

**KTİMB****KURUMSAL YETERLİLİK STANDARDI****VE****SÜREÇ REHBERİ**

İÇİNDEKİLER

1 AÇIKLAMALAR.....	3
2 KILAVUZ KULLANIMI	5
3 DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ	6
3.1 BAŞVURU KRİTERLERİ	6
3.2 BAŞVURU ÜCRETİ	6
3.3 BAŞVURU ŞEKLİ	6
4 PUANLAMA TABLOSU	7
5 DEĞERLENDİRME TABLOSU.....	8
6 KRİTER AÇIKLAMALARI.....	9
6.1 MALİ YÖNETİM	9
6.1.1 BÜTÇE VE NAKİT YÖNETİMİ	9
6.1.2 FİNANSAL RİSK ANALİZİ	10
6.1.3 MALİYET YÖNETİMİ.....	11
6.1.4 GENEL MUHASEBE	12
6.2 İŞ YÖNETİMİ	13
6.2.1 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	13
6.2.2 SÜREÇ YÖNETİMİ	15
6.2.3 KALİTE YÖNETİMİ	16
6.2.4 TEDARİKÇİ/TAŞERON YÖNETİMİ	18
6.3 MALZEME YÖNETİMİ.....	20
6.3.1 MALZEME SPESİFİKASYONLARI.....	20
6.3.2 KALİTE KONTROL.....	21
6.3.3 DEPOLAMA	23
6.3.4 EKİPMAN YÖNETİMİ	25
6.4 PROJE YÖNETİMİ	27
6.4.1 PROJELENDİRME	27
6.4.2 PLANLAMA.....	29
6.4.3 UYGULAMA/İZLEME.....	31
6.5 MÜŞTERİ YÖNETİMİ	34
6.5.1 TANITIM/PAZARLAMA	34
6.5.2 SATIŞ	35
6.5.3 MÜŞTERİ HİZMETLERİ	37
6.6 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	39
6.6.1 RİSK YÖNETİMİ.....	39
6.6.2 ÇEVRE YÖNETİMİ	41
6.6.3 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİMİ	42

1 AÇIKLAMALAR

Kılavuz kapsamında değerlendirilen ana ve alt başlıklar şunlardır;

A) MALİ YÖNETİM

- a. Bütçe ve Nakit Yönetimi
- b. Finansal Risk Analizi
- c. Maliyet Yönetimi
- d. Genel Muhasebe

B) İŞ YÖNETİMİ

- a. İnsan Kaynakları Yönetimi
- b. Süreç Yönetimi
- c. Kalite Yönetimi
- d. Tedarikçi/Taşeron Yönetimi

C) MALZEME YÖNETİMİ

- a. Malzeme Spesifikasyonları
- b. Kalite Kontrol
- c. Depolama
- d. Ekipman Yönetimi

D) PROJE YÖNETİMİ

- a. Projelendirme
- b. Planlama
- c. Uygulama/İzleme

E) MÜŞTERİ YÖNETİMİ

- a. Tanıtım/Pazarlama
- b. Satış
- c. Müşteri Hizmetleri

F) SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

- a. Risk Yönetimi
- b. Çevre Yönetimi
- c. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi

Başlıkların alt başlıkları ve diğer detaylar ile ilgili açıklamalar bu kılavuz dokümanın ilerleyen bölümlerinde yer almaktadır. Değerlendirme sistemleri ve kriterleri oldukça kapsamlıdır, ölçme ve belgelendirme sürecine dayanarak gerçekleştirilmesinin yanı sıra tüm idari ve teknik süreçleri (Planlama, tasarım, yapım, proje yönetimi vb.) içermektedir.

Değerlendirme kapsamında belirlenen ana ve alt kriterler, geniş bir literatür taramasının yanı sıra, KTİMB Proje Ekibi, sektör temsilcileri ve ilgili tarafların katıldığı çalışmalar neticesinde belirlenmiştir. Bütün ana ve alt başlıklar için inşaat firmalarında geliştirilen çözümlerin ve uygulanan yöntemlerin etkin kontrolü kapsamında belgelendirmesi için gereken bilgiler, kriterlerde talep edilen şekilde denetlenmelidir.

2 KILAVUZ KULLANIMI

Bu kılavuz, KTİMB üyesi olan inşaat firmalarının teknik ve idari kapsamda yönetsel yetkinliklerini ölçen sertifikalandırma süreci için yol göstermek amacı ile hazırlanmıştır. Sertifika almak isteyen firmalar öncelikli olarak bu dokümanda yer alan her bir ana ve alt kriter kapsamındaki uygulama ve çözümleri gözden geçirmek ve denetim sürecine hazırlanmak durumundadır.

Kılavuzda yer alan alt kategoriler kapsamında yerine getirilmesi beklenen asgari hususlar açıklanmaktadır. Bu hususlar aşağıdaki detaylar kapsamındadır.

- Amaç
- Kapsam ve Gereklilikler
- Referans Yönetmelik ve Standartlar
- Uygulama Önerileri
- Başvuru Dokümanları

Programa katılan ve program tarafından sertifikalandırılan firmalara yıllık denetimler düzenlenir. Yıllık denetimler tüm soru kapsamı çerçevesinde yapılır ve denetim sonucunda oluşan puanlamaya göre yeni sertifika verilir veya sertifika iptal edilebilir.

3 DENETİM VE BELGELENDİRME SÜRECİ

3.1 BAŞVURU KRİTERLERİ

Bu standart kapsamında, sertifika almak isteyen firmaların KTİMB üyesi olmaları gerekmektedir.

3.2 BAŞVURU ÜCRETİ

Firmalar, müteahhitlik belgesi sınıfına göre aşağıda belirtilen başvuru ücretini, başvuru aşamasında Kıbrıs Türk İnşaat Müteahhitleri Birliği'nin banka hesaplarına yatırır.

Her yıl yapılacak yenileme denetimleri için ise 1.000 € tutarında bedel alınır.

Denetim başvuru ücretleri:

- 1. Sınıf Müteahhitlik Belgesi olanlar için 2,500€
- 2. Sınıf Müteahhitlik Belgesi olanlar için 2,250€
- 3. Sınıf Müteahhitlik Belgesi olanlar için 2,000€
- 4. Sınıf Müteahhitlik Belgesi olanlar için 1,750€
- 5. Sınıf Müteahhitlik Belgesi olanlar için 1,500€

Birinci, ikinci ve üçüncü sınıf müteahhitler için azami denetim süresi 2 gün, dördüncü ve beşinci sınıf müteahhitler için ise azami denetim süresi 1 gün olarak öngörülmüştür.

Denetim öncesi hazırlanması gereken bilgi ve belgelerin veya talep edilen herhangi bir girdinin eksiksiz olması önem taşımaktadır. Gereken bilgi ve belgelerin veya talep edilen herhangi bir girdinin eksik olmasından dolayı denetimin uzaması durumunda, her ek gün için 1,000 €/denetçi-gün denetim bedeline eklenecektir.

Ücretlere %16 Katma Değer Vergisi eklenecektir.

3.3 BAŞVURU ŞEKLİ

Sertifika programına başvuru yapacak firmalar, proje web sitesinde yer alan başvuru formunu doldurmalı ve talep edilen ek belgeleri sisteme yüklemelidir.

4 PUANLAMA TABLOSU

DENETİM KAPSAMI		PUAN
A	MALİ YÖNETİM	
A.1	Bütçe ve Nakit Yönetimi	4
A.2	Finansal Risk Analizi	4
A.3	Maliyet Yönetimi	4
A.4	Genel Muhasebe	4
B	İŞ YÖNETİMİ	
B.1	İK Yönetimi	5
B.2	Süreç Yönetimi	5
B.3	Kalite Yönetimi	8
B.4	Tedarikçi/Taşeron Yönetimi	6
C	MALZEME VE EKİPMAN YÖNETİMİ	
C.1	Malzeme Spesifikasyonları	ZORUNLU
C.2	Kalite Kontrol	5
C.3	Depolama	6
C.4	Ekipman Yönetimi	5
D	PROJE YÖNETİMİ	
D.1	Projelendirme	5
D.2	Planlama	5
D.3	Uygulama/İzleme	10
E	MÜŞTERİ YÖNETİMİ	
E.1	Tanıtım/Pazarlama	10
E.2	Satış	5
E.3	Müşteri Hizmetleri	6
F	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	
F.1	Risk Yönetimi	7
F.2	Çevre Yönetimi	6
F.3	İSG Yönetimi	ZORUNLU
TOPLAM PUAN		110

5 DEĞERLENDİRME TABLOSU

Bu standart kapsamında denetim sürecine alınan firmalar, denetimlerde uygulanan soru listesi kapsamında alınan puanlara göre aşağıdaki sertifikaları almaya hak kazanır.

TOPLAM PUAN	DERECELER	SERTİFİKA
60-79	SILVER	
80-99	GOLD	
100-111	PREMIUM	

6 KRİTER AÇIKLAMALARI

6.1 MALİ YÖNETİM

6.1.1 BÜTÇE VE NAKİT YÖNETİMİ

AMAÇ

- Mali süreçlerin etkin ve doğru veri, belge ve analizlerle yönetiminin sağlanması
- Bütçeleme ve bütçe kontrol tekniklerinin kullanılarak firmanın mali açıdan günün şartlarına ve yeni metotlara göre daha iyi yönetilmesinin sağlanması, rekabet gücünün korunması ve mali yapısının iyileştirilmesi

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 4 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	4
1	Tahsilatlar yazılı olarak belirtilmiş olan güvenli yöntemlerle mi yapılıyor?	1
2	Tahsilat takibi ve planlaması düzenli olarak yapılıyor mu?	1
3	Banka mutabakatları ve cari hesaplar günlük olarak kontrol ediliyor mu?	1
4	Finansal yönetim süreçlerinde bütçe ve nakit planlama teknikleri etkin olarak kullanılıyor mu?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Bütçe Yönetimi süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Proje bütçe tabloları
- Mali plan dokümanları
- Kredi sözleşmeleri (Var ise)
- Makbuz, dekont, hesap ekstresi vb. dokümanlar

6.1.2 FİNANSAL RİSK ANALİZİ

AMAÇ

- Finansal risklerin oluşumuna ilişkin bilgi ve farkındalığa sahip olunması, finansal risklerin tespit edilmesi, bunların azaltılmasına yönelik araçlar ve yöntemlerin belirlenmesi ve kullanılması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 5 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	4
1	<i>Proje hedeflerine göre, riskleri en iyi şekilde öngörecektir nakit akış bütçeleri hazırlandı mı?</i>	1
2	<i>Finansal araçların kullanımı ile ilgili bir stratejiniz bulunuyor mu?</i>	1
3	<i>Finansman kaynakları etkin ve doğru kaynaklardan seçiliyor mu?</i>	1
4	<i>Gelir/satış modeli bütçe ile uyumlu mu?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Finansal Risk Analizi süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Finansal Risk Planı
- Gelir/Satış modeli

6.1.3 MALİYET YÖNETİMİ

Proje boyunca maliyet kontrolüne önem verilmelidir. Maliyet yönetimi projenin tasarım ve projelendirme aşamalarından başlayıp satış sonrası teknik destek aşamasına kadar devam eder.

Maliyet tahminlerinde bazı faktörlerin kesinlikle göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu faktörler; proje büyüklüğü, proje kalitesi, konum, zaman ve diğer piyasa konularıdır. Bir diğer önemli faktör olan kalitesizliğin maliyeti de göz ardı edilmemelidir. Bu nedenle maliyet yönetimi, mali yönetimin önemli bir ayağı olarak projenin diğer fonksiyonları ile birlikte yürütülmelidir.

AMAÇ

- Mevcut maliyetlerin tanımlanması ve maliyetlerin olası değişim yönü ile ilgili hakkında gerekli çalışmaların yapılması
- Süreç ve faaliyetlerin, maliyetlerin etkilenebilmesi amacıyla düzenlenmesinin sağlanması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 4 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	4
1	Proje yaklaşık maliyeti hesaplanmış mı?	1
2	Maliyet hesaplaması ve Başa Baş Noktası analizi yapılıyor mu?	1
3	Proje sürecinde maliyet gerçekleşme durumları takip edilip raporlanıyor mu?	1
4	Likidite oranı, stok devir hızı, alacak devir süresi gibi analizler belli dönemlerde yapılıyor ve raporlanıyor mu?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Maliyet yönetimi süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Yaklaşık maliyet tablosu
- Mali analiz raporları
- Mali gerçekleşme raporları

6.1.4 GENEL MUHASEBE

Genel muhasebe süreci ile ilgili olarak beklenen kritik konular; resmi bildirimlerin ve ödemelerin yapılması ile yasal muhasebe kayıtlarının tutulması ve yetkili Mali Müşavir tarafından kontrol ve denetiminin sağlanmasıdır.

AMAÇ

- Finansal muhasebe, mali işlemleri kaydetme, sınıflandırma, raporlama ve analiz süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi.

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 4 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	4
1	Resmi beyannamelerin sunumunda gecikme yaşanıyor mu?	1
2	Muhasebe kayıtları güncel olarak tutuluyor mu?	1
3	Resmi evraklar düzenli ve güncel biçimde arşivleniyor mu?	1
4	Muhasebe kayıtları Mali Müşavir tarafından düzenli olarak kontrol ediliyor mu?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Genel muhasebe süreci ile ilgili prosedürler/kayıtlar/talimatlar
- Resmi beyan dokümanları
- Muhasebe kayıtları
- Diğer resmi evraklar

6.2 İŞ YÖNETİMİ

6.2.1 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İnsan kaynakları yönetimi, insana odaklanmış, çalışanların ilişkilerini yönetsel bir yapı içinde ele alan, kurum kültürüne uygun çalışan politikalarını geliştiren ve bu yönüyle kurum yönetiminde kilit işlev görevi gören bir fonksiyondur.

İnsan kaynakları yönetiminin kapsamındaki işlerin en uygun şekilde yapılabilmesi için, bazı temel işlevlerin uygulanması gerekir. İnsan kaynakları yönetiminin temel işlevleri; insan kaynaklarının planlanması, kadrolanması, ölçme ve değerlendirilmesi, ödüllendirilmesi, yetiştirilmesi, geliştirilmesi, korunması ve endüstri ilişkileridir.

İnsan kaynakları stratejileri, bireysel ve örgütsel amaçları bütünleştirip işletmenin gücünden en etkin bir biçimde yararlanılarak örgüt verimliliğinin arttırılmasını hedeflemelidir. Dolayısıyla işe alma ve yerleştirme, işe alıştırma ve yetiştirme, iş değerlendirme, iş gören değerlendirme, ücretleme, güdüleme ve moral gibi temel insan kaynakları yönetimi işlevlerinin her biri için stratejiler formüle edilip uygulama alanı bulmalıdır.

Ayrıca çalışanların özlük işlemleri ile ilgili olarak işlemlerin eksiksiz olarak yapılması ve ülkedeki mevcut yasalara uyum konusunda gerekli inceleme ve çalışmalar yapılmalıdır.

İnşaat sektörüne bakıldığında, işgücü niteliğinin diğer sektörlerle oranla daha düşük olduğu görülmektedir. Oysa ki, yapı üretiminde işgücünün davranışı ve özellikleri üretimin başarısında süre, maliyet ve kalite yönünden oldukça etkilidir. İşgücünün bu faktörler üzerinde etkisinin artırılması için; üretkenliğinin artırılması, bunun için de işgücünün motivasyonunun arttırılması ve eğitimin sağlanması, iş güvenliği için önlemler alınması gerekmektedir.

AMAÇ

- Proje kapsamında çalışan personel ile ilgili gerekli yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi
- Proje yönetiminin etkinliğinin sağlanması ve inşaat kalitesinde hedeflenen kriterlerin sağlanması için gerekli personel yetkinliğinin sağlanması
- Eğitim programları düzenleyerek bilgi, beceri ve davranışlara personelin sahip olmasını ve onların günlük faaliyetlerinde bunlara başvurumalarının sağlanması
- Teknik ve idari ekibin performans değerlendirmesini yapmak üzere hedef ve kriterlerin belirlenmesi, bu kapsamda sürdürülebilir iyileştirme çalışmalarının yapılması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 6 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriterler bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	6
1	<i>Tüm çalışanların işe giriş bildirimleri yapılmış mı?</i>	ZORUNLU KRİTER
2	<i>Maaşlar iş sözleşmesinde belirtilen zaman dilimi içerisinde ödeniyor mu?</i>	ZORUNLU KRİTER
3	<i>Tüm çalışanların özlük dosyaları mevcut mu?</i>	ZORUNLU KRİTER
4	<i>Genç Kişilerin İstihdamı'na ilişkin yasal yükümlülüklerle uyuluyor mu?</i>	ZORUNLU KRİTER
5	<i>Organizasyon şeması bulunuyor mu?</i>	1
6	<i>Beyaz yaka çalışanların görev tanımları yapılmış ve kendilerine beyan edilmiş mi?</i>	1
7	<i>Hedef bazlı performans değerlendirmesi (Ölçümü) yapılıyor mu?</i>	1
8	<i>Beyaz ve mavi yakaya yönelik eğitimler düzenleniyor mu veya personeller eğitimlere gönderiliyor mu?</i>	1
9	<i>Kaliteyi etkileyebilecek işi yapan personelin eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterliliği nasıl değerlendiriliyor?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

- KKTC İş Yasası
- Yabancıların Çalışma İzinleri Yasası
- 73/2007 Sayılı Sosyal Güvenlik Yasası
- Kıbrıs Türk Sosyal Sigortalar Yasası

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Özlük dosyaları / İşe giriş bildirgeleri
- Maaşların ödendiğini gösterir dekontlar, kayıtlar
- Eğitim prosedürü, eğitim kayıtları, eğitim planları
- Organizasyon şeması / Görev tanımı dokümanları
- Performans değerlendirme kayıtları

6.2.2 SÜREÇ YÖNETİMİ

Kıt kaynakların verimli olarak kullanımının, ülkelerin gelişimde belirleyici unsur olduğu günümüzde, özellikle üretim süreçlerinin verimini arttırmaya yönelik çözümler en az yeni üretim tekniklerinin geliştirilmesi kadar önem taşımaktadır. İnşaat, Gayri Safi Milli Hasıla içerisinde sahip olduğu büyük pay ile ülkelerin gelişmesinde lokomotif sektör niteliği taşıyan bir sektördür. Bu sebeple, inşaat sektöründe üretim verimliliğini arttırmaya yönelik çalışmalar kapsamında, üretim sektöründe yoğun olarak kullanılan süreç yönetimi uygulamaları, inşaat sektörüne adapte edilmeye çalışılmakta, inşaat sektörüne yönelik süreç modelleri geliştirilerek, belirsizliklerin ve buna bağlı olarak performans kayıplarının en aza indirilmesi hedeflenmektedir.

Süreç yönetimi belli bir yönetim anlayışını ve tarzını açıklamaktadır. Süreç yönetimi;

- Kaynakların daha hızlı ve etkin kullanılmasını sağlar.
- Verimliliği artırır.
- Maliyetleri azaltır, geliri yükseltir.
- Değişime hızlı adaptasyonu sağlar.
- Çalışanların organizasyon içindeki yerinin netleşmesini sağlar.

Süreçlerin performans takibi periyodik olarak takip edilmeli ve gerekiyor ise düzeltici ve önleyici aksiyonlar alınmalı, iyileştirme çalışmaları yapılmalıdır. Bu nedenle, firma içerisinde tanımlanmış bir performans değerlendirme sistemi bulunmalıdır.

AMAÇ

Firma süreçlerinin tanımlanması, tasarımı, sürdürülebilirliğinin sağlanması, müşteri ihtiyaçlarının daha iyi karşılanması için sürekli değerlendirme ve analiz çalışmalarının gerçekleştirilmesi.

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 5 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	5
1	Faaliyetler süreç yaklaşımı ile tanımlanmış mı?	1
2	Süreç sahipleri/sorumluları belirlenmiş midir?	1
3	Süreç performansları takip edilip ölçülüyor mu?	1

4	Süreç performans ölçümü sonucu ortaya çıkan sapmalara ilişkin düzeltme ve iyileştirme kararları alınıyor ve takip ediliyor mu?	1
5	Süreçlerin planlanan sonuçları elde etme yeteneğine sahip olup olmadığı (Süreçlerin yeterliliği) araştırılıyor mı?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Süreç yönetimi prosedürü
- Süreç haritaları
- Performans değerlendirme prosedürü/kayıtları/formları
- Düzeltici ve önleyici faaliyet prosedürü ve kayıtları

6.2.3 KALİTE YÖNETİMİ

İnşaat sektöründe kalite, en ekonomik, en kullanışlı, müşteriye daima tatmin eden yapıyı tasarlamak, üretmek, satış sonrası servisleri vermek olarak tanımlanabilmektedir. Bu tanımdan yola çıkarak bitmiş ürün olan binanın kalitesi kadar sürecin kalitesinin öneminden de bahsedilebilir. İnşaat sektöründe kalite kavramı, ürün kalitesi, tasarım/proje kalitesi ve uygunluk kalitesi gibi değişik boyutlarda karşımıza çıkmaktadır. Firma içerisinde tüm süreçlerde kalitenin standardizasyonu önemlidir.

Kalite yönetimi, projeyi bir arada tutan en önemli etkenlerden biridir. Kalite yönetimi sürecinin uygulanması sayesinde projeden istenen tüm çıktılara ulaşılabilir. Kalite yönetim sistemi, örgütün bütün faaliyetlerini ve kaynaklarını örgütle birlikte değişen şartlara cevap verecek şekilde etkiler. Örgütün rekabette varlığını sürdürebilmesi için kalite yönetim süreçlerinin anlaşılması ve müşteri gereksinimlerine göre uygulanması gerekir.

Hedeflenen kaliteye ulaşabilmek için sorumluluğu üst yönetime ait olan kalite yönetimine, kuruluşun tüm üyelerinin katılımı gerekmektedir. Kalite yönetimi, stratejik planlama, kaynakların tahsisi ve kalite planlamasının işletilmesi ve değerlendirilmesi gibi kalite için yapılan diğer faaliyetleri kapsar. Kalite yönetim planında, proje yönetim ekibinin, projeyi yürüten organizasyonun kalite politikasını nasıl uygulayacağı açıklanır. Kalite yönetim planı, kalite kontrolü, kalite güvencesi ve sürekli süreç iyileştirme yaklaşımlarını içerir.

AMAÇ

- İnsan unsurunu en değerli kaynak olarak ön plana çıkararak, yönetim dâhil her türlü faaliyette katılımı, ekip çalışmasını, zamanla birlikte diğer bütün kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını, işin ilk seferde doğru yapılmasını esas alan, eğitimi

sürekli gelişmenin temeli olarak gören ve örgüt politikalarına kalite olgusunun yön vermesini benimseyen kurum kültürünün oluşturulması.

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 8 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	8
1	<i>Kalite Yönetim Belgesi var mı? Var ise hangileri?</i>	1
2	<i>Oluşturulmuş bir kalite politikası var mıdır?</i>	1
3	<i>Kalite politikası çerçevesinde ölçülebilir kalite hedefleri var mıdır?</i>	1
4	<i>Projelerin kalite hedeflerinin uygun/yeterli olup olmadığına dair kriterler belirlenmiş midir?</i>	1
5	<i>Kalite hedeflerine ne derece ulaşıldığı kontrol ediliyor mu?</i>	1
6	<i>Müşteri kalite beklentisi ölçülüyor mu?</i>	1
7	<i>Projelerin istenilen kalite, zaman ve maliyet doğrultusunda bitebilmesi için çalışanlar, tedarikçiler ve diğer paydaşlar arasındaki bilgi alışverişinin başarılı bir şekilde üretilmesi, aktarılması ve kullanılması için gerekli çalışmalar yapılıyor mu?</i>	1
8	<i>İlgili kaynaklardan (Müşterilerden, tedarikçilerden vb.) elde edilen veri, bilgi veya geri dönüşler analiz edilir mi?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

- Kalite Yönetim Standartları

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Kalite Yönetim Belgeleri
- Kalite belgelerine yönelik prosedürler/formlar/kayıtlar
- Kalite El Kitabı veya buna ilişkin dokümanlar
- Müşteri anketleri / analiz raporları

6.2.4 TEDARİKÇİ/TAŞERON YÖNETİMİ

Malzemenin nereden sağlanacağı konusunda daha önceden bilinen tedarikçiler tercih edilmeli veya bir seçim yapmadan önce tedarikçi hakkında ön araştırmalar yapılmalıdır. Malzeme temin edilirken sadece maliyetleri değil, aynı zamanda tedarikçilerin sağlayabileceği satış hizmetleri de göz önünde bulundurulmalıdır.

Tedarikçi, istenen malzemeyi doğru miktarda ve ucuza teslim edebilir ancak zamanında teslim etmiyorsa iş programının aksamasına neden olur. Uzun vadede düşünüldüğünde; ucuz malzeme sağlayıp kötü hizmetler veren bir tedarikçiyle karşı karşıya kalmaktansa, daha yüksek fiyata malzeme sağlayan ancak daha iyi hizmet sağlayan tedarikçi ile çalışmak daha ucuza mal olacaktır.

- Uygun fiyatlı olmalı; kullanım ömrü ve sağlayacağı konfor düşünülerek, kalitesi aynı olan iki malzemeden uygun fiyatlı olanı tercih edilmelidir.
- Nakliye koşulları göz önünde bulundurulmalıdır; malzemenin toplam maliyeti içinde nakliyesi önemli bir paya sahip olduğundan mümkün olan en yakın tedarikçiden temin edilmelidir.
- Standartlara uygun olmalıdır; temin edilmesi gereken malzemenin özellikleri kesin olarak belirlenmeli, boyutsal ve uygulama özellikleri standartlara uygun şekilde üretilmiş olmalıdır.
- Özellikleri değerlendirilmelidir; kullanım şekline göre işlenmesi kolay olmalıdır.
- İhtiyaç dahilinde alınmalıdır; ihtiyaçtan fazla alınan bir malzemenin maliyeti artırımının yanında depolanma sırasında zarar olabilir. Ancak alınması gereken malzemenin ihtiyaçtan az miktarda alınması, zaman ve işgücü kaybına neden olur.

Tedarikçiler, şantiyeye malzemeleri teslim ederken, malzemelerin beraberinde yükleme ve teslimat ile ilgili kayıt formlarını da teslim etmelidirler. Malzemelerin teslim alınmasından sonraki aşama; detaylı bir kontrol ve denetleme yapılmasıdır. Böylece, uygulama esnasında hatalı malzemelerden dolayı ortaya çıkabilecek zararlardan korunmuş olunur. Ayrıca bu kayıt formları malzeme depodan alınıp, uygulama alanına götürülürken de tutulmalıdır.

Yapım malzemeleri şantiyeye teslim edildiklerinde aşağıdaki soruların cevaplandırılması gerekmektedir.

- Bu malzemeler için bir sipariş formu doldurulmuş mudur ve şantiyede bunun bir kopyası var mıdır?
- Doğru malzemeler teslim alınmış mıdır?
- Malzemelerin miktarı doğru mudur?
- Malzemeler hatalı üretilmiş veya taşıma sırasında zarar görmüş müdür?
- Eğer varsa; bu hataların düzeltilmesi için tedarikçi tarafından güvence verilmiş midir?

AMAÇ

- Tedarikçi ve taşeron işlerinin riskleri minimize eden sözleşmeler kapsamında yönetilmesi ve yürütülmesi
- Tedarikçi ve taşeron seçme ve performans değerlendirme sisteminin oluşturulması
 - Seçme kriterlerinin belirlenmesi

- Performans kriterlerinin belirlenmesi
- Performans değerlendirmesinin yapılması
- Tüm çalışmalara yönelik kayıtların tutulması
- Tedarikçi/taşeron yönetimine ilişkin satın alma, kalite kontrol, iade vb. süreçlerin profesyonel bakış açısı ile yürütülmesinin sağlanması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 6 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriter bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	6
1	<i>Tedarikçi/taşeron ile yürütülen çalışmalar sözleşme kapsamında yürütülüyor mu?</i>	ZORUNLU KRİTER
2	<i>Tedarikçi/taşeronları seçme ve değerlendirme için kriterler oluşturulmuş mu?</i>	1
3	<i>Projelerde gerekli olan tüm malzemelerin pazar araştırması yapılıyor mu?</i>	1
4	<i>Malzeme alımına yönelik olarak yapılan işlemler gerekli takip formları (sipariş formu, ihtiyaç listesi, teslim tutanakları vb.) ile takip ediliyor mu?</i>	1
5	<i>Temin edilen veya üretilen ürün veya hizmetin kalite kontrolü yapılıyor mu?</i>	1
6	<i>Malzemelerin güvenilir ve ekonomik biçimde şantiyeye taşınması sağlanıyor mu?</i>	1
7	<i>Kalite sorunları nedeniyle kullanılamayacak malzemeler için değerlendirme yapıp gerekli aksiyonlar alınıyor mu?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Tedarikçi/Taşeron Yönetimi Prosedürü
- Tedarikçi/Taşeron Listesi Formu
- Değerlendirme Formları
- Pazar araştırması kayıtları
- Sözleşme formatları
- Malzeme teslim tutanakları

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.3 MALZEME YÖNETİMİ

6.3.1 MALZEME SPESİFİKASYONLARI

İnşaat malzemeleri, üretim faaliyetlerinde işgücü ve iş makinelerinden sonra kullanılan temel kaynaklardır. Bu anlamda; inşaat malzemelerinin hem üretim faaliyetlerine hem de projenin toplam süre, maliyet ve kalitesine doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Özellikle teknolojinin gelişimiyle beraber günümüz inşaat projelerinde kullanılan malzeme çeşitliliği de artmıştır. Malzeme, yapının taşıyıcısı olarak kullanılan demir, çimento, kumdan en ince detay için kullanılan profillere, boyaya kadar çok geniş bir yelpazeyi içerir. Genelde depolanabilir olması malzemeyi diğer kaynaklardan ayırmaktadır ve belirli periyotlarda alınıp kısa sürede kullanılması gerekmektedir.

Temel yönetim eylemini oluşturan kaynak yönetimi bileşenleri arasında, maliyet açısından yapı üretiminde en büyük paya sahip olan malzeme ve bu kaynağın uygulama sürecinde, üretim yerine getirilip tamamen tüketilene kadar geçen süreçte, tekrar programlanması, kullanımı ve kontrolünü temel alan malzeme yönetim eylemi planlama süreci, aşağıdaki işlemleri içermektedir;

- Proje çıktısı üzerinden malzeme metrajının hesaplanması
- Malzemeleri temin etmek için ihtiyaç listelerinin hazırlanması
- Talep bilgilerinin, malzemenin teminini gerçekleştiren birime iletilmesi
- Planlama sürecinde, malzeme tedarikçilerinden gelen tekliflerin güncellenerek değerlendirilmesi, tedarikçi sözleşmenin yapılması
- Malzemeleri zamanında teslim almak için tedarikçilerin takip edilmesi
- Malzemelerin, istenen özelliklere uygun olması için kalite kontrolünün yapılması
- Malzemenin güvenilir ve ekonomik şekilde şantiyeye temininin sağlanması
- Hurda ve iade edilecek malzemenin elden çıkarılması işlemlerinin gerçekleştirilmesi

AMAÇ

- İnşaatte teknik yeterlilikleri belgelendirilmiş malzemelerinin kullanılmasının sağlanması
- KKTC sınırları içerisinde üretilmiş olan malzemelerin ve malzeme teknik yeterlilik kriterlerinin belirlenmesi

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gerekliliklerinin sağlanması zorunludur, puanlama yapılmaz.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	ZORUNLU KRİTER
1	Yapıda kullanılacak yerli ve ithal malzemelerin Avrupa Standartlarını uygunluğunu gösteren CE işaretleme mevcut mu?	ZORUNLU KRİTER

2	Alımı yapılan malzemeler TSE/EN standartlarına uygun mu?	ZORUNLU KRİTER
---	--	-------------------

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Ürün Belgeleri
- Malzeme Yönetimi ile ilgili prosedürler/talimatlar/formlar

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi ve incelemeler yapılacaktır.

6.3.2 KALİTE KONTROL

Malzeme kalite kontrolünün yapılması; malzemelerin teslim alınması sırasında ve uygulama esnasında olmak üzere iki farklı süreçte gerçekleşen bir kontrol kriteridir. Performansı değerlendirmek ve gerekli değişiklikleri tavsiye etmek üzere, kalite aktivitelerinin yürütülmesinin sonuçlarını izleme ve kaydetme sürecidir. Kalite kontrolü proje boyunca yürütülür.

Kalite kontrol aktiviteleri ile düşük süreç ya da ürün kalitesinin nedenleri belirlenir ve bunları ortadan kaldırmaya yönelik eylemler yerine getirilir ve/veya tavsiye edilir.

Kalite kontrol; yapılan işin, ürünün veya hizmetin kalitesini arttırmayı, erişilen kalite hizmet seviyesinin korunmasını ve tüketilen maliyetin minimum seviyede tutmayı hedeflemektedir. Kalite kontrolü, ürünün üretiminden müşteriye ulaşımına kadar devam eder.

AMAÇ

- Yapılan çalışma, üretim veya hizmetlerin iş başlamadan önce kabul edilmiş olan kurallar çerçevesinde belirli hedefleri yakalamak amacı ile gereken uygulamaların gerçekleştirilmesi
- Yapılan işin, ürünün veya hizmetin kalitesinin artırılması, erişilen kalite hizmet seviyesinin korunması ve tüketilen maliyetin minimum seviyede tutulması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 4 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriter bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	4
1	<i>Satın alınan malzemelerin belirlenen şartları karşılamaını teyit etmek için ürünün kabulü sırasında muayene ve diğer gerekli kontroller yapılıyor mu?</i>	ZORUNLU KRİTER
2	<i>Malzeme veya prosesin uygunluğunu sağlamak için gerekli izleme ve ölçme cihazları mevcut mu?</i>	1
3	<i>Ölçme teçhizatı, belirli aralıklarla veya kullanımdan önce kalibre edilir veya doğrulanır mı?</i>	1
4	<i>Kalite sorunlarına yönelik alınan geri bildirimlerle ilgili değerlendirme yapıp gerekli aksiyonlar alınır mı?</i>	1
5	<i>Proje sürecindeki uygulama kalitesini doğrulamak için malzeme karakteristikleri izleniyor mu?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Kalite kontrol ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Kalite kontrol sürecindeki kontrol ve ölçüm kayıtları
- Ölçme teçhizatları (Nem ölçer, su terazisi, eğim ölçer vb.)
- Ölçme teçhizatlarının kullanım prosedürü/formlar/talimatlar

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi ve incelemeleri yapılacaktır.

6.3.3 DEPOLAMA

Malzemelerin temin edilmesinden, montajının tamamlanmasına kadar bir dizi önlemle korunması gerekmektedir. Malzemeler, güvenilir tedarikçilerden alınarak, teslim sırasında sağlamlığı, niteliği ve miktarı kontrol edilmelidir. Sonraki aşamada malzemenin taşınması, depolanması ve stoklanması sırasında malzeme zayıflığının minimum seviyede tutulması sağlanmalıdır. Uygun koşullarda saklanmış olan malzemelerin uygulama sırasında niteliklerine uygun olarak kalifiye işçiler tarafından montajlarının yapılması gerekmektedir.

Malzeme depolanması ve stok kontrolünden beklenen amaç; malzeme ihtiyacının istenilen anda, miktarda, yerde ve kalitede karşılanmasının sağlanmasıdır. Amaca ulaşmak için ne cins malzemenin stoklanacağına saptanması ve ne miktarda stoğa ihtiyaç olduğuna karar verilmesi gerekmektedir. Stok kontrol sisteminin iyi işlemesi için aşağıdaki konuların derinlemesine incelenmesi ve uygulanması gerekmektedir.

- Sistemde çalışanların yeterli nitelikte eğitilmesi
- Malzemelerin kodlandırılmış olması
- Malzemelerin teknik niteliklerinin saptanması
- Malzemelerin standartlaştırılması ve tipleştirilmesi

Malzeme kayıp kontrolünde amaç; malzemenin şantiyeye eksik gelmesi, tahmin edilenden fazla malzemenin kullanılması, malzemelerin bir kısmının kaybolması, ya da farklı amaçlarla kullanılması durumunda ortaya çıkacak olumsuzlukları minimize edecek bir kontrol mekanizmasının kurulmasıdır.

Malzemelerin depolanması sırasında istiflenme şekillerine dikkat edilmelidir. Malzemelerin uygulama alanına getirilmeleri sürecindeki kırılma ve yıpranmaları önlemek için, şantiye içi ulaşım düzenlenmelidir.

Mevcut araç ve ekipmanın analiz edilmesi; firmanın mevcut makine parkının olması durumunda, proje başlangıcında kullanılabilecek araç ve ekipmanların envanteri çıkarılmalıdır. Geçmiş projelerdeki performans ve işletme giderleri kontrol edilmeli ve bu veriler ışığında, yeni projeye adaptasyon yolları düşünülmelidir.

AMAÇ

- Yapım sürecinde malzemelerin istenilen zamanda kullanılmasını sağlanması için doğru yerde ve şekilde bulundurulmasının sağlanması
- Depolama süreci sırasında malzemelerin teknik özelliklerinin korunmasının sağlanması
- Malzemelerin, yapım süreci sırasındaki çalışmaların (Ekipman ve araç kullanımı gibi) gerçekleşmesine engel teşkil etmeyecek şekilde yerleştirilmesi ve taşınmasının sağlanması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 6 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	6
1	<i>Malzemelerin şantiyede uygun koşullarda taşınması, depolanması ve korunmasına dair aksiyonlar alınıyor mu?</i>	1
2	<i>Belirlenen şartlara sahip olmayan malzemeler ayrı bir alanda konumlandırılıyor mu veya hemen iade ediliyor mu?</i>	1
3	<i>Atık malzemelerin şantiye alanında konumlanması ve tahliyesine ilişkin tanımlanmış bir yöntem var mı?</i>	1
4	<i>Şantiye alanındaki stok kontrolüne (Stok tutulan veya tutulmasa bile henüz uygulaması yapılmayan malzemeler) ilişkin düzenli takip/sayım gibi işlemler yapılıyor mu?</i>	1
5	<i>Yapım sırasında kullanılacak malzemenin en kısa sürede bulunması için şantiye depolama standardı / depolama planı kullanılıyor mu?</i>	1
6	<i>Kimyasal maddelerin depolanmasında Malzeme Güvenlik Bilgi Formlarında belirtilen depolanma şartları dikkate alınmış mı?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Depolama süreci ile ilgili prosedürler/kayıtlar/formlar/talimatlar
- Malzeme Güvenlik Bilgi Formları (İlgili malzemeler için)
- Malzeme kayıtları (Malzemelerin mevcut konumunu ve kullanım miktarlarını gösterir nitelikte)
- Stok sayım kayıtları

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.3.4 EKİPMAN YÖNETİMİ

İş makineleri, bir işin süresini kısaltarak daha kısa zamanda daha çok iş bitirilmesine olanak sağlar. Ülkelerin gelişimine hem ekonomik açıdan hem de sosyal açıdan katkı sağlayan iş makinelerinin ve kullanım alanlarının çeşitliliği, büyük kapasiteli işlerde zaman ve ekonomik açıdan tasarruf edebilmek için her geçen gün artmaktadır.

Uygulamanın araç ve ekipmanlar vasıtasıyla yapılması, elle yapılan uygulamalara nazaran, sürece hız kazandıracak, aynı zamanda bileşene kalite ve sağlamlık sağlayacaktır. Ancak, araçların kapasite sınırları dışında ve tecrübesiz operatörlerce kullanılması, ürün olan yapının kalitesini olumsuz yönde etkileyecek, arıza yapma olasılığını, kaza riskini artıracak, birim zamanda yapılan işin miktarının düşmesine neden olarak, iş programını aksatacak ve verimliliği ortadan kaldıracaktır. Eldeki olanakların doğru kullanımı, kullanım durumlarının maksimum faydayı sağlayacak şekilde planlanmasını gerektirir çünkü tam kapasitede kullanılmayan makinelerin ayrı birer maliyet unsuru oldukları gibi süre üzerinde de etken olduklarına dikkat çekmek gerekir.

Makine veya ekipman kullanımında, üretim süresini etkileyecek faktörler şöyle sıralanabilir;

- İşe uygun ekipman seçimi,
- Ekipmanın rasyonel kullanımı,
- Ekipmanın şantiyedeki yerleşimi,
- Ekipmanı kullanan işgücünün yeterliliğidir.

Kullanım sırasında makine ve ekipmanla ilgili çeşitli kayıt formları hazırlanmalıdır. Haftalık ve günlük olarak hazırlanacak bu formlara makinelerin çalıştığı süreler, bakım ve onarıma harcanan zamanlar, makinelerin boş durduğu süreler, takılan yedek parçalarla ilgili bilgiler işlenir. Yapım sürecinde kullanılan makine ve ekipmanlar için tutulacak bu tür kayıtlar koruyucu bakım planları için de çok yararlı olmaktadır. Makine ve ekipman ile ilgili rutin bakım kartlarının operatör ve tamirciler tarafından düzenli olarak doldurulması makinelerden yararlanma oranını artırmada yararlı bir önlem olmaktadır.

İhtiyaç duyulan araç ve ekipmanların temini; firmanın sahip olmadığı araç ve ekipmanların temininin nasıl yapılacağına dair kararların verilmesi gerektiği aşamadır. Ekipmanın kullanım sıklığı ve yaptığı iş oranına göre satın alma ya da kiralama yoluna gidilecektir. Ancak burada, temin edilecek ekipmanın seçiminde temin ve işletme maliyetlerinin yanında aşağıdaki kriterlere uygunluğu da düşünülmelidir.

AMAÇ

- Uygulama sürecinde gerekli ekip kullanımının duruş süresi yaratmayacak şekilde planlanması, konumlandırılması ve ekipman kullanımı ile ilgili kayıtların tutulmasının sağlanması
- Ekipmanları kullanan personelin yetkinlik kriterlerinin belirlenmesi ve performansının takip edilmesi

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 5 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	5
TAŞERON İLE ÇALIŞILIYOR İSE;		
1	<i>Taşeronun iş gerçekleştirme durumu tanımlanmış bir metodoloji kapsamında mı takip edilir?</i>	2
2	<i>Taşeronun teknik ve idari kapsamda sözleşme şartlarına uyup uymadığı nasıl takip edilir?</i>	2
3	<i>Taşerondan alınan periyodik raporlamalar mevcut mudur?</i>	1
TAŞERON İLE ÇALIŞILMIYOR İSE;		
1	<i>İşe uygun ekipman seçimi ile ilgili tanımlamalar mevcut mudur? (Ekonomiklik, birden çok işte kullanılabilirlik, boyut uygunluğu, iklim koşullarından etkilenme durumu vs.)</i>	1
2	<i>Ekipmanların şantiyedeki yerleşimi ve hareket alanı ile ilgili tanımlama yapılmış mı?</i>	1
3	<i>Ekipman kullanan işgücünün yeterliliği ölçülür mü?</i>	1
4	<i>Ekipman kullanımı sırasında kullanıma ilişkin kayıt formları oluşturulur mu?</i>	1
5	<i>Ekipman bakımı ile ilgili planlar (Planlı ve plansız bakımlar) oluşturulur mu?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Ekipman kullanımı ile ilgili prosedürler/formlar/kayıtlar/talimatlar
 - Günlük ekipman kullanım kayıtları
 - Bakım planları ve gerçekleştirme kayıtları

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.4 PROJE YÖNETİMİ

6.4.1 PROJELENDİRME

Bir projeye başlarken, ele alınması gereken ilk kısım sözleşme dokümanlarıdır. Projeye doğru bir şekilde başlamak için etkili iletişimler kurmak ve sözleşmeler için gerekli ihtiyaçları doğru saptamak gerekir. Sözleşme dokümanları, bir projenin başarılı bir şekilde tamamlanmasını sağlayan tüm bilgileri içermesi gerekir. Bu bilgiler;

- Genel koşullar
- Bütünleyici koşullar
- Teknik şartnameler
- Çizimler
- Ekler

Sözleşmede proje tanımlanmalı ve yapının kalitesine ilişkin hedefler açıklanmalıdır. Ayrıca, tüm katılımcıların birbirlerine karşı sorumlulukları ve hakları düzenlenmeli, tarafların talepleri açıkça belirlenmeli ve daha sonra meydana gelebilecek anlaşmazlıkların çözümü sağlanabilecek nitelikte olmalıdır.

Tasarım, malzemelerin performansları, kullanıcı gereksinme ve istekleri, yasal şartlar vb. konuların teknik şartname, teknik esaslar ve çizimlere aktarılması olarak ele alınmaktadır. Bu aşamaların herhangi birinde yapılacak hataların ise, sonradan çözümünün zor olması hatta hiç çözülmeyecek olması, zamanın yanında ekonomik kayıplara neden olmaktadır. Bu nedenle, tasarımı yapacak kişilerin teknik bilgi birikimi olan ve deneyimi bulunan mimar, mühendis vb. uzmanların katılımı ile oluşturulan bir ekip tarafından gerçekleştirilmesi kaçınılmaz bir durumdur.

Tasarımcının önceliği, tasarımının öngörülen kullanıcı profili ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olmasını sağlamak olmalıdır. İnşaat dokümanlarının doğru, eksiksiz ve zamanında hazırlanmasına çok dikkat edilmelidir. Ayrıca, uygulamaların bu dokümanlara uygun olarak gerçekleştirilmesine özen gösterilmelidir. Tasarımda, modüler koordinasyon esas alınarak, üretilen bileşenlerinin ve malzemelerin standart boyutlarına dikkat edilmelidir.

Yapı üretiminde kalite, yapının tasarımıyla başlamaktadır. Bu aşamada tasarımcı ve işverenin yapıya ilişkin bazı konulara açıklık getirmeleri gerekmektedir. Bu konular aşağıdaki gibidir;

- Yapının amacı ve muhtemel kullanıcı profili,
- Yapıya ayrılan bütçe ve zaman,
- Yapının estetiği ile ilgili kriterler,
- Bu aşamada ayrıca, yapının yer alacağı arazinin zemin durumu, iklim koşulları, yerel malzeme imkanları, yapı sektörünün mevcut koşulları ve daha birçok etmenin göz önüne alınması gerektiğini savunmaktadır.

Tasarımın kriterlerinin belirlenmesi, bir projenin tasarımına başlarken, atılması gereken ilk ve en önemli adımdır. Başarılı bir tasarım yaratabilmek için tüm bu kriterlerin ayırt edilmeksizin dikkate alınması gerekmektedir.

Proje hazırlama sürecinde, disiplinler arası iletişim çok önemlidir. Bu iletişimi sağlamak için düzenli olarak proje toplantıları yapılmalı, kullanılacak olan sistemler bu toplantılarda ortak görüşler alınarak belirlenmelidir. Projeler hazırlandıktan sonra, sonradan oluşabilecek hataları engellemek için tasarımcının projeleri tekrar gözden geçirmesi ve ihtiyaç duyulan düzeltmeleri yapması gerekmektedir.

AMAÇ

- Proje fikri ve sermaye faktörleri birbirleriyle, münferit ekonomi rekabet gücü olan, iş imkânı sunan ve sağlayan, toplu ekonomi açısından sosyal ve çevre uyumlu gayrimenkul yapıları üretilmesi
- Proje tasarım sürecinin etkin olarak yönetilmesi ve uygulama sürecine doğru girdilerin temin edilmesi
- Tasarım ile inşaat akışının optimize edilmesi adına ayrıntılı temel bilgilere sahip fizibilite çalışmalarını yapabilecek bir inşaat proje yöneticisinin görevlendirilmesi
- Tasarım ve uygulama sırasında organizasyon akışının optimize edilmesiyle maliyet ile inşaat süresinin azaltılması ve aynı zamanda kalitenin sağlanması
- Tüm teknik proje hazırlayıcılar ile riskleri minimize edecek sözleşme dokümanlarının imzalanması
- Proje hedeflerinin belirlenmesi ve kapsam çizilmesi, zamanlama, bütçeleme, başarı şartlarına karar verilmesi ve proje katılımcılarının seçilmesi.

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 9 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriter bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

D.1	Projelendirme	5
1	<i>Teknik projeleri hazırlayan taraflar ile gerekli detaylara sahip sözleşmeler hazırlandı ve imzalandı mı?</i>	ZORUNLU KRİTER
2	<i>Yapılan tüm projelerde İnşaat Ruhsatı alınmış mı?</i>	ZORUNLU KRİTER
3	<i>Tasarımcı tarafından hazırlanan teknik şartnameler var mı? Var ise açık ve anlaşılır düzeyde mi?</i>	1
4	<i>Proje çizimlerinin detay ve metrajları tam olarak okunabilir mi?</i>	1
5	<i>Proje Yöneticisi belirlenirken değerlendirilen kriterler var mı?</i>	1
6	<i>Projenin inşa edileceği konum belirlenirken değerlendirilen kriterler var mı?</i>	1
7	<i>İnşaatın yapılacağı arsada teknik yeterlilikler ile ilgili inceleme ve analizler yapıldı mı?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Projelendirme ile ilgili prosedürler/formlar/kayıtlar/talimatlar
- Teknik proje çizimleri
- Proje Yöneticisi özgeçmişi
- Teknik şartnameler
- Sözleşme formatları/İmzalı sözleşmeler
- Toplantı kayıtları/tutanakları

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.4.2 PLANLAMA

İnşaat projelerinde sürenin etkin bir şekilde kullanılması için; projeyi tamamlamak için gerekli olan iş planı kapsamlı bir şekilde oluşturulmalı, süre tahminleri doğru yapılmalı, görevler açık ve net bir şekilde belirtilmeli ve işin tamamlanması için kalan sürenin belirli aralıklarla yeniden tahmin edilmesi gerekmektedir. Şantiyenin kurulma aşamasında yerleşim planına dair kararlar alınırken çevresel kaynaklı problemler göz önünde bulundurulmalıdır. Proje ve iş programı göz ardı edilerek ileriye düşünmeden alınan kararlar şantiyede kurulan tesislerin veya makine ve ekipmanların yapımı engellemesine, dolayısıyla da süre ve maliyet kayıplarına neden olabilirler. Bu nedenle, şantiye her ne kadar geçici olarak kurulmuş olsa da, yapım işlerini aksatmayacak biçimde tasarlanmalıdır.

Makine ve ekipmanların kullanımı için çalışma takvimi hazırlanmalı, kullanım, bakım ve onarımları için nitelikli işgücü bulundurulmalıdır. Yapım sürecinde proje üzerinde değişikliklerin yapılmasına meydan verilmeyecek şekilde, sağlıklı ve doğru tahminlere dayalı bir planlama yapılmalıdır.

Yapı üretim süreci bir başlangıç ve bitiş tarihi olan, içerisinde birçok farklı eylem barındıran ve sonuç ürünü olarak yapının ortaya çıktığı bir süreçtir. Ancak, yapı elde edilirken gözetilmesi gereken maliyet, kalite ve süre gibi üç önemli etmen bulunmaktadır. Bu etmenlere bağlı olarak; para, işgücü, malzeme ve ekipman gibi kaynaklar, her yapı üretim süreci için sınırlı olanaklara sahiptir. Bu kaynakların optimum şekilde kullanılabilmesi için süre rasyonel kullanılmalıdır.

AMAÇ

- İnşaat proje yönetiminin tüm değişkenlerinin (Zaman yönetimi, maliyet yönetimi, kalite yönetimi, sözleşme yönetimi, İSG yönetimi, insan yönetimi, malzeme

yönetimi, ekipman yönetimi vb.) yönetimine (uygulama, izleme ve değerlendirme) ilişkin tüm planlama çalışmalarının etkin bir şekilde yapılması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 5 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	5
1	Proje tarafları arasında etkin bilgi alışverişini sağlamak üzere iletişim planı oluşturulur mu?	1
2	Ana iş programı hazırlanır mı?	1
3	Ara hedefler programı hazırlanır mı?	1
4	Makine ve ekipman çalışma takvimi hazırlanır mı?	1
5	Lojistik akış belirlenir mi?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Planlama aşaması ile ilgili prosedürler/kayıtlar/formlar/talimatlar
- Planlama dokümanları (Takvim, çizelge, Gantt şeması vb.)

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.4.3 UYGULAMA/İZLEME

Bütün yapım işlerinin çizimlere ve şartnamelere tamamen uygun olarak yapılmasına önem verilmeli, yapım işleri süresince, yapım yönetim ekibi ve tasarımcılar ile ortaklaşa çalışılmalıdır. Ayrıca, uygulamaların diğer ekipler tarafından denetlenmesi ve kontrol edilmesine yardımcı olunmalıdır.

Proje uygulamalarına başlamadan önce, projenin inşaat dokümanları en ince ayrıntısına kadar incelenmelidir. Firmanın teknik kapasitesi projeyi uygulamaya yeterli değilse, gerekli ekip ve ekipmanlar tedarik edilmelidir. Ayrıca, dokümanlarda belirlenen hata ve eksiklikler zaman kaybetmeden tasarımcılara bildirilmeli, düzeltmeler yapılmadan çalışmaya başlanmamalıdır.

Kullanılacak malzemelerle ilgili gerekli kalite kontrol araştırmaları yapıldıktan ve malzemelerin şantiyede uygun koşullar altında taşınıp, depolanıp, stoklanması sağlandıktan sonra malzemelerin üretici firmanın talimatlarına uygun olarak yapılması gerekir. Malzemenin gerçek performansını ortaya koyabilmesi için montajdan önce uygun koşulların sağlanması gerekir. Niteliği olan işlerde çalışan işgücünün deneyim ve uzmanlığından emin olunması gerekmektedir. Bu uygulama, hem alt yüklenicinin, hem de fiilen imalatı yapan işçilerin eğitimlerini ve deneyimlerini kapsamaktadır. Üretim sırasında da gerekli denetimler yapılarak imalatın kalitesinin sürekliliği için gerekli ortamın sağlanıp sağlanmadığı gözlemlenmelidir. Bazı durumlarda, özellikle sık tekrarlanan işlerde, sonucun nasıl olacağının önceden görülebilmesi için örnekler üretilmesi yoluna gidilebilir.

Karşılaştırmalar sonucunda, farklı yerlerde yapılan imalatların birbirinden kopuk ve farklı kalitede olması önlenir ve hatalı yapılmakta olan imalatlar düzeltilir. Bir yapım projesinde süre kontrolünde etkinliği sağlamak ve yapımı öngörülen süresi içerisinde tamamlayabilmek için yapılması gerekenler aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Projeyi zamanında tamamlamak için kapsamlı bir planlanmasının yapılması,
- Gerekli sürenin tahmininin doğru yapılması,
- İstenen görevlerin kapsamının tam, doğru ve açık olarak aktarılması,
- İş raporlarının zamanında hazırlanarak fiziksel gelişmenin ve harcamaların takip edilmesi,
- Kalan işin tamamlanması için gereken sürenin belirli aralıklarla yeniden tahmin edilmesi,
- Gerçekleşen gelişmeler ile zaman çizelgelerinin ve projenin tamamlanacağı sürenin birbirleriyle sık sık ve düzenli olarak karşılaştırılmasıdır.

Bu süreç, plandan sapmaları belirleyecek ve süreyi düzene koyabilmek için ne zaman ve nasıl bir düzeltme eylemine gerek olduğunu ortaya koyacaktır.

AMAÇ

- Proje gerçekleştirme kayıtlarının tutulması, uygulama sonuçlarının periyodik takibi ve değerlendirilmesi, iyileştirme çalışmalarının yapılması
- İş gücünün ve gerekli ekipmanın edinilmesi yoluyla kaynak etkinliğinin artırılması

- Tüm prosedür boyunca meşru koordinasyon ve müteahhitlik, planlama, tahmin, tasarım ve inşaat yönetimi yoluyla çok sayıda operasyonun verimli bir şekilde yürütülmesi

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 10 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriterler bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	10
1	<i>Makine ve ekipman temininde yaşanacak olası sorunlar için nasıl önlem alınır?</i>	1
2	<i>İşgücü motivasyonu için yapılan çalışmalar var mı?</i>	1
3	<i>Malzeme seçimi ve tedariğinde yaşanacak olası sorunlar için nasıl önlem alınır?</i>	1
4	<i>Makine ve ekipmanların kullanım, bakım ve onarımlarının yapılması için nitelikli işgücü hangi kriterler ve yöntem kapsamında belirlenir?</i>	1
5	<i>Malzeme kontrol sistemi uygulanır mı?</i>	1
6	<i>İş ve zaman analizleri yapılarak yapım standartları iyileştirilir mi?</i>	1
7	<i>Malzeme zayıflatlarını önleyici çalışmalar yapılıyor mu?</i>	1
8	<i>Yapım hatalarını önleyici bir denetim mekanizması bulunuyor mu?</i>	1
9	<i>Uygulama sürecinde tutulan kayıtlar, form ve tutanaklar (Üretim aşaması, kalite kontrol ölçümleri, iş gücü kullanımı, malzeme kullanımı, ekipman kullanımı, diğer kaynak harcamaları vb.) nelerdir?</i>	1
10	<i>Periyodik izleme raporları ile yatırım, kaynak, (işgücü, ekipman, malzeme, para vb.) süre, masraf, ara hedefler yönünden sistematik olarak incelenir mi?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Uygulama/izleme aşaması ile ilgili prosedürler/formlar/kayıtlar/talimatlar
 - *Günlük Puantaj Formu*
 - *Günlük İmalat Raporu*
 - *Taşeron Günlük Puantaj Formu*
 - *Ekipman Puantaj Formu*
 - *Rapor Özeti*
 - *Malzeme Planları/Kullanım kayıtları*
 - *İş Programı*
 - *Personel Hareketleri Listesi*
 - *Direkt/Endirekt Personel Listesi*
 - *Taşeron Verimlilik Değerlendirme Raporu*
 - *Direkt Personel Raporu*
 - *Personel Planlanan-Gerçekleşen Listeleri*
 - *Aylık Proje Raporu*
 - *Plan revizeleri*

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.5 MÜŞTERİ YÖNETİMİ

6.5.1 TANITIM/PAZARLAMA

Bu aşamada firmalardan öncelikli olarak beklenen çalışma pazarlama stratejilerinin belirlenerek pazarlama planının oluşturulmasıdır. Bu pazarlama planı kapsamında da gerekli bütünlüklük pazarlama araçları kullanılarak çalışmalara başlanması gerekir.

Bir inşaat firması için pazarlama demek genel itibariyle müşterileri firmanın yaptığı işlerden haberdar etmek, uzmanlık alanı ve yapabileceği işler konusunda bilgilendirmek demektir. Müşterinin bireysel beklentilerini belirleyip, her proje için ayrı bir strateji oluşturarak müşteri ile firmanın buluşmasını sağlayan tutundurma çalışmaları pazarlama çalışmaları açısından büyük önem arz etmektedir.

Bu aşamada yapılacak en önemli çalışmalardan diğeri ise müşteri anketleri ve geri beslemelerdir. Bu sayede pazarın ve de müşterilerin ne istedikleri anlaşılabilir.

AMAÇ

- Uzun vadeli bir sektör araştırması sonucu pazarlama planının ve pazarlama stratejilerinin belirlenmesi
- Hedef kitlenin belirlenmesi ve hedef kitlenin taleplerine uygun projelerin/uygulamaların yapılmasının sağlanması
- Firmanın yaptığı işlerin müşteri kitlesine tanıtılması için gerekli altyapının oluşturulması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 10 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

E.1	Tanıtım/Pazarlama	10
1	Pazarlama stratejileri belirlenmiş mi?	1
2	Proje ile ilgili tanıtım/pazarlama planı yapılmış mı?	1
3	Hedef kitleye uygun tanıtım ve pazarlama araçları kullanılıyor mu?	1
4	Proje ile ilgili detay bilgileri içeren doküman/maket vb. tanıtım materyalleri kullanılıyor mu?	1
5	Tanıtım ve pazarlama materyalleri (Dijital ve basılı) projeye dair anahtar teslim kriterlerini içeriyor mu?	1

6	Şirketinizin web sitesi bulunuyor mu? (Web sitenizde projeye ait detaylar var mı?)	1
7	Tanıtım ve pazarlama odaklı çalışan bağımsız bir ekibiniz bulunuyor mu?	1
8	Tanıtım ve pazarlama faaliyetleriniz için bütçe ayırıyor musunuz?	1
9	Dijital pazarlama tekniklerini kullanıyor musunuz?	1
10	Müşteri anket ve araştırmaları yapılıyor mu?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Pazarlama süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Pazarlama planı/stratejileri
- Tanıtım materyalleri
- Müşteri anketleri
- Pazarlama ekibi özgeçmişleri
- Firma/proje web sitesi

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.5.2 SATIŞ

Firmalar satışa yönelik faaliyetlerinde öncelikli olarak finansal açıdan riskleri minimize edecek ve hem firma hem de müşterinin haklarını garanti altına alacak bir sözleşme hazırlamalıdır. Tüm satış faaliyetleri bu satış sözleşmesi kapsamında yürümelidir.

Pazarlama stratejileri ile bütünleşik satış stratejileri oluşturularak satış planı yapılmalıdır. Firmanın satış süreci boyunca kullanacağı enstrümanlar ve satış kanalları belirlenmelidir.

Satışın, proje niteliklerine uygun hedef kitleye gerçekleştirilmesi önemlidir. Ayrıca ilgili hedef kitleye satışın gerçekleşebilmesi için gerekli fiyat aralıkları belirlenmeli ve satış stratejileri içerisinde yer almalıdır.

AMAÇ

- Firma misyonu, hedef kitle ve hedef kitlenin beklentilerine yönelik olarak satış stratejilerinin ve satış planlarının oluşturulması, satış için gerekli kaynak yönetiminin etkin bir şekilde sürdürülmesi

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 4 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriter bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	5
1	Satış sözleşmesi (Ana dili Türkçe olmayanlar için İngilizce kopyası ile birlikte) bulunuyor ve gerçekleşen satışlar için imzalanmış mı?	ZORUNLU KRİTER
2	Satış sözleşmesi yabancılar için bilgilendirme metnini (Mal edinimi ile ilgili yasal süreçler ve mal edinimi ile kazanılan haklar) içeriyor mu?	ZORUNLU KRİTER
3	Satış sözleşmesi projeye ait anahtar teslim kriterlerini içeriyor mu?	ZORUNLU KRİTER
4	Son 5 yılda tamamlanan (Denetim tarihi itibarıyla en az 1 yıl önce tamamlanmış projeler) projelerin koçanları teslim hazır mı?	ZORUNLU KRİTER
5	Son 5 yılda yapılan projelerdeki koçan teslim oranı %60'ın üzerinde mi?	ZORUNLU KRİTER
6	Projeler satış sözleşmesi kapsamındaki şartlara uyularak teslim edildi mi?	1
7	Satış stratejileri belirlenmiş mi?	1
8	Satış için hedef kitle belirlenir mi?	1
9	Satış ofisiniz veya satış ekibiniz bulunuyor mu?	1
10	Fiyatlandırma stratejileri belirli bir metodoloji kapsamında mı yapılmış?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Satış süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Satış planı/stratejileri
- Satış ofisi (Var ise)
- Satış ekibi özgeçmişleri
- Fiyatlandırma kriterleri

- Satış sözleşmesi formatı

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.5.3 MÜŞTERİ HİZMETLERİ

Firmalar aşağıdaki kritik faktörler ile ilgili olarak müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemeli ve uygulamalıdır;

- Ürün bilgisi
- Değişiklikler de dahil olmak üzere teklifler, sözleşmeler veya sipariş alımı
- Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi

İnşaata dair bilgiler (ihale dosyası bilgileri, projeler, şartnameler, imalat, tarifleri) bağlamında; müşteri ile mutabakat sağlanmasının şekli; bu bilgilerde olabilecek değişiklikler halinde yapılacaklar; yapım sırasında kusurlu veya hatalı imalata ilişkin müşteri tespitlerinin yöntemi ve bunların düzeltilmesinin şekli; müşteri talepleri, memnuniyeti ve şikayetlerinin yerine getirilmesi bir sisteme bağlanmalıdır. Bu kapsamda müşteri ile iletişimin şekil ve yöntemi ile iletişim yetki seviyesi belirlenir.

Tüm bu durumlar ile birlikte satış sonrası destek süreçlerine ilişkin hizmet tanımlamaları ilgili dokümanlarda yapılmalıdır.

AMAÇ

- Satış ve özellikle satış sonrası süreç ile ilgili olarak yönetilmesi gereken aşamaların belirlenmesi ve uygun altyapının kurulması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 6 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	6
1	Satış sonrası teknik destek garantisi veriliyor mu ve buna uyuluyor mu? (Min. 1 yıl garanti verilmesi)	1
2	Konutların içerisinde kullanılan ve üreticilerinin garanti kapsamında olan ürünler garanti belgeleri ve kullanım kılavuzları ile birlikte konut sahiplerine teslim ediliyor mu?	1
3	Satış sonrasında yaşanan teknik sorunlar kapsamında süreçler ile ilgili değerlendirme yapılıyor mu?	1
4	CRM altyapısı kullanılıyor mu?	1

5	Satış sonrası müşteri algısına yönelik ölçüm yapılıyor mu?	1
6	Müşterilerden toplanan bilgiler ve gelen şikayetler iyileştirme aracı olarak kullanılıyor mu?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Müşteri hizmetleri süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- CRM altyapısı / yazılım
- Müşteri anketleri / Analiz raporları
- Müşteri şikayet veya geri bildirim kayıtları

6.6 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

6.6.1 RISK YÖNETİMİ

Risk Yönetimi, tüm inşaat şirketlerinin karar verme işlemlerinde önemli bir etkidir. Risk ve belirsizlik birçok inşaat projelerinde zarar verici sonuçlara sebep olmaktadır. Riskler, projenin bütçesini, kalitesini, performansını, verimliliğini etkilemektedir. Riskler yok edilememekte, ancak bir takım riskte yönetim stratejileri ile etkileri azaltılmakta veya transfer edilmektedir.

Proje riskleri, süre, maliyet ve kalite ile birlikte değerlendirilmelidir. Proje başlangıç aşamasında riskleri değerlendirirken müşterilerin, kötü hava koşullarının, tedarikçilerin, değişikliklerin, malzemelerin, iş gücünün, fiyat değişikliklerinin, doğru olmayan tahminlerin ve taşeronların sebep olduğu gecikmeler gibi hususları göz önünde bulundurulmalıdır.

Temel Risk Kaynakları;

- Tasarım Faktörleri
 - Yetersiz tasarım
 - Araştırmalar ve ölçümler
 - Şartnamelerin doğruluğu
 - İnşaat Metotları vb.
- Çevresel Riskler
 - Ekolojik zararlar
 - Kirlilik
 - Atıkların geri dönüşümü vb.
- Finansal Riskler
 - Enflasyon
 - Parasal değişim oranı
 - Ödemelerde yaşanan gecikmeler
 - Vergi
 - Nakit akışı
 - Kur farkları vb.
- Politik ve Yasal Faktörler
 - Kanun değişiklikleri/düzenlemeler
 - Savaş veya sivil karışıklıklar
 - Kamulaştırma
 - Bürokratik gecikmeler vb.
- Doğal Afet Faktörleri
 - İklim koşullarındaki aşırı değişimler
 - Deprem, sel, yangın vb.
- Proje Bazlı Faktörler
 - Ekipman hataları
 - İş kazaları
 - Pazar talebindeki iniş veya çıkışlar
 - Şantiye koşulları
 - Tedarikçi/taşeron sorunları

AMAÇ

- Proje hedeflerine ulaşılabilmesi için projenin tüm aşamalarındaki belirsizliklerin tanımlanması, analizi ve etkilerinin değerlendirilmesi

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 7 puan alınabilir.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	7
1	<i>Risk Yönetim Planı yapılmış mı?</i>	1
2	<i>Sözleşme ile ilgili riskler ve önlem alma yöntemleri belirlenmiş mi?</i>	1
3	<i>Finansal riskler ve önlem alma yöntemleri belirlenmiş mi?</i>	1
4	<i>Tedarik zincirindeki riskler ve önlem alma yöntemleri belirlenmiş mi?</i>	1
5	<i>Çevresel riskler ve önlem alma yöntemleri belirlenmiş mi?</i>	1
6	<i>Politik, yasal ve doğal afetlere yönelik riskler ve önlem alma yöntemleri belirlenmiş mi?</i>	1
7	<i>Proje uygulama riskleri ve önlem alma yöntemleri belirlenmiş mi?</i>	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Risk yönetimi süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Risk Yönetim Planı

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.6.2 ÇEVRE YÖNETİMİ

İnşaat projelerinde çok farklı türde çevresel etki (gürültü, toz, titreşim, görsel kirlilik, doğal kaynak tüketimi, doğal ortam kaybı vb) ayrıca değişik türlerde atıklar oluşmakta; toprak, yeraltı suyu, hava, görüntü kirliliği oluşabilmektedir. Olası yanlış yer seçimi ya da mevcut çevresel varlığın, yüzeysel akışların, toprağın korunamadığı, yeterli altyapı hazırlığının yapılamadığı durumlar oluşabilir. Çevresel boyut içeren faaliyetlerin birçoğu hem çalışanlar, hem de çevre halkı için aynı zamanda iş sağlığı güvenliği tehlike ve risklerini de içermektedir.

Aşağıdaki çalışmaların yapılması çevre yönetimi süreci açısından önemlidir;

- Çevre politikası ve çevre boyutlarının belirlenmesi
 - Atık gazlar
 - Atık sular
 - Toprağa atılan atıklar
 - Enerji kullanımı
 - Ortama salınan ısı, ışıma, titreşim gibi enerji vb.
- Uyulmakla yükümlü olunan yürürlükteki yasal ve diğer şartların belirlenmesi
- Satın alma ve sözleşme faaliyetleriyle ilgili olanlar da dahil olmak üzere mevcut çevre yönetim uygulamalarının incelenmesi, çevre yönetim prosedürlerinin hazırlanması

Kuruluş, çevre üzerinde önemli etkileri olabilen faaliyetlerin başlıca özelliklerini düzgün bir şekilde izlemek ve ölçmek için bir yöntem oluşturmali, uygulamalı ve sürdürmelidir. Bu yöntem; çevresel başarı düzeyi ölçümü için bilgilerin kaydını, ilgili işlem kontrollerini, amaç ve hedeflere uygunluğu da içermelidir.

Firmalar, çevreye etkileri olabilecek olası acil durumları, kazaları ve onlara nasıl müdahale edileceğini belirleyecek prosedürü oluşturmali, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

Kuruluş gerçek acil durumlara ve kazalara müdahale etmeli, olumsuz çevre etkilerini önlemeli veya azaltmalıdır. Özellikle acil hallerin ortaya çıkmasından sonra acil hal hazırlığı ve bu hallerde yapılacaklarla ilgili yöntemleri gözden geçirmeli ve gerektiğinde yeniden düzenlemeli ve mümkün olduğunda tatbikat yapılmalıdır.

AMAÇ

- Planlama ve karar alma süreçlerinde çevresel etkilerin göz önüne alınması, çevre politikasının geliştirilmesi, uygulanması ve çevre boyutlarının yönetilmesi
- Uygulama sürecinde çevre yasam döngüsünü dikkate alacak düzenlemelerin yapılması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gereklilikleri sağlandığı takdirde maksimum 6 puan alınabilir. Konunun kapsamı içerisinde sağlanması gereken zorunlu kriterler bulunmaktadır.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	6
1	Çevre Yönetim Planı mevcut mu?	ZORUNLU KRİTER
2	Atık Yönetim Planı oluşturulmuş mu?	ZORUNLU KRİTER
3	Planlarda tehlikeli ve tehlikesiz atıklar tanımlanmış mı?	1
4	Planlarda atıkların bertarafına ilişkin tanımlama yapılmış mı?	1
5	Planlarda hafriyat toprağı ve inşaat atıklarının ayrılmasına ilişkin tanımlama yapılmış mı?	1
6	Atıkların kaynağında ayrımı yapılır mı?	1
7	Toz, beton, yağ ve inşaat malzemeleri çevre kirliliğı yaratmayacak şekilde kontrol altına alınır mı?	1
8	Atıklarının muhafaza edildiğı depolanma alanları kurulur mu?	1

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- Çevre yönetimi süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Çevre Yönetim Planı
- Atık Yönetim Planı

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.

6.6.3 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ YÖNETİMİ

İSG uygulamalarının temel amacı, çalışanların çalışma ortamlarının olumsuz etkilerine karşı korunması, sağlıklı ve güvenli ortamlarda çalışmalarını sağlayarak iş kazası ve meslek hastalıklarını önlemek, sağlıklarını korumaktır. Çalışanlarının çalışma ortamlarında İSG'ne önem verilerek memnuniyet ve verimliliklerinin artırılması da amaçlanır.

İSG'nin temel amaçlarının yanında bir de aşağıdaki alt amaçları da bulunmaktadır.

- Yapılan iş ile çalışan arasında uyum olmasını sağlama
- İş kazası geçiren ve meslek hastalıklarına yakalanan çalışanların tedavi olmalarını sağlama

- İş kazası ve meslek hastalıklarının etkilerini objektif bir şekilde bilimsel açıdan değerlendirme
- Çalışanların sağlığını en üst seviyeye yükseltme
- Çalışma ortamında bulunan ve çalışanlarının sağlığını olumsuz etkileyebilecek etkenleri ortadan kaldırma
- İSG tedbirleri alarak hem işyerini hem de çalışanları koruma
- Olası kazaları önleyerek verimliliği artırma

İş sağlığı ve güvenliğindeki amaç, iş kazaları ve meslek hastalıklarını en alt düzeye indirmek için gerekli çalışmaları ve uygulamaları gerçekleştirmektir. Bu amaç ile ilk yapılacaklar; sorunları ve riskleri önceden tespit edip bunları ortadan kaldırmak için gerekli çalışmaları yapmak olacaktır. Aynı zamanda çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmesi ve iş sağlığı güvenliği kültürü oluşması için maksimum çaba gösterilmelidir.

Çalışanların tehlikelere karşı bilinç düzeylerinin artırılması ve öngörülen risklerin analizleri ışığında alınacak önlemlere ilişkin tedbir uygulamaları ve İSG eğitimleri ile sistemin aktif olarak çalışması sağlanmalıdır. Bu sistemi bir yandan çalıştırırken, aynı zamanda da işyerinin karlılığına ve sürekliliğine katkı sağlamak için verimlilik bakış açısıyla da İSG çalışmaları yürütülmelidir.

AMAÇ

- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili planlama ve çalışmaların yapılarak çalışan güvenliği, üretim güvenliği ve işletme güvenliğinin sağlanması
- İş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin düzenlenmesi ve iş sağlığı güvenliği kültürünün oluşması

KAPSAM VE GEREKLİLİKLER

Bu konunun kapsam ve gerekliliklerinin sağlanması zorunludur, puan verilmez.

Denetim aşamasında bu kriter kapsamında sorulacak sorular aşağıda verilmiştir.

NO	SORULAR	0
1	KKTC İş Sağlığı ve Güvenliği hakkında yayınlanmış tüzük şartları uygulanıyor mu?	ZORUNLU KRİTER

REFERANS YÖNETMELİK VE STANDARTLAR

-

İNCELENECEK ÖRNEK DOKÜMANLAR

- İSG süreci ile ilgili prosedürler/formlar/talimatlar
- Risk Değerlendirmesi
- Sağlık raporları

- Acil durum planları
- Eğitim kayıtları
- Tatbikat kayıtları
- Kişisel koruyucu donanımların bakım planları

Doküman kontrolü dışında saha gözlemi yapılacaktır.