

# CEO EVENT ISO 9001:2015 KALİTE POLİTİKASI EL KİTABI

YAYIN:04.10.2021/KEK.01/REV:01

## 1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, CEO Event firmasında yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir. CEO Event, müşteri memnuniyetini arttırmayı amaçlayacak şekilde, yasal şartlara uygunluk güvencesiyle, sürekli iyileştirmeyi hedef alarak üretim yapmakta ve hizmet vermektedir.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS EN ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

ISO 9001:2015 standardında verilen terimler ve tarifler uygulanır.

### 4. Kuruluşun Bağlamı

#### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

CEO Event, kalite yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Belirlenen bu faktörleri risk analizi için birer girdi olarak dikkate almaktadır.

**İç faktörler;** Çalışanlar, Yönetim, Kuruluşun değerleri ve kültürü, Üretilen ürün (Verilen Hizmet), Sahip Olunan Ekipman, Tesis, Teknoloji, Hedefler/Stratejiler, Edinilmiş Bilgi, Bağlayıcı sözleşmeler, Performans gibi öğeleri içerir;

**Dış faktörler** ise Müşteriler, Rakipler, Medya, Tedarikçiler, Çevre, Devlet Kurumları, Dernekler/Odalar, Düzenleyici Kuruluşlar, Finansal Kuruluşlar ve Teknoloji olarak tanımlanmıştır.

Risk Analizi ile ilgili periyodik kontroller yapılırken bağlamı etkileyen iç ve dış faktörler ile ilgili değişiklikler de gözden geçirilmektedir.

**REFERANS: SEMA.01 KURULUŞUN BAĞLAMİ SEMASI**

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

CEO Event, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini belirlemiştir. Firmanın bağlamını belirlerken tanımlanan iç ve dış faktörler aynı zamanda ilgili tarafları işaret etmektedir. İlgili

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

tarafların ihtiyaç ve beklentileri periyodik ziyaretler ve toplantılardan elde edilen verilerin, yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilmesi ile analiz edilir.

REFERANS: TABLO.03 İLGİLİ TARAF GEREKLİLİKLER BEKLENTİLER TABLOSU

#### 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Uygunluk yükümlülükleri, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile sunulan ürün ve hizmetin faaliyet detayları göz önünde bulundurularak kapsam oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Kapsam: Kamu ve özel sektör için reklam, promosyon, tanıtım kampanyaları ve davet, konser, sempozyum, özel günler, toplantı, seminer, eğlence, kongre ve spor organizasyonları düzenlenmesi

Firmada 7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi maddesi, hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullanılmadığı için kapsam dışıdır.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler maddesi ise projelerin gerçekleşmesi genelde planlanan süreçte gerçekleştiği ve sonrasında devam eden, destek verilmesi gereken bir süreç olmadığı için kapsam dışıdır.

Kapsam dışı ifadesinden kasıt, uygulanabilir olmayan maddelerdir.

REFERANS: FPK.01 FİRMA PROFİLİ VE KAPSAM DOKÜMANI

#### 4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

CEO Event kalite yönetim sistemi, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Prosesler, proseslerin girdileri-çıktıları ve birbirleriyle olan etkileşimi, prosesler için gerekli kaynaklar ve proses sorumluları, proses izleme, ölçme ve performans kriterleri ile proseslerdeki ilgili risk ve fırsatlar tanımlanmıştır.

REFERANS: ŞEMA.03 PROSES ETKİLEŞİM ŞEMASI

### 5. Liderlik

#### 5.1 Liderlik ve taahhüt

##### 5.1.1 Genel

CEO Event üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüt ile ilgili olarak;

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

- Tüm ilgili tarafların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve buna bağlı hedeflerin belirlenmesini ve hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- Oluşturulan yönetim sisteminin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- Yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.

### 5.1.2 Müşteri Odağı

CEO Event üst yönetimi, müşteri ihtiyaçlarını ve yasal şartları dikkate alarak, sağladıkları ürün ve hizmeti etkileyebilecek ilgili risk ve fırsatların belirlenmesinde ve tüm sürecin müşteri memnuniyeti odaklı olmasında liderlik etmektedir. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, yönetim gözden geçirme toplantısının gündem maddelerindedir.

REFERANS: PR.06 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

## 5.2 Politika

### 5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

CEO Event, vizyon ve misyonu ile bağlantılı olarak, stratejik hedeflerinin belirlenmesine rehberlik edecek şekilde, uygulanabilir şartları yerine getirme taahhüdünü içeren ve odak noktası sürekli iyileştirme olan bir Kalite Politikası oluşturmuştur.

REFERANS: POL.01 KALİTE POLİTİKASI

### 5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

CEO Event, dokümante ettiği Kalite Politikasını kuruluş içinde, görülebilir şekilde, kritik noktalarda paylaşmış ve [www.ceoevent.com.tr](http://www.ceoevent.com.tr) adresli web sayfasında ilgili tarafların erişebileceği şekilde yayınlamıştır.

İlgili politikanın tüm çalışanlarca benimsenmesi adına farkındalık odaklı çalışmalar planlanmakta ve sağlanmaktadır.

## 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

CEO Event, standardın istediği şekilde, ilgili faaliyetini gerçekleştirirken görev alan personelleri için yetkinlik kriterlerini, görev tanımlarını ve sorumluluklarını belirlemiştir. Bu belirleme

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

çalışması sırasında personellerin kalite yönetim sistemi şartlarını karşılar niteliklere sahip olmaları, proseslerin işlerliğini sürdürebilecek yetkinlikte olmaları, müşteri odaklı olmaları ana konular olarak ele alınmıştır.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

REFERANS: ŞEMA.02 ORGANİZASYON ŞEMASI  
KYS-FR-İK-01-02 GÖREV TANIMI

## 6.Planlama

### 6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

CEO Event, yönetim sisteminin planlanan hedeflere ulaşabileceğine güvence vermek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri azaltmak ya da yok etmek ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için risk ve fırsatları belirlemektedir. CEO Event, bu faaliyeti nasıl yapacağını, proseslere nasıl entegre edeceğini, nasıl uygulayacağını ve bu etkinliklerin sonuçlarını nasıl değerlendireceğini belirlemiştir.

Risk değerlendirme yöntemi olarak 5\*5 Matrisi kullanılmaktadır. Tüm proseslerden gelen riskler bir havuz haline getirilip, üzerinde çalışma yapılarak analiz tablosu oluşturulmuştur.

REFERANS: TABLO.01 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME, DEĞERLENDİRME VE ANALİZ TABLOSU  
PR.01 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

### 6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

CEO Event, her yıl kalite politikası ile uyumlu, uygulanabilir şartları dikkate alacak şekilde, müşteri memnuniyeti odaklı, ölçülebilir ve izlenebilir hedefler oluşturmakta; tüm personelleri ile paylaşmakta ve ilgili süreç zarfında değişiklikler olması halinde güncellemeleri yapmaktadır. Hedefler tanımlanırken, gereken kaynaklar, ilgili sorumlular, hedeflerin tamamlanma süreleri ve elde edilen sonuçların nasıl değerlendirileceği belirlenmiştir.

REFERANS: TABLO.02 HEDEF TAKİP TABLOSU

### 6.3.Değişikliklerin Planlanması

CEO Event bünyesinde kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılması gerekmesi halinde bu değişiklikler için, öncelikle gerekli kaynakların varlığı ya da temin edilmesi için gerekenler; yapılan değişikliğin neyi hedeflediği ve sonuçları, değişiklik halinde yetki ve sorumluluklarda herhangi bir revizyonun söz konusu olup olmadığı ve kalite yönetim sisteminin bütünlüğüne etkisi değerlendirilmektedir.

Bu değişiklikler proses değişikliği, kritik personel değişikliği, yöntem değişikliği, ürün, kullanılan cihaz değişikliği vb. olabilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

REFERANS: PR.02 DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

FORM.01 DEĞİŞİKLİK DEĞERLENDİRME VE TAKİP FORMU

## 7. Destek

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

CEO Event, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması, sürekli iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için gereken kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır. Var olan iç kaynaklar ve dışarıdan temin edilmesi gerekenler

gerekli görüldüğünde yapılan periyodik toplantılarda ve yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilmektedir.

#### 7.1.2. Kişiler

CEO Event'te hizmet kalitesini ve şartlara uygunluğu etkileyen işleri yerine getiren personel eğitim, öğrenim, yetenek ve deneyim bazında yetkindir. İlgili yetkinlikler görev tanımlarında belirtilmiş olup, personel alımı bu yetkinliklerin karşılanması durumunda gerçekleştirilmektedir. Personellerle ilgili görev tanımları paylaşılmış ve anlaşılması sağlanmıştır. Personellerin yetkinlikleri ile ilgili kayıtlar tutulmaktadır. Personelin işe alım değerlendirmesi genel müdür ve satış müdürü tarafından yapılmaktadır.

REFERANS: KYS-PR-İK-01 İŞE ALIM PROSEDÜRÜ  
GÖREV TANIMLARI

#### 7.1.3. Altyapı

CEO Event, hizmet karşılama şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan altyapı oluşturulmuş ve devamlılığını sağlamaktadır.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Yapılması planlanan değişiklikler olması halinde, periyodik toplantılar ve yönetim gözden geçirme toplantısında kaynakların durumu esas alınarak gerekli değerlendirme yapılmakta, planlanmakta ve hayata geçirilmektedir. Olağan dışı talepler ise Form.01 Değişiklik Talep Formu ile iletilir.

ERP programı kullanılmaktadır.

Gerekli pc ve araç teslimleri, zimmet formları ile kayıt altına alınarak personele sağlanmaktadır.

REFERANS: PR.04 KAYNAKLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

#### 7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

CEO Event'te ürün ve hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla, faaliyetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmış, uygun çalışma ortamı sağlanmıştır.(Fiziksel, çevresel, gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma ve havalandırma vb. koşullar). Personelin sahada kullanması gereken kişisel koruyucu ekipmanlar organizasyon sahibi firmalar tarafından temin edilmektedir.

#### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

**İlgili madde kapsam dışıdır.**

#### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

CEO Event'te sektörle ilgili edinilen bilgiler ve gelişmelerin takibi için alınan eğitimlerde edinilen tecrübeler kurumsal bilgi olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca ilgili yönetim sistemi için uyulması gereken standart ve buna bağlı yapılan çalışmalar da CEO Event' in kurumsal bilgisi kapsamındadır. Kuruma özel kazanılan bilgi, kullanılan yedekleme sistemi yardımıyla saklanmakta ve erişim yetkisi olan personeller tarafından bu bilgilere erişilebilmektedir. Müşteri ve üçüncü tarafı ilgilendiren bilgiler internet sitesinde yayınlanmaktadır. Ayrıca KVK kuralları uygulanmaktadır.

#### 7.2. Yeterlilik

CEO Event'te hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterlilikte olması esastır. Kalite yönetim sistemi performansını etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS' ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Yapılan uygulamalar ve eğitimler kayıt altına alınmakta ve performansa etkisi değerlendirilmektedir.

REFERANS: KYS-FR-İK-01-10 DENEME SÜRESİ DEĞERLENDİRME FORMU  
KYS-PR-İK-14 PERFORMANS DEĞERLENDİRME FORMU  
FORM.09 EĞİTİM ETKİNLİK DEĞERLENDİRME FORMU

#### 7.3. Farkındalık

Personele politika, amaç ve hedefler, yönetim sisteminin etkinliğine katkıları, yönetim sistemine uymayan durumlara yetkileri ölçüsünde müdahil olmaları konusunda eğitim verilir.

Görev tanımlarında yönetim sistemi içindeki fonksiyonları belirtilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

Kalite Eğitimleri de farkındalığı arttırmak için gerçekleştirilen uygulamalardandır.

#### 7.4.İletişim

CEO Event' te iç iletişim ve dış iletişimle ilgili detaylar PR.07 İletişim Prosedüründe tanımlanmıştır.

Proje öncesi müşteri ile yüz yüze toplantılar etkinlik yöneticisi tarafından organize edilmektedir. Müşteri ile iletişim ayrıca anketler, geri bildirimler, teşekkür mektuplarıyla da sağlanmaktadır. Tedarikçiler ile iletişim ise yine e-mail ve telefon kanalıyla gerçekleştirilir. Yasal mercilerle olan iletişim ise sürece dahil herhangi bir personel tarafından yapılabilmektedir.

REFERANS: PR.07 İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

#### 7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

##### 7.5.1.Genel/ 7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme /7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

CEO Event, kalite yönetim sistemi dahilinde ve sistem etkinliğini arttırmak için gerekli dokümantasyonu oluşturmuş ve sürdürmektedir. Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları ile oluşturulan kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilirliği yöntemleri PR.05 Dokümante Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedüründe açıklanmıştır. Doküman ve kayıtların erişilebilirliği yine aynı prosedürde tanımlanmıştır.

REFERANS: PR.05 DOKUMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

#### 8.Operasyon

##### 8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

CEO Event'te ürün ve hizmeti gerçekleştirmek için gerekli olan tüm prosesler tanımlanmıştır. İlgili proseslerin etkinliğinin uygunluğu için kriterler tanımlanmış ve kontrol edilmektedir. İlgili proseslerin belirleyicileri; kalite politikası, kalite hedefleri, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri ile KYS şartlarıdır.

REFERANS: PR.08 OPERASYON SÜRECİ

##### 8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

###### 8.2.1.Müşteri İle İletişim

CEO Event'te, müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri, genelde brief ya da ihale şartnamelerine bağlı olarak kayıt altına alınır. Müşteri tarafından belirtilmeyen ancak işin yapılması açısından gerekli özellikler, yüz yüze görüşme esnasında paylaşılmakta ve etkinlik yöneticisi tarafından kayıt altına alınmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim



Müşteri istek ve beklentilerini karşılayacak düzeyde ürün ve hizmet sunulmasını sağlamak amacıyla sunulan şartlar, etkinlik sorumlusu tarafından değerlendirilerek, CEO Event'in şartları karşılayacak yeterliliğe sahip olup olmadığı gözden geçirilir.

Müşterilerden alınacak olan olumlu ve olumsuz tüm geri bildirimlerin değerlendirilmesi adına süreç oluşturulmuştur.

**REFERANS:**

**PR.06 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

**PR.07 İLETİŞİM PROSEDÜRÜ**

### **8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

CEO Event'te aşağıdakilerden biri veya birkaçı aracılığıyla müşteri ile iletişim sağlanır ve hizmet için gerekli bilgiler temin edilir. CEO Event, hizmet şartlarının tanımlandığını ve bu şartları karşılayacağını güvence altına almaktadır.

- Müşteri ile birebir görüşmeler, Müşteri ziyaretleri
- Müşterilerin yazılı başvuruları
- İhale şartnameleri
- Yazışmalar
- Telefon görüşmeleri
- E-postalar
- Web sitesi

### **8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi ve**

### **8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

Müşteri istek ve taleplerinin karşılanması, müşteri ile yüz yüze görüşme gerçekleştiren etkinlik yöneticisi tarafından sağlanır. Hizmet şartları ilgili şartname, sözleşme ya da satış bütçe formundan takip edilebilir. Hizmet şartlarında değişiklik söz konusu olduğunda müşteri ile yazışmalar tekrar düzenlenerek müşterinin teyidi alınır. Gerekli olması halinde sözleşme içeriği revize edilir. Gerekli olması halinde ek protokol hazırlanabilmektedir.

## **8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

### **8.3.1 Genel**

CEO Event, hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak için bir tasarım ve geliştirme prosesi oluşturmuştur ve sürekliliğini sağlamaktadır.

**REFERANS: PR.11 TASARIM PROSEDÜRÜ**

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

### 8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

İhale şartnamesi ve/veya yapılacak proje ile ilgili yüz yüze görüşme sağlandıktan sonra etkinlik yöneticisinin kayıtları doğrultusunda tasarım planlama süreci başlar. Öncelikle değerlendirme toplantısı yapılır. Şartname, sözleşme ya da ilgili toplantıda alınan kayıtlar tasarım girdisi olarak dikkate alınır. Bu girdiler, hizmet tasarımı ve geliştirmedeki planlama çalışmalarına temel oluşturur. Daha önce çalışılmış benzer bir proje varsa, benzer proje bulunur. Mevcut proje şartları ile eski proje arasındaki farklar belirlenerek, ön çalışma yapılır.

### 8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

CEO Event'te ilgili süreç için girdiler;

- ✚ Sözleşmedeki/ şartnamedeki müşteri istekleri,
- ✚ Yüz yüze görüşmede alınan kayıtlar,
- ✚ Müşteri ve ilgili bölümlerden gelen değişiklik istekleri,
- ✚ Var ise uyulması gereken standartlar

### 8.3.4 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

İlgili süreç zarfından oluşturulan ve tasarım çıktısı olacak olan içerik, görsel çalışmalar, çizimler, modellemeler vb. proje sorumlusu tarafından müşteri şartlarına uygunluğu açısından kontrol edilmekte ve ilgili kontrol kayıt altına alınmaktadır

### 8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

CEO Event'te ilgili süreç için çıktılar;

- ✚ İçerik
- ✚ Kontrol için oluşturulan check list
- ✚ Görsel Çalışmalar
- ✚ Teknik Çizimler
- ✚ Modellemeler
- ✚ Videolar
- ✚ İnteraktif Uygulamalar

### 8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

CEO Event'te tasarım süreci zarfında ilgili değişiklik birçok şekilde olabilir;

- ✚ Sözleşme/şartname dışı değişiklik, müşteriden gelen değişiklik talebi
- ✚ Çizimlerde değişiklik
- ✚ Organizasyon alanı değişikliği
- ✚ Organizasyonun gerçekleşeceği tarihle ilgili değişiklik
- ✚ Satın alma yapılırken, projede istenilen ölçülerde/içerikte /kalitede malzeme, ürün vb. ihtiyaçların tedarik edilememesi durumunda tasarım değişiklik talebinin olması

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

İlgili değişiklikler değerlendirilir ve kayıt altına alınır. Değişiklik onayları ilgili sorumlular tarafından verilir.

## 8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

### 8.4.1.Genel

CEO Event'te satın alma işi sürece dahil herhangi bir personel tarafından yapılabilmektedir. Öncelikle hizmet ile ilgili maliyet bütçesi kalemleri çıkarılmaktadır. Ardından en az 3 tedarikçiden fiyat alınmaktadır. Etkinlik Yöneticisi/Proje Sorumlusu onayının ardından gerekli satın almalar gerçekleştirilir. Tedarikçiler ERP programında kayıtlıdır. Satın alma süreçleri büyük çoğunlukla bu program üzerinden kontrol edilmektedir. Form.03 Tedarikçi Değerlendirme Formu ile yılda 1 kez değerlendirme yapılır.

REFERANS: PR.08 OPERASYON SÜRECİ  
FORM.03 TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME FORMU

### 8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler tanımlanmış olup, kabul ve kontrol süreçleri yürütülmektedir.

### 8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Firma, dış tedarikçinin ürün/hizmet şartları ile ilgili ihtiyaç duyduğu bilgiyi satın alma siparişlerinde tedarikçiye iletir. Firma, tedarik edilecek ürün veya hizmetle ilgili detayları, tedarikçi personelden beklediği yeterliliği, iletişim kanallarını, kontrol ve performans izleme yöntemlerini, gerekli olması halinde tedarikçinin yerinde yapacağı doğrulama faaliyetlerini tanımlamıştır.

## 8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

CEO Event 'te operasyon hazırlıkları maksimum detaylı biçimde genel operasyon, misafir ve sahne akış planlarının hazırlanması ile başlamaktadır. Ses, ışık kaynağı, sunucu, görevli ekip kıyafetleri vb. birçok kalemin olduğu bir checklist hazırlanmaktadır.

Görev tanımları ve ekiplerin her tür iletişim bilgileri liste haline getirilmekte ve tüm ilgili paydaşlarla paylaşılmaktadır.

Mümkün olan tüm etkinlik kalemlerinin operasyondan önce, müdahale edilebilir makul süreler içinde görülerek, denenerek, incelenerek, yorumlanarak operasyon esnasında karşılaşılabilecek aksaklıklara yol açılmaması sağlanmaktadır.

Risklerin öngörülüp gerekiyorsa B planı hazırlanmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmetin gerçekleşmesinden önce gerekli kontrol kriterleri tanımlanmış olup, kayıt altına alınmaktadır.

İlgili hizmet için oluşturulmuş içerik, görsel çalışmalar, modellemeler ve teknik çizimler, videolar ve interaktif uygulamalar mevcuttur.

CEO Event'te de uygun olmayan hizmet ile ilgili çalışma, hizmet uygun hale gelene kadar gerekli revizyonların yapılması üzerine kuruludur.

Satın alınan ürünler/hizmetler ile ilgili olarak ise, tedarikçilerle yapılan sözleşmeler gereği kabul şartları belli olup, uygun olmaması halinde tedarikçiye iade edilir.

Her bölüm izlenebilirliği temin etmek amacıyla gerekli olan kayıtları, PR.05 Dokümanite Edilmiş Bilginin Yönetimi Prosedürüne göre sistematik bir şekilde saklanmasından ve gerekli yerlerde hazır bulundurulmasından sorumludur.

Müşteriler gelen şikayetler Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından, izlenebilirliği temin etmek için tutulan kayıtlar üzerinde gerekli araştırmalar yapılarak, şikayetler sonuçlandırılmaktadır.

### 8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

CEO Event, organizasyon süreçleri esnasında müşterinin alanını kullandığı için bu alan müşteri mülküdür. Herhangi bir zarar/ihlal olması halinde raporlama yapılmaktadır.

### 8.5.4. Muhafaza

Ceo Event'te genel anlamda bir depolama söz konusu olmamakla beraber gelen afişlerin numunesinin saklanması ya da alınan harici ürünlerin saklanması gibi işler mevcuttur. Kiralama yöntemi ile tedarikçiden sağlanan malzemeler direk olarak organizasyonun bulunduğu alana iletilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki doküman ve kayıtlar ise ilgili prosedüre göre saklanmakta ve yedeklenmektedir.

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

**İlgili Madde Kapsam Dışıdır.**

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

CEO Event, gözden geçirme sonuçlarını, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

## 8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

CEO Event'te hizmetin müşteriye sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemektedir

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

CEO Event, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya teslimatının önlenmesi için, şartların tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almıştır. Satın alma işlemi esnasında tespit edilen uygunsuzluk durumunda malzemeler tedarikçiye iade edilir. Süreç içinde genel olarak tespit edilen uygunsuzluklar için ise FORM.02 Uygunsuzluk Tespiti ve Düzeltici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır.

## 9.Performans Değerlendirme

### 9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

#### 9.1.1.Genel

CEO Event'te kalite yönetim sistemine olan etkisi yüzünden ölçülmesi, değerlendirilmesi gereken faaliyetler, bu faaliyetler için izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemleri, ilgili yöntemlerin periyotları, elde edilen sonuçların nasıl değerlendirileceği tanımlanmış olup, bu süreçle ilgili kayıtlar oluşturulmakta ve saklanmaktadır.

#### 9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

CEO Event'te müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet/şikayet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

#### REFERANS:

PR.06 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

FORM.10 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME ANKETİ

FORM.11 MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU

#### 9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

CEO Event'te hizmetin uygunluğu, müşteri memnuniyet derecesi, KYS performansı, planlamanın etkinliği, dış tedarikçilerin performansı, iyileştirme ihtiyaçları için gerekli veriler toplanmakta ve Balık Kılçığı diyagramı (ya da neden –sonuç ilişkisi) ile değerlendirmeler yapılmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

## 9.2.İç Tetkik

CEO Event'te kalite yönetim sistemine uygunluğun ve ISO 9001:2015 standardına uygunluğun sorgulanması için her yıl 1 kere İç Denetim planlamakta ve gerçekleştirilmektedir.

İç denetimle ilgili duyuru yaklaşık 15 gün önce mail yoluyla ilgili birim sorumlularına yapılır. İç denetçiler eğer firma personellerinden ise, tarafsızlığı korumak adına kendi birimlerini denetlemezler. Denetim sonunda elde edilen tespitler denetim raporu yoluyla paylaşılır. Uygunsuzluk tespit edilmesi halinde DF tanımlaması yapılması beklenir.

REFERANS: İÇDENETİM.01 İÇ DENETİM PLANI

İÇDENETİM.02 İÇ DENETİM SORU LİSTESİ

İÇDENETİM.03 İÇ DENETİM RAPORU

## 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1.Genel

CEO Event'te, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak ve firmanın stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına amacıyla yılda 1 kez yönetim gözden geçirme toplantısı planlanır ve gerçekleştirilir.

REFERANS: TUTANAK.01 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTI TUTANAĞI

### 9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Kalite Yönetim sisteminin performansı ve etkinliği (Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler, Kalite hedeflerine erişme derecesi, Proses performansı ve ürün, hizmetlerin uygunluğu, Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler, İzleme ve ölçme sonuçları, İç ve dış denetim sonuçları, Dış tedarikçilerin performansı.)
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

### 9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar

YGG sonuçları kanıt olarak kayıt altına alınmakta ve saklanmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim

## 10.İyileştirme

### 10.1.Genel

CEO Event, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için iyileştirme, istenmeyen etkileri önlemek ve sistemin performansını arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

CEO Event, bir uygunsuzluk oluşması halinde gerekli faaliyetleri gerçekleştirmek ve sonuçları değerlendirmek üzere yöntemleri tanımlamıştır. Uygunsuzlukla ilgili öncelikle neden belirlenir, ardından uygunsuzluğun kapanması için gerekli faaliyet gerçekleştirilir. Aynı veya benzer uygunsuzluğun tekrarlanmaması adına bir metodoloji belirlenir. Belirlenen metodolojinin etkinliği ölçülebilmek adına gerekli gözlemler yapılır.

Tespit edilen uygunsuzluklar doğrultusunda risk analizi güncellenir.

REFERANS: PR.03 DÜZELTİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ  
FORM.02 UYGUNSUZLUK TESPİTİ VE DÜZELTİCİ FAALİYET FORMU  
LİSTE.03 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET TAKİP LİSTESİ

### 10.3.Sürekli İyileştirme

CEO Event, analiz ve değerlendirme sonuçlarını, yönetim gözden geçirme çıktılarını, sürekli iyileştirmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirir. Sürekli iyileştirme YGG'nin önemli gündem maddelerindedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Üst Yönetim