



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 1

BİRİM ADI : TİCARET VE SANAYİ PROSESİ

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AIT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		MURAT ŞEN	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : **Nilhal SALTAN**
İSİM : **Genel Servis Yöneticisi**
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : **MURAT ŞEN**
İMZA : **MURAT ŞEN**

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

TAKİP BİLGİLERİ

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ : **Genel Servis Yöneticisi**
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Ticaret ve Sanayi	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR		
TETKİK TARİHİ :	17.04.2020	KALİTE EL KİTABI	<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	16:00	TALİMAT	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI	<input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	16:30	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)		

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Bu birimde gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili bilgi verir misiniz? Bunların yazılı olarak bulunduğu bir tarif dokümanı var mıdır?	TOBB muameleat yönetmeliğine göre yapılmaktadır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Rayiç fiyat tespit işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Fatura tasdik işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Ekspertiz raporu hazırlanması işlemlerini anlatır mısınız?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Gayrimenkul komisyon raporları nasıl hazırlanır?	TOBB muameleat yönetmeliğine göre yapılmaktadır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Azami fiyat tarifeleri düzenlenmesi işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Meslek Komite toplantılarının düzenlenmesi işlemleri nelerdir? Kayıtları tutuluyor mu?	Uygun

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- İş makineleri tescil belgesi nasıl düzenlenir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Kapasite raporu taleplerini nasıl alıyorsunuz? Ne tür evraklar arıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Kapasite Raporlarının hazırlanması ve/veya değişiklik, iptal vb. işlemleri nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Ekspertiz raporu taleplerini nasıl alıyorsunuz? Ne tür evraklar arıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Yerli Malı Belgesi, Menşei ve EUR1 belgelerini nasıl düzenliyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Ekonomik rapor hazırlıyor musunuz? Son hazırlanmış raporu gösterir misiniz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM : Nihat SALİHOĞLU
İMZA :

TETKİK EDİLEN
Gültekin SÜRÜL



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : BAŞLANGIÇ SAATI : BİTİŞ SAATI

PLANLI PLAN DIŞI

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI

PROSEDÜR KALİTE PLANI

TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

KİŞİ/SORUMLU

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz varmıdır?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
	İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil
		BAŞ TETKİÇİ	TETKİÇİ
		İSİM :	İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020
RAPOR NO 2

BİRİM ADI : TİCARET SİCİLİ PROSESİ
TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK
PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		MURAT ŞEN	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020
TETKİKÇİ İSİM : Nihat Sami Boşulu
İMZA : G. İsmail Sekreter Yardımcısı

BAŞ TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU İSİM : MURAT ŞEN
İMZA : Murat Şen

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Açıklama :
TETKİKÇİ İSİM : Nihat Sami Boşulu
İMZA : G. İsmail Sekreter Yardımcısı

BAŞ TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Ticaret Sicili	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR	
TETKİK TARİHİ :	17.04.2020	KALİTE EL KİTABI	<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	15:30	TALİMAT	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	16:00	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)	

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Bu birimde üyelere verilen hizmetler nelerdir? Bunların yazılı olduğu bir tarif dokümanı mevcut mudur?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Yeni kayıt işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Adres değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Unvan değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Sermaye değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Şirketlerde faaliyet konu değişikliği işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Sigorta Acenteliği tescil ve terk işlemleri nelerdir?	Uygun

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Şirketlerde tasfiye işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Şirketlerde terkin işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Şirket ve firma kuruluş işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Hisse devirleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Şube Kaydı ve Şube Kapanış işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Müdür ataması nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Şirketlerin dönüşüm işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Şirket Birleşme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
İLAVE SORULAR		



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 3

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	16- Anonim şirket ve kooperatif genel kurul işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	17- İktisadi işletmelerin tescili nasıl yapılır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	18- Yabancı sermaye işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	19- Bakanlık iznine tabi ve tabi olmayan şirketlerin kuruluş işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	20- Bilgi talepleri nasıl karşılanmaktadır? (Müzekkerelerin cevaplanması)	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Ticari işletme rehni işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Belgelendirme işlemleri nelerdir?	Uygulanabilir değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	23- Sicil gazetesinde ilan ve sicil esas defterlerinin işlenmesi işlemleri nasıl yapılır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	24- Meslek grubu belirleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Nace Faaliyet Koduna göre yönetim kurulu kararı ile
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	25- Şirket kuruluş işlemlerindeki defter tasdikleri ve karar onayları nasıl yapılır?	Uygun

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM : Nihat SALİHOĞLU
İMZA :
TETKİK EDİLEN
Murat ŞEN

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂyet, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun	
		BAŞ TETKİÇİ	TETKİÇİ
		İSİM :	İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ : 17.04.2020
RAPOR NO : 3

BİRİM ADI : ODA SİCİLİ PROSESİ

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
----	-----------------------------	----------------------------	---------	------------------------

	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		MURAT ŞEN	17.04.2020
--	--	--	-----------	------------

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : **R. NAL S. MAHOĞLU**
İSİM : **R. NAL S. MAHOĞLU**
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : **MURAT ŞEN**
İMZA :

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ
İSİM : **R. NAL S. MAHOĞLU**
İMZA : **R. NAL S. MAHOĞLU**

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Oda Sicil	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR	
TETKİK TARİHİ :	(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/>	PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/>	KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	15:00	TALİMAT <input type="checkbox"/>	HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	15:30	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)	

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Bu birimde üyelere verilen hizmetler nelerdir? Bunların yazılı olduğu bir tarif dokümanı mevcut mudur?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Yeni kayıt işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Adres değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Unvan değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Sermaye değişikliği işlemleri nasıl yapılmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Şirketlerde faaliyet konu değişikliği işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Sigorta Acenteliği tescil ve terk işlemleri nelerdir?	Uygun

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Şirketlerde tasfiye işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Şirketlerde terkin işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Şirket ve firma kuruluş işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Hisse devirleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Şube Kaydı ve Şube Kapanış işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Müdür ataması nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Şirketlerin dönüşüm işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Şirket Birleşme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	16- Anonim şirket ve kooperatif genel kurul işlemleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 3

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	17- İktisadi işletmelerin tescili nasıl yapılır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	18- Yabancı sermaye işlemleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	19- Bakanlık iznine tabi ve tabi olmayan şirketlerin kuruluş işlemleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	20- Bilgi talepleri nasıl karşılanmaktadır? (Müzekkerelerin cevaplanması)	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Ticari işletme rehni işlemleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Belgelendirme işlemleri nelerdir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	23- Sicil gazetesinde ilan ve sicil esas defterlerinin işlenmesi işlemleri nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	24- Meslek grubu belirleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	25- Şirket kuruluş işlemlerindeki defter tasdikleri ve karar onayları nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil
İLAVE SORULAR		



SORU LİSTESİ

SAYFA NO:

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik ,etkinszilik varsa uygunsuzluk rapor
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Ticari işletme rehni işlemleri nelerdir?	mahkeme kararı ile yapılmaktadır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Belgelendirme işlemleri nelerdir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	23- Sicil gazetesinde ilan ve sicil esas defterlerinin işlenmesi işlemleri nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	24- Meslek grubu belirleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Vergi levhasından iştigal konusuna göre.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	25- Şirket kuruluş işlemlerindeki defter tasdikleri ve karar onayları nasıl yapılır?	Oda da ticaret sicili müdürü huzurunda yapılır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM : Nihat SALİHOĞLU
İMZA :

TETKİK EDİLEN
Murat ŞEN

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı yükülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİÇİ TETKİÇİ TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet,öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11-Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12-Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13-Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14-Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15-Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun			
İLAVE SORULAR	16-Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun			

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 4

BİRİM ADI : ÜST YÖNETİM

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		AHMET YILMAZ	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : GÜLTEKİN SÖRMEZ
İSİM : Gültekin Sormez
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : AHMET YILMAZ
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil /...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış /...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ :
İSİM : Gültekin Sormez
İMZA :

TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO:

ÖZES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üst Yönetim

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER (bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

TETKİK TARİHİ :

17.04.2020

TETKİK TÜRÜ

PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI :

14:30

BİTİŞ SAATI :

15:00

İLGİLİ KİŞİ

SORULAR

BULGULAR (uygunluk, uygunuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız yazınız)

Üst Yönetim

Odamız faaliyetleri ile ilgili hesap verilebilirliği nasıl sağlıyorsunuz? -Kalite politikası kalite hedefleri ve stratejik plan hazırlama faaliyetlerine katılıyor musunuz? -Borsa faaliyetleri ile ilgili proses yaklaşımı ve bu kapsamda risk ve fırsatların belirlenmesini nasıl sağladınız? -Borsamız ile ilgili kaynak ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?

Müşteri memnuniyetinin sürekli artırılmasına ait ne gibi faaliyetleriniz var? -Üye şartları ve birincil ikincil mevzuatlardan kaynaklanan yasal şartların anlaşılması ve bu şartlar altında hizmetlerin sunumunu nasıl sağlıyorsunuz?

Borsamız kurumsal ve proses bazlı politikalarını belirlediniz mi? İletişim duyurulması ve anlaşılmasını nasıl sağladınız?

Odamız gelişmelerinin görev yetki ve sorumluluklarının belirlediniz mi? Farkındalığını nasıl sağladınız?

Görev Tanımları mevcuttur.

Odamız ile ilgili iç ve dış hususları nasıl belirlediniz? Borsamız ile ilgili tarafları ve ihtiyaçlarını belirlediniz mi? Borsamız proses/faaliyetleri ile ilgili risk/fırsatları belirlediniz mi? Risk ve fırsatları nasıl yönetliyorsunuz?

Odamız stratejik plan iş planları ve kalite hedeflerini nasıl oluşturuyorsunuz? Borsamız ile ilgili insan ve alt yapı/finans vb kaynak ihtiyaçlarını nasıl karşıliyorsunuz?

2019 yılı iş planı gerçevesinde hedefler belirlenmiştir.

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

BAŞ TETKİÇİ

Güitekin SÜRÜL

TETKİK EDİLEN

Ahmet YILMAZ

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsunuz, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz yazınız)
Üst Yönetim	Odamız kurumsal ve proses bazlı politikalarını belirlediniz mi? İletişim duyurulması ve anlaşılmasını nasıl sağladınız?	
Üst Yönetim	Odamız ile ilgili iç ve dış hususları nasıl belirlediniz? Odamız ile ilgili tarafları ve ihtiyaçlarını belirlediniz mi? Odamız proses/faaliyetleri ile ilgili risk/fırsatları belirlediniz mi? Risk ve fırsatları nasıl yönetiyorsunuz?	
Üst Yönetim	Odamız stratejik plan iş planları ve kalite hedeflerini nasıl oluşturunuz? Odamız ile ilgili insan ve alt yapı/finans vb kaynak ihtiyaçlarını nasıl karşılıyorsunuz?	Personel, iç ve dış paydaş analizleri ile.
Üst Yönetim	Mail Politika, Bilgi İşlem Politikasınız nedir. Üye ilişkileri nasıl sağlanmaktadır. Akreditasyon kriterlerinde aranan şartlar nelerdir?	Uygundur.



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere geri beslemeyi talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı yükülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsunuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)	
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yapıyorsunuz? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun		
	Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun		
	İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun		

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 5

BİRİM ADI : SATTINALMA

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK



NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : **NIHAT SAHİHOĞLU**
İSİM : **NIHAT SAHİHOĞLU**
İMZA : **[İmza]**

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : **GÜLTEKİN SÜRÜL**
İMZA : **[İmza]**

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ : **NIHAT SAHİHOĞLU**
İSİM : **NIHAT SAHİHOĞLU**
İMZA : **[İmza]**

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Satınalma	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR	
TETKİK TARİHİ : 17.04.2020	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/>	PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PROSEDÜR <input type="checkbox"/>	KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
PLANLI <input type="checkbox"/>	TALİMAT <input type="checkbox"/>	HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
PLAN DIŞI <input checked="" type="checkbox"/>	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)	
BAŞLANGIÇ SAATİ : 14:00		
BİTİŞ SAATİ : 14:30		

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Satınalma taleplerini nasıl karşılıyorsunuz?	PS-04 TEDARİK PROSEDÜRÜ ile karşılanmaktadır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Tedarikçi değerlendirmelerini nasıl yapıyorsunuz? Tedarikçi değerlendirme örneklerini görebilir miyim?	FR-24 TEDARİKÇİ DEĞERLENDİRME FORMU ile yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Gerçekleşen satınalmalara ait ödemeleri nasıl yapıyorsunuz? Belgelerini görebilir miyiz?	uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- satın alınan ürün yada hizmetlerin kabul işlemlerini nasıl yapıyorsunuz?	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Onaylı tedarikçi listenizi görebilir miyiz?	UYGUN
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Borsamız satınalma komisyonu mevcut mudur? Çalışma esas ve usulleri belirlendi mi?	Hayır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Borsamız harcamalarına dair yetkilendirmeler yapılmış mıdır? Yönetim kurulu kararlarını görebilir miyiz?	Uygun Görülmüştür.

BAŞ TETKİKÇİ : Nihat SALİHOĞLU
TETKİK EDİLEN : Gültekin SÜRÜL

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Üst Yönetim	Odamız kurumsal ve proses bazlı politikalarını belirlediniz mi? İletilip duyurulması ve anlaşılmasını nasıl sağladınız?	
Üst Yönetim	Odamız çalışanlarının görev yetki ve sorumluluklarının belirlediniz mi? Farkındalığını nasıl sağladınız?	Görev Tanımları ile.
Üst Yönetim	Odamız ile ilgili iç ve dış hususları nasıl belirlediniz? Odamız ile ilgili tarafları ve ihtiyaçlarını belirlediniz mi? Odamız proses/faaliyetleri ile ilgili risk/fırsatları belirlediniz mi? Risk ve fırsatları nasıl yönetiyorsunuz?	
Üst Yönetim	Odamız stratejik plan iş planları ve kalite hedeflerini nasıl oluşturuyorsunuz? Odamız ile ilgili insan ve alt yapı/finans vb kaynak ihtiyaçlarını nasıl karşılıyorsunuz?	Personel, iç ve dış paydaş analizleri ile.
Üst Yönetim	Mali Politika, Bilgi İşlem Politikasınız nedir. Üye ilişkileri nasıl sağlanmaktadır. Akreditasyon kriterlerinde aranan şartlar nelerdir?	Uygunudur.

İSİM : BAŞ TETKİKÇİ TETKİK EDİLEN
Gültekin SÜRÜL Ahmet YILMAZ

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibari ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı yükülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 6

BİRİM ADI : POLİTİKA TEMSİL

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : NİHAHAT SAĞIHOĞULLU
İSİM : NİHAHAT SAĞIHOĞULLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU : GÜLTEKİN SÜRÜL
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam,ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ : NİHAHAT SAĞIHOĞULLU
İSİM : NİHAHAT SAĞIHOĞULLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Politika ve Temsil
TETKİK TARİHİ : 17.04.2020
TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI
BAŞLANGIÇ SAATİ : 13:30
BİTİŞ SAATİ : 14:00

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR
KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Üst yönetimin oda politikası ve temsil konusunda gerekleri ve yetkileri belirlemiş mi?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Planlı ve düzenli olarak üye ziyaretleri yapıyor mu?kayıtlarını görebilirmiyim?	Uygunsuzluk (Ziyaretler yapılıyor kayıtlar tutulacak)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Meslek komite toplantılarını ne kadar sıklıkla yapıyorsunuz? kayıtlarını görebilirmiyim?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Üye ve bölgesel ihtiyaçlar doğrultusunda ne tür lobcilik faaliyetler yapıyorsunuz? Kanıtları görebilirmiyim? Bu tür lobcilik faaliyetleri etkinliğini nasıl ölçüyorsunuz?	Lobi faaliyet isetesi
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Ulusal ve uluslararası gelişmeler doğrultusunda oluşan toplantı basın duyurusu lobcilik vb. faaliyetleri nasıl gerçekleştiriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Tobb tarafından planlanıp gerçekleştirilen anket istişare toplantıları Ulusal ve uluslararası alanlarda düzenlenen aktivasyonlara katılıyormusunuz? Kanıtlarını görebilirmiyim?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Tobb dahil dış paydaşlardan gelen her türlü bilgi ve belge taleplerinin karşılama sürelerine dair belirlenmiş hizmet standartları var mı? Kanıtlarını görebilirmiyim?	Uygulanabilir değil

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Yetki alanlarınız dahilinde üye sorunlarıyla ilgili olarak üyelere gelen yardım talepleri ile ilgili olarak yetkili merci nezdinde ne tür girişimlerde bulunuyorsunuz?	PR-06 POLİTİKA TEMSİL VE GÖRÜŞ OLUŞTURMA PROSESİ. İle gerçekleştirilmektedir.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üyelerimizin uluslararası iş ilişkilerinin geliştirilmesiyle ilgili ne tür faaliyetler yapıyorsunuz?	yurtdışı fuarlar . Tobb bios yurtdışı işbirliği platformu takip edilerek üyelere duyurular yapılmaktadır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üye menfaatine olan istatistiki bilgi,veri,muhtelif kurumlara ait araştırma raporları belge ve bilgi vb. üyelerin bilgisine sunulması ile ilgili ne tür faaliyetler yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Diğer oda ve borsalarla bölgesel bazlı ne tür lobicilik faaliyetleri yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		
İLAVE SORULAR		

İSİM : BAŞ TETKİKÇİ
Nihat SALİHOĞLU
İMZA :

TETKİK EDİLEN
Gültekin SÜRÜL



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Ortak Sorular

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa
uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR
PROSES SORUMLUSU	1- Biriminizle ilgili iç ve dış hususlar nelerdir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	2- Biriminizi ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri nelerdir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	3- Kuruluşumuz kalite politikası nedir?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	4- Görev yetki ve sorumluluklarınız nelerdir? Tarafınıza bildirildi mi?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	5- Biriminizle ilgili risk ve fırsatları belirlediniz mi?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	6- Biriminiz hedefleri nelerdir? Hedeflere dair verileri nasıl topluyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	7- Biriminizdeki personelle ilgili eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	8- Faaliyetlerinizle ilgili kayıtlarınız nelerdir, muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	9- Faaliyetlerinizle ilgili dokümanlar nelerdir, bu dokümanların güncelliğini nasıl anlarsınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	10- Uygun olmayan ürün nedir? Karşılaşıldığında ne yapmaktasınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	11- Biriminizde iç tetkik yapıldı mı? Raporları görebilir miyim? İç tetkikte biriminizle ilgili tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk var mı?	Uygulanabilir Değil
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	12- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına katıldınız mı? Toplantı tutanağında biriminizle ilgili alınan herhangi bir karar var mıdır, görebilir miyim?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	13- Düzeltici faaliyet nedir? Herhangi bir düzeltici faaliyete ihtiyaç duyduğunuzda ne yaparsınız?	Uygulanabilir Değil
İLAVE SORULAR		
	BAŞ TETKİKÇİ	TETKİKÇİ
	İSİM :	
	İMZA :	



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR (uygunluk, uygunsunuz, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgilerinizi yazınız)

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER (bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? Üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talepler, eğitimi, övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

İSİM :
İMZA :

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yapıyorsunuz? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 7

BİRİM ADI : MALİ İŞLER

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AIT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAT SALIHOĞLU	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ :
İSİM : GÜLFERİM BIRCIÖĞÜL
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU:
İSİM : NİHAT SALIHOĞLU
İMZA :

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Mali işler

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI : 13:00

BITİŞ SAATI : 13:30

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Muhasebe iş ve işlemleri ile ilgili hangi mevzuatları kullanıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Tahsil ve tediye makbuzları düzenleme işlemleri nasıl gerçekleştirilir? İşlem nasıl sonlandırılır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Günlük mahsup kayıtları nasıl tutulur?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Günlük tahsilatların düzenlenmesi ve raporlanması işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Üyelere aidat tebligatı nasıl hazırlanır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Yıllık bütçeyi hazırlama işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Hesapları İnceleme ve Mevzuat Komisyonu toplantılarını temin ve takip işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Aylık geçici mizan nasıl hazırlanır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Yılsonu kesin mizan, bilanço ve gelir tablosu hazırlama işlemlerini anlatır mısınız?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Para hareketler, banka hesapları ve vadeli hesapların takibi nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Bütçe izleme raporu nasıl hazırlanır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Üye çeklerinin kayıt ve takibi nasıl gerçekleştirilir?	Uygulanabilir Değil
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Maaş, ikramiye, fark ve fazla mesai bordroları nasıl hazırlanır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Aylık sigorta prim bordroları, işsizlik bildireleri, Muhtasar ve KDV Beyannameleri hazırlama işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	16- Gider pusulası nasıl düzenlenir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	17- Yevmiye defteri, Defter-i Kebir ve diğer yardımcı defterlerin düzenlenmesi işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun

tetkik heyeti parafı:

		SORU LİSTESİ	SAYFA NO: 3
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik, etkinszilik varsa uygunsuzluk rapor	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	18- Huzur hakkı bordroları nasıl düzenlenir ve ödemeleri nasıl yapılır?	Uygulanabilir Değil	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	19- Odaya ait elektrik, su vb ödemelerin takibi ve yapılması işlemleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	20- Demirbaş kayıtları nasıl tutulur?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	21- Harcırah bordrosu düzenleme işlemlerini anlatır mısınız?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	22- Mali politikanız nedir ve ne zaman yayınlandı? Bütçe talimatınız mevcut mu? Bütçeyi neye göre hazırlıyorsunuz?	uygun - önceki yılın gerçekleşme oranına göre	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	23- Hesap inceleme komisyon üye bilgilerini ve atama tariflerini görebilirmiyim? Hesap inceleme komisyonu faaliyet raporlarını görebilirmiyim?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	24- Gelir ve giderlerine ait yönetim kurulunun uygunluk onayını nasıl alıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	25- Geçmiş dönem gelir gider kayıtlarının erişimini nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	26- Yıllık iş planlamasına göre bütçeyi nasıl ayarlıyorsunuz?	Uygun	
		BAŞ TETKİKÇİ İSİM : Gültekin SÜRÜL İMZA :	TETKİK EDİLEN Nihat SALİHOĞLU

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	9- Faaliyetlerinizle ilgili dokümanlar nelerdir, bu dokümanların güncelliğini nasıl anlarsınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	10- Uygun olmayan ürün nedir? Karşılaşıldığında ne yapmaktasınız?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	11- Biriminizde iç tetkik yapıldı mı? Raporları görebilir miyim? İç tetkikte biriminizle ilgili tespit edilen herhangi bir uygunsuzluk var mı?	Uygulanabilir Değil
PROSES SORUMLUSU VE BİRİM ÇALIŞANLARI	12- Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına katıldınız mı? Toplantı tutanağında biriminizle ilgili alınan herhangi bir karar var mıdır, görebilir miyim?	Uygun
PROSES SORUMLUSU	13- Düzeltici faaliyet nedir? Herhangi bir düzeltici faaliyete ihtiyaç duyduğunuzda ne yaparsınız?	Uygulanabilir Değil
İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :

İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

BAŞ TETKİÇİ TETKİÇİ TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR		
	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun	
	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun	
	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun	
	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl aliyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun	
	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun	
	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun	
	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun	
	İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :

BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ : 17.04.2020
RAPOR NO : 8

BİRİM ADI : KATILIMLI YÖNETİM

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK



NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : NİHA SAĞINOĞLU
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA : Genel Sekreteri

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

TETKİKÇİ : Genel Sekreteri
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Katılımlı Yönetim	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR		
TETKİK TARİHİ :	17.04.2020	KALİTE EL KİTABI	<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	12:30	TALİMAT	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI	<input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	13:00	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)		

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Meclis toplantılarının organizasyonu nasıl gerçekleştirilir? Kayıtları nasıl tutulur?	Ayda bir yapılmaktadır. Karar Defteri mevcuttur
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Meslek Komitesi ve Genişletilmiş Meslek Komitesi toplantıları nasıl organize edilir?	Meslek Komitesi Toplantıları aylık yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Yönetim Kurulu organizasyonu nasıl gerçekleştirilir?	haftada bir gerçekleştirilir.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Mevzuat Komisyonu Toplantıları nasıl gerçekleştirilir?	Bulunmamaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Hesapları İnceleme Komisyonu Toplantıları nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Oda organlarının aldığı kararları nasıl kayıt altına alıyorsunuz? muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?oda organlarınca alınan kararların uygulanmasının etkinliğini nasıl takip ediyorsunuz	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Oda organlarının toplantı sıklıklarını ve katılım oranlarını nasıl takip ediyorsunuz?	Uygun

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Oda Organ seçimleri nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Tüm organlarca alınan kararların kurum dışına ve personele duyurulması nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Tüm organlar tarafından alınan kararların takibi nasıl yapılır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Üyelere yönelik eğitim organizasyonu nasıl gerçekleştirilir?	anketler ile belirlenir.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Odamız vizyon ve misyon beyanlarını yayınladınız mı?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Oda organlarının faaliyetlerinin ilgili mevzuatlarına uygunluğunu yansıtıyormu?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Üst yönetim stratejik plan hazırlık ve uygulama süreci etkin katılımını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Oda organlarına seçilen üyelere oryantasyon eğitimini nasıl veriyorsunuz?	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	16- Stratejik planda yer alan hedeflerin iş planlaması ve gerçekleşme değerlendirmesini nasıl yapıyorsunuz? Oluşturulan iş planlarının uygulanmasının takibini nasıl yapıyorsunuz?	



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020
RAPOR NO 9

BİRİM ADI : BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER
TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK
PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAAT SALİHOĞLU	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : GÜLTEKİN SÖKÜL
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : NİHAAT SALİHOĞLU
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam,ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

TETKİKÇİ
İSİM : GÜLTEKİN SÖKÜL
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Basın ve Halkla İlişkiler	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR		
TETKİK TARİHİ :	17.04.2020	KALİTE EL KİTABI	<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input checked="" type="checkbox"/>	PROSEDÜR	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	12:00	TALİMAT	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI	<input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	12:30	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)		

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Basın duyuruları ve basın bültenleri ile ilgili süreçleri anlatır mısınız?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Basın toplantılarının organizasyonu nasıl gerçekleştirilir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Oda yayın organının dağıtım süreci hangi kanallar ile takip edilir? Bununla ilgili kayıt tutulmakta mıdır? Yerine ulaşmayan yayınlar ile ilgili ne gibi önlemler alınmaktadır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Kurumla ilgili çıkan haberler nasıl kayıt altına alınmaktadır?	Medya Takip Merkezi
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Üye şikayetleri nasıl alınmaktadır? Değerlendirilmesi aşamasında hangi süreçler işletilmektedir?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Haberleşme ve iletişim politikanız mevcut mu?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Yazılı,sözlü,sanal basın,sosyal medyada çıkan haberleri nasıl kayıt altına alıp muhafaza ediyorsunuz?	Medya Takip Merkezi
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Sosyal medyada ne tür etkinliklerde bulunuyorsunuz?	Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Web sitenizin etkinlik ve güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?	PR-04 BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER PROSESİ.ile sağlanmaktadır
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10-Basın ve halkla ilişkiler ile ilgili atama kriterlerini nasıl sağladığınızı görebilir miyim?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Sosyal medyada yazılı ve sözlü basında etkinliğinizi nasıl ölçüyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Web sayfanızda planlı etkinlik takviminizi düzenli olarak yayınlıyormusunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13-Planlı basılı yayınların dağıtımlarını nasıl yapıyorsunuz? Kayıtlarını görebilir miyim?	Uygun
İLAVE SORULAR	BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER PROSESİ	

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM : Gültekin SÜRÜL
İMZA :
TETKİK EDİLEN
NİHAT SALİHOĞLU



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BİTİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

KİŞİ/SORUMLU

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun			
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun			

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 10

BİRİM ADI : İŞ GELİŞTİRME VE DANIŞMANLIK

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AIT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

X

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : İSİM : NİHAAT SAĞLAMCI İZMİR
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ: İSİM : İMZA :

BİRİM SORUMLUSU İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL İZMİR
İMZA : Genel Sekreter

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ İSİM : İMZA :
BAŞ TETKİKÇİ İSİM : İMZA :

TETKİKÇİ İSİM : İMZA :
BAŞ TETKİKÇİ İSİM : İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : İş Geliştirme ve Danışmanlık	TETKİK TARİHİ : 17.04.2020	TETKİK TÜRÜ : PLANLI	BAŞLANGIÇ SAATI : 11:30	BİTİŞ SAATI : 12:00
<input type="checkbox"/> KALİTE EL KİTABI	<input type="checkbox"/> PROSES KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI	
<input type="checkbox"/> PROSEDÜR	<input type="checkbox"/> KALİTE PLANI	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI		
<input type="checkbox"/> TALİMAT	<input type="checkbox"/> HEDEF İZLEME TABLOLARI			

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunuzluk rapor numarası vb.bu bilgilerin yazınız)
		Anketler Sonucu gelen taleplerle, belirlenmektedir.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Karşılanacak taleplerin planlamasını nasıl yapıyorsunuz?	Uye Eğitim Planına Eğitimler konulmaktadır.
-----------------------------	---	---

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Üyelere yapılan eğitim/etkinliklerin vb. faaliyetlerin değerlendirilmelerini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Üyelerin fuar, teknik gezi vb. ulusal/uluslararası organizasyonlardan nasıl haberdar ediyorsunuz?	Uygun
-----------------------------	--	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Üyelerin iştirak ettiği fuar/geziye ait kanıtlarını sunar mısınız?	Uygun
-----------------------------	---	-------

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?	web sayfamızda mevcuttur
-----------------------------	--	--------------------------

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

SORULAR		İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU
Uygun	8- Üyelere yönelik planlı üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	9- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	10- Ulusal ve uluslararası ve hibe projeleri konusunda üyelerinizi nasıl bilgilendiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Proje Ofisi ile	11- Üyelere birebir danışmanlık hizmeti veriyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Proje Ofisi ile	12- Proje hazırlama ve yazma konusunda üyelerinize destek veriyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Proje Ofisi ile	13- Oda faaliyetlerinin ve mali gücünün artırılması, üye hizmetlerinin geliştirilmesi için finansal destek sağlayacak ne tür projeler hazırladınız?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Proje Ofisi ile	13- Oda faaliyetlerinin ve mali gücünün artırılması, üye hizmetlerinin geliştirilmesi için finansal destek sağlayacak ne tür projeler hazırladınız?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Proje Ofisi ile	12- Proje hazırlama ve yazma konusunda üyelerinize destek veriyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Proje Ofisi ile	11- Üyelere birebir danışmanlık hizmeti veriyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	10- Ulusal ve uluslararası ve hibe projeleri konusunda üyelerinizi nasıl bilgilendiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	9- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	8- Üyelere yönelik planlı üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	7- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	6- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	5- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	4- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	3- Oda faaliyetlerinin ve mali gücünün artırılması, üye hizmetlerinin geliştirilmesi için finansal destek sağlayacak ne tür projeler hazırladınız?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	2- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	1- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	0- Üyelerinizi hibe ve proje desteği veren kurum ve kuruluşlarla nasıl irtibata geçiriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)		SORULAR
BAŞ TETKİÇİ Nihat SALİHOĞLU		TETKİK EDİLEN GÜLTEKİN SÜRÜL
İSİM : İMZA :		(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

BAŞLANGIÇ SAATI :
BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR
KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eleştri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020
RAPOR NO 11

BİRİM ADI : ALTYAPI BAKIM ONARIM

TETKİK TARİHİ: 17.04.2019-20

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AIT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAT SALİHOĞLU	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ :
İSİM : GÜRTEM SÜRRAJLİ
İMZA : Genel Sekreter

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : NİHAT SALİHOĞLU
İMZA : Genel Sekreter Yardımcısı

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.
 Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

- Faaliyet tam ve etkin
 Faaliyet tam, ancak etkin değil.
 Faaliyet tamamlanmamış.

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Altyapı Bakım-Onarım

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ : 10:30

BİTİŞ SAATİ : 11:30

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU **SORULAR** **BULGULAR**(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Odamız planlı bakım gerektiren cihaz teçhizat araç ve donanım ile ilgili bakım faaliyetlerini nasıl yönetiyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Tamirat gerektiren arıza durumlarına nasıl müdahale ediyorsunuz.	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Uzun süreli ve/veya hizmeti aksatacak arıza durumlarında ne tür önlemler alıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Odanızda kullanılan yazılım ve donanımlar nelerdir.Kullandığınız yazılımların bakım ve güncelliklerini nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Odamızda bakım gerektiren cihaz ve teçhizatların bir listesi var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Odamızda kullandığımız yazılımların bir listesi var mıdır?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Bakım onarımlara dair kayıtları nasıl muhafaza ediyorsunuz?	anlaşmalar dosyasında muhafaza edilmektedir.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Acil Durumlara karşı bir eylem planınız var mı? Tatbikat uygulamalarınız mevcut mu?	Bilgi İşlem Politikasından acil eylem planı tanımlıdır.

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

TETKİK EDİLEN
NİHAT SALİHOĞLU



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BITİŞ SAATİ :

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI
 PROSES KALİTE PLANI
 KALİTE PLANI
 HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölümde incelenen diğer dokümanları yazınız)

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu geçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

SORULAR		İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU
Uygun	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Uygun	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	İLAVE SORULAR
Uygun		İSİM : İMZA :
Uygun		BAŞ TETKİÇİ
Uygun		TETKİÇİ

BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 12

BİRİM ADI : İNSAN KAYNAKLARI

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : NİHAAT SAHİHOĞLU
İSİM : G. Jaf Sekirne
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU : GÜLTEKİN SÜRÜL
İSİM :
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ : NİHAAT SAHİHOĞLU
İSİM : G. Jaf Sekirne
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : İnsan Kaynakları

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ : 10:00

BITİŞ SAATİ : 10:30

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Odamız personeli eğitim ihtiyaçlarını nasıl belirliyorsunuz?	Eğitim talep formları ile
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Eğitim planlarını nasıl planlayıp, duyurularını nasıl yapıyorsunuz?	çevre oda-borsalar ile yazışma yaparak.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Gerçekleştirilen eğitimlerin etkinlik değerlendirmelerini nasıl yapıyorsunuz?	anketler ile. Etkinlik değerlendirme formu.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Gerçekleştirilen eğitimlere ait hangi kayıtları tutuyorsunuz muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Plan dışı eğitim ihtiyaçlarını nasıl karşılıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Personel oryantasyon eğitimlerini nasıl yapıyorsunuz? Oda organlarına seçilen üyelerin oryantasyon eğitimlerini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Personel yetkinlik ve niteliklerini nasıl belirliyorsunuz? Personel alımlarını nasıl yapıyorsunuz?	Uygun

tetkik heyeti parafı:

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 02.08.2018)



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- İnsan kaynakları yönetimiyle ilgili ne tür dökümanlarınız mevcut?	PS-02 İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM PROSEDÜRÜ. Mevcuttur.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- İnsan kaynakları politikanızı belirlediniz mi? Nasıl yayınladınız?	KEK KİTABINDA YAYINLANMIŞTIR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- İnsan kaynakları yönetimiyle ilgili iç yönergeniz mevcut mu? Onay tarihi nedir?	İç Yönerge TOBB tarafından onaylanmıştır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel memnuniyet anketleri dilek şikayet ve önerileri ile ilgili ne tür işlemler yapıyorsunuz?	Yılda bir kez memnuniyet anketi uygulanmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Personelle istişare toplantıları yapıyor musunuz? Ne sıklıkla yapıyor?	4 ayda bir yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Personelinize başta üye ilişkileri olmak üzere verimlilik artırıcı ne tür eğitimler düzenlediniz?	Kişisel eğitimler Yıl içerisinde eğitim Planına koyulmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Sahip olunan kaynaklar ve hizmet çeşitliliği konusunda diğer odalarla kıyaslama yapıyor musunuz?	Yılda bir kez yapılmaktadır.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Personel performans değerlemesine yönelik belirlenmiş bir metotunuz var mı? Değerlendirme kayıtlarını nasıl oluşturuyorsunuz? Değerlendirme sonuçlarına göre aksiyon kararları alıyormusunuz?	YILDA 1 KEZ ARALIK AYINDA
İLAVE SORULAR		

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİK EDİLEN

İSİM : Nihat SALİHOĞLU

Gültekin SÜRÜL

İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye İlişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ :

BITİŞ SAATİ :

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR (uygunluk, uygunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz yazınız)

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI

PROSES KALİTE PLANI

KALİTE PLANI

HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER (bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? Üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep, eleştiri, övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanununu gerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ TETKİÇİ TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunuzlu, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunuzluk rapor numarası vb. bulgularınız
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl aliyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalış anlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun	Uygulanabilir değil

BAŞ TETKİKÇİ

TETKİKÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020
RAPOR NO 13

BİRİM ADI : AKKREDİTASYON VE KALİTE
TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :
TETKİKE AİT BULGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK
PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ İSİM : NİHAH SAİHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU İSİM : GÜLTEKİN SÜRÜL
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

Nihat SAİHOĞLU
C... S...
C... S...
C... S...

TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :
BAŞ TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam,ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :
BAŞ TETKİKÇİ İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR
TETKİK TARİHİ : 17.04.2020	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ : PLANLI <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ : 09:30	TALİMAT <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ : 10:00	DIĞER(bu bölüme incelenen diğ er dökümanları yazınız)

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız)
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	1- Odanızın iç ve dış hususlarının belirleyip anlaşılmasını nasıl sağladınız? İç ve dış hususların uygunluğunu nasıl izliyor ve gözden geçiriyosunuz?	Odamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirleme Şekli Kalite El Kitabı Sayfa 6/27 da ifade edilmiş olup, odamız Odamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirlenmesi Tablosunda yayınlanmıştır. Tablolar dağıtılarak iç ve dış hususlarının anlaşılmasının sağlandığı tespit edilmiştir. Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	2- Odanızı ilgilendiren ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirleyip anlaşılmasını nasıl sağladınız. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına dair uygunluğu nasıl izliyor ve gözden geçiriyosunuz?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	3- Oda/Borsamız kalite yönetim sistemi kapsamını belirledinizmi? Standardın uygulanamayan maddesi varmıdır?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	4- Oda/Borsanızda hangi faaliyetleri proses olarak belirlediniz? Proses etkileşim ve sırasını belirlediniz mi? Proseslerin çalıştırılabilmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri nasıl oluşturduunuz? Proses dökümanlarınızı görebilir miyim?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	5- Oda/Borsanızdaki proseslere dair risk ve fırsatları belirlediniz mi? Belirlediğiniz risk ve fırsatların uygunluk, etkinliğinin değerlendirme faaliyetlerini nasıl yürütüyor sunuz?	KEK Sayfa 10/27 da Risk ve Fırsatların belirlenmesi ve İzlenmesi ile ilgili Hususların anlatıldığı ayrıca Detay İşlemler için - PS-01 Risk ve Fırsatları Belirleme Prosedüründe oluşturulduğu gözlenmiştir. Ticaret Sicil prosesine ait Risk ve Fırsatlar tablosu incelenmiş olup, risk olarak belirlenen "Veri aktarımı sırasında yaşanabilecek sistemsel hatalar" konusunda alınan tedbirlerin 31.12.2018 tarihinde izlenip değerlendirilmesi gerekirken bu faaliyetin gerçekleştirilmediği gözlenmiştir.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	6- Oda/Borsanızın Kalite hedeflerini nasıl belirlediniz? kalite hedeflerinin değerlendirmesini nasıl yapıyorsunuz?Kalite hedeflerinin duyurulması ve hedeflere ait verilerin toplanmasını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	7- Oda/Borsamız kys de değişiklik ihtiyacı oluşması durumunda bu değişikliklerin planlamasını nasıl yapmaktasınız?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Hizmet Kalitesini etkileyen noktalarda Görev Yapan Personel/Yöneticilerin/Yönetici/Yönetim Organlarının Görev yetki ve Sorumluluğunu belirlediğiniz mi? İletip anlaşılmasını nasıl sağladınız? Organizasyon şemanızı görebilirmiyim?	KEK Sayfa 10/27 da belirlendiği, Görev Tanımları Formunda yayınlandığı görülmüştür. Ticaret Sicili Müdürlüğü teslim kayıtları incelendi. Organizasyon Şeması KEK ek olarak yayınlandığı görülmüştür.

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 3

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	16- Oda/Borsamızda tespit edilen sistem uygunsuzluklarına dair düzeltici/iyileştirme faaliyetleri nasıl gerçekleştiriyorsunuz kayıtlarını görebilirmiyim?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	17- Oda/Borsanızla ilgili iyileştirme faaliyetleri nasıl yönetiyorsunuz?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	18- Akreditasyon İzleme Komitesi Toplantılarını ne sıklıkta yapıyorsunuz? Toplantı kayıtlarını görebilirmiyim?	4 ayda 1 yapılmaktadır. Kayıtlar görüldü.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	19- TOBB Akreditasyon Kriterlerini ve .Şartlarını uygulanmasını nasıl sağlıyorsunuz?	KYS Hedefleri-akreditasyon sistemindeki hedefler ile. Akreditasyon izleme ve personel toplantıları ile.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	İlave Sorular:	
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu		
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu		

İSİM : BAŞ TETKİKÇİ
İMZA : NİHAT SALİHOĞLU

TETKİK EDİLEN
GÜLTEKİN SÜRÜL



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	8- Oda/Borsamızda hizmetin etkinlik ve sürekliliği için ihtiyaç duyulan kaynaklar nasıl sağlanıyor? İnsan kaynakları ihtiyaçları nasıl belirlenip nasıl temin ediyorsunuz?	TB-01 İhtiyaç ve Beklentileri Tablosunda belirtilmiştir.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	9- Ürün/hizmet, çalışanların sağlık ve güvenliği ile ilgili uygun çalışma ve üretim ortamlarının uygunluk ve sürekliliğini nasıl sağlıyorsunuz?	PL-03 Acil Durum Eylem planında görülmüştür.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	10- Oda/Borsamız çalışanlarının kalite politikası, kalite hedefleri,kendilerinin Oda/Borsamıza yapacakları katkının önemi ile ilgili farkındalığı nasıl sağlıyorsunuz?	Çalışma Ortamlarında sergilenmekte, Eğitimler yapılmaktadır.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	11- Oda/Borsamız iç ve dış iletişimi ile ilgili yetki sorumluluk ve yöntemler belirlendimi?	Uygun
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	12- Oda/Borsamız kys nın dökümantasyon yapısının güncellik ve kontrollü şartlar altında oluşturulmasını nasıl sağlıyorsunuz? Sistem dökümanlarının güncellik takiplerini nasıl yapıyorsunuz? Sistem dökümanlarının dağıtımlarını nasıl yapıyorsunuz? sistem dökümanlarında herhangi bi değişiklik ihtiyacı olduğunda ne tür işlemler yapıyorsunuz? Oda/Borsanızla ilgili dış kaynaklı dökümanları belirlediniz mi?Güncel hallerinin kullanımını nasıl sağlıyorsunuz? Kalite kayıtlarını belirlediniz mi bu kayıtların muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?Elektronik ortamda oluşan kayıtların muhafaza ve güvenliğini nasıl sağlıyorsunuz? saklama süreleri yasalarla belirlenmiş kalite kayıtları nelerdir. muhafazasını nasıl sağlıyorsunuz?	KEK kitabında anlatılmış olup,- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulduğu gözlenmiştir. Dökümanların Güncellikleri, Güncel Döküman DağıtımTakip Formu üzerinden sağlanmaktadır.
Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	13- Uygun olmayan ürün yada hizmetlerle ilgili verileri nasıl değerlendiriyorsunuz? İç ve dış müşteri memnuniyet anketlerini ne kadar sıklıkla yapıyorsunuz? Geçen yılın müşteri memnuniyet anketlerini görebilirmiyim? Müşteri şikayet ve önerilerini nasıl değerlendiriyoruz? Müşteri şikayet önerilerini görebilirmiyim?	uygun
BİRİM SORUMLUSU	14- İç tetkikleri nasıl planlıyorsunuz ? İç tetkikci seçim kriterleriniz nelerdir? İç tetkikleri ne kadar sıklıkla gerçekleştiriyorsunuz? İç tetkik planlarınızda iç tetkik raporlarınızı görebilirmiyim? İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukla ilgili ne tür işlemler yaparsınız?	Sene başında Planlanmaktadır. Tetkikçi eğitimi almış olması gerekmektedir.
Metal işleri usta/elemanı	15- YGG toplantılarını ne kadar sıklıkla yapıyorsunuz? Ygg toplantılarının duyurusunu ve gündemini oluşturmayı nasıl sağlıyorsunuz?Toplantıya kimler katılıyor? YGG toplantısı öncesi performan raporu hazırlayıp katılımcılara ulaştırıyormusunuz?Toplantı kararlarını katılımcılara dağıtımını nasıl sağlıyorsunuz?YGG toplantı kayıtlarını görebilirmiyim?	Senede bir yapılmaktadır.



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye İlişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :

BİTİŞ SAATI :

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR (uygunluk, uygunsunuz, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgilerinizi yazınız)

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER (bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? Üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep, eleştiri, övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

İSİM :
İMZA :

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik veya uygunsuzluk rapor numarası vb. bilgileriniz)	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun			
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun			
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun			

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

İSİM :
İMZA :



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 14

BİRİM ADI : DIŞ İLİŞKİLER

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİHİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		GÜLTEKİN SÜRÜL	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : Nihat SAHİHOĞLU
İSİM : Nihat SAHİHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : Gültekin Sürül
İMZA :

1. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2. TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ Nihat SAHİHOĞLU
İSİM : Nihat SAHİHOĞLU
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1 SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : **Dış ilişkiler**

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ : 09:00

BİTİŞ SAATİ : 09:30

İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
PROSEDÜR KALİTE PLANI
TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI
DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dökümanları yazınız)

İLGİLİ
KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Ticari danışmanlık ve bilgilendirme talepleri nasıl karşılanmaktadır

Bölgesel Kalkınma ve Proje Ofisi tarafından.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

2- Hangi tür yayınlar hazırlanıyor?

Uygun

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Yurt dışı gezilerin organizasyonu nasıl yapılmaktadır? Bu işlemlerin yazılı olduğu bir tarif dökümanı mevcut mudur?

KOSGEB Yurtdışı destek prosedürlerine göre.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Vize başvuruları ile ilgili işlemler nelerdir?

Uygulanabilir Değil

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- İhracat evraklarının satışı ve onayı nasıl gerçekleştirilmektedir? Bu evrakların muhafazası nasıl yapılmaktadır?

Elektronik ortam

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Uluslararası ticari belge bilgi ve benzeri danışmanlık taleplerini nasıl karşılıyorsunuz?

Bölgesel Kalkınma ve Proje Ofisi tarafından.

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

İSİM : BAŞ TETKİKÇİ
İMZA : NİHAT SALİHOĞLUTETKİK EDİLEN
GÜLTEKİN SÜRÜL



SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ

17.04.2020

TETKİK TÜRÜ

PLANLI

PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATİ

BITİŞ SAATİ

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

KALİTE EL KİTABI
 PROSES KALİTE PLANI
 KALİTE PLANI
 HEDF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

İLGİLİ

SORULAR

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

1- Üye memnuniyet anketleri yapıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelerden gelen talep,eğitiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

4- Bilgi edinme kanununu geçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar

7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

İSİM :

İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

SORU LİSTESİ

SAYFA NO : 2

SORU LİSTESİ		SAYFA NO : 2	
İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR (uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa uygunluk raporu numarası vb. bulgularınız)	UYGUN
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	10- Üyelerden gelen şikâyet, öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂyet, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun	
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun	
İLAVE SORULAR	16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygun	
		TETKİÇİ	
		BAS TETKİÇİ	
		İSİM :	
		İMZA :	



İÇ TETKİK RAPORU

TETKİK BİLGİLERİ

RAPOR TARİHİ 17.04.2020

RAPOR NO 15

BİRİM ADI : BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

TETKİK TARİHİ: 17.04.2020

TETKİK SÜRESİ :

TETKİKE AİT BULUGU VE GÖZLEMLER

PLANLI TETKİK

PLAN DIŞI TETKİK

NO	BULGU VE GÖZLEMLERİN TANIMI	DÜZELTME FAALİYETİN TARİFİ	SORUMLU	PLANLANAN BİTİŞ TARİHİ
	HERHANGİ BİR UYGUNSUZLUĞA RASTLANMAMIŞTIR.		NİHAAT SALİHOĞLU	17.04.2020

TARİH: 17.04.2020

TETKİKÇİ : GÜLŞAH SÜRÜL
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ:
İSİM :
İMZA :

BİRİM SORUMLUSU
İSİM : NİHAAT SALİHOĞLU
İMZA :

1.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil/...../.....tarihine kadar ek süre verildi.

Faaliyet tamamlanmamış/...../.....tarihine kadar süre verildi.

Açıklama :

2.TAKİP TETKİK BİLGİLERİ/TARİHİ:

Faaliyet tam ve etkin

Faaliyet tam, ancak etkin değil.

Faaliyet tamamlanmamış.

Açıklama :

TETKİKÇİ :
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :

BAŞ TETKİKÇİ
İSİM :
İMZA :



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1 SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI :	Bilgi ve İletişim Teknolojileri	İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR	
TETKİK TARİHİ :	17.04.2020	KALİTE EL KİTABI <input type="checkbox"/>	PROSES KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
TETKİK TÜRÜ	PLANLI <input type="checkbox"/> PLAN DIŞI <input checked="" type="checkbox"/>	PROSEDÜR <input type="checkbox"/>	KALİTE PLANI <input type="checkbox"/>
BAŞLANGIÇ SAATİ :	08:30	TALİMAT <input type="checkbox"/>	HEDEF İZLEME TABLOLARI <input type="checkbox"/>
BİTİŞ SAATİ :	09:00	DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)	

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU	SORULAR	BULGULAR(uygunluk,uygunsuzlu,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	1- Bilgi ve iletişim teknolojisi politikanız var mı? Nasıl yayınladınız?	KEK KİTABINDA MEVCUTTUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	2- Hizmet gerçekleştirirken kullandığınız yazılım ve donanımlar listesi nelerdir?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	3- Hizmete dair elektronik ortamda gerçekleşen kayıtların güvenliğini nasıl sağlıyorsunuz?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	4- Elektronik bilgi ve teknolojileri ile ilgili acil eylem planınız mevcut mu?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	5- Olası büyük olumsuzluklara karşı tatbikat uygulaması yapıyor musunuz?	YIL İÇERİSİNDE GERÇEKLEŞMEMİŞTİR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	6- Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımıyla ilgili donanımların etkin ve çalışmasının sürekliliğini nasıl sağlıyorsunuz?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar	7- Bilgi ve iletişim teknolojileri sorumlusunun görev yetki ve sorumluluklarını nasıl belirlediniz?	UYGUNDUR.
Proses Sorumlusu/Çalışanlar		

İSİM : BAŞ TETKİKÇİ
Gültekin SÜRÜL
İMZA :

TETKİK EDİLEN
Nihat SALİHOĞLU



SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 1

TETKİK EDİLECEK PROSES/FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ

PROSES/FAALİYET ADI : Üye ilişkileri

TETKİK TARİHİ : 17.04.2020

TETKİK TÜRÜ : PLANLI PLAN DIŞI

BAŞLANGIÇ SAATI :
BİTİŞ SAATI :

İNCELENEN İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KALİTE EL KİTABI PROSES KALİTE PLANI
 PROSEDÜR KALİTE PLANI
 TALİMAT HEDEF İZLEME TABLOLARI

DİĞER(bu bölüme incelenen diğer dokümanları yazınız)

BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik varsa uygunsuzluk rapor numarası vb.bulgularınız yazınız)

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU

SORULAR

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
1- Üye memnuniyet anketleri yapılıyor musunuz? üye memnuniyet anketleri sonrası üyelere gelen talep,eleştiri,övgü vb. nasıl değerlendirip geri beslemeyi sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
Müşteri beklentilerini nasıl (ÖNERİ, ŞİKAYET, MEMNUNİYET) Alıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
3- Üyelerden gelen bilgi taleplerini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
4- Bilgi edinme kanunu çerçevesinden gelen talepleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
5- Üye şikayet ve önerilerle ilgili sanal ortamda ne tür kanallarınız mevcut?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
6- Üyelere ait bilgilerin güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz?

Proses Sorumlusu/Çalışanlar
7- Oda üyelerimize ait varsa başarı öykülerinizi web sitenizde paylaşıyor musunuz?

BAŞ TETKİÇİ

TETKİÇİ

TETKİKTE GÖRÜŞÜLEN KİŞİLER

İSİM :
İMZA :

(Liste No: LS-10 ~ Rev.00 ~ 01.01.2019)

SORU LİSTESİ

SAYFA NO: 2

İLGİLİ KİŞİ/SORUMLU		SORULAR		BULGULAR(uygunluk,uygunsuzluk,rapor numarası vb.bulgularınız varsa uygunsuzluk,etkinlik,etkinsizlik)	
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	8- Üyelere yönelik üye ziyaretleri yapıyor musunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	9- Üye anket şikâyet övgü ve önerilerden kaynaklı iyileştirme faaliyetleriniz var mıdır?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	10- Üyelerden gelen şikâyet,öneri ve övgülerle ilgili ne tür işlemler yaparsınız? Bununla ilgili belirlenmiş bir yönteminiz var mıdır?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	11- Personel kaynaklı müşteri memnuniyetini nasıl alıyor ve ne şekilde uyguluyorsunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	12- Üye beklentilerinin (ÖNERİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET) takibi nasıl yapıyorsunuz ?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	13- Öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesini nasıl yapıyorsunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	14- Öneri ve şikâyetlere nasıl cevap veriyorsunuz?	Uygun		
anlar	Proses Sorumlusu/Çalış	15- Öneri ve şikâyetlerin tamama erdirilmesi ile ilgili üye mutabakatını nasıl sağlıyorsunuz?	Uygun		
İLAVE SORULAR		16- Müşteri şikâyet ve önerilerle ilgili sonuçları itibarı ile periyodik olarak gözden geçirip değerlendiriyor musunuz?	Uygulanabilir değil		
		BAŞ TETKİÇİ		TETKİÇİ	
		İSİM :		İMZA :	