



cyprus quality assurance

YAPI MARKETLERİNDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Yapı market ve hırdavat / inşaat malzemesi perakendecileri için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. iş sağlığı ve güvenliği, tehlikeli madde depolama, müşteri şikâyetleri) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Kalite ve süreç yönetimi	ISO 9001:2026	ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; mağaza operasyon tutarlılığı ve süreç standardizasyonu
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; forklift, ağır malzeme, kesim/karışım makineleri ve yükleme risk değerlendirmesi
Tehlikeli madde ve kimyasal ürünler	ISO 45001 / 14001 çerçevesinde	Boya, solvent, yapıştırıcı ve kimyasalların depolanması, GBF (MSDS) ve ürünlerin ayrı tutulması
Yangın ve depo güvenliği	ISO 45001 çerçevesinde	Yanıcı/parlayıcı ürün (boya, tiner, gaz tüpü) depolama ve yangın önlemleri
Çevre ve tehlikeli atık	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; boya/kimyasal atık, ambalaj ve geri dönüşüm
Ürün güvenliği ve etiketleme	ISO 9001 çerçevesinde	CE/ürün uygunluğu, etiket ve kullanım bilgisi; güvenli olmayan ürünün geri çağırılması (recall)
Müşteri şikâyetleri ve itibar	ISO 10002	Müşteri şikâyetlerinin ele alınması ve tüketici hakları; itibar riskini azaltma
Müşteri memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip
Enerji yönetimi	ISO 50001	Depo ve mağaza aydınlatma/iklimlendirme tüketiminin azaltılması
Bilgi güvenliği ve kişisel veri	ISO/IEC 27701 · 27001	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; POS/ödeme, sadakat kartı ve çalışan verisi
Teslimat ve filo güvenliği (varsa)	ISO 39001	Malzeme teslimat araçları ve sürücü güvenliği yönetimi
İş sürekliliği	ISO 22301	Tedarik ve sistem kesintilerinde hizmet sürekliliği
Liderlik ve yönetim	ISO 9001:2026 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO 45001** — **İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008); forklift, ağır malzeme ve kesim makineleri.
- **Tehlikeli madde depolama:** boya/solvent/kimyasal ve GBF; yangın/parlayıcı önlemleri.
- **ISO 14001** — **Çevre:** KKTC Çevre Yasası (18/2012); kimyasal/boya atığı.
- **ISO/IEC 27701** — **Kişisel veri:** KKTC KVK Yasası (89/2007); POS ve sadakat verisi.

Öncelik 2 — Ürün ve operasyon

- **ISO 9001:2026:** yeni revizyona geçiş; mağaza süreç yönetimi.
- **Ürün güvenliği / etiketleme:** CE/uygunluk ve güvenli olmayan ürünün geri çağırılması.
- **ISO 50001:** aydınlatma ve iklimlendirme enerji tüketimi.

Öncelik 3 — Müşteri ve süreklilik

- **ISO 10002 / 10004:** Müşteri şikâyet ve memnuniyet; tüketici hakları.
- **ISO 39001:** teslimat filosu ve sürücü güvenliği (varsa).
- **ISO 22301:** tedarik ve iş sürekliliği.

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Yapı marketin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili mağaza ve depolarda süreçleri (tehlikeli madde depolama dâhil) yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Müşteri	Müşteri kılıfına girerek reyon düzeni, ürün danışmanlığı, kasa ve personel davranışını sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Mağazalarda süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tümü yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).