



TBD Kamu-BİB
Kamu Bilişim Platformu X

ISO 9001:2000

Kalite Yönetim Sistemi

Sürüm 1.0

1. ÇALIŞMA GRUBU

Nisan 2008



TBD Kamu-BİB
Kamu Bilişim Platformu X

ISO 9001:2000

Kalite Yönetim Sistemi

Sürüm 1.0

1. ÇALIŞMA GRUBU

Yayını Hazırlayan

DENİZ PEKER (Çalışma Grubu Yazmanı)

Belge No : TBD/Kamu-BİB/2008-ÇG1
Tarihi : 16/4/2008
Durumu : S 1.0

1. Çalışma Grubu :

Çalışma Grubu Başkanı	AHMET PEKEL	(TCMB)
Kamu-BİB YK Temsilcisi	AYLA ALTUN	(ODTÜ)
Çalışma Grubu Başkan Yrd.	ÜVEYİZ ÜNAL ZAİM	(ADALET BAKANLIĞI)
Kamu-BİB	NECATİ ETLACAKUŞ	(OYTEK)
TBD YK	SELÇUK KAVASOĞLU	(DPT)
Grup Üyeleri	ABİDİN TOPAÇOĞLU	(ADALET BAKANLIĞI)
	ADNAN YILMAZ	(YARGITAY)
	ASLIHAN TÜFEKÇİ	(GAZİ ÜNİVERSİTESİ)
	ATILLA BİLİCİ	(TKİ)
	AYSIM HANÇER	(KIZILAY)
	CENGİZ GÜRAY	(OYTEK)
	CİHAN ONAY	(ANKARA BÜYÜKŞEHİR BLD.)
	CÜNEYT NALÇACI	(SENTİM)
	DENİZ PEKER	(OYTEK)
	DOĞAN PEKER	(KOÇSİSTEM)
	ERDAL NANEÇİ	(MİLLİ KÜTÜPHANE)
	ERDİNÇ IŞIK	(MALİYE BAKANLIĞI)
	ERHAN KUMAŞ	(TÜRKSAT)
	ERSİN TAŞÇI	(TCDD)
	ERSİN T. YALVAÇ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	F.LEYLA ERSUN	(ODTÜ)
	GÜRKAN ERENEL	(TÜRKSAT)
	İ.NEJAT ÇERÇİ	(YURTKUR)
	İLHAN AKÇAL	(MİLLİ KÜTÜPHANE)
	İSMAİL YILDIRIM	(ANKARA BÜYÜKŞEHİR BLD.)
	KEMAL NALÇACI	(TÜRK PATENT ENSTİTÜSÜ)
	KÜRŞAT ÇAĞILTAY	(ODTÜ)
	MELİKE ÖZLEM TOSUN	(ÇEVRE ve ORMAN BAKANLIĞI)
	MESUT KÜÇÜKİBA	(ADALET BAKANLIĞI)
	NEZİHA ÇARKIT	(MEB)
	NURAN GÖRGÜN	(ADALET BAKANLIĞI)
	O.KUBİLAY YILMAZ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	ORHAN TOPÇU	(BAŞBAKANLIK-TADY)
	OSMAN SARITAŞ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	RAGİP GÜLPINAR	(TOKİ)
	SELDA TUNÇ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	SEVDA ÖNÜRME	(MALİYE BAKANLIĞI)
	SEVİNÇ OKUMUŞOĞLU	(TİK)
	SUNA SARIOĞLU	(SANAYİ BAKANLIĞI)
	TOLUNAY CUMURCU	(ORBİM)
	TUBA DURMAZ	(HÜ)
	TUNCAY BİLMEZ	(TPAO)
	YASEMİN SEYDİM	(TCMB)
	YAŞAR TOMSUK	(TKİ)

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	4
ŞEKİLLER.....	5
BÖLÜM 1	6
1.1. GİRİŞ	6
1.2. ULUSLARARASI STANDARTLAR ÖRGÜTÜ (ISO) NEDİR?.....	6
1.3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	7
BÖLÜM 2	8
2.1 . TS-EN-ISO 9000 STANDARTLARININ GELİŞİMİ.....	8
2.1.1. TS-EN-ISO 9000 İle İlgili Bazı Tanımlar	8
2.1.2. TS-EN-ISO 9000:2000 Standartları Serisi.....	9
BÖLÜM 3	10
3.1. ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	10
3.2 . ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ’NİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	10
3.3 . ISO 9001:2000 KALİTE TERİMLERİ	11
3.4 . ISO9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ STANDART MADDELERİ.....	13
3.5 . ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ	14
3.6 . ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGELENDİRME ADIMLARI.....	15
BÖLÜM 4	17
4.1 . ISO9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ’NİN YARARLARI	17
KAYNAKÇA	18

Kısaltmalar

BT	Bilişim Teknolojileri
ISO	International Organization for Standardization : Uluslararası Standartlar Teşkilâtı
KAMU-BİB	Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği
TBD	Türkiye Bilişim Derneği

Şekiller

Şekil 1 - ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Adımları	16
---	----

BÖLÜM 1

1.1. Giriş

Günümüzde firmaların uygun ürün veya hizmeti verebilecek kalite düzeyine sahip olduklarını kanıtlamaları, müşteri memnuniyeti ve iş verimliliğini artırmanın yanı sıra, maliyetleri düşürmekte ve şirket prestijini yükseltmektedir. Firmaların, olgunlaşmış kalite düzeyine eriştiklerini ispatlamak için kullandıkları en yaygın ve etkili yöntemlerden biri, ISO 9001 ile belgelendirilmiştir.

1.2. Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) Nedir?

Merkezi İsviçre'nin Cenevre kenti olan ISO¹, 1947 yılında kurulmuştur. Ürün, hizmet ve sistem için çeşitli standartlar oluşturan ve yayınlayan organizasyonun 146 üyesi bulunmaktadır. Yaptığı standardizasyon çalışmaları sonucu ticarete, sanayiye ve tüketicilere büyük yararlar sağlamıştır.

ISO, bir taraftan devletlere ait enstitülerin üye olduğu bir organizasyonken, diğer taraftan enstitülerin yapısını oluşturan özel sektör arasında köprü görevindedir.

¹

International Organisation for Standardization

1.3. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi süreci, tamamen müşteriye odaklanmış bir işletme kültürünü oluşturan yönetim sistemidir. Bir grup etkinliği olan Toplam Kalite Yönetimi'nde, hataları önleyerek kaliteye ulaşmak, süreçte görev alan tüm çalışanların sorumluluğudur. Toplam Kalite Yönetimi, bireysel bir etkinlik değildir.

Organizasyonlar Toplam Kalite Yönetimi'nin tüm ilkelerini benimseyip organizasyon genelinde uyguladıklarında organizasyon yapısında başarı sağlanarak kalitesinde seviyesi yükseltilir.

BÖLÜM 2

2.1. TS-EN-ISO 9000 Standartlarının Gelişimi

TS-EN-ISO 9000 Kalite Standartları, ISO tarafından yayınlanmış olan ve organizasyonların müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak kalite yönetim sisteminin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden bir standartlar bütünüdür. TS-EN-ISO 9000 Kalite Standartları Serisi, etkili bir yönetim sisteminin nasıl kurulabileceğini, dokümente edilebileceğini ve sürdürebileceğini tarifler. TS-EN-ISO 9000 standartlarının gelişim tarihçesi aşağıda listelendiği gibidir.

- 1963'de MIL/Q/9858 (ABD'de savunma teknolojisinde)
- 1968'de AQAP Standartları(NATO üyesi ülkelerde)
- 1979'da BS 5750(İngiltere'de)
- 1987'de ISO 9000 serisi (ISO tarafından)
- 1988'de EN 29000 standartları(CEN tarafından)
- 1988'de TS 6000 Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayımlandı
- 1991'de TS-EN-ISO 9000
- 1994'de ISO tarafından revize edildi.(9001:1994 / 9002:1994 /9003:1994)
- 1996'da EN 29000 serisi EN-ISO 9000 olarak yayınlandı.
- 2000'de ISO tarafından revize edildi ve 9001:2000 olarak yayımlandı.

2.1.1. TS-EN-ISO 9000 ile İlgili Bazı Tanımlar

TS-EN-ISO 9000 Kalite Standartları dahilinde adı geçen bazı terimler ve tanımlar aşağıda listelenmiştir.

PROSES	: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı.
ÜRÜN	: Bir prosesin sonucu.
SİSTEM	: Birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.
YÖNETİM SİSTEMİ	: Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.
KALİTE POLİTİKASI	: Bir kuruluşun yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi.
KALİTE YÖNETİMİ	: Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

- SÜREKLİ İYİLEŞTİRME** : Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için tekrar edilen faaliyet.
- VERİMLİLİK** : Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

2.1.2. TS-EN-ISO 9000:2000 Standartları Serisi

TS EN ISO 9000 standartları dört temel standarttan oluşmaktadır. Bunlar;

1. TS EN ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler,
2. TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartları,
3. TS EN ISO 9004:2000 Kalite Yönetim Sistemi - Performansının İyileştirilmesi İçin Kılavuz,
4. TS EN ISO 19011:2004 Kalite ve Çevre Tetkiki İçin Kılavuz

BÖLÜM 3

3.1. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 9001, Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) [Kalite Yönetimi](#) ve [Kalite Güvence Sistemi](#) Teknik Komitesi tarafından geliştirilen uluslararası bir belgelendirme standardıdır.

ISO 9001 Belgesi, Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında uygulanması gereken şartları ve etkin Kalite Yönetim Sistemini tanımlar. Kuruluş bu standardın şartlarını yerine getirdiğinde, ISO 9001 belgesi ile belgelendirilir.

ISO 9001 standardı organizasyonların kalite sistemlerinin ISO Standard Prosedürleri'ne uygun olarak değerlendirilmesini amaçlarken, ürün veya hizmetin kalitesinin hem organizasyon hem de organizasyonun müşterileri ve tedarikçileri açısından en iyi hale getirilmesini sağlar. Organizasyonlar ISO 9001 belgesi almak için onaylanmış bir üçüncü taraf kurum tarafından tetkik edilmelidir.

ISO 9000 standardı, her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilerek, uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli revizyonlara tabi tutulur ve yeniden yayınlanır. 2000 rakamı, bu revizyonun 2000 yılında yapılıp, yayınlandığını gösterir versiyon tarihidir.

ISO 9001:2000 standardı içeriği;

- Kalite Yönetim Sistemi
- Yönetimin Sorumluluğu
- Kaynak Yönetimi
- Ürün Gerçekleştirme
- Ölme, Analiz ve Gelişme (İyileştirme)

şeklinde listelenir.

3.2. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin Tarihsel Gelişimi

İlk olarak 1987 yılında Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayınlanan standart, "ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003" olarak 3 alt standarttan oluşmaktaydı. Kurumlar faaliyet kapsamı doğrultusunda bu 3 standarttan birisini uygulayarak, denetime girmektedirler.

1994 yılında ilk defa revizyona uğramış olan standart, yeniden Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Bu aşamada standart yine "ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003"

olarak 3 alt standarttan oluşmaktaydı. Kurumlar faaliyet kapsamı doğrultusunda bu 3 standarttan birisini uygulayarak, denetime girmektedirler. Standardın bu versiyonu, önceki versiyondaki konulara ilave olarak hata önleme konusuna da odaklanmıştır.

Standart son olarak 2000 yılında revizyona uğramış ve Kalite Yönetim Sistem Standardı olarak yayınlanmıştır. Belgelendirmeye esas teşkil eden, yalnızca ISO 9001:2000 standardıdır. ISO 9002, ISO 9003 standartları artık güncelliğini yitirmişlerdir. Ancak ana standart olan ISO9001:2000'i destekleyen ISO 9000, ISO 9004, ISO 19011 gibi klavuz standartlar da ISO tarafından yayınlanmıştır. Kurumlar, faaliyet kapsamı ne olursa olsun sadece ISO 9001 standardını uygulamakta ve bu belgeyi almaktadırlar. Fakat belgelendirmeye tabi tutulan faaliyetler, ve standardın hariç tutulan maddeleri, alınacak olan belgenin üzerinde tanımlanabilmektedir. Standardın bu versiyonu, önceki versiyonlardaki konulara ilave olarak sürekli iyileşme ve verimliliğin artırılmasını hedefleyen süreç tabanlı, müşteri odaklılığını daha ön planda tutan bir yönetim modeli sunmaktadır.

3.3. ISO 9001:2000 Kalite Terimleri

ISO 9001:2000 standardına ait kalite terimleri, aşağıda listelenmiştir.

KALİTE	:	Mevcut ve var olan karakteristiklerin şartları karşılama derecesidir. (ISO 9000:2000)
KALİTE POLİTİKASI	:	Kalite ile ilişkili olarak üst yönetim tarafından resmi olarak formüle edilen şirketin yönelişini ve toplam hedefleri gösteren ifadedir.
KALİTE YÖNETİMİ	:	Bir organizasyonun yönetilmesi ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir.
KALİTE HEDEFLERİ	:	Kalite ile ilişkili olarak istenen veya amaçlanan şeyler. Kalite hedefleri SMART olmalıdır. S Specified / belirli, ilgili bölüm ve proses için M Measurable / Ölçülebilir A Achievable / Ulaşılabilir R Real / Gerçekçi T Timing / Zamana bağlı
KALİTE PLANLAMASI	:	Kalite Yönetiminin, kalite hedeflerinin belirlenmesi ve bu hedeflerin karşılanması için gerekli operasyonel

	proses ve ilgili kaynakların temini konusunda odaklanmış bir parçasıdır.
KALİTE KONTROL	: Kalite şartlarının karşılanmasına odaklanmış kalite yönetiminin bir parçasıdır.
KALİTE GÜVENCE	: Kalite şartlarının karşılandığı güvencesi vermeye odaklanmış kalite yönetiminin bir parçasıdır.
İYİLEŞTİRME	: Kuruluşun kalite şartlarını karşılama kabiliyetinin artırılmasına odaklanmış kalite yönetiminin bir parçasıdır.
ÇALIŞMA ORTAMI	: İşin yapıldığı ortam şartları.
DENETİM KRİTERİ	: Referans olarak belirlenen politika, prosedür ve gereklilikler.
ÜRÜN	: Sürecin (process) bir sonucu. Dört Genel Ürün Kategorisi: Donanım, Yazılım, Servisler, İşlenmiş Malzemeler veya tüm bunların kombinasyonu.
ŞARTLAR	: Belirlenen, genel olarak istenen veya yasal ihtiyaç ve beklentiler. Ürün, sistem veya müşteri ile ilişkili olabilir. Belirlenmiş şartlar yazılı hale getirilmiş olmalıdır. Şartlar değişik kaynaklar tarafından ortaya konmuş olabilir.
DÜZELTİCİ FALİYET	: Belirlenen bir uygunsuzluğun ana sebebini ortadan kaldırmak ve tekrarını engellemek için yapılan faaliyet.
ÖNLEYİCİ FALİYET	: Potansiyel bir uygunsuzluğun (henüz ortaya çıkmamış) sebebini ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet.
STANDART DIŞI İZİN	: Şartlara uymayan ürünlere çıkış izni verme.
SERBEST BIRAKMA	: Prosesin bir sonraki aşaması ile devam etmek için verilen izin
GÖZDEN GEÇİRME	: Belirlenen hedefleri gerçekleştirmek için oluşturulan konuların uygunluğunu ve etkinliğini tespit için gerçekleştirilen faaliyetler.
DOĞRULAMA	: Belirlenen şartların karşılandığını gösteren objektif delillere dayalı olarak teyit işlemi.
GEÇERLİ KILMA	: Gerçek delillerin incelenmesi sonucunda istenen amaca ve uygulamaya dönük gerekliliklerin karşılandığının teyit edilmesi.
GERÇEK DELİL	: Bir şeyin bulunduğunu ve gerçek olduğunu gösteren bilgi veya veriler.

UYGUNSUZLUK	:	Gerekliliklere uymama
PROSES	:	Girdileri çıktılara dönüştüren ve birbirleri ile ilişkili veya etkileşen faaliyetler dizisi

3.4. ISO9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Standart Maddeleri

ISO9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin içerdiği standart maddeler aşağıda özetlenmiştir.

1. KAPSAM
2. ATIF YAPILAN STANDARDLAR
3. TERİMLER VE TARİFLER
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
 - 4.1. GENEL ŞARTLAR
 - 4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI
5. YÖNETİM SORUMLULUĞU
 - 5.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ
 - 5.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK
 - 5.3. KALİTE POLİTİKASI
 - 5.4. PLANLAMA
 - 5.5. SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM
 - 5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ
6. KAYNAK YÖNETİMİ
 - 6.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI
 - 6.2. İNSAN KAYNAKLARI
 - 6.3. ALT YAPI
 - 6.4. ÇALIŞMA ORTAMI
7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME
 - 7.1. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI
 - 7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER
 - 7.3. TASRİM VE GELİŞTİRME
 - 7.4. SATIN ALMA
 - 7.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI
 - 7.6. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

- 8.1. GENEL
- 8.2. İZLEME VE ÖLÇME
- 8.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ
- 8.4. VERİ ANALİZİ
- 8.5. İYİLEŞTİRME

3.5. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Prensipleri

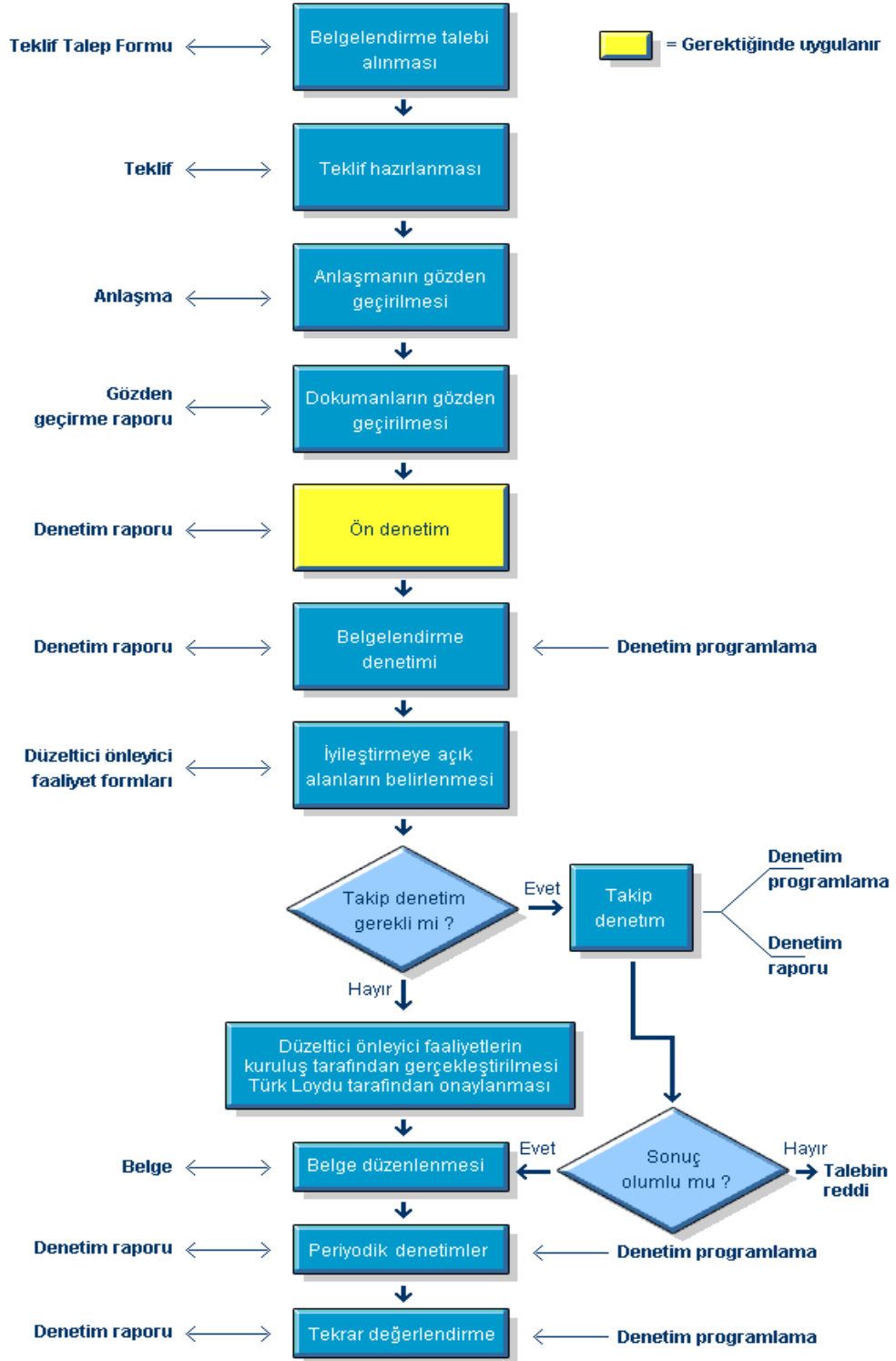
Uluslararası Standard Organizasyonu (ISO) tarafından uluslararası Standard olarak yayınlanan ve halen Avrupa Topluluğu ülkeleri ile birlikte birçok ülkede belgelendirme modeli olarak uygulanmakta olan TS-EN-ISO 9001 standardı bir uluslararası kalite yönetim standardıdır ve 8 kalite prensibine dayanmaktadır.

- | | | |
|---------------------------------|---|---|
| Müşteri Odaklılık | : | Kuruluşlar, müşterilerine bağımlıdır. Bu yüzden müşterilerinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarına uymalı ve müşteri beklentilerinin üzerine çıkmak için çaba harcamalıdır. |
| Liderlik | : | Liderler organize ederler, yön ve amaç birliğini belirlerler. Lider firma içerisinde öyle bir ortam kurmalı ve devam ettirmelidir ki insanlar kuruluşun hedeflerinin başarılmasında tam olarak katılabilmelidirler. |
| Çalışanların Katılımı | : | Her seviyedeki insanlar kuruluşun birer değeridir ve tam olarak katılımları ile kabiliyetleri kuruluşun çıkarları için kullanılabilir. |
| Proses Yaklaşımı | : | Faaliyetler ve ilişkili kaynaklar bir proses olarak yönetildikleri zaman başarılı sonuçlar çok daha etkin olarak gerçekleştirilebilir.
P Planla .. Hedefleri & Prosesleri Belirle
U Uygula.. Prosesleri Uygula
K Kontrol Et.. İzle & Ölç
İ İyileştir.. Sürekli İyileşme Sağla |
| Yönetim Sistem Yaklaşımı | : | Birbirleri ile ilişkili proseslerin Sistem olarak belirlenmesi, anlaşılması ve yönetilmesi kuruluşları etkinliklerini sağlar ve hedeflerin |

	gerçekleştirilmesinde verimlilik getirir.
Sürekli İyileştirme	: Kuruluşun bütün performansının sürekli iyileştirilmesi kurumun kalıcı bir hedefi olmalıdır.
İyileşme	: Ürünün özellik ve karakteristiklerinin artırılması ve/veya bunları üretmek ve dağıtmak için kullanılan proseslerin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması demektir.
Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım	: Etkili kararlar veri ve bilginin analizine dayanır.
Karşılıklı Çıkara Dayalı Tedarikçi İlişkileri	: Bir kuruluş ve tedarikçisi birbirine bağımlıdır ve bir değer oluşturma konusunda kabiliyetleri artırmak için karşılıklı çıkarları vardır.

3.6. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Adımları

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi belgelendirme adımları Şekil 1’de gösterildiği gibidir.



Şekil 1 - ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Adımları ²

²

<http://www.turkloydu.org/TR/BELGELENDIRME/asama.asp> adresinden 4 Mart

2008 tarihinde alınmıştır.

BÖLÜM 4

4.1. ISO9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin Yararları

ISO9001:2000 Kalite Yönetim Belgesi kurumlara pazar avantajı sağlarken, kurumda sürekli iyileştirme disiplini yerleştirir. Çok sayıda müşteri tarafından talep edilen bu belgenin kısa vadeli olduğu unutulmamalıdır. Belgenin alınması kusursuzluğun başarıldığı anlamını taşımaz. ISO9001:2000 Kalite Yönetim Belgesi'ne sahip bir kuruluşta her problem bir iyileştirme fırsatı olarak algılanır. Problemin bir daha tekrarlanmamasını sağlamak, çözümden daha büyük önem taşır.

Ülkemizde ISO9001:2000 Kalite Yönetim Belgesi'ne sahip 720 şirkette uygulanan araştırma sonuçları, kuruluşun imajının güçlenmesi, müşteri memnuniyeti, müşteri artışı, rekabet gücünün artması, daha iyi tedarikçi ilişkileri gibi dış yararlar sağlarken, yönetimin etkinliği, olumlu kültürel değişim, kalite bilincinin oluşması, daha iyi bir dokümantasyon, sistematikleşmek, standardizasyon ve tutarlılık, etkinlik ve üretkenlik artışı, maliyetlerin azaltılması, kurumsallaşma yolunda önemli bir adım atılmış olması gibi kuruma sağlanan faydaları ortaya koymaktadır.

KAYNAKÇA

- [1] Kaynak : <http://www.tse.org.tr/Turkish/KaliteYonetimi/9000bilgi.asp>
- [2] TSE PERSONEL/SİSTEM BELGELENDİRME MERKEZİ Web sayfası (23 Aralık 2007)
- [3] www.wcs.com.tr/iso9001_kalite_nedir.htm