve İdari İşler Süreci	S6-0-Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı
	S6-1-Envanter Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı
	S6-2-Araç Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı
	S6-3-Akaryakıt Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı
	S6-4-Telekomünikasyon, GSM hattı ve Cep Telefonları Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı
	S6-5-Reklam Tanıtım, Motivasyon, Genel Gider Yönetimi Konularında Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı
	S6-6-Hizmet Satın Alma Süreç Kartı
	S6-7- Sodexo Süreç Kartı
	S6-8- Masraf Yönetimi Süreç Kartı
	S6-10- Kredi Kartı Mütabakatı Süreç Kartı

	S6-11-Ücret ve Yan Haklar Süreç Kartı
S7-Özel Projeler Süreci	S7-0 -Özel Projeler Ana Süreç Kartı
	S7-1-Özel Projeler Süreç Kartı
	S7-2-Pazarlama Süreç Kartı
	S7-3-Satış Süreç Kartı
S8-Bilgi Teknolojileri Süreci	S8-0 Bilgi Teknolojileri Ana Süreç Kartı
	S8-1 Yazılım Problemleri Süreç Kartı
	S8-2 Yazılım Süreç Kartı
	S8-3 GTS Süreç Kartı
	S8- Yazılım Geliştirme ve Öneri Süreç Kartı

- Proseste yer alan faaliyetleri gerçekleşirken yürürlükteki yasal şartlar ve mevzuat kadar müşteri şartlarının da yerine getirilmesi gerektiğini çalışanlarına duyurmuş ve müşteri odaklı olmayı benimsemiştir,
- Amaç ve bağlamına uygun, stratejik istikametini destekleyen kalite politikasını oluşturmuş ve duyurmuştur,
- Kalite hedeflerini oluşturmuş ve bu hedeflere ulaşılmasını sağlayacak planlamayı yapmıştır,
- Proses yaklaşımı, risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmektedir,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini gerçekleştirme taahhüt etmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin fonksiyonlarını sürdürmek için gereken kaynakları ayırmayı taahhüt etmiştir.

## 5.2 Politika

HARMONİ GAYRİMENKUL üst yönetimi, Kalite Politikasını oluşturmuş ve bu politikayı mevcut iletişim kanallarını kullanarak tüm çalışanlara duyurmuştur ve internet sitesinde yayınlamıştır,

**Referans Doküman:** KP-01; İKP-01

## 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluk

HARMONİ GAYRİMENKUL organizasyon yapısını tanımlayan bir organizasyon şeması oluşturulmuş ve bu şemada tanımlanan pozisyonlar için görev, yetki ve sorumluluklar tanımlanmış ve duyurulmuştur. Yetki matrisi ile yetki açıklamaları belirlenmiştir.

**Referans Doküman:** YM-01 Yetki Matrisi

Üst yönetim tarafından Kalite Güvence Sistem Sorumlusu (KGSS) ve Kalite Temsilcileri atamaları yapılmıştır. KGSS' nin ana görevleri aşağıdadır:

- Kalite sisteminin etkin yürütülmesindeki koordinasyon, kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlarla ilgili üst yönetime raporlama yapılması,
- kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınması



Kalite temsilcilerinin aşağıdaki sorumlulukları bulunmaktadır:

- Kalite sisteminin etkin yürütülmesindeki koordinasyon, kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlarla ilgili üst yönetime raporlama yapılması konularında KGSS `ye destek verilmesi
- Dokümanların yayınlanması, revizyonu ve değişikliklerin duyurulması
- Müşteri şikayetlerin kayıt altına alınması ve takibi
- Müşteri geri beslemelerinin takibi
- Veri analizlerinin yapılması
- Düzeltici faaliyetlerin kayıt altına alınması ve takibi
- İç tetkiklerin planlanması ve takibi

**Referans Doküman:** S2-Kalite ve Süreç Yönetimi Sürecidari

## 6- Planlama

### 6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

Harmoni iç ve dış konular / ilgili taraflarla ilgili olarak risk ve fırsatları belirlenmiş olup risk ve fırsat değerlendirme tablosu hazırlamıştır. Yüksek risklerle ilgili aksiyonlar tanımlanmıştır; Genel Müdür tarafından düzenli aralıklarla gözden geçirilmekte, yönetim gözden geçirme toplantılarında sonuçları izlenmektedir.

**Referans Doküman:** RFDT-01 Risk Fırsat Değerlendirme Tablosu

### 6.2 Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama

HARMONİ GAYRİMENKUL yönetimi hizmet şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dahil olmak üzere, kuruluşun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde tanımlanan, ölçülebilir ve kalite politikasıyla tutarlı kalite hedefleri ve aksiyon planları oluşturmuştur.

**Referans Doküman:** HAP-01 Hedef Aksiyon Planı & HİP-01 Hedef İzleme Planı

### 6.3 Değişikliklerin planlanması

HARMONİ GAYRİMENKUL olası değişiklik talepleri Değişiklik Talep ve Takip Formu'na (DTTF-01) süreç sorumluları tarafından kayıt edilir, yönetim kurulu tarafından değerlendirilerek onaylanır; onaylandıktan sonra plan dahilinde hayata geçilir.

Değişiklikler planlanırken aşağıdaki konu başlıkları değerlendirilir:

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları
- Kalite yönetim sistemi bütünlüğü
- Kaynakların varlığı
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi

**Referans Doküman:** DTF-01 Değişiklik Talep ve Takip Formu

## **7- Destek**

### **7.1 Kaynaklar**

#### **7.1.1 Genel**

HARMONİ GAYRİMENKUL yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli iyileştirmek ve hizmet kalitesini arttırarak, müşteri şartlarını yerine getirmek yoluyla müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli kaynakları tanımlamış ve bu kaynakları sağlamaya yönelik tedbirleri almıştır.

#### **7.1.2 Kişiler**

HARMONİ GAYRİMENKUL'de hizmet kalitesini etkileyebilecek olan personel gerekli eğitim, öğrenim ve beceriye sahiptir. Bununla birlikte HARMONİ GAYRİMENKUL kurumsal bilgi birikiminin oluşturulması ve geliştirilmesi için çalışanlarının mesleki gelişimlerine, yönelik destekleyici gördüğü eğitim faaliyetlerini planlamakta ve uygulamaktadır.

#### **7.1.3 Altyapı**

HARMONİ GAYRİMENKUL faaliyetleri için gerekli alt yapı, hizmetin gerçekleşmesine yönelik ofis araçları, bilgisayarlar, yazılımlar vb. kaynaklar sağlanmış ve kullanıma açık hale getirilmiştir. Bu kaynaklar envanter listesi ile kayıt altına alınmıştır. Kullanılan invex yazılım destek hizmetleri ve kayıtların yedekleri dış firma tarafından sağlanmaktadır.

**Referans Doküman:** HAP-01 Hedef Aksiyon Planı

#### **7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre**

HARMONİ GAYRİMENKUL yönetimi hizmet şartlarının yerine getirilmesinde çalışma ortamının öneminin bilincinde olup çalışanlarına gerekli fiziki, sosyal, psikolojik çalışma ortamını sağlamıştır.

Çalışan memnuniyetini ölçmek ve arttırmak için ihtiyaç duyulduğunda dış firmalar tarafından memnuniyet anketi ve çalışanlarla üst yönetim arasında iletişim toplantısı yapılarak; onların istek ve beklentilerini alınır ve gerekli durumda iyileştirme aksiyonları planlanır.

#### **7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü**

HARMONİ GAYRİMENKUL üst yönetimi, prosesleri etkin olarak yürütmek için gerekli insan, makine, yazılım, vb. kaynakları belirlemiş ve sağlamıştır.

#### **7.1.6 Kurumsal bilgi**

Proseslerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli olan her türlü bilgi, tecrübe ve deneyim ilgili dokümanlara aktarılmıştır ve çalışanların erişebileceği platformda tutulmaktadır. Proses çalışanlarının faaliyetlerini yürütebilmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi birikimini edinmeleri sağlanır.

### **7.2 Yeterlilik, 7.3. Farkındalık**

HARMONİ GAYRİMENKUL faaliyetlerinde kaliteyi etkileyen personelin yetkinlikleri belirlenmiştir. Bu doğrultuda; gerekli eğitim faaliyetlerini düzenlenmekte, yerine getirilen faaliyetlerin etkinliğini değerlendirilmekte, çalışanların politikanın, süreç hedeflerinin yaptıkları işlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olması sağlanmaktadır. Çalışanlar tarafından alınan öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim kayıtları muhafaza edilmektedir.

**Referans Doküman** : S4-5-Eğitim Süreç Kartı

### **7.4 İletişim**

HARMONİ GAYRİMENKUL'de ilgili taraflarla iç ve dış konulardaki iletişim kanalları iletişim listesinde belirlenmiştir. Hem iç ve hem dış iletişim kanalları etkin olarak kullanılmaktadır.

**Referans Doküman** : İL-01 İletişim Listesi

### **7.5 Dokümante edilmiş bilgi**

HARMONİ GAYRİMENKUL'de oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm dokümante edilmiş bilgilerin yayınlanması, tanımlanması, dağıtılması, revize edilmesi ve ilgili sorumlulukların belirlenmesi için bir sistem oluşturulmuştur.

HARMONİ GAYRİMENKUL, Kalite Yönetim Sistemi bünyesindeki Kalite El Kitabı, Proses Kartları, Görev Tanımı, Listeler vb. diğer bütün dokümanları kapsamaktadır. Dokümante edilmiş bilgilerin ve dış kaynaklı dokümanların güncelliğinin takibinden Kalite Temsilcileri sorumludur.

Doküman revizyonlarından orijinal dokümanı hazırlayan sorumludur. Revizyonu yapılan doküman kalite temsilcileri ile paylaşılır ve Kalite Temsilcileri tarafından gözden geçirilmesinden sonra revizyon numarası bir arttırılır. Kalite Temsilcileri tarafından revize edilen dokümanla ilgili bilgi ilgili bölümlere e-mail yolu ile gönderilir.

Müşteriye gönderilen teklif ve raporlarda; doküman no ve rev no: sayfanın sol alt köşesinde yer almaktadır. (Raporlarda kapak sayfasında) Dokümandaki format değişiklikleri revizyon numarası ile takip edilmektedir.

Dokümanlar ortak alandan bilgisayar ortamında tüm personele duyurulur. Dokümanların güncel olması esastır. Güncel olmayan dokümanlar server ortamında üç yıl süre ile "İPTAL" klasöründe tutulur daha sonra klasör silinir.

**Referans Doküman** : DL-01 Doküman Listesi

Kalite Kayıtları, HARMONİ GAYRİMENKUL Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan ve muhafaza edilen dokümanlardır.

Kalite kayıtlarının, tanımlanması, arşivlenmesi korunması, geri çağırılması, saklanması ve imhasına ilişkin izlenecek yol Kalite Kayıtları Listesinde tanımlanmıştır.

Kalite kayıtları listesinde belirtilen saklama süreleri dolan kalite kayıtları ilgili personel tarafından Kalite Temsilcileri kontrolünde imha edilir.

Bilgisayar ortamında internet üzerinden tutulan kayıtlar ve toplanan verilerin yedeklenmesi server üzerinde gerçekleştirilir. Bilgisayar ortamındaki kayıtlar server tarafından otomatik olarak gün içerisinde server'daki sabit diske ve yedek diske yedek alınır.

**Referans Doküman:** KKL-01 Kalite Kayıtları Listesi

## **8- Operasyon**

### **8.1 Operasyon Planlama Ve Kontrol**

HARMONİ GAYRİMENKUL hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesler planlanmış faaliyet adımları tanımlanmış ve geliştirilmelerine yönelik tedbirler sağlanmıştır. Hizmet gerçekleştirme planlanmasında aşağıdakiler belirlenmiştir.

- Kalite hedefleri ve hizmet için şartlar,
- Proseslerin dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların sağlanması için ihtiyaçları,
- Hizmette özgü gerekli doğrulama, izleme, analiz faaliyetlerinin kabulü için kriterler,
- Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen hizmet şartlarını karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar,
- Saha sürecinde farklı bölgelerde bulunan çözüm ortakları ile de çalışılmaktadır. Çözüm ortaklarının hazırladıkları raporlar kontrol birimi tarafından her iki lokasyonda kontrol edilmektedir.

**Referans Doküman:** S3-Operasyon Süreci

### **8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar**

Müşteri ile etkin iletişim sağlanmaktadır. Müşteri ile ilişkili faaliyetler Satın Alma ve İdari İşler'in alt süreçlerinde tanımlanmıştır.

**Referans Doküman :** S6-0-Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-1-Envanter Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-2-Araç Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-3-Akaryakıt Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-4-Telekomünikasyon, GSM hattı ve Cep Telefonları Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-5-Reklam Tanıtım, Motivasyon, Genel Gider Yönetimi Konularında Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-6-Hizmet Satın Alma Süreç Kartı

### 8.3 Ürün ve Hizmet Tasarımı ve Geliştirilmesi

**Kapsam dışı bırakılmıştır.**

### 8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

**Referans Doküman** S6-Satın Alma ve İdari İşler Süreci; STDT-01 Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatı, OTDL-01 Onaylı Tedarikçi Ve Değerlendirme Listesi

### 8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

**Referans Doküman** S3-2-Saha Süreç Kartı

**Referans Doküman** S7-Özel Projeler Süreci

#### 8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

HARMONİ GAYRİMENKUL, ürünü uygun durumlarda hizmet gerçekleştirme sırasında uygun yollarla tanımlamaktadır. Verdiği hizmetler kapsamında oluşturduğu raporların izlenebilirliğini belirlediği numaralandırma sistematiği ile sağlamaktadır. Tanımlama ve izlenebilirlikte müşteri ismi ve rapor numarası esas alınmaktadır.

#### 8.5.3 Müşteriye veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

HARMONİ GAYRİMENKUL, gerçekleştirdiği faaliyetlerde, kendi kontrolü altında olduğu sürece veya kullanıldığı sürece müşteri ve dış tedarikçiye ait mülkiyet (fikri mülkiyet dahil) gerekli dikkati göstermekte ve korumaktadır. Herhangi bir kaybolma, zarar görme veya kullanım için uygun olmayan halde bulunursa bu durum müşteriye/tedarikçiye (çözüm ortağı) bildirilerek gerekli işlemler yapılır.

#### 8.5.4 Muhafaza

HARMONİ GAYRİMENKUL, gerçekleştirdiği hizmeti müşteriye ulaşıncaya ve verdiği hizmet tamamlanıncaya kadar hizmetin uygunluğunu muhafaza etmektedir. Verilen hizmet sonucu ortaya çıkan ürün tanımlanmakta ve korunmaktadır. Bu kapsamda oluşan raporlar basılı olarak veya bilgisayar ortamında muhafaza edilmektedir ve belirli periyotlarda arşiv firmasına gönderilmektedir.

#### 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

**Referans Doküman** S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı

#### 8.5.6 Değişikliklerin kontrolü

KYS'yi etkileyen herhangi bir değişiklik söz konusu olduğunda bu değişiklik kontrollü bir şekilde yürütülmektedir.

**Referans Doküman:** DTF-01 Değişiklik Talep ve Takip Formu

## 8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

**Referans Doküman** S3-3-Kontrol Süreç Kartı

**Referans Doküman** S7-Özel Projeler Süreci

## 8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

Satın alınan malzemelerin sipariş miktarı, malzeme markası ve kalitesi, diğer malzeme özellikleri üreticiden gelen İrsaliye Belgesinde yer almaktadır. Bu özellikler ilgili HARMONİ GAYRİMENKUL personeli tarafından siparişte verilen özelliklere uygun değil ise siparişi veren kişi uygun olmayan girdi malzemesi için yapılması planlanan işleme (iade, şartlı kabul, ret) karar vererek Üretici Firmaya gönderir.

Eksperler tarafından yapılan değerlendirme sonucunda hazırlanan raporlar denetmen tarafından kontrol edilerek gerekli düzeltmeler yapılır. Raporun yeterlilik düzeyi kontrol eden kişi tarafından İNVEX üzerindeki performans puanlama sistemine işlenir. Denetmen tarafından onaylanan raporlar müşteriye gönderilir. Ayrıca operasyon sırasında çıkan aksaklıklar Invex sisteminde kayıt altına alınır. Uygunsuzluğun boyutuna göre düzeltici faaliyet açılır.

## 9- Performans Değerlendirme

### 9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

**Referans Doküman:**

HAP-01 Hedef Aksiyon Planı, S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı, VAT-01 Veri Analiz Tablosu

### 9.2 İç tetkik

**Referans Doküman** : S2-1-İç Tetkik Süreç Kartı

### 9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

**Referans Doküman** : S1-Yönetim Süreç Kartı

## 10- İyileştirme

**Referans Doküman** : S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı

## EK-1

### YÖNETİM SİSTEMİ GEREKLİLİKLERİ VE REFERANS DOKÜMANTASYON:

Standart Maddesi	İlgili Doküman
2 Atıf Yapılan Standartlar	Başlık
3 Terimler ve Tarifler	Başlık

<b>4 Kuruluşun bağlamı</b>	<b>Başlık</b>
4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	KEK-01 Kalite El Kitabı; SWOT-01
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	KEK-01 Kalite El Kitabı; İTİBL-01
4.3 Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi	KEK-01 Kalite El Kitabı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve prosesleri	KEK-01 Kalite El Kitabı
<b>5 Liderlik</b>	<b>Başlık</b>
5.1 Liderlik ve taahhüt (5.1.1 Genel – 5.1.2 Müşteri odağı)	KEK-01 Kalite El Kitabı
5.2 Politika	KP-01; İKP-01
5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	YM-01 Yetki Matrisi; S2-Kalite ve Süreç Yönetimi Süreci; (Kalite Ve Süreç Yönetimi & Operasyon)
<b>6 Planlama</b>	<b>Başlık</b>
6.1 Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri	RFDT-01 Risk Fırsat Değerlendirme Tablosu
6.2 Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	HAP-01 Hedef Aksiyon Planı & HİP-01 Hedef İzleme Planı
6.3 Değişikliklerin planlanması	DTTF-01 Değişiklik Talep ve Takip Formu
<b>7 Destek</b>	<b>Başlık</b>
7.1 Kaynaklar	
7.1.1 Genel	
7.1.2 Kişiler	
7.1.3 Altyapı	HAP-01 Hedef Aksiyon Planı & HİP-01 Hedef İzleme Planı
7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre	
7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü	
7.1.5.1 Genel	
7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği	Kapsam Dışı
7.1.6 Kurumsal bilgi	
7.2 Yeterlilik	S4-5-Eğitim Süreç Kartı
7.3 Farkındalık	
7.4 İletişim	İL-01 İletişim Listesi

7.5 Dokümante edilmiş bilgi	DL-01 Doküman listesi ; KKL-01 Kalite Kayıtları Listesi
7.5.1 Genel	
7.5.2 Oluşturma ve güncelleme	
7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü (7.5.3.1 – 7.5.3.2)	
<b>8 Operasyon</b>	<b>Başlık</b>
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	S3-Operasyon Süreci
8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar	S6-0-Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-1-Envanter Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-2-Araç Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-3-Akaryakıt Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-4-Telekomünikasyon, GSM hattı ve Cep Telefonları Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-5-Reklam Tanıtım, Motivasyon, Genel Gider Yönetimi Konularında Satın Alma ve İdari İşler Süreç Kartı, S6-6-Hizmet Satın Alma Süreç Kartı, S6-7-Sodexo Süreç Kartı, S6-8-Masraf Yönetimi Süreç Kartı, S6-10- Kredi Kartı Mutabakatı Süreç Kartı, S6-11- Ücret ve Yan Haklar Süreç Kartı
8.2.1 Müşteri ile iletişim	
8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi	
8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi (8.2.3.1 – 8.2.3.2)	
8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi	
8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	Kapsam Dışı
8.3.1 Genel	
8.3.2 Tasarım ve geliştirmenin planlanması	
8.3.3 Tasarım ve geliştirme girdileri	
8.3.4 Tasarım ve geliştirmenin kontrolü	
8.3.5 Tasarım ve geliştirme çıktıları	
8.3.6 Tasarım ve geliştirme değişiklikleri	



8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü	S6-Satın Alma ve İdari İşler Süreci; STDT-01 Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme Talimatı; OTDL-01 Onaylı Tedarikçi Ve Değerlendirme Listesi
8.4.1 Genel	
8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu	
8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi	
8.5 Üretim ve hizmetin sunumu	
8.5.1 Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü	S3-2-Saha Süreç Kartı; S7-Özel Projeler Süreci
8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik	
8.5.3 Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	
8.5.4 Muhafaza	
8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler	S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı
8.5.6 Değişikliklerin kontrolü	DTTF-01 Değişiklik Talep ve Takip Formu
8.6 Ürün ve hizmet sunumu	S3-3-Kontrol Süreç Kartı; S7-Özel Projeler Süreci
8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü (8.7.1 – 8.7.2)	
<b>9 Performans değerlendirme</b>	<b>Başlık</b>
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	HAP-01 Hedef Aksiyon Planı & HİP-01 Hedef İzleme Planı, S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı, VAT-01 Veri Analiz Tablosu
9.1.1 Genel	
9.1.2 Müşteri memnuniyeti	S-10 Sürekli İyileştirme Süreci
9.1.3 Analiz ve değerlendirme	
9.2 İç tetkik (9.2.1 – 9.2.2)	S2-1-İç Tetkik Süreç Kartı
9.3 Yönetimin gözden geçirmesi (9.3.1 – 9.3.2 – 9.3.3)	S1-Yönetim Süreç Kartı
<b>10 İyileştirme</b>	S2-2-Sürekli İyileştirme Süreç Kartı
10.1 Genel	
10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet (10.2.1 – 10.2.2)	

10.3 Sürekli iyileştirme	
--------------------------	--