



**TRABZON
TİCARET VE SANAYİ
ODASI**

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	21.04.2011	0 / 31



**TRABZON
TİCARET VE SANAYİ ODASI**

KALİTE EL KİTABI

**Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**Onay:
GENEL SEKRETER**



**TRABZON
TİCARET VE SANAYİ
ODASI**

KALİTE EL KİTABI

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		1 / 31

**TRABZON
TİCARET VE SANAYİ ODASI
KALİTE EL KİTABI**

**Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**Onay:
GENEL SEKRETER**



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		2 / 31

İÇİNDEKİLER

Konu Başlığı	Std. No	Sayfa No.
ÖNSÖZ		5
KAPSAM VE HARIÇ TUTMALAR	1	6
Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası Tanıtımı	1.1	6
Genel	1.1.1	6
Organizasyon Yapısı ve Görev Tanımları	1.1.2	7
Organizasyon Yapısı	1.1.2.1	7
Görev Tanımları	1.1.2.2	8
Misyon ve Vizyon	1.2	9
Kalite Politikası	1.3	10
Hariç Tutmalar	1.4	11
ATIF YAPILAN STANDART ve DOKÜMANLAR	2	12
TERİM VE TARİFLER	3	13
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	4	14
Genel Şartlar	4.1	14
Dokümantasyon Şartları	4.2	15
Genel	4.2.1	15
Kalite El Kitabı	4.2.2	16
Dokümanların Kontrolü	4.2.3	16
Kayıtların Kontrolü	4.2.4	17
YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	5	17
Yönetimin Taahhüdü	5.1	17
Müşteri Odaklılık	5.2	18
Kalite Politikası	5.3	18
Planlama	5.4	18
Kalite Hedefleri	5.4.1	18
Kalite Yönetimi Sisteminin Planlanması	5.4.2	18
Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5	19
Sorumluluklar ve Yetki	5.5.1	19
Yönetim Temsilcisi	5.5.2	19
İç İletişim	5.5.3	19
Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6	19
Genel	5.6.1	19

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		3 / 31

Konu Başlığı	Std. No	Sayfa No.
Gözden Geçirme Girdileri	5.6.2	20
Gözden Geçirme Çıktısı	5.6.3	20
KAYNAK YÖNETİMİ	6	21
Kaynakların Sağlanması	6.1	21
İnsan Kaynakları	6.2	21
Genel	6.2.1	21
Yetkinlik, Bilinç ve Eğitim	6.2.2	22
Altyapı	6.3	22
Çalışma Ortamı	6.4	22
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	7	23
Hizmet Gerçekleştirme Planlaması	7.1	23
Müşteri İle İlişkili Prosesler	7.2	23
Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi	7.2.1	23
Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	7.2.2	24
Müşteri İle İletişim	7.2.3	24
Tasarım ve Geliştirme	7.3	24
Satınalma	7.4	25
Satınalma Prosesi	7.4.1	25
Satınalma Bilgisi	7.4.2	25
Satın Alınan Ürün/Hizmetin Doğrulaması	7.4.3	25
Hizmetin Sağlanması	7.5	25
Hizmet Sağlamanın Kontrolü	7.5.1	25
Hizmet Sunumu Proseslerinin Geçerliliği	7.5.2	26
Belirleme ve İzlenebilirlik	7.5.3	26
Müşteri Mülkiyeti	7.5.4	26
Hizmetin Muhafazası	7.5.5	27
İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6	27
ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	8	27
Genel	8.1	27
İzleme ve Ölçme	8.2	28
Müşteri Memnuniyeti	8.2.1	28
İç Tetkik	8.2.2	28
Proseslerin Ölçülmesi ve İzlenmesi	8.2.3	28
Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.4	29
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü	8.3	29
Veri Analizi	8.4	29
İyileştirme	8.5	30
Sürekli İyileştirme	8.5.1	30
Düzeltilici Faaliyet	8.5.2	30
Önleyici Faaliyet	8.5.3	31

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		4 / 31

Revizyon Sayfası

Sayfa No:	Revizyon No:	İçeriği:
0	03	Revize Edildi.
5	03	Revize Edildi.
7	05	Revize Edildi.
8	04	Revize Edildi.
9	03	Revize Edildi.
11	03	Revize Edildi.
12	03	Revize Edildi.
13	03	Revize Edildi.
14	03	Revize Edildi.
15	03	Revize Edildi.
18	03	Revize Edildi.
24	03	Revize Edildi.
27	03	Revize Edildi.
29	03	Revize Edildi.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	21.04.2011	5 / 31

ÖNSÖZ

Küreselleşen dünyamızda özel sektörün kaliteli ve ucuz üretim parolasıyla benimsediği ve her geçen gün önemi daha da artan üretim ve hizmet anlayışı beraberinde kamu kurum ve kuruluşlarına da yansımıştır. Bu gün özel ve kamu sektörü kaliteli mal ve hizmet sunmak için kalite sistemlerine daha çok önem vermektedir. Özel sektöre hizmet veren kuruluşumuzun kalite yolculuğu da bu etkileşim sonucu doğmuştur.

5174 Sayılı Kanunumuz ile bağlı yönetmelikleri ve yürürlükteki diğer mevzuatların yanında üyelerimizin beklentileri sonucu oluşan görevlerimizi, kalite yönetim sistemi içinde ve en etkin şekilde yerine getirmemiz gerekmektedir. Bu sistem sürecinde ulusal ve uluslararası arenada ekonomik ve sosyal alandaki değişimleri ve beklentileri en iyi şekilde karşılama mecburiyeti içindeyiz.

Üyelerimize en iyi hizmeti, en doğru zamanda ve en iyi koşullarda sunmak, onların iç ve dış pazarlarda rekabet gücünün artırılmasını ve sürekli hale getirilmesini sağlamak, sürekli öğrenen, gelişen ve iyileşen bir yapıya sahip olmak, doğruluğu ve tarafsızlığı temel prensip olarak almak, üyelerimiz ve halkımızla ilişkilerimizde etkili iletişim, verimli hizmet, katılımcı davranış ve ekip çalışması anlayışlarına önem vermek, süratli, eksiksiz, güler yüzlü etkin ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla benimsediğimiz Kalite Yönetim Sistemini verimli olarak uygulamak ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirme uğraşı içinde olacağız.

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası
Yönetim Kurulu Başkanı

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO.KEK.01	07.10.2008	02		6/ 31

1. KAPSAM VE HARİÇ TUTMALAR

1.1. TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI TANITIMI

1.1.1 GENEL

Bugünkü yapısıyla Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası'nın ne zaman faaliyete geçtiği tam olarak bilinmemekle birlikte, odaya bağlı Sürmene Ajanlığı'nın o günkü adıyla Sürmene Ticaret ve Sanayi Odası'nın 1874 tarihli mührü bulunmuştur. Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası'nın daha önce kurulduğu sanılmakla birlikte bu tarih kuruluş tarihi olarak kabul edilmiştir.

19'uncu yüzyılın ikinci yarısı Trabzon açısından tarihi bir döneme rastlamaktadır. Deniz ticaretindeki gelişmeler, sanayi devrimi sonrası ve dünya ticaretinde hızla alınan yol Trabzon açısından da yeni ticari olanakları getirdi. Trabzon, İstanbul ve İzmir'le birlikte Osmanlı İmparatorluğunun bütçe açıklarını giderdiği önemli bir merkez olma konumunu Birinci Dünya Savaşı'na kadar sürdürdü. Savaşın çıkmasıyla Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası çalışmalarına ara vermek zorunda kaldı. Bu dönemde odaya ilişkin belgelerin tahrip olduğu sanılıyor. Cumhuriyetin ilanından sonra 1926'da çıkarılan bir nizamname gereği (25 Mart 1926) oda seçimleri yapıldı ve bir daha ara vermemek üzere çalışmalar bugüne kadar devam etti.

8 Mart 1950 tarihinde kabul edilen 5590 sayılı "Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Ticaret Borsaları ve Ticaret ve Sanayi Odaları" kanunu Oda ve Borsalara yeni bir kimlik kazandırmış ve bir birlik altında teşkilatlanmaları sağlanmıştır. Bu kanun 2005 yılında değiştirilmiş ve "5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu" adını almıştır.

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, Misyon ve vizyonuna destek ilkeler olarak;

- Üyelerinin menfaatini mevzuatlar çerçevesinde korur,
- İlimizin ve bölgemizin kültürel gelişmesine katkıda bulunur.
- İlişkilerinde müşteri memnuniyetine öncelik verir.
- Hem üreticiye hem de tüketiciye karşı sorumluluklarını yerine getirir
- Çalışanlarının sosyal haklarını gözetir, eğitimine önem verir.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

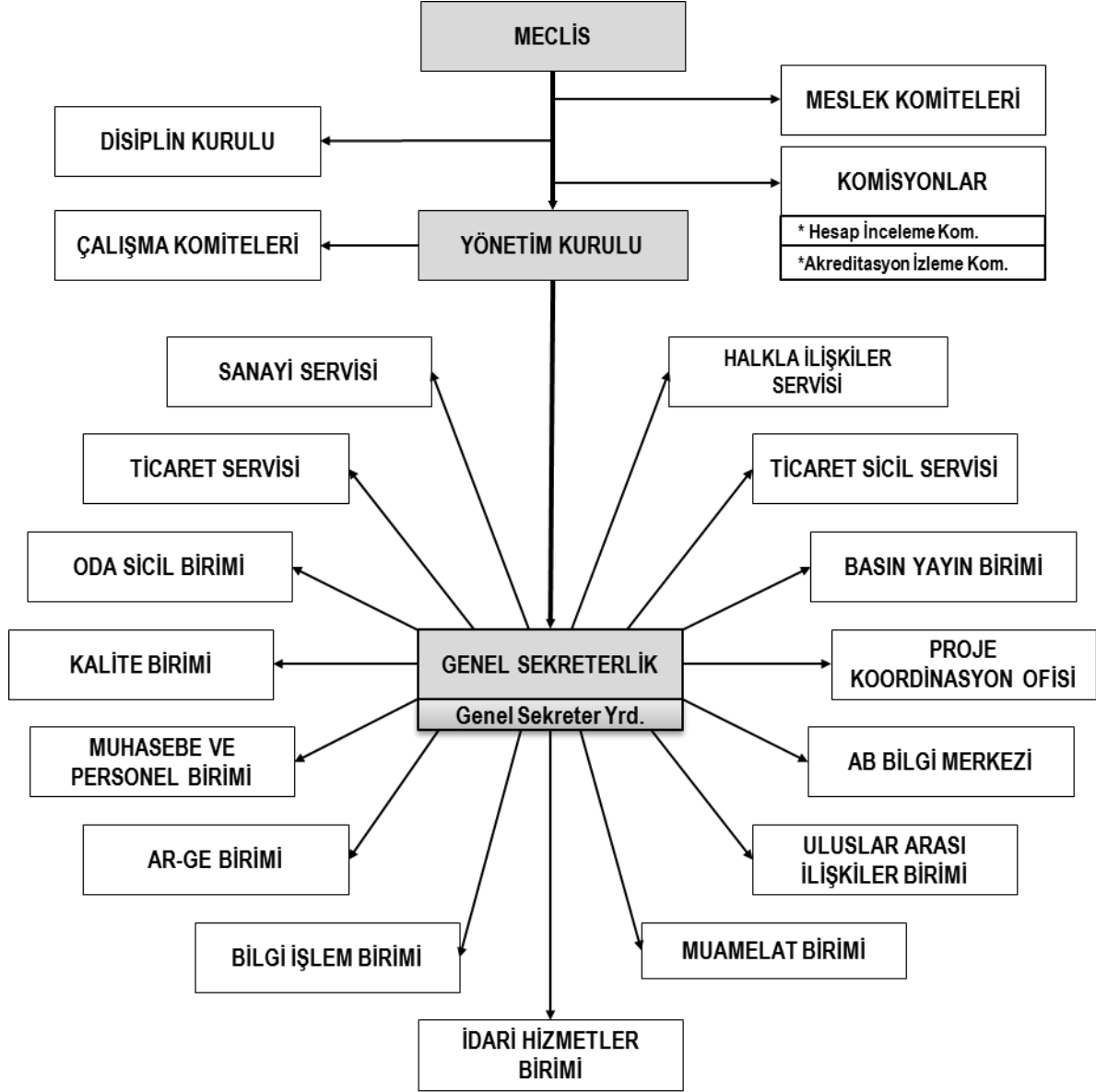
Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	05	22.06.2015	7/ 31

1.1.2 ORGANİZASYON YAPISI ve GÖREV TANIMLARI

1.1.2.1 ORGANİZASYON YAPISI



Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO.KEK.01	07.10.2008	04	22.06.2015	8/ 31

1.1.2.2 GÖREV TANIMLARI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odasında, Kalite Yönetim Sistemi dâhilinde, kaliteyi direkt olarak etkileyen tüm personeller ve üst yönetimi için görev tanımları tanımlanmıştır. Dokümante edilmiş Görev Tanımlarının listesi aşağıdaki gibidir.

1. Meclis Başkanı
2. Meclis Üyeleri
3. Yönetim Kurulu Başkanı
4. Yönetim Kurulu Üyeleri
5. Disiplin Kurulu Üyeleri
6. Hesap İnceleme Komisyonu Üyeleri
7. Akreditasyon İzleme Komisyonu Üyeleri
8. Genel Sekreter
9. Genel Sekreter Yardımcısı
10. Kalite Yönetim Temsilcisi ve Akreditasyon Sorumlusu
11. Sanayi Şube Müdürü
12. Ticaret Sicil Müdürü
13. Ticaret Sicil Müdür Yardımcısı
14. Oda Sicil Memuru
15. Halkla İlişkiler Müdürü
16. Halkla İlişkiler Memuru
17. AR-GE Memuru
18. Dış Ticaret ve Tır Servisi Müdürü
19. Muhasebe ve Personel Memuru
20. Piyasa Araştırma Memuru
21. Veznedar
22. Evrak Kayıt ve Muamelat Memuru
23. Meslek Komitesi ve Komisyonlar Sorumlusu
24. AB Bilgi Bürosu Koordinatörü
25. Dış İlişkiler Sorumlusu
26. Dış Ekonomik İlişkiler (DEİK) Sorumlusu
27. Proje Ofisi Koordinatörü
28. Proje Ofisi Memuru
29. TPE Temsilcisi
30. Basın Yayın sorumlusu
31. Fuarlar Birimi Sorumlusu
32. Bilgi İşlem Sorumlusu
33. Başkanlık Özel Kalem Sorumlusu
34. Sekreter
35. Daire Bakım Memuru
36. Şoför

İlgili Doküman(lar): Görev Tanımları.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	11.03.2015	9/ 31

1.2 Misyon ve Vizyon

MİSYON

- Stratejik plan ve Kalite hedeflerimizi gerçekleştirerek, sürekli iyileşen, sürekli öğrenen ve sürekli gelişen bir organizasyon yapısına sahip olmak,
- İlimizin sosyal, kültürel ekonomik yaşam seviyesini yükseltmek,
- Yatırım ve istihdamı artırıcı ortamın oluşmasına katkıda bulunmak,
- Çevre bilinci sorumluluğunu taşımak ve çevresel gelişmeleri desteklemek,
- Kurumsal saygınlığı artırarak öncü ve örnek bir kurum olma imajını sürdürmek,
- Üyelerimizin beklenti ve menfaatlerini yasal mevzuatlar çerçevesinde en üst düzeyde karşılamak, rekabet güçlerini ulusal ve uluslar arası ortamda artırmak,

VİZYON

- İlimizin küçük ve orta ölçekli sanayinin geliştiği bir merkez olması için çalışmalar yapmaktır.
- İlimizdeki, firmaların ticari hacminin her yıl enflasyon değerinin üzerinde büyümesi için çalışma yapmak
- Özel sektörün yapısal ve güncel sorunlarının çözümü bilinciyle, iş dünyasının gelişmesinin önündeki engelleri saptamak ve kaldırılması için faaliyetlerde bulunmak,
- Trabzon ve bölgenin kalkınmasının sağlanması amacıyla, kamu ve özel her türlü mesleki, bilimsel, toplumsal ve kültürel kuruluşlarla işbirliği yapmak,
- Hizmetlerimizi ulusal ve uluslar arası standartların üzerine taşıyarak müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımak,
- İlimizi fuarlar, konferanslar, toplantılar ve bunlara bağlı turizm merkezi haline getirmek,
- İlimizin bölgenin sağlık merkezi olmasını teşvik etmek ve bu konuda çalışmak,
- İlimizin bölgemizin eğitim merkezi olmasını teşvik etmek ve bu konuda çalışmak,
- İlimiz ekonomisine en önemli katkıyı veren tarım ve hayvancılığın gelişimine katkı sağlamak için çalışma yapmak,
- İlimizdeki spor tesislerinin aktif hale getirilmesi konusunda yapılacak çalışmalara katkı sağlamak,
- İlimizde ihracat yapan firma sayısına her yıl düzenli olarak artırılması için çalışma yapmak,
- Ülkemizin saygın dünya devletleri arasına girerek, uluslararası ticaretten daha fazla pay alan, küresel boyutlardaki siyasi ve ekonomik oluşumları kendi yararı doğrultusunda yönlendirebilen bölgesel bir güç olmasına katkıda bulunmak,
- Komşu ülkeler başta olmak üzere mevcut dış ticaret ilişkilerinin artırılması ve üyelerimizin dış ticaretinin gelişmesini sağlamak,

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02	.	10/ 31

1.3 Kalite Politikası

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Üst Yönetimi, kalite politikasının; kuruluş amaçlarına uygunluğunu, kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğunu, sürekli uygunluk için gözden geçirilmesini sağlamaktadır. Kalite politikası Üst Yönetim tarafından gerekli görüldüğünde geliştirilmek amacıyla revize edilebilir. Kalite Politikamız tüm personelimize duyurulup, hizmet binamızda görülebilir yerlere asılarak, hizmet sunarken tüm birimlerce dikkate alınması sağlanmıştır.

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak kalite politikamız;

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak kalite politikamız; kalite yönetim sistemi şartları çerçevesinde, 5174 sayılı kanun ve buna bağlı yönetmelikler ile yürürlükteki diğer ilgili mevzuatların vermiş olduğu görevleri,

- Teknolojinin imkânlarından en üst düzeyde faydalanarak,
- Bütün organlarımız ve çalışanlarımızın, kalite yönetim sistemine bağlılığıyla,
- Daimi müşteri memnuniyeti hedefi ve sürekli iyileştirmeyi amaçlayan bir üst yönetim anlayışla,
- Doğru, tarafsız, güler yüzlü, çağdaş, müşteri memnuniyeti odaklı, en kısa sürede ve en kaliteli hizmetleri sunmaktır.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	.21.04.2011	11/ 31

1.4 Hariç Tutmalar

Hizmetlerimizin tanımı ve özellikleri yasal şartlarla (mevzuatla) belirlendiğinden, verilen hizmet ve bu hizmetin sunum şeklinde tasarım ve geliştirme gerçekleştirilmemektedir. Bu nedenle TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının “7.3 Tasarım ve Geliştirme” maddesi, kapsam dışı bırakılmıştır.

Odamız proseslerinin uygulanması esnasında özel proses olmadığından TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Standardının “7.5.2 Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği” maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

Hizmetlerimizin sunumunda kaliteyi etkileyecek bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmadığından TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Standardının “7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü” maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	.21.04.2011	12/ 31

2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sisteminde, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri Standart Dokümanları referans olarak alınmıştır. Bu kılavuzların yürürlükteki takibi, Türk Standartları Enstitüsü'ne abonelik işlemi ile gerçekleştirilmektedir.

Kalite El Kitabı ile ilgili dokümanlar;

- Kalite Yönetim Sistemini etkileyen kanun, genelge, kararname vb. yasal mevzuat hükümleri,
- Proseslerimizin etkileşimi için gerekli dokümanlar,
- Kalite Yönetim Sistemini oluşturan tüm prosedür, proses, ve görev tanımları,
- Hizmet kalitesini doğrudan ya da dolaylı etkiye sahip tüm talimatlar,
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılan tüm formlar
- 5174 sayılı “Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu” ve ek değişiklikleri ile buna bağlı olarak yürürlüğe konulmuş tüzük ve yönetmelikler,
- Yürürlükteki Diğer Mevzuat,
- TS-EN ISO 9000:2007 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler
- TS-EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri Şartları
- TS-EN ISO 9004:2001 Kalite Sistemi Performans İyileştirmek İçin Kılavuz
- TS-EN ISO 19011:2004 Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuz

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	.21.04.2011	13/ 31

3. TERİM VE TARİFLER

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sisteminde, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler Kılavuzunda yer alan temel kavramlar ve tanımlamalar geçerlidir. Bu kılavuzda yer almayan kavram ve terimlerin sözlük anlamı kullanılmaktadır.

Bundan başka;

- Bakanlık : Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,
Birlik : Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ni,
Oda : Trabzon Ticaret ve Sanayi Odasını,
5174 Sayılı Kanun : Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanununu
DÖF : Düzeltici Önleyici Faaliyetleri,
Müşteri : Odamızın hizmet verdiği tüm kurum, kuruluş, gerçek kişi ve üyelerimizi ifade eder,
YGG : Yönetim Gözden Geçirme.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO.KEK.01	07.10.2008	03	.21.04.2011	14/ 31

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1 GENEL ŞARTLAR;

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, TS-EN ISO 9001:2008 Kalite Sistemi Şartları çerçevesinde bir kalite yönetim sistemi kurmuştur. Bu sistemin tüm organları ve personeli tarafından uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için dokümanlar oluşturulmuştur.

Bu bağlamda TTSO temel hizmet kalitesini etkileyen prosesleri belirlemiş ve bunları dokümante etmiştir. TTSO'nun belirlediği ve dokümante ettiği 8 proses ve sıraları aşağıdaki gibidir(İlk üç proses destek prosesler olup, diğer prosesler ana proses olarak hazırlanmıştır);

1. Müşteri memnuniyeti prosesi (MMP),
2. Eğitim prosesi (EP),
3. Satın alma prosesi (SAP),
4. Sicil prosesi (SiP),
5. Sanayi prosesi (SaN),
6. Ticaret prosesi (TP),
7. AR-GE prosesi (AGP),
8. Proje koordinasyon prosesi (PKP).

Bu proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynaklar, Üst Yönetim tarafından karşılanır. Proseslerin yürütülmesiyle ilgili bilgiler ise, yasalardan ve mevzuatlardan sağlanır.

Proseslerin etkileşimi ile ilgili tablo aşağıda verilmiştir.

	MMP	EP	SAP	SiP	SaN	TP	AGP	PKP
MMP		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EP	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
SiP	✓	✓	✓		✓			
SaN	✓	✓	✓	✓			✓	✓
TP	✓	✓	✓				✓	✓
AGP	✓	✓	✓		✓	✓		✓
PKP	✓	✓	✓		✓	✓	✓	

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO.KEK.01	07.10.2008	03	.21.04.2011	15/ 31

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi, her bir prosesin içinde belirtildiği şekilde, sonuçların analiz edilmesi ise istatistik teknikler kullanılarak ve o konudaki sorumlu personellerin yorumlarıyla yapılır.

Bu proseslerdeki planlanmış sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri iyileştirmek için gerekli faaliyetler

- İç denetimler,
- Performans izleme formları,
- Düzeltici Önleyici faaliyet uygulamaları,
- Verilerin değerlendirildiği Yönetim Toplantıları ile uygulanır.

Prosesler Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası tarafından, standardın şartlarına uygun olarak yönetilir.

İlgili Doküman(lar): Tüm Prosesler, Proses Etkileşim Planı.

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1 GENEL

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, benimsediği kalite politikasını, doküman haline getirmiş, binada görünen yerlere asmış, web sitesinde yayınlamış, kalite el kitabına eklemiş ve tüm personeli politikadan haberdar etmiştir. Ayrıca TTSO üst yönetimi, her yıl için kalite hedeflerini belirler ve personelinin bu hedefleri doküman haline getirerek bilgilendirir, yapılan tetkikler, toplantılar ve değerlendirmeler ile hedeflerin gerçekleşme durumlarını kontrol altında tutar.

Trabzon Ticaret Sanayi Odasında uygulanan kalite yönetim sistemi hakkında temel bilgileri vermek, buna bağlı olarak Odanın organizasyon yapısını, kalite politikasını, hedeflerini, misyonunu, vizyonunu tanıtmak amacıyla “Kalite El kitabı” hazırlanmış, müşterilerin, personelin ve ilgililerin kolayca ulaşabileceği yerlerde teşhir edilmiş ve dağıtılmıştır.

TS EN ISO 9001:2008 standardının istediği altı temel prosedür TTSO Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlamıştır. Bu prosedürler aşağıdaki gibidir;

1. Dokümanların Kontrolü Prosedürü,
2. Kayıtların Kontrolü Prosedürü,
3. İç Tetkik Prosedürü,
4. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü,
5. Düzeltici Faaliyet Prosedürü,
6. Önleyici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		16/ 31

Başlıklarını içermekte olup, kurum içinde uygulaması sürekli olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından denetlenmekte, hazırlanan proselere olan katkıları ve uyumları gözden geçirilmektedir. Ayrıca kurumun temel proseslerinin işleyişini denetim altında tutabilmek için;

- Her personel için “görev tanımları” hazırlanmış,
- Talimatlar hazırlanmış,
- Gerekli kayıtlar için (eğitim, dilek şikâyet v.b.) formlar hazırlanmıştır,
- Dış kaynaklı dokümanlar (Kanunlar, mevzuatlar v.b.) belirlenmiştir.

İlgili Doküman(lar): Tüm Prosedürler.

4.2.2 KALİTE EL KİTABI

Kalite Yönetim Sistemi'nin kapsamını genel olarak ve Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde gerçekleştirmekte olduğumuz faaliyetler, Kalite El Kitabı'nda oluşturduğumuz dokümanlara atıf yöntemi ile belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı sistem çalışmaları doğrultusunda kontrol edilerek değişiklik ihtiyaçları tesbit edildiğinde güncellenir ve bu güncelliğin birimlere ulaşması sağlanır.

İlgili Doküman(lar): Dokümanların Kontrolü prosedürü.

4.2.3 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası dış kaynaklı dokümanlar da dahil, Kalite Yönetim Sistemi tarafından gerekli görülen dokümanları, Dokümanların Kontrolü Prosedürü'nde anlatıldığı şekilde kontrol eder.

Doküman kontrol yöntemini genel olarak aşağıdaki şekilde tanımlamıştır:

- Kalite El Kitabını Yönetim Temsilcisi hazırlar, yeterlilik açısından Genel Sekreter onaylar.
- Diğer dokümanlar ise Kalite Yönetim Temsilcisi veya İlgili Birim Sorumlusu tarafından hazırlanır, yeterlilik açısından Genel Sekreter tarafından onaylanır.
- Dokümanların değişiklikleri (değişikliklerin mahiyeti), Kalite El Kitabı için revizyon sayfasında, proses, prosedürler ve talimatlar için, revizyon klasöründe görülür.
- Dokümanların yürürlükteki güncel baskıları Kalite El Kitabı için Revizyon İçeriği sayfasında, diğer dokümanlar için “Güncel Doküman Listesi”nde takip edilir.
- Onaylanan tüm dokümanlar orijinalerinden çoğaltılarak, kırmızı renkte “Kontrollü Kopya” basılarak kullanım noktalarına, Doküman Dağıtım Formu ile ilgililerine dağıtılır.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		17/ 31

- Dokümanların kolaylıkla tanımlanabilmesi için de doküman kodlama talimatına göre kodlanır.
- Kurum dışından faaliyetlerimizin uygulamasını anlatan herhangi bir dış kaynaklı doküman gelirse (Türk Standartları Enstitüsü standartları, Yasa, yönetmelik, mevzuat ve genelge vb.) bunların tanımlanması, doküman kontrol sistemimize göre dağıtımı ve kontrolü yapılır.
- Güncelliğini yitirmiş dokümanların yanlışlıkla kullanılmasını önlemek amacı ile uygulama alanından ilgili birim tarafından hemen kaldırılarak Kalite Yönetim Temsilcisi' ne teslim edilir.

İlgili Doküman(lar): Dokümanların Kontrolü Prosedürü

4.2.4 KAYITLARIN KONTROLÜ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası kalite yönetim sisteminin, standart ve mevzuat şartlarına uygunluğunun ve etkin yürütülmesini sağlayan kalite kayıtlarının; tanımlanması, toplanması, tasnifi, ulaşılması, dosyalanması, muhafazası ve elden çıkarılması için Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulup, süreklilik sağlanmıştır. Kalite kayıtları okunaklı, hasara, bozulmaya ve kaybolmayı önleyecek uygun çevre şartları sağlanmış ayrıca bilgisayar ortamında da tekrar kolaylıkla elde edilebilir şekilde muhafaza edilmiştir.

İlgili Doküman(lar): Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası üst yönetimi müşteri talep ve beklentilerini yasal ve mevzuat şartlarına bağlı kalarak karşılamak için Kalite Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerine ilişkin kanıtları şu şekilde oluşturur;

- Kalite politikasını oluşturup çalışanlara duyurarak (personele dağıtılan politikalarla, eğitimler),
- Kalite hedeflerini kalite politikası çerçevesinde her fonksiyon ve her seviyede ölçülebilir şekilde belirleyerek,
- Üst yönetim, Kalite Yönetim Sistemi'ni gözden geçirme faaliyetini yaparak,
- Teçhizat, yazılım donanım, bilgi, metot, personel, eğitim gibi kaynakların teminini sağlayarak,
- Müşteri şartları ve yasal ve mevzuat şartlarını ve değişiklikleri takip ederek

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	21.03.2011	18/ 31

5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası Üst Yönetimi, müşteri geri beslemesi için müşteri memnuniyetini izleme ve ölçme faaliyetlerini sürekli denetlemektedir. Müşterilerimizin beklentilerini ne ölçüde karşıladığımızı; anketler, yüz yüze görüşmeler, web sitemiz ve e-posta aracılığı ile gelen görüşler ve dilek-şikâyet kutusuna bırakılan görüş ve şikâyetler gibi yöntemlerle takip edilmekte ve müşteri memnuniyetinin artırılması için, bu veriler dâhilinde, gerekli çalışmaları yapmaktadır.

İlgili Doküman(lar): Müşteri Memnuniyeti Prosesi, Müşteri Memnuniyeti Belirleme Talimatı, Dilek Şikâyet Formu.

5.3 KALİTE POLİTİKASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, oluşturduğu ve üst yönetim taahhüdü ile güvence altına aldığı, kalite politikasında, 5174 sayılı kanuna atıf yapmış, politikasının kuruluş amacına uygunluğunu belirtmiş. Faaliyetlerinde, bütün organları ve personeliyle kalite yönetim sistemi şartları çerçevesinde ve müşteri memnuniyeti ve ihtiyaçları doğrultusunda sürekli iyileşme ve yenilenmeyi benimsemiş, kalite hedeflerini de yine bu kriterlere göre oluşturmuştur.

5.4 PLANLAMA

5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

TTSO üst yönetimi, beklenen hizmetin karşılanması için gerekli olan şartları da göz önüne alarak, odamızın ilgili birimlerinde ve seviyelerinde kalite hedeflerini Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda, özellikle zamansal periyodu belli olmak üzere kalite politikasındaki ana amaçları destekleyecek şekilde belirler. Kalite hedeflerini belirlerken muhakkak mevcut durum göz önüne alınır. Eğer mevcut durum ortaya konamıyorsa tecrübeler doğrultusunda tahmini hedefler belirlenir. Hedefler, genel hedefler ve proses bazlı hedefler olup, o zaman periyodu için ulaşılabilir olmasına dikkat edilir.

İlgili Doküman(lar): YGG raporları.

5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

TTSO bünyesinde kalite planlaması hizmet talebi ile başlar. Verilecek hizmete ait değerlendirme ile hizmetin yapılabilirliği değerlendirilir. Verilecek hizmetler doğrultusunda 5.4.1 de belirtilen şekilde planlanan hedeflere ulaşmak için ISO 9001 standartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi planı hazırlanmıştır. Müşteri şartları ve/veya yasalar ve mevzuatlarda yapılan değişiklikler sonucu iş gerçekleştirmede bir değişiklik olursa Kalite Yönetim Sistemi bütünlüğünün sürdürülmesi koşulu ile bu ihtiyaçlar giderilir.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		19/ 31

İlgili Doküman(lar): Kalite Yönetim Sistemi Planı.

5.5 SORUMLULUK, YETKİ ve İLETİŞİM

5.5.1 SORUMLULUK ve YETKİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak kalite ile ilgili işler yöneten, doğrulayan, uygulayan tüm personelin karşılıklı ilişkileri kalite el kitabında belirtilen organizasyon şemasında tanımlanmıştır.

Kalite yönetim sistemi ile ilgili yetki ve sorumlulukların eklenerek görev tanımları oluşturularak, çalışanlara tebliğ edilmiştir.

İlgili Dokümanlar: Görev Tanımları.

5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu; Kalite Yönetim Sistemi için standardın gereği tüm birimlerde süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğinin sağlanmasını koordine etmek, Kalite Yönetim Sistemi performansının durumu ve iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulanları, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda üst yönetime hazırladığı performans raporunu sunmak. Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası'nda, müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak için, Bir Yönetim Temsilcisi atamış ve tüm çalışanlara duyurulmuştur.

5.5.3 İÇ İLETİŞİM

Trabzon Ticaret ve Sanayi odasında iç iletişim, organizasyon şemasında görülen hiyerarşi yapısı göz önüne alınarak ve prosesler arası etkileşim belirlenerek sağlanır. Prosesler arası iletişim kurum içinde telefon, internet veya direkt iletişim yoluyla olur. Üst yönetime yapılacak istek ve düşünceler için ise, öncelikle çalışanın ilk amirini bilgilendirmesi gerekir.

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1 GENEL

TTSO üst yönetimi, uygulamış olduğu Kalite Yönetim Sistemini ve bu sistemin uygunluğunu devam ettirildiğini, yeterlilik ve etkinlik düzeyinin sağlandığını, göstermek için Yönetim Kurulu Başkanı başkanlığında gündem, görüşülen konular ve alınan kararların sorunluları tamamlama periyodu ve takibini içeren Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü doğrultusunda yılda en az 1 (bir) kez İç Kalite Tetkiki ardından Yönetimin Gözden Geçirme

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		20/ 31

Toplantısı yaparak Kalite Yönetim Sisteminin denetlenmesi, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi sağlanır.

İlgili Doküman(lar): Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü.

5.6.2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

Yönetimin gözden geçirme kayıtları (kalite performans raporları ve YGG toplantı raporları);

- Kalite Politikası, hedefleri ve bunların ulaşma dereceleri ve gerekirse yeniden hedeflenmesi,
- Prosesler ve proses yeterlilikleri,
- Müşteri şikayet ve beklentilerinin değerlendirilmesi sonuçları,
- İç ve Dış kalite tetkik sonuçları,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarından devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirilme için öneriler,
- Kalite Yönetim Sisteminin Performansı ve iyileştirme için ihtiyaçların tespitine ilişkin Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan Performans Raporu,
- Personel ve Kaynak ihtiyaçlarının tespit edilmesi,
- Eğitim ihtiyaçlarının ve Programlarının incelenmesi,
- Ayrıca Yönetim Kurulu Başkanının belirleyeceği diğer konular, görüşülür. Bunlar aynı zamanda yönetim gözden geçirme toplantılarının gündeleridir.

İlgili Doküman(lar): Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü.

5.6.3 GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

Gözden geçirme çıktısı,

- Kalite sisteminin etkinliğinin ve süreçlerin iyileştirilmesine,
- Müşterilerin taleplerine ilişkin olarak hizmetlerin iyileştirilmesine,
- Varsa kaynak gereksinimlerinin belirlenerek giderilmesine dikkat edilir.

İlgili Doküman(lar): Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		21/ 31

6 KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, buna bağlı olarak müşteri şartlarının yerine getirilmesi ile müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynaklarını ve bu kaynakların hiyerarşik sırasını aşağıdaki gibi belirlemiştir;

- Üst yönetim katkısı,
- Mali kaynaklar,
- İnsan kaynakları,
- Altyapı ve çalışma ortamı,
- Bilgi kaynakları,

Belirtilen bu kaynaklar ve hiyerarşik sırasına göre, üst yönetim; sürekli olarak kalite yönetim sisteminin devamının takipçisi ve etkinliği sürekli iyileştiren bir mekanizma olarak bütün diğer kaynaklara gerekli katkıyı sağlar.

Mali kaynaklar ise; 5174 Sayılı Kanun ve Birlikçe yayınlanan Bütçe Muhasebe Yönetmeliğinde belirlenen esaslar dâhilinde gelir kalemlerinden sürekli olarak finanse edilir ve gerekli noktalara üst yönetim tarafından anında tahsis edilir.

Her iş için gerekli personel ve yetkinlikleri hazırlanan “görev tanımlarında” belirtilmiştir. Verilecek hizmetler için insan kaynakları ihtiyacı bu şekilde karşılanır ve gerek mevcut personelin gerekse yeni personelin kaliteli hizmet konusunda sürekliliklerinin sağlanması ve etkinliklerinin artması için, hazırlanan “eğitim prosesi” çerçevesinde, gerekli eğitimleri almaları sağlanır. Personelin daha kaliteli hizmet vermesi, gelen müşterilerin daha kolay daha, daha çabuk, daha kalite hizmetleri alabilmeleri için, her türlü teknolojik, teknik altyapı ortamları üst yönetim tarafından müşteri istek ve ihtiyaçlarına göre sağlanır.

Personel verdiği hizmetler için gerekli bilgileri ise; 5174 sayılı kanun ve buna bağlı yönetmelikler ile yürürlükteki diğer ilgili mevzuatlardan alır.

İlgili Doküman(lar): Eğitim Prosesi, Satınalma Prosesi, Görev Tanımları, 5174 Sayılı Kanun.

6.2 İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1 GENEL

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun eğitim ve öğretim ile beceri ve tecrübe yönünden yeterlilik şartlarını; işe

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		22/ 31

almada, kadronun aradığı yasal şartları sağlayan adayları seçilip, personel alımı için yapılan sınavlardaki başarı düzeyi değerlendirilerek, adaylık süresindeki performansı değerlendirilerek personel adaylarını ve mevcut personeli hizmet içi eğitimlerle yetiştirilerek, gizli sicil raporları ile yıllık değerlendirmenin yapılması ve değerlendirme sonucu, beceri ve tecrübesine göre görevlendirilmesiyle sağlamaktadır.

İlgili Doküman(lar): Görev Tanımları, 5174 Sayılı Kanun.

6.2.2 YETKİNLİK, BİLİNÇ ve EĞİTİM

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli uygun eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden geliştirilmesi 6.2.1 Maddesinde açıklanmıştır. Personele ait görevler görev tanımlarında tanımlanmış ve kendilerine tebliğ edilmiştir. Kaliteyi etkileyen hizmetleri veren personelin, verilen hizmet kalitesinin sürekliliğini ve iyileştirilmesini sağlamak için Eğitim Prosesindeki esaslara uygun olarak eğitimleri yapılır. Eğitim faaliyetlerinin etkinliği; eğitim sonucu yapılan değerlendirmelerle yapılmaktadır.

Personelin, yaptığı işin öneminin ve uygunluğunun farkında olması; görev tanımlarıyla, verilen eğitimlerle, Kalite hedeflerine ulaşılmasına bulunacakları katkının bilincinde olmalarının sağlanması ise Eğitim Prosesi doğrultusunda yapılan eğitimler ile gerçekleştirilmektedir. Kalite Yönetim Temsilcisi Eğitim faaliyetlerinin planlaması ve gerçekleştirmesinden sorumludur.

İlgili Doküman(lar): Eğitim Prosesi, Görev Tanımları.

6.3 ALTYAPI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, altyapı gerekleri belirlenerek en uygun düzeyde teknoloji olanaklarından yararlanılır. Gerekli altyapı odamızda mevcut olup, bakım-onarımı gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanmaktadır. Altyapımız;

- Binaları, çalışma alanları ve ilgili tesisleri,
- Donanım ve yazılımı,
- Hizmette kullanılan cihazlar,
- Koruyucu bakımlar,
- Destekleyici hizmetleri içerir.

İlgili Doküman(lar): Satınalma Prosesi.

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, mevzuat ve kalite yönetim sistemi şartlarına uygun hizmetin yerine getirilebilmesi için gerekli çalışma ortamını; yönlendirme panolarıyla

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		23/ 31

, gerekli güvenlik sisteminin kurulmasıyla, hizmetimizi yerine getiren personelimizi ve hizmet verdiğimiz müşterilerimizi olumsuz etkileyebilecek faktörler (aydınlanma, sıcaklık, gibi fiziksel şartlar), verimlilik ilkesi göz önünde bulundurularak hazırlanan yerleşim düzenleri, sağlıklı iletişim ortamı vb. olarak belirlenmiş ve üst Yönetimi tarafından günün şartlarına bağlı kalarak çalışma ortamında iyileştirmeleri yapılır.

İlgili Doküman(lar): Satınalma Prosesi.

7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1 HİZMET GERÇEKLEŞTİRİLMESİNİN PLANLAMASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, Kalite Yönetim Sistemi dâhilinde hizmetlerini gerçekleştirmek için madde 4.1’de belirtilen prosesleri planlamış ve sürekli olarak bu prosesleri performans ölçümleri ile denetim altında tutup, geliştirilmesi gereken durumlarını belirlemeye çalışmaktadır. Üst yönetim tarafından her sene başında proses bazlı “kalite hedefleri” belirlenir, kurum içinde duyurulur ve bu hedeflere ulaşmak için gerekli iş planı yapılır.

İlgili Doküman(lar): Prosesler.

7.2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.2.1 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Hizmetimizin sunumu da dâhil olmak üzere tüm aşamalardaki şartlar, 5174 Sayılı Kanun, bu kanuna dayanılarak çıkarılan Tüzük, Yönetmelik, Tebliğ, Genelge, Genel Yazı ve Talimatlar ile yürürlükteki diğer ilgili mevzuatlarla belirlenmiş olup, Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, bu hizmetleri sunabilme yeterliliğine sahiptir. Trabzon Ticaret ve Sanayi odasının müşteri şartlarının belirlenmesi esnasında;

- Hizmetin sunumu sonrası müşteri tarafından belirtilmiş şartlar (dilek, şikâyet, öneri v.b.),
- Müşteri tarafından beyan edilmese de tarafımızca bilinen, tanımlanan veya amaçlanan kullanım için belirlenen şartlar, ulusal/uluslararası standartlar, hizmette ve teknolojideki gelişmeler dikkate alınarak hizmete yansıtılır.
- Hizmetle ilgili yasal ve mevzuatlarca belirlenen şartlar, sürekli iyileştirmelerde yasal mevzuat şartları dikkate alınır.
- Oda tarafından belirlenecek diğer şartlar dikkate alınır (Misyonu, vizyonu, kalite politikasını v.b. ilkeleri olumsuz etkileyecek durumların düzeltilmesi ve önlenmesi).

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	21.04.2011	24/ 31

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, kişilerin şahsen müracaatı sonucundaki hizmet talebi, Proseslerde belirtildiği gibi; ilgili personeller tarafından ilgili prosesler doğrultusunda yürütülür.

İlgili Doküman(lar): Prosesler, 5174 Sayılı Kanun.

7.2.2 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Hizmetimizin sunumu da dâhil olmak üzere tüm aşamalardaki şartlar, 5174 Sayılı Kanun, bu kanuna dayanılarak çıkarılan Tüzük, Yönetmelik, Tebliğ, Genelge, Genel Yazı ve Talimatlar ile yürürlükteki diğer ilgili mevzuatlarla belirlenmiş olup, Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, bu hizmetleri, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde, hizmetin sunulmasından önce, eski tecrübeler, iç tetkik sonuçları, YGG toplantıları kararları, DÖF istekleri ve Dilek şikâyet geri dönüşleri göz önüne alınarak, “bu hizmet en kaliteli nasıl sunulur?” un (en kısa sürede, eksiksiz, en uygun v.b.) araştırmasını her zaman yapar.

Bu araştırmalar, “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” göz önüne alınarak sürekli olarak kayıt altına alınır ve ilgili birimler haberdar edilir, sonuçlar yine kayıt edilerek, proseslerin; performans değerlendirme kriterleri uyarınca değerlendirilir olumsuzluklar, müşteriden istek gelmesi beklenmeden giderilir.

İlgili Doküman(lar): Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Prosesler, 5174 Sayılı Kanun.

7.2.3 MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, hizmetlerimiz ile ilgili bilgilerin verilmesi, başvurular ve hizmet taleplerinin alımı, müşteri şikâyetleri de dâhil olmak üzere müşteri geri beslemelerinin tespiti için; resmi yazışmalar, telefon ve faks araçları, dilek ve şikâyet kutuları, anketler, toplantılar, basın yayın, özel kitapçık ve broşürler, internet sitemiz, e-posta, sözlü iletişim (birebir görüşme), ilan panoları vb. iletişim yöntemleri kullanılmaktadır.

İlgili Doküman(lar): Müşteri Memnuniyeti Prosesi.

7.3 TASARIM ve GELİŞTİRME

Hizmetlerimizin tanımı ve özellikleri mevzuatlarla belirlendiğinden, verilen hizmet ve bu hizmetin sunum şekli değiştirilememektedir. TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi, kapsam dışı bırakılmıştır.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		25/ 31

7.4 SATINALMA

7.4.1 SATINALMA PROSESİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası hizmet kalitesini etkileyecek, dışarıdan, ürün veya hizmet satın alınması gerektiğinde satın alma prosesine uygun hareket edilir. Dışarıdan sağlanacak bu fayda; müşteri dilek ve şikâyeti, YGG toplantıları, iç tetkikler, DÖF istekleri vb. yollarla belirlenir. Tedarikçiler, Satınalma prosesine uygun olarak tedarikçi değerlendirme formu ile değerlendirirler ve tedarikçi listesine kayıt edilirler. Bütün kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürüne uygun olarak yapılır.

İlgili Doküman(lar): Satınalma Prosesi.

7.4.2 SATINALAMA BİLGİSİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak; satın alacağımız ürün ve hizmetler ile ilgili, hizmet, prosedürler, proseslerin onaylanması için şartları, personel niteliği için şartları, kalite yönetim sistemi şartları da dahil olmak üzere satın alınacak ürünü/hizmeti tanımlayacak şekilde satın alma şartnameleri ve dokümanları hazırlanır.

İlgili Doküman(lar): Satınalma Prosesi, Tedarikçi Değerlendirme Formu, Teknik Şartnameler.

7.4.3 SATINALINAN ÜRÜN/HİZMETİN DOĞRULANMASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak; Teknik/İdari şartnamelerde, sözleşmelerde ve sipariş formlarında belirtilmiş olan satınalma şartlarını ürünün karşılayıp karşılamadığını satınalma prosesi, tedarikçi değerlendirme formu, müşteri geri dönüşleri ve ilgili personel görüşleri ile değerlendirilir.

İlgili Doküman(lar): Satınalma Prosesi, Tedarikçi Değerlendirme Formu, Teknik Şartnameler.

7.5 HİZMETİN SAĞLANMASI

7.5.1 HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLÜ

Hizmetlerimiz, 5174 Sayılı Kanun ve bu kanuna dayanılarak çıkarılan Tüzük, Yönetmelik, Tebliğ, Genelge, Genel Yazı ve Talimatlar ile ilgili diğer yürürlükteki mevzuatlarla tanımlanmıştır. Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak Hizmet sunumunun kontrolü, her bir hizmete ait hazırlanmış prosesler içerisinde belirtilen kriterlere göre sorumlusu tarafından yapılır. Her birim sorumlusu; kendi biriminin sorumlulukları dâhilindeki işlerin istenilen şekilde iş dağılımı ve personel görevlendirmelerini yapar. Birim sorumluları, kendi birimlerinde yapılmakta olan faaliyetlerin planlı bir şekilde ve ilk seferde doğru olarak yapılabilmesini,

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		26/ 31

hazırlanmış ilgili görev tanımları, talimatlar, prosesler ve prosedürlerle sağlar. Tüm birim sorumluları birimlerindeki işlerin ilk seferde doğru olarak yapılmasına yönelik hazırlanmış olan dokümantasyon yapısını personelin kolayca ulaşabileceği yerlerde bulundurlar. Yapılan işler kayıt altına alınır, birim sorumluları tarafından ön değerlendirmeleri yapılır ve genel performans değerlendirmesi için kalite yönetim temsilcisine verilir.

İlgili Doküman(lar): 5174 sayılı kanun, Prosesler.

7.5.2 HİZMET SUNUMU PROSESLERİNİN GEÇERLİĞİ

Odamız proseslerinin uygulanması esnasında özel proses olmadığından TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Standardının “7.5.2 Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği” maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.3 BELİRLEME ve İZLENEBİLİRLİK

Prosesler ile belirlenmiş hizmetler sürekli olarak izlenmekte ve müşteri memnuniyetleri istatistiksel olarak değerlendirilmektedir. Proses izleme formları ile verilen hizmetler kayıt altına alınmakta ve proseslerde belirlenen performans kriterleri ile hizmet kalitesi kontrol altına alınmaktadır.

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerin gerçekleştirilmesini başlatan talepleri, gelen ve giden evrak tarih ve numaralarıyla, başvuru yapan üyenin unvanı ile ticaret sicili ve oda sicili dosya numaralarıyla, internet ve e-posta aracılığı ile gelen taleplerin çıktısını alarak evrak kayıt numarası ve tarihi vererek, yüz yüze görüşmelerle gelen talepleri hizmet sonunda düzenlenen belge tarih ve numarasıyla izlemektedir. Hizmetler ile ilgili gelen ve giden tüm evraklar, gelen ve giden evrak defterine kaydedildikten sonra gerekiyorsa zimmet defteriyle taşınır.

İlgili Doküman(lar): Proses İzleme Formu, Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Müşteri Memnuniyeti Ölçme Talimatı.

7.5.4 MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, kendi kontrolünde olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece müşteri mülküne özen gösterir. Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak hizmetin sunumu için gerekli olan ve müşterilerden talep edilen evrak, belge, rapor, fikri mülkiyet hakları vb. evraklar müşteri mülkü olarak belirlenmiştir.

Müşteri mülkü, yasal şartlar, mevzuatlar ve genel kabul görmüş uygulamalar çerçevesinde kullanılır. 3. şahıslara mevzuatlar çerçevesinde verilebilir. Müşteri mülkü, işleme ilişkin açılan dosyalarda muhafaza edilir.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	21.04.2011	27/ 31

Müşteri mülkünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygunluğunun kalmaması hallerinde, durum ilgili Birim Sorumlusu tarafından müşteriye bir yazı ile bildirilir ve eksik evraklar tekrar istenir.

İlgili Doküman(lar): Kayıtların Kontrolü Prosedürü.

7.5.5 HİZMETİN MUHAFAZASI

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, hizmetimizin sunumu da dahil olmak üzere tüm aşamalarda, hizmetin uygunluğunu korumaktadır. Bu hizmetler esas itibariyle soyut, ancak çıktıları itibariyle somut (evrak, rapor, dosya vb.) halde olup, bu çıktıları koruma yöntemleri; taşıma, dosyalama, arşivleme, muhafaza ve sevkiyat işlemlerini içermektedir ve sadece hizmet için değil, hizmetin verilmesi ile ilgili olarak kullanılan materyal için de geçerlidir.

Yürütmekte olduğumuz hizmetler neticesi oluşan tüm evrakların, Birimlerde, Birim ve Kurum arşivlerinde saklanması, gizliliğinin ve gerektiğinde yararlanılmak için ulaşılabilirliğinin sağlanması, bozulma, kaybolma ve hasar görmeye karşı korunması ile ilgili işlemler 5174 sayılı kanun, TOBB Muameleat yönetmeliği ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Doküman(lar): Kayıtların Kontrolü Prosedürü, 5174 sayılı kanun, TOBB Muameleat yönetmeliği.

7.6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Standardı “7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü” maddesi vermiş olduğumuz oda hizmeti sunumunda kaliteyi etkileyebilecek herhangi bir cihaz kullanılmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.

8.ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 GENEL

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, yasal/mevzuat şartları karşılayan hizmet gerçekleştirecek proseslerini oluşturmuştur. Proseslerin uygulanmasında istatistiksel veri analizi yöntem ve tekniklerine başvurulur. Bu yöntem ve teknikler ile müşteri için uygun olan hizmet özelliklerini doğrulanır, uygun olmayan hizmetlerde sürekli iyileştirme sağlanarak hizmetin kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlar.

İlgili Doküman(lar): Proses İzleme Formları, Dilek Şikâyet Formu, Müşteri Memnuniyeti Belirleme Talimatı.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		28/ 31

8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.2.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde yürütülen hizmet faaliyetleri neticesinde müşterilerinin algılama derecelerini ölçmek, talep ve beklentilerini karşılamak için gerekli faaliyetleri müşteri talep ve önerileri alarak, memnuniyet ölçümü için yaptığı anketler ve bu çalışmaları planlayıp, uygulayıp sonuçlarının değerlendirilmesi çalışmalarını Müşteri Memnuniyeti Prosesi doğrultusunda yaparak müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır.

Bu izlemenin sağlanabilmesi için gerekli olan veriler, müşterilerin memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak yapılan anketler, dilek ve şikâyetler, web sitesi veya e-posta aracılığıyla ulaşan talepler, yüz yüze görüşmeler ve bunlar gibi yöntemlerle sağlanır.

Müşteri talep ve şikâyetlerini, anket sonuçlarını veri analizinde kullanılarak Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülerek müşteri memnuniyeti ile ilgili iyileştirmeler sürekli yapılmaktadır.

İlgili Doküman(lar): Müşteri Memnuniyeti Prosesi, Dilek Şikâyet Formu, Müşteri Memnuniyeti Belirleme Talimatı, Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü.

8.2.2 İÇ TETKİK

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası, kalite yönetim sisteminin; planlanmış düzenlemelere, standardın şartlarına ve Odamızca oluşturulan kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, etkinliğinin ve sürekliliğinin tespiti amacı ile yapılacak iç tetkiklerin planlanması, yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ile ilgili sorumluluklar ve şartların sağlanmasına ilişkin yöntemlerin belirlenmesi için İç Kalite Tetkik Prosedürü hazırlanmıştır.

İlgili Doküman(lar): İç Tetkik Prosedürü, Düzeltici Faaliyet Prosedürü, Önleyici Faaliyet Prosedürü, Kayıtların Kontrolü Prosedürü.

8.2.3 PROSESLERİN İZLENMESİ ve ÖLÇÜLMESİ

Kalite Yönetim Sistemi proseslerini ölçmek, izlemek ve performansını değerlendirmek için uygun ve gerekli metotlar belirlenmiştir. Her bir prosesin izlenmesi ve ölçülmesi için proses performans kriterleri belirlenmiş olup bu hedefler üzerinde proseslerin verimliliklerini, istatistiki teknikler doğrultusunda prosesler için planlanan sonuçlara ulaşıp ulaşamadığının ölçümü yapılmaktadır, bu bağlamda proses izleme formları hazırlanmış ve prosesler 3'er aylık periyotlarda sürekli olarak izlenmeye alınmıştır. Eğer ulaşamamışsa gerekli düzeltici faaliyetleri Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre başlatır.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	03	21.04.2011	29/ 31

İlgili Doküman(lar): Proses İzleme Formu, Düzeltici Faaliyet Prosedürü, Önleyici Faaliyet Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü, Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü.

8.2.4 HİZMETİN İZLENMESİ ve ÖLÇÜLMESİ

Hizmet şartlarımız 5174 Sayılı Kanunda tanımlanmış olup, hizmet çıktısı yetkin personel ile izlenmekte ve ölçülmektedir. Hizmet gerçekleştirmeye ilişkin hazırlanmış prosesler, izleme ve ölçme kriterlerini içermekte olup, mevzuatımıza ve TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardına dokümante edilmiştir.

Hizmetimizin İzlenmesi ve Ölçülmesine ilişkin kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Doküman(lar): Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Proses İzleme Formu, İç Tetkik Prosedürü, Dilek Şikayet Formu, Müşteri Memnuniyeti Belirleme Talimatı, 5174 Sayılı Kanun.

8.3. UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak, uygun olmayan hizmetin yanlışlıkla sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmetin ele alınmasıyla ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuştur. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre yapılan işlemlerin kayıtları kalite kayıtları olarak kabul edilip, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Buna göre uygun olmayan hizmet tespiti durumunda;

İlgili Doküman(lar): Düzeltici Faaliyet Prosedürü, Önleyici Faaliyet Prosedürü, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü.

8.4. VERİ ANALİZİ

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi ile mevzuat ve TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standart şartları arasındaki uygunluğu sağlamak ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin hangi konularda yapılabileceğinin değerlendirilebilmesi için; İç tetkik sonuçları, Personel ve müşterilerin memnuniyetini ölçmeye yönelik yapılan anket sonuçları, dilek ve şikayetler, uygunsuzluk kayıt formları ile düzeltici/önleyici faaliyet istem formlarının sonuçları, proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi sonucunda elde edilen bilgiler, tedarikçi değerlendirme formları, yüz yüze görüşmeler, web sitesi ve e-posta üzerinden elde edilen bilgiler, trabzon ticaret ve sanayi odası ile ilgili mevcut istatistikî bilgiler veri olarak kabul edilir.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		30/ 31

İlgili Doküman(lar): Müşteri Memnuniyeti Belirleme Talimatı, Tedarikçi Değerlendirme Formu, Proses İzleme Formu, Dilek Şikâyet Formu.

8.5 İYİLEŞTİRME

8.5.1 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası olarak kurulan Kalite Yönetim Sistemi ve politikası, bu politikayı destekleyen hedeflerinin belirlenmesi, etkin olarak yapılacak iç ve dış tetkik sonuçlarını, düzeltici ve önleyici faaliyet durum ve sonuçlarını, proses kaynaklardan toplanan ve değerlendirilip analizi yapılan verilerin sonuçlarını v.b kaynakları kullanılarak bu kaynaklardan elde ettiği sonuçları Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli denetlemekte ve iyileştirmesini sağlamaktadır.

Proseslerde sürekli iyileştirme için üst yönetim tarafından öncelik belirlenir. Kontrol kriterlerine uymayan, hedefleri yakalayamayan, Kalite Yönetim Sistemi şartlarını karşılayamayan, iç ve dış tetkiklerde performansı iyi olmayan, müşteri memnuniyeti az olan prosesler öncelik sırasına alınır. Sürekli iyileştirmede uygulanacak basamaklar;

- İyileştirme ihtiyaçlarının belirlenmesi (hedef durumu, verim, kalite, müşteri şikayetleri),
- Mevcut durumun analizi (istatistiki teknikler kullanılır),
- İyileştirme gerektiren konulara, alanlara ilişkin uygulanacak çözümlerin ve yöntemlerin belirlenmesi (önem derecesi belirleme, maliyet ve süre v.b. analizi gibi teknikler kullanılır),
- İyileştirme faaliyetleri sonucunun değerlendirilmesi,
- İyileştirilmiş prosesin uygulanması ve tekrar edilebilirliğin sağlanması,
- İyileştirme prosesinin değerlendirilmesi sırasıyla uygulanır.

İlgili Doküman(lar): Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü, İç Tetkik Prosedürü Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü.

8.5.2. DÜZELTİCİ FAALİYET

Müşteriden gelen, dilek, şikayet, öneri veya müşteri geri dönüşümü olmadan üst yönetim tarafından belirlenen ya da tetkiklerde karşılaşılan uygunsuzluklar belirlendiği takdirde, düzeltici faaliyet uygulanır. Düzeltici Faaliyet problemlerin tekrarını önlenmesi ile ilgili uygulamaların belirlenmesi için kullanılır. Dokümante edilen Düzeltici Önleyici Faaliyet prosedürü;

- Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için yapılacak düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesi,

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
TTSO. KEK.01	07.10.2008	02		31/ 31

- Yapılacak düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi,
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin çıktılarının kaydedilmesi,
- Yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanması, İçin sistematik bir yaklaşım sağlar.

Bu prosedür doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür ve oluşan kayıtlar Kayıtların Kontrolü prosedürüne saklanır

İlgili Doküman(lar): Düzeltici Faaliyet Prosedürü, Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü.

8.5.3. ÖNLEYİCİ FAALİYET

Müşteri geri dönüşümü olmadan üst yönetim tarafından belirlenen ya da tetkiklerde karşılaşılan uygunsuzluklar belirlendiği takdirde, önleyici faaliyet uygulanır. Önleyici Faaliyet, problemlerin oluşumunu önlenmesi ile ilgili uygulamaların belirlenmesi için kullanılır. Dokümante edilen Düzeltici Önleyici Faaliyet prosedürü;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli önleyici faaliyetlerin değerlendirilmesi,
- Yapılacak önleyici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması
- Yapılan önleyici faaliyetlerin çıktılarının kaydedilmesi,
- Yapılan önleyici faaliyetlerin gözden geçirilmesi, İçin sistematik bir yaklaşım sağlar.

Bu prosedür doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür ve oluşan kayıtlar Kayıtların Kontrolü prosedürüne saklanır

İlgili Doküman(lar): Önleyici Faaliyet Prosedürü, Kayıtların Kontrolü Prosedürü, Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü.

Hazırlayan:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onay:
GENEL SEKRETER