

2017



KALİTE EL KİTABI

KOD NO: TTSO.KEK.01

REV NO : 00

YENİ YAYIN TARİHİ : 25.12.2017

İLK YAYIN TARİHİ: 07.10.2008

√ TS EN ISO 9001:2015

Design By





KALİTE EL KİTABI

KOD NO: TISO. KEK.01

Rev No:00
Rev Tarihi:00
Y.Tarihi:25.12.2017

İ
Ç
İ
N
D
E
K
İ
L
E
R

İ
Ç
İ
N
D
E
K
İ
L
E
R

0.1 Oda Tanıtımı:	5
0.2 Önsöz	7
1. KAPSAM	8
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	8
3. TERİMLER VE TARİFLER	8
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	10
4.1. Kuruluş Ve Bağlaminin Anlaşılması	11
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Anlaşılması	11
4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi	12
4.4. KYS Prosesleri	12
5. LİDERLİK	12
5.1. Liderlik Ve Taahhüt	12
5.1.1. Genel	12
5.1.2. Müşteri (Üye) Odaklılık	13
5.2. Politika	13
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	13
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	13
5.3. Kurumsal Görev, Yetki Ve Sorumluluklar	13
6. PLANLAMA	14
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	14
6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	14
6.3. Değişikliklerin Planlanması	15
7. DESTEK	15
7.1. Kaynaklar	15
7.1.1. Genel	15
7.1.2. Kişiler	15
7.1.3. Altyapı	15
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre	16
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	16
7.1.5.1 Genel	16
7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	16
7.1.6 Kurumsal bilgi	17
7.2. Yeterlilik	17
7.3. Farkındalık	17
7.4. İletişim	18
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi	19
8. OPERASYON	19
8.1. Operasyonel Planlama Ve Kontrol	19
8.2 Ürün Ve Hizmetler İçin Şartlar	20
8.2.1 Müşteri (Üye) İle İletişim	20
8.2.2. Ürün Ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	20
8.2.3 – 8.2.3.1 – 8.2.3.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	20
8.2.4. Ürün Ve Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler	21
8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü	21
8.4.2. Kontrolün Tipi Ve Boyutu	22
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	22
8.5.2. Tanımlama Ve İzlenebilirlik	23
8.5.3. Müşteri (Üye)lere Ve Dış Tedarikçilere Ait mülkiyet	23
8.5.4. Muhafaza	24
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	24
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	24
8.6. Ürün Ve Hizmet Sunumu	24
8.7 – 8.7.1 – 8.7.2 - Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	25
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	25
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	25
9.1.1. Genel	25
9.1.2. Müşteri (Üye) Memnuniyeti	25
9.1.3. Analiz Ve Değerlendirme	26
9.2 - 9.2.1 İç Tetkik /9.2.2 İç Tetkik Programı	26
9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi	26
9.3.1. Genel	26
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri	26
9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	27
10. İYİLEŞTİRME	27
10.1. Genel	27
10.2 - 10.2.1 - 10.2.2. Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler	27
10.3 Sürekli İyileşme	28

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



KALİTE EL KİTABI
KOD NO: TTSO. KEK.01

Rev No:00
Rev Tarihi:00
Y.Tarihi:25.12.2017

R
E
V
İ
Z
Y
O
N
L
İ
S
T
E
S
İ

R
E
V
İ
Z
Y
O
N
L
İ
S
T
E
S
İ

SIRA NO	MADDE NO	SAYFA NO	TARİH	REV. NO	AÇIKLAMA
1	-	-	25.12.2017	01	TS EN ISO 9001 2015 DEĞİŞİKLİĞİ

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



KALİTE EL KİTABI
KOD NO: TTSO. KEK.01

Rev No:00
Rev Tarihi:00
Y.Tarihi:25.12.2017

D
A
Ğ
I
T
İ
M
L
İ
S
T
E
S
İ

D
A
Ğ
I
T
İ
M
L
İ
S
T
E
S
İ

D/N	BİRİM	KONTROLLÜ	TARİH
1	MECLİS BAŞKANI	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
2	DİŞİPLİN KURULU BAŞKANI	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
3	YÖNETİM KURULU BAŞKANI	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
4	BAŞKAN DANIŞMANI	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
5	GENEL SEKRETER	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
6	GENEL SEKRETER YARDIMCISI	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
7	TAHSİLAT SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
8	TİCARET SİCİL SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
9	MUHASEBE SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
10	İÇ TİCARET SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
11	ODA SİCİL SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
12	DIŞ TİCARET SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
13	SEKRETERLİK	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
14	İÇ HİZMETLER SERVİSİ	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017
15	BASIN YAYIN H.İ.	KONTROLLÜ/DİJİTAL PDF	25.12.2017

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



KALİTE EL KİTABI
KOD NO: TTSO. KEK.01

Rev No:00
Rev Tarihi:00
Y.Tarihi:25.12.2017

0.1 Oda Tanıtımı:

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.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



Misyon ve Vizyon

Misyonumuz

- ✓ Stratejik plan ve Kalite hedeflerimizi gerçekleştirerek, sürekli iyileşen, sürekli öğrenen ve sürekli gelişen bir organizasyon yapısına sahip olmak,
- ✓ Üyelerimizin yapısal sorunlarını çözmek amacıyla, ihtiyaç ve beklentilerine yönelik verimli ve kaliteli hizmetler üretmek,
- ✓ Bölgenin sosyo-ekonomik kalkınması için üzerine düşeni sosyal sorumluluk bilinciyle yerine getirmek,
- ✓ Mevzuat ile verilmiş görevleri üye memnuniyeti prensipleri çerçevesinde, eksiksiz biçimde gerçekleştirmektir.

Vizyonumuz

- ✓ Üyelerine en kaliteli hizmeti sunabilecek güçlü bir kurumsal kapasiteye ulaşmış,
- ✓ Yönetim süreçlerinde çağdaş yaklaşımları benimseyen ve en gelişmiş bilişim teknolojilerini kullanan,
- ✓ Sorunları doğru biçimde tespit eden ve etkin çözümler üreten,
- ✓ Bölgenin sosyo-ekonomik gelişmesinde üstleneceği kritik rollerle, karar alıcıların bilgisine önem verdiği ve tüm süreçlere dahil ettiği
- ✓ Değer yaratan

lider bir kuruluş olmak.

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.

Yönetim Kurulu Başkanı

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



KALİTE EL KİTABI
KOD NO: TTSO. KEK.01

Rev No:00
Rev Tarihi:00
Y.Tarihi:25.12.2017

0.2 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

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI

Adres : Pazarkapı Mahallesi Sahil Caddesi No:103 61200 / TRABZON

Telefon: +90 462 3268070 - 74 PBX

Faks : +90 462 3218877

e-posta: ttso@ttso.org.tr

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



1. KAPSAM

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda tüm faaliyetler Yönetim Kurulu Başkanlığında gerçekleştirilmektedir.

Ticaret ve Sanayi Odaları 5174 Sayılı Kanununun 4. maddesindeki esaslar çerçevesinde 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 bu Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarıdır.

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda tüm bölümlerin yapmış olduğu faaliyetleri kapsamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO-9000-2015 Kalite yönetim Sistemleri – Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler

TS-EN-ISO-9004-2015 Kalite yönetim Sistemleri – Performans İyileştirmeleri İçin Kılavuz

Bu standartların dışında TTSO için oluşturulmuş olan prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, formlara, planlara, listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar dokümanların ilgili kısımlarında görülebilir.

3. TERİMLER VE TARIFLER

- **Oda-TTSO:** Trabzon Ticaret ve Sanayi Odası
- **Kalite ;** Bir nesnenin bir dizi doğal özelliğinin gereklilikleri yerine getirme derecesi
- **Kuruluş ;** Hedeflere ulaşmak için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş, kendi işlevleri mevcut olan kişi veya kişiler grubu
- **Politika ;** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen niyetleri ve yönelimi
- **Hedef ;** Ulaşılabilecek sonuç
- **Proses ;** İstenen çıktılar ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu
- **Çıktı ;** Bir prosesin sonucu
- **Risk ;** Belirsizlik etkisi
- **İlgili taraf ;** Bir karar veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş
- **Dokümante edilmiş bilgi ;** Bir kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgi ve bunun saklandığı ortam
- **Ürün ;** Bir kuruluşun, kuruluş ile Müşteri (Üye)si arasında herhangi bir etkileşim olmadan üretebildiği çıktısı
- **Hizmet ;** Bir kuruluşun mutlaka en az bir faaliyetinin kuruluş ve Müşteri (Üye)si arasında gerçekleştirildiği çıktısı
- **Yetkinlik;** istenen sonuçlara ulaşmak için bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği
- **Dış kaynak kullanımı;** bir dış kaynaklı kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyonlarının veya proseslerinin bir bölümünü yürüttüğü durumlarda yapılan düzenleme
- **İzleme;** bir sistemin, bir prosesin, bir hizmetin veya bir faaliyetin durumunun belirlenmesi
- **Ölçme;** bir değer belirlenmesi prosesi
- **Düzeltilici faaliyet;** uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırmak ve tekrar ortaya çıkmasını önlemek için yapılan faaliyet
- **Sürekli iyileştirme;** performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet

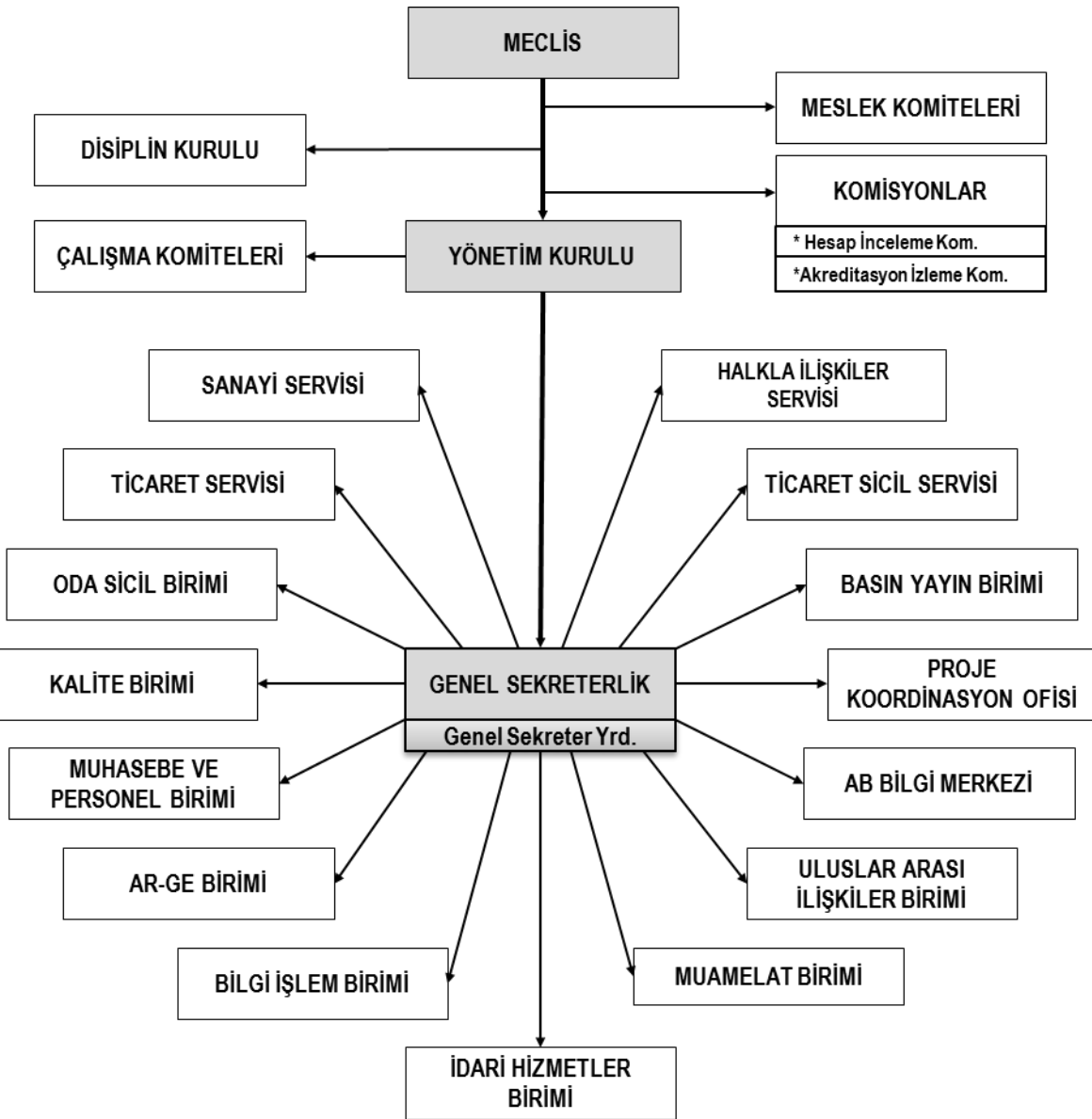
HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



- **İyileştirme**; performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet
- **Düzeltilme**; belirlenmiş bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet
- **Yasal Şart**; bir yasama organı tarafından belirlenmiş zorunlu şart
- **Düzenleyici Şart**; bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart
- **Müşteri** : Üye
- **Bakanlık** : Sanayi ve Ticaret Bakanlığı,
- **Birlik** : Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği,
- **5174 Sayılı Kanun** : Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu

ORGANİZASYON ŞEMASI



HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş Ve Bağlaminin Anlaşılması

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Dış Hususlar:

1. Yasal Şartlar: Hizmetlerimizle ilgili yasal mevzuatların değişmesi (TOBB -Finansal Kuruluşlar)
2. Teknolojik Şartlar: Hizmeti sunduğumuz teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok hizmet elde edilmesi
3. Rekabet: Üye Memnuniyetinin sağlanması konusunda fark yaratmak
4. Kültürel şartlar: Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi
5. Sosyoekonomik şartlar: toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif yada negatif olarak değişmesi.

İç Hususlar:

1. Kurumsal Değerlerimiz: TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI olarak, her zaman en iyiyi ve Müşteri (Üye) memnuniyetini ön plandan tutmak
2. Kurum Kültürü: Verdiğimiz hizmetlerde max kaliteyi ve sürdürülebilir hizmeti üyelerimize sunma
3. Kurum Bilgisi: her zaman işinde en iyi olan yönetici ve takım arkadaşlarıyla çalışmak (İnsan Kaynakları-İstatistik Çalışmalar)
4. Kurum Performansı: birim zamanda verimin en üst seviyede olmasını sağlamak (istatistik çalışmalar-Bakım Yönetimi vb).

İç ve dış hususlar YGG toplantısında görüşülecektir.

REFERANSLAR:

- Proses Kartları
- Misyon ve Vizyon
- YGG Toplantı Formu

K
U
R
U
L
U
Ş
B
A
Ğ
L
A
M
I

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Anlaşılması

TTSO da Müşteri (Üye) ve uygulanabilir yasal ve mevzuat şartlarını karşılayan hizmetleri sürekli sağlama yeteneğine etkisi ya da potansiyel etkisinden dolayı ilgili tarafların beklentilerini belirlemiştir. Ancak bu gereklilikler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir. Bu ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülecektir.

İLGİLİ TARAFLAR/GEREKLİLİKLERİ:

İÇ	DIŞ
<ul style="list-style-type: none">➤ Çalışanlar–İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması, iş sürekliliği, kariyer ve sürekli gelir. Ergonomi ve İSG sağlık ve güvenliği➤ İş ortakları–Devam eden büyüme, iyi itibar, iyi risk yönetimi➤ Bölüm sorumluları - İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması ve iyi iş ilişkileri➤ Üst Yönetim – Hizmet kalitesinin yüksekliği, İş verimliliği ve kar➤ Altyapı, kullanılan yazılım ve donanımlar, bilgi güvenliği	<ul style="list-style-type: none">➤ Müşteri (Üye)ler–Kalite/Termin/İş Sürekliliği➤ Resmi makamlar - Yasal Uygunluk➤ Düzenleyiciler - Uygunluk➤ Belediye - Yasal Uygunluk➤ Tedarikçiler – İş sürekliliği/Ödeme Koşulları➤ Hizmet Tedarikçileri (Pc, İnternet, Bakım, OSGB) – Yasalara uyum/ İş Sürekliliği/Ödeme Koşulları➤ ISO Belgelendirme Kuruluşu –ISO 9001 Standartlarına uyum➤ Çalışma Bakanlığı –İSG Gereklilikleri➤ Çevre Kanun ve Yönetmelikleri –Uyum➤ Ticaret örgütleri/birlikleri -Birlik kurallarına uyum➤ Rakipler – Adaletli rekabet ortamı➤ Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları – İyi risk yönetimi➤ Tedarikçiler – İş sürekliliği ve zamanında ödeme➤ Komşular –İSG ve Çevre uyumu

PAYDAŞ ANALİZİ TABLOSU

No	Kurum Adı	Diş Paydaş	İç Paydaş
1	Yönetim Kurulu		✓
2	Çalışan Personeller		✓
3	Hizmet Sağlayıcılar	✓	
4	Tedarikçiler	✓	
5	Oda Üyeleri	✓	
6	Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü	✓	
7	Kobiler	✓	
8	TOBB	✓	
9	Yerel ve Ulusal Basın	✓	
10	Danışmanlık Firmaları	✓	
11	Akreditasyon Kuruluşu	✓	
12	TSE	✓	
13	Vergi Dairesi – Maliye	✓	
14	STK'lar	✓	

Referanslar: Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



K
A
L
İ
T
E
E
L

4.3.KYS Kapsamının Belirlenmesi

Kalite Yönetim Sistemi kapsamımız dış ve iç hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri de göz önüne alınarak; Ticaret ve Sanayi Odalarının Hizmet Faaliyetleri olarak belirlenmiştir. Odamızda Uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıdaki gibidir;

➤ 7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler için izleme ve ölçme kaynağı kullanılmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

➤ 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetleri kanun ve yönetmelikler doğrultusunda gerçekleştirdiğimizden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

➤ 8.5.1 (f) Kuruluşumuz hizmet sunumunda çıktılarının daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumlar bulunmamaktadır.

➤ 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Odamızda hizmetlerimiz ile ilgili teslimat sonrası faaliyetler bulunmamaktadır.

4.2.KYS Prosesleri

4.2.1. – 4.4.2.

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dâhil, bir Kalite yönetim sistemi kurmuştur. Sistem, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

➤ Kalite yönetim Sistemi için gerekli görülen Prosesler oluşturulmuş, bu proseslerin sırası ve birbirine olan etkisi, Proses Kart'larında verilmiştir.

1. İdari ve Mali İşler Prosesi (İMP)

- Muhasebe

- Satınalma

2. Eğitim, Bilgi, Danışmanlık ve Destek Prosesi (EDP)

3. Sanayi Prosesi(SAP)

4. Ticaret Prosesi(TİP)

5. Sicil Prosesi(SİP)

6. Proje Koordinasyon Prosesi (PKP)

7. Üye İlişkileri Prosesi(ÜİP)

- Üye Memnuniyeti

- Üye Şikayetleri

➤ Proseslerinin çalıştırılmasını ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli girdileri, kriter ve metotları, proses sorumluları, proses performansları ve izleme metotları, risk ve fırsatları, çıktıları tanımlanmıştır. Bunlar için gereken kaynağın ve bilginin gereken noktalarda bulunması sağlanmıştır. Proseslerin etkinliğinin takibini ve gerekli bilgilerin ulaşılabilirliği Yönetimin Gözden Geçirmesi sürecinde gözden geçirilmektedir.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik Ve Taahhüt

5.1.1. Genel

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI Üst yönetimi, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için sorumluluk alarak

b) Kalite Politika ve amaçların oluşturulduğu ve bunları kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına alarak,

c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile Kalite olduğunun güvence altına alınmasını sağlayarak,

d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını sağlayarak,

f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşarak,

g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını güvence altına alarak,

K
U
R
U
L
U
Ş
B
A
Ğ
L
A
M
I

L
İ
D
E
R
L
İ
K

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



h) Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlayarak,
i) İyileştirmeyi teşvik ederek,
j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için destekleyerek,

5.1.2. Müşteri (Üye) Odaklılık

Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, Müşteri (Üye) odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir.

- Müşteri (Üye) ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,
- Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

Bu bağlamda Müşteri (Üye) dilek ve şikâyetleri (dilek şikâyet kutuları, e-posta, web sitesi, yüzyüze görüşmeler, anketler), anket sonuçları kayıt altına alınmakta izlenmekte ve ölçülerek değerlendirilmesi YGG toplantılarında yapılmaktadır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, politikasını standartların şartlarını dikkate alarak oluşturmuştur. Politika dokümanite edilerek kuruluş içine asılmış, eğitimleri verilmiş ve web sitesinde yayınlanarak kuruluş içinde ve kuruluş dışındaki ilgili tarafların ulaşabilmesi sağlanmıştır. Kalite politikamız el kitabının "Tanıtım" kısmında verilmiştir.

Kalite yönetim sistemi politikamız yönetimin gözden geçirilmesi toplantılarında oluşan hedeflerimize bağlı olarak gözden geçirilmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki Ve Sorumluluklar

TTSO' da üst yönetim, standardın şartlarını dikkate alarak organizasyon şeması içerisinde hizmet sunan personelimizin görev tanımlarını Görev Tanımlarında anlatmıştır.

TTSO' da; Kalite, yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurum bünyesinde bulunan tüm birimler için görev, yetki, sorumluluk, nitelik ve vekâlet durumları oluşturulmuş ve Görev Tanımları içerisinde anlatılmıştır.

REFERANSLAR:

Görev Tanımları
Kalite Politikası

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1'de atıf yapılan hususları, Madde 4.2'de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim.

6.1.2. TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI aşağıdakileri Risk ve Fırsat Tabloları oluşturarak planlamıştır.

- Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Aşağıdakileri nasıl yapacağını:

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

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olarak belirlenmiştir.

REFERANSLAR:

Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. TTSO' da, kısa periyotlarla yapılan toplantıların yanı sıra yılda en az bir(1) kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları yapılır. Yapılan toplantıda birimler bazında Kalite amaçları belirlenir ve takip edilen toplantıda İstatistiksel uygulamalar doğrultusunda durum tespiti toplantıya sunulur. İlk toplantıda politika üst yönetim tarafından gözden geçirilerek gerekli görülür ise değişiklik yapılır. Kalite yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen hedeflerin; politikayı doğrular ve destekler nitelikte olması sağlanır. Amaçlar, İş Planı'nda ilgili izleme haneleri kullanılarak takip edilir.

6.2.2. Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken, kuruluşumuz:

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmiştir.

REFERANSLAR:

- Stratejik Plan
- İş Planı
- YGG Raporu
- Risk ve Fırsat Değerlendirme Tablosu

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



6.3. Değişikliklerin Planlanması

- K
A
L
İ
T
E
E
L
K
İ
T
A
B
I
- TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite yönetim sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir.
- TTSO, değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:
- Değişikliğin Amacı ve Muhtemel Sonuçları;
 - Kalite yönetim sisteminin Bütünlüğü;
 - Kaynakların Mevcudiyeti;
 - Sorumluluk ve Yetki Tahsisi veya Yeniden Tahsisi.
- TTSO, değişim yönetimi girdileri aşağıda tanımlanmıştır.
- Müşteri (Üye) şikâyetleri ve geri bildirimleri sonucu
 - Ürün ve hizmet sonucu
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
 - İç Denetim sonucu
 - Potansiyel uygunsuzluklar sonucu
 - Personel talebi sonucu
 - Yönetim gözden geçirme toplantıları sonucu
 - 4.4. Risk ve Fırsatlar ve İç/ dış bağlamdaki değişiklik sonucu olarak belirlemiştir.

REFERANSLAR:

YGG Toplantı Raporu

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.

Aşağıdakileri değerlendirmiştir:

- Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

7.1.2 Kişiler

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmiştir. Organizasyon şeması ve görev tanımlarında tanımlanmıştır.

7.1.3 Altyapı

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

- Binalar ve ilgili müstemilatı,
- Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı,
- Taşıma kaynakları,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi.

P
L
A
N
L
A
M
A
D
E
S
T
E
K

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



7.1.4 Proseslerin işletimi için çevre

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi oluşturmuştur.

- a) Sosyal (Dinlenme alanları, çalışma alanları, yemekhane, soyunma odası),
b) Psikolojik (çalışma koşulları, çalışma saatleri, dinlenme saatleri),
c) Fiziksel (sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

REFERANSLAR:

- Makine Bakım-Onarım Formu
- Bakım Planı
- Hizmet ve ürün Tedarikçi Sözleşmeleri
- Özlük Dosyaları
- Ölçüm sonuçları

7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

7.1.5.1 Genel

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmiştir. Kaynaklar yıllık bütçeden sağlanır. Bütçeler 5174 sayılı kanun çerçevesinde değerlendirilir.

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI' da herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmamaktadır. Bu nedenle bu madde uygulanmamaktadır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



7.1.6 Kurumsal bilgi

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI, hizmetin uygunluğu ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir. Odamızda yetkili kişiler tarafından bu bilgiler sürekli olarak ulaşılabılır durumdadır.

Kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmıştır ve gerektiği ölçüde elde edilebilir.

TTSO, trendler ve değişiklik ihtiyaçlarına değinirken mevcut bilgisini dikkate alır ve gerekli ek bilgiler ile güncellemelere nasıl erişeceğini veya bunları nasıl bünyesine katacağını belirler.

a) İç kaynaklar (entelektüel varlıklar; tecrübe ile elde edilen bilgiler; hatalı ve başarılı projelerden öğrenilen dersleri içeren bilgiler; dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerden elde edilen bilgiler ; hizmet ve proses iyileştirme sonuçlarından elde edilen bilgiler)

b) Dış kaynaklar (standartlar, akademik çevre, konferanslar, Müşteri (Üye) ve dış sağlayıcılardan elde edilen bilgiler)

REFERANSLAR

- Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

7.2. Yeterlilik

TTSO, aşağıdakileri gerçekleştirmiştir:

a) KYS performansı ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yetkinliklerini belirlemiştir.

b) Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına almıştır.

c) Uygun olduğu durumlarda, gerekli yeterliliğin sağlanması için işlem yapmış ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmiştir.

d) Yeterliliğin delili olarak uygun dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Ayrıca her personel için Özlük Dosyaları hazırlanmaktadır.

7.3. Farkındalık

TTSO, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır:

a) Kalite politikası,

b) İlgili kalite amaçları,

c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,

d) Kalite yönetim sistemi şartlarının/uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Hizmet kalitesini doğrudan etkileyebilecek işi yapan personel, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olabilmesi için gerekli olan eğitimi alarak yetkinleştirilir. Oda'da görev yapan personelin, uygun eğitim, öğrenim ve beceride olmasına (5174 sayılı kanunda belirtilen kriterler doğrultusunda) dikkat edilir. İlgili personel bu çerçevede kendisine uygulanacak olan geliştirme, mesleki ve kalite eğitimlerine katılır.

REFERANSLAR:

- Eğitim Prosesi – Görev tanımları – Organizasyon Şeması – Özlük Dosyaları - 5174 Sayılı Kanun

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



7.4. İletişim

TTSO aşağıdakileri içeren Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirlemiştir:

- Neyin iletileceği
- Ne zaman iletileceği,
- Kiminle iletişim kurulacağı,
- Nasıl duyurulacağı
- Kimin iletişim kuracağı

konusunda yazışma formları ile acil durumlarda ve diğer durumlarda ulaşılabilecek kişiler listesi oluşturmuştur.

I. Dahili Haberleşme

İç haberleşme için iç mail ve toplantılar yapılmaktadır. Diğer taraftan iç iletişim için ilan panoları mevcuttur. Kalite yönetim sistemleri kapsamında başlatılan tüm faaliyetlerden tüm çalışanların haberdar olması ve bilinç seviyesinin artırılması sağlanmaktadır. Uygunlukların kayda alınması ve işletme içinde ilgili birimlere aktarılması kadar iyi uygulamaların da duyurulması sağlanmaktadır. Bu amaçla; duyuru panoları, iç yazışmalar ve düzenli toplantılar yapılmaktadır.

II. Harici Haberleşme

Yapılan çevresel iyileştirmelerin kuruluş dışına duyurulması, kamuoyu ile şirket arasında bir güven ve işbirliği ortamının sağlanması açısından önemlidir. TTSO dışı haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar ve raporlar ile yapılır. Dış iletişim sorumlusu olarak resmi kurumlarla ilgili; TOBB ; Genel Sekreter , ilgili bakanlıklar ; Başkan, Genel Sekreter. Belgelendirme Kuruluşları; Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm sorumluları, Tedarikçiler; Satınalma, Müşteri (Üye)ler; Birim Sorumlusu, Belediye; Başkan olarak tanımlanmıştır.

Bu tür taleplerin şikâyet şeklinde olması durumunda bu talep bir uygunluk olarak ele alınır ve düzeltici faaliyet ihtiyacı araştırılarak çözüm aranır.

REFERANSLAR:

- Yazışmalar
- Kurumsal İletişim Matrisi

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1.-7.5.2.-7.5.3. Genel - Oluşturma Ve Güncelleme - Döküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Odamızın Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü' nde tanımlanmıştır.

Odamızda sistem kayıtları; tanımlanır, derlenir, işaretlenir ve arşivlenir. Sistem kayıtları, doküman listesinde tanımlanmıştır. Bu listede Kalite Kayıtlarının birim saklama süreleri ile bu süre sonunda arşiv bekleme süreleri tanımlanır. Tanımlanan tüm kalite kayıtları, hasar görmeleri önlenecek ve okunaklılıkları kaybolmayacak ve istenildiğinde kolayca ulaşılabilecek şekilde saklanır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin tanımlanması amacıyla Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur.

REFERANSLAR:

- Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama Ve Kontrol

Odamız, ilgili yasal mevzuat ve Müşteri (Üye) isteklerinde belirtilen şartları karşılayacak şekilde hizmetlerini gerçekleştirmeyi kendisine bir hedef seçmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek için hizmet süreçlerini tanımlamış ve hizmetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamıştır. Hizmetin sunumu sırasında ve sonrasında gerçekleştirilecek doğrulama, geçerli kılma, izleme ve kalite kontrol faaliyetleri tanımlanmıştır. Bu faaliyetler ilgili hizmet kontrol formlarına kaydedilerek hizmet şartlarına uygun olduğu sürekli izlenmekte ve kanıtlanmaktadır. İş Planı çerçevesinde gerekli kontroller sağlanır.

REFERANSLAR:

- İş Planı
- Proses kartları

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



8.2 Ürün Ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri (Üye) İle İletişim

Üyelerimizin odamızdan beklentileri ve düşünceleri alınır. Yazılı veya sözlü olarak gelen üye şikâyetleri ilgili birim sorumlusu tarafından Üye Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır, incelenir ve değerlendirilir. Üye haklı ise üye istekleri kabul edilir. Tespit edilen hataların tekrarlanmaması için düzeltici / önleyici faaliyetler başlatılır. Bu faaliyetler her bir şikâyet için ayrı ayrı düzenlenmez, tekrar edilen aynı noktada yoğunlaşan şikâyetler için başlatılır. Faaliyetlerin ne şekilde başlatılacağı ve takip edileceği Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü 'nde açıklanmıştır. Sonuçları ile ilgili üyeler bilgilendirilir. Yılda bir kez Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi uygulanır.

8.2.2. Ürün Ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Odamız TOBB Başkanlığı'nın istekleri ve uygulamaları genelge, genel yazı ve talimatlarla bildirilir. Uygulamalarda belirtilen şekilde gerçekleştirilir.

Diğer müşterilerimiz olan üyelerimiz isteklerini bizzat Odaya başvurarak, telefonla, faks, e - mail ile bildirirler. Oda bu istekleri 5174 sayılı kanun, yönetmelikler, genelgeler ve talimatlar doğrultusunda yerine getirir.

8.2.3 – 8.2.3.1 – 8.2.3.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üyelerimize verilen hizmetlerin şartları, 5174 sayılı kanun, yönetmelik, genelge ve talimatlarla belirlenmektedir. Üyelerimiz Odadan taleplerinin karşılanması aşamasında öncelikle yasal ve belirleyici diğer şartları taşıyıp taşımadığı gözden geçirilir ve gerekli şartları taşımadığının tespiti durumunda eksikliklerin tamamlanması yoluna gidilir ya da talepleri reddedilir.

Odanın işleri TOBB tarafından faaliyetlerimizle ilgili istenen değişiklik talepleri genelge ve genel yazı ile bildirilir. Bildirilen bu değişiklikler ilgili birimlere aktarılır. Diğer üyelerimizden hizmetimizle ilgili gelen değişiklik talebi veya tarafımızca değişiklik önerilen durumlarda konu TOBB ve ilgili kurumlara aktarılarak oradan alınan talimat doğrultusunda işlem yapılır. Bu faaliyetlerimizden kaynaklanan kayıtlar standardın 4.2.4 maddesine göre muhafaza edilir.

- Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- 5174 sayılı kanun
- Üye Şikâyet Formu
- Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



8.2.4. Ürün Ve Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler

Ürün ve hizmet şartları değiştiğinde TTSO, uygun yazılı bilginin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını Müşteri (Üye)lerle yapılan e-posta, faks v.b. teyitleşerek sağlamıştır. Söz konusu değişiklik söz konusu olan şartlar sicil işlemleri tarafından alınır ilgili birim sorumlularına bildirilir.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:

Odamız görev alanı dahilinde gerçekleştirdiği hizmetleri kanun ve yönetmelikler doğrultusunda gerçekleştirdiğinden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak satın alınan ürün ve hizmetlerin, kuruluşumuzun ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini tam anlamıyla karşılanmasını teminen; satın alınan ürünün veya hizmetin değerlendirilmesi ve kontrolü için İdari ve Mali İşler Prosesi oluşturulmuştur.

TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak satın aldığımız ürün ve hizmet gibi alımlar kalitemizi direkt olarak etkilemese de, girdi ürünleri Genel Sekreterlik veya Yönetim Kurulunca görevlendirilen kişi veya kişiler tarafından kontrol edilerek uygunluğu sağlanır.

TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak ürün ve hizmet aldığımız tedarikçilerimizi kuruluşumuzun şartlarını karşılama yetenekleri ve yeterlilikleri satın alma prosesince değerlendirilir. Bu değerlendirmelerin yapılmasında aşağıdaki yöntemlerin biri, birkaçı veya tümünden faydalanılır,

- Tedarikçinin yeterliliğini ve sistemini değerlendirme.
- Ürün numunelerini alıp değerlendirme. (Test Etme)
- Başka kuruluşların referansları.
- Kapasiteleri, Termin, Fiyat.
- Ticari vaziyeti
- Kalite Belgeli olmaları.
- Daha önce yapmış oldukları hizmetlerdeki performansları.

TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak; satın alacağımız ürün ve hizmetler ile ilgili bilgiler Teknik/İdari şartnamelerde, sözleşmelerde belirtir. Satın alınacak ürün ve hizmetin zamanında ve doğru olarak alınması önemlidir.

Satın alma bilgileri, uygun durumlarda;

- 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.

TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası tedarikçilere iletilmelerinden önce, belirlenen satın alma şartlarının yeterliliğini sağlamak için kontrolleri yapar.

TTSO'da dışardan sağlanan bir proses işlemi bulunmamaktadır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



8.4.2. Kontrolün Tipi Ve Boyutu

TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak; Teknik/İdari şartnamelerde, sözleşmelerde ve sipariş formlarında belirtilmiş olan satın alma şartlarını ürünün karşılayıp karşılamadığını muhasebe servisi, Satın alma Servisi, Yönetim Kurulunca görevlendirilen kişi veya kişiler (Satınalma Kabul Komisyonu) tarafından yapılır.

TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak tedarikçinin yerinde herhangi bir ürün doğrulaması gerçekleştirilmez.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

TTSO aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

- TTSO adına sağlanan ürünler ve hizmetler veya yürütülen prosesleri,
- Ürünler ve hizmetlerin, metotların, proseslerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasını,
 - Ürün ve hizmetlerin,
 - Metotların, süreçlerin ve ekipmanların,
 - Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasının,
- Gerekli kalifikasyon dahil, personelin yetkinliğini,
- Kuruluşun Kalite yönetim sistemi ile ilişkisini,
- Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini (kuruluş tarafından kullanılan),
- TTSO ya da onun Müşteri (Üye)si tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

TTSO ürünlerinin kalitesini etkileyen ürün ve hizmet satın alma siparişleri, satın alınması istenen ürün/hammadde/ hizmeti açık olarak tanımlar. Satın alma işlemleri yetkili kişilerce tedarikçilere bildirilir. Siparişte değişiklik yapılırsa tedarikçiye aynı yöntemlerle bilgi verilir.

REFERANSLAR:

- İdari ve Mali İşler Prosesi
- Satınalma Talimatı
- Onaylı Tedarikçi Listesi
- Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



8.5 Üretim Ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim Ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

TISO, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir.

Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümanite edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:

- 1) Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
- 2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.

b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,

c) Proses veya çıktılarının kontrolü için kriterler ile hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının

uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,

d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,

e) Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,

f) Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması. (Odamızda hizmetin sonucunun izlenemediği bir durum söz konusu değildir).

g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,

h) Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını kapsamalıdır. (Odamızda teslimat ve teslimat sonrası bir faaliyet uygulanmamaktadır).

8.5.2. Tanımlama Ve İzlenebilirlik

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda hizmet sunum alanlarının tanımlanması ve sunulan hizmetin izlenebilirliğinin sağlanması, hizmetlerde takip edilen yolun izlenmesidir.

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda 8.5' e açıklanan tüm işlemlerin proses kartları ilgili birimlerin proseslerinde tanımlanmış ve kayıtları bu proseslerde tanımlandığı şekilde muhafaza edilmektedir.

Satın alınan mal ve hizmet kontrolü satınalma kabul komisyonu tarafından yapılır. Satın alımı yapılan her malzeme veya hizmet Satın Alma Şartnamesi doğrultusunda kontrol edilir. TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda verilen tüm hizmetlerin, hizmetin başlangıcından bitimine kadar geçen süreç içerisinde yapılan her işlemde tanımlanması ve kayıtlar üzerindeki sayılardan ve tarihten takip edilerek eski bilgilere ulaşılabilmesinin sağlanmasıdır. Bu işlemler için lisanslı yazılımlar (TOBBNet, Akınsoft vb.)

Verilen hizmetlerde TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI'nın uymakla yükümlü olduğu TOBB Evrak Kayıt Sistemi Yönetmeliği' ne göre, ilgili evrak kayıt birimi tarafından kayıt altına alınan işlemler yine TOBB Arşiv Sistemi Yönetmeliğine göre Birimlerde bulunan Arşivlerde muhafaza edilmektedir.

Belirtildiği üzere her servisin ve dosyanın bir kodu bulunmakta ve Gelen/Giden havale edildikleri veya çıkışın yapıldığı servisin ve dosyanın kodları düşülmek suretiyle tanımlanmaktadır. Dilekçe, Talepname ve Bilgi Formu, kayıt altına alınmakta ve tüm bu işlemler dosyalar olarak geriye dönük işlemler takip edilebilmekte ve izlenebilirlik sağlanmaktadır.

8.5.3. Müşteri (Üye)lere Ve Dış Tedarikçilere Ait mülkiyet

Üyelerimizden hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgi ve belgeler belirlenerek temin edilmekte, doğrulanmasından sonra kayıttan geçirilerek Arşiv Yönetmeliğine göre koruma altına alınmakta, kendisi veya vekil tayin ettiği kişiler dışında kimseye verilmeyerek güvenliğini sağlanmaktadır.

Bu işlemlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir. Üyelerimizin getirdiği evrakların kaybolması, hasar görmesi veya kullanılamaz duruma gelmesi halinde ilgili kişilerden, özel veya kamu kurum ve kuruluşlarından bir yazı ile temin edilir. Üyelere de bir yazı ile bilgilendirme yapılarak geri dönüşümü sağlanır.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



8.5.4. Muhafaza

TTSO' da hizmet şartlarına uygunluk sağlanarak süreçlerin başlangıcından sonuna kadar geçen evrede her türlü belgeler nemden, yangından ve haşeratlardan uzak depolarda saklanması ve nihai hizmetlerimizin üyelerimize ulaşması, Kayıt ve Arşiv Yönetmeliği' ne göre yapılmaktadır. Bazı bilgilerimizde bilgisayar ortamında muhafaza edilmektedir.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Bu madde, TTSO' da uygulanmamaktadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

TTSO' da belirlenen şartlara sürekli uygun olduğundan emin olmak için, üretim veya hizmet sağlama kapsamındaki değişiklikleri gözden geçirmekte ve kontrol altına almaktadır.

Değişikliklerin gözden geçirilmesinin sonuçlarını, kişisel yetki değişikliklerini ve gerekli faaliyetlerin kayıtlarını tanımlayan dokümanite bilgileri muhafaza eder.

REFERANSLAR :

Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8.6. Hizmet Sunumu

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda hizmetin sunulması için aşağıda belirlenen işlemler doğrultusunda faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin sonuçlarının ölçülmesi için gerekli izleme ve ölçme çalışmaları planlı olarak yapılmaktadır. Yapılan tüm işlemlerin her aşamasında bilgilerin doğruluğu üyelerimize teyit edilerek evrakların teslimi gerçekleştirilmektedir. Odamızda yapılan faaliyetler aşağıdaki gibidir;

Üyelerimize sunduğumuz hizmetler karşılığında memnuniyet, dilek ve şikâyetlerinin alınması noktasında gerekli çalışmaların yapılması, istatistiklerin ve verilerin analiz edilmesi konularını kapsayan işlemler,

Ticaret ve Sanayi Odası Türk Ticaret Kanunu ve Oda muamelat yönetmeliği, ilgili diğer kanun ve mevzuatlar ışığında, Ticaret ve Sanayi Odası Sicili' ne kayıt mecburiyeti olan gerçek ve tüzel kişilerin, Üyelik aşamalarını kapsamakta olup üyelik için gerekli unsurlar hakkında personele, gerçek ve tüzel kişilere bilgi vermektir. Yeni kayıt prosedürü odalar kotasyonuna giren tüm gerçek ve tüzel kişileri kapsar.

Üyelerimiz haricindeki kurum ve kuruluşların Eğitim Talepleri, Hakemlik Talepleri, Bilirkişilik Talepleri, Sosyal Sorumluluk, TOBB Mevzuatı, Burs Talepleri, İhale Talepleri ve Bilgi Talepleri, İş Makinaların Tescilleri, Ekspertiz Raporları, Fiyat Rayiç Bedelleri, Toplantı Salonu Tahsisi, Bölgenin Sosyal Ekonomik ve Siyasi Sorunları ile ilgili Diğer kurum ve kuruluşlar ile müşterek raporlar hazırlamak ve raporların sonuçlandırılması için gerekli girişimlerde bulunmak.

Türk Ticaret Kanunu ve Ticaret Sicil Nizamnamesi hükümleri çerçevesinde tüzel ve gerçek kişi tacir ve sanayicilerin Sicil Kayıtlarını tutmak, odaya bildirmek, Harç Makbuzu, Rehin İşlemlerini yapmak, Gerçek ve tüzel kişi tacirlerin durumlarında meydana gelen değişiklikleri yapmak, Gerçek kişilerde unvan, adres, faaliyet konusu değişikliği, ticareti terk, v.b. işlemleri yapmak, Tüzel kişilerde ana sözleşme değişikliği, tescile tabi yönetim kurulu, ortaklar kurulu, genel kurullar, fesih ve tavsiyeler v.b. Ticaret Sicili memurluğunca düzenlenmesi ön görülen belgeleri vermek, Ticari işletme rehni tescil etmek, Kamu kurum ve kuruluşlarının müseccel tacirler hakkında istedikleri bilgi ve belgeleri vermek, Mevzuat gereğince sicil memurluğunca yapılması öngörülen diğer iş hizmetleri yapmak. Hizmet gerçekleştirmeye ilişkin prosesler yerine getirilirken, hizmetin kontrolü mevzuat ve Proseslerde yer alan kontrol, karar, değerlendirme ve onay, birim yetkilileri tarafından gerçekleştirilir. Yapılan kontrol sonucunda, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, bir sonraki adıma iletilerek süreç işlemler.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



Uygunsuzluk tespit edilirse, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe belirtilen yöntemler kullanılarak uygunsuzluk giderilir ve proses yeniden işletilir.
Proseslerdeki son onay noktasında belirtilen personel tarafından verilen onay (İmza), hizmetin, planlanan düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirildiğinin göstergesidir.

8.7 – 8.7.1 – 8.7.2 - Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Belirlenen şartları karşılamayan malzeme ve hizmetin uygun olmayan hizmet olarak tanımlanır. TRABZON Ticaret ve Sanayi Odası olarak, uygun olmayan hizmetin sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmetin ele alınmasıyla ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için dokümanite edilmiş prosedür oluşturulmuştur. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre yapılan işlemlerin kayıtları kalite kayıtları olarak kabul edilip, Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Uygun olmayan hizmetlerimizin incelenmesi ve değerlendirilmesi sorumluluğu işi yapan personel ve ilgili birim sorumlusundadır. Gerekliğinde Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü işletilir. Bölüm Sorumlusu / Müdür, bütün uygunsuzlukların nedenlerinin araştırılmasından ve bunlara karşı düzeltici faaliyetler uygulanmasından sorumludur.

Üye tarafından bildirilen herhangi bir uygunsuzluğun sonuçlandırılması, Genel Sekreterin sorumluluğundadır. Takibi Kalite Yönetim Temsilciliğindedir.

Uygunsuzlukların düzeltilmesiyle ilgili uygulama esasları Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

REFERANSLAR ;

- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü – Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Odamızda hizmetin uygunluğunu göstermek, mevcut Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için Müşteri (Üye)lerden gelen şikâyetler ve öneriler değerlendirilmekte ve planlı olarak iç tetkikler düzenlenmektedir. Ayrıca yılda bir kez düzenlenen yönetim gözden geçirme toplantılarıyla Kalite yönetim sisteminin etkinliği gözden geçirilmektedir. 9001 standardına göre oluşturulan Kalite yönetim sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı dikkate alınarak belirlenir. Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgilerinin ve iç tetkik sonuçlarının kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

REFERANSLAR:

- YGG Raporları - Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü - İç Tetkik Prosedürü

9.1.2. Müşteri (Üye) Memnuniyeti

TRABZON TİCARET VE SANAYİ ODASI üst yönetimi, üye memnuniyet ölçümünü Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi ile yapar. Yapılan anketler sonucu gerekli iyileştirmeler yapılır. Cevaplanan seçeneklerin puanları toplanır ve toplam soru sayısına bölünerek, ortalama puanı hesaplanır. Gelen anketlerdeki cevaplarda genel ortalamanın altında olduğu tespit edilen konularla ilgili sebepleri araştırabilmek için düzeltici faaliyetler planlanır. Anket uygulaması yılda bir defa yapılır. Genel Sekreter isteği ile daha fazla da yapılabilir.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



K
A
L
İ
T
E
E
L
K
İ
T
A
B
I

P
E
R
F
O
R
M
A
N
S
D
E
Ğ
E
R
L
E
N
D
İ
R
M
E

9.1.3. Analiz Ve Değerlendirme

Kalite yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

TTSO da doğru verileri ve izleme, ölçüm ve diğer kaynaklardan doğan bilgileri analiz etmektedir ve değerlendirmektedir. Veri Analiz çıktıları ve değerlendirme aşağıdaki maddeler için kullanılmaktadır:

- Hizmetin gerekliliklere uygunluğunu göstermek;
- Müşteri (Üye) memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek;
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek;
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek;
- Süreç performansını değerlendirmek;
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;
- KYS yönetim sisteminin gelişimi dahilinde ihtiyaç ve fırsatları belirlemek. Analiz sonuçları ve değerlendirme aynı zamanda yılda bir yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında sunulur.

REFERANSLAR :

- İstatistik Formları

9.2 - 9.2.1 İç Tetkik /9.2.2 İç Tetkik Programı

TTSO'nun uygulamakta olduğu Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin derecesini tayin etmek ve varsa hatalı kısımlarını tespit ederek gerekli düzeltici önlemleri almak, iyileştirmeleri sağlamak üzere iç tetkikler gerçekleştirilir. Belli bir birim için atanmış denetçinin denetim yapılacak birimden bağımsız olmasına dikkat edilir ve tetkikler eğitimli personel veya denetçiler tarafından yapılır.

REFERANSLAR ;

- İç Tetkik prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

TTSO Üst yönetimi ; Kalite yönetim sistemini stratejik yönü ile sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini yılda en az bir kez gerektiğinde daha fazla gözden geçirmesi toplantısı düzenler. Yönetimin gözden geçirmesi toplantı öncesi duyuru yapılır, yönetim temsilcisi tarafından sistem performans raporu hazırlanır. Risk analizleri ve değerlendirmeler belirlenir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim gözden geçirmesi toplantılarında aşağıdaki maddeleri dikkate alarak planlanmakta ve yürütmektedir;

- Bir önceki yönetim gözden geçirmesinde alınan aksiyonların takip durumu
- Kalite yönetim sistemiyle ilgili iç ve dış konulardaki değişiklikler
- Aşağıdaki girdi/çıkışları da içerecek şekilde Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği hakkında bilgi veren girdiler ;
 - İlgili taraflardan gelen Müşteri (Üye) memnuniyeti ve geri bildirimlerinin,
 - Kalite Yönetim sisteminin amaçlarının yerine getirilme derecelerinin,
 - Hizmetlerin uygunluğu ve süreç performansları,
 - Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerinin sonuçları,
 - İzleme ve ölçüm sonuçları,
 - Denetim sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



- d) Kaynakların Varlığı
e) Risk ve Fırsatlar
f) İyileştirme İçin Fırsatlar

9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

- a) Sürekli gelişim fırsatları;
b) Kaynak ihtiyaçları da dahil olmak üzere, Kalite yönetim sisteminin değişim ihtiyaçları , İhtiyaç duyulan kaynaklar. TTSO; yönetimin gözden geçirme sonucunun bir kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi Yönetimi gözden geçirme toplantısı tutanakları ile sağlamıştır.

REFERANSLAR:

- YGG Raporu

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Odamızda mevcut Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için yılda bir kez yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç tetkik sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları ve Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

REFERANSLAR :

- Veri Analizi Sonuçları - Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü – İç Tetkik Prosedürü – YGG Raporu – Anket Formları

10.2 - 10.2.1 - 10.2.2. Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler

Odamızda muhtemel ve karşılaşılan riayetsizliklerin nedenlerini araştırmak, tekrarını önlemek, başlatılacak faaliyetleri ve sorumlulukları belirlemek amacıyla gerekli yöntemleri belirlemiştir. Bu yöntemleri ilgili prosedürlerde tanımlamıştır.

Riayetsizliklerin incelenmesinde, düzeltici faaliyetlerin tespitinde aşağıda belirtilen temel unsurlar dikkate alınır:

- Uygunsuzluk Raporlarının Sonucu
- Yapılan Şikayetler
- İç Denetim ve Harici Denetim Raporları
- Analiz Sonuçları
- Kısımlarda Yapılan Değişiklikler
- Bakım ve Arıza Kayıtları
- Yönetimi yürürlükte olan yasal şartlara uygunluğu sürekli olarak takip eder ve bu şartlara uygunluğu asgari yılda bir değerlendirir.

Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil, Odamız:

a) Uygunsuzluğa tepki verir ve uygulanabildiği şekilde:

- 1) Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyet yapar,
- 2) Sonuçları değerlendirir.

b) Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirir:

- 1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
- 2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,
- 3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER



REFERANSLAR :

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü – Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

10.3 Sürekli İyileşme

Odamızda sürekli olarak Kalite yönetim sisteminin performansını, etkinliğini, uygunluğunu ve yeterliliğini geliştirmektedir. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak yönetilen ihtiyaçların ve fırsatların olup olmadığını tespit etmek için kuruluş analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını ve yönetim gözden geçirmesinin çıktılarını gözden geçirmektedir ve her daim geçirecektir.

REFERANSLAR :

- Veri Analiz Raporları - Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü – İç Tetkik Prosedürü – YGG Raporu – Anket Formları

K
A
L
İ
T
E

E
L

K
İ
T
A
B
I

İ
Y
İ
L
E
Ş
T
İ
R
M
E

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL SEKRETER