

KALİTE STANDARTLARI, DALGIÇ POMPA SERVİS HİZMETLERİNİN STANDARTİZASYONU, UYGULAMASI VE SONUÇLARI

Quality Standarts, Standardizations and Results of Diver Pump Service

ÖZET

Gümrük Birliği Anlaşmasının yürürlüğe girmesiyle ISO 9000 standartlar, ve standartizasyon Türkiye'nin gündemine oturmuştur. Birçok kuruluş ISO 9001 Kalite Belgesi almak için ya çalışmalarını devam ettirmekte ya da tamamlanmış bulunmaktadır. Avrupalılarla eşit koşullarda aynı vitrinde yer alabilmenin yolu Avrupa mozaïği ile aynı kalite dilini konuşmaktan geçer. Türk insanından önce Türk malının Avrupa'da serbest dolaşımın, sağlayacak belge "CE" belgesidir. Bu belgeye ulaşmadaki temel ihtiyaç ise ISO 9000'dir. Bu çalışmada standart ve standartizasyonun ne olduğu, gerekliliği ortaya konulduktan sonra ISO 9000 Kalite standartlarına bağlı olarak, satış sonrası hizmetlerin veya bir başka anlatımla servis hizmetlerinin standartizasyonu dalgıç pompa uygulaması ile açıklanacaktır.

ABSTRACT

01.01.1996 - The date on which the Customs Union Agreement was signed is a milestone for Turkey. A very large market for the industry of Turkey. An integrated market where the terms domestic market and foreign market are no more used. 1996 shall be the year where in Turkish people will have new objectives and new horizons. Industrialization and economic growth to accompany it **only can be obtained by accelerating the process of conformity with Europe**. This process might be shortened by updating production processes i.e. increasing productivity by stepping into full automation as well as by bringing up product and service quality with the world's high Standard. Lining these factors with those of world means that the same standards will apply for our people. In other words, the nations in the union having different languages and cultures should use the language for quality management and standards are essential elements of this quality management.

1. GİRİŞ

Türkiye'nin içinde bulunduğu Avrupa Birliği'ne katılım sürecinde en önemli beklentilerden birisi de endüstrileşme ve beraberinde ekonomik gelişmedir. Bu sürecin kısaltılması, üretim yöntemlerinin iyileştirilmesi yani imalatta tam otomasyona geçirilerek üretim verimliliğinin artırılmasının yanı sıra mamul ve hizmet kalitesinin dünya seviyesine yükseltilmesiyle mümkün olacaktır. Dünya ölçütüne yükseltmek demek; o ülkelerde kabul gören kalitenin, o kaliteyi sağlayan standartların, bizim ülkemiz, bizim insanlarımız için de geçerli olması demektir. Diğer bir ifadeyle açıklayacak olursak; farklı dili, farklı kültürü olan bu ulusların kalite yönetiminde aynı dili kullanmaları demektir. Kalite yönetiminin temeli standartlardır.

2. ŞARTNAME NEDİR?

Ürün veya hizmetin uyması gereken şartları detaylı olarak açıklayan dokümanlardır. Bir şartname, teknik resim, standart, örnek veya ilgili başka dokümanlara atıf yapılabildiği gibi bunları da kapsayabilir, aynı zamanda uygunluğun kriterlerini de belirtir. Diğer bir ifadeyle, ürünün sağlanması gerekli nicel ve nitel koşulları ortaya koyarak uygunluk durumunun belirlenmesi amacıyla hazırlanırlar. Kullanım şartnameleri, satınalma şartnameleri, test şartnameleri gibi..

3. STANDART NEDİR?

Tüketicinin çıkarlarının korunması, kullanıcının mal ve can güvenliğinin sağlanması ve çevre koruması amacıyla yetkili bir kişi ya da kurul tarafından uzun süren çalışmalar sonucu hazırlanan dokümanlardır. Standartlar ulusal kimlik taşıyabilecekleri gibi uluslararası işleve sahip olabilirler.

4. STANDARTLAR NASIL HAZIRLANIR?

Ülkemizde standart hazırlama yetkisi Türk Standartları Enstitüsü'ndedir (TSE). Standart hazırlanırken, üretici, kullanıcı ve bilimsel kuruluşların ortak çıkarlarının korunması gerekir. Bu nedenle dünyadaki geçerli standartlar ile ülke koşulları bir arada değerlendirilir ve "Odalar Birliği" bünyesindeki özel sektör kuruluşları, üniversiteler ve ilgili bakanlıklara bağlı kamu kuruluşlarının görüşlerine başvurularak katılımları sağlanır.

5. STANDARTLARIN SONUÇLARI NELERDİR?

- 1) Belirsizliklerin giderilmesi,
- 2) Planlamanın kolaylaşması,
- 3) Endüstrinin gelişmesi,
- 4) Üretimde verimliliğin artması,
- 5) Üretim maliyetlerinin düşürülmesi,
- 6) Mamul kalitesinin yükseltilmesi,

6. STANDARTİZASYONUN TANIMI

Standartizasyon; düzen içinde yaşama içgüdüsünün ifadesidir. Eski çağlarda insanlar aralarında anlaşabilmek için standartlaştırılmış bir dil kullanmayı, nicelikleri ölçmek için yöntemler geliştirmeyi öğrenmiş, kalite ve fiyat kavramlarını da içeren bir sistem oluşturmuştur. Tüm bunlar bir örneklik anlamına gelen, yöntem ve kuralların bütününe içine alan standartizasyonun, insanlıkla beraber var olduğunu ortaya koyar. Uluslararası standart teşkilatı (ISO), standartizasyonun tanımını aşağıdaki gibi yapmaktadır.

"Herhangi bir faaliyetle ilgili bulunan bütün tarafların katkı ve işbirliği ile ekonomik bir fayda sağlamak üzere belirli kurallar konması ve bu kuralların uygulanması işlemidir."

Ancak bu konuda çok farklı tariflere de rastlamak mümkündür. Fakat genel anlamıyla "Belirlenen koşullara dayanarak, ürün yöntem ve hizmetleri bir hale getirme işlemidir" diyebiliriz. Ortaya konulan standartlar ve bağlı olarak Standartizasyon, anlamda, deneyde, üretimde, kontrolde beraberlik sonucunu sağlamaktadır.

7. STANDARTİZASYONUN SAĞLADIĞI SONUÇLAR NELERDİR?

- 1) Üretim metodları ve tasarımın gelişmesi,
- 2) Mamule, proses ve hizmetlerin özelliklerini tanımlayarak gereksinimleri karşılayacak uygunluğun kazandırılması,
- 3) Emniyet, sağlık ve çevre koruması sağlanarak yaşam düzeyinin yükseltilmesi,
- 4) Üretimde ve malların mübadelesinde, malzeme, enerji ve insan gücünün ekonomik kullanılmasının sağlanması,

- 5) Bütün taraflar arasındaki iletişimin kolaylaşması,
- 6) Uluslararası ticaretin gelişmesi,
- 7) Farklılıkların denetim altına alınarak endüstriyel verimliliğin artması,
- 8) Emniyet kriterlerinin oluşumu ve müşteri güveninin sağlanması,

8. KALİTE NEDİR?

Kalite ile ilgili farklı tanımlamalar söz konusudur. Kısaca kalite, bir ürün veya hizmetin amaca uygun olmasıdır şeklinde tanımlanabilir. Ya da ürün veya hizmetin müşteriye tatmin etmesi, müşteri isteklerini karşılması olarak da ifade edilebilir.

TS-9005'de ise Kalite, "Bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan, özelliklerin toplamıdır" ifadesi ile tanımlanmıştır.

9. KALİTE GÜVENCESİ NEDİR?

Ürün veya hizmetin, kalite için belirlenen istekleri karşılamak amacıyla, yeterli güveni sağlaması için gereken planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür.

10. KALİTE SİSTEMİ NEDİR?

Kalite yönetiminin uygulanması için gerekli olan kuruluş yapısı, sorumluluklar, prosedürler, işlemler ve kaynaklardır.

11. STANDART VE KALİTE

Dünyadaki hakim güç sağlam temellere dayanan ekonomik yapıdır. İktisaden güçlü olan toplumların refah seviyeleri, ekonomik güçlükleri nisbetinde gelişecektir. Ekonomik anlamda güçlenmenin dayanağı sürekli kaliteyi sağlamaktır. Kaliteyi bilmek, benimsemek, uygulamak artık dünyada ortak bir dil haline gelmiştir. Diğer bir ifadeyle kalite, coğrafi, siyasi ve askeri sınırları aşmış, evrensel bir dil haline almıştır. Dünyanın yeni entegrasyonu içinde, davranışlar ve ihtiyaçlar değişiyor. Globalleşen bu ekonomik dünyada standart belgeleri de aynı hızla gelişiyor. 1980'li yıllarda standart kuruluşları arasındaki anlaşmalara bağlı olarak bir ülke standart kuruluşu tarafından onaylanan bir ürünün uygunluğu anlaşmalı diğer ülkenin standart kuruluşu tarafından da onaylanmaktaydı. Artık bu sorun aşılmıştır. Şimdi dünya tek bir sistem oluşturmaya çalışmaktadır yani tek bir çözüme doğru gidilmektedir. Kalite denilen olayı komple

ele almak gerekmektedir. Bu olgunun sonunda bir belge gelir. Bu belge, dünyanın global olarak öngördüğü standartları içeren ya da onu onaylayan böylelikle ürünün serbest dolaşımını sağlayan CE belgesidir. Bu belgeye ulaşmadaki temel ihtiyaç ise ISO 9000'dir.

12. TS-ISO 9000 KALİTE STANDARTLARI

Tedarikçi firmalar bunların müşterileri ve belgelendirme kuruluşlarının kullanımı için yayınlanan ISO 9000 Kalite Standartlar serisinin tam bir çevirisidir. Tedarikçi firmaların uygulayacakları kalite sistemlerinde ne gibi şartlar arandığını belirten bu standartlar, temel disiplinleri tanımlamakta, ürün veya hizmetlerin müşteri ihtiyaçlarını karşılmasını sağlayan prosedürleri kapsamaktadır. Firmada çalışan eleman sayısına bağlı olmaksızın uygulanabilir.

Bu standartların uygulanması, maliyetlerin azalmasına, kaynakların verimli kullanımıyla firma kazancının artmasının yanı sıra kalitenin her aşamada oluşmasına güvence sağlamakta da öncelikle müşteriye tatmin edecektir.

12.1 TS-ISO 9000;

Kalite yönetimi ve kalite standartları kullanım kılavuzu TS-ISO 9001, 9002, 9003'de verilen 3 modelin kullanım kuralları bu standartta verilmektedir.

12.2 TS-ISO 9001;

Kalite Sistemleri/Tasarım, Geliştirme, Üretim, Tesis ve Servis için Kalite Güvencesi modelidir. Bu standart sözleşme özellikle tasarım gerektiriyorsa ve ürün şartları performans terimleriyle belirtilmişse kullanılır.

12.3 TS-ISO 9002;

Kalite Sistemleri/Üretim, Tesis İçin Kalite Güvencesi modelini ortaya koyar.

12.4 TS-ISO 9003;

Kalite Sistemleri/Son Muayene ve Deneyler İçin Kalite Güvencesi modelini ortaya koyar.

12.5 TS-ISO 9004;

Kalite yönetimi ve kalite sistemi elemanları kılavuzu; TS-ISO 9000 ve sistem standartlarında karşılıklı referans gösterilen kalite sistem elemanlarının her birinin irdelenmesini kapsamaktadır.

TS-ISO 9000 Standartlar Serisi, bir firmanın kalite ihtiyaçlarını karşılayabileceğini müşterisine kanıtlayacak etkin bir kalite sistemini nasıl kurabileceği, dökümanete edebileceği ve devamlılığını sağlayabileceği konusunda yol gösterir. Kalite standartları serisinin kullanımı, uygulanan firmada yönetimin iyileşmesini, faaliyetin daha iyi planlanmasını, problemlerin daha hızlı çözülmesini, verimliliğin, kârlılığın ve saygınlığın artmasını sağlayacaktır. Üretim her aşamasında uygulanacak kayıt sistemiyle ürün ve proses geliştirilebilecektir.

13. TS-ISO 9001 VE SERVİS HİZMETLERİ

"TS-ISO 9001/Aralık 1994'de KAPSAM Başlığı altında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

13.1 KAPSAM

"Bu standart, tedarikçinin uygun ürün tasarımı ve temini konusunda yeterliliğini gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan kalite sistem şartlarını belirtmektedir. Belirtilen şartlar, tasarımdan servise kadar bütün aşamalarda öncelikle uygunsuzlukların önlenerek müşteri memnuniyetinin sağlanması amacıyla yöneliktir. Bu standart aşağıdaki durumlarda geçerlidir;

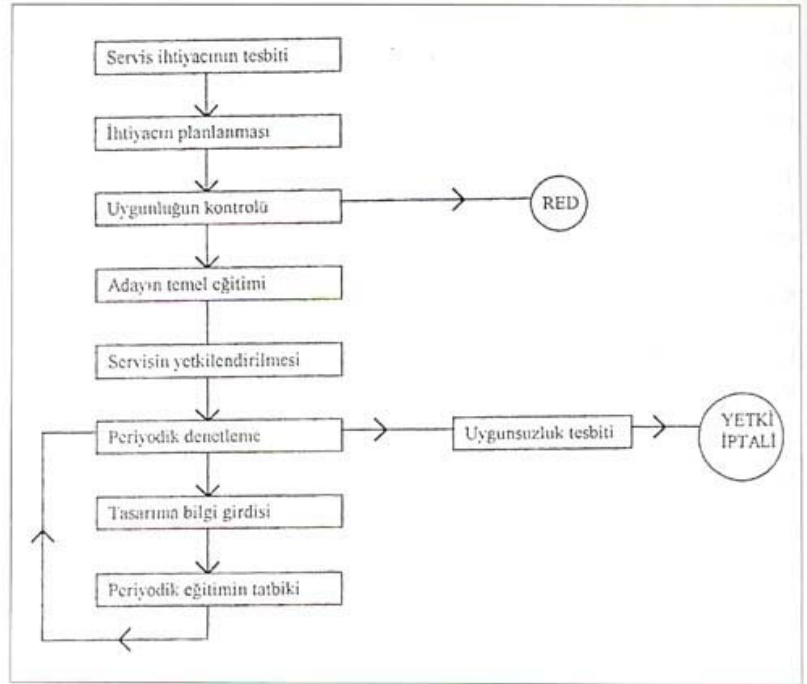
a) Tasarım gereken durumlarda ve ürün şartlarının esas olarak performans terimleri ile belirtildiği ve oluşturulması gerektiği durumlarda.

b) Ürün uygunluğuna güvenin, tedarikçinin tasarım, geliştirme, üretim, tesis ve servis aşamalarında yeterliliğini göstermesi ile sağlanabildiği durumlarda. Aynı standartta, satış sonrası hizmetler ya da servis hizmetleri aşağıdaki gibi yer almaktadır.

13.2 SERVİS

Servis belirtilmiş bir şart olduğunda, tedarikçi servisin belirtilen şartların karşılanması, doğrulanması ve rapor edilmesi için dökümanete edilmiş prosedürleri oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

14. DALGIÇ POMPA SERVİS HİZMETLERİYLE İLGİLİ STANDARTİZASYON UYGULAMASI İŞ AKIŞI



KAYNAKLAR

- [1] TS-ISO 9000
- [2] TS-ISO 9001
- [3] TS-ISO 9002
- [4] TS-ISO 9003
- [5] TS-ISO 9004
- [6] ALARKO SAN. TIC. A.Ş. ALPOM MÜESSESESİ "KALİTE PROSEDÜRLERİ" STANDART DERGİSİ KASIM -1994
- [7] STANDART DERGİSİ MAYIS - 1995

Erkin SAVÇIN

Makine Mühendisi / Alarko Carrier

1961'de İstanbul'da doğdu. 1983 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Makine Mühendisliği Bölümü'nden mezun oldu. 1987 yılından bu yana Alarko Carrier'da Yardımcı İşletmeler Müdürü görevini sürdürmektedir.