



TOPLANTI BİLDİRİM FORMU

Aşağıda belirtilen tarih, saat, yer, gündem ve belirtilen kişilerin katılımıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı yapılacaktır.

İlgililerin toplantıya katılmalarını arz ve rica ederim.

Kalite Yönetim Temsilcisi

Tarih:04.10.2019

Nihal SALİHOĞLU

İmza :

TOPLANTININ

TARİHİ	15.11.2019
SAATİ	17.30
YERİ	Yönetim Kurulu Başkanı Odası

TOPLANTIYA KATILACAKLAR

- 1.Yönetim Kurulu Başkanı
- 2.Genel Sekreter
3. Genel Sekreter yrd.
- 4.Ticaret sicili Müdürü
- 6.Proje Ofisi Müdürü

TOPLANTININ GÜNDEMİ

1. Yönetim Temsilcisinin Sunduğu Performans Raporunun Değerlendirilmesi.
2. Kalite Sisteminin Değerlendirilmesi ve İyileştirilmesi.
3. Bir önceki Toplantı Kararlarının Değerlendirilmesi.
4. Kalite ve İnsan Kaynakları Politikası, Misyon Vizyon ve Temel Değerler'in gözden geçirilmesi
5. İç ve Dış Tetkikler.
- 6.Üye ve Personel Memnuniyeti ve Şikayetleri.
7. Kalite ve Stratejik Plan hedeflerine Ulaşma Düzeyi ve Yeni Hedeflerin Belirlenmesi.
- 8.İyileştirme Faaliyetleri, Sonuçları ve Öneriler.
- 9.Döküman Değişiklikleri.
10. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Çalışmaları ve Sonuçları.
11. Proses Performansı, Hizmet Uygunluğu ve Sonuçları.
- 12.Eğitim ve Kaynak İhtiyaçları.
13. Veri Analizi Sonuçları.
14. Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetler.
15. Görüş ve Temenniler.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

PERFORMANS RAPORU

15/11/2018 – 04/10/2019 Dönemine ait ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi değerlendirilmiş ve raporu aşağıya çıkarılmıştır.
Bilgilerinize arz ederim.

Kalite Yönetim Temsilcisi
Nihat Salihoğlu

Tarih: 04/10/2019

İmza :



1 KALİTE SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

-Kalite Yönetim Sistemine bağlı kayıtlar düzenli tutulmakta, kontrolün sürekliliği sağlanmaktadır.

-Kalite Politikamız, Vizyon-MİSYON gözden geçirildi, hedeflerimize uyumlu olduğu görüldüğü için devamı uygun görülmektedir.

-2019 Ocak ayından bu tarihe kadar personelimize aşağıdaki eğitimler düzenlenmiştir.

- Kalite Politikaları ve Müşteri Memnuniyeti
- Bilgi güvenliği
- TSOB Disiplin ve İstihbarat ve Akademi
- KULL
- Etik Hakları eğitimi
- Dijital İletişim
- Akademi bilgi paylaşım
- MEYBEM 2.0 Sana

- 30025 Toplantısı (Sosyal Medya Destekleri)

2 BİR ÖNCEKİ TOPLANTI KARARLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

16.11.2018 tarihinde yapılan toplantı sonucunda alınan kararlar ve uygulamaları:

- 1- KOSGEB Destekleri Dolayısı İle Üyelere Yurtdışı iş gezisi düzenlenmedi. 2019 Yılında Seçimlerden Sonra düzenlenmesi kararlaştırıldı.
- 2- Üyelere eğitim-organizasyonlarının artırılması – eğitim ve organizasyon düzenlendi
- 3- Personele eğitim düzenlenmesi – Eğitimler Düzenendi

2 İÇ VE DIŞ TETKİKLER

20.12.2018 tarihinde iç tetkik gerçekleştirilmiştir. İç tetkikte uygunsuzluk bulunmadı.
13.06.2018 tarihinde TSE tarafından gözetim tetkiki gerçekleştirilmiştir. Denetçinin Gözlem olarak tavsiye ettiği konular değerlendirilmiştir. 2019 yılı için dökümanlar güncellenecektir.

4 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

İstediğiniz Memnuniyet
İstediğiniz Sıfat

5	KALİTE HEDEFLERİNE ULAŞMA DÜZEYİ
Genel Kalite Hedeflerinde 2019 yılı için planlanan hedeflerden yurtdışı iş gezisi <u>25.07.2018</u> Tarihinde yapılmıştır. 2020 için planlanmaktadır.	
6	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET ÇALIŞMALARI VE SONUÇLARI
1- TSE'nin 11.06.2019 Tarihinde yaptığı tetkik sonucunda öneriler dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. 2 Kargo gönderileri gitmeyen üyelerin adresleri güncellenmiştir.	
7	Uygun olmayan hizmet
01.01.2018 tarihinden bu yana <u>1</u> adet Uygun Olmayan Hizmet Raporu tespit edilmiştir. 08.06.2018 QNB Finansbank AS, Gözete Tescol Tarihli Yalıtılması.	



TOPLANTI KARAR FORMU

TOPLANTININ

TARİHİ	15.11.2019
SAATİ	17:30
YERİ	Yönetim Kurulu Başkanı Odası

TOPLANTIYA KATILANLAR

- 1.Yönetim Kurulu Başkanı *[Signature]*
- 2.Genel Sekreter *[Signature]*
- 3-Genel Sekreter Yrd. *[Signature]*
- 4.Ticaret sicil Müdürü *[Signature]*

TOPLANTININ GÜNDEMİ

1. Yönetim Temsilcisinin Sunduğu Performans Raporunun Değerlendirilmesi.
2. Kalite Sisteminin Değerlendirilmesi ve İyileştirilmesi.
3. Bir önceki Toplantı Kararlarının Değerlendirilmesi.
4. Kalite ve İnsan Kaynakları Politikası, Misyon Vizyon ve Temel Değerler'in gözden geçirilmesi
5. İç ve Dış Tetkikler.
6. Üye ve Personel Memnuniyeti ve Şikayetleri.
7. Kalite hedeflerine Ulaşma Düzeyi ve Yeni Hedeflerin Belirlenmesi.
8. İyileştirme Faaliyetleri, Sonuçları ve Öneriler.
9. Döküman Değişiklikleri.
10. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Çalışmaları ve Sonuçları.
11. Proses Performansı, Hizmet Uygunluğu ve Sonuçları.
12. Eğitim ve Kaynak İhtiyaçları.
13. Veri Analizi Sonuçları.
14. Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetler.
15. Görüş ve Temenniler.

TOPLANTIDA ALINAN KARARLAR		TAMAMLAMA TARİHİ	SORUMLU
1	Yönetim Temsilcisinin Sunduğu Performans Raporunun Değerlendirilmesi	06.10.2018	
2	Kalite Politikası, Misyon-Vizyon gözden geçirildi, Uygunluğuna karar verildi.	Uygundur	



TOPLANTI KARAR FORMU

2	<p>-Üyelerin eğitim ihtiyaçları belirlenerek eğitim ve salon organizasyonlarının düzenlenmesine karar verildi.</p>	2020 sonu	Genel Sekreter
3	<p>-Anket değerlendirmeleri yapılarak hizmetlerin geliştirilmesi konusunda değerlendirme yapılacak.</p> <p>-Sektörel destekler ile ilgili toplantılara devam edilmesine karar verildi.</p>	2020 sonu	Genel Sekreter
4	<p>-İletişim bilgileri güncel olmayan üyelere ulaşılarak bilgilerinin güncellenmesinin sağlanmasına (aidat tebligatı, program daveti vb sebep ile yapılan aramalarla da güncellenmesi)</p> <p>-Personel memnuniyet anketleri Değerlendirilerek anketlere göre ihtiyaçlara cevap verilmesine karar verildi</p>	2020 Sonu	Genel Sekreter
5	<p>-Üyelerden talepleri alınarak en az 1 adet Yurtdışı veya Yurtiçi Fuara Katılım Sağlanacak</p> <p>-2019 yılında ... adet Uygun olmayan ürün/hizmet formu iletilmiş olup düzeltmeleri yapılarak üyelere bilgi verilmiştir..</p> <p>-2019 yılında toplam 2 adet dış müşteri öneri ve şikayeti yer almıştır. (1 memnuniyet, 1 bilgi talebi, bu isteklere istinaden gerekli bilgiler verilmiştir.</p> <p>-Hizmetlerin iyileştirebilmesi ve Ticaret Sicili-Oda Birimlerinden verim elde edebilmek ve İSO 9001:2015 sistem yapısının daha iyi işlemesi adına her birim kendi sorumluluk alanındaki verileri Kalite Yönetim Temsilcisine iletmesi kararı alınmıştır.</p> <p>-2019 yılı faaliyet raporunun hazırlanarak yönetime sunulması, akabinde web sitesi</p>	2020 Sonu 2020 Sonu 2020 Sonu	Genel Sekreter



TOPLANTI KARAR FORMU

	üzerinden on-line olarak yayınlanmasına karar verilmiştir. -Oda Kalite Yönetim Sisteminin gözden geçirilmesi ve gerekli revizeler yapılmasına karar verilmiştir	2020 Sonu	Genel Sekreter
		2020 Sonu	Kalite Yönetim Temsilcisi
6	Üye bilgilendirme toplantılarının yapılması konularında hazırlıklar yapılarak üyelere bilgi verilecek	2020 Sonu	Genel Sekreter
7	Üye ve personel eğitimleri artırılacak	2020 Sonu	Genel Sekreter
8	Hizmet kalitesi sürekli iyileştirilerek devamlılığı sağlanacak. Personel toplantılarında memnuniyet ile ilgili görüşler paylaşılacak.	2020 Sonu	Genel Sekreter

DAĞITIM LİSTESİ

BÖLÜM	Yönetim Kurulu Başkanı	Genel Sekreter	Genel Sekreter Yrd.	Ticaret Sicili Müdürü
TARİH	15/11/2019	15/11/2019	15/11/2019	15/11/2019
İMZA				