



**ISO 9001:2015  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE  
EL  
KİTABI**



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	08.08.2006
Rev.Tarihi	02.01.2018
Rev.No	03
Sayfa	2 / 14

## 1 İÇİNDEKİLER

1. İÇİNDEKİLER .....	2
2. ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA .....	3
3. KAPSAM .....	3
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ .....	4
4.1. Genel Şartlar .....	5
4.2. Dokümantasyon Şartları .....	5
4.2.1. Genel .....	5
4.2.2. Kalite El Kitabı .....	5
4.2.3. Dokümanların Kontrolü .....	6
4.2.4. Kayıtların Kontrolü .....	6
5. YÖNETİM SORUMLULUĞU .....	6
5.1. Yönetimin Taahhüdü .....	6
5.2. Müşteri Odaklılık .....	6
5.3. Kalite Politikası .....	7
5.4. Planlama .....	7
5.4.1. Kalite Hedefleri .....	7
5.4.2. KYS' nin Planlanması .....	7
5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim .....	8
5.5.1. Sorumluluk ve Yetki .....	8
5.5.2. Yönetim Temsilcisi .....	8
5.5.3. İç İletişim .....	8
5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	8
6. KAYNAK YÖNETİMİ .....	9
6.1. Kaynakların Sağlanması .....	9
6.2. İnsan Kaynakları .....	9
6.3. Alt Yapı .....	9
6.4. Çalışma Ortamı .....	9
7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME .....	9
7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması .....	9
7.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler .....	9
7.3. Tasarım ve Geliştirme .....	10
7.4. Satın Alma .....	10
7.5. Üretim Ve Hizmetin Sunumu .....	10
7.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	10
7.5.2. Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği .....	11
7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik .....	11
7.5.4. Müşteri Mülkiyeti .....	11
7.5.5. Ürünün Korunması .....	11
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME .....	11
8.1. Genel .....	11
8.2. İzleme ve Ölçme .....	12
8.2.1. Müşteri Memnuniyeti .....	12
8.2.2. İç Tetkik .....	12
8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi .....	12
8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi .....	12
8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü .....	13
8.4. Veri Analizi .....	13
8.5. İyileştirme .....	13
8.5.1. Sürekli İyileştirme .....	13
8.5.2. Düzeltici Faaliyet .....	13
8.5.3. Önleyici Faaliyet .....	13

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	3 / 14

## 2. ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası; 10 Mart 1975 te kurulmuş olup ilk olarak, Orta mahalle Eski Piriñ Pazarı No:24 de faaliyete geçmiş olup, sırasıyla, Orta Mah Emirhan Yokuşu No:1 kat 2’de, Orta Mahalle Terme caddesi Menteşoğlu İşhanı kat 4’de hizmet verdikten sonra, 2000 yılında Çay Mahallesi Küçük Hamam Sokak No :6/A’daki kendi binasına taşınmıştır

1 Haziran 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu ile Ticaret ve Sanayi Odaları kamu kurumu niteliğine kavuşmuş ve disipline edilerek, daha iyi hizmet vermeleri için yönlendirilmişlerdir.

Odaların görevleri şunlardır; Mesleki ahlâkı ve dayanışmayı korumak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun surette gelişmesine çalışmak, ticaret ve sanayi ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, resmi makamlarca istenecek bilgileri vermek ve bilhassa ticaret ve sanayi erbabının mesleklerinin icrasında ihtiyacı olabilecek her çeşit bilgiyi müracaatları halinde kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve mümkün olan vasıtalarla yaymak, üyelerinin ihtiyaçları olan belgeleri tanzim ve tasdik etmek, sair mevzuatın verdiği görevlerle, Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca verilecek görevleri yapmak, meslek faaliyetlerine ait mevzular hakkında bakanlıklara, illere ve belediyelere tekliflerde ve dileklerde bulunmak, bölgeleri içindeki ticari teamülleri tespit edip örf ve adet haline getirmek, ticaret ve sanayi erbabınca riayet edilmesi mecburi kararlar almak.

Odalar bunlardan başka mahalli veya bölge sergileri, fuarlar, panayırlar, umumi mağazalar, depolar ve mevzuları dâhilinde kulüpler, müzeler ve kütüphaneler açabilirler. Yetkili bakanlıkça tayin edilen sahalarda, sanayi siteleri veya organize sanayi bölgeleri kurabilirler ve yönetebilirler.

ADRES : Çay Mahallesi Küçükhamam Sokak No : 6 / A 55500 Çarşamba / SAMSUN  
TELEFON : 0 362 833 13 60 – 833 77 30  
FAKS : 0 362 833 92 80 – 833 92 81

## 3. KAPSAM – TERİMLER VE TARİFLER

Odamızda, 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu doğrultusunda üyelerimize daha iyi hizmet vermek, yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan hizmetlerimizi düzenli bir şekilde sürekli iyileştirmek ve üyelerimizin memnuniyetinin arttırılmasını sağlamak için Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ISO 9001:2008 Standardı referans alınarak geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

Odamızda uygulanmakta olan ISO 9001:2008 KYS Standardının aşağıda belirtilen bazı maddeleri hariç tutulmuştur;

### **TS EN ISO 9001 STANDARDININ HARIÇ TUTULAN MADDE NUMARASI VE ADI**

### **HARIÇ TUTMA SEBEBİ**

7.3-Tasarım ve Geliştirme

Odamız, 5174 sayılı odalar, borsalar ve birlik kanunu doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet verdiğiinden herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	08.08.2006
Rev.Tarihi	02.01.2018
Rev.No	03
Sayfa	4 / 14

7.5.2-Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği

7.6-İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

yapılmamaktadır.

Kuruluşumuzun verdiği hizmetlerle ilgili hiçbir özel proses bulunmamaktadır.

Kuruluşumuzda İzleme ve Ölçme, gerek satın alınan malzeme ve teçhizatlar da gerekse hizmetin verilmesi aşamalarında gözle ve sayarak gerçekleştirildiğinden İzleme ve Ölçme Cihazı Kullanılmamaktadır.

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

PROSES AKIŞ DİYAGRAMI : Birtakım kaynakları kullanarak girdileri çıktılara dönüştüren faaliyet dizini

DÜZELTİCİ FAALİYET: Saptanan bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet

ÖNLEYİCİ FAALİYET : Potansiyel uygunsuz olma riski taşıyan durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyetler

UYGUNSUZLUK : Bir şartın yerine getirilmemiş olmasıdır.

PUKO YAKLAŞIMI : " Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al " tüm proseslerin yönetimi için düşünülen faaliyetler dizinidir.

KALİTE POLİTİKASI: Üst Yönetim tarafından resmi olarak ifade edildiği gibi, kalite yaklaşımı ile ilgili bir kuruluşun tüm niyeti ve istikameti

AKIŞ ŞEMASI: Aşamaların, sıraları ile etkileşimlerinin, sistematik ve şematik gösterimi

İZLEME: Bir dizi planlı inceleme ve ölçüm yaparak kontrol önlemlerinin tasarlanmış şekilde yürüyüp yürümediğini belirlemek

DÜZELTME:Tespit edilen uygunsuz durumu elemine etmek için yapılan hareket

DOĞRULAMA : Objektif ölçütlerle yerine getirilen spesifik gereksinimlerin onaylanması

GÜNCELLEME : Uygulamanın en son verilerle hemen ve/veya planlı olarak gözden geçirilmesi

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	5 / 14

## 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1. Genel Şartlar

Odamızda üyelerimizin talepleri ve 5174 sayılı kanun doğrultusunda verilen hizmetler için ISO 9001:2000 standardının şartlarına uygun Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kurulmuş, dokümente edilmiş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Odamızda; KYS kapsamında belirlenmiş olan prosesler, sırası ve bu proseslerin birbiri ile olan etkileşimleri aşağıda verilmiştir. Ayrıca bu proseslerin operasyon ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için ihtiyaç duyulan kriterler ve metotlar belirlenmiş ve uygulamaları tanımlanmıştır. Bu proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynaklar ve bilgiler sağlanarak Proses Hedef İzleme Tablosu ile izlenmekte, ölçülmekte, analiz edilmekte ve yönetilmektedir. Bunun yanında odamız planlanan sonuçlara ulaşmak ve sürekli iyileşmek için gerekli faaliyetleri belirlemiş ve bu faaliyetleri uygulamaktadır.

Odamız, verdiği hizmetlerin tamamını kendi imkânlarıyla sağlamakta olup dış kaynaklı hale getirdiği bir prosesi bulunmamaktadır.

#### PROSESLER:

- Hizmet Gerçekleştirme ,
- Satın Alma ,
- Eğitim,
- Toplantı,
- Müşteri Geri Beslemesi .
- Risk Yönetimi.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- Proses Etkileşim Şeması-EK.KEK-02
- Proses Hedef İzleme Tablosu –HİT

### 4.2. Dokümantasyon Şartları

#### 4.2.1. Genel

Odamızın Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümantasyon yapısı Kalite Politikasını, kalite hedeflerini, Kalite El Kitabını, odamız tarafından gerekli olduğuna karar verilen ,kayıtlar dahil diğer dokümanları, bu standardın öngördüğü Prosedürleri içermektedir. Bu dokümanlar bilgisayar ortamında veya kâğıt ortamında kontrollü olarak muhafaza edilmektedir.

#### 4.2.2. Kalite El Kitabı

Odamızın Kalite Yönetim Sistemini anlatan Kalite El Kitabı; bu sistemin uygulanması aşamalarında hariç tutulan ISO 9001:2015 standardının madde adlarını ve gerekçelerini, bu sistemin uygulandığı faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi, kalite politikamızı, bu sistem için oluşturulan ve dokümente edilmiş prosedürlere ve diğer dokümanlara atıfları, bu sistem içindeki prosesleri, sırasını ve prosesler arasındaki etkileşimleri açıklamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	6 / 14

### 4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Odamızda KYS kapsamında gerekli görülen dokümanların yeterlilik açısından onaylanmasını, gözden geçirilmesini, gerektiğinde güncelleştirilmesini ve tekrar onaylanmasını, doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesinin sağlanmasını, dış kaynaklı dokümanların belirlenmesini, dağıtımını ve kontrolünün sağlanmasını, güncelliğini yitirmiş dokümanların kontrolünün sağlanmasını kontrol altında tutmak için Doküman Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur. Ayrıca kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kontrol edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Doküman Kontrolü Prosedürü-P.01*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü-P.02*

### 4.2.4. Kayıtların Kontrolü

Kayıtlar, Odamızda Kalite Yönetim Sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtların belirlenmesi,depolanması,korunması,ulaşılabilmesi, elde tutulması ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.Kayıtlar kalıcı bir okunabilirliğe sahip ,kolaylıkla ayırt edilebilir ve ulaşılabilirdir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü-P.02*

## 5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

### 5.1. Yönetimin Taahhüdü

Odamız, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için;

- Yasal şartlar ve mevzuat şartları da dâhil olmak üzere müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletmiş,
- Kalite politikasını oluşturmuş,
- Kalite hedeflerini proses hedefleri ile oluşturulmasını sağlamış ve takibini yapmakta,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları belirli aralıklarla yapmakta,
- İhtiyaç duyulan kaynakları sürekli sağlamaktadır.

### 5.2. Müşteri Odaklılık

Odamız, oda üyelerinin memnuniyetinin artırılmasına yönelik ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde alınmasını, karşılanmasını, değerlendirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamakta, elde edilen sonuçları sürekli takip ederek iyileştirmektedir. Odamız üyeleri ile ilgili bilgileri toplamak ve yönetmek için her yıl üye memnuniyeti anketini uygular ve üyelere alınan öneri ve şikâyetleri Müşteri Geri Besleme Prosesi Kalite Planı'na göre değerlendirir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Şikâyet ,Öneri ve memnuniyet Prosesi Kalite Planı-PS.05*

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	7 / 14

### 5.3. Kalite Politikası

Odamızın Kalite Politikası bütün çalışanların katkılarıyla tespit edilmiş, yazılı hale getirilmiş ve Yönetim Kurulu Başkanının onayından sonra yayınlanmış olup Kalite El Kitabına ek ve KEK'nın birinci bölümünde verilmiştir.

Ayrıca, odamızın amacına uygun olarak hazırlanan Kalite Politikasının tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla programlı eğitimler düzenlenmekte olup bu eğitimlerle de Kalite Politikasının kuruluş içinde iletilmesi ve anlaşılması sağlanmaktadır. Ayrıca uygunluğun devamlılığı için her gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kalite Politikası – EK.KEK-01*
- *Vizyon, Misyon ve Temel değerler Bildirimi-EK.KEK-06*

### 5.4. Planlama

#### 5.4.1. Kalite Hedefleri

Odamız performans göstergelerinin belirlenmesine temel teşkil etmek üzere kalite hedeflerini kalite politikasında belirlemiştir. Üst yönetim Firmamız genelinde geçerli olan somut ölçülebilir genel Kalite hedefleri ve performans göstergelerini oluşturur. Ayrıca hizmetin üye istekleri ve yasal şartları karşılması için Kalite kayıtları hazırlanır. Proses Performanslarının Kabul kriterleri ilk veri elde edildikten sonra tespit edilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi Tarafından sorumlulara iletilir ve kayıt edilir.

Belirlenen Genel Kalite hedeflerine ve proses performans göstergeleri hedeflerine ulaşılabilmesi için gerektiğinde kurumsal ve teknolojik yenilikler kalite yönetim sisteminin planlanması kapsamında ele alınır.

Genel Kalite hedeflerine ve Performans göstergeleri hedeflerine ulaşılma durumu, düzenli aralıklarla Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve gerektiğinde Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır. Ayrıca her yıl hedefler yönetimin gözden geçirme toplantısında değerlendirilir, gerektiğinde yeni hedefler saptanır ve yeni Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Proses Hedef İzleme Tablosu – HIT*
- *Genel Kalite Hedefleri – EK.KEK.05*

#### 5.4.2. KYS' nin Planlanması

Odamızda, proseslerin ihtiyaçları, bu proseslerin birbiri ile ilişkileri, gerekli olan kaynakların ve bilginin sağlanması, proseslerin ölçüm, izleme ve analizleri ve sürekli iyileştirilmesi, planlanan sonuçlara ulaşılması, kalite hedeflerinin gerçekleşmesi için tüm faaliyetlerin yapılmasını sağlamak amacıyla sistemin bütünlüğünün korunması sağlanmıştır.

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	8 / 14

## 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### 5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

Odamızın organizasyon şeması Organizasyon El Kitabında verilmiş olup organizasyon şemasındaki tüm çalışanların görevleri, yetkileri, sorumlulukları, kime bağlı çalıştığı, karşılıklı ilişkileri, iletişimleri ve yeterlilikleri Görev Tanımlarında belirtmiştir. Bu görevleri yürütecekler ise Yönetim Kurulu Başkanı tarafından atanmıştır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Görev Tanımları*
- *Atama Yazıları*

### 5.5.2. Yönetim Temsilcisi

KYS için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamak, Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime rapor vermek, üyelerimizin isteklerinin bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak ve KYS ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurmak amacıyla Yönetim Temsilcisi ataması yazılı olarak Üst Yönetim Tarafından yapılmış ve bütün birimlere duyurulması sağlanmıştır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Atama Yazıları*
- *Organizasyon El Kitabı - OEK*

### 5.5.3. İç İletişim

Odamızda, ilan tahtaları, toplantılar, yazılı duyurular, e-mail, telefon, birebir görüşmeler ve eğitimlerle iletişim sağlanmakta olup ayrıca bütün çalışanların birbiri ile olan ilişkileri ve iletişimleri görev tanımlarında ve diğer dokümanlarda da belirlenmiştir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Görev Tanımları*
- *Toplantı Kayıtları*
- *Atama Yazıları*
- *İç Haberleşme Formu –EK.KEK.03*

## 5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Odamız yönetimi, belirlenmiş dönemleri kapsamak üzere yılda en az bir kez toplanarak uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin sonuçlarını gözden geçirerek iç tetkikleri, üye şikâyetleri, kalite politikasını, hedefleri, düzeltici, önleyici faaliyetleri ve diğer görüşülmesi istenen konularını değerlendirir. Gözden geçirme toplantılarına kimlerin katılacağı ve tarihinin duyurulması, gözden geçirilen konular ve bu konular hakkındaki kararların uygulanması ve gözden geçirmelere yönelik kayıtlar, takip ve gelişmeler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Toplantı Proses Kalite Planı'na göre takip ve muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Toplantı Proses Kalite Planı – PS.04*



	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	9 / 14

## 6. KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1. Kaynakların Sağlanması

Odamızda, KYS'ni uygulamak, devam ettirmek, sürekli geliştirmek, üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini artırmak için gerekli olabilecek kaynaklar Yönetim Kurulu tarafından gerek anında gerekse toplantılarda sağlanmaktadır.

### 6.2. İnsan Kaynakları

Odamız Yönetimi ve personelinin yeterliliği açısından sahip olması gereken eğitim, öğretim, tecrübe ve diğer özellikleri Görev Tanımlarında ve mevzuatlarda belirtilmiştir.

Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, planlanması, gerçekleştirilmesi ve etkinliğinin değerlendirilmesi için Eğitim Proses Kalite Planı oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Bu çalışmalarla ilgili kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Eğitim Proses Kalite Planı – PS.03*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü-P.02*

### 6.3. Alt Yapı

Odamızda, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için bina, çalışma alanı ve ilgili tesisler, teçhizat, iletişim gibi gerekli olan alt yapı ve bunların bakımı ve korunması, Oda binasındaki onarım ihtiyaçları Genel Sekreter tarafından tespit edilip yaptırılmaktadır. Bunun yanında odada kullanılan tüm cihaz ve donanımların bakımı ilgili firmalar tarafından Genel Sekreterin talimatıyla ve gözetiminde yaptırılmaktadır.

### 6.4. Çalışma Ortamı

Odamızda, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamı ve şartları Yönetim Kurulu ve Genel Sekreter tarafından sağlanmakta, düzenlenmekte ve yönetilmektedir.

## 7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Odamızda, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan planlama 5174 sayılı odalar mevzuat şartları doğrultusunda yürütülmekte olup verilen hizmetlerin tamamı birbiri ile uyumludur. Verilen hizmetlerin kontrol noktaları, kaynakları ve çıktıları, hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve hizmet kabulü için kriterler ve gereken kayıtlar mevzuat kapsamında yürütülmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *5174 sayılı odalar mevzuatı,*

### 7.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler

Odamızda, verilen hizmetlere ilişkin üye ihtiyaç ve talepleri 5174 sayılı kanun doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve değişikliklerde bu kanuna göre yapılmaktadır.

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	10 / 14

Verilen hizmetlerle ilgili üyelerle telefon, posta, kargo, faks, basın, oda bülteni v.b. yollarla iletişim sağlanmakta olup hizmetlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Ayrıca kuruluşumuzda, hizmet bilgileri, üye geri besleme bilgileri, üye beklenti, öneri ve şikayetleri Müşteri Geri Beslemesi Prosesi Kalite Planı doğrultusunda düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Şikayet , Öneri ve memnuniyet Proses Kalite Planı-PS.05*
- *Hizmet Gerçekleştirme Proses Kalite Planı –PS.01*

### **7.3. Tasarım ve Geliştirme**

Odamız, 5174 sayılı odalar, borsalar ve birlik kanunu doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet vermekte ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yapılmamaktadır. Dolayısıyla standardın bu maddesi hariç tutulmuştur.

### **7.4. Satın Alma**

#### **Satın alma Bilgisi**

Satınalma siparişleri satın alınacak ürünü açıklayacak şekilde ve uygun olduğu yerlerde, aşağıdakileri içerecek şekilde hazırlanmıştır:

- a) Ürün onayı, proses ve donanımlar için şartları,
- b) Personelin niteliği için şartları,
- c) Kalite yönetim sistemi şartları

Siparişler tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliği gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

#### **Satınalma Şartlarına Uygunluğun Sağlanması**

Girdi Malzemelerin Kontrolü sipariş formunda ve sözleşmede yazılan ürün, hizmet şartlarına göre gerçekleştirilir.

#### **Tedarikçi Değerlendirme**

Firmamızda tedarikçilerimiz için değerlendirme sistemi oluşturulmuştur. *Satın Alma Proses Kalite Planı-PS.01* belirtildiği periyotlarda ve kriterlere göre tedarikçiler değerlendirilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Satın Alma Proses Kalite Planı-PS.02*

### **7.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

#### **7.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

Odamızın 5174 sayılı kanun çerçevesinde verdiği hizmetler Hizmet Gerçekleştirme Proses Kalite Planı'na göre ilgili servisler tarafından yürütülmekte olup her bir servisin yaptığı işlerle ilgili kanunu özetleyici nitelikte talimatlar oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

#### İLGİLİ DOKÜMANLAR :

- *Hizmet Gerçekleştirme Proses Kalite Planı- PS.01*

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	11 / 14

### 7.5.2. Hizmet Sunumu için Proseslerin Geçerliliği

Odamızın verdiği hizmetlerle ilgili hiçbir özel proses bulunmadığından bu madde hariç tutulmuştur.

### 7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Odamızda, verilen hizmetin bütün aşamalarında bütün evraklara, Elektronik Belge Yönetim ve Merkezi Sicil Kayıt Sistemi ile kayıt numarası verilmekte ve ilgililere teslim edilmektedir.. Dolayısıyla gelen ve giden bu yazışmalara online sistem üzerinden konu, kayıt numarası ve tarihinden ulaşılabilen ve izlenebilmektedir. Üyelerle ilgili bilgiler ise üye numarasıyla TOBBNET üye programından ve ilgili dosyalarından takip edilebilmektedir

### 7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

Odamızda, üyelerin temin ettiği her türlü bilgi ve belgenin doğrulanması, muhafazası ve kontrolü ilgili kanunlar doğrultusunda sağlanmakta ve bu belgelerin kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygun olmaması durumunda kayıtları tutulmakta ve ilgili üyeye rapor edilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü-PS.02*

### 7.5.5. Ürünün Muhafazası

Odamızda, amaçlanan hizmetin yerine getirilmesi boyunca bütün evraklar personel tarafından elle taşınmakta, odaya gelmiş, bekleyen veya işi bitmiş her türlü evrak ilgili dosyalarında ilgili memurlar tarafından muhafaza edilmektedir. İşlemleri tamamlanmış bütün yazışmalar posta veya elden ilgili üyelere Ticaret Sicili ve Muamele Memuru tarafından ulaştırılmakta ve bu işlemlerle ilgili kayıtlar TOBBNET üye programında ve odaya ait serverda taranarak muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü-PS.02*

### 7.6-İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

Kuruluşumuzda İzleme ve Ölçme, gerek satın alınan malzeme ve teçhizatlarda gerekse hizmetin verilmesi aşamalarında gözle ve sayarak gerçekleştirildiğinden İzleme ve Ölçme Cihazı Kullanılmamaktadır

## 8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1. Genel

Odamızda, hizmetin ve Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) uygunluğunu göstermek, KYS'nin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme işlemleri planlanmakta ve yerine getirilmektedir.

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	12 / 14

## 8.2. İzleme ve Ölçme

### 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Odamızda, üyelerimizin öneri ve şikayetlerini Müşteri Geri Beslemesi Proses Kalite Planı'na göre değerlendirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin ölçülmesi için her yıl anket yapılmakta ve anket sonuçları değerlendirilerek KYS performansının sürekli iyileştirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Şikayet ,Öneri ve memnuniyet Proses Kalite Planı-PS.05*

### 8.2.2. İç Tetkik

Odamızda, belirli aralıklarla KYS ve dokümantasyon, hizmet kalitesi ve prosesler İç Tetkik Prosedürüne göre tetkik edilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *İç Tetkik Prosedürü – P.03*

### 8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Odamızda, belirlenmiş olan proseslerin ölçülmesi ve izlenmesi için Proses Hedef İzleme Tabloları oluşturulmuş ve her YGG toplantısında değerlendirilerek güncellenmekte ve izleme ve ölçme kriterleri gözden geçirilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Proses Hedef İzleme Tablosu - HİT*

### 8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Odamızın verdiği hizmetlere ilişkin üyelerin temin ettiği belgeler ilgili birim memuru tarafından mevzuatlara ve yönetmeliklere göre kontrol edilmekte eksik veya yanlış olan belgeler kabul edilmemektedir. Üyelerin temin ettiği veya üyelere verilecek olan belge veya bilgiler tarih, imza, eksik belge durumu gibi konularda Ticaret Sicil Müdürü - Memuru tarafından kontrol edilmekte ve TOBB Üyelik ve EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ile numara vererek kayıt edilmektedir. Verilen hizmetlere ilişkin kontroller hizmet aşamasının her noktasında ilgili memurlar tarafından ilgili mevzuatlara göre yapılmakta ve eksik veya yanlış olan evrak veya belgeler bir sonraki aşamaya gönderilmemektedir. Verilen hizmetlerle ilgili belge veya bilgiler Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısı tarafından da mevzuatlara ve yönetmeliklere göre kontrol edilmekte ve uygun ise imzalanmaktadır.

İlgili kayıtlar ise kayıtlarının kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü,*

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	13 / 14

### 8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

Odamızda, üyelerimize verilen hizmetin her aşamasında tespit edilen uygunsuzluklar Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü – P.04*

### 8.4. Veri Analizi

Odamız, KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için üye şikayetleri ve geri beslemeleri, üye memnuniyeti anketi sonuçları, iç tetkik sonuçları ve proses performans göstergeleri sonuçları, veri analizi de dahil olmak üzere kalite iyileştirme araç ve teknikleri ile analiz edilir ve iyileştirme amaçlı düzeltici – önleyici faaliyetler planlanır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Veri Analizi Talimatı – EK.KEK.04*

### 8.5. İyileştirme

#### 8.5.1. Sürekli İyileştirme

Odamız, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve YGG yolu ile KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

#### 8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Odamız,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (üye şikâyetleri dâhil olmak üzere),
  - Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
  - Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
  - Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
  - Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
  - Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi.
- amacıyla Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürünü oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü –P.05*

#### 8.5.3. Önleyici Faaliyet

Odamız,

- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması,
- Uygunsuzlukların önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyet sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan önleyici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	08.08.2006
		Rev.Tarihi	02.01.2018
		Rev.No	03
		Sayfa	14 / 14

amacıyla Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürünü oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü –P.05*