

## 2017 YILI 17024 YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE HEDEFLERİ VE AKSİYON PLANI

KALİTE HEDEFLERİ	ÖLÇÜM METODU	ÖLÇÜM SIKLIĞI	UYGULANACAK PLAN	OLUMSUZLUK DURUMUNDA YAPILACAK İŞLEM	SORUMLU BİRİM
Eğitim başarı oranını %80' in üzerinde tutmak	Eğitim değerlendirme toplam puan sonuçlarının değerlendirilmesi	Her eğitim sonrası kontrol Yılda 1 defa değerlendirme	Yıllık eğitim planına uygun olarak her eğitimden sonra personele yapılan değerlendirme	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi
Kişi başı yıllık personel eğitimi ortalamasını 15 saat gerçekleştirmek	Toplam eğitim saatinin personele bölünmesi	Devamlı kontrol Yılda 1 defa değerlendirme	Yıllık eğitim planına uygun katılan personelin sayısı ile saat arasındaki değerlendirme yapılması	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi
Personel memnuniyetini minimum %80 tutmak	Personel anketinin istatistiki olarak değerlendirilmesi	Her anket sonrası değerlendirme yılda en az 1 anket düzenleme	Yapılan her anket sonrası katılan personelin verdiği evet veya hayır cevaplarının karşılaştırılması	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi
Tedarikçi performanslarını %90 memnuniyet sağlamak	Tedarikçi anketinin istatistiki olarak değerlendirilmesi	Her anket sonrası değerlendirme yılda en az 1 anket düzenleme	Yapılan her anket sonrası katılan tedarikçilerin verdiği iyi+çok iyi+mükemmel cevaplarının karşılaştırılması	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi
Aday şikâyetlerini %2nin altında tutmak	Toplam aday şikâyeti kayıtlarının kontrolü	Devamlı kontrol Yılda 1 defa değerlendirme	Aday tarafından yapılan şikâyetlerin tarafımızdan kaynaklananların toplamının, toplam şikâyet miktarına oranlanması	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi
Yönetim toplantılarında alınan kararları % 100 oranında gerçekleştirmek	Alınan kararların uygulama kontrolü	Devamlı kontrol Yılda 2 defa değerlendirme	Alınacak her türlü kararın (sınav, belgelendirme v.b.) gerçekleşen miktarının alınan toplam karara oranı	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi
Aday memnuniyetini min.%80 tutmak	Aday anketinin istatistiki olarak değerlendirilmesi	Her anket sonrası değerlendirme yılda en az 1 anket düzenleme	Yapılan her anket sonrası katılan personelin verdiği evet veya hayır cevaplarının karşılaştırılması	Düzeltilici faaliyet	Kalite Yöneticisi