



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi

KÜTAHYA - 2018

İçindekiler Tablosu

ODAMIZIN TANITIMI	4
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI	6
1. Kapsam	6
2. Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar	6
3. Terimler ve tarifler	6
4 – KURULUŞUN BAĞLAMI	6
4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması	6
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması	8
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin kapsamının belirlenmesi	8
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve prosesleri	9
4.4.1.	9
4.4.2.	9
5. Liderlik (Yönetim)	11
5.1. Liderlik ve Taahhüt	11
5.1.1. Genel	11
5.1.2. Müşteri odaklılık	12
5.2. Politika	12
5.2.1. Genel	13
5.2.2. Kalite Politikasının duyurulması	13
5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar	13
6. Planlama	14
6.1. Risk ve Fırsatları belirleme faaliyetleri	14
6.1.1.	14
6.1.2.	14
6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama	15
6.2.1.	15
6.2.2.	15
6.3. Değişikliklerin planlanması	15

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

7. Destek.....	15
7.1. Kaynaklar	15
7.1.1. Genel	15
7.1.2. Kişiler	15
7.1.3. Altyapı.....	16
7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam	16
7.1.5. İzleme ve ölçme kaynakları	16
7.1.5.1. Genel	16
7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği	17
7.1.6. Kurumsal bilgi	17
7.2. Yetkinlik	17
7.3. Farkındalık	18
7.4. İletişim	18
7.5. Dokümente edilmiş bilgi.....	18
7.5.1. Genel	18
7.5.2. Oluşturma ve güncelleme.....	19
7.5.3. Dokümente edilmiş bilginin kontrolü	20
7.5.3.1.....	20
7.5.3.2.....	20
8. Operasyon	20
8.1. Operasyonel planlama ve kontrol	20
8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar	21
8.2.1. Müşteri (Üye) ile iletişim	21
8.2.2. Hizmetler için şartların tayin edilmesi	21
8.2.3. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi	22
8.2.3.1.....	22
8.2.3.2.....	22
8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi	22
8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi.....	23

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü.....	23
8.4.1. Genel	23
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu	23
8.4.3. Dış Tedarikçi için bilgi	24
8.5. Üretim ve hizmetin sunumu.....	24
8.5.1. Hizmet sunumunun kontrolü	24
8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik	25
8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet.....	25
8.5.4. Muhafaza.....	26
8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler.....	26
8.5.6. Değişikliklerin kontrolü.....	26
8.6. Ürünlerin ve hizmetlerin sunumu	26
8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü	27
9. Performans değerlendirme	27
9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme.....	27
9.1.1. Genel	28
9.1.2. Müşteri/Üye memnuniyeti.....	28
9.1.3. Analiz ve değerlendirme.....	28
9.2. İç Tetkik.....	29
9.2.1.....	29
9.2.2.....	29
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	29
9.3.1. Genel	29
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	30
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları.....	30
10. İyileştirme	31
10.1. Genel	31
10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	31
10.3. Sürekli iyileştirme	31

Hazırlayan Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter
---	---

ODAMIZIN TANITIMI

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO), 1926 yılında kuruldu.

1964 yılında Kütahya Organize Sanayi Bölgesi'nin kurulması için ilk çalışmalar KUTSO bünyesinde yapıldı.

1966 yılında Kütahya'nın zengin kömür potansiyelinin değerlendirilmesi amacıyla Seyitömer Termik Santralinin kurulmasında aktif rol oynayan KUTSO, 1971 yılında Kütahya/Gediz'de yaşanan deprem felaketinin ardından ilçeye, 200 öğrenci kapasiteli yurt yaptırdı.

1977 yılında Kütahya'nın dış pazarlara açılması ve dış finansmanın ilimize gelmesi amacıyla 21 kişilik bir heyet ile Avrupa turu yapıldı, aynı süreçte Kütahya ilindeki çini imalatçılarının bir araya gelerek kurduğu Çinikoop hayata geçirildi.

1982 yılında Kütahya Devlet Hastanesine tam teşekküllü 32 oda ve yoğun bakım ünitesi kazandırıldı.

1997 yılında Kütahya Ticaret Borsasının kurulması aşamasında öncülük etti.

1998 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği finansmanı ile Kütahya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne Atatürk Anadolu Endüstri Meslek Lisesi ve Teknik Lisesi kazandırıldı.

1999 yılında KUTSO finansmanı ile kurulan Kütahya Gümrük Müdürlüğü binası, müdürlüğün hizmeti sona erdiğinden dolayı, Kütahya Valiliği hizmetine sunuldu.

1999 yılında KUTSO web sitesi açıldı, ayrıca, üyelerin ürünlerini sergileyebilmeleri amacıyla, Sergi Binası kuruldu.

2000 yılında ülkemizdeki tüm şehitlerin anısına, Şehitler Anıtı ve Parkı açıldı.

2001 yılında KUTSO tarafından restore edilen tarihi Kütahya Konağı, halen yöresel lezzetlerin sunulduğu bir restoran olarak hizmet vermektedir.

2001 yılında başlayan kalite yolculuğu, halen TSE ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ile devam etmektedir.

2003 yılında, ortaklık kültürünün iyi bir örneği olan ve bugün Kü-Blok markası ile Türkiye'de ilk ve özel üretim yapan, Kütahya Çimento Sanayi ve Ticaret A.Ş.'yi kurdu.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

2006-2007 yıllarında, Kütahya 2.Organize Sanayi Bölgesi kurulması için öncülük etti.

2008 yılında, Akredite Oda Belgesini alan KUTSO, aynı yıl KUTSO Marka Tescil Belgesi'ni aldı.

2008 yılında, yeni binasında hizmete başladı.

2009 yılında Dumlupınar Üniversitesi ile işbirliği yapılarak, Tasarım Teknokent A.Ş.'ye ortak oldu.

2010 Kütahya Çavdarhisar Aizanoi antik kentinde TÜRSAB ve TOBB katkılarıyla Anemon Oteli açılmasına öncülük etti.

2011 yılında, üyelerin de finansal katkı sağladığı KUTSO Anaokulu Kütahya'ya kazandırıldı. Yine aynı yıl, üyelerin çalışmalarına kolaylık sağlaması amacıyla, KOSGEB Kütahya Hizmet Merkezi Müdürlüğü'ne hizmet binasında yer tahsisi yapıldı.

Yine 2011 yılında, Büyük Anadolu Lojistik Organizasyonlar (BALO) A.Ş.'ye, Afyonkarahisar ABİGEM A.Ş.'ye ortak olundu.

2013 yılında;

KUTSO'nun 14 meslek komitesine ve girişimci kurullarına hizmet binası içerisinde ayrı çalışma odaları tahsis edildi.

KUTSEV (Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası Eğitim Vakfı) kuruldu.

KUTSO Ehrami Karaçam Hatıra Ormanı oluşturuldu.

KUTSO Endüstri Meslek Lisesi inşa edildi.

Zafer Bölgesel Havalimanında, KUTSO tarafından TOBB çatısı altındaki tüm oda ve borsa mensuplarının yararlanacağı CIP salonu tahsis edildi.

14 meslek komitesi, 34 meclis üyesi, 9 yönetim kurulu üyesi bulunmaktadır.

Bursa Ticaret ve Sanayi Odası, Çeçenistan Ticaret ve Sanayi Odası ile kardeş oda protokolüne sahiptir.

KUTSO, 4 farklı yayını eğitim ve kültür hizmeti olarak kazandırmıştır.

Rengârenk Kütahya-Ahmet Yakupoğlu

Boğaziçi – Ahmet Yakupoğlu

Türkçe'nin Sırları – Nihad Sami Banarlı

Kütahya Sanatçıları – Uğur Türkmen-Kadir Güler

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI

1. Kapsam

5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu ve Yönetmeliklerine göre hizmet verilmektedir. Bu nedenle kuruluşumuzda uygulanan kalite yönetim sistemimizin kapsamı **“Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetleri Sunumu”** dur.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ile birlikte aşağıdaki sistemler de entegre olarak uygulanmakta ve sürdürülmektedir. Kalitasyon® modeli (marka tescilli) oluşturulmuştur.

Kalitasyon yazılımı kullanılmaktadır.

- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi

2. Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

TS EN ISO 9001 Standardı, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Kanunu, ilgili/bağlı kanunlar ve yönetmeliklerdir.

3. Terimler ve tarifler

TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardındaki uluslararası terimler ve tarifler yer almaktadır.

4 – KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması

Kuruluşumuz, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiştir.

Hizmetlerinde, bu hususları dikkate alır, bu yönde belirler, izler, değerlendirir.

Dış Hususlar:

Kanun, yönetmelik vb. (TOBB, Bakanlıklar vb.)

Teknolojik, rekabetçi, piyasa ile ilgili kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel veya yerel) kaynaklanan hususlar .

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

İç Hususlar:

Dış hususları, kuruluş ve bağlamının anlaşılmasını destekleyen:

Politikalar, prosesler, prosedürler vb. dokümante edilmiş tüm bilgiler

Değerler, kurumsal kültür, bilgi birikimi

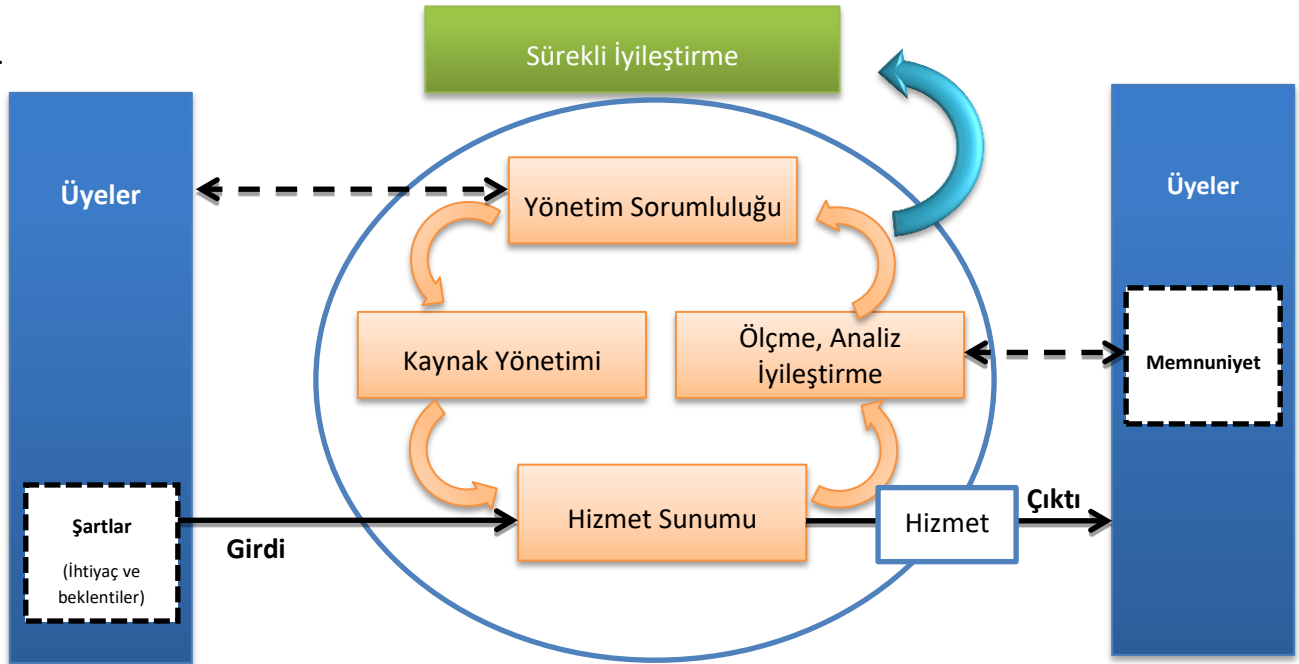
Diğer hususlar:

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi, uluslararası ISO 9000-Kalite Yönetim Sistemleri Standartlar grubunun ortaya koyduğu esaslar dikkate alınarak, TS EN ISO 9001 standardının şartlarını en üst düzeyde uygulamayı amaçlayarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

KUTSO, ISO 9001 standardında belirtilen risk fırsat temelli ve “proses yaklaşımı” modeli benimsemiş, kalite yönetim sistemini bu doğrultuda oluşturmuştur.

Bu kapsamda; KUTSO Kalite Yönetim Sistemi modeli aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi Modeli

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO) müşteri ve yasal mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli olarak sağlamada aşağıdaki hususları referans dokümanlar çerçevesinde ve yapmış olduğu faaliyetlerde belirlemiştir:

- a) Kalite yönetim sistemi ile ilgili taraflar; üyeler, hizmetlerimizden faydalanan kamu kurum ve kuruluşları, odalar, paydaşlar
- b) Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,

KUTSO bu ilgili taraflar hakkındaki bilgileri ile bu tarafların şartlarını izlemekte ve gözden geçirmektedir.

İlgili Dokümanlar:

5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu

TOBB Muamele Yönetmeliği

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin kapsamının belirlenmesi

KUTSO, kapsamı belirlemek amacıyla, kalite yönetim sisteminin sınırlarını ve uygulanabilirliğini belirlemiştir.

KUTSO, TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nun faaliyet alanları için uygulamaya almıştır.

KUTSO, TS EN ISO 9001 Standardına uygun bir kalite yönetim sistemi kurmuştur.

Kurulan Kalite Yönetim Sistemi, ticaret ve sanayi odası hizmetleri sunumunu (oda sicil, ticaret sicil, bakanlık v.d.) kapsamaktadır.

Bu kapsam belirlenirken, Odamız aşağıdakileri değerlendirmekte ve dikkate almaktadır:

- a) İç ve dış hususları, Madde 4.1'de açıklanmıştır.
- b) Atıf yapılan ilgili tarafların şartları, Madde 4.2'de açıklanmıştır.
- c) Odamızın, ürün ve hizmetleri, yukarıdaki maddelere göre yürütülmektedir.

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği maddesi, Odamızda yürütülen faaliyetlere ilişkin herhangi bir izleme ve ölçme cihazları kullanılmamasından dolayı kapsam dışı bırakılmıştır.

8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi maddesi, Odamızda sunulan hizmetler 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nun yasal şartları çerçevesinde yapıldığından, kapsam dışı bırakılmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve prosesleri

4.4.1.

Odamız, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler v bunların birbiriyle etkileşimi dâhil bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş ve uygulamaktadır. Sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir. Odamız, bu faaliyetleri kapsam maddesinde (Madde 4.3) belirtilen uygulamalarında açıklamış ve:

- a) Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını hazırlanan proseslerde belirtmiştir,
- b) Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi, proses etkileşim tablosunda ve her bir processte ayrı ayrı gösterilmiştir,
- c) Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) hazırlanan Proseslerde belirterek Proses/Faaliyet takip formları aracılığı ile izleyip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulamaktadır,
- d) Bu Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları hazırlanan Proseslerde belirtilmiştir,
- e) Bu Prosesler için yetki ve sorumlulukları hazırlanan Proseslerde ve görev tanımlarında belirlemiştir,
- f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiştir. PR.13 Risk Değerlendirme Prosedürü ve bağlı dokümanları ile tayin edilmiştir.
- g) Bu prosesleri Proses/Faaliyet Takip Formları aracılığı ile izleyip, veri analizi yöntemleri ile değerlendirip uygulamakta ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişiklik ihtiyacı olduğunda, plan, hedef vb. revize edilip uygulamaktadır
- h) Prosesleri ve kalite yönetim sistemini, iyileştirmektedir. PS.11 Sürekli İyileştirme Prosesi, toplantılar, anketler, denetimler, veri analizleri, risk değerlendirme vb. ile bu iyileştirmeler yürütülmektedir.

4.4.2.

Kuruluşun yapısına uygun olarak, ihtiyaç duyulan ölçüde,

- proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilginin sürekliliği sağlanmış,
- proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmiştir.

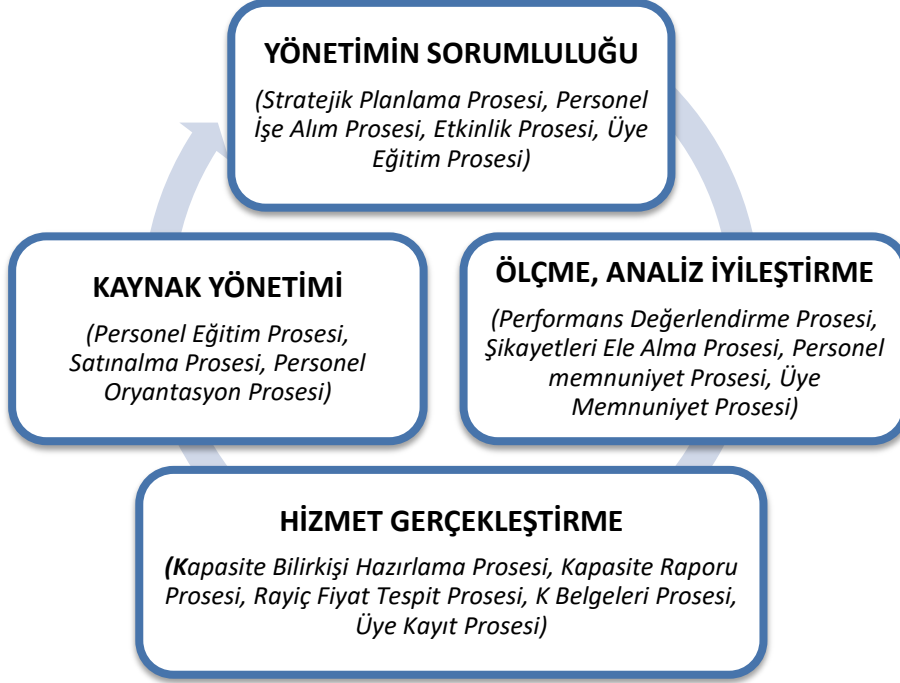
Oluşturulan KYS Modeli ile Üyelerin (müşterilerin) ihtiyaç ve beklentilerini eksiksiz alarak etkin ve standartlara dayalı hizmet sunumu gerçekleştirerek memnuniyetin en üst seviyeye çıkarılması amaçlanmıştır.

Üyelerin (müşterilerin) ihtiyaç ve beklentilerinin tespitinden memnuniyetlerinin ölçülmesi ve hizmet sunumu dâhil olmak üzere tüm aşamalarda izleme kontrolün etkin bir şekilde oluşturulmasına önem verilmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Bu model doğrultusunda kalite yönetim sistemi modelinin işletilebilmesi için aşağıda belirtilen, ihtiyaç duyulan prosesler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. KYS için ihtiyaç duyulan prosesler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma şekilleri ve metotları Proseslerde detaylı bir şekilde belirlenmiştir.

Proseslerin Etkileşimleri



İlgili Dokümanlar

- Prosesler (P.S.)
- Proses Etkileşim Tablosu

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

5. Liderlik (Yönetim)

5.1. Liderlik ve Taahhüt

KUTSO Yönetim Kurulu, odamızın üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

KUTSO bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Yasal şartlar ve mevzuat şartları kadar, Müşteri şartlarının yerine getirilmesinin de önemi tüm Oda çalışanlarına, her platformda iletilmektedir.
- Planlanmış faaliyetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla, sürekli iyileşmeyi hedefleyen bir yaklaşımla iç ve dış kuruluşlarca yapılan tetkiklerin sonuçları değerlendirilmektedir.
- Üst yönetim olarak, çalışanların katılımı ve eğitimi, çalışma ortamının ve iletişimin etkinliği, kaynakların etkili yönetimi, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi vasıtasıyla, süreçlerin etkinliğini artırarak süreç katılımcılarına en üstün değeri yaratmak için gerekli yöntem ve araçları belirlemekte ve uygulanmasını sağlamaktadır.
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yapılan yönetimin gözden geçirme toplantıları, üst yönetimin taahhütlerinin yerine getirilmesi amacıyla bir araç olarak kullanılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

5174 sayılı TOBB Kanunu

Yönetim Kurulu Görev Tanımları

PR.07 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

P.01 Stratejik Plan

5.1.1. Genel

Yönetim Kurulumuz, tanımlanan kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmek için aşağıdaki uygulamaları yapmış olduğu faaliyetler ve bunların kayıtlarını tutarak yerine getirmektedir.

Yönetim Kurulumuz,

- KYS'nin etkinliğini, proses ve faaliyetlerin sonuçlarını YK/YGG/Personel vb. toplantılarda değerlendirmektedir,
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturmuş ve bunların kuruluşun şartları ve kapsamı ile uyumluluğunu güvence altına almıştır,
- KYS'nin şartlarının, hazırlamış olduğumuz iş odaklı proseslerimiz ile entegre olduğunu güvence altına almıştır,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını, teşvik etmektedir,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almaktadır,
- Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğun önemini paylaşılmasını eğitimler, proses izleme faaliyetleri ve iç tetkikler ile sağlamaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

- g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını proses izleme ve veri değerlendirme yöntemleriyle güvence altına almaktadır,
- h) KYS'nin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlamaktadır,
- i) İyileştirmenin teşvik edilmesini eğitimler, motivasyon yöntemleriyle, politikalarıyla sağlamaktadır,
- j) Diğer yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını desteklemektedir.

5.1.2. Müşteri odaklılık

Müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları tayin edilmiş, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanması sağlanmıştır.

Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetini artırma yeteneğinin belirlenmesi ve ele alınmasını gerçekleştirmiştir.

Müşteri memnuniyetinin artırılmasına odaklama tüm yönetim sistemleri çerçevesinde sürdürülmektedir.

Kalite Yönetim Sistemin gereği olarak üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak memnuniyetin en üst düzeyde sağlanması odamızın odak noktasıdır. Bu nedenle odamızda uygulanan KYS'nin odak noktasını üyelerimiz oluşturur.

KUTSO, üye memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, üye ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli prosesleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.08 – Şikâyetleri Ele Alma Prosedürü

PS.08 – Şikâyetleri Ele Alma Prosesi

PS.12 – Üye Memnuniyet Prosesi

5.2. Politika

KUTSO, vizyonu ve misyonu ile bağlantılı olacak şekilde Kalite Politikası'nı oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda bir taahhüdüdür.

KUTSO'da bulunan tüm organ ve birimlerde görevli kişiler kalite politikasının anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Kalite çalışmaları kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

İlgili Dokümanlar

P.01 – Stratejik Plan

FPS.01.02 – Kalite Politikası

PS.08.03 – Şikâyetleri Ele Alma Politikası

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

5.2.1. Genel

Odamızın amaç ve bağlamına uygun ve stratejik yönünü destekleyen, kalite hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan, uygulanabilir şartları yerine getirilmesi için taahhüt içeren, kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren şekilde oluşturulmuştur.

5.2.2. Kalite Politikasının duyurulması

Kalite politikası:

- Kalite El Kitabı ekinde, Stratejik Planda dokümente edilerek sürekliliği sağlanmaktadır,
- Kuruluş içerisinde iç yazışmalar, ilan/duvar panoları, el kitapları, yıllık faaliyet raporları, e-posta, bulut, e-oda, gibi araçlarla duyurulmaktadır. Eğitimler, toplantılar, iç denetimler, vb. gibi faaliyetlerle anlaşılmaktadır. Stratejik plan/yıllık iş planı, faaliyetler/etkinlikler, TOBB Akreditasyon Standardı gereğince yürütülen çalışmalar ile uygulanmaktadır.
- İlgili tarafların erişimi için web sayfası, stratejik plan, yıllık faaliyet raporu, el kitapları, e-oda, mobil uygulama, one drive, vb. dijital ortamlarda yayınlanmaktadır.

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Odamızda, ilgili görevler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiş, duyurulmuş ve anlaşılması güvence altına alınmıştır.

5174 sayılı TOBB Kanunu ile gelen görev, yetki ve sorumluluklarla birlikte, organizasyon şeması oluşturmuş, Yönetim Kurulumuzun, kurul/komite/komasyon vb. organlarımızın, personelimizin, görev, sorumluluk, yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, Görev Tanımlarında dokümente etmiştir.

Üst yönetim aşağıdakiler için yetki ve sorumlulukları:

- Kalite yönetim sisteminin, bu standardın şartlarına uygunluğunun güvence altına alınması,
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin performansının ve iyileştirme için fırsatların raporlanması,
- Müşteri (üye) odaklı olmanın, güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün devam ettirilmesinin güvence altına alınması,

Konularında mevzuatta belirlenen yetki ve sorumluluklar haricinde görev tanımları, yönergeler, el kitapları, politikalar oluşturmuştur.

Üst yönetim, ilgili görevler için belirlediği yetki ve sorumlulukları, gerek Yönetim Kurulu, gerekse Genel Sekreterlik ile kuruluş içerisinde iç yazışmalar, elektronik ortamlar, toplantılar vb. ile duyurarak güvence altına almıştır.

İlgili Dokümanlar: İç Yönerge, Görev Tanımları, Organizasyon Şeması.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

6. Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, KUTSO'nun Kalite Hedeflerini oluşturur. Stratejik planda belirlenen her bir faaliyetin hangi fonksiyon veya birim tarafından yapılacağı belirlenmiştir. Stratejik plandan üretilen iş planı kalite hedeflerine ulaşabilmek için ne tür faaliyetlerin nasıl yapılacağını tanımlayan temel dokümandır.

KUTSO her yıl hazırladığı İş Planı ile kalite faaliyetlerini, risk fırsat yaklaşımı ile planlamaktadır.

Risk ve fırsatları belirleme vb. Risk Değerlendirme Prosedürü (PR.13) ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır

İlgili Dokümanlar

P.01 – Stratejik Plan

P.02 – İş Planı

6.1. Risk ve Fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1.

Odamız; kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1'de atıf yapılan hususları, Madde 4.2'de atıf yapılan şartları ve aşağıdaki konuları dikkate alarak:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri artırmak,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileştirmeyi sağlamak,

için gerekli risk ve fırsatları belirleyerek değerlendirmektedir.

İlgili Dokümanlar: Risk Değerlendirme Prosedürü (PR.13)

6.1.2.

Odamız;

- Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
- Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini,

Dokümante edilmiş bilgi olarak belirlemiştir. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri kapsamında, her yıl riskleri belirler, gözden geçirir, mümkün/uygun olan durumlarda gzft/swot analizi yapar.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

6.2. Kalite hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1.

Kalite Hedefleri, dört yıllık stratejik plan ve yıllık iş planı ile kalite politikası ile uyumlu, ölçülebilir, uygulanabilir şartları dikkate alan, uygun hizmet kalitesinin yükseltilmesini amaçlayan, üye memnuniyetini artırmaya uygun biçimde, oluşturulmakta, izlenmekte, duyurulmakta ve uygun şekilde güncellenmektedir.

6.2.2.

Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yapılırken, ne yapılacağı, hangi yöntemle olacağı, hangi kaynaklara ihtiyaç olduğu, kimin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı/izleneceği, sonuçların nasıl değerlendirileceği Stratejik Plan/Yıllık İş Planı ile belirlenmektedir.

6.3. Değişikliklerin planlanması

Odamız, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit edildiğinde, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünü, kaynakların varlığını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini, dikkate alır.

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Odamız, KYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tespit ve temin etmektedir. Mevcut iç kaynakların yetenek ve kısıtları, hangi ihtiyaçların dış tedarikçilerden sağlanacağı dikkate alınmaktadır.

Bu kaynaklar, insan kaynağı, alt yapı, çalışma ortamı şeklindedir.

7.1.2. Kişiler

Odamız, kalite yönetim sisteminin ve tüm hizmetlerin, etkili şekilde uygulanması ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli kişileri tayin ve temin etmektedir.

Görev, yetki ve sorumluluklar, bağlı olunan kanun ve yönetmelikler, görev tanımları ile belirlenmektedir.

Dışarıdan hizmet alımları ise ilgili şartname/sözleşme ile kaynaklar da dikkate alınarak sağlanmaktadır (Güvenlik hizmeti, danışman/müşavir vb. hizmetler)

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

7.1.3. Altyapı

Odamızda verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş, temin ve tayin edilmiş, sürekliliği sağlanmıştır. Alt yapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dâhil olmak üzere makine teçhizatı, araç, gereç, ekipmanlar,
- Taşıma kaynaklarını, destek hizmetlerini,
- Bilgi ve iletişim teknolojisini, içerir.

Bu altyapının, günün/çağın gereklerine uygun olarak sürekliliğinin sağlanmasına önem verilmektedir. Tüm bu araçların, etkin bir şekilde kullanılması ve hizmet sunumunda kesinti olmaması için gerekli planlamalar ve uygulamalar düzenli sürdürülmektedir.

İlgili Dokümanlar

Hizmet, bakım vb. sözleşmeler

7.1.4. Proseslerin işletimi için ortam

Odamız, hizmet şartlarına, yönetim sistemlerine uygunluğu sağlamak ve devam ettirilmesine yönelik olarak, uygun çalışma ortamını oluşturmuş ve sunmakta olup, sürekliliğini sağlamaktadır.

Beşeri ve fiziki unsurları da (sosyal, psikolojik, fiziksel) dikkate alarak uygun bir ortam tayin etmiştir.

İlgili Dokümanlar

- İSG Risk Analizi
- Acil Eylem Planı
- Bakım/onarım vb.

7.1.5. İzleme ve ölçme kaynakları

7.1.5.1. Genel

Odamız ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçmeyi proseslerde ve faaliyetlerde hazırladığı dokümantasyonda belirlemiştir. Proses ve faaliyetler için belirlenen hedef ve riskleri etkileyen personel ve faaliyet sonuçları kayıt altına alınarak değerlendirilmektedir.

Odamız, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

İzleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak uygun dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmekte, ayrıca uygun olanları, TOBB Akreditasyon Standardı kapsamında üçer yıllık izlemektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

İlgili Dokümanlar

FPS. – Proses Takip Formları
Haftalık-Aylık-Yıllık Raporlar
Stratejik Plan/iş planı

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

Odamızda yürütülen faaliyetlerde herhangi bir izleme ve ölçme cihazları kullanılmamasından dolayı bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6. Kurumsal bilgi

Odamız, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümantasyonu tayin etmiştir. Kalite El Kitabı, prosesler, prosedürler, yönergeler vb. ile belirlemiştir. Bu bilgi ve dokümanlar fiziki ve dijital ortamlarda, ulaşılabilir ve sürdürülebilir durumdadır.

Değişiklik ihtiyacı ve taleplerinde, Odamız; dönemin/şartların gereklerini ile beraber mevcut bilgi birikimini değerlendirerek, ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri yapar, ilgili tarafların kullanımına sunar.

7.2. Yetkinlik

Odamız, hizmet kalitesini etkileyen personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması için insan kaynakları yönetimine önem vermektedir.

Personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da (5174 Sayılı Kanun vd.) dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları, organizasyon şeması kapsamında dokümante edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ne katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Odamız, personel istihdamında hizmet kalitesini etkileyecek insan kaynağının, yetkinlik, yeterlilik ve eğitimlerini göz önünde bulundurmaktadır. İşe Alım Prosesi ile yeterlilik ve eğitim tanımları yapılarak uygun personellerin istihdam edilmesi sağlanmaktadır. Bununla birlikte, personel ile oryantasyon eğitimleri, personel toplantıları, düzenli gerçekleştirmekte, yetkinlik geliştirmek üzere İnsan Kaynakları Politikası kapsamında eğitim, gelişim imkanları, fırsat eşitliği sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar

PS.04 – İşe Alım Prosesi
PS.05 – Personel Oryantasyon Prosesi
PS.07 – Personel Eğitim Prosesi
İnsan Kaynakları Politikası
Görev tanımları
Organizasyon Şeması

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

7.3. Farkındalık

Odamız, Kalite Politikası, kalite hedefleri, iyileştirilmiş performansın faydaları dâhil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak,

Konularında, çalışanların bilgilendirilmelerini eğitimlerle, çeşitli iletişim araçlarıyla, hazırlanan dokümantasyonla, yazışmalarla vb. ile farkında olmaları sağlanmakta, iç tetkiklerde gözden geçirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PS.04 – İşe Alım Prosesi

PS.05 – Personel Oryantasyon Prosesi

Personel anketleri

Personel toplantı tutanakları

İç Tetkik raporları

7.4. İletişim

Odamız, KYS'nin başarıyla uygulanması ve istenilen sonuçlara ulaşabilmesi için iletişim araçlarını ve iletişim yöntemlerini stratejik iletişim planında tanımlamıştır. Ayrıca, yüz yüze görüşme, iç tetkik, toplantılar, öneri sistemi, iç yazışma, telefon, e-posta, sms, ilan panosu, watsap grupları vb. diğer iletişim araçları iletişim metotları arasındadır.

Neyle, ne zaman, kiminle, nasıl, kimin iletişim kuracağı, iç iletişim kanallarının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için birimler ve süreçler arası koordinasyonun hangi araçlarla ve ne şekilde olacağı stratejik iletişim planında detaylı olarak belirlenmiştir.

Stratejik iletişim planından, tüm çalışanların bilgi sahibi olması sağlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

P.03 – Stratejik İletişim Planı

7.5. Dokümante edilmiş bilgi

7.5.1. Genel

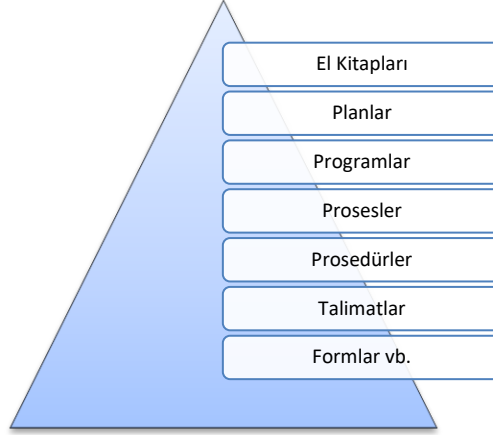
Odamız KYS, bu standardın gerektirdiği dokümante edilmiş bilgiyi, KYS etkinliği için, odamızın yapısına uygun olarak gerekli olduğu belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi içerir.

Bu bilgiler için, Odamızın büyüklüğü ve faaliyetleri, prosesleri ve etkileşimleri, hizmetleri, yetkinlikler ve sorumluluklar dikkate alınmıştır.

KYS dokümantasyonu sistemin işleyişine uygun olacak biçimde her seviye ve fonksiyonda oluşturulmuştur. Bu kapsamda doküman tipleri aşağıda özetlenmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Dokümantasyon Yapısı



KYS 'de tanımlanan dokümanların dışında KYS'nin işleyişini etkileyebilecek dokümanları, dış kaynaklı doküman listesi ile takip eder. KYS kapsamında oluşturulan dokümanlar güncel durumları ile birlikte Güncel Doküman Listesinde yer almaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.01 – Dokümanların Kontrolü Prosedürü

FPR.01.02 – Güncel Doküman Listesi

FPR.01.03 – Dış Kaynaklı Doküman Listesi

7.5.2. Oluşturma ve güncelleme

Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümantasyon, standardın ön gördüğü kurallar doğrultusunda Dokümanların Kontrolü prosedürü ile yazılı hale getirilmiştir.

Bu prosedürde dokümanların oluşturulması, dağıtımı, kontrolü ve gerektiği durumlarda revize edilmesi gibi durumlar açıklanmıştır.

Oluşturma ve güncelleme, one drive (bulut) sistemi ve Kalitasyon yazılımı ile elektronik ortamda yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.01 – Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

7.5.3. Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1

Kalite yönetim sistemi ve bu standardın gerektiği dokümanite edilmiş bilgi, kalite sisteminin ve faaliyetlerin etkinliğinin, sunulan hizmetin beklenen kalite seviyesinde gerçekleştirildiğinin kanıtı olabilecek tüm kayıt ve belgelerdir. Kayıtlar kâğıt ya da elektronik ortamda bulunabilir. Kayıtlarının Kontrolü Prosedüründe, kalite ile ilgili kayıtların tanımlama, ulaşılma, saklanma, korunma ve imha edilmesi ile ilgili hususlar tanımlanmıştır. Kayıtlar kolay ulaşılabilir, okunaklı ve ait olduğu dönem/tarihi gösterecek şekilde tutulurlar. Bu kayıtlar, ihtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için hazır ve uygun olmakta, yeterli düzeyde korunmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.02 – Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3.2

Odamız, dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları ele almaktadır:

- Dağıtım, erişim, bulma ve kullanım
- Okunabilirliğin korunması dahil, depolama ve koruma
- Değişikliklerin kontrolü
- Muhafaza ve yürürlükten kaldırma

Kalite yönetim sisteminin planlanması ve işletilmesi için gerekli olduğu belirlenen dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmıştır ve kontrol altında tutulmaktadır.

8. Operasyon

8.1. Operasyonel planlama ve kontrol

Odamız hizmetlerin sunulmasına ilişkin şartları karşılamak için ihtiyaç duyulan prosesleri planlamakta, uygulamakta ve kontrol etmektedir. Hizmetler için şartları tayin etmekte, gerekli kriterleri oluşturmaktadır. Prosesleri, hizmetleri, ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmekte, kriterlere göre proseslere kontrol uygulamaktadır. Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak, hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek üzere gerekli ölçüde, dokümanite edilmiş bilgiyi tayin etekte, sürekliliğini sağlamak ve muhafaza etmektedir. Bu planlamanın çıktısı, odamızın yapısına, amacına, operasyonlarına uygun olmaktadır. Değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişiklik olması halinde sonuçları gözden geçirmekte, olumsuz etkileri azaltmak için gerektiğinde faaliyetler gerçekleştirmektedir.

Odamızda sunulan hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetleri gerçekleştirilir. Üyelere yönelik her bir faaliyet birim/zaman/performans vb. unsurları ile birlikte İş Planında tanımlanır.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

KUTSO, İş planını hazırlarken KYS şartları ile birlikte ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alır. İş Planı KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

*P.02 – Yıllık İş Planı
Prosesler*

8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar

8.2.1. Müşteri (Üye) ile iletişim

Üyelerin, odamızın hizmetlerine ilişkin bilgi edinmesi sağlanmaktadır. Üyeler, şikayet, öneri, taleplerini, geri bildirimlerini iletebilmektedir. Üyeye ilişkin hususlar ve kontroller 5174 Sayılı TOBB Kanunu ile ve gerekli olduğu durumlarda destekleyici yönetim sistemleri ile yapılmaktadır.

Üyeler ile iletişim, yazışma, e-posta, e-oda, web sitesi, mobil uygulama, bildiri/tebligat, telefonla ya da yüz yüze görüşme, watsap hattı/grupları, toplantı/seminer vb., anketler, sms sistemi, faks, vb. araçlar ile etkin bir şekilde sağlanmaktadır. Üyelerle iletişimin sürdürülmesinde, meslek komiteleri etkin olarak görev yapmakta, yönetim kurulu ile üyeler arasında köprü oluşturmaktadır.

Yönetim Kurulu görev tanımları gereğince, üyelerle/meslek komiteleri iletişimiyle sorumlu olan Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı bulunmaktadır.

Ayrıca, Odamızda uygulanmakta olan TOBB Akreditasyon Standardı, TS 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile üyeler, şikâyetlerini iletebilmektedir.

Bu sistem gereğince dokümanite edilmiş bilgilerle, kayıt, izleme, değerlendirme, raporlama, geri bildirim vb. çalışmalar yürütülmektedir.

Üyelere tercih ettikleri iletişim yöntemleri sorulmakta ve buna göre geri bildirim yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- 5174 Sayılı TOBB Kanunu
- TOBB Akreditasyon Standardı
- TS 10002 Standardı
- Stratejik İletişim Planı
- PS.08 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi
- PS.12 Üye Memnuniyet Prosesi
- Yönetim Kurulu görev tanımları

8.2.2. Hizmetler için şartların tayin edilmesi

Odamız tarafından sunulan hizmetler, KYS şartları, bağlı bulunduğu 5174 sayılı TOBB Kanunu, ilgili tüzük ve yönetmeliklerde tayin edilmektedir.

Ticaret Sicil Yönetmeliği, Türk Ticaret Kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gibi ilgili yasal şartlara bağlı olarak belge, evrak, onay, rapor vb. hizmetler, üye taleplerine uygun olarak yürütülmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Bu hizmetlere ilişkin ücretlendirmeler (hizmet bedeli, üyelik aidatı) her yıl yasal şartlar kapsamında yayınlanan Odamız aidat/hizmet tarifesinde belirlenmektedir.

Sunulan hizmetlerde, "Değerlerimiz" kapsamında etik ilkelere, gerekli mevzuat hükümlerine (KVKK eşitlik vb.) , gizlilik prensibine uyulması benimsenmektedir.

İlgili Dokümanlar

- 5174 Sayılı TOBB Kanun ve Yönetmelikler
- Kaydiye, Yıllık Aidat/Hizmet Tarifeleri

8.2.3. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1.

Odamız, sunmuş olduğu hizmetleri ve şartları sürekli gözden geçirmektedir. KYS sistemi içerisinde oluşturulan prosesler için izleme kriterleri, metotları ve hedefleri tanımlanmaktadır.

İlgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda, çalışanlar ve ilgili taraflar, iletişim araçları ile bilgilendirilmektedir.

Proseslerin izleme faaliyetleri sırasında hizmet sunumuna ilişkin her bir durum proses sorumluları tarafından değerlendirilmekte ve gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

Hizmet talebine ilişkin üyelerin talepleri, yazılı veya sözlü yapılmaktadır. Hizmetlerin yerine getirilmesi, birincil ve ikincil şartlar çerçevesinde tamamlanmaktadır. Hizmet sunumuna ilişkin olarak online alınabilecek hizmetler ile ilgili bilgiler, üyeler ile paylaşmakta ve düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

8.2.3.2.

Odamızda, gözden geçirme sonuçları, hizmet için yeni şartlar, dokümante edilmiş bilgiler, gerekli şartlar dâhilinde muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

- PR.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.2.4. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Odamız, ürün ve hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümante edilmiş bilginin tadil edildiğini ve ilgili kişilerin bu değişen şartlardan haberdar edildiğini kayıt altına almaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Odamızda sunulan hizmetler 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nun yasal şartları çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

Odamız, ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin satın alınması faaliyetlerini satın alma prosesi, mali politikası, stratejik plan hedefleri doğrultusunda güncel mevzuata uygun şekilde gerçekleştirir. TOBB Akreditasyon Standardı kapsamında Satın Alma Komisyonu oluşturulmuştur. Dış tedarikçileri değerlendirmek, seçmek, izlemek için kriterler tayin edilmekte ve uygulanmaktadır. Bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

İlgili Dokümanlar

PS.14 – Satın Alma Prosesi

İlgili şartname/teklif dokümanları

Satın alma komisyonu dokümanları

8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

Hizmet birimlerinden gelen satın alma bilgisi, satın alınacak ürünü açıklamaktadır. Teklif ve sipariş aşamalarında satın alma yapılacak malzeme için gerekli bilgiler satın alma prosesi sorumlusu tarafından ilgili tedarikçilere iletilmektedir. Yönetim Kurulu kararı ile Genel Sekretere verilen harcama yetkisini aşan satın almalarda üç tedarikçiden teklif alınarak, Yönetim Kurulu kararı ile onaylanır ve temin edilir. Satın alma prosesine bağlı belirlenmiş kapsam dâhilinde yapılan alımlar TOBB Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğine göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PS.14 – Satın Alma Prosesi

Yönetim Kurulu Kararları

İlgili şartname/teklif dokümanları

Satın alma komisyonu dokümanları

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.4.3. Dış Tedarikçi için bilgi

Odamız, dış tedarikçiyle şartların uygunluğunu hazırlanan teklif şartnamelerinde belirler. Satın alınan mal ve hizmetlerin, alım için oluşturulan şartlara uygunluğu değerlendirilir. Satın alınan ürün veya hizmetlerin doğrulaması yapılır. Satın alma prosesi tanımlanırken bilgi, kontrol, kabul faaliyetleri KYS dokümanlarında tanımlanmaktadır.

Odamızın ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin alım planlaması mümkün olduğunca stratejik planla uyumlu olacak şekilde önceden belirlenmeye ve bütçe prensipleri doğrultusunda planlanır. Satın alma ihtiyacının tespitinde talepler ilgililerden toplanarak satın almaya esas şartnameler talep ile birlikte satın alma bilgisi olarak tanımlanır.

Satın alınacak mal ve hizmetin temininde onaylı tedarikçi listeleri öncelikli olarak değerlendirilir. Onaylı tedarikçi listeleri yapılan alımlar sonucunda tedarikçilerin performansı değerlendirilerek oluşturulur.

İlgili Dokümanlar

PS.14 – Satın Alma Prosesi

8.5. Üretim ve hizmetin sunumu

8.5.1. Hizmet sunumunun kontrolü

Odamızda hizmetlerin kontrollü şartlarda yürütülmesi için, hizmet karakteristiğini tanımlayan bilginin mevcudiyeti, gerekli çalışma talimatlarının mevcudiyeti, uygun araçların kullanımı, izlemenin yürütülmesi, hizmetin sonlandırması faaliyetlerini kapsayan hizmet standartları uygulanmaktadır.

Hizmetlerin sağlanmasına yönelik kalitasyon dokümanları, tüm bölümlerde tanımlanmış, duyurulmuş ve anlaşılması sağlanmıştır. Ayrıca, hizmetin etkin sunumu için elektronik ortamlar etkin olarak planlanmıştır.

Hizmetin etkinliği Müşteri (üye) Memnuniyeti Anketi ve Müşteri (üye) şikayet süreçleri ile ölçülmektedir. KUTSO'dan talep edilen hizmetler; yasal şartlara (5174 TOBB Kanunu), prosedürlere, görev ve çalışma talimatlarına göre, yetkilendirilmiş bölüm/birim/çalışan tarafından, gereğinde kuruluş bünyesindeki diğer bölüm/birim/çalışanın görüş ve önerileri alınarak yerine getirilir.

Odamız kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Odamızda hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1 de belirtilmiştir.

Hizmet gerçekleştirme kontrollü şartlar altında planlamasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- Hizmet karakteristiklerimiz mevzuat ve kendi şartlarımızda belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de, hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.
- Odamızda sunulan hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma yönergeleri, prosedürler, prosesler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

- Odamızda hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye doğrudan yada dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz-izleme ve ölçme aletleri) kullanılmamaktadır.
- Odamızda hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler (Madde 8.1), prosedürler vb. ile sağlanmaktadır.
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı (Madde 7.1.3) ve çalışma ortamını (Madde 7.1.4) belirlemiştir,
- Üretim ve hizmetin sunumu için çıktısı doğrulanamayan herhangi bir proses bulunmamaktadır
- Yapılan izleme ve ölçme sonucunda belirlenen olumsuzlukların çalışanlardan kaynaklandığı tespit edilirse iyileştirme faaliyetleri ve yeniden değerlendirme yapılmaktadır.
- Hizmet verildikten sonra oluşabilecek hatalar için kök sebeplerine inilerek düzeltici/önleyici faaliyetler yapılmaktadır. Gerekli risk analizleri yapılmaktadır.
- Üye ve müşterilerimize verilen hizmetin tamamlanması, 5174 sayılı TOBB Kanunu çerçevesinde yerine getirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

5174 sayılı TOBB Kanunu

Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

Odamızda, tanımlama ve izlenebilirlik için her bir üyeye, ticaret sicil ve oda sicil numarası verilmekte ve sunulan hizmetler, bu numaraya bağlı olarak gerçekleştirilmektedir. Üyelere verilen bu numaralar doğrultusunda her bir üye için dosya oluşturulmakta, yazılı ve dijital hizmet sunum talepleri ve çıktıları bu numara üzerinden izlenilebilir kılınmaktadır. Üyelere ilişkin numara ve diğer üyeye özgü bilgiler, TOBB NET Üye Modülü ile de izlenmektedir.

İlgili Dokümanlar

TOBB Net Üye Modülü

8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Odamız, hizmet sunumu sırasında üyelerinden almış olduğu bilgi ve belgeleri müşteri mülkiyeti olarak tanımlamıştır. Üyelerin bilgilerinin yasal mevzuat şartları dâhilinde korunması ve üçüncü kişilerce kullanımı sonucunda mağduriyetlerin doğmaması için, bu bilgiler bilgi güvenliği gereklerine uygun şekilde korunur.

Hizmet sunumu sırasında yasal mevzuat gereğince üyeden talep edilen bilgi ve belgeler arşivlenir ve yetkisiz kişilerin kullanımına karşı korunur. Mülkiyeti güvence altına alabilmek için bilgi güvenliği politikası ve prosedürünü, Risk Değerlendirme prosedürünü uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.10 – Bilgi Güvenliği Prosedürü

PR.13 Risk Değerlendirme Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.5.4. Muhafaza

Odamızda, hizmet sunumuyla elde edilen kayıtlar, belgeler ve muhafaza edilmektedir. Korunma ve muhafaza 5174 sayılı TOBB Kanunu ve ilgili yönetmelikleri çerçevesinde yapılmaktadır. Ayrıca, arşivleme, Bilgi Güvenliği Prosedürü de uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

5174 TOBB Kanunu

PR.10 – Bilgi Güvenliği Prosedürü

8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler

Odamız, vermiş olduğu hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetler sonrasında:

- Mevzuat şartları; 5174 TOBB Kanunu çerçevesinde,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları; risk analizi ve düzeltici faaliyetlerle,
- Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünü; proses takip sonuçlarıyla,
- Müşteri şartlarını; mevzuatlar ve 9.1.2 müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,
- Müşteri geri bildirimlerini; mevzuatlar ve 9.1.2 Müşteri memnuniyeti maddesi çerçevesinde,

herhangi bir müracaat halinde 5174 Sayılı TOBB Kanunu çerçevesinde ilgili müracaatları değerlendirerek geri dönüşlerde bulunarak kayıtları tutulmaktadır.

8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

Odamız, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirerek kontrol etmektedir.

Odamız, gözden geçirme sonuçlarını, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanla edilmiş bilgiyi kayıt altına almaktadır.

8.6. Ürünlerin ve hizmetlerin sunumu

Odamız, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri (iş planı, prosesler, yasal şartlar) uygulamaktadır. Ürün ve hizmetlerin sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından onaylanmadığı takdirde ürün ve hizmetler kontrol altında tutulmaktadır. Kontrol edilen bu ürün ve hizmetler için: a) Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı, b) Sunumu onaylayan kişi/kişiler, için tutulan dokümanla bilgiler kayıt altına (PR04) alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.04 – Uygun olmayan hizmetin kontrolü prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü

8.7.1.

Odamızda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bunların tanımlanması, kontrolü ve ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

8.7.2.

Odamız, uygunsuzluğu tanımlayan, yapılan faaliyetleri tanımlayan, herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan, uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürünü uygulamaktadır.

Hizmet gerçekleştirme prosesinin iş akışlarında uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış şemalarında belirtilmiştir.

Odamız, iş planında tanımlanan faaliyetlerinin izlemesini, ölçmesini bu kapsamda değerlendirmektedir. İş planlarında hedeflerin faaliyet ve hizmetlerin amaçlar doğrultusunda gerçekleşme durumları çeşitli raporlar ile kayıt altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.04 – Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

PS.13 - Hizmet Gerçekleştirme Prosesi

9. Performans değerlendirme

9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

KUTSO, hizmetlerinin istenilen şartları karşılama sürecinin güvence altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, hizmet gerçekleştirme prosesinin iş akışlarında uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış şemalarında belirtilmiştir.

KUTSO yıllık iş planında tanımlanan faaliyetlerinin izlemesini ölçmesini bu kapsamda değerlendirmektedir. İş planlarında hedeflerin faaliyet ve hizmetlerin amaçlar doğrultusunda gerçekleşme durumları yıllık faaliyet raporları ile kayıt altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PS.13 – Hizmet Gerçekleştirme Prosesi

İş Planı

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

9.1.1. Genel

Odamız:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini (prosesler, iş planı),
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini (prosesler, iş planı, anketler,)
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirmesi gerektiğini (kalitasyon dokümanları)
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini

Belirleyerek dokümante bilgilerini oluşturmuş ve değerlendirme kayıtlarını muhafaza etmektedir.

9.1.2. Müşteri/Üye memnuniyeti

Odamız, üye ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlemiş ve uygulamaktadır. Müşteri/üye memnuniyetini ölçmeye yönelik proses hazırlayarak düzenli aralıklarla memnuniyet ölçümü yapmakta ve geliştirmeye açık yönlerini iyileştirme prosesi gereğince takip etmektedir.

Üyelerin şikâyetlerine hızlı ve profesyonel bir şekilde cevap verilebilmesi için Şikâyetleri Ele Alma Prosesini, Üye Memnuniyet Prosesini, TS 10002 MMYS uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar

PS.08 – Şikâyetleri Ele Alma Prosesi

PS.12 – Üye Memnuniyet Prosesi

FPS. 11.02 - Üye Öneri Formu

9.1.3. Analiz ve değerlendirme

Odamızda, aşağıdaki hususlarda, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgi analiz edilerek değerlendirilmektedir. Verileri analiz etmek için istatistikler teknikler yöntem olarak kullanılmaktadır, üç aylık, altı aylık, yıllık, üç yıllık karşılaştırmalı analiz ve değerlendirme yapılmaktadır.

Her yıl Rakamlarla KUTSO istatistikleri yayınlanmaktadır.

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyeti,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

9.2. İç Tetkik

9.2.1.

Kalite yönetim sisteminin ve TS EN ISO 9001 KYS standardının şartlarına, etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığı İç Tetkik Prosedürü ile planlı aralıklarla yapılmaktadır.

ISO 9001 KYS, ISO 10002 MMYS, TOBB Akreditasyon Standardı olmak üzere, entegre iç tetkik uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.03 – İç Tetkik Prosedürü

9.2.2.

Odamızda, iç tetkiklerde, sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, ilgili proseslerin önemi, kuruluşu etkileyen değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları değerlendirilerek, bir tetkik programı planlanmakta, sürekliliği sağlanmaktadır.

Her bir tetkik için tetkik kriterleri ve kapsam belirlenmektedir.

Tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına almak üzere uygun tetkikçiler seçilmektedir

Tetkik sonuçları rapor edilmekte, yönetime sunulmakta, uygun düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir

Tetkik programının uygulandığı ve tetkik sonuçları kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunun, yeterliğinin ve etkinliğinin ve odamızın stratejik yönü ile uyumluluğunun devamlılığını güvence altına almak için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini planlı aralıklarla gözden geçirmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR.07 – Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdaki hususlar dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir:

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - 1) Müşteri/üye memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
 - 6) Tetkik sonuçları,
 - 7) Dış tedarikçilerin performansı.
- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi sonuçları ve alınan kararlar ile tutanak yazılmaktadır.

Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Yönetimin gözden geçirmesi sonuçları YGG tutanaklarında kayıt altına alınarak muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

10. İyileştirme

10.1. Genel

Odamız Kalite yönetim sistemini, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak müşteri memnuniyetini iyileştirmek için aşağıdaki faaliyetleri:

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak

İçin gerekli düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyon değişikliği, yeniden yapılandırma faaliyetlerini uygulamaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

Odamız Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla Düzeltici Faaliyetler Prosedürü uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.05 – Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

10.3. Sürekli iyileştirme

Odamız, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak ele alınacak ihtiyaç veya fırsatların mevcut olup olmadığını tespit etmek için analiz ve değerlendirmenin sonuçları ile yönetimin gözden geçirmesinin çıktılarını dikkate almalıdır

Odamızda, kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi, üye ve çalışan memnuniyetinin artırılması temel prensiptir.

Odamız, politikalarını, kalite hedeflerini, stratejik planlamasını bu perspektif ile oluşturmuş ve sürdürmektedir. Sürekli iyileştirmelerin sistemli bir şekilde başarılabilmesi için sürekli iyileştirmeyi proses olarak değerlendirmiş ve diğer proseslerin çıktılarını bu prosesin girdisi kabul ederek iyileştirme çalışmalarını sürekli hale getirmiştir.

İlgili Dokümanlar

PS.11 – Sürekli İyileştirme Prosesi

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter