



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 1 / 21



İSKENDERUN TİCARET ve SANAYİ ODASI

TS EN ISO 9001
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
EL KİTABI

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 2 / 21

0. KALİTE EL KİTABI İÇİNDEKİLER / ÇAPRAZ REFERANS LİSTE

Bölüm No	Bölüm Adı	TS-ISO 9001 Madde No	Sayfa
4	Kalite Yönetim Sistemi	4	6
4.1	Genel Şartlar	4.1	6
4.2	Dokümantasyon Şartları	4.2	8
5.0	Yönetim Sorumluluğu	5.0	10
5.1	Yönetim Taahhüdü	5.1	10
5.2	Müşteri Odaklılık	5.2	10
5.3	Kalite Politikası	5.3	11
5.4	Planlama	5.4	11
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6	12
6.0	Kaynak Yönetimi	6.0	13
6.1	Kaynakların Sağlanması	6.1	13
6.2	İnsan Kaynakları	6.2	13
6.3	Altyapı	6.3	13
6.4	Çalışma Ortamı	6.4	13
7.0	Ürün / Hizmet Gerçekleştirme	7.0	14
7.1	Ürün / Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	7.1	14
7.2	Müşteri ile İlişkili Süreçler	7.2	14
7.3	Tasarım Ve Geliştirme Kontrolü	7.3	14
7.4	Satın alma	7.4	15
7.5	Üretim ve Hizmetin Sağlanması	7.5	15
7.5.1	Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü	7.5.1	15
7.5.3	Belirleme ve İzlenebilirlik	7.5.3	15
7.5.4	Müşteri Mülkiyeti	7.5.4	16
7.5.5	Ürünün Muhafazası	7.5.5	16
7.6	İzleme Ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6	16
8.0	Ölçme Analiz Ve İyileştirme	8.0	16
8.2	İzleme Ve Ölçme	8.2	16
8.2.1	Müşteri Memnuniyeti	8.2.1	16
8.2.2	İç Tetkik	8.2.2	16
8.2.3	Süreçlerin İzlenmesi Ve Ölçülmesi	8.2.3	17
8.2.4	Ürünün İzlenmesi Ve Ölçülmesi	8.2.4	17
8.3	Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	8.3	17
8.4	Veri Analizi	8.4	17
8.5	İyileştirme	8.5	18
8.5.1	Sürekli İyileştirme	8.5.1	18
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	8.5.2	18
8.5.3	Önleyici Faaliyet	8.5.3	18

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 3 / 21

1. REVİZYONLAR

Kalite Yönetim Sistemi El Kitabında yapılan revizyonlar bu sayfada açıklanır.

Revizyonun Açıklaması	Revizyon Tarihi	Revizyon No
İlk yayınlama	16.04.2012	00
Tüm sistem revize edildi	01.05.2016	01

2. KALİTE EL KİTABI KAPSAM VE UYGULAMA ALANI

Kalite El Kitabı; İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde TS-EN-SO 9001 standardı esas olarak kurulan kalite yönetim sistemini tanıtmak, dokümente etmek ve kalite yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Kalite Yönetim Sistemi 5174 sayılı kanun çerçevesindeki Oda hizmetlerini ve bu hizmetle ilgili tüm birimlerini kapsar.

Bu El Kitabı ile tanımlanan Kalite Yönetim Sistemi TS-EN-ISO 9001:2008' den kapsam dışı tutulan maddeler ve nedenleri aşağıda belirtilmiştir.

Madde 7.3 Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü: İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası bir kamu kuruluşu olup, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine bağlı kuruluştur. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının süreçleri; ilgili kanunlar, yönetmelikler ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin talimat ve genelgesi doğrultusunda kendi dışında oluşturulur. Verilen hizmetler ve bu hizmetlerin verilme yöntemleri ilgili yasal şartlar ile belirlenmiş, standartlaştırılmıştır. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının bu düzenlemelerde değişiklik veya geliştirme yapma yetkisi yoktur. Müşteri isteklerinin karşılanması için İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası tarafından herhangi bir tasarım veya geliştirme çalışması yapılması gerekmez.

Madde 7.5.2 Üretim ve Hizmet İçin Proseslerin Geçerliliği: Odamızda özel proses olarak ele alınabilecek herhangi bir süreç bulunmadığı için Üretim ve Hizmet İçin Proseslerin Geçerliliği maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

Madde 7.6 İzleme ve ölçme donanımının kontrolü: Odamızda hizmet kalitemizi etkileyen izleme ve ölçme cihazı bulunmadığı için İzleme ve Ölçme Donanımlarının Kontrolü maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

Bu El Kitabının yayın hakları; İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasına ait olup izinsiz olarak kopya edilemez, kullanılamaz.

Referans Dokümanlar

TS-EN-ISO 9001

HAZIRLAYAN	ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 4 / 21

3. İSKENDERUN TİCARET ve SANAYİ ODASI'NIN TANITIMI

Resmi olarak 20.04.1920 yılında kurulduğu kabul edilmekte ise de 1800'lü yıllardan beri şehrimiz tüccar ve sanayicilerine hizmet vermektedir. Odanın kuruluş amacı üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak mesleğin genel menfaatlerine uygun olarak gelişmesini sağlamak ve 5174 sayılı kuruluş kanununda yazılı diğer işleri yapmak üzere kurulmuş kamu kurumu niteliğinde tüzel kişiliğe sahip bir meslek kuruluşudur.

Odamız devamlı surette açtığı kurslar verdiği seminer konferans panel ve katılmış olduğu fuarlarla şehrimiz tüccar ve sanayicilerinin iş adamlarının ve girişimcilerinin bilgilenmelerine katkı bulunmakta ve onlara mesleki önder olmaktadır. İskenderun'un sadece ekonomik hayatına yön vermekle yetinmeyen odamız aynı zaman da ilçenin kültürel ve sosyal etkinliklerin de imza atmayı şiar edinmiştir. Verdiğimiz seminerlerle açtığımız kurslarla tüccar ve sanayicilerimizi aydınlatma çalışmalarımız, yapımına katkıda bulunduğumuz okullar gösterilebilir. Ayrıca bu okulları yaptırılıp ya da onarımına katkıda bulunulup bırakılmamakta bu okulların eğitim laboratuvar ve kütüphane araç gereçlerinin alımına da yardımcı olunmaktadır. Ulusal ve Uluslar arası arenada "Bölge ekonomisine yön veren kuruluş" olarak bilinen İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası (İTSO), kentte ekonomik ve sosyal birçok yatırım gerçekleştirmiş ve gerçekleştirmeye de devam etmektedir. Son olarak İTSO öncülüğünde kentte faaliyet gösteren çeşitli sivil toplum kuruluşları ve işadamları bir araya gelerek, İskenderun Kampus protokolünü imzalamışlardır. Yaklaşık 3.5 trilyonu İTSO, İşadamları ve çeşitli sivil toplum örgütlerince karşılanacak olan İskenderun Kampusu'na inşa edilecek fakültelerle birlikte kentin ekonomik, sosyal, bilim ve kültür hayatında canlılık beklenmektedir.

Şimdiki hizmet binasında 5174 sayılı yasanın 4'üncü maddesinde tarifini bulan, üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleğin genel menfaatlerine uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleriyle ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslek disiplinini, ahlâk ve tesanütü korumak ve bu kanunda yazılı hizmetleri görmek amacıyla kurulan kamu kurumu niteliğinde tüzel kişiliğe sahip, İSKENDERUN ilçe sınırları içerisinde faaliyet gösteren yaklaşık beşbinyüzoniki sanayici ve tüccara hizmet veren bir meslek kuruluşu olan İSKENDERUN Ticaret ve Sanayi Odası'nda;

1. Tarım meslek grubu,
2. Maden, Toprak, Mineral meslek grubu,
3. Metal, Kimya, Plastik meslek grubu,
4. Gıda, Tekstil, İmalat meslek grubu,
5. Orman Ürünleri, Mobilya, Matbaa meslek grubu,
6. İnşaat meslek grubu,
7. Hayvancılık meslek grubu,
8. Gıda Maddeleri Toptan Ticareti meslek grubu,
9. Gıda Maddeleri Perakende Ticareti meslek grubu

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 5 / 21

10. Ayakkabı, Deri, Konfeksiyon Ticareti meslek grubu
11. Mobilya, Dayanıklı Tüketim Malları Ticareti meslek grubu
12. Ulaşım araçları meslek grubu
13. İnşaat Malzemeleri, Hırdavat Ticareti meslek grubu
14. Enerji, Akaryakıt Ticareti meslek grubu
15. Kozmetik, Medikal, Bilgisayar Ticareti meslek grubu
16. Lokanta, Oteller Ticareti meslek grubu
17. Nakliyat, Depolama Ticareti meslek grubu
18. Finans ve Sigorta Kuruluşları meslek grubu
19. Emlak, Mimar, Mühendis meslek grubu
20. Eğitim, Sağlık meslek grubu
21. Yapı Kooperatifleri meslek grubu
22. İthalat İhracat ve Dış Ticaret meslek grubu

gruplarından oluşan Uluslar arası NACE kodlama sistemine dayalı 22 Meslek Grubu bulunmaktadır. Bu meslek grupları kendi üyeleri arasından seçtikleri kişiler ile Oda Meclisini oluşturur.

İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerinin ticari ve sınıî faaliyetleri sırasında gerekli olan fatura suretlerinin onayı, rayiç fiyatların onayı, ticari ve sınıî eşya numunelerinin vasıflarının onayı, kapasite, bilirkişi ve eksper raporları, kefaletname ve taahhütnamelerde yazılı imza sahiplerinin Odalardaki sicil durumlarını gösteren onay ve şerhler, sınıî ve ticari mahiyette belgeler, ticari kefalet onayları, tahsis ve sarfiyat belgeleri, kalite, yeterlik ve numune belgeleri, yerli malı belgeleri, kayıtlı üyelerin tatbik imzalarının onayı, Oda mensuplarına ait kayıt ve sicil suretleri ile üye kimlikleri, ticari itibar şahadetnamesi mahiyetinde olmamak üzere, üyelerin gizli olmayan sicilleri hakkında yazılı veya sözlü sorulara cevaplar, iş makineleri eksper hizmeti ve tescil belgesi, A.TR ve EUR.1 dolaşım belgeleri, tır karnesi, menşe şahadetnamesi ve Form-A belgesi, mücbir sebep belgeleri, Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi suretleri, kapasite raporu suretlerinin onayı, gerçek ve tüzel kişilerin her türlü ticaret sicili hizmetleri, ticari ve sınıî mahiyette diğer her türlü belge ve bilgiler ile hizmetler, azami fiyat tarifeleri, ortaklık teyit belgesi, yerli istekli belgesi, ihale durum belgesi, ilişik yoktur belgesi, fire, zayıt ve randıman tespiti, sigorta acenteleri uygunluk belgesi, sigorta acenteleri asgari fiziki şartlar tetkik raporu ile ticari ve sınıî mahiyette diğer her türlü belge ve bilgiler ile hizmetleri sunmaktadır.

6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 26'ncı maddesinin "Ticaret ve Sanayi Odası veya Ticaret Odası bulunan yerlerde bir Ticaret Sicili Müdürlüğü kurulur." hükmü gereğince Odamız bünyesinde bulunan Ticaret Sicili Müdürlüğü aracılığı ile yeni kurulan hakiki şahıs ve hükmi şahıs işletmeleri gibi gerçek ve tüzel kişilere ait kayıtlar yapılmaktadır. Ayrıca Ticaret Sicili Müdürlüğü tarafından Türk Ticaret Kanunu ve Ticaret Sicili Tüzüğü çerçevesinde gerçek ve tüzel kişilere ait yasal işlemler, genel kurul toplantı tescilleri, yönetim kurulu

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 6 / 21

kararlarının tescilleri, hisse devirleri, sermaye artırımları, ana sözleşme değişiklikleri, ticari işletme rehni gibi işlemlerin tescilleri yapılmaktadır.

Kayıtlı üyelerini işleri gereği istedikleri belge, bilgi, ekspertiz ve kapasite raporlarının düzenlenmesinin yanı sıra; mesleki ahlakı ve tenasübü korumak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun surette gelişmesine, bölgeleri içindeki ticari teamülleri tespit edip, örf ve adet haline getirmek gibi konularda da faaliyetlerini sürdürmektedir. Bulunduğu şehirde konumu gereği her türlü sosyal ve kültürel etkinliklerin içerisinde yer almakta ve bu tür etkinliklere 5174 sayılı yasanın elverdiği ölçüde maddi ve manevi katkılarda bulunmaktadır.

İskenderun'un ve bölgenin ticaret ve sanayi yapısının ülke ekonomisine daha fazla katkı yaratır yönde biçimlenmesi, üyelerinin mesleki faaliyetlerini uygun koşullarda yürütebilmeleri ve karşılaştıkları sorunların çözümlenebilmesi amacıyla kurulan İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası bugün bölgenin en önde gelen meslek kuruluşları arasında bulunmaktadır.

İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası'na ait olan bu Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi esas alınarak hazırlanmıştır. Kalite El Kitabı'nda;

- Kuruluşumuzun kısa bir tanıtımı yapılmış,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin kapsamı belirtilmiş,
- Kalite Politikamıza yer verilmiş,
- Standartların her bir maddesinin nasıl karşılandığı açıklanmıştır.

Bunu yaparken;

a) Uygulama için bir doküman öngörülmüşse, ona atıf yapılmış ve dolayısıyla açıklama kısa tutulmuş,

b) Uygulama için bir doküman öngörülmemişse, açıklama geniş tutularak uygulamanın o maddedeki esaslara göre yürütülmesi amaçlanmıştır.

Bu genel çerçeve içerisinde Kalite El Kitabı;

- Belgelendirme ve Kalite Yönetim Temsilcisi için bir sunum kitabı,
- Üyeler için bir tanıtım kitabı,
- Kuruluşumuza yeni giren personel için bir eğitim aracı,
- Mevcut personel için uyulması zorunlu bir kılavuzdur.

Bu el kitabının bütün hakları saklı olup, herhangi bir bölümü ya da tamamı kopya edilemez, çoğaltılamaz. Kalite El Kitabı, Genel Sekreter'in veya Kalite Yönetim Temsilcisi'nin izni olmaksızın üçüncü şahıslara verilmez. Kuruluşumuz bu konudaki kanuni haklarını gerektiğinde kullanmak üzere saklı tutar.

Kurumumuzun Adres ve Telefonları:

Adres : Yenişehir Mahallesi Atatürk Bulvarı Numara 51 İskenderun / Hatay / TÜRKİYE

Tel : 0 326 614 52 25

Faks : 0 326 614 57 52

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 7 / 21

Web : www.iskenderuntso.org.tr

E-Posta : info@iskenderuntso.org.tr

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Kurumumuz bünyesinde TS-EN-ISO 9001 standardına göre dokümante edilmiş bir kalite yönetim sistemi oluşturulmuş olup sisteminin sürekliliği ve etkinliği sağlanmakta sistem sürekli iyileştirilmektedir.

4.1. Genel Şartlar

Kurumumuz, Kalite Yönetim Sistemi süreçlerini belirlemiş, süreçleri tanımlamış, dokümante etmiş, ilgili dokümanları oluşturmuş, dokümanları kontrol etmektedir.

Oluşturulan süreçler kullanılmakta, sürekliliği sağlanmakta, süreç performansı yönetilmekte, izlenmekte, süreçler sürekli geliştirilmektedir. Süreçler arası etkileşim belirlenmiş olup bu el kitabında anlatılmaktadır.

Bu amaçlar için, süreçlerin etkinliği ve kontrolü için kriter ve yöntemler belirlenmiştir. Süreçlerin çalıştırılması ve izlenmesi için gerekli kaynak ve bilgi akışı sağlanmaktadır. Süreçlerin ölçümü ve analizi sağlanmaktadır. Süreçler prosedürler veya süreç planları ile tanımlanmıştır. Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamında oluşturulan süreçler aşağıda verilmiştir

KYS Süreçleri;

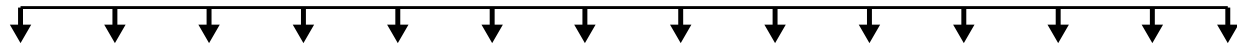
Süreç Adı	İlgili Doküman No
Yönetim Gözden Geçirme Süreci	S-01
İnsan Kaynakları Süreci	S-02
Üye Eğitim ve Etkinlik Süreci	S-03
Geri Besleme Süreci	S-04
Basın Haberleşme ve İletişim Süreci	S-05
Satın alma Süreci	S-06
Hizmet Sunumu Süreci	S-07
Politika ve Temsil Süreci	S-08
Uluslararası Ticaret Süreci	S-09

KYS süreçlerinin temel standart maddelerine göre dağılımı Şekil 1’de, KYS sistemine ait temel iş süreçlerinin birbiri ile ve destek süreçlerle etkileşimi Şekil 2’de verilmiştir.

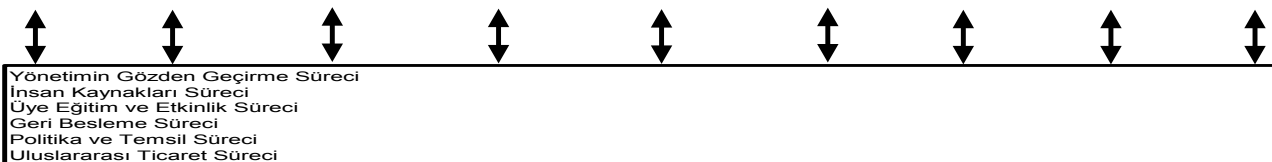
HAZIRLAYAN	ONAY

**Madde 4 Kalite Yönetim Sistemi**Doküman Kontrolü
Kayıtların Kontrolü**Madde 5 Yönetim Sorumluluğu**Yönetimin Gözden Geçirilmesi
Planlama
İç İletişim**Madde 6 Kaynak Yönetimi**

İnsan Kaynakları

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİHizmet Sunum
Satınalmaİlgili Kesimlerin Memnuniyetinin İzlenmesi
İç Tetkik
Uygun Olmayan Ürün ve Hizmet Kontrolü
Veri Analizi
Düzeltici Faaliyetler
Önleyici Faaliyetler**Madde 7 Hizmet Gerçekleştirme****Madde 8 Ölçme Analiz ve İyileştirme****KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇLERİNİN BİRBİRİ İLE ETKİLEŞİMİ**Yönetimin Gözden Geçirme Süreci
İnsan Kaynakları Süreci
Üye Eğitim ve Etkinlik Süreci
Geri Besleme Süreci
Politika ve Temsil Süreci
Uluslararası Ticaret Süreci

SATINALMA

HİZMET SUNUMU (üye kayıt, ticari
sicil, belgeler vb.)
Basın Haberleşme ve İletişimYönetimin Gözden Geçirme Süreci
İnsan Kaynakları Süreci
Üye Eğitim ve Etkinlik Süreci
Geri Besleme Süreci
Politika ve Temsil Süreci
Uluslararası Ticaret Süreci

HAZIRLAYAN

ONAY



4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

KYS uygulamak için gerekli dokümanları oluşturulmuş olup oluşturulan dokümanlar kuruluşumuzun yaptığını yansıtmaktadır. KYS dokümantasyon yapısı aşağıdaki gibidir.

1. DÜZEY

Yönetime, müşteriler ve dış kuruluslara yönelik yazılır

KALİTE EL
KİTABI

2. DÜZEY

Birimlere yönelik

PROSEDÜRLER ve
KALİTE PLANLARI
(Süreç Planları Dâhil)

3. DÜZEY

Kişilere Yönelik Yazılır

DESTEK DOKÜMANLAR
Formlar, Talimatlar, Şartnameler vb.

KYS'ni dokümante etmek üzere aşağıdaki dokümanlar hazırlanır;

- Kalite El Kitabı
- Dokümante edilmiş prosedürler
- Süreçlerin planlaması, yürütülmesi ve kontrolü için gerekli dokümanlar (Süreç Planları, kalite planları, talimatlar, şartnameler, çizelgeler, listeler vb.)
- Kayıtlardır.

KYS'ne ait prosedürler hazırlanarak uygulamaya konulmuştur. KYS'ne ait prosedürler aşağıda verilmiştir.

Prosedür Adı	Doküman No
Doküman Kontrolü Prosedürü	PR-01
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PR-02
Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü	PR-03
İç Tetkik Prosedürü	PR-04
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	PR-05
Önleyici Faaliyetler Prosedürü	PR-06
İşe Alım Prosedürü	PR-07
Politika ve Temsil Prosedürü	PR-08
Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü	PR-09
Satın Alma Prosedürü	PR-10
Bütçe Hazırlama, Tadil ve İzleme Prosedürü	PR-11
Risk Yönetim Prosedürü	PR-12

4.2.2. Kalite El Kitabı

Kalite El Kitabı

- KYS kapsamı ve varsa gerekçeleri ile birlikte hariç tutmaları içerir
- Dokümante edilmiş prosedürlere atıf yapar veya içerir
- Süreçler arası etkileşimi açıklar

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 10 / 21

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

KYS dokümantasyonunun kontrolü amacıyla Doküman Kontrolü Prosedürü ile bir doküman kontrol sistemi oluşturulmuştur. Bu sistem kapsamında

- Yayınlanmadan önce dokümanların yetkili kişiler tarafından onaylanması
- Dokümanın gözden geçirilmesi, güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması
- Dokümanların değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun ve tanımlanması
- İlgili yerlerde dokümanların yürürlükteki nüshalarının bulundurulması
- Dokümanların okunabilirliği ve kolaylıkla tanımının sağlanması
- Dış kaynaklı dokümanların tanımlanması ve dağıtımının izlenmesi
- Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyerek kullanımının önlenmesi güvenceye alınmıştır.

Kalite sistemine ait tüm dokümanlar yayınlanmadan önce yeterlilik açısından yetkili personel tarafından gözden geçirilerek onaylanır. Dokümanların revizyon metinleri; ilgili prosedürlerde ve sistem dokümantasyonunda aksine bir görevlendirme olmadıkça yürürlükte olan revizyonu hazırlayan/onaylayan aynı fonksiyonlar tarafından hazırlanır/ onaylanır.

Tüm dokümanlara Doküman Kontrolü Prosedüründeki doküman kodlama sistemine göre doküman kodu verilir.

Dokümanların dağıtımını izlemek amacıyla uygun dağıtım kayıtları oluşturularak muhafaza edilir.

Dokümanlar birimlerin/fonksiyonların talepleri doğrultusunda veya düzeltici/önleyici faaliyetlerin sonucunda revizyona alınır. Dokümanların revizyon durumunu izlemek amacıyla dokümanlara revizyon no ve revizyon tarihi verilir. Geçersiz ve yürürlükten kalkan dokümanların kullanılmasını önlemek için dokümanların yürürlükteki revizyonları Doküman Listesinde takip edilir. Dokümanların yeni yürürlüğe giren kopyaları dağıtılırken yürürlükten kalkan nüshalar dağıtımını yapan tarafından geri alınarak yürürlükten kalkan dokümanların kullanımı önlenir.

KYS dokümanları; revizyon nüshalarının dağıtılması gereken kontrollü kopya veya revizyon nüshalarının dağıtılması gerekmeyen kontrolsüz kopya statüsünde olabilir.

Revizyon tanım için dokümanlara revizyon numarası verilir.

Dokümanlar üzerinde yapılan değişiklikler; Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt haline dönüştürülerek muhafaza edilir.

Dış kaynaklı dokümanların güncelliği sürekli izlenir.

Bilgisayar ortamındaki kayıtların güvenliğini sağlamak için gerekli önlemler alınır.

Referans Dokümanlar

Doküman Kontrolü Prosedürü

PR-01

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

KYS dokümantasyonunun bir parçası olan kayıtlar KYS'nin etkinliği ve uygunluğu göstermek amacıyla oluşturulur ve muhafaza edilir. Kayıtların kontrolü amacıyla Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturularak uygulamaya konulmuştur. Bu prosedürle; kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar ulaşılabilirliğinin sağlanması, saklama süresinin belirlenmesi ve uygulanması, elden çıkarılması konularındaki düzenlemeler belirtilir. Kayıtların okunabilir, kullanılabilir ve tekrar ulaşılabilir olması sağlanır.

Referans Dokümanlar

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR-02

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1. Yönetimin Taahhüdü

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

HAZIRLAYAN	ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 11 / 21

- Kalitenin gerekliliğini iletir
- Müşteri şartlarının karşılanmasının önemini iletir
- Mevzuat şartlarının karşılanmasının önemini iletir
- Yasal şartların karşılanmasının önemini iletir
- Kalite Politikasını oluşturur
- Kalite hedeflerini oluşturur
- KYS'nin uygulanmasına destek verir
- KYS için kaynakları sağlar.
- Personeli kalite şartlarını karşılama konusunda bilinçlendirerek teşvik eder.
- KYS'ni iyileştirir.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarını yapar.
- Kalite sistemini geliştirmek için kaynakları sağlar.

Referans Dokümanlar

Doküman Kontrolü Prosedürü

PR-01

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci

S-01

5.2. Müşteri Odaklılık

Kurumumuz üst yönetimi

- Geri Besleme Sürecine göre üye isteklerinin belirlenmesini sağlar
- YGG Sürecine göre üye şartlarını karşılamasını sağlar
- Geri Besleme Sürecine göre üye tatminini artırmasını sağlar

5.3. Kalite Politikası

Kurumumuzun, Kalite Politikası Yönetim Kurulu Başkanı tarafından oluşturulur. Kalite politikamız aşağıdakileri sağlar

- Kuruluşumuzun amaçlarına uygun olmalı.
- KYS'nin sürekli iyileştirilmesi konusunda taahhüt içerir
- Şartların yerine getirilmesinin önemi vurgular
- Kalite hedefleri için çerçeve oluşturur

Kalite Politikası, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kuruluşumuzun her kademesine iletilir ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanır.

Kalite politikamız her yıl Yönetimin Gözden geçirmesi Toplantısında değişiklikler maddesi kapsamında gözden geçirilerek uygunluğunun devam edip etmediğini belirlenir. Gerekirse değişiklikler yapılır. Kalite Politikamız aşağıda verilmiştir.

Kalite Politikamız

5174 sayılı yasa gereği yerine getirmekle yükümlü olduğumuz görevlerimizi; hızlı, doğru ve etkin biçimde gerçekleştirmek, verdiğimiz hizmetin kalitesinden doğan üye memnuniyetini korumak ve artırmak,

Bölge ekonomisine yön veren kuruluş olarak; İskenderun Bölgesinin refahının artırılması, ekonomik, ticari, sanayi ve kültürel alanda sürekli gelişmesi ve bilinçlenmesi için her platformda çalışmak, iş âleminin ve toplumun sesi olarak öncü rolü üstlenmek,

Tüm çalışanlarımızın faaliyetlere, yönetim ve süreçlere katılım sürekli gelişim, eğitim ve motivasyonunu sağlamak;

Kalite politikalarını sürekli geliştirmek, sürekli iyileştirmeler yaparak daha iyi hizmet sunmak,

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 12 / 21

Üyelerimizin memnuniyetini en üst seviyede tutmayı, Kalite Yönetim sistemi ile güvence altına almayı taahhüt eder.

Yönetim Kurulu Başkanı
Levent Hakkı YILMAZ

MİSYONUMUZ

Mevzuat İle Belirlenen Tüm Hizmetleri Etkin Ve Verimli Biçimde Sunmak,

Tüm Sektörde Katma Değer Yaratacak Projeler Üretmek,

Akredite Oda Olarak Her Alanda Dünya Standartlarına Ulaşmak,

5174 Sayılı Kuruluş Kanununda Yazılı Diğer İşleri Eksiksiz, Zamanında, Amaç Ve İsteklere Uygun, Tarafsızlık Ve Güvenilirlik İlkelerine Bağlı Kalarak Yapmak,

İskenderun Bölgesinin Sosyal Ve Kültürel Hayatına, Eğitime, Çevreye, İnsana Ve Sürdürülebilir Değişime Destek Olmak Ve Katkıda Bulunmaktır.

Üyelerinin Müşterek İhtiyaçlarını Karşılama, Mesleki Faaliyetlerini Kolaylaştırmak, Mesleklerin Gelişmesini Sağlamak

VİZYONUMUZ

Türkiye’de Öncü Ve Lider Oda Olmak,

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

Kalite hedefleri dönemsel olarak belirlenir. Kalite hedeflerine ulaşmadaki etkinlik izlenir, elde edilen sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirme sonuçlarına göre hedefler revize edilir veya hedeflere ulaşılması için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Kuruluşumuzun kalite hedefleri birimlerin yaptığı ön çalışmalar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülerek belirlenir ve Kalite Hedefleri Planında dokümanite edilir. Kalite hedefleri; birimler seviyesinde ürün, süreç ve fonksiyonlar için belirlenir. Kalite hedefleri, kalite politikamız ile mütakabiliyet sağlar ve politikamızı destekler. Kalite hedefleri, ölçülebilir biçimde belirlenir.

Referans Dokümanlar

Plan Adı	Doküman No
Uyum İş Başı eğitim Planı	PL-01
Bakım Planı	PL-02
Veri Analizi Planı	PL-03
Acil Durum Planı	PL-04
Yedekleme Planı	PL-05
İletişim Planı	PL-06

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 13 / 21

Hedefler Planı	PL-07
Tedarikçi Değerlendirme Planı	PL-08
İlgili Kesimlerin Memnuniyetinin İzlenmesi Planı	PL-09
Bilgi İşlem Risk Analiz Planı	PL-10

5.4.2. KYS'nin Planlanması

Üst yönetim aşağıdaki konularda planlama yapılmasını sağlar

- Kalite hedeflerinin belirlenmesi ile KYS Planlaması
- KYS'nin oluşturulması için Planlama.
- KYS'nin uygulanması için Planlama.
- KYS'nin iyileştirilmesi için Planlama.
- KYS'nde değişiklikler uygulandığında KYS'nin bütünlüğünün sürdürülmesi için planlama

Referans Dokümanlar

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci	S-01
İnsan Kaynakları Süreci	S-02
Üye Eğitim ve Etkinlik Eğitimi Süreci	S-03
Geri Besleme Süreci	S-04
Basın Haberleşme ve İletişim Süreci	S-05
Satın Alma Süreci	S-06
Hizmet Sunumu Süreci	S-07
Politika ve Temsil Süreci	S-08
Uluslararası Ticaret Süreci	S-09

5.5. Sorumluluk Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

KYS içinde yer alan birimler arası ilişkiler organizasyon şemamız ile belirlenmiştir.

KYS içinde yer alan birimlerin yetki ve sorumlulukları görev tanımları ile tanımlanır. Çalışanlara ait yetki ve sorumluluklar talimatlar ve diğer destek dokümanlar ile tanımlanır.

Yetki ve sorumlulukların kuruluş içinde iletilerek duyurulması Doküman Kontrolü Prosedürüne göre sağlanır.

Görev tanımlarında; organın unvanı, üst organı, ast birim / fonksiyonlar, olmadığında yerine vekâlet eden, organın görevi, organın yetki ve sorumlulukları, nitelik profili belirtilir.

Referans Dokümanlar

Doküman Kontrolü Prosedürü	PR-01
Organizasyon şeması	OEK-01
Görev Tanımları	GT-01 - GT-32

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Birim memurlarından birisi üst yönetim tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi olarak atanır. Kalite Yönetim Temsilcisinin yetki ve sorumlulukları;

- KYS için gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesini sağlamak.
- KYS'nin performansı ve iyileştirilmesinde ihtiyaç duyulan kaynakları üst yönetime rapor etmek.
- Üye şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak.

HAZIRLAYAN	ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 14 / 21

5.5.3. İç İletişim

KYS'nin etkinliğini sağlamak amacıyla kuruluşumuz içinde iç iletişimin sağlanması Doküman Kontrolü Prosedürüne göre dağıtılan dokümanlar, verilen eğitimler, duyuru panoları, iç yazışma sistemi ve KYS süreçlerinin uygulanması sırasında oluşturulan kayıtların iletilmesi ile sağlanır. Kuruluşumuz içinde duyuru/doküman/toplantılar vb yöntemler ile iç iletişim sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci S-01
İnsan Kaynakları Süreci S-02

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1. Genel

KYS'ni, sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak üzere Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları yapılır. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları üst yönetimin katılımı ile Yönetimin Gözden Geçirme Süreci Planına göre yapılır. Toplantılarda

- Kalite sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliği değerlendirilir.
- İyileştirme için değerlendirme yapılır.
- Kalite politikası ve hedefler için değişiklik ihtiyaçları da değerlendirilir
- Kayıtlar muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

Yönetimin Gözden Geçirme Süreci S-01

5.6.2. Gözden Geçirme Girdisi

YGG girdileri;

- İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- Geri besleme,
- Süreç performansları ve ürünlerin uygunluğu,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için önerilerdir.

5.6.3. Gözden Geçirme Çıktısı

YGG Çıktıları;

- Kalite sisteminin etkinliğini iyileştirmek için aksiyonlar
- Süreçlerin etkinliğini iyileştirmek için aksiyonlar
- Ürünü iyileştirmek için aksiyonlar
- İhtiyaç duyulan kaynakların temin edilmesi için aksiyonlardır.

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların sağlanması

Kurumumuz, KYS'ni uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini iyileştirmek, hizmet talep edenlerin memnuniyetini geliştirmek için kaynak ihtiyaçlarını belirler ve sağlar.

Referans Dokümanlar

İnsan Kaynakları Süreci S-02

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 15 / 21

6.2. İnsan kaynakları

6.2.1. Genel

Hizmet kalitesini etkileyebilecek personelin

- Eğitiminin uygun olması
- Tahsilinin yeterli olması
- Yeteneklerinin yeterli olması
- Tecrübesinin yeterli olması

İnsan Kaynakları Süreç Planı ve görev talimatlarında belirlenen nitelik kriterleri ile sağlanır.

6.2.2. Yeterlilik Eğitim ve Farkındalık

İnsan kaynaklarının gerekli niteliklere sahip olmasını sağlamak için İnsan Kaynakları Süreci oluşturulmuş olup gerekli nitelik kriterleri bu sürecin çıktısı olarak elde edilir. Yıllık eğitim planları hazırlanırken nitelik kriterleri göz önüne alınır ve personelin ataması yapılırken bu kriterlere uygunluk aranır.

İnsan Kaynakları Süreci ile personelin

- Yeterlilik kriterlerini belirlenir
- Eğitim ihtiyaçlarını belirlenir
- Eğitim ihtiyaçlarını planlanarak karşılanır
- Personelin yaptığı işin önemi ve uygunluğunun farkında olması, kalite hedeflerine ulaşılması için nasıl katkıda bulunacağını bilmesi için yeterli bilince sahip olması sağlanır
- Eğitimlerin etkinliğini değerlendirilir
- Eğitim, öğretim, beceri ve yeterlilik konusunda uygun kayıtları muhafaza edilir

Referans Dokümanlar

İnsan Kaynakları Süreci

S-02

6.3. Altyapı

Altyapı ihtiyaçlarının belirlenip temin edilmektedir.

Altyapı aşağıdakileri içerir.

- Bina
- Hizmet Teçhizatı
- Donanım
- Yazılım
- Ekipman
- Destek Hizmetleri

Altyapının bakımını yapmak üzere bakım planı oluşturularak sürekliliği sağlanır.

Referans Dokümanlar

Bakım Planı

PL-02

6.4. Çalışma Ortamı

Çalışma ortamı ihtiyaçlarını belirlenip sağlanmaktadır. Çalışma ortamı aşağıdakileri içerir.

- İş güvenliği
- Çevrenin korunması
- Isıtma, havalandırma, aydınlatma vb. ortam şartları

HAZIRLAYAN

ONAY



7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Hizmet gerçekleştirme için gerekli süreçler oluşturulmuştur.

Planlama aşağıdakileri içerir

- Planlama için göre gerekli KYS süreçleri ve ürünle ilgili kalite hedefleri ve şartlar belirlenir.
- Hizmet gerçekleştirme ile ilgili süreçler oluşturulur, dokümanite edilir.
- Gerekli bilgi kaynakları sağlanır.
- Hizmet gerçekleştirme için gerekli teçhizat, bina donanım vb. kaynaklar belirlenir ve sağlanır.
- Girdi ürünler, hizmet ve süreçle ilgili doğrulama, geçerli kılma, izleme faaliyetleri ve kabul kriterleri belirlenir.
- Hizmetin karşılanması için gerekli şartların sağlandığını kanıtlamak üzere uygun kayıtlar oluşturularak muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci	S-01
Hizmet Sunumu Süreci	S-07

7.2. Müşteri İle İlişkili Süreçler

7.2.1. Hizmete bağlı şartların belirlenmesi

Üye şartlarının belirlenmesi için

- Talep sahiplerinin şartları
- Ürünün doğasına bağlı veya amaçlanan kullanım için gerekli şartlar
- Hizmetle ilgili yasal şartlar
- Mevzuat şartları
- Kuruluşumuz tarafından belirlenmiş ilave şartlar

Hizmet ile ilgili süreçler belirlenir.

Referans Dokümanlar

Hizmet Sunumu Süreci	S-07
----------------------	------

7.2.2. Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi

Hizmet talep edenlerin müracaatları değerlendirilerek aşağıdaki şartlar gözden geçirilir.

- Talep ile ilgili bilgi ve belgelerin eksiksiz olması
- Önceden belirlenen şartlara uymama durumunda aykırılığın çözümlenmesi
- Kuruluşumuzun talebi karşılama konusundaki yetki ve yeteneğinin belirlenmesi

Referans Dokümanlar

Hizmet Sunumu Süreci	S-07
----------------------	------

7.2.3. Müşteri ile iletişim

Hizmetle ilgili bilgileri iletmek, başvurular, değişiklik talepleri, ilgili kesimlerden gelen geri beslemeler için Geri Besleme Süreci oluşturularak uygulanır. Üyelerle iletişim için İletişim Planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar

Geri Besleme Süreci	S-04
İletişim Planı	PL-06

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 17 / 21

7.3. Tasarım ve Geliştirme Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemimiz TS-ISO 9001 madde 7.3 ile tanımlanan Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü sürecini içermez. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası bir kamu kuruluşu olup Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine bağlı bir kuruluştur. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası süreçleri; ilgili kanunlar, yönetmelikler, talimat ve genelgeler doğrultusunda kendi dışında oluşturulur. Verilen hizmetler ve bu hizmetlerin verilme yöntemleri ilgili yasal mevzuat ile belirlenmiş standartlaştırılmıştır. İskenderun Ticaret ve Sanayi Odasının bu düzenlemelerde değişiklik veya geliştirme yapmak yetkisi yoktur. Üye isteklerinin karşılanması için İskenderun Ticaret ve Sanayi Odası tarafından her hangi bir tasarım/ geliştirme çalışması yapılması gerekmez.

7.4. Satın alma

7.4.1. Satın alma Süreci

Satın alınan ürünün/hizmetin belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamak üzere Satın alma Süreci oluşturularak sürekliliği sağlanır. Satın alma Sürecinde girdi ürün ve tedarikçilere uygulanacak kontrol tanımlanır.

Tedarikçiye ve satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği satın alınan ürünün bir sonraki ürün gerçekleştirmesine ve nihai ürüne etkisine bağlı olarak belirlenir.

Kuruluşumuz, tedarikçileri şartlara uygun ürün sağlama konusundaki yeterliliğini esas alarak seçer ve değerlendirir.

Seçme, değerlendirme, tekrar değerlendirme için kriterler oluşturulur. Tedarikçi değerlendirme sonuçları ve bunlarla ilgili faaliyetlere ait kayıtlar muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar

Satın alma Süreci S-06

7.4.2. Satın alma Bilgisi

Satın alınacak ürünlere ait şartlar Satın alma Sürecine göre belirlenir tedarikçilere iletilmeden önce yeterlilik açısından kontrol edilir. Satın alma bilgileri;

- Satın alınacak ürünü açık şekilde tanımlar
- Uygun olduğunda ürün onayı, tedarikçiye ait prosedürler, süreçler ve donanım ile ilgili şartlar belirtilir
- Uygun olduğunda personel niteliği ile ilgili şartlar belirtilir,
- Uygun olduğunda kalite yönetim sistemi ile ilgili şartlar belirtilir.

Referans Dokümanlar

Satın alma Süreci S-06

7.4.3. Satın alınan ürünün doğrulanması

Satın alınan ürün/hizmetin satın alma şartlarına uygunluğu Satın alma Sürecine göre doğrulanır.

Kuruluşumuzun tedarikçinin mahallinde doğrulama yapması gerektiğinde satın alma bilgisinde doğrulama düzenlemesi ve ürünün serbest bırakılma metodu belirtilir.

Referans Dokümanlar

Satın alma Süreci S-06

7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması

7.5.1. Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü

Hizmet sağlamayı kontrollü koşullar altında planlamak ve yürütmek üzere hizmetle ilgili süreçler oluşturularak sürekliliği sağlanır. Kontrol için aşağıdakiler sağlanır

- Sunulan hizmeti açıklayan bilgilerin bulunabilirliği

HAZIRLAYAN	ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 18 / 21

- Çalışma talimatlarının bulunabilirliği
- Uygun donanımın kullanımı
- İzleme ve ölçmelerin uygulanması

Referans Dokümanlar

Hizmet Sunumu Süreci

S-07

7.5.2. Üretim ve Hizmet için Süreçlerin yeterliliği

Odamızda özel süreç bulunmadığı için kapsam dışı tutulmuştur.

7.5.3. Tanımlama ve izlenebilirlik

Odamızda, verilen hizmete ait bütün evraklara, kayıt numarası verilmekte ve ilgili servise havale edilmektedir. Gelen ve giden evraklara kayıt numarası ve tarihinden ulaşılabilmekte ve izlenebilmektedir. Üyelerle ilgili bilgiler ise üye numarasıyla TOBBNET programından ve ilgili dosyalarından takip edilebilmektedir

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

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

7.5.5. Ürünün Muhafazası

Odamızda, hizmet sunumu ile ilgili odaya gelmiş, bekleyen veya işi bitmiş her türlü evrak dosyalarda ilgili memurlar tarafından muhafaza edilmektedir. İşlemleri tamamlanmış bütün yazışmalar posta veya elden ilgili üyelere ulaştırılmakta ve bu işlemlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR-02

7.6. İzleme ve ölçme donanımının kontrolü

Belirlenen şartlara uygunluğa ilişkin kanıt sağlamak üzere gerçekleştirilecek izleme ve ölçmede kullanılan izleme ve ölçme teçhizatı bulunmadığı için bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

8. ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME**8.1. Genel**

KYS'nin iyileştirilmesini sağlamak için ölçme analiz ve iyileştirme konusunda gerekli süreçler planlanır, dokümante edilir, sürekliliği sağlanır. İyileştirmeler

- Hizmetin uygunluğunu göstermek
- KYS'nin uygunluğunu sağlamak
- KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla kullanılır.

8.2. İzleme ve Ölçme**8.2.1. Müşteri Memnuniyeti**

İlgili kesimlerin memnuniyetini ölçmek ve izlemek için Geri Besleme Süreci oluşturularak sürekliliği sağlanır. İlgili kesimlerin memnuniyet düzeyini belirten ilgili ölçüm bilgileri iyileştirme faaliyetlerinde kullanılır.

Referans Dokümanlar

Geri Besleme Süreci

S-04

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 19 / 21

8.2.2. İç tetkik

İç Tetkiklerin amacı KYS'nin

- Planlanmış düzenlemelere (ürün gerçekleştirme planlaması ile belirlenen) uygunluğunu belirlemek
- Referans standardın şartlarına uygunluğunu belirlemek
- Kuruluş tarafından oluşturulan şartlara uygunluğunu belirlemek
- KYS'nin etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü teyit etmektir.

İç tetkiklerin yapılması için İç Tetkik Prosedürü oluşturularak sürekliliği sağlanır. İç tetkikler için aşağıdakiler sağlanır

- İç tetkik planlanması (önceki tetkik sonuçları ve tetkik edilecek alan/konunun önemi ve durumu esas alınarak tetkikler planlı aralıklarla yapılır.)
- Tetkik yöntemi belirlenmesi
- Tetkikçilerin seçimi ve tetkik' in uygulanışında objektiflik ve tarafsızlık
- İç tetkik sonuçlarının rapor edilmesi kayıtların muhafazası
- Uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetlerin uygulanması
- Tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetlerin izlenmesi ve sonuçların raporlanması

Referans Dokümanlar

İç Tetkik Prosedürü	PR-04
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	PR-05
Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci	S-01
TS EN ISO 9001	

8.2.3. Süreçlerin İzlenmesi ve ölçümü

KYS Süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi Hedefler Planına göre sağlanır.

İzleme ve ölçümler, süreçlerin planlanmış sonuçları elde etme konusundaki yeteneğini gösterir.

Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda uygunluğu sağlamak için gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetler uygulanır.

Referans Dokümanlar

Hedefler Planı	PL-07
----------------	-------

8.2.4. Hizmetin izlenmesi ve ölçümü

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

Verilen hizmetlerle ilgili belge veya bilgiler Genel Sekreter tarafından da mevzuatlara ve yönetmeliklere göre kontrol edilmekte ve uygun ise imzalanmaktadır. İlgili kayıtlar ise Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü	PR-03
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	PR-05
Önleyici Faaliyetler Prosedürü	PR-06

HAZIRLAYAN

ONAY



FORM

YAYIN TARİHİ: 01.06.2016

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

DOK.NO: EK-001

SAYFA: 20 / 21

8.3. Uygun olmayan ürünün kontrolü

Uygun olmayan hizmetin sunumunu önlemek amacıyla uygun olmayan hizmetin tanımlanması ve kontrolü Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre uygulanır. Prosedürde

- Uygun olmayan hizmet tanımlama ve uygun olmayan hizmet kontrol faaliyetleri belirlenir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolü aşağıdakilerden bir veya birkaçı uygulanarak yapılır

- Uygunsuzluğun giderilmesi için tedbir alınır
- Uygun olmayan ürünün değerlendirilme yöntemi hakkında yetkili personel karar verir.

Uygun olmayan hizmetin sunumu veya kullanımı önlenir.

Yeniden sunulan hizmetler şartlara uygunluğu göstermek üzere yeniden doğrulanır. Hizmet sunumundan veya ürünün kullanımından sonra uygun olmadığı belirlenmesi halinde uygunsuzluğun etkilerine veya potansiyel etkilerine karşı uygun tedbirler alınır.

Aşağıdaki konulardaki bilgileri içeren kayıtlar tutularak muhafaza edilir.

- Ürün uygunsuzluklarını tanımlama
- Uygunsuzlukla ilgili kontrol faaliyetleri

Referans Dokümanlar

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

PR-03

8.4. Veri analizi

KYS'nin uygunluk ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirmek için Veri Analizi Planı oluşturulmuştur. Bu süreçle KYS'ni değerlendirmek ve iyileştirmek için gerekli veriler belirlenir. KYS'nin uygunluğu ve etkinliğini belirlemek için ölçme ve izleme yapılır, ölçme ve izleme sonuçları analiz edilir. Analizlerde Veri Analizi Planında belirtilen yöntem ve istatistik araçlar kullanılır

Veri analizi sonucunda aşağıdaki bilgiler elde edilir

- Müşteri memnuniyeti
- Tedarikçiler
- Ürün şartlarına uygunluk
- Önleyici faaliyet fırsatları
- Süreç ve ürün özellikleri ve eğilimleri

Referans Dokümanlar

Veri Analizi Planı

PL-03


8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

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

HAZIRLAYAN

ONAY

	FORM	YAYIN TARİHİ: 01.06.2016	
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOK.NO: EK-001	SAYFA: 21 / 21

8.5.2. Düzeltici Faaliyetler

Mevcut uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenerek ortadan kaldırılması, uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetleri uygulamak üzere Düzeltici Faaliyetler Prosedürü oluşturularak uygulanır.

Düzeltici Faaliyetler Prosedürü aşağıdakileri kapsar

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi
- Düzeltici faaliyet uygulayıp uygulanmayacağı konusunda değerlendirme yapılması
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması
- Düzeltici faaliyet sonucunun kaydedilmesi
- Alınan tedbirin etkinliğinin değerlendirilmesi
- Düzeltici faaliyetlerin YGG Toplantısında görüşülerek değerlendirilmesi

Referans Dokümanlar

Düzeltici Faaliyetler Prosedürü PR-05

8.5.3. Önleyici faaliyetler

Potansiyel uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenerek oluşmasının önlenmesi için önleyici faaliyetleri uygulamak üzere Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturularak uygulanır.

Önleyici faaliyetler için prosedür aşağıdakileri kapsar

- Potansiyel uygunsuzluklar ve nedenlerinin gözden geçirilmesi
- Önleyici faaliyet uygulayıp uygulamayacağı konusunda değerlendirme yapılması
- Uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için gerekli önleyici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması
- Önleyici faaliyet sonucunun kaydedilmesi
- Alınan tedbirin etkinliğini değerlendirilmesi
- Önleyici faaliyetlerin YGG Toplantısında görüşülerek değerlendirilmesi

Referans Dokümanlar

Önleyici Faaliyetler Prosedürü PR-06

HAZIRLAYAN	ONAY