

GNCTEAM KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu: GNCTEAM-KYS-EK-001

Yayın Tarihi: 09.10.2025

Revizyon No: 00

1. Amaç ve Kapsam

1.1. Kalite Yönetim Sisteminin Amacı

Bu Kalite Yönetim Sistemi (KYS) El Kitabı, GNCTEAM'in iş süreçlerini, müşteri beklentilerini ve yasal gereklilikleri temel alarak, hizmet kalitesini en üst düzeye çıkarmak ve sürdürülebilir bir başarı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Sistemin temel amaçları şunlardır:

- **Hizmet Standardizasyonu:** Şoförlü araç kiralama, VIP transfer ve filo yönetimi gibi tüm hizmetlerin sunumunda tutarlı ve yüksek kalitede bir standart sağlamak üzere operasyonel süreçleri tanımlamak ve belgelemek.
- **Müşteri Memnuniyeti:** Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlamak, bu beklentileri karşılamak ve aşmak suretiyle müşteri memnuniyetini ve sadakatini en üst seviyeye çıkarmak.¹

- **Yasal ve Düzenleyici Uygunluk:** Faaliyet gösterilen taşımacılık sektöründeki tüm geçerli yasalara, yönetmeliklere ve sözleşmesel Őartlara tam uyum sağlamak.
- **Sürekli İyileştirme:** Kalite hedefleri belirlemek, performans verilerini analiz etmek ve düzeltici faaliyetler uygulamak suretiyle organizasyonun genel performansı için sürekli bir iyileştirme erevesi oluşturmak.³

Bu KYS, Planla-Uygula-Kontrol Et- nlem AI (PUKÖ) d ngs n  temel alarak, tüm süreçlerin etkin bir Şekilde yönetilmesini ve sürekli olarak geliştirilmesini hedefler.¹

1.2. Kapsam

Bu Kalite Yönetim Sistemi, GNCTEAM'in merkez ofisi ve tüm operasyonel sahalarında y r tt ğ aşağıdaki faaliyetlerin tamamını kapsar:

- Şoförlü araç kiralama hizmetleri
- VIP transfer hizmetleri (Őehir içi, Őehirler arası)
- Havalimanı karşılama ve uğurlama hizmetleri
- Kurumsal filo kiralama ve personel transfer çözümleri
- Özel Şoför temini hizmeti
- Etkinlik ve organizasyon taşımacılığı lojistiği

Bu kapsam, ISO 9001:2015 standardının 4.3 maddesi uyarınca resmi olarak dokümante edilmiş ve tüm ilgili tarafların erişimine açık tutulmaktadır.⁴ Kapsam, kuruluşun bağlamı ve stratejik yönü ile uyumlu olacak Şekilde periyodik olarak gözden geçirilir.

1.3. Uygulanabilirlik ve Hariç Tutmalar

GNCTEAM Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001:2015 standardının tüm gerekliliklerini karşılayacak şekilde tasarlanmıştır. Standardın tüm maddelerinin, kuruluşumuzun hizmet yapısı ve operasyonel süreçleri için uygulanabilir olduğu tespit edilmiştir.

ISO 9001:2008 standardında yer alan "Hariç Bırakma" kavramı, 2015 revizyonu ile "Uygulanabilirlik" ilkesiyle değiştirilmiştir.⁶ Bu bağlamda, ilk bakışta bir hizmet kuruluşu için daha az ilgili görülebilecek olan standardın 8.3 "Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi" maddesi dahi GNCTEAM için uygulanabilir kabul edilmiştir. Bu karar, "tasarım" kavramının sadece fiziksel ürün üretimiyle sınırlı olmamasından kaynaklanmaktadır. GNCTEAM için tasarım ve geliştirme faaliyetleri şunları içerir:

- Yeni ve özelleştirilmiş VIP transfer paketlerinin oluşturulması.
- Büyük ölçekli etkinlikler veya kongreler için karmaşık lojistik ve ulaşım planlarının tasarlanması.
- Kurumsal müşterilerin özel ihtiyaçlarına yönelik filo yönetimi çözümlerinin geliştirilmesi.

Bu nedenle, hizmet sunum süreçlerimizin planlanması ve yapılandırılması bir "hizmet tasarımı" faaliyeti olarak değerlendirilmekte ve bu maddenin gereklilikleri sistemimize entegre edilmektedir. Sonuç olarak, GNCTEAM KYS'si için TS EN ISO 9001:2015 standardından herhangi bir hariç tutma yapılmamıştır.

2. Atıf Yapılan Standartlar ve Terimler

2.1. Atıf Yapılan Standartlar

GNCTEAM Kalite Yönetim Sistemi'nin hazırlanması, uygulanması ve denetlenmesinde aşağıdaki standartlar temel referans olarak alınmıştır:

- **TS EN ISO 9001:2015:** Kalite Yönetim Sistemleri - Şartlar. Bu standart, KYS'nin kurulması için gerekli olan tüm temel gereklilikleri tanımlar.
- **TS EN ISO 9000:2015:** Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler. Bu standart, KYS'de kullanılan temel kavramlar ve terminoloji için bir sözlük görevi görür ve tutarlı bir anlayış birliği sağlar.⁸

2.2. Terimler ve Tanımlar

Bu el kitabında ve ilgili dokümanlarda kullanılan terimler, TS EN ISO 9000:2015'te belirtilen tanımlara uygun olarak kullanılır. Anlaşılabilirliği sağlamak amacıyla, hem standarttan gelen temel terimler hem de GNCTEAM'e özgü tanımlar aşağıda açıklanmıştır.

2.2.1. Standart Terimler

- **Kalite:** Bir ürün veya hizmetin, belirtilen veya ima edilen ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamı.¹
- **Süreç:** Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler dizisi.¹⁰
- **Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi durumu.
- **Düzeltilici Faaliyet:** Saptanan bir uygunsuzluğun veya istenmeyen başka bir durumun nedenini/nedenlerini ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet.
- **Risk:** Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisi. Genellikle olumsuz sonuçların olasılığı ve ciddiyeti cinsinden ifade edilir.¹¹
- **İlgili Taraf (Paydaş):** Bir karardan veya faaliyetten etkilenebilen veya kendini etkilenebilir olarak algılayan kişi veya kuruluş.¹¹
- **Üst Yönetim:** Bir kuruluşu en üst seviyede sevk ve idare eden kişi veya kişi grubu.¹⁰

2.2.2. GNCTEAM'e Özgü Terimler ve Kısaltmalar

- **VIP (Very Important Person):** Üst düzey, kişiselleştirilmiş ve ayrıcalıklı transfer hizmeti alan müşterileri tanımlamak için kullanılan uluslararası terim.
- **Operasyon Merkezi (OM):** Tüm araç ve şoför hareketlerinin planlandığı, görev atamalarının yapıldığı, anlık olarak izlendiği ve koordine edildiği merkezi komuta birimi.
- **Filo:** GNCTEAM'in mülkiyetinde olan veya yönetimi altında bulunan tüm araçların bütünü.
- **SOP (Standart Operasyon Prosedürü):** Belirli bir görevin veya sürecin adımlarını standartlaştıran yazılı talimat.
- **DÖF (Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet):** Uygunsuzlukların tekrarını veya potansiyel uygunsuzlukların ortaya çıkmasını önlemek için başlatılan faaliyetler bütünü.
- **YGG (Yönetimin Gözden Geçirmesi):** Üst yönetimin, KYS'nin etkinliğini, uygunluğunu ve yeterliliğini değerlendirmek üzere planlı aralıklarla yaptığı toplantı.

3. Kuruluşun Bağlamı (ISO 9001:2015 Madde 4)

Kalite Yönetim Sistemi'nin stratejik temelini oluşturan bu bölüm, GNCTEAM'in faaliyet gösterdiği çevreyi anlamasını ve KYS'yi bu çevreye uyumlu hale getirmesini sağlar. Bu analiz, risk ve fırsatların belirlenmesi ile stratejik planlamanın temel girdisini oluşturur.¹¹

3.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

GNCTEAM, kalite hedeflerine ulaşma yeteneğini etkileyebilecek iç ve dış hususları düzenli olarak belirler, izler ve gözden geçirir.

- **İç Hususlar:** Kuruluşun kendi iç yapısından kaynaklanan ve kontrolü altında olan faktörlerdir.

- **Kurum Kültürü:** Müşteri odaklılık, profesyonellik ve gizlilik ilkelerine bağlılık.
 - **Personel Yetkinliği:** Şoförlerin sürüş becerileri, iletişim yetenekleri ve protokol bilgisi; ofis personelinin planlama ve koordinasyon yeteneği.
 - **Araç Filosu:** Araçların modeli, yaşı, teknolojik donanımı (Wi-Fi, multimedya sistemleri), bakım durumu ve temizlik standartları.
 - **Teknolojik Altyapı:** Rezervasyon yazılımı, GPS takip sistemleri, anlık iletişim araçları ve veri güvenliği altyapısı.
 - **Finansal Durum:** Yatırım yapma kapasitesi, operasyonel maliyet yönetimi ve fiyatlandırma stratejileri.
- **Dış Hususlar:** Kuruluşun kontrolü dışında olan ancak faaliyetlerini doğrudan etkileyen çevresel faktörlerdir.
 - **Pazar ve Rekabet:** Sektördeki diğer firmaların hizmet kalitesi ve fiyatlandırması, yeni giren oyuncular.
 - **Müşteri Beklentileri:** Lüks, konfor, güvenlik, teknoloji ve kişiselleştirilmiş hizmetlere yönelik artan talep.
 - **Ekonomik Koşullar:** Yakıt fiyatlarındaki dalgalanmalar, döviz kurları, genel ekonomik büyüme veya daralma.
 - **Yasal ve Düzenleyici Çevre:** Ulaştırma Bakanlığı D2 yetki belgesi gereklilikleri, trafik kuralları, havalimanı operasyon yönetmelikleri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gibi yasal zorunluluklar.¹¹
 - **Sosyal ve Çevresel Faktörler:** Büyük şehirlerdeki trafik yoğunluğu, çevreci araçlara (hibrit, elektrikli) yönelik artan ilgi, sürdürülebilirlik beklentileri.

3.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

GNCTEAM, KYS'nin performansını etkileyebilecek veya KYS performansından etkilenebilecek tüm ilgili tarafları (paydaşları) ve bu tarafların ilgili şartlarını tanımlamıştır.⁵ Paydaşların beklentileri arasındaki dengeyi kurmak, sistemin başarısı için kritik öneme sahiptir. Örneğin, bir müşterinin son dakika güzergah değişikliği talebi, müşteri memnuniyeti beklentisini karşılarken, şoförün yasal çalışma süresini aşma riski doğurabilir veya bir sonraki müşterinin hizmetinde gecikmeye neden olabilir. Bu durum, bir paydaş beklentisinin diğer paydaşların (çalışan, diğer müşteri) beklentileri ve yasal gereklilikler (çalışma saatleri) ile nasıl çatışabileceğini gösterir. KYS süreçleri, bu tür potansiyel çatışmaları yönetmek ve dengelemek üzere tasarlanmalıdır. Bu analiz, operasyonel risklerin proaktif bir şekilde yönetilmesine olanak tanır.

Aşağıdaki tablo, ana paydaşları, beklentilerini ve bu beklentilerin KYS içinde nasıl ele alındığını özetlemektedir.

Tablo 1: Paydaş Analiz Tablosu

İlgili Taraf (Paydaş)	İhtiyaç ve Beklentiler	Bu Beklentileri Karşılama Yöntemi	İlgili KYS Süreci
Müşteriler (VIP & Kurumsal)	Güvenlik, dakiklık, konfor, gizlilik, profesyonel hizmet, temiz ve donanımlı araçlar, esneklik.	Profesyonel şoför eğitimleri, düzenli araç bakımı, anlık uçuş ve trafik takibi, gizlilik sözleşmeleri.	Operasyonel Planlama (Madde 8), Kaynak Yönetimi (Madde 7)
Çalışanlar (Şoförler & Ofis Personeli)	Adil ücretlendirme, güvenli çalışma koşulları, net talimatlar, saygılı iletişim, mesleki gelişim imkanları.	İK politikaları, sürüş güvenliği eğitimleri, vardiya planlama prosedürleri, performans değerlendirme sistemi.	İnsan Kaynakları Yönetimi (Madde 7.1, 7.2)
Yasal Otoriteler (Ulaştırma Bak., Belediyeler)	Yetki belgelerine (D2 vb.) uygunluk, araçların periyodik muayeneleri, şoförlerin mesleki yeterlilik belgeleri, vergi yükümlülükleri.	Yasal Şartların Takibi Prosedürü, Filo Bakım ve Muayene Süreci, Doküman Edilmiş Bilgi Yönetimi.	Yasal Uygunluk İzleme, Filo Yönetimi (Madde 7.1)
Tedarikçiler (Bakım Servisleri, Taşeronlar)	Zamanında ödeme, net iş tanımları, adil iş ilişkileri, uzun vadeli iş birliği.	Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Prosedürü, Satın Alma Süreci.	Dışarıdan Tedarik Edilen Hizmetlerin Kontrolü (Madde 8.4)
Toplum ve Çevre	Trafik kurallarına uyum, çevreye duyarlı operasyonlar (düşük emisyon), yerel ekonomiye katkı.	Şoför eğitimleri, yakıt verimliliği programları, araç filosunun modernizasyonu.	Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Liderlik (Madde 5)

3.3. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

GNCTEAM, ISO 9001'in temel prensiplerinden olan "Süreç Yaklaşımı"nı benimsemiştir.³ Bu yaklaşımla, tüm faaliyetler birbirleriyle ilişkili süreçler olarak tanımlanmış, bu süreçlerin girdileri, çıktıları ve aralarındaki etkileşimler belirlenmiştir. Bu yapı, kaynakların verimli kullanılmasını, tutarlı sonuçlar elde edilmesini ve iyileştirme fırsatlarının daha kolay tespit edilmesini sağlar.

Aşağıdaki şema, GNCTEAM'in ana süreçlerini ve bu süreçler arasındaki temel etkileşimi göstermektedir.

Şema 1: Süreç Etkileşim Şeması

- **Yönetim Süreçleri (Tepede):**

- Stratejik Planlama ve Bağlam Analizi
- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)
- Sürekli İyileştirme ve DÖF Yönetimi
- Hedef Belirleme ve İzleme

- **Ana (Operasyonel) Süreçler (Ortada, Soldan Sağa Akış):**

1. **Satış ve Pazarlama:** Müşteri taleplerinin alınması, teklif hazırlama.
2. **Rezervasyon ve Planlama:** Rezervasyonun teyidi, sisteme giriş, araç ve şoför ataması.
3. **Operasyon Öncesi Hazırlık:** Araç temizlik ve teknik kontrolü, şoför bilgilendirmesi.
4. **Hizmet Sunumu:** Müşterinin karşılanması, transferin gerçekleştirilmesi, uğurlama.
5. **Hizmet Sonrası İşlemler:** Fatura düzenleme, ödeme takibi.
6. **Müşteri Geri Bildirimi:** Memnuniyet anketleri, şikayet yönetimi.

- **Destek Süreçleri (Altta):**

- **İnsan Kaynakları Yönetimi:** İşe alım, eğitim, performans değerlendirme.
- **Filo Yönetimi:** Araç satın alma, bakım, onarım, sigorta, muayene takibi.
- **Bilgi Teknolojileri Yönetimi:** Yazılım, donanım ve iletişim altyapısının yönetimi.
- **Finans ve Muhasebe:** Bütçeleme, maliyet kontrolü, muhasebe işlemleri.
- **Satın Alma ve Tedarikçi Yönetimi:** Dış kaynaklı hizmet ve ürünlerin temini.

Bu süreçlerin her biri için sorumlular, performans göstergeleri ve gerekli kaynaklar tanımlanmıştır.

4. Liderlik ve Taahhüt (ISO 9001:2015 Madde 5)

Kalite, tüm organizasyonun sorumluluğundadır ancak etkin bir KYS'nin temel itici gücü üst yönetimin liderliği ve görünür taahhüdüdür. ISO 9001:2015 standardı, kalite sorumluluğunun sadece bir kişiye veya departmana devredilemeyeceğini, doğrudan üst yönetimin hesap verebilirliği altında olduğunu vurgular.⁴

4.1. Üst Yönetimin Liderliği ve Taahhüdü

GNCTEAM Üst Yönetimi (Genel Müdür ve departman yöneticileri), Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği ve başarısı için tam sorumluluk ve hesap verebilirliği üstlenir. Üst yönetim, liderliğini ve taahhüdünü aşağıdaki yollarla gösterir:

- Kalite Politikası ve Kalite Hedeflerinin, kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu olmasını sağlamak.
- KYS gerekliliklerinin, mevcut iş süreçlerine bir eklenti olarak değil, süreçlerin ayrılmaz bir parçası olarak entegre edilmesini güvence altına almak.
- Risk bazlı düşünme yaklaşımını tüm organizasyonda teşvik etmek ve benimsetmek.
- KYS'nin kurulması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan insan, teknoloji, araç ve finansal kaynakları sağlamak.
- Etkin, müşteri odaklı ve sürekli iyileştirmeyi hedefleyen bir kurum kültürünü teşvik etmek ve desteklemek.
- KYS'nin amaçlanan sonuçlara ulaşip ulaşmadığını düzenli olarak izlemek ve değerlendirmek.

4.2. Kalite Politikası

GNCTEAM Kalite Politikası, kuruluşun kaliteye olan bağlılığının resmi bir beyanıdır. Tüm çalışanlar için bir rehber görevi görür ve kalite hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve sunar. Politika, tüm çalışanlara duyurulmuş, anlaşılması sağlanmış ve ilgili tüm paydaşların erişimine sunulmuştur.

GNCTEAM KALİTE POLİTİKASI BEYANI

GNCTEAM olarak, sunduğumuz şoförlü araç kiralama ve VIP transfer hizmetlerinde mükemmelliği hedefleyerek;

- **Müşteri Odaklılık:** Müşterilerimizin güvenlik, konfor ve gizlilik beklentilerini her zaman en üst düzeyde karşılamayı ve aşmayı,
- **Sürekli İyileştirme:** Süreçlerimizi, teknolojimizi ve çalışan yetkinliklerimizi PUKÖ döngüsü çerçevesinde sürekli geliştirerek hizmet kalitemizi ve verimliliğimizi artırmayı,
- **Yasal Uygunluk:** Faaliyetlerimizi ilgili tüm ulusal ve uluslararası yasalara, yönetmeliklere ve standartlara tam uyum içinde yürütmeyi,
- **Çalışan Katılımı:** Tüm çalışanlarımızın kalite bilincini ve yetkinliklerini düzenli eğitimlerle artırarak Kalite Yönetim Sistemi'ne aktif katılımlarını ve sahiplenmelerini sağlamayı,
- **Paydaş İlişkileri:** Müşterilerimiz, çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve toplumla karşılıklı yarara dayalı, şeffaf ve sürdürülebilir ilişkiler kurmayı,

taahhüt ederiz.

4.3. Organizasyonel Görev, Yetki ve Sorumluluklar

GNCTEAM'de kalite ile ilgili görev, yetki ve sorumluluklar açıkça tanımlanmış ve organizasyon şeması aracılığıyla tüm personele duyurulmuştur. ISO 9001:2015 standardı, önceki versiyonlarda zorunlu olan "Yönetim Temsilcisi" rolünü kaldırmıştır.⁶ Bu değişiklik, kalite sorumluluğunun tek bir kişide toplanması yerine, tüm liderlik ekibine yayılması felsefesini yansıtmaktadır. Bu yaklaşımla, Operasyon Müdürü operasyonel kaliteden, Filo Müdürü araçların kalitesinden, İK Müdürü personelin yetkinliğinden doğrudan sorumlu hale gelir. Bu yapı, kalitenin organizasyonun geneline entegre edilmesini ve herkes tarafından sahiplenilmesini sağlar. KYS'nin koordinasyonu ve raporlanması için bir "Kalite Sorumlusu" atanabilir, ancak nihai hesap verebilirlik üst yönetimdedir.

Sorumlulukların ve yetkilerin netleştirilmesi amacıyla aşağıdaki matris kullanılmaktadır.

Tablo 2: Sorumluluk ve Yetki Matrisi (RACI Örneği)

Süreç / Faaliyet	Genel Müdür	Operasyon Müdürü	Filo Müdürü	Kalite Sorumlusu	Şoför
Kalite Politikasının Belirlenmesi	S (Sorumlu)	D (Danışılan)	D (Danışılan)	B (Bilgilendirilen)	B (Bilgilendirilen)
Müşteri Şikayetlerinin Çözümü	H (Hesap Veren)	S (Sorumlu)	D (Danışılan)	B (Bilgilendirilen)	Y (Yardımcı)
Araç Periyodik Bakım Planı	H (Hesap Veren)	D (Danışılan)	S (Sorumlu)	B (Bilgilendirilen)	Y (Yardımcı)
Yeni Şoför İşe Alım ve Eğitimi	H (Hesap Veren)	S (Sorumlu)	D (Danışılan)	D (Danışılan)	-
İç Tetkiklerin Planlanması ve Raporlanması	H (Hesap Veren)	D (Danışılan)	D (Danışılan)	S (Sorumlu)	-
YGG Toplantılarının Yapılması	S (Sorumlu)	Y (Yardımcı)	Y (Yardımcı)	Y (Yardımcı)	-

- **S:** Sorumlu (İşi yapan)
- **H:** Hesap Veren (İşin nihai sahibi)
- **D:** Danışılan (Görüşü alınan)
- **B:** Bilgilendirilen (Sonuçtan haberdar edilen)
- **Y:** Yardımcı (İşin yapılmasına destek olan)

5. KYS için Planlama (ISO 9001:2015 Madde 6)

Planlama aşaması, kuruluşun bağlamı ve paydaş beklentileri analizinden elde edilen bilgilerin, proaktif eylemlere dönüştürüldüğü kritik bir adımdır. Bu bölüm, "Risk Bazlı Düşünme" yaklaşımının sistematik olarak uygulandığı ve ölçülebilir hedeflerin belirlendiği yerdir.¹¹

5.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

GNCTEAM, KYS'nin amaçlanan sonuçlara ulaşmasını güvence altına almak, istenen etkileri artırmak ve istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için risk ve fırsatları sistematik olarak belirler. Bu süreç, Madde 4.1 (Kuruluşun Bağlamı) ve Madde 4.2'de (İlgili Taraflar) tanımlanan hususlara dayanır. Riskler ve fırsatlar, operasyonel, stratejik, finansal ve yasal açılardan değerlendirilir.

Belirlenen risk ve fırsatların yönetimi için aşağıdaki tablo kullanılır. Bu tablo, potansiyel sorunları ve iyileştirme alanlarını içeren canlı bir kayıt olarak düzenli olarak güncellenir.

Tablo 3: Risk ve Fırsat Değerlendirme Tablosu

Süreç	Risk / Fırsat Tanımı	Potansiyel Etkisi	Olasılık (1-5)	Şiddet (1-5)	Risk Puanı (O x Ş)	Kontrol / Önlem Faaliyeti	Sorumlu
Operasyon	Risk: VIP müşterinin uçağının erken inmesi veya rötâr yapması.	Müşterinin beklemesi veya şoförün erken gitmesi, program aksaması, müşteri memnuniyetsizliği.	4	3	12	Anlık uçuş takip yazılımı kullanmak, şoförleri esnek planlama konusunda eğitmek, havalimanında bekleme prosedürleri oluşturmak.	Operasyon Müdürü
Filo Yönetimi	Risk: Transfer sırasında kritik bir araç arızası (lastik patlaması, motor arızası vb.).	Müşterinin yolda kalması, güvenlik riski, randevusuna gecikmesi, marka imajının zedelenmesi.	2	5	10	Kapsamlı periyodik ve önleyici bakım programı uygulamak, kritik durumlar için yedek araç ve şoför planı oluşturmak, yol yardım anlaşmaları yapmak.	Filo Müdürü
Bilgi Teknolojileri	Risk: Rezervasyon sistemindeki müşteri verilerinin (isim, seyahat planı, ödeme bilgileri) sızdırılması. ¹⁶	KVKK kapsamında yasal cezalar, müşteri güveninin kaybı, itibar zedelenmesi.	2	5	10	Güvenli sunucular kullanmak, veri şifreleme yöntemleri uygulamak, personele siber güvenlik eğitimi	IT Sorumlusu

						vermek, erişim yetkilerini sınırlandırmak.	
Pazarlama	Fırsat: Çevre dostu (elektrikli/hibrit) lüks araçlara yönelik artan talep.	"Yeşil" ve "teknolojik" marka imajı oluşturma, yeni müşteri segmentlerine ulaşma, rekabet avantajı sağlama.	3	4	12	Pazar araştırması yapmak, elektrikli araçların TCO (Toplam Sahip Olma Maliyeti) analizini yapmak, filo aşamalı olarak EV entegrasyonu planlamak.	Genel Müdür
İnsan Kaynakları	Risk: Deneyimli ve profesyonel VIP şoför bulma ve elde tutma zorluğu.	Hizmet kalitesinde düşüş, yüksek personel devir hızı, eğitim maliyetlerinde artış.	3	4	12	Rekabetçi ücret ve yan haklar sunmak, kariyer gelişim planları oluşturmak, pozitif bir çalışma ortamı yaratmak, performans prim sistemi uygulamak.	İK Sorumlusu

5.2. Kalite Hedefleri ve Bu Hedeflere Ulaşmak İçin Planlama

GNCTEAM, Kalite Politikası ile uyumlu, ölçülebilir, ilgili fonksiyon, seviye ve süreçler için kalite hedefleri belirler. Bu hedefler, SMART (Specific-Belirli, Measurable-Ölçülebilir, Achievable-Ulaşılabilir, Relevant-İlgili, Time-bound-Zaman Sınırlı) kriterlerine uygun olarak tanımlanır.¹⁷ Hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler planlanır, sorumlular atanır ve ilerleme düzenli olarak izlenir.

Tablo 4: Kalite Hedefleri İzleme Planı (Yıllık)

Hedef No	Kalite Hedefi	Sorumlu Departman	Performans Göstergesi (KPI)	Mevcut Durum (Önceki Yıl)	Hedef Değer (Cari Yıl)	İzleme Periyodu	Faaliyet Planı
HDF-01	Müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak.	Operasyon	Müşteri Memnuniyeti (CSAT) Skoru (5 üzerinden) ¹⁸	4.6		Aylık	Her transfer sonrası anket göndermek, düşük puanlı geri bildirimleri analiz etmek ve ilgili şoföre ek eğitim sağlamak.
HDF-02	Operasyonel dakikliği artırmak.	Operasyon	Zamanında Varış Oranı (5 dk tolerans ile) ¹⁹	%98.5		Aylık	Rota planlamasında anlık trafik verisi kullanan yazılımları etkin kullanmak, riskli bölgeler için alternatif güzergahlar belirlemek.
HDF-03	Araç kaynaklı olayları sifıra indirmek.	Filo Yönetimi	Araç arızası veya kazadan kaynaklanan olay sayısı.	1	0	Yıllık	Önleyici bakım sıklığını %15 artırmak, tüm araçlara gelişmiş sürüş destek sistemleri (ADAS) entegrasyonunu değerlendirmek.

HDF-04	Şoför yetkinliğini sürekli geliştirmek.	İnsan Kaynakları	Şoför başına yıllık ortalama eğitim saati.	16 saat	saat	Yıllık	Yıllık eğitim planına "zorlu müşteri yönetimi" ve "ileri düzey defansif sürüş" modüllerini eklemek.
HDF-05	Fatura doğruluğunu sağlamak.	Finans	Hatalı fatura oranı. ¹⁹	%0.5		Aylık	Fatura oluşturma sürecine çift kontrol mekanizması eklemek, rezervasyon ve fatura verilerini otomatik senkronize eden yazılıma geçmek.

6. Destek (ISO 9001:2015 Madde 7)

Destek süreçleri, KYS'nin ve operasyonların sorunsuz bir şekilde işlemesi için gerekli olan temel altyapıyı, kaynakları ve ortamı sağlar. Bu bölüm, insan kaynaklarından teknolojiye, iletişimden dokümantasyona kadar geniş bir yelpazeyi kapsar.

6.1. Kaynak Yönetimi

GNCTEAM üst yönetimi, KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması ve sürdürülmesi için gerekli tüm kaynakları belirler ve temin eder.

- **İnsan Kaynakları:** Operasyonların gerektirdiği sayıda ve yetkinlikte ofis personeli ve şoförün istihdam edilmesini sağlar. Personel planlaması, geçmiş dönem verileri ve gelecek dönem beklentileri dikkate alınarak yapılır.

- **Altyapı:** Hizmet kalitesini doğrudan etkileyen altyapı unsurları şunlardır ve yönetimi planlı bir şekilde yapılır:
 - **Araç Filosu:** Müşteri beklentilerini karşılayan, güvenli, konforlu ve teknolojik olarak güncel araçların temini ve yönetimi.
 - **Tesisler:** Personelin verimli çalışabileceği ofis ortamı ve araçların güvenli bir şekilde park edileceği alanlar.
 - **Bilgi Teknolojileri:** Güvenilir rezervasyon ve operasyon yönetim yazılımı, GPS araç takip sistemleri, mobil iletişim cihazları (akıllı telefonlar, tabletler) ve ofis donanımları.
- **Çalışma Ortamı:** GNCTEAM, hem ofis çalışanları hem de şoförler için güvenli, sağlıklı ve motive edici bir çalışma ortamı sağlar. Bu kapsamda, şoförlerin yasal sürüş ve dinlenme sürelerine uyulması, araç ergonomisinin sağlanması ve ofis ortamının fiziksel koşullarının (aydınlıkta, havalandırma vb.) uygunluğu güvence altına alınır.

6.2. Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

GNCTEAM'in sunduğu hizmetin kalitesi, büyük ölçüde şoförlerin profesyonelliği ve yetkinliğine bağlıdır. Şoför, markanın müşteri nezdindeki en önemli temsilcisidir. Bu nedenle, şoförün yetkinlik yönetimi, basit bir İK fonksiyonu olmanın ötesinde, kritik bir kalite kontrol noktası olarak ele alınır. Sürüş tekniğindeki bir eksiklik, protokol kurallarını ihlal eden bir davranış veya gizliliğe özen gösterilmemesi, doğrudan bir hizmet hatası (uygun olmayan çıktı) anlamına gelir ve şirketin tüm itibarını zedeleyebilir.

Bu bilinçle, tüm çalışanlar ve özellikle şoförler için kapsamlı bir yeterlilik, eğitim ve farkındalık programı uygulanır:

- **Yeterlilik Belirleme:** Her pozisyon için (özellikle VIP şoför) gerekli olan bilgi, beceri ve deneyim kriterleri tanımlanmıştır (örneğin, en az 3 yıl deneyim, ileri sürüş sertifikası, yabancı dil bilgisi).²⁰
- **Eğitim Planlama ve Uygulama:** İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programları ve mevcut personel için yıllık eğitim planları oluşturulur. Şoför eğitimleri aşağıdaki modülleri içerir:
 - **Teknik Yetkinlikler:** İleri ve Defansif Sürüş Teknikleri, Anti-Skid (kaygan zemin) Eğitimi, Yakıt Ekonomisi, Araç Teknik Bilgisi, Navigasyon ve GPS Sistemleri Kullanımı.²¹

- **Protokol ve Müşteri Hizmetleri:** VIP karşılama, uğurlama ve kapı açma prosedürleri, etkili iletişim ve beden dili, müşteri taleplerini karşılama, gizlilik ve mahremiyet ilkeleri, kılık-kıyafet ve kişisel bakım standartları.²⁰
- **Güvenlik ve Acil Durum:** İlk Yardım Eğitimi, Yangın Söndürme, Kaza ve Acil Durum Prosedürleri.²⁰
- **Farkındalık:** Tüm çalışanların; Kalite Politikası'nı, kendi faaliyetlerinin kalite hedeflerine ulaşmadaki katkısını ve KYS şartlarına uymamanın olası sonuçlarını anlamaları sağlanır.

Eğitimlerin etkinliği, eğitim sonrası yapılan değerlendirmeler ve personelin performans gözden geçirmeleri ile ölçülür. Tüm eğitim faaliyetleri, personel dosyalarında kayıt altına alınır.

6.3. İletişim

GNCTEAM, KYS ile ilgili iç ve dış iletişimin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli süreçleri kurmuştur. İletişim planı; neyin, ne zaman, kiminle, nasıl ve kim tarafından iletileceğini tanımlar.

- **İç İletişim:** Operasyon Merkezi ile şoförler arasındaki anlık görev atamaları ve durum güncellemeleri (telsiz, mobil uygulama), departmanlar arası koordinasyon toplantıları, duyuru panoları ve e-posta grupları.
- **Dış İletişim:** Müşterilerle rezervasyon teyitleri (e-posta, SMS), transfer öncesi bilgilendirme, hizmet sırasında iletişim ve geri bildirim talepleri; yasal otoritelerle yapılan resmi yazışmalar; tedarikçilerle sipariş ve performans görüşmeleri.

6.4. Doküman Edilmiş Bilgi Yönetimi

KYS'nin tutarlılığını ve izlenebilirliğini sağlamak amacıyla, standardın gerektirdiği ve GNCTEAM'in gerekli gördüğü tüm dokümanlar edilmiş bilgiler (politikalar, prosedürler, talimatlar, formlar, kayıtlar) kontrol altında tutulur. Bu süreç, "Dokümanların Kontrolü Prosedürü" ile yönetilir.²⁴

Doküman Kontrol Prosedürünün Ana Adımları:

- **Kodlama ve Tanımlama:** Her dokümana, türünü, ait olduğu departmanı ve sıra numarasını belirten benzersiz bir kod verilir (Örn: GNCTEAM-PR-OP-001: VIP Transfer Prosedürü).²⁵
- **Oluşturma, Gözden Geçirme ve Onaylama:** Dokümanlar yetkili personel tarafından hazırlanır, ilgili birim yöneticisi tarafından gözden geçirilir ve üst yönetim tarafından onaylanır.
- **Dağıtım ve Erişim:** Onaylanmış ve güncel dokümanların, ilgili tüm kullanım noktalarında (örneğin, şoförlerin tabletlerinde, operasyon merkezindeki bilgisayarlarda) erişilebilir olması sağlanır.
- **Revizyon ve Güncelleme:** Dokümanlarda yapılan değişiklikler, revizyon numarası ve tarihi ile takip edilir. Değişikliklerin ilgili personele duyurulması sağlanır.
- **Geçersiz Dokümanların Kontrolü:** Güncelliğini yitirmiş dokümanlar dolaşımdan kaldırılır ve istenmeden kullanılmalarını önlemek için "İPTAL" olarak işaretlenir. Yasal veya bilgi muhafazası amacıyla saklanması gereken eski revizyonlar arşivlenir.
- **Kayıtların Kontrolü:** KYS'nin uygulandığına dair kanıt oluşturan kayıtlar (bakım formları, eğitim katılım listeleri, denetim raporları vb.) okunaklı, kolayca erişilebilir ve hasara karşı korunacak şekilde muhafaza edilir. Saklama süreleri yasal gerekliliklere göre belirlenir.

7. Operasyonel Planlama ve Kontrol (ISO 9001:2015 Madde 8)

Bu bölüm, KYS'nin "Uygula" aşamasını temsil eder ve müşteri taleplerinin karşılanarak hizmetin fiilen sunulduğu günlük operasyonel süreçleri ayrıntılı olarak tanımlar. Bu süreçler, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini doğrudan belirler.

7.1. Hizmet Gerçekleştirme Süreçleri

GNCTEAM'in sunduğu her bir ana hizmet için, adımları, sorumlulukları ve kontrol noktalarını net bir şekilde tanımlayan Standart Operasyon Prosedürleri (SOP) oluşturulmuştur. Bu SOP'lar, hizmetin her seferinde aynı yüksek kalitede sunulmasını sağlar.

Örnek SOP: VIP Havalimanı Karşılama Süreci (SOP-OP-001)

1. Aşama 1: Rezervasyon ve Teyit

- Müşteriden gelen talep (telefon, e-posta, web sitesi) üzerine rezervasyon formu doldurulur. Müşteri adı, uçuş numarası, varış saati, destinasyon, araç tipi ve özel talepler (bebek koltuğu, içecek vb.) eksiksiz kaydedilir.
- Müşteriye, rezervasyon detaylarını ve fiyatlandırmayı içeren bir teyit e-postası veya SMS'i gönderilir.

2. Aşama 2: Operasyonel Planlama (Transferden 24 Saat Önce)

- Operasyon Merkezi, göreve uygun aracı (model, kapasite) ve şoförü (deneyim, dil bilgisi) atar.
- Uçuş bilgileri havayolu şirketinin sisteminden bir kez daha kontrol edilir.
- Şoföre görev detayları (müşteri adı, uçuş bilgileri, karşılama tabelası metni, özel notlar) mobil uygulama veya SMS yoluyla iletilir.

3. Aşama 3: Araç ve Şoför Hazırlığı (Transfer Günü)

- Araç, transferden en az 2 saat önce i ve dış detaylı temizlikten geçirilir.
- Araç içi ikramlar (su, vb.), Wi-Fi bağlantısı, şarj cihazları ve diğer donanımlar kontrol edilir.²⁷
- Şoför, GNCTEAM kılık-kıyafet standardına uygun (temiz ve ütülü üniforma, bakımlı görünüm) şekilde göreve hazır olur.²⁰

4. Aşama 4: Anlık Takip ve Koordinasyon

- Operasyon Merkezi, uçağın anlık durumunu (iniş saati, rötör, kapı bilgisi) online sistemlerden sürekli olarak takip eder ve gerekli durumlarda şoförü bilgilendirir.²⁸
- Şoför, planlanan varış saatinden en az 30 dakika önce havalimanında olur ve park işlemini tamamlar.

5. Aşama 5: Karşılama

- Şoför, uçağın iniş saatinden önce, belirlenen yolcu karşılama noktasında (örneğin, gümrük çıkış kapısı), üzerinde müşterinin adı veya şirket logosunun bulunduğu bir tabela ile görünür bir şekilde bekler.
- Müşteri ile ilk temas kurulduğunda profesyonel bir selamlama yapılır, bagaj yardımı teklif edilir.

6. Aşama 6: Transferin Gerçekleştirilmesi

- Müşteri araca kadar refakat edilir, kapısı açılır ve güvenli bir şekilde yerleşmesi sağlanır.
- Yolculuk başlamadan önce müşteriye tahmini varış süresi hakkında bilgi verilir ve konfor tercihleri (klima derecesi, müzik vb.) sorulur.
- Yolculuk, defansif sürüş teknikleri kullanılarak, trafik kurallarına tam uyum içinde, güvenli ve sarsıntısız bir şekilde gerçekleştirilir.

7. Aşama 7: Uğurlama ve Görevin Tamamlanması

- Varış noktasına ulaşıldığında, araç güvenli bir yere park edilir. Müşterinin kapısı açılır ve bagajları indirilir.
- Müşteriye iyi dileklerde bulunularak profesyonel bir şekilde uğurlama yapılır.
- Şoför, transferin başarıyla tamamlandığını ve bir sonraki göreve hazır olduğunu Operasyon Merkezi'ne bildirir.

7.2. Müşteri İle İletişim ve Şartların Belirlenmesi

Müşteri ile kurulan ilk iletişimden hizmetin tamamlanmasına kadar olan süreçte, tüm etkileşimler profesyonel bir şekilde yönetilir. Bu süreç, müşteri taleplerinin doğru anlaşılmasını, hizmet şartlarının net bir şekilde belirlenmesini ve olası değişikliklerin etkin bir şekilde yönetilmesini kapsar.

7.3. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

GNCTEAM, hizmet kalitesini etkileyebilecek tüm dış sağlayıcıları (tedarikçileri) dikkatli bir şekilde seçer, performanslarını izler ve değerlendirir.

- **Tedarikçi Seçme Kriterleri:** Potansiyel tedarikçiler; kalite, maliyet, teslimat performansı, yasal uygunluk ve referanslar gibi kriterlere göre değerlendirilir.
- **Değerlendirme ve İzleme:** Onaylanmış tedarikçilerin performansı, hizmet kalitesi, zamanında teslimat ve sorun çözme yetenekleri gibi göstergelerle periyodik olarak izlenir.
- **Kontrol Edilen Dış Sağlayıcı Türleri:**
 - **Taşeron Transfer Firmaları:** Yoğun dönemlerde veya özel araç gerektiren durumlarda iş birliği yapılan firmalar. Araç kalitesi, şoför profesyonelliği ve sigorta yeterlilikleri denetlenir.
 - **Araç Bakım ve Onarım Servisleri:** Yetkili servisler veya uzman özel servisler. Teknik yeterlilik, orijinal parça kullanımı ve hizmet hızı esastır.
 - **Araç Yıkama ve Temizlik Hizmetleri:** Detaylı temizlik kalitesi ve hizmetin sürekliliği değerlendirilir.

7.4. Müşteri Mülkiyetinin Korunması

GNCTEAM, kontrolü altındayken müşteri mülkiyetine azami özen gösterir.

- **Fiziksel Mülkiyet:** Müşterilerin araçlarda unuttuğu kişisel eşyalar (bagaj, elektronik cihazlar vb.) için bir "Kayıp Eşya Prosedürü" uygulanır. Eşyalar güvenli bir şekilde muhafaza edilir ve sahibine ulaştırılması için gerekli iletişim kurulur.
- **Veri ve Bilgi Mülkiyeti:** Müşterilere ait kişisel veriler (isim, telefon, adres, seyahat planları, ödeme bilgileri) KVKK'ya uygun olarak korunur. Bu veriler gizli kabul edilir, yetkisiz erişime karşı korunur ve üçüncü taraflarla paylaşılmaz.¹¹

7.5. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Hizmet sunumu sırasında planlanan şartlardan herhangi bir sapma "uygun olmayan çıktı" veya "hizmet hatası" olarak kabul edilir. Bu tür durumların tanımlanması, kontrol altına alınması ve tekrarının önlenmesi için bir süreç mevcuttur.

- **Uygun Olmayan Çıktı Örnekleri:** Geç kalma, yanlış veya temiz olmayan araç gönderme, şoförün profesyonel olmayan davranışı, güzergah hatası, müşteri şikayeti.
- **Anlık Düzeltme (Correction):** Hata fark edildiğinde müşteri üzerindeki olumsuz etkiyi en aza indirmek için anında aksiyon alınır (örneğin, müşteriden özür dilemek, indirim teklif etmek, derhal yeni bir araç yönlendirmek).
- **Analiz ve Raporlama:** Tüm hizmet hataları kaydedilir ve nedenlerinin analizi için Madde 10'da açıklanan Düzeltici Faaliyet sürecine girer olarak sunulur.

8. Performans Değerlendirme (ISO 9001:2015 Madde 9)

Bu bölüm, KYS'nin "Kontrol Et" aşamasını oluşturur. GNCTEAM'in süreçlerinin planlandığı gibi işleyip işlemediğini, kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını ve sistemin genel etkinliğini değerlendirmek için gerekli izleme, ölçme, analiz ve denetim faaliyetlerini tanımlar.

8.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

GNCTEAM, KYS'nin performansını ve etkinliğini değerlendirmek için neyin, nasıl ve ne zaman izleneceğini ve ölçüleceğini belirlemiştir. Bu süreç, Madde 5.2'de tanımlanan Kalite Hedefleri ve KPI'ların takibini içerir.

- **Müşteri Memnuniyeti:** Her hizmet sonrası gönderilen kısa anketler aracılığıyla CSAT (Müşteri Memnuniyet Skoru) ve NPS (Net Tavsiye Skoru) ölçülür. Ayrıca, online platformlardaki yorumlar ve doğrudan gelen geri bildirimler de analiz edilir.¹⁸
- **Operasyonel Performans:** Zamanında varış oranı, araç kullanım oranı, günlük/haftalık transfer sayısı gibi operasyonel veriler düzenli olarak toplanır ve raporlanır.¹⁹
- **Tedarikçi Performansı:** Dış sağlayıcıların hizmet kalitesi ve zamanında teslimat performansları periyodik olarak değerlendirilir.

Toplanan veriler, trendleri belirlemek, hedeflerden sapmaları tespit etmek ve iyileştirme fırsatlarını ortaya çıkarmak için analiz edilir. Analiz sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi sağlar.

8.2. İç Tetkik

GNCTEAM, Kalite Yönetim Sistemi'nin ISO 9001:2015 standardının şartlarına ve kendi belirlediği prosedürlere uygun olup olmadığını doğrulamak amacıyla, planlı aralıklarla (yilda en az bir kez) iç tetkikler gerçekleştirir.³⁰

İç Tetkik Prosedürünün Ana Adımları:

1. **Yıllık Tetkik Planının Hazırlanması:** KYS Koordinatörü tarafından, tüm süreçleri kapsayacak şekilde bir yıllık tetkik planı hazırlanır ve üst yönetim tarafından onaylanır.
2. **Tetkikçilerin Atanması:** Tetkikçiler, tetkik edecekleri alanın faaliyetlerinden bağımsız ve tarafsız kişiler arasından seçilir. Tetkikçilerin gerekli eğitimleri almış olmaları sağlanır.
3. **Tetkikin Gerçekleştirilmesi:** Tetkik, doküman incelemesi (masa başı tetkik) ve saha uygulamalarının gözlemlenmesi (saha tetkiki) olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilir.³¹ Tetkik sırasında, kanıta dayalı bir yaklaşımla, standart ve prosedürlere uygunluk sorgulanır.
4. **Bulguların Raporlanması:** Tetkik sonucunda tespit edilen uygunluklar, uygunsuzluklar ve iyileştirme önerileri bir iç tetkik raporunda toplanır.

5. **Takip Faaliyetleri:** Tespit edilen uygunsuzluklar için Düzeltici Faaliyet (DÖF) süreci başlatılır. Kapatılan DÖF'lerin etkinliği takip tetkikleri ile doğrulanır.

Örnek İç Tetkik Soru Listesi ⁵

- **Madde 6.2 (Yeterlilik):** "Rastgele seçilen bir VIP şoförünün personel dosyasını inceleyelim. İleri sürüş teknikleri ve protokol eğitimlerini aldığına dair kayıtları gösterebilir misiniz?"
- **Madde 7.1.3 (Altyapı/Filo):** "Filodaki 34 ABC 123 plakalı aracın son 6 aya ait periyodik bakım kayıtlarını ve yasal muayene belgesini görebilir miyim?"
- **Madde 8.5.1 (Hizmet Sunumu):** "Dün gerçekleştirilen bir havalimanı transferi için, operasyon merkezinin uçağın rötasını takip ettiğine ve bu bilgiyi şoföre ilettiğine dair iletişim kaydı (yazılım logu, mesaj vb.) mevcut mu?"
- **Madde 8.4 (Dış Sağlayıcılar):** "Yoğun dönemde hizmet alınan 'XYZ Taşımacılık' firmasının seçimi ve değerlendirilmesine ilişkin kayıtları inceleyebilir miyiz?"

8.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

Üst yönetim, KYS'nin devam eden uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve stratejik yön ile uyumunu sağlamak amacıyla, planlı aralıklarla (yılda en az bir kez) sistemi gözden geçirir. Bu toplantılar, KYS'nin performansını değerlendirmek ve iyileştirme için stratejik kararlar almak üzere bir platform sağlar.

Standart YGG Toplantı Gündemi ³⁴

1. Önceki YGG toplantısında alınan kararların ve devam eden faaliyetlerin durumu.
2. KYS'yi etkileyen iç ve dış hususlardaki değişiklikler (pazar, yasal şartlar vb.).
3. KYS performansına ilişkin bilgiler:
 - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler.
 - Kalite hedeflerine ulaşılma derecesi.

- Süreç performansı ve hizmet uygunluğu.
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerin durumu.
- İzleme ve ölçme sonuçları.
- İç ve dış tetkik sonuçları.
- Dış sağlayıcıların performansı.

4. Kaynakların yeterliliği.
5. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerinin etkinliği.
6. İyileştirme için fırsatlar ve öneriler.

YGG toplantılarında yapılan tüm görüşmeler, alınan kararlar ve belirlenen eylemler "YGG Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alınır.

9. İyileştirme (ISO 9001:2015 Madde 10)

İyileştirme, KYS'nin "Önlem Al" veya "Harekete Geç" aşamasıdır ve sistemin statik kalmasını önleyerek dinamik ve yaşayan bir yapı olmasını sağlar. Bu bölüm, hem tespit edilen sorunlara reaksiyon göstermeyi (düzeltici faaliyet) hem de genel performansı proaktif olarak artırmayı (sürekli iyileştirme) hedefler.

9.1. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Bir uygunsuzluk (müşteri şikayeti, iç tetkik bulgusu, hizmet hatası vb.) tespit edildiğinde, GNCTEAM bu durumu kontrol altına almak, sonuçlarını ele almak ve tekrar oluşmasını önlemek için harekete geçer. Bu süreçte, anlık çözüm olan "düzeltme" ile kök nedeni ortadan kaldıran "düzeltici faaliyet" arasındaki fark kritik öneme sahiptir.

Örneğin, bir müşterinin şoförün geç kalması nedeniyle şikayet etmesi bir uygunsuzluktur.

- **Düzeltilme (Correction):** Müşteriye anında bir indirim sunmak veya bir sonraki transferini ücretsiz yapmak. Bu, mevcut sorunu çözer ancak gelecekte tekrar olmasını engellemez.
- **Düzeltilici Faaliyet (Corrective Action):** "Şoför neden geç kaldı?" sorusunun kök nedenini araştırmak. Analiz sonucunda, sorunun şoförün geç çıkmasından değil, operasyon merkezinin o günkü yoğun trafiği hesaba katmadan standart bir süre vermesinden kaynaklandığı tespit edilebilir. Bu durumda alınacak **düzeltilici faaliyet**, rota planlama yazılımına anlık trafik yoğunluğunu entegre etmek veya yoğun saatler için standart sürelere ek bir tampon zaman eklemek olabilir. Bu, sadece o anki sorunu değil, benzer sorunların gelecekte yaşanma olasılığını da ortadan kaldırır.

Düzeltilici Faaliyet (DÖF) Prosedürü ³⁶

1. **Uygunsuzluğun Tespiti ve Kaydı:** Uygunsuzluk, "DÖF Formu" kullanılarak tanımlanır ve kaydedilir.
2. **Kök Neden Analizi:** Uygunsuzluğun temel nedenini bulmak için "5 Neden Analizi" veya "Balık Kılıcı Diyagramı" gibi teknikler kullanılır.
3. **Düzeltilici Faaliyetin Planlanması:** Kök nedeni ortadan kaldıracak eylemler belirlenir, sorumlular ve tamamlanma tarihleri atanır.
4. **Uygulama:** Planlanan faaliyetler hayata geçirilir.
5. **Etkinliğin Doğrulanması:** Belirlenen sürenin sonunda, alınan önlemlerin uygunsuzluğun tekrarını gerçekten önleyip önlemediği kontrol edilir. Eğer önlem etkili olduysa DÖF kapatılır; olmadıysa analiz sürecine geri dönülür.

Tüm DÖF süreci, ilgili formlar ve takip listeleri ile dokümanite edilir.

9.2. Sürekli İyileştirme

GNCTEAM, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirmeyi taahhüt eder. Sürekli iyileştirme, tek seferlik bir proje değil, kurum kültürünün bir parçasıdır.

Bu amaçla, aşağıdaki mekanizmalardan elde edilen tüm veriler ve sonuçlar birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilir:



- Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında alınan stratejik kararlar.
- İç ve dış tetkik sonuçları ve önerileri.
- Kalite hedeflerinin ve KPI'ların analiz sonuçları.
- Müşteri geri bildirimleri, şikayetleri ve memnuniyet anketleri.
- Çalışanlardan gelen öneriler.
- Düzeltici faaliyetlerin sonuçları.
- Risk ve fırsat değerlendirmeleri.

GNCTEAM yönetimi, bu girdileri kullanarak süreçleri daha verimli, hizmetleri daha kaliteli ve müşteri deneyimini daha üstün kılacak iyileştirme projelerini belirler, önceliklendirir ve kaynak ayırır. Bu döngüsel yaklaşım, GNCTEAM'in sektördeki lider konumunu korumasını ve sürekli gelişmesini sağlar.

Alıntılanan çalışmalar

1. TS EN ISO 9001:2015 Açılımı Nedir, https://sakarvaisg.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2025_02/28160934_iso90012015temelegitimisunumu.pdf
2. ISO Certification tips for transportation and logistics industry, <https://www.conquerornetwork.com/blog/2025/03/12/iso-certification-for-the-transportation-and-logistics-industry-a-pathway-to-excellence/>
3. ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Gereksinimleri Nelerdir? - KaliteTürk, <https://www.kaliteturk.com/post/iso-9001-2015-kalite-y%C3%B6netim-sistemi-gereksinimleri-nelerdir>
4. ISO 9001 Maddeleri Neledir PDF Türkçe, <https://www.iso9001-belgesi.net/iso-9001-maddeleri-nelerdir>
5. ISO 9001:2015 İÇ DENETİM SORU LİSTESİ (Kalite Genel) - Teftiş Kurulu Başkanlığı, https://tkb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2021_11/02165231_ISO_90012015_Yc_Deneti_m_Soru_Listesi_Kalite_Genel.pdf
6. ISO 9001 2015 STANDART MADDELERİ ve İÇERİĞİ NEDİR ..., <https://www.isokalitebelgesi.com/iso-9001-2015-standart-maddeleri-ve-icerigi-nedir-nelerdir-iso-9001-2008-gore-nasil-degismistir>
7. ISO 9001:2015 ile ISO 9001 2008 Terminoloji Tanım Kavram Farklılıkları Nedir Nelerdir, <https://www.isokalitebelgesi.com/iso-90012015-ile-iso-9001-2008-terminoloji-tanim-kavram-farkliliklari-nedir-nelerdir>
8. TÜRK STANDARTI, https://kalite.ozal.edu.tr/subdomain_files/kalite.ozal.edu.tr/files/10/KYS/DI%C5%9E%20KAYNAKLI%20D%C3%96K%C3%9CMANLAR/DS-001-TS-EN-ISO-9001-Kalite-Yonetim-Sistemi.pdf
9. TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL EĞİTİMİ, https://arsivadmin.selcuk.edu.tr/BirimDosyalar/Dosyalar/kulu_myo/2021_TS_EN_ISO_900_2015_TEMEL_%20EGITIMI.pdf
10. TS EN ISO 9000:2015, TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015 ve TS ISO 45001:2018 TERİMLER VE TARİFLER - Global Belgelendirme Hizmetleri A.Ş., https://www.globalbelgelendirme.com.tr/uploads/kalite_terimler.pdf
11. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Maddeleri - Kaizen - Kurumsal ..., <https://kaizen.com.tr/blog/iso-9001-kalite-yonetim-sistemi-maddeleri>
12. Kalite ve Yetki Belgeleri - Transay, <https://transay.com.tr/kalite-ve-yetki-belgeleri>
13. Kalite, Gıda ve Çevre Politikaları - Örkon Kimya, <https://www.orkonkimya.com/kalite-gida-cevre-politikalari/>
14. Kalite Politikası - Eryap Grup, <https://www.eryapgrup.com.tr/kurumsal/kalite-politikasi/>
15. KALİTE POLİTİKASI - CITY KURUMSAL, <https://www.citykurumsal.com/kurumsal/kalite-politikasi>
16. Taşımacılık ve Lojistik Sektöründeki Riskler, <https://enderosgb.com.tr/tasimacilik-ve-lojistik-sektorundeki-riskler/>
17. Firmaların Kalite Politikası ve Hedeflerin Oluşturulması: Detaylı Rehber, <https://www.vertacert.com/firmaların-kalite-politikasi-ve-hedeflerin-olusturulmasi-detayli-rehber/>
18. Exploring Important Customer Service KPI Metrics - Ansafoone Contact Centers, <https://ansafone.com/blog/customer-service-kpi-metrics/>
19. 7 Transport Management KPIs to Keep Track Of - Transvirtual, <https://www.transvirtual.com/blog/transport-management-kpis-to-keep-track-of/>
20. VIP Transfer Şoförlük Şartları - Fersa Turizm, <https://fersaturizm.com/vip-transfer-soforluk-sartlari/>
21. Özel Şoför Eğitimi | Sürüş Akademisi - İleri, Defansif ve Güvenli Sürüş Teknikleri Eğitimleri, <https://surusakademisi.com.tr/ozel-sofor-egitimi/>

22. Vip Makam Şoförü Eğitimi (Profesyonel Sürüş Teknikleri), <https://ilerisurusakademisi.com/makam-soforu-egitimi/>
23. VIP Sürüş Teknikleri, <https://ilerisurusteknikleri.net/egitimler/vip-surus-teknikleri/>
24. ISO 9001:2015 Doküman Kontrolü Prosedürü Örnek - Prodan Kalite, <https://www.prodan.com.tr/iso-9001-2015-dokuman-kontrolu>
25. Dokümanların Kontrolü Prosedürü - Gazi Üniversitesi, <https://webupload.gazi.edu.tr/upload/735/2023/11/29/e0c809cc-bed5-4754-b125-0bc85ba93073-dokumanlarin-kontrolu-proseduru.pdf>
26. Adı: Doküman Kontrolü Prosedürü;, https://www.yyu.edu.tr/images/files/7_DOKUMAN_KONTROLU_PROSEDURU.doc
27. VIP Transfer Hizmeti: Konforlu ve Güvenli Yolculuk Rehberi - Ozimyratavelagency, <https://www.ozimyratavelagency.com/vip-transfer-hizmeti-konforlu-ve-guvenli-yolculuk-rehberi/>
28. Vip Transfer | Vip Yolcu Taşıma ve Premium Ulaşım - Antalya Havalimanı Transfer, <https://www.iyitransfer.com/vip-transfer>
29. 20 Best Logistics KPIs and Metric Examples for 2025 Reporting - insightsoftware, <https://insightsoftware.com/blog/20-best-logistics-kpis-and-metric-examples/>
30. İç Tetkik Prosedürü, <https://www.aybu.edu.tr/GetFile?id=3281483f-dbcd-48da-ae53-c90b7f6aaaa9.pdf>
31. ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İÇ TETKİK KILAVUZU - Harran Üniversitesi, http://web.harran.edu.tr/assets/uploads/other/files/kalite/files/Klavuzlar/KLV-0001_%C4%B0%C3%87_TETK%C4%B0K_KILAVUZU.pdf
32. İÇ TETKİK SORU LİSTE FORMU - Kalite Koordinatörlüğü, <https://kalite.samsun.edu.tr/wp-content/uploads/sites/3/2021/06/IC-TETKIK-SORU-LISTESIGENEL.pdf>
33. ISO 9001 İÇ DENETİM (TETKİK) SORU LİSTESİ - Adl Belge, https://www.adlbelge.com/sites/default/files/iso_9001_kys_ic_denetim_sorulari_listesi.pdf
34. TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YÖNETİMİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİ GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI 03.06.2 - TKGM, <https://www.tkgm.gov.tr/sites/default/files/2021-11/YGG%20Toplant%C4%B1%20Tutana%C4%9F%C4%B1%20Kararlar%C4%B1%202021.pdf>
35. Iso 9001 2015 Ygg Toplantı Tutanagi | PDF - Scribd, <https://www.scribd.com/document/836419290/Iso-9001-2015-Ygg-Toplantı-Tutanagi>
36. PR-004-Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü.doc - Kalite Koordinatörlüğü, <https://kalite.yildiz.edu.tr/media/files/PR-004-Uygunsuzluk%20Y%C3%B6netimi%20D%20D%20C3%BCzeltici%20ve%20C3%96nleyici%20Faaliyetler%20Prosed%C3%BCr%C3%BC.doc>
37. Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü - Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, https://birimler.dpu.edu.tr/app/views/panel/ckfinder/userfiles/66/files/DPU-KYS-PR-012_UYGUNSUZLUK_YOeNET_M_%2C_DUeZELT_C_VE_OeNLEY_C_FAAL_YETLER_PROSEDUeRUe.pdf

HAZIRLAYAN	DÜZENLEYEN	ONAYLAYAN
Buğra Güntağ A Sınıfı İSG Uzmanı İSG Kalite Uzmanı 	Tarık Duman Bilgi İşlem Uzmanı 	Ziya Genç 