

# İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

## Amaç

İSG alanında yaygın olarak kullanılan İSG yönetim standartlarını öğrenmek.

## Öğrenim hedefleri

Yönetim sistemlerinin kurulması, uygulamaya geçirilmesi ve sürdürülmesi hakkında bilgi sahibi olmak.

## Alt başlıkları

- ✓ ILO OHS 2001, TS OHSAS 18001, BS 8800
- ✓ TS ISO EN 9000, TS ISO EN 14001
- ✓ Politika belirleme ve planlama
- ✓ Kontrol ve düzeltici - önleyici faaliyetler
- ✓ Kayıt ve tetkik

## Yönetim Sistemleri

İSG Yönetim sistemleri birbirini tamamlayan ve sürekli olarak gelişen beş aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; bir politika belgesi ile iş sağlığı ve güvenliği alanında izlenecek strateji ve hedeflerin ortaya konulması; organizasyonun oluşturulması; planlama ve stratejinin hayata geçirilmesi; uygulamanın değerlendirilmesi ve sonuçlara göre yeni tedbirlerin alınması aşamalarıdır.

İSG Yönetim sistemlerinin sağladığı yararlar çok çeşitli olup, öncelikle iş kazası ve meslek hastalıkları sayısını azaltarak doğrudan fayda sağlamaktadır. Öte yandan, başarılı yönetim sistemleri ile mevzuatın gerekleri yerine getirilmekte, işçilerin katılımı ile çalışanın işyerine bağlılığı artmakta, işletmelerin itibarları artmakta, verimlilik artışı yaratılmakta, yeni ortaya çıkan koşullara en az maliyetle uyum sağlanmaktadır.

Yönetim sistemlerinin işletmeler düzeyinde sağladığı başarı, ulusal ve uluslararası düzeyde benzeri çalışmalar yürütülmesine ilham kaynağı olmuştur. Ulusal düzeyde bir politika belgesinin kabulü, ilgili tüm paydaşların iş sağlığı ve güvenliğine yönelik çalışmaları, sonuçların sürekli şekilde izlenmesi ve sürekli iyileştirme mantığının ülke çapında geliştirilmesi gibi aşamalar kapsamında, ulusal düzeyde bir iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi oluşturulması önerilmektedir.

Yönetim sistemi perspektifi, son yıllarda ILO ve diğer uluslararası organizasyonların da temel konularından biri haline gelmiş durumdadır. Uluslararası Çalışma Teşkilatı'nın 2001 senesinde yayımladığı İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Rehberi (ILO-OSH 2001) ile 95. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Konferansında kabul edilen 187 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Güçlendirilmesi Çerçevesi hakkında Sözleşme'de yönetim sistemleri yaklaşımı temel hareket noktası olmuştur.

Uluslararası Çalışma Teşkilatı, Uluslararası Sosyal Güvenlik Derneği (ISSA) ve Kore İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı'nın ortaklaşa düzenledikleri 18. Dünya İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresi'nce 2008 tarihinde kabul edilen "İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkında Seul Bildirgesi"nde yönetim sistemleri yaklaşımının, işyerinde sağlık ve güvenliği geliştirmek konusunda etkin bir yöntem olduğu vurgulanmıştır.

Ülkemizde ihracat yapan şirketler genelde TS OHSAS 18001: 2008 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesine ve gelişmiş yönetim sistemlerine sahiptir. Zira, ihracat yapan firmaların uluslararası alanda ticaret yapılabilmesi için, iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin belirli standartlara uyması zorunluluğu mevcuttur.

İş sağlığı ve güvenliği yönetim sisteminin belkemiğini risk değerlendirmesi oluşturmaktadır. Bu alanda, 4857 sayılı İş Kanunu uyarınca çıkarılan İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliği ve diğer bazı yönetmeliklerde, işverenler için risk değerlendirmesi yükümlülüğü öngörülmesi bulunmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliği, tüm diğer yönetmeliklerdeki risk değerlendirmesi hükümlerinin ayrıntılarını düzenlemekte olup, diğer hükümlerin uygulanması için ön koşul teşkil etmektedir.

Risk değerlendirmesi ve yönetim sistemleri, her işletme için ayrı ayrı geliştirilir. Teknik ve bilimsel çalışmalara dayanan bu süreçler, işletmeler için önemli maliyet kalemleri oluşturabilmektedir.

Ürün ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi esnasında da insan ve çevre sağlığını bozmamanın yolları aranmaktadır. Bugün dünyadaki gelişmişlik ve kültür düzeyi farklılıklarını en aza indirerek tüm işletmelerin ortak bir paydada üretim yapabilmeleri sağlamak ve bu konuda uluslar arası denetime açık olabilmek için Yönetim Sistemlerine geçiş süreci hızlanarak sürmektedir.

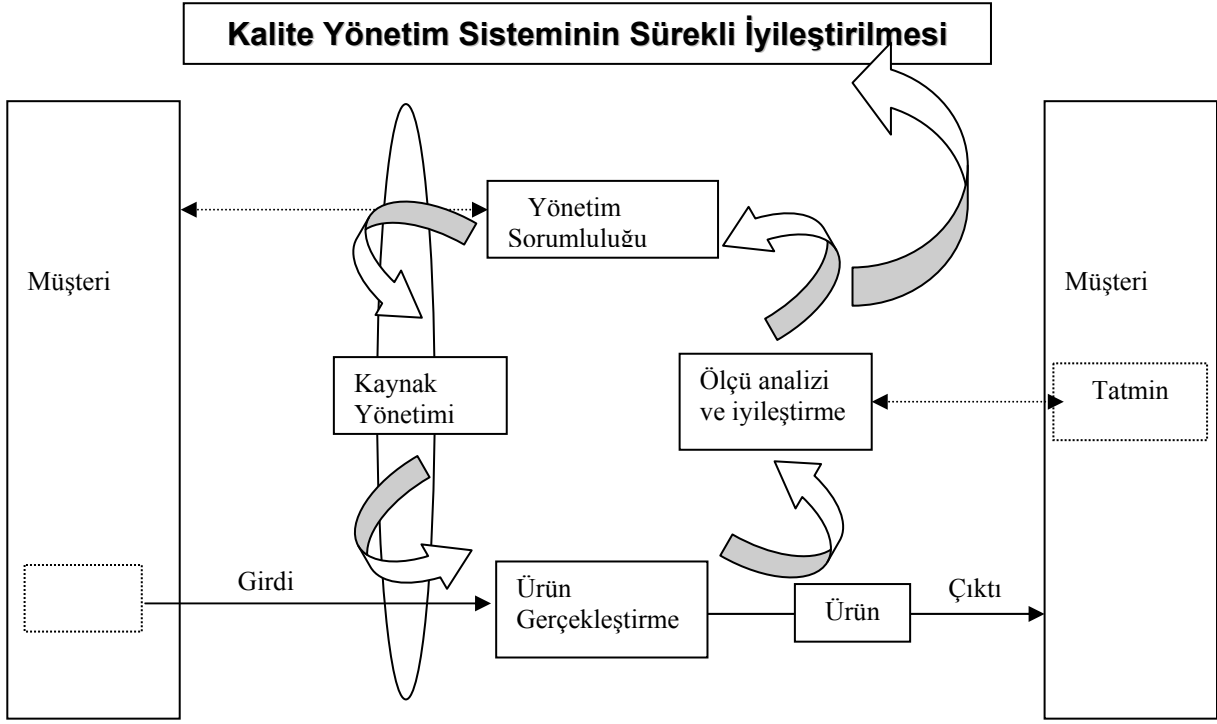
**Kalite, Çevre ve İSG** konularına etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla Yönetim Sistemleri dendiğinde akla ilk gelenler:

- ✓ **TS EN ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Sistemi**
- ✓ **TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi**
- ✓ **TS (OHSAS) 18001 İSG Yönetim Sistemi**

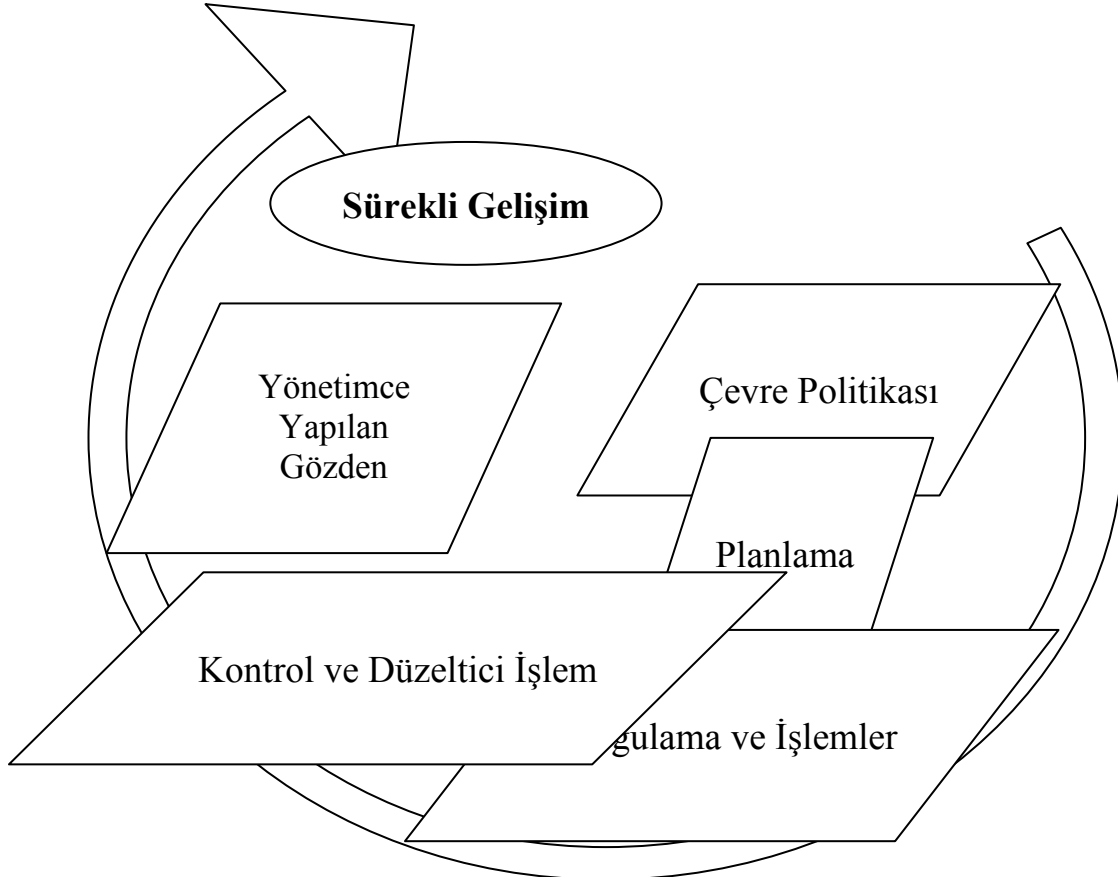
Her üç yönetim sisteminde de esas alınan ortak prensipler şunlardır.

- ✓ Gerçeklere Dayalı Karar Verme
- ✓ Çalışanların Katılımı
- ✓ Süreçlerle Yönetim
- ✓ Sistem Yaklaşımı (PUKÖ Döngüsü-Planla, Uyula, Kontrol Et, Önlem Al)
- ✓ Müşteri-Çevre-Çalışana Odaklı Olmak
- ✓ Sürekli Öğrenme, Yenilikçilik ve İyileştirme
- ✓ Taraflarla İşbirliği
- ✓ Liderlik

## TS EN ISO 9001-2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ MODELİ



## TS EN ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ MODELİ



## **BS 8800 İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ YÖNETİM REHBER STANDARDI**

Kılavuz niteliği taşıyan ilk sağlık ve güvenlik standardı olan "BS 8800 Mesleki (İş) Sağlık ve Güvenlik Yönetim Sistem Rehberi" 1996'da İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standardization Ins., BSI) tarafından yayınlanmıştır.

Kılavuz niteliği taşıyan bu ilk standart kurumların belgelendirilmesine yönelik bir temel teşkil etmemekteydi. Sonraları başka belgelendirme kuruluşları da bu konuda standartlar yayınlamışlardır. Ancak yayınlanan bu standartlar BS 8800'u temel almalarına rağmen birbirlerinden içerik ve uygulama bakımından farklılıklar göstermekteydi. Bunun üzerine **BSI** öncülüğünde uluslararası kabul edilebilecek bir iş sağlık ve güvenlik standardı hazırlanmasına yönelik bir komisyon toplanması kararlaştırılmış ve bu komisyonun çalışmaları sonucunda **1999 yılında OHSAS 18001** standardı oluşturulmuştur.

Hazırlanan bu standart, 2001 yılında TSE tarafından kabul edilerek yayınlanmıştır:  
**TS (OHSAS) 18001 İSG Yönetim Sistemi.**

### **TS (OHSAS) 18001 İSG YÖNETİM SİSTEMİ OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ**

Kısa adıyla **OHSAS** (İş Sağlığı ve Güvenliği Belgesi Yönetim Sistemi, **O**ccupational **H**ealth and **S**afety Management **S**ystem) standardın orijinal açılımıdır. Kısaca;

1. Ülkemizde yoğunluklu olarak ağır sanayi, kimya sektörleri başta olmak üzere, metal işlemleri ve inşaat sektöründe kullanılmaktadır.
2. Yazılı doküman esasına dayalı uygulandığında işletmenin sağlık ve güvenliği ile ilgili prensiplerin ta kendisidir.
3. ISO 9000 Standardının uygulama mantığı ile benzer izler taşır.
4. Risk, önlemeye dayalı bir standarttır,
5. Felaketlerin önüne geçmesini sağlayan bir standarttır.
6. En önemlisi de İş Güvenliği Yönetmeliklerine Uygunluğunun sağlanmasını garanti altına almasını sağlar.

#### **OHSAS 18001**

Bir kuruluşun **iş sağlığı ve güvenliği** risklerini kontrol etmesi performansının iyileştirilmesini sağlamak için gerekli yönetim sistemi şartlarını kapsar.

OHSAS 18001, kuruluşların risklerini kontrol etmelerine ve performanslarını iyileştirmesine imkan vermek üzere OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği Yönetim sistemi ile ilgili şartları belirlemektedir.

#### **OHSAS 18002**

OHSAS 18001'in uygulamasına ilişkin kılavuzluk bilgilerini vermektedir. Bu standartlar ILO-OHS kılavuzlarının kısım 3'ü "Kuruluşlarda İş Güvenliği ve sağlığı yönetim sistemleri " ile uyumludur.

#### **OHSAS ve Diğer Yönetim Sistemlerine Uyumu**

OHSAS 18001 belgesi standardı diğer yönetim sistemlerinin (ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesi, ISO 22000 HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi) spesifik isteklerini içermez fakat bütünleştirilebilir. Bütün bu standartların amaçları ve kuruluşlara kazandırmak istedikleri felsefeler farklı olmakla beraber yaptığı faaliyet göz önünde bulundurularak entegre edilebilmektedirler. Örneğin yukarıda bahsi geçen bütün standartlarda doküman kontrol, kayıt kontrol, eğitim, yönetimin gözden geçirmesi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve iç tetkikler gibi bazı konular yer almakta

ve her standardın bu konuların işletilmesinde bazı farklılıkları olmasına rağmen ortak bir şekilde uygulanabilmektedir.

## **OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi Gelişimi**

1996'da BS 8800 Mesleki sağlık ve güvenlik yönetim sis. rehberi

1997'de Technical report NPR 5001

1999'da BS tarafından (İngiltere'de) 2001'de **OHSAS 18001 belgesi** olarak yayınlandı

## **OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Belgesi**

OHSAS 18001 (İş Sağlığı ve Güvenliği Belgesi Yönetim Sistemi), İş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerinin kuruluşların genel stratejileri ile uyumlu olarak sistematik bir şekilde ele alınıp sürekli iyileştirme yaklaşımı çerçevesinde çözümlenmesi için bir araçtır.

İş sağlığı ve güvenliği belgesi Yönetim Sistemiyle, çalışanlar, yönetenler ve denetleyenlerin rol ve sorumlulukları açık hale getirilerek çalışanların katılımını sağlar.

Karlılığı arttırmak OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını diğer faaliyetlere entegre ederek kaynakların korunmasını sağlamak Yönetimin taahhüdünün sağlandığını göstermek Motivasyon ve katılımı arttırmak Ulusal yasa ve dünya standartlarına uyum süresini ve maliyetini azaltmak Paydaşların istek ve beklentilerini karşılayarak rekabeti arttırmak Kuruluşlar tarafından sürdürülmekte olan OHSAS 18001 belgesi faaliyetlerinin sistematik olarak yayılımını sağlamak için OHSAS 18001 uygulanmaktadır.

OHSAS'ın prensipleri:

- ✓ Riskleri azaltmak için, Risk Analizi yapılmalıdır
- ✓ Risklerden etkilenebilecek birimlerin görüşünü alınmalıdır
- ✓ Riskleri kontrol altına almak için İyileştirici Faaliyetler yürütülmelidir (Ör: Kişisel koruyucu ekipmanlar, makine,tezgahın kapaklanması, eğitim vs..)
- ✓ Her dönem (değişebilir) sonunda Riskleri Gerçekten vuku bulması engellendi mi, diye değerlendirilmeli
- ✓ Acil Durum Senaryoları oluşturulmalı,
- ✓ Senaryoları tatbik edilmeli,
- ✓ Senaryolarda pratikte zorluk çekilen Yanlışlık varsa Düzeltici Faaliyetler yürütülmeli,
- ✓ İstatistik çalışmalar yapılmalı,
- ✓ Sürekli iş görmezlik, meslek hastalıklarına yakalanma oranı, hastalıktan dolayı iş kaybı, uzuv kaybı, düşme, yaralanma...
- ✓ Bu gibi veriler izlenmeli ve değerlendirilmelidir.
- ✓ Gerekli tüm önlemleri al,
- ✓ Bu önlemlere yönelik programlar geliştirilmeli ve izlenmelidir.
- ✓ İşletmenin uymakla yükümlü olduğu yasal düzenlemeler tespit edilmelidir.
- ✓ Bu yasalara uygunluk konuyla ilgili ehil kimselerce kontrol edilmelidir.
- ✓ Değerlendirmeler "Yönetim Temsilcisi" vasıtasıyla Üst Yönetime sunulmalıdır.
- ✓ Uyumsuzluk varsa hemen Düzeltici Faaliyetler başlatılmalıdır ve yasalara uygunluğun yeniden sağlanması için gerekli işlemler belirlenmeli ve raporlanmalıdır.
- ✓ İş verenin ve İşçinin Sorumluluklarını belirlenmelidir
- ✓ Bu sorumluluklar ile ilgili prosedürler hazırlanmalı ve uygulanması sağlanmalıdır.
- ✓ İSG Kurulunu belirlene zamanlarda toplanmalı,, çalışanların istek, şikayet ve önerileri alınarak sistemi değerlendirmelidir
- ✓ Çalışanların Periyodik sağlık muayeneleri yaptırılmalıdır ve raporlar saklanmalıdır.
- ✓ Raporların, kaç yıl nerede saklanacağını belirlenmelidir.
- ✓ İç Denetimler Yapılmalıdır.
- ✓ En riskli bölgelerin denetimin sıklığı arttırılmalıdır.
- ✓ Denetim sonuçlarını raporlanmalı ve Üst Yönetime sunulmalıdır.
- ✓ İletişim ile ilgili prosedürler belirlenmelidir.
- ✓ İçeride, acil durumlarda, risk değerlendirmesi konularında
- ✓ Dışarıda, kanuni yükümlülükleri ve diğer koşulları yerine getirmedeki metotları belirle; Acil durumlarda ilgili kurumlarla yazışmalar,

- ✓ Yönetimin bu verileri alması ve uygulamaları yaptırması için Yönetimden birini Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirilmelidir.
- ✓ Yönetimin verileri değerlendirip önlem alması ve yeni dönem İSG hedeflerini belirlemesi için tüm sistemi gözden geçirmesini sağlanmalıdır
- ✓ Yönetimin İSG ile ilgili politikasını belirlenmelidir
- ✓ Tüm bunları görebilmek ve değerlendirmek için etkin bir doküman sistemi kurulmalıdır.
- ✓ Kayıtları ilgili birimler tarafından saklanmalıdır.
- ✓ Geçmiş verilere gerektiğinde ulaşılabilmelidir.

### **OHSAS'ın KYS (Kalite Yönetim Sistemi) ile benzerlikleri**

- ✓ Doküman Kontrolü ve Yönetimi
- ✓ Kayıt Kontrolü
- ✓ Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler mevzuat şartlarından sapma, 3. Taraf şikayetleri
- ✓ Kazalar, Uygunsuzluklar çevreyi etkileyebilecek kazalar, olaylar
- ✓ İç Denetim çevre üzerinde önemli etkilere sahip olan prosesler

İş Sağlığı ve Güvenliği Belgesi Yönetim Sistemi'nin uygulanması firmalara şu getirileri sağlar:

- ✓ İş sağlığı ve güvenliği risklerini belirlemiş ve bu riskleri gerekli önlemlerle asgari seviyeye indirir,
- ✓ İlgili mevzuat, yasa ve kanunların gerekliliklerini yerine getirir,
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği'ne yönelik hedefler belirlemiş ve bu hedeflere ulaşmak için yönetim programları geliştirir,
- ✓ Gerekli eğitimleri uygun kişilere sağlar,
- ✓ Acil durumlara (kazalar, vb) yönelik gerekli hazırlıkları yapar,
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği sisteminin performansını denetimlerle izler,
- ✓ İzleme sonuçlarına bağlı olarak gerektiğinde iyileştirme faaliyetlerini yapar,
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği'ne yönelik çalışmalarını dökümanite eder ve sonuçlarını kayıt altında tutar,

### **OHSAS 18001'deki Tanımlar**

**Olay:** Kazaya sebep olan veya kazaya sebep olacak potansiyele sahip oluşum.

**Kaza:** Ölüme, hastalığa, yaralanmaya, hasara veya diğer kayıplara sebebiyet veren istenmeyen olay.

**Tehlike:** İnsanların yaralanması, hastalanması, malın veya malzemenin zarar görmesi, işyeri ortamının zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine sebep olan kaynak veya durum

**İş sağlığı ve güvenliği:** Çalışanların, geçici işçilerin, yüklenici personelinin, ziyaretçilerin ve çalışma alanındaki diğer insanların sağlık ve güvenliğini etkileyen faktörler ve şartlar.

**İSG Yönetim Sistemi:** Kuruluşun faaliyetleri ile ilgili İSG risklerinin yönetimini kolaylaştıran tüm yönetim sisteminin bir parçası.

Bu kuruluş yapısını, planlama faaliyetlerini, sorumluluklarını ve uygulamalarını, prosesleri, prosedürleri ve kuruluşun İSG politikasının geliştirilmesi, uygulanması, iyileştirilmesi, başarılması, gözden geçirilmesi ve sürdürülmesi için gerekli kaynakları kapsar.

**Risk:** Tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının bileşimi.

**Risk Değerlendirmesi:** Tüm proseslerde, riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek

**Katlanılabilir risk:** Kuruluşun yasal zorunluluklarla ve kendi İSG politikasına göre, tahammül edebileceği düzeye indirilmiş risk

## ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

**ISO** "International Standardizasyon Organization"un kısa yazılışdır (Uluslararası Standart Organizasyonudur), yani uluslararası standardizasyon örgütünün oluşturduğu **bir kalite yönetim standardıdır**.

1947 yılında kurulan ve yaptığı standardizasyon çalışmaları sonucu sanayiye, ticarete ve tüketicilere katkılar sağlayan ISO'dur. TSE, ISO'nun üyesi ve Türkiye'deki tek temsilcisidir.

EN (Europeane Norm) ise, Avrupa Standartlarının kısaltmasıdır. EN Avrupa Birliği'nde Standartlar arasında harmonizasyonu sağlamak için oluşturulmuştur.

**ISO 9001 Belgesi** ise ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

ISO 9001 etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında ISO 9001 belgesini alabilir. **Belge kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini gösterir**. Standart merkezi İsviçre'nin Cenevre kentinde yer alan ve 90'dan fazla ülkenin üye olduğu Uluslararası standardizasyon Örgütü (International Organization of standardization-IO) tarafından geliştirilmiştir. Belgelendirme şirketlerini yetkilendirme yetkisi üye ülkelerin akreditasyon kurullarına verilmiştir. Türkiye'deki akreditasyon yetkisi **TÜRKAK'a** verilmiştir.

Farklı ülkelerde veya bölgelerde benzer teknolojiler için geliştirilen farklı standartlar zaman zaman "ticaret için teknik engel" olarak karşılanmaktadır. ISO' nun günümüzdeki en önemli işlevi ISO 9000 kalite yönetim standartları ve diğer ürün standartları gibi uluslararası kabul görmüş standartlar hazırlayarak ticaretin önündeki bu tip teknik engelleri ortadan kaldırmaktır.

**ISO 9000:** Organizasyonların (firmaların) **müşteri memnuniyetinin artırılmasına** yönelik olarak **kalite yönetim sisteminin kurulması** ve **geliştirilmesi** konusunda rehberlik eden ve ISO tarafından yayınlanmış olan bir standartlar bütünüdür.

**ISO 9001:** Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında **uygulanması gereken şartların tanımlandığı** ve **belgelendirme denetimine tabi** olan standarttır. Verilen belgenin adıdır.

**ISO 9001:2008:** ISO 9001 standardı, her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2008 rakamı, bu revizyonun 2008 yılında yapılıp, yayınlandığını gösterir versiyon tarihidir (ISO 9001: 2008 versiyonu).

Standart ilk olarak 1987 yılında Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Bu aşamada standart 3 alt standarttan oluşmaktaydı: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003.

Kurumlar faaliyet kapsamı doğrultusunda bu 3 standarttan birisini uygulayarak, denetime girmektedirler. Standardın bu versiyonu, ağırlıklı olarak **doğru üretim** ve **hata yakalama** konularına odaklanmıştır.

Standart ilk olarak 1994 yılında **revizyona** uğramış (ISO 9001: 1994) ve yeniden Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Bu aşamada standart yine 3 alt standarttan oluşmaktaydı: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Standardın bu versiyonu, önceki versiyondaki konulara ilave olarak **hata önleme** konusuna da odaklanmıştır.

Standart son olarak 2000 yılında revizyona uğramış ve bu sefer **Kalite Yönetim Sistem Standardı** olarak yayınlanmıştır. Belgelendirmeye esas teşkil eden sadece ISO 9001:2008 standardı mevcuttur.

ISO 9002, ISO 9003 artık güncelliğini yitirmiş standartlardır. Ancak ana standart olan ISO 9001:2008'i destekleyen ISO 9000, ISO 9004, ISO 19011 gibi kılavuz standartlar da ISO tarafından yayınlanmıştır.

Kurumlar, faaliyet kapsamları ne olursa olsun sadece ISO 9001 standardını uygulamakta ve bu belgeyi almaktadırlar. Fakat belgelendirmeye tabi tutulan faaliyetler ve standardın hariç tutulan maddeleri, alınacak olan belgenin üzerinde tanımlanmaktadır. Standardın bu versiyonu, önceki versiyonlardaki konulara ilave olarak sürekli iyileşme ve verimliliğin arttırılmasını hedefleyen proses veya süreç tabanlı, müşteri odaklılığı daha ön planda tutan bir yönetim modeli sunmaktadır.

#### **TS EN ISO 9000:2008 serisi şunlardır:**

TS EN ISO 9000 standartları dört temel standarttan oluşmaktadır. Bunlar;

TS EN ISO 9000:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ-TEMEL KAVRAMLAR,TERİMLER

TS EN ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ-ŞARTLAR

TS EN ISO 9004:2008 KALİTE YÖN.SİS.-PERFORMANSININ İYİLEŞTİRİLMESİ İÇİN KILAVUZ

TS EN ISO 19011:2008 KALİTE VE ÇEVRE TETKİKİ İÇİN KILAVUZ' dur.

ISO 9000'in işletmelere sağladığı faydalar, özetle şunlardır:

- ✓ Kuruluşta kalite anlayışının gelişimini,
- ✓ Karın, verimliliğin ve pazar payının artmasını,
- ✓ Etkin bir yönetimi,
- ✓ Maliyetin azalmasını,
- ✓ Çalışanların tatminini,
- ✓ Kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi,
- ✓ Tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü,
- ✓ İadelerin azalmasını,
- ✓ Müşteri şikayetinin azalması, memnuniyetin artmasını sağlayan

ISO 9001 Belgesinin Kullanımı ISO 9001 belgesi çok sayıda müşteri tarafından istenmektedir. Bu belge yalnız başına kuruluşlara bir pazar avantajı sağlayacaktır. Ancak bu fayda kısa vadelidir. ISO 9001 pazar avantajı dışında, kuruluşlara bir sürekli iyileştirme mekanizması ve disiplini kazandırır. Ancak belgenin alınması kusursuzluğun başarılması anlamına gelmez. ISO 9001 belgeli bir kuruluşta her problem bir iyileştirme fırsatı olarak görülür. **Problemin bir daha tekrarlanmamasını sağlamak, çözümünden daha önemlidir.**

#### **Türkiye'de 700 ün üzerinde belgeli şirkete uygulanan araştırma sonuçları, ISO 9001:2008'in yararlarını şu şekilde ortaya koymaktadır.**

- ✓ Çalışanların kalite bilincinde artış sağlanması
- ✓ İşletmenin piyasa itibarında artış sağlanması
- ✓ Pazarlama faaliyetlerinde rakiplerden farklılık sağlanması
- ✓ İşletmenin uluslararası geçerliliğe sahip bir kalite belgesi edinmesinin getirdiği ticari avantajlardan yararlanabilme (ihracat için kalitenin belge ile ispatlanabilmesi)
- ✓ Müşteri memnuniyetinde ve müşteri sadakatinde artış sağlanması
- ✓ Hata oranlarında, firelerde, yeniden işlemlerde azalma sağlanması
- ✓ Girdi, üretim ve son kontrollerin etkin olarak yapılmasının sağlanması
- ✓ Tedarikçilerin seçiminde, değerlendirilmesinde ve takibinde kolaylık sağlanması
- ✓ İşletme içi yetki ve sorumlulukların tespitinde ve dağıtılmasında kolaylık sağlanması
- ✓ İşletme faaliyetlerinin standartlaştırılmasını sağlayacak dökümantasyonun oluşturulması
- ✓ Geçmişe yönelik kayıtların düzenli bir şekilde tutulmasını sağlayacak altyapının oluşturulması
- ✓ Veriler ve istatistiksel ölçümler doğrultusunda durum analizlerinin yapılabilmesi ve geleceğe yönelik kararlarda bu analiz sonuçlarının kullanılabilmesi



- ✓ Kurumsallaşma yolunda önemli adım atılmış olması

ISO9000 standartlarının tarihsel gelişimi kısaca:

- ✓ 1963'de MIL/Q/9858 (ABD'de savunma teknolojisinde)
- ✓ 1968'de AQAP standartları(NATO üyesi ülkelerde)
- ✓ 1979'da BS 5750(İngiltere'de)
- ✓ 1987'de ISO 9000 serisi (ISO tarafından)
- ✓ 1988'de EN 29000 standartları(CEN tarafından)
- ✓ 1988'de TS 6000 Kalite Güvence Sistem standardı olarak yayımlandı
- ✓ 1991'de TS-EN-ISO 9000
- ✓ 1994'de ISO tarafından revize edildi.(9001:1994 / 9002:1994 /9003:1994)
- ✓ 1996'da EN 29000 serisi EN-ISO 9000 olarak yayınlandı.
- ✓ 2000'de ISO tarafından revize edildi ve 9001:2000 olarak yayımlandı.
- ✓ 2009'da ISO tarafından revize edildi ve 9001:2008 olarak yayımlandı.

## TS-EN-ISO 9000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

TS-EN-ISO 9000 Kalite Standartlar Serisi, etkili bir yönetim sisteminin nasıl kurulabileceğini, dokümente edilebileceğini ve sürdürebileceğini açıklamaktadır.

### TANIMLAR

**PROSES:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı.

**ÜRÜN:** Bir prosesin sonucu.

**SİSTEM:** Birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

**YÖNETİM SİSTEMİ:** Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.

**KALİTE POLİTİKASI:** Bir kuruluşun yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi.

**KALİTE YÖNETİMİ:** Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

**SÜREKLİ İYİLEŞTİRME:** Şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyet.

**VERİMLİLİK:** Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

TS-EN-ISO 9001 standardı Uluslararası Standart Organizasyonu (ISO) tarafından uluslararası standart olarak yayınlanan ve halen Avrupa Birliği ülkeleri ile birçok ülkede Belgelendirme modeli olarak uygulanmakta olan bir uluslararası Kalite Yönetim Standardıdır ve **8 Kalite Prensibine** dayanmaktadır.

1. **Müşteri Odaklılık:** Kuruluşlar müşterilerine bağlıdırlar, bu nedenle müşterinin şimdiki ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarını yerine getirmeli ve müşteri beklentilerini de aşmaya istekli olmalıdırlar.
2. **Liderlik:** Liderler, kuruluşun amaç ve idare birliğini sağlar. Liderler, kişilerin, kuruluşun hedeflerinin başarılmasına tam olarak katılımı olduğu iç ortamı oluşturmali e sürdürmelidir.
3. **Kişilerin Katılımı:** Her seviyedeki kişiler bir kuruluşun özüdür ve bunların tam katılımı yeteneklerinin kuruluşun yararına kullanılmasını sağlar.
4. **Proses Yaklaşımı:** Arzulanan sonuç, faaliyetler ve ilgili kaynaklar bir proses olarak yönetildiği zaman daha verimli olarak elde edilir.
5. **Yönetimde Sistem Yaklaşımı:** Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi, hedeflerin başarılmasında kuruluşun etkinliğine ve verimliliğine katkı yapar.
6. **Sürekli İyileştirme:** Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi, kuruluşun kalıcı hedefi olmalıdır.
7. **Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım:** Etkin kararlar, verilerin analizine ve bilgiye dayanır.
8. **Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri:** Bir kuruluş ve tedarikçileri birbirlerinden bağımsızdır ve karşılıklı yarar ilişkisi, her ikisinin artı değer yaratması yeteneğini takviye eder.

TS EN ISO 9001:2008 standardı özetle şu bölümlerden oluşmaktadır:

**1.KAPSAM**

**2.ATIF YAPILAN STANDARTLAR**

**3.TERİMLER VE TARİFLER**

**4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

4.1 GENEL ŞARTLAR

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

**5.YÖNETİM SORUMLULUĞU**

5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

5.3 KALİTE POLİTİKASI

5.4 PLANLAMA

5.5 SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

**6.KAYNAK YÖNETİMİ**

6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

6.2 İNSAN KAYNAKLARI

6.3 ALT YAPI

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

**7.ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME**

7.1 ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

7.2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME

7.4 SATIN ALMA

7.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI

7.6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

**8.ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME**

8.1 GENEL

8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.3 UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ

8.4 VERİ ANALİZİ

8.5 İYİLEŞTİRME

**TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ (TSE)**

Türk Standartları Enstitüsü 132 sayılı kuruluş yasası ile kendisine verilen "standartlara uygun ve kaliteli üretimi teşvik edecek her türlü çalışmayı yapmak ve bunlarla ilgili belgeleri düzenlemek" görevini yerine getirirken standardizasyonun yanı sıra kalite konusuna da eğilmiş ve bu alanda yürüttüğü çalışmalar son yıllarda özel bir önem ve yoğunluk kazanmıştır. Avrupa Kalite Örgütü (EOQ ) üyesi olarak kalite alanındaki uluslararası gelişmeleri yakından izlemektedir. Türk standartlar Enstitüsü Milletlerarası Elektroteknik Komisyonu(IEC), Avrupa Topluluğu standart Kuruluşları(CEN ve CENELEC) üyesidir.

Kalite Sistem Belgelendirme faaliyetleri Türk Akreditasyon Kurumu TÜRKAK ve Hollanda Akreditasyon Kurumu RvA tarafından akredite edilmiş olup,ülkemizin çağdaş kalite anlayışı açısından geri kalmaması için imkanlar ölçüsünde her türlü çaba gösterilmektedir.

Günümüz ekonomik ve teknolojik gelişmeleri ve Avrupa Birliği'ne uyum süreci kapsamında Türk Standartları Enstitüsü TS-EN-ISO 9000 Kalite Yönetim ve TS-EN-ISO 14000 Çevre Yönetimi Belgelendirme hizmetlerine ilaveten "İş Sağlığı ve Güvenliği (OHSAS- TS 18001)- ile Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP- TS 13001) Yönetim Sistemlerinin Belgelendirme ve eğitim hizmetlerini de yürütmektedir.