



**ISO 9001:2008  
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE  
EL  
KİTABI**



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	2 / 23

## 1 İÇİNDEKİLER

1 SULUOVA TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA.....	2
2. KAPSAM .....	6
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ.....	7
4.1. Genel Şartlar .....	10
4.2. Dokümantasyon Şartları .....	11
4.2.1. Ge.....	11
4.2.2. Kalite El Kitabı .....	11
4.2.3. Dokümanların Kontrolü .....	11
4.2.4. Kayıtların Kontrolü .....	12
5. YÖNETİM SORUMLULUĞU.....	12
5.1. Yönetimin Taahhüdü .....	12
5.2. Müşteri Odaklılık .....	12
5.3. Kalite Politikası .....	12
5.4. Planlama .....	13
5.4.1. Kalite Hedefleri .....	13
5.4.2. KYS' nin Planlanması.....	13
5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim .....	13
5.5.1. Sorumluluk ve Yetki.....	13
5.5.2. Kalite Yönetim Temsilcisi.....	7
5.5.3. İç İletişim .....	14
5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi .....	14
6. KAYNAK YÖNETİMİ.....	15
6.1. Kaynakların Sağlanması .....	15
6.2. İnsan Kaynakları.....	16
6.3. Alt Yapı .....	16
6.4. Çalışma Ortamı .....	17
7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME.....	17
7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması .....	17
7.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler .....	17
7.3. Tasarım ve Geliştirme .....	18
7.4. Satın Alma.....	18
7.5. Üretim Ve Hizmetin Sunumu.....	18
7.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü .....	12
7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	19
7.5.4. Müşteri Mülkiyeti.....	19
7.5.5. Ürünün Korunması .....	19
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME .....	20
8.1. Genel .....	20
8.2. İzleme ve Ölçme .....	20
8.2.1. Müşteri Memnuniyeti .....	20
8.2.2. İç Tetkik .....	20
8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi .....	21
8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi .....	21
8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü.....	21
8.4. Veri Analizi .....	21
8.5. İyileştirme.....	22
8.5.1. Sürekli İyileştirme.....	22
8.5.2. Düzeltici Faaliyet.....	22
8.5.3. Önleyici Faaliyet .....	23



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	3 / 23

## 1. SULUOVA TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA

Suluova Ticaret ve Sanayi Odası 1974 yılında 119 üye ile Ticaret Bakanlığının 22.12.1973 tarihli yazısı gereğince kurulmuştur. Ticaret ve Sanayi Odası'nın son verilere göre 550 üyesi bulunmaktadır. 1997 yılından sonra şirketleşmeye ağırlık verilmiş olup, şirketleşme olmasına rağmen piyasada durgunluk yaşanması, işsizlik oranının yükselmesi gibi nedenlerle diğer il ve ilçeler gibi Suluova'ya da göç edenler durmuş, ilçemiz göç verir hale gelmiştir.

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

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

### VİZYONUMUZ

***SULUOVA TSO 5174 SAYILI KANUNUMUZ VE MEVZUAT ÇERÇEVESİNDE İLÇEMİZİN KALKINMASINDA, GELİŞMESİNDE VE ÜLKEMİZİN TİCARET VE SANAYİLEŞME ALANINDA KATKIDA BULUNUP, ÜYELERİMİZİN BEKLENTİ VE İHTİYAÇLARINI EN KISA ZAMANDA KARŞILAYIP MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMAYI, SÜREKLİ ETKİNLİĞİ VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEYİ HEDEFLER.***

### MİSYONUMUZ

***KALİTE HEDEFLERİMİZİ GERÇEKLEŞTİREREK SÜREKLİ İYİLEŞEN ÖĞRENEN VE GELİŞEN BİR ORGANİZASYON YAPISINA SAHİP OLMAK, ULAŞTIĞIMIZ KALİTE SEVİYESİNİ SÜRDÜRÜLEBİLİR KILMAK, İLÇEMİZİN SOSYAL, KÜLTÜREL EKONOMİK YAŞAM SEVİYESİNİ DAHA YÜKSEK STANDARTLARA TAŞIMAK VE İLİMİZ TANITIMINA KATKI SAĞLAMAK, YATIRIM VE İSTİHDAMI ARTIRMAK İÇİN GEREKLİ ORTAMIN OLUŞMASINI SAĞLAMAK, KURUMSAL SAYGINLIĞIMIZI ARTIRARAK ŞEHRİMİZİN SOSYAL, KÜLTÜREL VE EKONOMİK ALANLARDA LOKOMOTİFİ OLMAK ÜYELERİMİZİN İŞLEMLERİNE VE BEKLENTİLERİNE YASAL MEVZUATLAR ÇERÇEVESİNDE EN HIZLI VE EN ETKİN ŞEKİLDE CEVAP VERMEK, ODAMIZ PERSONELİNİ EN ETKİN VE OPTİMUM DÜZEYDE KONUMLANDIRMAK VE SÜREKLİ GELİŞİMLERİNE KATKIDA BULUNMAK ÖZEL SEKTÖRE ÖNCÜ OLARAK BİLİNÇLENDİRMEK, YATIRIMLARINA DESTEK OLMAK, EĞİTİMLERİNE KATKIDA BULUNMAK, TİCARETİN GELİŞMESİNDE VE GENİŞLEMESİNDE ETKİN ROL OYNAMAK.***



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	4 / 23

## GÖREVLERİMİZ

- Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak
- Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve
- İnternet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
- Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sına faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
- Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
- Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
- Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
- Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
- Gerektiğinde mal ve hizmetlerin azami fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
- Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri yapmak.
- Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip birliğe teklifte bulunmak.
- Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
- Ticaret ve sanayi odalarınca, odalar ayrı olan illerde ise sanayi odalarınca sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
- Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak,
- İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
- Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek .

ADRES : Orta Mah. Atatürk Bulvarı Deniz İş Hanı K:2 Suluova / Amasya  
TELEFON : 0 358 417 12 99  
FAKS : 0 358 417 65 92  
E-POSTA : [stso@ttmail.com](mailto:stso@ttmail.com)  
WEB ADRESİ : [www.suluovatso.org.tr](http://www.suluovatso.org.tr)



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	5 / 23

## KALİTE EL KİTABININ KULLANIM, DAĞITIM VE DEĞİŞİKLİK KURALLARI

Kalite El Kitabının dağıtımını Yönetim Temsilcisinin yetkisindedir ve kontrollü olarak gerçekleştirilir. Kalite El Kitabının korunmasından dağıtım yapılan birim ya da kişiler sorumludur. Kalite El Kitabı kopyalanarak çoğaltılamaz ya da içeriği Yönetim Temsilcisinin dışında değiştirilemez; kaybolması durumunda Yönetim Temsilcisine haber verilerek yeni bir kontrollü dağıtım gerçekleştirilir.

Kalite El Kitabı elektronik ve hardcopy olarak kullanıma sunulmuştur. Kağıt ortamındaki kuruluş içi dağıtım aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Orijinal kopya tektir ve Yönetim Temsilcisinde bulunur. Kuruluş için kullanım amacı ile Birim Yöneticilerine teslim edilen kopyaların üzerine "Kontrollü Kopya" kaşesi basılır.

KEK kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temel dokümanıdır. Bu nedenle kontrolü ve izlenmesi için özel sorumluluklar belirlenmiştir. KEK'in genel yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Tek olan orijinal KEK, Kalite Yönetim Temsilcisinde bulunur ve kuruluş dışına çıkarılamaz. KEK'in onaylanmasından Yönetim Kurulu Başkanı sorumludur.

KEK'in değişiklik kontrolü bölüm bazında gerçekleştirilmektedir. Bir bölümde revizyon yapıldığında o bölüme ait kısım değiştirilir, diğer kısımlar değiştirilmez. Bu durumda, kontrollü olarak dağıtımın yapıldığı tüm noktalardan eski bölüme ait kısım geri alınarak imha edilir ve yenisi ile imza karşılığı değiştirilir.

## GİRİŞ

Bu Kalite el kitabında yazılı bulunan bütün hususların doğruluğunu ve geçerliliğini ve kuruluşumuzun ilkelerine uygunluğunu onaylar ve bütün bu hususların yerine getirilmesi için gereken her faaliyetin yapılmasını ve gerekli önlemlerin alınmasını taahhüt ederiz.

## GENEL

Bu El Kitabı Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası'nın kalite, plan, program, politika ve hedeflerini ortaya koyar. Üretim, yönetim ve pazar yapısının sürekli değişim gösterdiği günümüzde Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası, kaliteyi bir yaşam tarzı olarak benimsemeyi, üyelerini tatmin etmeyi, dürüst ve prensipli kararlarla maksimum kalitede hizmet sunmayı ve sürekli iyileştirmeyi kendisine amaç edinmiştir.

Toplam Kalite Yönetim Sistemi ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını sürdürmeye başlamış olan Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya başlamıştır.

Hizmet sunduğu üyelerinin isteklerini kendisine ilke edinerek, çalışma yöntem ve tekniklerinde sürekli iyileştirme yapmayı ve üye memnuniyetini her zaman ön planda tutmayı hedeflemiştir.

Başta yönetim kurulu ve yönetim temsilcisi olmak üzere tüm çalışanlar, yetki alanlarındaki faaliyetlerini Kalite Politikası, Kalite El Kitabı'nın gerekleri ile diğer dokümanlara uygun olarak yapmaktan sorumludur.

Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası yönetim kurulunun belirlediği Kalite Politikası, tüm kuruluş çalışanlarına, Kalite El Kitabı, kalite sistemine yönelik eğitimler ve çeşitli yerlere asılan ilanlar vasıtasıyla duyurulur.



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	6 / 23

## PROSES YAKLAŞIMI

Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası kalite yönetim sisteminin etkinliğini arttırmak ve geliştirmek, üye gereklerini benimseyerek üye tatminini sağlamak için proseslerini oluşturmuştur.

Kaynakları kullanarak girdileri çıktıya dönüştürmek üzere yönetilen aktiviteler proses olarak adlandırılır. Genellikle bir prosesin çıktısı bir diğerinin girdisi konumundadır. Proses performansları, belirlenmiş olan proses parametreleri ile takip edilerek proses sahibi önderliğinde sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## 2.KAPSAM

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

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

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

### **HARİÇ TUTMA SEBEBİ**

7.3-Tasarım ve Geliştirme

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

7.5.2-Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği

Kuruluşumuzun verdiği hizmetlerle ilgili hiçbir özel proses bulunmamaktadır.

7.6-İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

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



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	7 / 23

## 2.1 GENEL

Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası Kalite El Kitabı'nın hedefi, uluslararası kalite standartlarına ve üye beklentilerine göre kurulmuş olan kalite yönetim sistemi ile kusurların önlenmesi, tedarik zincirindeki değişim ve israfın azaltılmasını vurgulayan, sürekli iyileşmeyi sağlayan sistemin geliştirilmesidir.

Bu Kalite El Kitabı müşteriye (üyelere) özgü uygulanabilir gerekler ile birleşerek, temel kalite yönetim sistemi gereklerini tanımlamaktadır.

Kalite El Kitabı, Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası'nda kurulmuş olan kalite yönetim sisteminin gereklerini tanımlamak, kalite yönetim sistemini yaygınlaştırmak, proseslerin yönetimini daha etkin kılmak, yürütülen sistemin işleyişini ölçmek ve sürekli olarak çalışanlara önderlik etmek amacıyla hazırlanmış bir kılavuzdur.

## 2.2 UYGULAMA

Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası Kalite El Kitabı üyelerini sürekli tatmin eden bir hizmet sunma yeteneğine sahiptir. Sistemin sürekli iyileştirilmesi için üyelerinin ve uygulanmakta olan yasaların gereklerini güvence altına alan prosesler içeren sisteminin etkin bir şekilde uygulanması sayesinde üye tatminini arttırmayı amaçlamaktadır.

Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası kalite yönetim sistemi kuruluşun tüm birimlerinde uygulanan bir sistemdir.

## 2.3 ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Suluova Ticaret Ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, devam ettirilmesi ve sürekli iyileştirme aşamalarında ISO 9001: 2008 standardı referans alınmıştır.

## 3.TERİMLER VE TARİFLER

**Kalite:** Planlı, kontrol altında ve sürekli geliştirilen proses ve ürünlerin, ilgili tarafların şartlarını etkin ve etkili şekilde ve bir vizyon doğrultusunda karşılayabilme derecesi.

**Doküman:** Uygulama öncesi bilgi sağlayan ve çalışmak için gerekli verileri içeren yazılı biçimlerin tümüdür.

**Kalite El Kitabı:** Kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini ve işlerin nasıl yapıldığını genel olarak tarif eden; kalite politikası, organizasyon şeması ve görev tanımlarını kapsayan dokümandır.

**Prosedür:** İşin aşamalarını tanımlarken, nasıl yapılacağını, ilgili sorumlulukları, tutulacak kayıtları ve bilgi akışını tanımlayan, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	8 / 23

**Proses:** Girdilerin çıktılara dönüşmesi için kaynakları kullanan kontrol altındaki faaliyetlerdir Suluovaridir, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.

**Talimat:** Prosedürlerde adı geçen faaliyetlerden bir veya basit birkaçının nasıl yapılacağını tüm ayrıntılarıyla anlatan dokümandır. Talimatlar ne, ne zaman, nasıl, niçin, nerede, kim, ne kullanılarak sorularına cevap verecek şekilde hazırlanır.

**Form:** Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik bir biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümandır.

**Destek Doküman:** Yukarıda anlatılan dokümanların dışında kalan, kuruluş içinde oluşturulabildiği gibi kuruluş dışından gelerek kalite sistemi içine dahil edilen çalışmalarımız ile ilgili bilgi edinmek veya referans olarak kullanmak amacıyla kullanılan veri ve dokümanlardır. Dış Kaynaklı dokümanlar destek doküman olarak tanımlanmaktadır.

**Kontrollü Kopya:** İlgili dokümanda değişiklik söz konusu olduğunda güncelleştirilmesi gereken kopyalardır.

**Kontrolsüz Kopya:** İlgili dokümanda değişiklik söz konusu olduğunda güncelleştirilmesi gerekmeyen kopyalardır.

**Standardın ilgili madde numarası:** Doküman kodlama sistemimizde dokümanların ait olduğu TS-EN-ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistem Standardının ilgili madde numarasını gösterir.

**Kalite Kaydı:** Üye beklentilerine uygunluğun sağlandığı ve kalite sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını kanıtlamak üzere tutulan, sistemin işleyişi sonucu ortaya çıkan kayıtlardır. (Tüm dolu formlar ve raporlar ile kuruluş dışından gelen ve kalite ile ilgili olan her türlü rapor, sertifika ve yazılar)

**Etkinlik:** Hedeflere ulaşma derecesi

**Etkililik:** Kaynakların verimli kullanılma derecesi

**İlgili Taraflar:** Üyeler, çalışanlar, tedarikçiler, yerel halk, toplum.

**Risk:** Süreçlerde istenmeyen değişikliklere neden olabilecek her türlü durum/sonuç. Her riskle ilişkili olarak genellikle bir de gerçekleşme olasılığı tanımlıdır.

**Düzeltilici Faaliyet:** Kalite yönetim sisteminin uygulanması esnasında, sunulan hizmette veya sistemde herhangi bir nedenle uygunsuzluk durumunun ortaya çıkması halinde; uygunsuzluğa neden olan hata kaynaklarının araştırılarak ortadan kaldırılması işlemidir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere burada hatadan çok hatayı meydana getiren nedenlerin ortadan kaldırılarak hatanın tekrarı önlenmek istenmektedir.

**Önleyici Faaliyetler:** Muhtemel hata kaynaklarının önceden belirlenerek, hata meydana gelmeden önce uygunsuzluklara neden olabilecek potansiyel hata kaynaklarını ortadan kaldırmaya yönelik tüm faaliyetlerdir.

**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İsteği:** Herhangi bir kişi veya bölüm tarafından düzeltilici ve önleyici faaliyetin başlatılması talebidir. Bu talep Düzeltilici Önleyici Faaliyet İsteği (DÖFİ) Formu ile yazılı olarak yapılır.





# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	9 / 23

**Yönetimin Gözden Geçirmesi:** Üst yönetim tarafından mevcut kalite sisteminin etkinliğinin, kalite politika ve hedeflerini karşılamadaki uygunluğunun değerlendirilmesi işlemidir.

**Kalite Denetimi (Dahili Sistem Denetimi, Audit):** Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının, planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, bu düzenlemelerin etkili olarak uygulanıp uygulanmadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik ve tarafsız olarak incelenmesidir. Dahili sistem denetimi, düzeltici faaliyetlerin yerine getirildiğinden ve sistemin kendinden beklenen gereklere uygun olduğundan emin olmak için yapılan periyodik gözden geçirme işlemidir. Burada çıktı değil, sistemin kendisi değerlendirilmektedir.

**Takip Denetimi:** Kalite denetimi sırasında belirlenen uygunsuzluğun sonucunda planlanan düzeltici tedbirlerin uygulanmasına ilişkin durumu yerinde gözlemek üzere düzenlenen denetimlerdir.

**Uygunsuzluk:** Standardın maddelerinden herhangi biri ile uyumsuz olan ve sistemi önemli derecede etkileyen, düzeltilmesi gereken sapmadır.

**Baş Denetçi:** Denetim faaliyetini yönetebilecek nitelik ve yetkide kişidir.

**Denetçi:** Denetim faaliyetinde görev alabilecek nitelik ve yetkide kişidir.

**Proses Doğrulama:** Prosesin hedefler ve şartlar doğrultusunda gözden geçirilmesidir. Yönetim tarafından belirli aralıklarla gerçekleştirilmelidir.

**Özel Prosesler:** Çıktıdaki yetersizliğin yalnızca kullanımda iken ortaya çıktığı prosesler, Çıktının anında doğrulanmasının ekonomik olarak mümkün olmadığı proseslerdir. (Örnekler: Kaynak, ameliyat vb.)

**Üye:** Müşteri, Tacir sıfatı kazanmak için Borsamıza kayıt yaptıran Gerçek ve Tüzel Kişilerdir.

**Yasal Şartlar:** 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve bağlı yönetmelikleri ile ilgili diğer kanun ve yönetmelikler.

**TOBB Akreditasyon Sistemi :** TOBB tarafından yayınlanmış ve bağımsız belgelendirme kuruluşu tarafından denetlenen ve raporlanan belgelendirme süreci.



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	10 / 23

## KISALTMALAR:

MEC	ODA MECLİSİ
DSP	DİSİPLİN KOMİTESİ
OYK	ODA YÖNETİM KURULU
YKB	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
AİK	AKREDİTASYON İZLEME KOMİTESİ
GSK	GENEL SEKRETERLİK
TSC	TESCİL MÜDÜRLÜĞÜ
KYS	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KEK	KALİTE EL KİTABI
OEK	ORGANİZASYON EL KİTABI
YTM	YÖNETİM TEMSİLCİSİ
YGG	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ
DÖF	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER
DÖFİ	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET İSTEĞİ

## 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1. Genel Şartlar

Odamızda üyelerimizin talepleri ve 5174 sayılı kanun doğrultusunda verilen hizmetler için ISO 9001:2008 standardının **ve TOBB akreditasyon sistemi** şartlarına uygun Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kurulmuş, dokümanite edilmiş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

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

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

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	30.07.2012
		Rev.Tarihi	02/07/2015
		Rev.No	01
		Sayfa	11 / 23

## **PROSESLER:**

- **Katılımlı Yönetim**
- **Tescil ve Üyelik İşlemleri**
- **Muhasebe**
- **Sanayi**
- **Ticaret**
- **Dış İlişkiler**
- **Basın ve Halkla İlişkiler**

## **REFERANS DOKÜMANLAR:**

- *Proses Etkileşim Şeması-EK.KEK-01*  
*KYT FRM 12 PROSES İZLEME FORMU*

## **4.2. Dokümantasyon Şartları**

### **4.2.1. Genel**

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

### **4.2.2. Kalite El Kitabı**

Odamızın Kalite Yönetim Sistemini anlatan Kalite El Kitabı; bu sistemin uygulanması aşamalarında hariç tutulan ISO 9001:2008 standardının madde adlarını ve gerekçelerini, bu sistemin uygulandığı faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi, kalite politikamızı, bu sistem için oluşturulan ve dokümante edilmiş prosedürlere ve diğer dokümanlara atıfları, bu sistem içindeki prosesleri, sırasını ve prosesler arasındaki etkileşimleri açıklamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

### **4.2.3. Dokümanların Kontrolü**

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

## **REFERANS DOKÜMANLAR:**

- **A.PS.1.8 Dokümantasyon ve Kayıtlar Süreci Kaplumbağa Şeması**



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	12 / 23

- *KYT PRS 01 DOKÜMAN KONTROL PROSEDÜRÜ*
- *KYT PRS 02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ*

## 4.2.4. Kayıtların Kontrolü

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

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- **A.PS.1.8 Dokümantasyon ve Kayıtlar Süreci Kaplumbağa Şeması**
- *KYT PRS 02 KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ*
- *Oda Muamalat Yönetmeliği*

## 5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

### 5.1. Yönetimin Taahhüdü

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

- Yasal şartlar ve mevzuat şartları da dâhil olmak üzere müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletmiş,
- Kalite politikasını oluşturmuş,
- Kalite hedeflerini proses hedefleri ile oluşturulmasını sağlamış ve takibini yapmakta,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarını belirli aralıklarla yapmakta,
- İhtiyaç duyulan kaynakları sürekli sağlamaktadır.
- **Vizyon, misyon, kalite ve TOBB akreditasyon sisteminin ön gördüğü politika ve stratejik hedeflerimizi karşılaması,**

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- **A.PS.1.1 Yönetim Süreci Kaplumbağa**
- **A.PS.2.2 Politika Temsil Kaplumbağa Süreci**
- **PS10 Görüş Oluşturma Prosesi**

### 5.2. Müşteri Odaklılık

Odamız, oda üyelerinin memnuniyetinin artırılmasına yönelik ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde alınmasını, karşılanmasını, değerlendirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamakta, elde edilen sonuçları sürekli takip ederek iyileştirmektedir. Bu anlamda her zaman üye geri beslemeleri (memnuniyet anket sonuçları, üye şikâyet öneri ve övgüleri) referansımızdır.

### 5.3. Kalite Politikası

Odamızın Kalite Politikası bütün çalışanların katkılarıyla tespit edilmiş, yazılı hale getirilmiş ve Yönetim Kurulu Başkanının onayından sonra yayınlanmıştır.



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	13 / 23

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

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- *BŞK POL 01 KALİTE POLİTİKASI*

## 5.4. Planlama

### 5.4.1. Kalite Hedefleri

Odamız kuruluş amaçları doğrultusunda proses bazlı hedeflerimiz üst yönetim ve tüm proses sorumluları ve bağlı müdürlerin katıldığı YGG toplantılarında belirlenmekte ve düzenli olarak takip eden YGG toplantılarında gözden geçirilip güncellenmektedir.

Kalite Hedeflerimiz Kalite Yönetim Temsilcisi performans raporunda verilen gerçekleşme durumları da dikkate alınarak YGG toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları doğrultusunda mevcut hedefler için yeni kabul değerleri belirlenir. Üst yönetim, Kalite Yönetim Temsilcisi ve birim sorumlularının önerileri doğrultusunda mevcut hedeflerden uygun görülenler çıkartılabilir ve ya yeni hedefler ilave edilebilir. Bu çerçevede toplantıdan en geç 15 gün içinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Kalite Hedefleri Tablosu ilgili yıl için güncellenerek tüm ilgili alanlara dağıtımı yapılır.

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- **2015-2018 Stratejik Plan**
- **2015 İş Planı ve Stratejik Hedefler**
- **KALİTE HEDEFLERİ – EK.KEK.02**

### 5.4.2. KYS' nin Planlanması

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

## 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### 5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

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

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- **Yönetici El Kitabı YEK**
- **Çalışan El Kitabı ÇEK**
- **Organizasyon El Kitabı**
- **Görev Tanımları**



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	14 / 23

- *Atama Yazıları*

## 5.5.2. Kalite Yönetim Temsilcisi

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

**TOBB Akreditasyon Sistemi Kapsamında bir Akreditasyon Sorumlusu atanmıştır.**

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kalite Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı*

## 5.5.3. İç İletişim

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

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Görev Tanımları*
- *Toplantı Kayıtları*
- *Atama Yazıları*
- *İç Haberleşme Formu –F.11*

## 5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 5.6.1 Genel

Odamız tarafından KYS'nin uygunluğu, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini güvence altına almak, ihtiyaç duyulan alanlarda gerekli iyileştirmeleri tespit edip hayata geçirmek amacıyla yılda en az 1 kez iç tetkiklerden sonra olmak kaydıyla YGG toplantıları yapılmaktadır. YGG Toplantılarına Odamız Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreteri, Birim Müdürleri ve o toplantıda bilgi, deneyim ve tecrübesine ihtiyaç duyulan personel katılır. YGG toplantısının sekreteryaya hizmetlerini Kalite Yönetim Temsilcisi yürütür. Kalite Yönetim Temsilcisi toplantıdan en az 1 hafta önce toplantı yeri, tarihi, saati, gündemini ve Oda performans raporunu İç Haberleşme Formu ile bildirir. Toplantıda alınan tüm kararlar Toplantı Karar Formu (F.10) ile kayıtlanarak tüm katılımcılar tarafından imza altına alınır. Toplantıdan sonra en geç 1 hafta içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi toplantı kararlarını ilgili proses, birim sorumluları / personele dağıtımını yapar. Toplantıda alınan kararların öngörülen terminlerde yapılıp yapılmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi ve/ve ya görevlendireceği personel tarafından yapılır.

### 5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi

Hazırlayan  
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	15 / 23

Odamız YGG Toplantıları geçmiş döneme ait gerçekleştirmelerin değerlendirilerek önümüzdeki döneme ait iyileşmeye yönelik kararların alınması için bir fırsat olarak değerlendirilmektedir. Toplantıda aşağıda belirtilen konu başlıkları gerçekleştirme sonuçları ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi Oda performans raporu da dikkate alınarak görüşülür, ihtiyaç duyulan kararlar alınır;

- İç ve Dış Tetkik Sonuçları
- Üye Memnuniyeti Anket Sonuçları, Üye Şikâyet/Öneri/Övgüleri
- Birim Bazlı Hedeflerin Değerlendirme Sonuçları
- Tespiti Yapılmış Hizmet Uygunsuzlukları
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin Durumu
- Bir Önceki YGG Toplantısında Alınmış Kararların Gerçekleşme Sonuçları
- Varsa Mevcut Oda KYS'yi Etkileyebilecek Değişiklikler
- Katılımcıların İyileştirmeye Yönelik Görüş ve Önerileri

## 5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı

Odamız YGG Toplantısı kararları aşağıda belirtilen hususlarla ilgili her türlü karar ve faaliyetleri içerir;

- Oda KYS ve bu sistemi oluşturan tüm proses ve faaliyetlere ait iyileştirme kararları,
- Üye beklenti, şikâyet, görüş ve önerileri doğrultusunda hizmetin niteliğine ait iyileştirme kararları,
- Kuruluş kanunumuz doğrultusunda sunmak zorunda olduğumuz hizmetlerin daha etkin ve verimli verilebilmesi için kaynak ihtiyaçlarının belirlenerek sağlanması kararları,
- Proses hedeflerinin güncellenmesi, yenilenmesine yönelik kararlar.

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- **AİK Görev Tanımları**
- **YGG ve AİK Toplantısı Tutanakları**
- **A.PS.1.1 Yönetim Süreci Kaplumbağa Süreci**
- *İç Haberleşme Formu – F.11*
- *YGG Toplantı Tutanağı- F.10*

## 6. KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1. Kaynakların Sağlanması

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

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- **A.PS.1.2 Mali İşler Süreci Kaplumbağa Süreci**



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	16 / 23

## 6.2. İnsan Kaynakları

### 6.2.1 Genel

Odamız tarafından hizmet şartlarının uygunluğunu etkileyen pozisyon ve alanlarda görev yapan personele ait öğrenim, eğitim, beceri, deneyim temel kriterleri üzerinden istihdam nitelikleri belirlenmiş Görev Tanımları ve iç Yönergede belirtilmiştir. Her yılın aralık ayında personelin performans değerlendirmesi Genel Sekreter tarafından yapılır. Sonuçlar Yönetim Kuruluna sunulur.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- **A.PS.1.2 Mali İşler Süreci Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.3 İnsan Kaynakları Kaplumbağa Süreci**
- *Görev Tanımları*
- *Suluova Ticaret ve Sanayi Odası İç Yönergesi*
- *Personel Performans Değerlendirme Formu- F.22*

### 6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

Gelişen teknoloji, mevzuat değişiklikleri, müşteri taleplerindeki değişiklikler, hizmet sunumunun etkinliğinin gerekleri de dikkate alınarak Odamız tarafından düzenli olarak personelin eğitim ihtiyaçları belirlenip sağlanmaktadır. Sağlanan bu eğitimlerin sonuçları eğitimi alan personelin işine sağladığı katkı yönüyle mutlaka değerlendirilir,

Çalışanlarımızın kurumsal hedeflerimize ulaşmamızdaki önemleri ve bu hedeflerin yakalanabilmesinin en temel unsurunun kendileri olduğunun farkındalığı sağlanmaktadır,

Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyimle ilgili tüm kayıt ve belgeler personel bazlı tutulmakta ve muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- **A.PS.1.2 Mali İşler Süreci Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.3 İnsan Kaynakları Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.2.4 İş Geliştirme ve Eğitim Kaplumbağa Süreci**
- *Personel Eğitim Hizmetleri Talimatı – T.01*

## 6.3. Alt Yapı

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



	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	30.07.2012
		Rev.Tarihi	02/07/2015
		Rev.No	01
		Sayfa	17 / 23

## 6.4. Çalışma Ortamı

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

### REFERANS DOKÜMANLAR:

#### **A.PS.1.2 Mali İşler Süreci Kaplumbağa Süreci**

A.PS.1.5 Basın Yayın Kaplumbağa Süreci

A.PS.2.4 Bilgi İşlem Kaplumbağa Süreci

## 7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

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

### REFERANS DOKÜMANLAR:

- 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu
- PS-01 Katımlı Yönetim Prosesi
- PS-02 Tescil ve Üyelik İşlemleri Prosesi
- PS-03 Muhasebe Prosesi
- PS-04 Sanayi Prosesi
- PS-05 Ticaret Prosesi
- PS-06 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PS-07 Dış İlişkiler Prosesi
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (LS.02)
- Hizmet Standartları Listesi (LS.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-02)
- Suluova Ticaret ve Sanayi Odası Stratejik Planı (PL-01)
- Suluova Ticaret ve Sanayi Odası İş Planı (PL-02)
- **A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**
- Stratejik Plan 2015-2018
- A.PS.2.4 İş Geliştirme ve Eğitim Kaplumbağa Süreci
- 

### 7.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler

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



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	18 / 23

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

Ayrıca kuruluşumuzda, hizmet bilgileri, üye geri besleme bilgileri, üye beklenti, öneri ve şikayetleri Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Ve Veri Analizi Talimatı doğrultusunda düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Ve Veri Analizi Talimatı- T.03*
- **A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**
- A.PS.1.5 Basın Yayın Kaplumbağa Süreci
- A.PS.1.6 Bilgi İşlem Kaplumbağa Süreci
- 

## 7.3. Tasarım ve Geliştirme

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

## 7.4. Satın Alma

Odamız bünyesinde verilen hizmetlerle ilgili olarak, dışarıdan temin edilecek her türlü mal ve hizmetlerin, Suluova TSO hizmetlerinin gereklerine uygun nitelikte, miktarda ve zamanda temin edilmesinde ilgili talimat uygulanır. Tedarikçilerin seçimi değerlendirmesine ait kriterler de bu talimatta yer alır.

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Satın Alma Talimatı – T.02*

## 7.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 7.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Odamızdan talep edilen hizmetler 7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması maddesindeki belirtilen planlamalara uymak suretiyle kontrollü şartlar altında sunulmaktadır.

Kontrollü şartlar:

- Hizmete ait temel nitelikleri/karakteristikleri tanımlayan bilgilerin mevcudiyeti ve bu bilgilere personelin ulaşabilme yöntemini,
- Talep edilen hizmetin gerçekleştirme sürecinde personel tarafından ihtiyaç duyulabilecek mevzuat ve uygulama talimatları belirlenmiş, oluşturulmuş personelin ulaşabilme yöntemini,
- Talep edilen hizmetin gerektirdiği ihtiyaç duyulan kaynaklara ulaşım ve kullanma yöntemini,
- Hizmetin talep aşamasından teslim aşamasına kadar geçen süreçlerdeki doğruluk kontrollerini (evrak uygunluğu, tarih, paraf, termin uygunluğu vb) içerir.



# KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KEK
Yay.Tarihi	30.07.2012
Rev.Tarihi	02/07/2015
Rev.No	01
Sayfa	19 / 23

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu
- PS-01 Katımlı Yönetim Prosesi
- PS-02 Tescil ve Üyelik İşlemleri Prosesi
- PS-03 Muhasebe Prosesi
- PS-04 Sanayi Prosesi
- PS-05 Ticaret Prosesi
- PS-06 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PS-07 Dış İlişkiler Prosesi
- Dış Kaynaklı Doküman Listesi (LS.02)
- Hizmet Standartları Listesi (LS.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-02)
- Suluova Ticaret ve Sanayi Odası Stratejik Planı (PL-01)
- Suluova Ticaret ve Sanayi Odası İş Planı (PL-02)
- **A.PS.1.1 Yönetim Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.5 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**
- 

### **7.5.2. Hizmet Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği**

Odamızda, talep edilen hizmetlerden doğruluk ve tamlık yönüyle kontrol edilemeyen bir hizmet mevcut olmadığından bu madde hariç tutulmuştur.

### **7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Odamızda, verilen hizmetin bütün aşamalarında bütün evraklara, muamelat servisinden kayıt numarası verilmekte ve ilgili servise havale edilmektedir. Dolayısıyla gelen ve giden bu yazışmalara kayıt numarası ve tarihinden ulaşılabilmekte ve izlenebilmektedir. Üyelerle ilgili bilgiler ise üye numarasıyla TOBNET programından ve ilgili dosyalarından takip edilebilmektedir

### **7.5.4. Müşteri Mülkiyeti**

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

## REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü-P.02*

### **7.5.5. Ürünün Muhafazası**

Odamızda, amaçlanan hizmetin yerine getirilmesi boyunca bütün evraklar personel tarafından elle taşınmakta, odaya gelmiş, bekleyen veya işi bitmiş her türlü evrak ilgili dosyalarında ilgili memurlar tarafından muhafaza

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	30.07.2012
		Rev.Tarihi	02/07/2015
		Rev.No	01
		Sayfa	20 / 23

edilmektedir. Odamız tarafından sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan (basılı evrak, toner, kırtasiye vb) materyaller niteliklerine uygun ortamlarda muhafaza edilmektedir. İşlemleri tamamlanmış bütün yazışmalar posta veya elden ilgili üyelere Muamelat Memuru tarafından ulaştırılmakta ve bu işlemlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

## 7.6-İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

Odamız tarafından sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve nihai doğrulama kontrollerinde herhangi bir izleme ölçme cihazı kullanılmadığından bu madde hariç tutulmuştur.

## 8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1. Genel

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

### 8.2. İzleme ve Ölçme

#### 8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Odamızda, üyelerimizin öneri ve şikayetlerini *Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Ve Veri Analizi Talimatı(T.03)*'na göre değerlendirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Belirli periyotlarda anketler uygulanarak KYS performansının sürekli iyileştirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Ve Veri Analizi Talimatı- T.03*
- **A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.2.4 İş Geliştirme ve Eğitim Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.6 Bilgi İşlem Kaplumbağa Süreci**
- 

#### 8.2.2. İç Tetkik

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

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *İç Tetkik Prosedürü – P.03*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü – P.02*
- **A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.1 Yönetim Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.5 Basın Yayın Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.6 Bilgi İşlem Kaplumbağa Süreci**

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	30.07.2012
		Rev.Tarihi	02/07/2015
		Rev.No	01
		Sayfa	21 / 23

### 8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

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

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Proses İzleme Formu – F.05*
- **A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.1 Yönetim Kaplumbağa Süreci**
- **A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**
- 

### 8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

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

İlgili kayıtlar ise kayıtlarının kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü,*

### 8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

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

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü – P.04*
- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü – P.02*

### 8.4. Veri Analizi

Odamız Kalite Sistemi kapsamında gerçekleştirilen proseslerin yeterliliği ve hizmet karakteristikleri ile ilgili veriler istatistiksel metotlara uygun olarak toplanır, analiz edilir ve yorumlanır. Gerekli hallerde, problem alanlarına ilişkin çözüm önerileri içerecek şekilde rapor haline getirilir.

Müşteri memnuniyeti anketleri analiz sonuçları, Kalite Yönetim Sistemimizin performansını ölçmek için kullanılan en önemli verilerden birini teşkil eder

Kompleks işlemler ve değerlendirmeler gerektiren anket çalışmalarında bilgisayar destekli analiz gerçekleştirilir. Veriler gruplandırılarak bilgisayara girilir, sıklık tablolarının oluşturulması, belirtici

	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	30.07.2012
		Rev.Tarihi	02/07/2015
		Rev.No	01
		Sayfa	22 / 23

istatistiklerin hesaplanması, çapraz tabloların oluşturulması, sonuçların grafik haline getirilmesi gibi analizlerin yapılması şeklinde sıralanabilecek değerlendirme basamakları bilgisayar programı kullanılarak gerçekleştirilir.

Kalite sisteminin uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlardan elde edilen verilerin değerlendirilmesi amacıyla yönetimin gözden geçirmeleri, iç tetkik sonuçları, hata raporları, düzeltici ve önleyici faaliyetler, kalite politikası ve hedefleri, hizmet içi eğitimler ve iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği gibi kalite sistem unsurlarına ilişkin veriler değerlendirilerek rapor haline getirilir. Kalite sistemini oluşturan unsurlarla ilgili analiz ve yorumlar hizmet iyileştirme çalışmaları için girdi oluşturur.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**  
Hizmet Standartları
- A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**

## 8.5. İyileştirme

### 8.5.1. Sürekli İyileştirme

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

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- A.ps.1.1 Yönetim Kaplumbağa Süreci**
- A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**  
Hizmet Standartları Performans Ölçümü
- A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**

### 8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Odamız,

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

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü –P.05*
- **A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**
- Hizmet Standartları Performans Ölçümü
- **A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**

	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	Doküman No	KEK
		Yay.Tarihi	30.07.2012
		Rev.Tarihi	02/07/2015
		Rev.No	01
		Sayfa	23 / 23

### 8.5.3. Önleyici Faaliyet

Odamız,

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

amacıyla Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürünü oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

#### REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü –P.05*
- **A.PS.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Kaplumbağa Süreci**
- Hizmet Standartları Performans Ölçümü
- **A.PS.1.7 Üye İlişkileri Kaplumbağa Süreci**