



ZİLE TİCARET VE SANAYİ ODASI

ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



00: İÇİNDEKİLER

Standart No	Doküman Adı
00	İçindekiler
1	Kapsam ve Hizmetlerimiz
2	Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar
3	Terimler ve Tarifler
4	Kuruluşun Bağlamı
4.1	Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri
5	Liderlik
5.1	Liderlik ve Taahhüt
5.1.1	Genel
5.1.2	Müşteri(Üye) Odaklılığı
5.2	Kalite Politikası
5.3	Kurumsal Rol Sorumluluklar ve Yetkililer
6	Planlama
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri
6.2	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama
6.3	Değişikliklerin Planlanması
7	Destek
7.1	Kaynaklar
7.1.1	Genel
7.1.2	İnsan
7.1.3	Altyapı
7.1.4	Proseslerin Gerçekleştirme Ortamı
7.1.5	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçüme Kaynakların
7.1.5.1.	Genel

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

7.1.5.2.	İzleme ve Ölçme
7.1.6	Kurumsal Bilgi
7.2	Yeterlilik
7.3	Farkındalık
7.4	İletişim
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi
7.5.1	Genel
7.5.2	Oluşturma ve Güncelleme
7.5.3	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü
8	Operasyon
8.1	Operasyon Planlama ve Kontrol
8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar
8.2.1	Müşteri(Üye) İle İletişim
8.2.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Belirlenmesi
8.2.3	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi
8.2.4	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişiklikler
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmet Proseslerin Kontrolü
8.4.1	Genel
8.4.2	Kontrolün Tipi ve Kapsamı (Boyutu)
8.4.3	Dış Tedarikçi İçin Bilgi
8.5	Hizmet Sağlanması ve Üretim
8.5.1	Hizmet Sağlanması ve Üretim Kontrolü
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik
8.5.3	Müşteri (Üye'lerler) veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet
8.5.4	Muhafaza
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü
8.6	Ürün ve Hizmet Sunumu
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü
9	Performans Değerlendirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme
9.1.1	Genel
9.1.2	Müşteri (Üye) Memnuniyeti
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme
9.2	İç Tetkik
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi
9.3.1	Genel
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları
10	İyileştirme
10.1	Genel
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler
10.3	Sürekli İyileştirme

2017 Yılında yayınlanmış olup. Her hakkı saklıdır. İzinsiz çoğaltılamaz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



Kuruluşun Tanıtımı

Tokat ilinin 70 km batısında yer alan Zile ilçesinin doğusunda Turhal ilçesi, güneyinde Artova ilçesi ve Yozgat iline bağlı Kadışehri ilçesi, batısında Yozgat ilinin Çekerek ilçesi ve Amasya'nın Göynücek ilçesi, kuzeyinde ise Amasya ili bulunmaktadır. Tokat ilinin en büyük ilçelerinden olan Zile ilçesi nin Yüzölçümü 1512 km² olup, ilçenin denizden yüksekliği 710 metredir. Güneyden doğu batı istikametinde uzanan ve en yüksek tepesi 1892 metre olan Deveci Dağları, kuzeyden yine doğu batı istikametinde uzanan yüksek tepelerle çevrili olan Zile bir ovanın orta yerinde yükselen höyüğün çevresinde kurulmuştur. Anadolu'nun en eski yerleşim merkezlerinden biridir.

Yaklaşık 5000 yıllık tarihi geçmişi ile Anadolu'nun en eski yerleşim yerlerinden biri olan Zile, geçmişinde bir yanda bereketli topraklarındaki tarımsal üretim, diğer yanda tarihi ipek yolunun getirdiği ticari imkanlarla bölgesinin cazibe merkezi olmuştur.

Odamız 1923 yılında Amasya Ticaret ve Sanayi odasına bağlı acentelik olarak kurulan Zile Ticaret ve Sanayi Odası, o dönem de Ticaretin hızla gelişmesi ile 1948 yılında bağımsız Oda olarak görevini devam ettirmiş, Zilenin imalat ile ticaret yönünün hızla büyümesi dikkat çekmiş olup, 1999 yılında kendi hizmet binasına taşınan ve bu binanın 2012 yılı itibari ile modern haline getirilmesi ve tecrübeli kadrosu ile çalışmalarına devam etmektedir.

Üyelerine etkin hizmet sunan Zile'nin ekonomik ve sosyal kalkınmasında öncü rol oynayan bir kurum olma misyonunu benimseyen Zile Ticaret ve Sanayi Odası, Zile'yi bölgesinin gelişmiş sanayi ve ticaret merkezi yapmak için sürekli üretmek şeklinde kurumsal vizyonundan hareketle temel amacı; Zile İlçesinin sosyo-ekonomik yapısının mevcut durumunu belirlemek, potansiyellerini tespit etmek, İlçenin kalkınmasında öncelikli sektörlerin ve yatırım alanlarının belirlenmesine çalışmak asli görevi olmuştur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



1. Kapsam ve Hizmetlerimiz

Tüm faaliyetler Yönetim Kurulu Başkanlığında gerçekleştirilmektedir.

Ticaret ve Sanayi Odaları 5174 Sayılı Kanunun 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 şartları tüm bölümlerin yapmış olduğu faaliyetleri kapsamaktadır.

2. Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar

TS-EN-ISO-9000-2015 Kalite yönetim Sistemleri standardı için oluşturulmuş olan prosedürlere, proses kartlarına, talimatlar, formlar, planlar' a atıf yapılmaktadır. Bu atıflar dokümanların ilgili kısımlarında görülebilir.

3. Terimler ve Tarifler

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

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

Kalite El Kitabı: Firmanın Kalite Yönetim Sistemini ve işlerin nasıl yapıldığını genel olarak tarif eden; kalite politikası ve görev tanımlarını kapsayan dokümandır.

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

Proses: Girdilerin çıktılara dönüşmesi için kaynakları kullanan kontrol altındaki faaliyeti Ziledir, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

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

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

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

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

Standardın ilgili madde numarası: Doküman kodlama sistemimizde dokümanların ait olduğu TS-EN-ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardının ilgili madde numarasını gösterir.

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

Etkinlik: Hedeflere ulaşma derecesi

Etkililik: Kaynakların verimli kullanılma derecesi

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

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

Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler: Kalite yönetim sisteminin uygulanması esnasında, sunulan hizmette veya sistemde herhangi bir nedenle uyumsuzluk durumunun ortaya çıkması halinde; uyumsuzluğa neden olan hata kaynaklarının araştırılarak ortadan kaldırılması işlemidir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere burada hatadan çok hatayı meydana getiren nedenlerin ortadan kaldırılarak hatanın tekrarı önlenmek istenmekte olup; Muhtemel hata kaynaklarının önceden belirlenerek, hata meydana gelmeden önce uyumsuzluklara neden olabilecek potansiyel hata kaynaklarını ortadan kaldırmaya yönelik tüm faaliyetlerdir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler İsteği: Herhangi bir kişi veya bölüm tarafından Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler başlatılması talebidir. Bu talep Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Formu ile yazılı olarak yapılır.

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

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

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

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

Baş Denetçi: Denetim faaliyetini yönetebilecek nitelik ve yetkide kişidir.

Denetçi: Denetim faaliyetinde görev alabilecek nitelik ve yetkide kişidir.

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

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

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

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

Üst Yönetim: Oda Yönetim Kurulu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



Kısaltmalar

MES	Meslek Komiteleri
ODA	Oda Meclisi
DSP	Disiplin Komitesi
OYK	Oda Yönetim Kurulu
YKB	Yönetim Kurulu Başkanı
GSK	Genel Sekreterlik
TSC	Ticaret Sicili Müdürlüğü
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
KEK	Kalite El Kitabı
GS	Genel Sekreter
OEK	Organizasyon El Kitabı
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi
OÇEK	Organizasyon ve Çalışma El Kitabı
FR	Faaliyet Raporu
SP	Stratejik Plan

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



5. Sosyoekonomik şartlar: toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif yada negatif olarak değişmesi.

İç Hususlar

1. Kurumsal Değerlerimiz: Her zaman en iyiyi ve Müşteri (Üye) memnuniyetini ön plandan tutmak
2. Kurum Kültürü: Verdiğimiz hizmetlerde maksimum 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, Yönetimi vb).

Bütün hususlar YGG toplantısında görüşülecektir.

Referanslar:

- Proses Kartları
- Misyon ve Vizyon
- YGG Toplantı Formu

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

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.

İlgili Taraflar/Gereklilikleri:

İç

- 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

- Altyapı, kullanılan yazılım ve donanımlar, bilgi güvenliği

Dış

- Müşteri (Üye)ler–Kalite/Termin/İş Sürekliliği
- Resmi makamlar - Yasal Uygunluk
- Düzenleyiciler – Uygunluk
- Belediye - Yasal Uygunluk
- Tedarikçiler – İş sürekliliği/Ödeme Koşulları
- Hizmet Tedarikçileri Yasalara uyum/ İş Sürekliliği/ Ödeme Koşulları
- ISO Belgelendirme Kuruluşu –ISO 9001 Standartlarına uyum
- Çevre Kanun ve Yönetmelikleri –Uyum
- Ticaret örgütleri/birlikleri -Birlik kurallarına uyum
- Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları – İyi risk yönetimi
- Tedarikçiler – İş sürekliliği

Paydaş Analiz Tablosu

Paydaş	İç Paydaş / Dış Paydaş / Üye	Neden Paydaş	Önceliği
Meclis Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
Yönetim Kurulu Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
Disiplin Kurulu Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
Meslek Komiteleri Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
Oda Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
Oda Personeli	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
Eksperler ve Bilirkişiler	Tedarikçiler	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
Zile Kaymakamlığı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
Zile Belediyesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
GOP Üniv. Zile Dinçerler Turizm	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu			
Turhal Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
Zile Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
KOSGEB Tokat Hizmet Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
Organize Sanayi Bölgesi Yönetim Kurulu Başkanlığı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
Zile Mesleki Eğitim Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış

4.3. Kalite Yönetim Sistemi 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 çıktıların daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumlar bulunmamaktadır.
- 8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler Odamızda hizmetlerimiz ile ilgili teslimat sonrası faaliyetler bulunmamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, 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 Kartları'nda verilmiştir.
- Proseslerinin çalıştırılmasını ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve metotları oluşturmuştur. Bunlar için gereken kaynağın ve bilginin gereken noktalarda bulunması sağlanmıştır. Proseslerin etkinliğinin takibini ve gerekli bilgilerin ulaşılabilirliği Yönetimin Gözden Geçirmesi sürecinde gözden geçirilmektedir.
- Kalite yönetim Sistemi içerisinde oluşturulan proseslerin ölçülmesi ve analiz edilmesi için Proses Sorumluları belirlenmiştir. Sorumlular proses hedeflerini belirlemekte ve izlenen proses hedefleri İstatistiksel yöntemler kullanılarak yönetimi gözden geçirme toplantısına sunulmaktadır.
- Prosesler için risk ve fırsatlar proses kartlarında tanımlanmıştır.
- Proseslerinin planlanmış çıktılarını sağlamak için ve sürekli iyileştirme için gerekli faaliyetler belirlenmiş ve Yönetimin Gözden Geçirmesi sürecinde takibi yapılmaktadır.

Proseslerin uygulanmasını desteklemek için proses kartları ve uygulama formları oluşturulmuştur. Bu bilgiler muhafaza edilmektedir.

Proses Etkileşimleri Çizelgesi

ETKİLEYEN PROSES			ETKİLEŞİM
PS. NO	İŞ AKIŞIN	SÜREÇ PLANLARI	
1	İA04 Satınalma İş Akışı	SP04 Satınalma Süreç Planı	Tüm prosesler
2	İA07 Basın Yayın İş Akışı	SP07 Basın Yayın Süreç Planı	Tüm prosesler
3	İA08 Değişikliklerin Planlanması İş Akışı	SP08 Değişikliklerin Planlanması Süreç Planı	Tüm prosesler
4	İA09 Yönetim Gözden Geçirilmesi İş Akışı	SP09 Yönetim Gözden Geçirilmesi Süreç Planı	Tüm prosesler
5	İA10 Hizmet Gerçekleştirme İş Akışı	SP10 Hizmet Gerçekleştirme Süreç Planı	Tüm prosesler
6	İA11 Mali İşler İş Akışı	SP11 Mali İşler Süreç Planı	Tüm prosesler
7	İA12 İnsan Kaynakları İş Akışı	SP12 İnsan Kaynakları Süreç Planı	Tüm prosesler
8	İA13 Eğitim İş Akışı	SP13 Eğitim Süreç Planı	Tüm prosesler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



9	İA15 Sürekli İyileştirme İş Akışı	SP15 Sürekli İyileştirme Süreç Planı	Tüm prosesler
10	İA16 İletişim İş Akışı	SP16 İletişim Süreç Planı	Tüm prosesler
11	İA17 Dış Ticaret İş Akışı	SP17 Dış Ticaret Süreç Planı	Tüm prosesler

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetimi, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için sorumluluk alarak
- Kalite Politika ve amaçların oluşturulduğu ve bunları kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına alarak,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile Kalite olduğunun güvence altına alınmasını sağlayarak,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını sağlayarak,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşarak,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasını güvence altına alarak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlayarak,
- İyileştirmeyi teşvik ederek,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için destekleyerek

5.1.2 Müşteri (Üye) Odaklılığı

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



- Bu bağlamda Müşteri (Üye) dilek ve şikâyetleri, anket sonuçları

5.2. Kalite Politika

Kalite Politikası standartlarının şartlarını dikkate alarak aşağıdaki şekilde oluşturmuştur. Politika dokümanite edilerek kuruluş içine asılmış ve web sitesinde yayınlanarak kuruluş içinde ve kuruluş dışındaki ilgili tarafların ulaşabilmesi sağlanmıştır.

Kalite Politikamız

- Zile TSO, devlet sorumluluğunda almış olduğu görevleri en iyi, en doğru şekilde ve zamanında yerine getirir.
- Zile TSO, üyelerinin ve bölge ekonomisinin küreselleşen dünya ekonomisine uyumu için çaba sarf eder.
- Zile TSO, üyelerinin teknik, ekonomik, sosyal ve hukuki konulardaki görüşlerini iş dünyasının ihtiyaçları ve dünyadaki gelişmeleri göz önünde bulundurarak ilgili kamu kurumlarına sunar.
- Zile TSO, üyelerinin ticaret alanında uluslararası rekabet gücünü artırmaya, verimliliği ve ekonomik büyümeyi hızlandırmaya yönelik ulusal ve uluslar arası her türlü bilginin sürekli ve düzenli olarak erişilebilir ve kullanılabilir olmasını sağlar.
- Zile TSO, kalite, çevre değerlerinin korunması ve ileri teknolojilerin kullanılması ile üniversite- sanayi işbirliği tesis edilmesine özel önem verir. İş dünyasını bu yönde bilinçlendirir ve bu alanda çalışma yapabilmeleri için teşvik amaçlı kaynakları, destekleri araştırır, bu faaliyetlerin yürütülebileceği ortamların hazırlanmasında öncülük eder, koordinasyonu sağlar.
- Zile TSO, nitelikli ve konularında uzman personel istihdam ederek çalışanlarıyla ilgili tasarruflarında liyakat ve yeterlik ilkesini gözetir. Çalışanların veriminin artırılmasında eğitim ve motivasyona önem verir, sağlıklı ve çağdaş ortamlarda iş görmeleri için gerekli koşulları sürekli hazır tutar.
- Zile TSO, ekonomik faaliyetlerinin yanı sıra sosyal dayanışmaya ve kültürel faaliyetlere önem verir.
- Zile TSO, yapıcı uzlaştırıcı ve üretici ilkesi çerçevesinde medya kuruluşları arasında ayrımı gözetmeksizin çalışmalarını kamuoyuna duyurur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



5.3. Kurumsal Rol, Sorumluluk ve Yetkiler

Üst yönetim, standardın şartlarını dikkate alarak organizasyon şeması içerisinde hizmet sunan personelimizin görev tanımlarını ve Kalite, yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurum bünyesinde bulunan tüm birimler için görev, yetki, sorumluluk, nitelik ve vekâlet durumları oluşturulmuş ve Organizasyon ve Çalışma El Kitabı içerisinde anlatılmıştır.

Referanslar:

Organizasyon ve Çalışma El Kitabı

Kalite Politikası

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 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. Risk Analizi ve Risk Değerlendirme Tablosu oluşturarak planlamıştır.

- Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olarak belirlenmiştir.

Referanslar:

- Risk Analizi Prosedürü

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



politika üst yönetim tarafından gözden geçirilerek gerekli görülür ise değişiklik yapılır. Kalite yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen hedeflerin; politikayı doğrular ve destekler nitelikte olması sağlanır ve izlemelerin takip yapılır.

Referanslar:

- Stratejik Plan
- İş Plan Stratejik Hedefler Performans Tablosu
- Yıllık İş Planı
- Risk Analizi ve Risk Değerlendirme Tablosu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmekte olup değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:

- a) Değişikliğin Amacı ve Muhtemel Sonuçları;
- b) Kalite yönetim sisteminin Bütünlüğü;
- c) Kaynakların Mevcudiyeti;

Değişim yönetimi girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- a. Müşteri (Üye) şikâyetleri ve geri bildirimleri sonucu
- b. Ürün ve hizmet sonucu
- c. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
- d. İç Denetim sonucu
- e. Personel talebi sonucu

Referanslar:

- YGG Toplantıları
- Akreditasyon Kurulu Toplantıları

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



Aşağıdakileri değerlendirmiştir:

- İç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

7.1.2 İnsan

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

Proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

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

7.1.4 Proseslerin gerçekleştirme ortamı

Proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi oluşturmuştur.

- Sosyal (Dinlenme alanları, çalışma alanları),
- Psikolojik (çalışma koşulları, çalışma saatleri, dinlenme saatleri),
- Fiziksel (sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

Referanslar:

- Bakım sözleşmesi
- Hizmet ve ürün Tedarikçi Sözleşmeleri
- Özlük Dosyaları

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakların

7.1.5.1 Genel

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



7.1.5.2. İzleme ve Ölçme

Herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmamaktadır. Bu nedenle bu madde uygulanmamaktadır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Hizmetin uygunluğu ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir. Odamızda yetkili kişiler tarafında bu bilgiler sürekli olarak ulaşılabilir durumdadır.

Kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmıştır ve gerektiği ölçüde elde edilebilir ve değişiklik ihtiyaçlarına değinirken mevcut bilgisini dikkate alır ve gerekli ek bilgiler ile güncellemelere nasıl erişeceğini veya bunları nasıl bünyesine katacağını belirler.

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

Referanslar:

- Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü

7.2. Yeterlilik

Yeterlilik için aşağıdakileri gerçekleştirmiştir:

- KYS performansı ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yetkinliklerini belirlemiştir.
- Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına almıştır.
- Uygun olduğu durumlarda, gerekli yeterliliğin sağlanması için işlem yapmış ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmiştir.
- Yeterliliğin delili olarak uygun dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Ayrıca her personel için Özlük Dosyaları hazırlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

GÖREV NİTELİK TABLOSU																		
Görev Tanımı No	Görev Ünvanı	İlk Okul Mezunu	Orta Okul Mezunu	Lise Mezunu	Meslek Lisesi Mezunu	Yüksek Okul Mezunu	Üniversite Mezunu	Master	Tecrübesiz	0-3 Yıl Tecrübe	3-5 Yıl Tecrübe	5-15 Yıl Tecrübe	15 Yıl Üstü Tecrübe	İngilizce	Windows Uygulamaları	İnternet	Özel Bilgisayar Programı	Diğer Özel Kriterler
1	Genel Sekreter					★	■	■			■	★		■	★	★		Temsil yeteneğine sahip, prezantabil
2	Ticaret Sicili Müdürü			★	■	■	■	■			■	★		■	★	★	1.tobb.net 2.tsm.mersis	İyi derecede tobb.net ve tsm.mersis sitesine hakim sosyal ilişkileri güçlü
3	Muasebe Memuru			★	★	■	■	■			■	★		■	★	★	1.tobb.net	İyi derecede tobb.net sitesine hakim sosyal ilişkileri güçlü
4	Akreditasyon Sorumlusu			★	★	■	■	■			■	★		■	★			Alite yönetim sistemi konusunda bilgi sahibi
5	Muamele Memuru			★	★	■	■	■			■	★		■	★	★	1.tobb.net 2.ziletso.org	İyi derecede tobb.net ve tsm.mersis sitesine hakim sosyal ilişkileri güçlü
6	Bilgi İşlem Memuru			★	★	■	■	■			■	★		■	★	★	1.Photoshop 2.3D Home 3.Coreldraw	İyi derecede tobb.net ve tsm.mersis, photoshop, 3d home, oredraw,wep portalına hakim sosyal ilişkileri güçlü
7	Dış Ticaret Uzmanı					★	■	■		■	★			■	★	★		Dış Ticaret Temsil yeteneğine sahip,sosyal ilişkileri güçlü prezantabil
8	Proje Uzmanı					★	■	■		■	★			■	★	★		Proje Uzmanlığı Temsil yeteneğine sahip,sosyal ilişkileri güçlü prezantabil
9	Yardımcı Hizmetler			★	■	■					■	★			■	★		Temsil yeteneğine sahip,sosyal ilişkileri güçlü prezantabil
				★														
				★														

★ Kesinlikle olması gerekli
■ Olması tercih edilir

7.3. Farkındalık

Kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır:

- Kalite politikası,
- İyileştirilmiş performanslar,
- 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 Prosedürü
- Organizasyon ve Çalışma El Kitabı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



- Organizasyon Şeması
- Özlük Dosyaları
- 5174 Sayılı Kanun

7.4. İletişim

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

- Neyin iletileceği,
- Ne zaman iletileceği,
- Kiminle iletişim kurulacağı,
- Nasıl duyurulacağı konusunda yazışma formları ile acil durumlarda ve diğer durumlarda ise

I. Dâhili 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. Uygunsuzlukların 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

Haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar ve raporlar ile yapılır. Dış iletişim sorumlusu olarak resmi kurumlarla ilgili; TOBB Genel Sekreter, İlgili bakanlıklar, Başkan, Genel Sekreter Belgelendirme Kuruluşları, Genel Sekreter ve ilgili bölüm sorumluları, Tedarikçiler; Satın alma, Müşteri (Üye)ler; Birim Sorumlusu olarak tanımlanmıştır.

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

Referanslar:

- Yazışmalar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

7.5.3. Doküman 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 ve Veri Kontrol Prosedüründe tanımlanmıştır.

Referanslar:

- Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü

8. Operasyon

8.1. Operasyon 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 Plan Stratejik Hedefler Performans Tablosu çerçevesinde gerekli kontroller sağlanır.

Referanslar:

- İş Plan Stratejik Hedefler Performans Tablosu

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 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



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 en az bir kez Üye Memnuniyeti ölçme anketi uygulanır.

8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların belirlenmesi

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. Ürün ve Hizmetler için 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.

Referanslar:

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- 5174 Sayılı Kanun
- Müşteri Memnuniyet Anketi

8.2.4. Ürün ve Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler

Ürün ve hizmet şartları değiştiğinde uygun yazılı bilginin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını Müşteri (Üye)lerle yapılan email, faks v.b. teyitleşerek

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



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 dâhilinde 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 Ürün, Hizmet ve Proseslerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Ticaret ve Sanayi Odası olarak satın alınan ürün ve hizmetlerin, kuruluşumuzun ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini tam anlamıyla karşılanmasını satın alınan ürünün veya hizmetin değerlendirilmesi ve kontrolü için Mali İşler Yönetim Prosedürü oluşturulmuştur.

- Tedarikçinin yeterliliğini ve sistemini değerlendirme,
- Ürün numunelerini alıp değerlendirme,
- Başka kuruluşların referansları,
- Kapasiteleri, Temrin, Fiyat,
- Kalite Belgesi olmaları,
- Daha önce yapmış oldukları hizmetlerdeki performansları,

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Kapsamı (Boyutu)

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 tarafından Satın alma yapılır.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Dış Tedarikçi aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

1. Ürünler ve hizmetler veya yürütülen prosesleri,
2. Ürünler ve hizmetlerin, metotların, proseslerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasını,
 - Ürün ve hizmetlerin,
 - Metotların, süreçlerin ve ekipmanların,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



- Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasının,
 - c) Gerekli kalifikasyon dahil, personelin yetkinliğini,
 - d) Kuruluşun Kalite yönetim sistemi ile ilişkisini,
 - e) Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini,
 - f) Müşteri (Üye)si tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

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:

- İhtiyaç Talep Formu,
- Satınalma Sipariş Formu,
- Tedarikçi Memnuniyet Anketi,
- Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Raporu,
- Onaylı Tedarikçi Listesi,
- Tedarikçi Performans Değerlendirme Raporu
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5 Hizmet Sağlanması ve Üretim

8.5.1. Hizmet Sağlanması ve Üretim Kontrolü

Kuruluşumuz hizmet sunumundaki çıktılarının veya malzemenin kalitesi, termine uyumu, miktara uyumu, istenilen evraklarını eksiksiz göndermesi, genel olarak fiyat uygunluğu, genel olarak kuruluş ile iletişimi, kullanımdan kaynaklı şikâyetin olup olmadığı, yaptığı iyileştirme çalışmaları vb. kriterler göz önüne alınarak hizmet sağlanması ve ürünlerin kontrolü yapılır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmet sunum alanlarının tanımlanması ve sunulan hizmetin izlenebilirliğinin sağlanması, hizmetlerde takip edilen yolun izlenmesidir. 8.5' de açıklanan tüm işlemlerin proseslerin ilgili birimlerin proseslerinde tanımlanmış ve kayıtları bu proseslerde tanımlandığı şekilde muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



Satın alınan mal ve hizmet kontrolü satın alma yöntemleri kullanılarak yapılır. Satın alımı yapılan her malzeme veya hizmet kontrol edilir.

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 dosyanın bir kodu bulunmakta ve Gelen/Giden havale edildikleri veya çıkışın yapıldığı dosya tanımlanmaktadır.

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 güvenliği 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.

8.5.4. Muhafaza

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

Teslimat Sonrası Faaliyetler Odamızda hizmetlerimiz ile ilgili teslimat üyelerin talep ettikleri ticari ve/veya sınai mahiyette belge hizmetleri sunulur. Gelen taleplerin üye kayıt ve muameleleri ile ilgili uygunluk kontrolünün ardından elektronik ortamda hazırlanan evraklar talep sahibine teslim edilir.

Belge hizmetleri talep edilen belge içeriğine göre yasal şartlara uygun olarak yürütülür.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Belirlenen şartlara sürekli uygun olduğundan emin olmak için, üretim veya hizmet sağlama kapsamındaki değişiklikleri gözden geçirmekte ve kontrol altına almaktadır. Değişikliklerin gözden

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



geçirilmesinin sonuçlarını, kişisel yetki değişikliklerini ve gerekli faaliyetlerin kayıtlarını tanımlayan doküman bilgileri muhafaza eder.

Referanslar:

- Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü

8.6. Hizmet Sunumu

Üyelerimize verilen hizmetlerin şartları, 5174 sayılı kanun, yönetmelik, genelge ve talimatlarla belirlenmektedir. Hizmetleri 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 işletilir. Uygunsuzluk tespit edilirse, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe belirtilen yöntemler kullanılarak uygunsuzluk giderilir ve proses yeniden işletilir.

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Belirlenen şartları karşılamayan malzeme ve hizmetin uygun olmayan hizmet olarak tanımlanır. Uygun olmayan hizmetin sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmetin ele alınmasıyla ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için dokümanede edilmiş prosedür oluşturulmuştur.

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre yapılan işlemlerin kayıtları kalite kayıtları olarak kabul edilip, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Uygun olmayan hizmetlerimizin incelenmesi ve değerlendirilmesi sorumluluğu işi yapan personel ve ilgili birim sorumlusundadır.

Gerektiğinde Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü işletilir. Bölüm Sorumlusu bütün uygunsuzlukların nedenlerinin araştırılmasından ve bunlara karşı Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler uygulanmasından sorumludur. Üye tarafından bildirilen herhangi bir uygunsuzluğun sonuçlandırılması, Genel Sekreterin sorumluluğundadır. Uygulama esasları Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

Referanslar;

- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- DÖF Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



9. Performans Değerlendirme

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 en az bir kez düzenlenen yönetim gözden geçirme toplantılarıyla 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 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler uygulanmaktadır.

Referanslar:

- Toplantı Tutanağı
- Prosedürü
- İç Denetim Prosedürü

9.1.2. Müşteri (Üye) Memnuniyeti

Üye memnuniyet ölçümünü Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi ile yapar. Yapılan anketler sonucu gerekli iyileştirmeler yaptırılır. 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 en az bir defa yapılır.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

- Müşteri (Üye) memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek,
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek,
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



- Süreç performansını değerlendirmek,
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;

9.2. İç Tetkik

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 eğitilmiş personel veya denetçiler tarafından yapılır.

Referanslar;

- İç Denetim Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

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, genel sekreter tarafından sistem performans raporu hazırlanır.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

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

1. Bir önceki toplantıdan devam eden takip faaliyetlerinin görüşülmesi
2. Vizyon, Misyon ve Politikaların gözden geçirilmesi
3. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış tetkik sonuçlarının görüşülmesi
4. Anket geri beslemelerinin görüşülmesi
5. Proses performansı ve hizmet uygulaması
6. Uyumsuzluk ve düzeltici faaliyetlerin durumunun görüşülmesi
7. İş plan stratejik hedeflerin performanslarının görüşülmesi
8. Risk ve fırsat içeren faaliyetlerin gözden geçirilmesi
9. İyileştirme fırsatları ile dilek ve temennilerin görüşülmesi

9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

- Sürekli gelişim fırsatları,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



- Kaynak ihtiyaçları da dâhil olmak üzere, değişim ihtiyaçları, İhtiyaç duyulan kaynaklar. YGG sonucunun bir kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi Yönetimi gözden geçirme toplantısı tutanakları ile sağlamıştır.

Referanslar:

- Toplantı Tutanağı

10. İyileştirme

10.1. Genel

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

Odamızda muhtemel ve karşılaşılan riayetsizliklerin nedenlerini araştırmak, tekrarını önlemek, başlatılacak faaliyetleri ve sorumlulukları belirlemek amacıyla gerekli yöntemleri belirlemiştir. Bu yöntemler Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlamıştır.

Referanslar;

- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- Uygun Olmayan Hizmet Formu
- Uygun Olmayan Hizmet Takip Tablosu

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:

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Anketler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



KALİTE EL KİTABI

SAYFA NO	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON İÇERİĞİ
25	08	26.06.2019	8.5.1. Hizmet Sağlanması ve Üretim Kontrolü
26			8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Kurum : Zile Ticaret ve Sanayi Odası
Adresi : İstasyon Cad. No:42 Zile/TOKAT
Telefon : 356 317 10 86 – 356 317 10 47
Fax : 356 317 11 78
E-Posta : ziletso@tobb.org.tr & bilgi@ziletso.org.tr
Web Adresi : www.ziletso.org.tr

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı