

KALİTE EL KİTABI



Bu Doküman

TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardına
Uygun Olarak Kuşadası Ticaret Odası İçin Hazırlanmıştır.
(TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin Gerekliliklerini de içermektedir.)

“İznimiz dışında hiçbir şekilde çoğaltılamaz.”

İÇİNDEKİLER

Bölüm No	Konu	Sayfa No
I.	KALİTE EL KİTABI HAKKINDA	5
II.	KUŞADASI TİCARET ODASI HAKKINDA	6
III.	MİSYON, VİZYON, DEĞERLERİMİZ	7
IV.	ORGANİZASYON YAPISI	8
V.	PROSES YAKLAŞIMI	9
1.	AMAÇ, KAPSAM VE ÇIKARTMALAR	10
-	AMAÇ	10
-	KAPSAM	10
-	HARİÇ TUTULANLAR	10
-	UYGULAMA ALANI	11
2.	ATIF YAPILAN STANDART ve DÖKÜMANLAR	12
3.	TERİMLER ve TARİFLER	12
4.	KURULUŞUN BAĞLAMI	13
4.1	KURULUŞ VE BAĞLAMIN ANLAŞILMASI	13
4.2	İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	13
4.3	KYS KAPSAMININ BELİRLENMESİ	13
4.4	KYS VE PROSESLER	13
5.	LİDERLİK	14
5.1	LİDERLİK VE TAAHHÜT	14
5.1.1	GENEL	14
5.1.2	ÜYE ODAKLILIK	15
5.2	POLİTİKA	15
5.3	KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	15
6.	PLANLAMA	16
6.1	RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	16

Bölüm No	Konu	Sayfa No
6.2	KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA	17
6.3	DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLAMASI	17
7.	DESTEK	17
7.1	KAYNAKLAR	17
7.1.1	GENEL	17
7.1.2	KİŞİLER	17
7.1.3	ALTYAPI	17
7.1.4	PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE	18
7.1.5	İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI	18
7.1.6	KURUMSAL BİLGİ	18
7.2	YETERLİLİK	19
7.3	FARKINDALIK	19
7.4	İLETİŞİM	20
7.5	DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ	20
7.6	KALİTE KAYITLARININ KONTROLÜ	22
8	OPERASYON	23
8.1	OPERASYON, PLANLAMA VE KONTROL	23
8.2	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	23
8.2.1	ÜYELERLE İLETİŞİM	23
8.2.2	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	24
8.2.3	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	24
8.2.4	ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	25
8.3	ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIM VE GELİŞTİRMESİ	25
8.4	DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	25

Bölüm No	Konu	Sayfa No
8.5	ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU	26
8.5.1	ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ	26
8.5.2	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	26
8.5.3	MÜŞTERİ VE DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET	26
8.5.4	MUHAFAZA	26
8.5.5	TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER	27
8.5.6	DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ	27
8.6	ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU	27
8.7	UYGUN OLMAYAN ÇIKTILARIN KONTROLÜ	27
9	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	28
9.1	İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ, DEĞERLENDİRME	28
9.1.1	GENEL	28
9.1.2	ÜYE MEMNUNİYETİ	28
9.1.3	ANALİZ, DEĞERLENDİRME	28
9.2	İÇ TETKİK	29
9.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	29
9.3.1	GENEL	29
9.3.2	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ	29
9.3.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI	30
10.	İYİLEŞTİRME	31
10.1	GENEL	31
10.2	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	31
10.3	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	31

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

I. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA

Kuşadası Ticaret Odası sunduğu hizmetlerin standardını belirlemek ve sürekliliğini sağlamak amacıyla bir “**Yönetim Sistemi**” kurmayı, bu sayede hizmetlerini kişilerden bağımsız hale getirerek, “**Kurumsal**” bir yapıya bürünmeyi hedeflemiştir.

Oda bu süreçte, kurulacak olan Yönetim Sistemini; uluslararası belgelendirilebilir niteliğe sahip olmasından dolayı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetimi Standardını referans alan “Kalite Yönetim Sistemi” olarak belirlemiştir.

Bu doküman, **Kuşadası Ticaret Odasında** Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasına kılavuzluk eder.

Odada gerçekleştirilen hizmetlerin, kalite prensipleri çerçevesinde, nasıl yapıldığına yönelik tanımları ve açıklamaları yaparak ilgili sorumlulukları belirler.

Sistem, “**5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Odalar Birliği ile Odalar ve Borsalarr Kanunu**” ve ilgili mevzuat ile üyelerin sorunları ve isteklerini, toplumun beklentilerini ve diğer şartları da dikkate alarak üyelerinin Oda’nın hizmetlerinden memnuniyetlerinin artırılmasına ve Oda’nın sosyal sorumluluğunun bilincinde olmasına yönelik olarak kurulmuştur.

Sistem aynı zamanda, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin gerekliliklerini de içerecek biçimde kurulmuştur.

“**Kalite El Kitabı**”, Odanın tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olmak amacıyla hazırlanmıştır.

Kuşadası Ticaret Odası olarak;

Kalite politikamız çerçevesinde belirlediğimiz kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

II. KUŞADASI TİCARET ODASI HAKKINDA

TANIMI VE AMACI:

Ticaret Odaları üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, ticaretin ve mesleğin genel menfaatlerine uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleriyle ve halkla olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslek disiplinini ve ahlakını korumak, 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'nda yazılı hizmetleri görmek amacıyla kurulan kamu niteliğinde tüzel kişiliğe sahip meslek kuruluşlarıdır.

GÖREVLERİ:

- 1- 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'nda ve diğer kanun ve yönetmeliklerde kendisine yüklenmiş olan yükümlülükleri ifa etmek,
- 2- Üyelerinin Oda ile ilgili, çeşitli belgelerin (Oda Kayıt Belgesi, Faaliyet Belgesi, Ticaret Sicil Tasdiknamesi gibi), raporların (kapasite raporu vb) tanzimi ve tasdiki ve benzeri üye istek ve taleplerinin kanun çerçevesinde ifa etmek,
- 3- Temel ekonomik girdisi turizm olan Kuşadası'nı ulusal ve uluslararası çeşitli platformlarda tanıtmak,
- 4- Eğitim, seminer, konferans, bilgilendirme toplantısı ve panel gibi etkinlikler organize ederek, üyelerinin sektörel bazdaki gelişmelerden ve yeniliklerden haberdar olmasını ve gelişmelerini sağlamak,
- 5- Düzenlenen ihaleleri, haberleri, gelişmeleri, mevzuat değişikliklerini ilgili üyelere duyurmak,

İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ:

Adres : İkiçeşmelik Mah. Süleyman Demirel Bulvarı No:31 Kuşadası / AYDIN

Tel : +90 (256) 612 57 63

Faks : +90 (256) 614 53 93

E-posta : info@kuto.org.tr

Web : <https://www.kuto.org.tr>

Facebook : <https://www.facebook.com/kusadasikuto>

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

III. MİSYON, VİZYON, DEĞERLERİMİZ

MİSYON

Kuşadası Ticaret Odası; üyelerinin menfaatlerini ön planda tutarak, ihtiyaç ve beklentilerini kaliteli hizmet anlayışıyla karşılamak, Kuşadası'nın gelişmesinde öncü rol oynamak ve Mevzuat ile kendisine verilmiş görevleri yerine getirmek üzere kurulmuş, Kamu Kurumu Niteliğinde bir Meslek Örgütüdür.

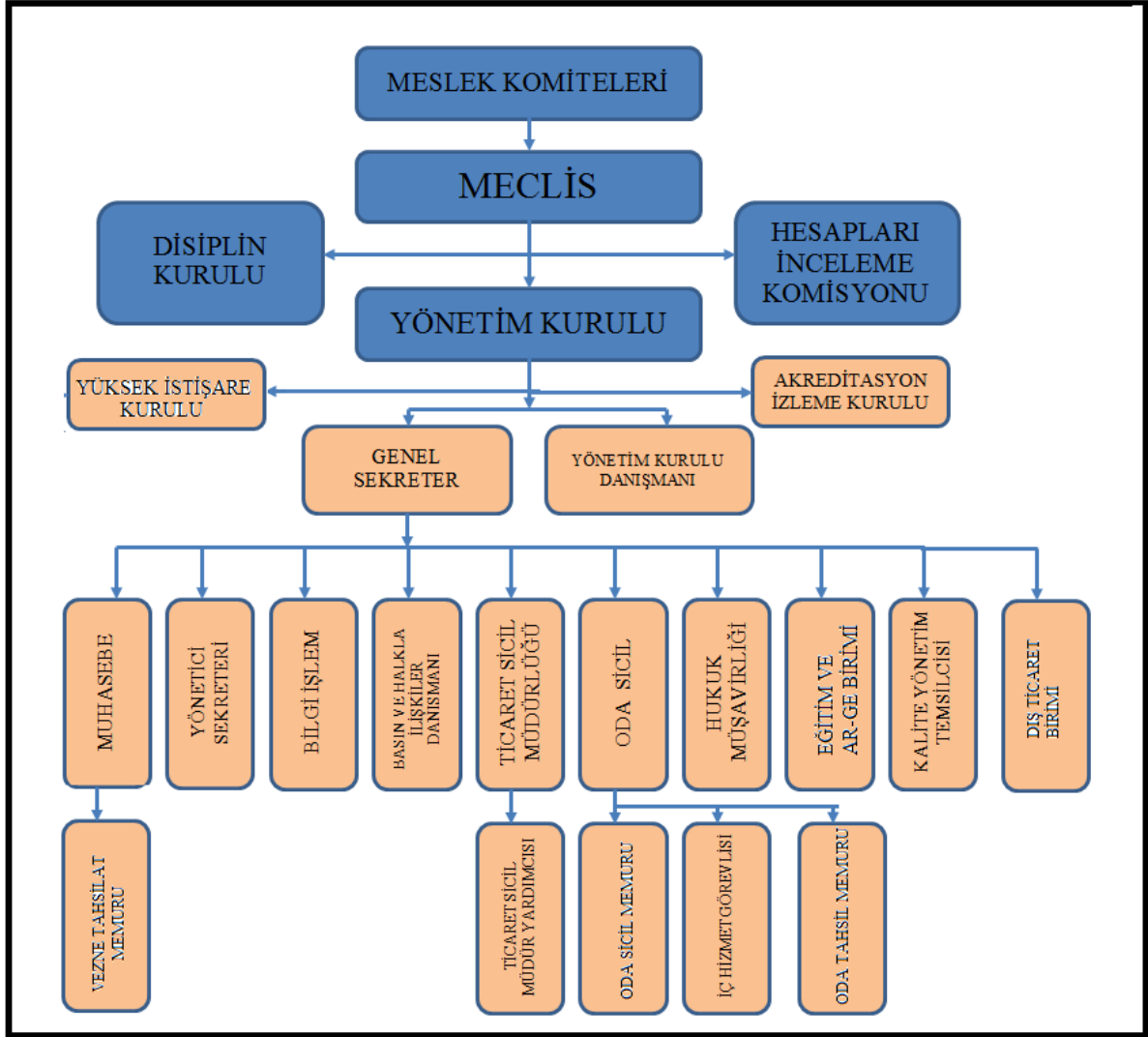
VİZYON

Çağdaş ve yenilikçi bir yönetim anlayışı ile üyelerle arasında güçlü bağ kuran ve ilçenin dinamiklerine yön veren, üyelerini en üst düzeyde temsil eden, Türkiye'nin öncü odalarından olmak.

DEĞERLERİMİZ

- ✓ Üyelerimizin menfaatlerini gözeterek, çıkarlarını korumak ve bilinçli üyeler oluşturmak.
- ✓ TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Standardı şartları ile TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi kriterlerine göre faaliyet göstermek.
- ✓ Kaliteli hizmet vermek için çalışan eğitimine önem vermek.
- ✓ Kamu yararına çalışarak, özellikle sektörel anlamda bireylerin eğitimi olmasına çalışmak.
- ✓ Girişimciliği geliştirerek iş verimliliğinin artırılmasına çalışmak.
- ✓ Hizmetlerini sunarken; kendine saygı, üyelerine saygı, çalışanına saygı ve çevresine duyarlı kurumsal bir anlayışla çalışmak.
- ✓ Yüzde yüz üye memnuniyetini hedef almak.

IV. ORGANİZASYON YAPISI



Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

V. PROSES YAKLAŞIMI

Odamız, üye beklentilerini karşılamak suretiyle memnuniyeti artırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanmasında “Proses Yaklaşımını” benimsemiştir.

Sistemimizde kullanılan proses yaklaşımı; beklentilerin anlaşılmasının ve yerine getirilmesinin, Proseslerin performans ve etkinliğinin sağlanmasının, objektif ölçümlere dayandırılan proseslerin sürekli iyileştirilmesinin önemini vurgular.

Odalar, kuruluş amaçları ve verdiği hizmetler gereği özel konuma sahip kuruluşlardır.

Kanun çerçevesinde kurulmuş olmalarından ötürü, kamu adına gerçekleştirdiği hizmetlerin yanı sıra, Oda olmanın misyonu gereği üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek faaliyetleri de yürütmek durumundadırlar.

Bu sebepten dolayı, kurulacak olan “Sistem”in;

- ✓ Çok dikkatli biçimde tasarlanması,
- ✓ Sistemi oluşturacak süreçlerin, “Sistemin bütünlüğünü ve içsel tutarlılığını” sağlayacak biçimde belirlenmesi önem arz etmektedir.

Kurulacak olan Yönetim Sisteminin kullanılabilir olması ve içselleştirilebilmesi için bu aşama kritik ve stratejik öneme sahiptir.

Odacılığın tüm gerekleri ve Odalar için ideal yapıyı tanımlayan TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi beraberce sentezlenerek **Kuşadası Ticaret Odası**’nın Kalite Yönetim Sistemini oluşturan Süreçler ve ilişkileri belirlenmiş ve 4.4. Bölümünde etkileşimler verilmiştir.

1. AMAÇ, KAPSAM VE ÇIKARTMALAR

AMAÇ

Kuşadası Ticaret Odasında oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin amacı;

- ✓ Mevzuat, yasal şartlar, üye ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda verilen hizmetlerin neler olduğunu, nasıl gerçekleştirildiğini ve sürekliliğinin nasıl sağlandığını ortaya koyan kurumsallaşmayı sağlamak,
- ✓ TS EN ISO 9001 ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi şartlarına göre yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmek,
- ✓ Gelişen şartlar, teknoloji ve iş yapış süreçleri çerçevesinde sistemi sürekli olarak iyileştirmektir.

KAPSAM

Bu el kitabı **Kuşadası Ticaret Odası'nın** Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gerekleri tanımlar, sorumlulukları tayin eder ve sistemin kurulmasına kılavuzluk eder.

Kuşadası Ticaret Odası Kalite Yönetim Sistemi; yasal şartları, üye ihtiyaç ve isteklerini, toplumun beklentilerini ve diğer şartları da dikkate alarak üyelerinin, paydaşlarının ve toplumun Odanın hizmetlerinden memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik olarak; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetimi Sistemi standartlarını referans olarak oluşturulmuştur.

Ayrıca güncel yasal şartlar, üye istekleri ve sistemin sürekli iyileştirilmesinin güvencesi için proseslerin belirlenmesi ve sistemin etkin olarak uygulanması yoluyla üye, paydaş ve toplumsal memnuniyetin artırılması amaçlanır.

Odamızda uygulanmakta olan TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının aşağıda belirtilen maddeleri hariç tutulmuştur;

HARİÇ TUTULANLAR

7.1.5 Ölçüm İzlenebilirliği	Odamızda ölçüm aleti kullanılmamaktadır.
8.3 Ürün ve Hizmetin Tasarım ve Geliştirilmesi	Odamız, “ 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ” doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet verdiğinden herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yapılamamaktadır.
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	Hizmetle ilgili teslimat sonrası faaliyetler bulunmamaktadır

UYGULAMA ALANI

Kuşadası Ticaret Odasında gerçekleştirilen tüm faaliyetleri İki temel başlık altında ifade edebilmek mümkündür. Bunlar,

1. Üyeye Sunulan Hizmetler
2. Destek Faaliyetleridir.

Bu iki temel başlık karakteristik olarak birbirinden kesin çizgilerle ayrılan ana faaliyetlerdir.

1.si doğrudan üyeye verilen **hizmetleri** içerirken, 2.si ise bu hizmetlerin sağlıklı biçimde verilmesini sağlayan **destek faaliyetlerinden** oluşmaktadır.

“Üyeye Sunulan Hizmetler”;

1. Operasyonel Hizmetler
2. Stratejik (Taktik) Hizmetler

olarak kendi içinde iki bölüme ayrılabilirken;

“Destek Faaliyetleri” de;

1. Stratejik Destek Faaliyetleri
2. Klasik Destek Faaliyetleri

şeklinde iki bölüm altında toplanabilmektedir.

Kuşadası Ticaret Odası’nda üyeye sunulan hizmetlerin önemli bir bölümünü; “Muamelat”, “Tescil” ve “Belge Düzenleme” olarak gruplandırabileceğimiz, “**5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu**”nda belirtilen, kanun ve/veya bakanlar kurulu kararlarıyla, TOBB’a, dolayısıyla Odalara verilmiş olan görevler oluşturmaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm uygulama detayları, ilgili Bakanlık ve TOBB tarafından yönetmelik, talimat ve esaslarla belirlenmektedir. Bu faaliyetlerde Oda sadece uygulayıcı konumundadır. Mevzuatın verdiği sınırlar çerçevesinde inisiyatif kullanmaktadır. Sistemde bu tür hizmetler **“Operasyonel Hizmetler”** olarak adlandırılmaktadır.

Odalar kamuoyunda, “üyelerinin sorunlarına çözüm üreten ve bu sayede bölgesel kalkınmaya destek sağlayan organizasyonlar” olarak da algılanmaktadır. Bu çerçevede üyelerinin sorunlarını çözecek, onlara destek olacak ve dolayısıyla, bölgenin ekonomik kalkınmasına katkı sağlayacak her türlü faaliyet **“Stratejik (Taktik) Hizmetler”** olarak adlandırılmaktadır. Yani, **“Operasyonel Hizmetler”** dışında kalan ve üyeye sunulan diğer hizmetler, sistemde **“Stratejik (Taktik) Hizmetler”** olarak nitelendirilmektedir.

Üyeye sunulan hizmetlerin etkinliği ve verimliliğini doğrudan etkileyen diğer tüm faaliyetler **“Destek Faaliyetleri”** olarak nitelendirilmiştir.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Çağdaş Yönetim (Kurumsal Yönetişim, Kurumsallaşma, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi, Araştırma & Geliştirme, Planlama ve Kaynakların Yönetimi, Tanıtım, Haberleşme ve Yayınların Yönetimi, Bilişim Teknolojileri Yönetimi, Üye İlişkileri Yönetimi, Proje Geliştirme ve Yönetimi “**Stratejik Destek Faaliyeti**” olarak nitelendirilmiştir. Bu faaliyetler, üyeye sunulan hizmetin kalitesini artırmak için uygulanan yönetsel faaliyetlerdir.

“**Klasik Destek Faaliyetleri**” ise, Oda’da üyeye sunulan hizmetin üretilmesi için uygun şartları sağlamaya yönelik gerekli Bilgi İşlem, Teknik Destek, Mali İşler ve İdari İşler gibi her türlü faaliyeti içermektedir.

2. ATIF YAPILAN STANDART ve DÖKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemimizin kurulması ve bu El Kitabının hazırlanmasında dış kaynaklı dokümanların şartları dikkate alınmış ve **(DKL-01) Dış Kaynaklı Doküman Listesi**’nde tanımlanmıştır.

“**Kalite El Kitabı**”nda Kalite Yönetim Sistemimizdeki üst seviyedeki prosesler tanımlanmış, prosedürlere ve diğer dokümanlara atıf yapılmıştır.

Referans gösterilen dokümanların uygun revizyonları kullanılır. Kalite Yönetim Sistemimizdeki tüm dokümanların en son baskıları doküman üzerinden takip edilir.

Kalite Yönetim Sistemimiz, sürekli iyileştirme felsefemiz, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi ve Genel Yönetim Sistemimizi oluşturan mevzuat ile bir düzen içerisinde oluşturulmuştur.

3. TERİMLER ve TARİFLER

Kalite Yönetimi TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Standardında tarif edilen temel kavramlar, terimler ve tarifleri kullanır.

“**Üye (Müşteri)**” terimi, Oda’nın üyelerini, Oda’nın temsil ettiği ticaret ve sanayi ile uğraşan kuruluşları, bireyleri ve toplumu tarif etmek için,

“**Paydaş**” terimi; Oda’nın hizmetlerinden etkilenen ve/veya hizmetleriyle Oda’yı etkileyen kurum kuruluşları tarif etmek için kullanılır.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

4. KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1. KURULUŞ VE BAĞLAMIN ANLAŞILMASI

Dış konular: Uluslararası, ulusal, bölgesel veya yerel anlamdaki yasal konular, teknoloji, rekabet durumu, pazar, kültür, sosyal ve ekonomik çevre

İç konular: Kurumsal değerler, kurumsal bilgi, kurum kültürü, kuruluş performansı, kurumun yapısı

4.2. İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Kuşadası Ticaret Odası

- KYS ile ilişkili ilgili tarafları,
 - İlgili tarafların gereksinimlerini (ihtiyaç ve beklentileri) belirlemiştir.
- İlgili taraflar ve ihtiyaçlarıyla ilgili bilgiler paydaş anketleri, web sayfamızdaki ulaşılabilirlikler ve ikili görüşmeler ile izlemektedir. Yılda bir kez yapılan yönetimin gözden geçirme toplantıları ile gözden geçirilmektedir.

4.3. KYS KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Kuşadası Ticaret Odası Kalite Yönetim Sistemi; yasal şartları, üye ihtiyaç ve isteklerini, toplumun beklentilerini ve diğer şartları da dikkate alarak üyelerinin, paydaşlarının ve toplumun Odanın hizmetlerinden memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik olarak; TS EN ISO 9001 Kalite Yönetimi Sistemi standartlarını referans olarak oluşturulmuştur.

Süreçler bazında belirlenen iç ve dış hususlar, **(FR-43) Kuruluşumuzu Etkileyen İç ve Dış Hususlar Formunda** ilgili taraf beklentileri ise **(FR-44) Paydaş Beklentileri Formunda** oluşturulmuştur. Bunların oluşturulmasından ve takibinden süreç yetkilileri sorumludur.

4.4. KYS VE PROSESLER

Kuşadası Ticaret Odası'nın gerçekleştirdiği hizmetler ve çalışma sistematigi Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sistemi kapsamında tamamı ile tanımlanmıştır.

TS EN ISO 9001 Standardı ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi gereksinimlerinin nasıl yerine getirildiğini gösteren **(FR-22) Kalite El Kitabı** ve **Kuşadası Ticaret Odası** Kalite Yönetim Sistemi içerisinde bulunan prosesleri kapsayan süreçlerle ilgili iş akış şemaları oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminin gerektirdiği süreçler, süreçlerin hiyerarşisi ve birbirleri ile etkileşimleri **(FR-45) Süreç Etkileşim Tablosunda** gösterilmiştir. **Süreç Kimlik Kartlarında** süreçlerin girdisi, çıktısı, kaynakları,

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

sorumlusu, ekibi, performans kriterleri, başlangıç ve sonucu tanımlanmıştır. Süreç şemalarındaki performans kriterlerinin takibi **Stratejik Planımızda** ve **(FR-02) Hedef Eylem Planında** yapılmaktadır.

Belirlenen risk ve fırsatların ele alınması **(PRS-07) Kurumsal Risk Değerlendirme Prosedüründe** tanımlanmıştır. Dokümanite edilen sistemin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekli izlenmesi amacı ile her seviyede tüm çalışanlara eğitim verilmekte, iç tetkikler ve öz değerlendirme ile tam katılımın sağlanmasına özen gösterilmektedir.

Tüm bu sistemler ve oluşturulan yapı üst yönetim tarafından, ilgili sorumlularla etkileşim halinde organize edilmiş ve her seviyeye yayılması sağlanmıştır.

Süreçler dış kaynaklı hale gelseler dahi **Kuşadası Ticaret Odası** Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminin bir parçası olmaya devam ederler. Tüm süreçler performans kriterleri ile kontrol altında tutulur, üyelerimize odaklı ölçütler ile etkinlikleri ölçülür, iç ve dış denetimlerle etkinliğin doğrulanması sağlanır.

5. LİDERLİK

5.1. LİDERLİK VE TAAHHÜT

5.1.1 GENEL

Üst Yönetim; üyeler, çalışanlar ve topluma en üst düzeyde değerler sağlamayı kendine ilke edinmiş ve bunların neler olduğunu hazırlamış olduğu politikalarda ortaya koymuştur. Her bir süreç için hedefler belirlenmekte, gerekli kaynaklar tahsis edilmekte ve sürekli gözden geçirmelerle bu hedeflere ulaşılması garanti altına alınmaktadır.

Politikalar; çalışanlarımıza, üyelerimize ve topluma daima en iyi değerleri üretebilmek amacıyla sürekli iyileşmeyi ön görür.

Planlanmış aktivitelerin başarısını garanti altına almak amacıyla verilere dayalı, sürekli iyileşmeyi hedefleyen bir yaklaşımla kaynak, süreç yönetimi ve organizasyonun etkinliği, üye memnuniyeti, bilgi güvenliği vb. konulardaki iç denetimler, öz değerlendirme ve dış kuruluşlarca yapılan denetimler bir araç olarak kullanılır.

Üst yönetim; çalışanların katılımı, eğitimi, çalışma ortamının ve iletişimin etkinliği, kaynakların etkili yönetimi vasıtasıyla temel iş faaliyetlerinin etkinliğini artırarak paydaşlara en üstün değeri yaratmak için gerekli yöntem ve araçları araştırır ve uygular.

Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin sürekliliğini sağlamak için yapılan Yönetimin Gözden Geçirme faaliyetlerinde politikalar, hedefler, üye beklentileri, üye şikâyetleri, üyeye sunulan hizmete ilişkin performans göstergeleri ve üyelerimizle yapılan memnuniyet anketi sonuçları gözden geçirilir ve taahhütlerin yerine getirilmesi amacıyla personel, altyapı, çalışma ortamı

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

vb. kaynak ihtiyacı belirlenerek bu kaynakların mevcudiyeti güvence altına alınır. Üst yönetim; raporlar ve faaliyetleri ile Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminin gelişimi ve iyileştirilmesine dair taahhüdünün kanıtını sağlar. Politikalar, süreçlerimizin, hizmetlerimizin sürekli iyileştirilmesi ile yasal gereklilikler kadar üye ve paydaş isteklerini karşılama veya daha da ilerisinin gerçekleştirilmesindeki önemini anlatır ve ifade eder.

5.1.2 ÜYE ODAKLILIK

Üst yönetim üye memnuniyetinin artırılmasına yönelik, üye şartlarının (isteklerinin) belirlenmesi ve yerine getirilmesinin sağlanması, bu ihtiyaç ve beklentilerin organizasyona doğru olarak iletilmesi, Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminin üye ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi, üyelerimizin memnuniyetinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetir.

Görevli idari personelimiz, Yönetimimiz tarafından yapılan ziyaretler, sunumlar, üst yönetimin üyelerimizle gerçekleştirdikleri toplantılar, üye ziyaretleri, kuruma ziyaretler ve sosyal faaliyet ortamlarında yapılan görüşmeler gibi iletişim etkinlikleri üye beklentilerini ve ihtiyaçlarını tespit etmek için yapılan faaliyetlerdir. Bu ihtiyaç ve beklentilerin organizasyon içinde iletilmesi ve üyelerin tatmini için çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması üst yönetimin sorumluluğundadır. Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sistemi, bu ihtiyaçların ve beklentilerin aşılması için belirlediğimiz hedeflerin tanımlanmasını ve yerine getirilmesini sağlar.

5.2 POLİTİKA

Kalite Politikası, süreçlerimizin ve hizmetlerimizin sürekli iyileştirilmesine, kalite hedeflerinin oluşturulmasına ve gözden geçirilmesine kılavuzluk eder. **Kuşadası Ticaret Odası, Kalite Politikasının** etkinliği, Odanın nihai hedefleri, beklentileri ve üye ihtiyaçları göz önüne alınarak, yönetimin gözden geçirme faaliyetlerinde gözden geçirilir ve gerekiyorsa değiştirilir.

Kalite Politikası tüm çalışanlara duyurulur. Oryantasyon eğitiminde yeni işe alınan personele **Kalite Politikası** tanıtılarak, çalışanların işe ilk girişten itibaren **Kalite Politikasını** öğrenmeleri sağlanır. İç denetimler sırasında çalışanların Odamızın **Kalite Politikasını** ne ölçüde anlayıp çalışmalarına yansıttığı araştırılır. İlgili tarafların Kalite Politikamıza ulaşmalarını kolaylaştırmak amacıyla, politikamız kurumsal web sayfamızda yayınlanmaktadır.

Kalite Politikamız:

Bölgesinde kanaat önderi konumunda olan odamızın, “üyelerini küresel aktörler konumuna getirmek” amacına yönelik olarak;

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

- ✓ Hizmetlerimizi, 5174 sayılı kanun ve ilgili mevzuat hükümleri ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi kriterleri çerçevesinde, üyelerimizin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, şeffaflık, tarafsızlık ve hesap verilebilirlik ilkelerini benimseyen çağdaş yönetim anlayışıyla sunmak,
 - ✓ Ulusal ve uluslararası alanda güçlü networklerin üyesi olmak ve üyelerimiz arasında sektörel networkler oluşturmak,
 - ✓ Bölgemizin kalkınmasına katkı sağlayacak politikalar geliştirmek ve lobi faaliyetlerinde bulunmak,
 - ✓ Üyelerimizin hak ve çıkarlarını korumak üzere her türlü platformda aktif rol almak,
 - ✓ Üyelerimizin ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiyi erişilebilir kılmak,
 - ✓ Paydaşlarımızla güçlü işbirlikleri oluşturmak,
 - ✓ Çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirerek kurumsal performansımızı artırmak,
 - ✓ Kalite altyapımızı sürekli iyileştirmek,
- kalite politikamızdır.

5.3 KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Kuşadası Ticaret Odasında organizasyon yapısı ve değişiklikleri yazılı olarak tüm çalışanlara duyurulmaktadır.

Kalite; yöneten, uygulayan ve kaliteyi etkileyen bütün personelin sorumluluğundadır. Oda çalışanlarının kalite yönetim ve akreditasyon sistemini dinamik kılmaya ve **Kuşadası Ticaret Odası** politikalarını karşılamaya yönelik gerçekleştirdiği rutin faaliyetler görev tanımlarında detaylı olarak tanımlanmıştır.

Genel organizasyon yapımız, **(FR-47) Organizasyon Yapısında** gösterilmiştir.

6. PLANLAMA

6.1 RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

Kalite yönetim sistemi için planlama yapılırken, iç dış konular, ilgili tarafların gereksinimleri ve beklentileri göz önüne alınmaktadır.

Kalite yönetim sisteminin istenen sonuçlara ulaşması için güvence vermek, olumlu etkileri arttırmak, istenmeyen etkileri önlemek ve azaltmak, iyileştirmeleri hayata geçirmek için **(PRS-06) Kurumsal Risk Prosedürü** hazırlanmış, uygulanmaktadır. Bu prosedür ile risk ve fırsatlar belirlenmiş, belirlenen risklerle ilgili **(FR-48) Risk Değerlendirme Formu** oluşturulmuştur. Bu sayede kalite yönetim sistemi süreçlerine risklerin entegrasyonu sağlanmıştır.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

6.2 KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Kuşadası Ticaret Odası'nda en az dört yıllık stratejik plan; Akreditasyon İzleme Komitesi tarafından hazırlanır, Yönetim Kurulu ve Meclis'in onayından sonra uygulamaya konur. Yıllık hedefler ve faaliyet planları, bu planda yer alır, **FR 02 Hedef Eylem Planında** yıllık olarak izlenir.

Hedefler belirlenirken; stratejik amaç ve hedefler, mevcut durum, hedeflenen nokta ve hedefe ulaşabilmek için öngörülen süreler belirtilir. Tüm yöneticiler kendi sorumluluk alanındaki süreç ölçütlerinin hedeflenen değerlere ulaşmasını sağlayacak düzeltici ve iyileştirici işlem planlarını oluşturmak, çalışanlara duyurmak ve bunları gerekli kaynaklar ile desteklemek ve periyodik olarak gözden geçirmekle yükümlüdürler.

6.3 DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLAMASI

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde Kuşadası Ticaret Odası Yönetim Kurulu değişikliklerin amacı ve potansiyel sonuçlarını KYS ile bütünlüğünü, kaynakların bulunabilirliğini ile sorumluluk ve yetkilerin dağıtılması veya tekrar dağıtılmasından sorumludur. Yapılan tüm değişiklikler ile ilgili **(FR-46) Değişikliklerin Planlanması Formu** oluşturularak kontrolü ve değerlendirilmesi bu formda yapılmaktadır.

7. DESTEK

7.1 KAYNAKLAR

7.1.1 GENEL

Kuşadası Ticaret Odası Yönetim Kurulu kalite yönetim sisteminin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynakları belirler ve sağlar. Bunları yaparken var olan iç kaynakların kısıtları ve yeterlilikleri ile dış tedarikçilerden tedarik edilmesi gerekenler göz önünde bulundurularak yıllık bütçeleme yapılır.

7.1.2 KİŞİLER

Oluşturulan organizasyon şemasına göre görevler belirlenmiş, bu görevlere göre oluşturulan görev tanımlarında çalışanların nitelikleri belirlenmiştir.

7.1.3 ALT YAPI

Üyelerimizin beklentilerini karşılayacak nitelikte hizmetlerin sunulabilmesi için; hizmetin planlanmasından üyelerimize sunulmasına kadarki proste yer alan tüm faaliyetlerin etkin şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli alt yapının oluşturulması **Kuşadası Ticaret Odası** Yönetim Kurulunun sorumluluğundadır.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Faaliyetlerin etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla aşağıdaki kapsamda alt yapı ihtiyaçları tespit edilir ve üst yönetim tarafından onaylanarak uygulamaya konur.

- Gerekli bina, çalışma alanları,
- Gerekli proses ekipman, donanım ve yazılımlar,
- Ulaşım ve iletişim araçları.

Ayrıca, **Kuşadası Ticaret Odası**na ait menkul ve gayrimenkul demirbaşların tesis, bakım, onarım, tadil, yenileme ve yedeklenmesi, ofis düzenlemelerinden, tesislerin enerji (elektrik vb.) ve su yönetiminden, iletişim (veri ve telefon) ve elektrik teçhizatlarının işletme ve bakımından, tesisler için gerekli yangın önleme faaliyetleri, afetlere yönelik önlem faaliyetlerinden Genel Sekreterlik yetkili ve sorumludur.

7.1.4 PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE

Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmayan, huzurlu, uzlaşmacı, çalışma ortamlarının yaratılması, Stres azaltıcı faaliyetlerle tükenmişlik sendromunu önleyici, çalışanı duygusal açıdan koruyan, Çalışma ortamı ile ilgili standartların belirlenmesi, gerekli kaynakların ayrılması ve uygulanmasından üst yönetim sorumludur. Bu standartların belirlenmesinde çalışan başına düşen alan, ofis araç ve gereçleri, aydınlatma, ısıtma, havalandırma, gürültü vb. hususlar dikkate alınır.

Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sistemi, Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenen masa üstü sistemleri, yerel ağlar, standart yazılımlar ve ortak veri tabanlarının erişim kuralları çerçevesinde kullanımı da çalışanlara sağlanan çalışma ortamı olanakları içindedir.

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

Kurumumuzda Ölçüm aleti kullanılmamaktadır.

7.1.6 KURUMSAL BİLGİ

Kuşadası Ticaret Odası üyelerinin kuruluşlarından son durumlarına kadar tüm bilgileri dosyalanmakta bu bilgiler arşivde ve sunucu üzerinde elektronik belge sisteminde muhafaza edilmektedir. Oda kurulduğundan beri alınmış bütün kararlar yönetim kurulu ve meclis karar defterlerinde muhafaza edilmektedir. Yazılı tüm belge ve evraklar arşiv dolaplarında saklanmaktadır. Oda faaliyetlerini içeren tüm haberler basın halkla ilişkilerin gözetiminde dijital ortamda arşivlenmektedir. Odanın tüm fotoğraf video ve ses arşivi Basın Halkla İlişkiler tarafından bilgisayarında muhafaza edilmektedir. Ayrıca bunların kopyaları harici belleklerde yedeklenmektedir. Tecrübelerden edinilmiş kurumsal bilgiler için kalite çemberleri oluşturularak deneyimlerin paylaşılması ve kayıt altına alınması sağlanmaktadır.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

7.2 YETERLİLİK

Kuşadası Ticaret Odasının hizmetlerinin şartlara uygunluğunu etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler Görev Tanımlarında ilgili yasa ve yönetmelikler dikkate alınarak dokümanite edilmiştir.

Kuşadası Ticaret Odasının iş başarılarını, hizmet kalitesi ve üyelerimizin memnuniyetini etkileyen tüm çalışanlar için yeteneklerin geliştirilmesine ilişkin gereksinimler bölüm yöneticileri tarafından belirlenmektedir. Yetkinliklerin sağlanamadığı durumlarda eğitim ihtiyacı belirlenir ve eğitimler sağlanır. Personel nitelikleri; **(SR-05) Üye ve Çalışan Eğitim Sürecine** ve **(PRS-07) İnsan Kaynakları Yönetimi prosedürüne** uygun olarak her yıl değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda belirlenen ihtiyaçlar sonucunda gerekli görülen eğitim ve nitelik geliştirme faaliyetleri uygulanır. İhtiyaç eğitim dışında öğrenim, beceri ve tecrübe ile ilgili olduğu durumlarda gerekli faaliyetler gerçekleştirilir. **Kuşadası Ticaret Odası'nın** temel eğitim programları:

- **Oryantasyon ve İşbaşı Eğitimi;** Oda kadrosuna yeni katılanlara Odayı tanıtmayı ve onları Oda ve çalışanları ile bütünleştirmeyi amaçlamaktadır. Oryantasyon programlarında hizmetler ile ilgili yasa, yönetmelikler, kurumsal yapı ve sistem prosedürleri, insan kaynakları uygulamaları detaylı şekilde anlatılır. İş başı eğitimlerinde personelin işe hakimiyetinin sağlanması amaçlanmaktadır.
- **Uzmanlık Eğitimi;** yönetici ve profesyonellerin yönetim becerilerinin gelişimi tekniklerini kapsar.
- **Grup Eğitimleri;** aynı iş düzeyinde çalışanların eğitim ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla düzenlenen bilgi, beceri ve davranış yönlerindeki eğitimlerdir. Grup geliştirmeleri, konferanslar, film gösterileri gibi eğitim programları düzenlenir.

Eğitim ile ilgili uygulamalar **(SR-05) Üye ve Çalışan Eğitim Süreci** ve **(PRS-07) İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedüründe** tanımlanmıştır.

Eğitim, öğretim, beceri ve deneyim konusunda tüm kayıtlar **(PRS-02) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre saklanır.

7.3 FARKINDALIK

Kuşadası Ticaret Odası çalışanlarının odamız politikası, kalite amaçlarımız, iyileştirilmiş kalite performansının faydası da dâhil olmak üzere kalite yönetim sisteminin etkinliklerine yaptıkları katkılar ile kalite yönetim sistemi şartlarına uyumluluk açısından 7.2. maddesindeki Oryantasyon ve İşbaşı Eğitimi ile yıllık hazırlanan eğitim planına göre düzenlenen eğitimlerle farkındalıkları sağlanmaktadır.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

7.4 İLETİŞİM

Yönetim, iletişim kanallarını kullanarak sistematik bir şekilde tüm çalışanlara politikaları, hedefleri, kalite yönetim ve akreditasyon sistemi denetim sonuçlarını, kararları ve gelecekteki faaliyetleri iletir. İletişim kanalları;

- Bilgilendirme toplantıları,
- İç ve dış duyurular,
- İç ve dış Yazışmalar,
- Görsel ve işitsel elektronik iletişim ortamlarıdır.

İletişim faaliyetlerine ilişkin detaylar **(PRS-08) İletişim Prosedüründe** tanımlanmıştır.

7.5 DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

Kuşadası Ticaret Odası Kalite Yönetim Sisteminde içerilen tüm dokümanların;

- ✓ Hazırlanması,
- ✓ Yayınlanması,
- ✓ Dağıtımı,
- ✓ Revize edilmesi
- ✓ Yürürlükten kaldırılması işlemleri

Sistemin bir parçası olarak hazırlanmış olan **(PRS-01) Dokümanların Kontrolü Prosedürüne** göre gerçekleştirilmektedir. Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sistem dokümantasyonu çerçevesinde aşağıdaki dokümanlar elektronik ortamda oluşturulmuş, kontrollü olarak dağıtımı yapılmış ve takibi sağlanmıştır. Gerektiğinde dokümanlar yazılı olarak da dağıtılmaktadır.

• **Kalite El Kitabı:** Organizasyon politikalarını, organizasyonunu, kalite yönetim ve akreditasyon sistemini, bölüm sorumluluklarını ve TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve TOBB Akreditasyon Sistemi standardı gereksinimlerinin nasıl yerine getirildiğinin anlatıldığı dokümandır.

• **Politikalar:** **Kuşadası Ticaret Odası'nın** amacına uygunluğunu tanımladığı, kalite yönetim ve akreditasyon sistem şartlarına uyma ve etkinliğin sürekli iyileştirilmesine ilişkin taahhüdünü içeren, hedeflerin oluşturulmasına ve gözden geçirilmesine çerçeve oluşturan dokümandır.

• **Dokümanite Edilmiş Prosedürler:** **Kuşadası Ticaret Odası'nda** Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sistemi'nin çalışması için gerekli teknik ve idari gereksinimleri belirleyen dokümanlardır. Bu dokümanlar üye isteklerini ve yasal şartları karşılayacak uygulamaları amaçlayan, detaylı adımları içeren talimatların temelidir. Prosedürler, proseslerin işletimini tanımlar. Belirlenen hedeflere ulaşmak

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

için yapılması gereken iş sırasını ve sorumluluklarını tanımlar ve düzenler, talimatları refere eder. Net ve açık biçimde operasyonun ne olduğunu belirtir.

• **Süreçler:** Kuşadası Ticaret Odası'nda yapılan işlerin akışlarını gösteren diyagramlardır. Akış diyagramlarında kontroller ve bilgiler detaylı olarak belirtilir. Kuşadası Ticaret Odasında belirlenen proseslerin amacını, sorumlularını, kontrol kriterlerini, girdi-faaliyet-çıkış ilişkisini, sınırlarını, performans kriterleri, kaynaklar ve ilgili dokümanları belirtir.

• **Talimatlar:** Detaylı olarak çalışma talimatlarını belirtir. İşin yapılmasında, ihtiyaç duyulan tüm tanımları içeren spesifik uygulama kurallarıdır. İşlerin nasıl yapıldığını gösterir.

• **Görev Tanımları:** Kuşadası Ticaret Odasının organizasyonunda bulunan yönetim organları ve çalışan personele ait görev, yetki ve sorumlulukların bulunduğu dokümanlardır.

• **Formlar:** Kuşadası Ticaret Odasında yapılan işlere destek olan dokümanlardır.

• **Listeler:** Kuşadası Ticaret Odasında yapılan işleri takip etmek açısından destek olan dokümanlardır.

• **Sistem Dokümanları:** Sistemin geneline yönelik dokümanlardır.

Bunların dışında yasal gereklilikler nedeniyle hizmetlerimizde kullandığımız Dış Kaynaklı dokümanlar da sistem kapsamında tanımlanmış ve takibi sağlanmıştır. Dış Kaynaklı Doküman kapsamında;

- Mevzuat
- Kanun
- Yönetmelik
- Yönergeler
- Genelgeler
- Tebliğler
- Kararnameler
- Tasarruflu Yazılar
- Sürekli yayınlar
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu bulunmaktadır
- **KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Kurulan Kalite Yönetim Sisteminin bir özeti niteliğinde oluşturulan **Kalite El Kitabı**, **Kuşadası Ticaret Odası** Kalite Yönetim Sisteminin;

- ✓ Amaç, Kapsam ve Standardın hariç tutulan maddelerini,
- ✓ Yasal Referans ve Mevzuatlarını,
- ✓ Atıfta bulunulan Standartlarını ve ilgili terim ve tariflerini içerir.

Kalite El Kitabı Ayrıca;

- ✓ Sistemin bir bütün olarak tasarımının nasıl yapıldığını,
- ✓ Sistemin hangi proses, prosedür, talimat ve ilgili dokümanlarından oluştuğunu,
- ✓ Tanımlanmış Proseslerin aralarındaki ilişkilerin nasıl olduğunu da ortaya koymaktadır.

Kalite Yönetimi Sisteminin tüm dokümantasyonunun özet ana dokümanı şeklinde hazırlanmıştır.

• **KALİTE KAYITLARININ KONTROLÜ**

Kuşadası Ticaret Odasında, kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar kontrol altında bulundurulmaktadır. Kayıtların belirlenmesi, depolanması, korunması, ulaşılabilirliği, elde tutulması ve elden çıkarılması için gereken kontroller (**PRS-02**) **Kayıtların Kontrolü Prosedüründe** yasalar ve Odanın özel koşullarına göre tanımlanmıştır. Kayıtlar kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve ulaşılabilir olarak tutulmaktadır.

Kayıtlar kâğıt ya da elektronik ortamda bulunabilir.

Kalite Kayıtları, aksi resmi veya özel kanalla belirtilmediği sürece geçmişe yönelik çalışmalara kaynak olması, geliştirici/düzeltilici işlemlerin gerekliliğinin belirlenmesi, belirli bir süre için izlenebilirliğinin sağlanması, bir takım istatistiksel sonuçların çıkarılabilirliği amacıyla prosedürde belirlenmiş sürelerde sorumlu birim/kişi tarafından bozulmalarını önleyecek, uygun çevre şartlarında saklanır ve korunurlar.

Kayıtlar kolay belirlenebilir, kolay ulaşılabilir, okunaklı ve ait olduğu dönem/tarihi gösterecek şekilde hizmet gruplarına göre tutulurlar. Yasa ve yönetmeliklerde ve Oda'nın işleyişi içinde özel olarak istendiğinde, ilgili kalite kayıtları, belirlenen süreler için saklanır ve üyeler, yasal denetleyiciler ve Oda yönetimi ve meclisinin incelemesine sunulur.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

8. OPERASYON

8.1 OPERASYON, PLANLAMA VE KONTROL

Kuşadası Ticaret Odasının süreç yaklaşımı, üyelerinin isteklerini belirlemeyi, bu beklentileri karşılayabilecek süreç geliştirme, uygun süreç girdilerini sağlama, süreç performansının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve tasarlandığı gibi yerine getirilmesinin devamını sağlamak için süreçlerin iyileştirilmesini kapsar.

Bu maksatla oluşturulmuş süreçler hizmet sağlama sürecini açık bir şekilde göz önüne serer. Süreç şemaları, sürecin planlanması aşamasını göstermektedir. Tüm süreçlerin sahibini, girdilerini, çıktılarını, operasyonunun ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve metotları, kaynaklarını, tedarikçilerini ve destek süreçlerini belirtir. Süreç çıktılarının iyileştirilmesi için hedefler konur ve izlenir. Bu hedefler için strateji ve zaman belirlenir.

Tüm süreçlerle ilgili olarak hedefler belirlenir, düzenli olarak izlenir ve sistematik olarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir. İş yapan ve doğrulayan personele hizmet gerçekleştirmede uyulması gereken standartlar ile ilgili, kabul kriterleri de belirtilerek eğitimler verilir. Hizmetler ile ilgili süreçler için kalite planları belirlenmiştir. Kalite planlarında süreç kontrol yöntemleri, kontrol şekli, sorumluları tanımlanmaktadır.

Genel Sekreter tarafından işin yapılışı ile ilgili gerekli metot dokümanlar, yasa ve yönetmelikler ilgili çalışma birimine ulaştırılması sağlanır.

8.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

8.2.1 ÜYELERLE İLETİŞİM

Kanun ve yönetmeliklerle düzenlenmiş görevlerin dışında, üyelerimize verilecek hizmetler tamamıyla onların ihtiyaç ve beklentileri ile şekillenmektedir. Bu amaçla, ihtiyaç ve beklentilerinin öğrenilebilmesi için mevcut tüm iletişim araç ve ortamları kullanılır. Bunlar;

- Üye öneri, şikayet ve memnuniyeti gereği aylık telefon görüşmeleri,
- Sektörel toplantılar,
- Bilgilendirme ve bilgi alma görüşmeleri (yüz yüze, telefon, elektronik posta, sosyal medya, sms, faks)
- İyileştirme çalışmaları,
- Eğitim ve iş geliştirme toplantıları,
- Periyodik algı, memnuniyet ve beklenti anketleri,
- Üye şikâyetleri ve analizi

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Yukarıdaki yol ve yöntemlerin kullanılması ile üyelere elde edilen bilgiler, hizmet ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve üyelerimizin memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanabilmesi için temel girdi olarak kullanılırlar.

Düzenli olarak yapılan üye memnuniyeti anketleri ile üyelerimiz ile iletişimin etkinliği sürekli olarak ölçülür ve gerekli ise iyileştirmeler yapılır.

Üyelerle iletişimin sağlanmasına yönelik faaliyetler (**PRS-08**) **İletişim Prosedüründe** tanımlanmıştır.

8.2.2 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ

Üyelerimizin memnuniyetine odaklı olarak organize olmuş **Kuşadası Ticaret Odası** hizmetin sunumu ile ilgili, yasal koşullar öncelikli olmak üzere, üye beklentileri ve Odamız tarafından uygulanan ilave şartların;

- ✓ belirlenmesi,
- ✓ anlaşılması,
- ✓ bunlara çözüm oluşturulması,
- ✓ hizmete özgü detay şartların tanımlanması,
- ✓ üyelerin kısa, orta, uzun vadeli ihtiyaçlarının belirlenmesi,
- ✓ teknolojik gelişmeler, yasa, yönetmelik ve standartların izlenmesinden sorumludur.

Odamız tarafından sunulan hizmetlerin nitelikleri ve şartları; öncelikle, birincil ve ikincil mevzuat olmak üzere, meclisin ve yönetimin talimat ve kararlarında açıklanmaktadır.

Hizmetler karşılığında alınacak ücretler, ilgili tarifeler çerçevesinde belirlenmektedir.

Odamız tarafından verilen hizmetler sonucunda üretilmiş tüm bilgi ve belgelere ilişkin kayıtların gizliliği, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde uygulanmaktadır.

8.2.3 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Hizmet sunumu çerçevesinde, yasal şartlar öncelikle dikkate alınır. Görevli personelin yasa yorumlayamadığı durumlarda Genel Sekreter ve/veya Yönetim Kurulundan görüş alınır. Söz konusu birimlerin çözüm üretememesi durumunda Türkiye Odalar ve Odalar Birliği Hukuk Müşavirliğinden bilgi alınır ve işlemler hukuk müşavirliğinden alınan yazılı izahate göre gerçekleştirilir. Üyelerin isteklerinin tümüyle anlaşılması, gözden geçirilmesi ve dokümanite edilmesi bu gruplar tarafından gerekiyorsa ilgili tüm bölümlerin de katkısı ile koordineli olarak yapılarak üyelerin isteklerine bire bir cevaplar oluşturulur.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Gözden geçirme ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin sonuçları **(PRS-02) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir.

8.2.4 ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ

Odamız tarafından sunulan hizmetlerin nitelikleri ve şartları; öncelikle, birincil ve ikincil mevzuat olmak üzere, meclisin ve yönetimin talimat ve kararlarında açıklanmaktadır.

Hizmet şartlarının değişimi ile ilgili gerekli açıklamalar Ticaret Sicil ve Oda Sicil süreçlerinde belirtilmiştir.

8.3 ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIM VE GELİŞTİRMESİ

Odamız, “5174 sayılı Türkiye Odalar ve Odalar Birliği ile Odalar, Odalar Hakkında Kanun”u doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet verdiği için, Odamızda herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti uygulanmamaktadır.

8.4 DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN PROSES, ÜRÜN VE HİZMETLERİN KONTROLÜ

Kuşadası Ticaret Odası satın alınan hizmet/ürünün, belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamak üzere **Satın Alma Rehberi** tanımlamış ve satınalma faaliyetlerini bu rehbera göre gerçekleştirmektedir.

KUŞADASI TİCARET ODASI, yapılacak satın alımlarda alımın gerçekleştirileceği tedarikçilerin belirlenmesinde **(FR-08) Tedarikçi Değerlendirme Formunda** belirlenmiş olan kriterler açısından en uygun olanı seçmeyi ilke edinmiştir. Tedarikçi seçim ve değerlendirmeleri **(FR-08) Tedarikçi Değerlendirme Formuna** uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

Satınalma ve Tedarikçi seçim ve değerlendirmeye ilişkin kayıtlar **(PRS-02) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir.

Gerektiğinde, satın alınacak ürün ve hizmetler ile ilgili beklentiler ve teknik özellikler Yönetim Kurulu üyeleri, Genel Sekreter ve/veya ilgili bölüm/birim sorumlusu tarafından hazırlanan teknik şartnamelerde belirtilir.

Satın alınacak malzemelerin tanımlanması, bunlar ile ilgili gerekli bilgi ve dokümanların tedarikçilere ulaştırılmasından Genel Sekreter veya görevlendireceği bir personel sorumludur. Satın alma dokümanları ve malzeme şartnameleri geçerli kılınmadan önce yetkililerce gözden geçirilerek onaylanır.

Satın alınan ürünün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak üzere; Genel Sekreter, görevlendireceği bir personel ya da bir uzman tarafından satın alma şartlarına uygunluk açısından kontrolü gerçekleştirilir. Bu kontroller ürün ya da hizmetin tesliminde yapılacağı gibi yerinde ürün ve süreç denetimleri ile

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

de yapılabilir. Hangi yöntemin kullanılacağı ürün ve hizmetin performansına ve tedarikçinin değerlendirme sonuçlarına bağlı olarak Genel Sekreter tarafından belirlenir. Farklı ürün ve hizmetler için bu yöntemlerden bazıları ya da tümü kullanılabilir.

Giriş kontrol gerektiren malzemeler, test ve kontrol imkânları kullanılarak, şartnamelerinde belirtilen kriterler açısından görsel olarak veya gerekli ise test yolu ile muayene edilirler.

8.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1 ÜRETİM VE HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Kuşadası Ticaret Odası, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamak üzere gerekli süreçleri tanımlamıştır. Sürecin nasıl gerçekleştirileceği, hangi kaynakları kullanacağı, girdileri, çıktıları, izlenmesi için gerekli süreç parametreleri ve performans kriterleri açıkça gösterilmiş, talimatlara ve ilgili dokümanlara atıflar yapılmıştır. Bu süreçlerin sağlıklı ve hızlı yürütülmesini sağlamak üzere gerekli ofis ekipmanları ve yazılımlar sağlanmış ve çalışanların kullanımına sunulmuştur.

8.5.2 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Kuşadası Ticaret Odası gelen ve giden evrakları (**ART- 01**) **Arşivleme Talimatına** uygun olarak tanımlamaktadır.

Ayrıca **Kuşadası Ticaret Odası** üyeleri için kullanılan bilgisayar programında üye sicil numarası verilmekte üye bilgileri bu numaralar aracılığıyla takip edilmektedir.

8.5.3 MÜŞTERİ VE DIŞ TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Kuşadası Ticaret Odası tarafından verilen hizmetler için üyeden temin edilen üye bilgileri ve dokümanları üye mülkiyeti olarak tanımlanır. Üye mülkiyeti olarak tanımlanan her türlü doküman ilgili bölüm tarafından ilgili yasa ve Oda kurallarına uygunluk açısından incelenir ve doğrulanır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse problem üyeye yazılı ya da sözlü olarak bildirilir. Üye Mülkiyeti kapsamındaki bu tür dokümanların güvenliği **Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği** tarafından güvence altına alınmıştır.

Dokümanlar; işlemler sırasında hasar görmemesi, kaybolmaması, arşivde hasar görmemesi ve istendiği takdirde bulunabilmesi için ilgili bölüm sorumlusu tarafından (**PRS-02**) **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir.

8.5.4 MUHAFAZA

KUŞADASI TİCARET ODASI tarafından verilen hizmetler kapsamında ortaya çıkan evrakların üyeye teslimine kadar zarar görmemesi ve üçüncü şahısların eline geçmemesi amacıyla üye ya da temsilcisi şahsen gelmediği sürece hazırlanmaz. Bu evraklar üyenin kendisine ya da yetkilendireceği bir personele teslim edilir.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

Odamızda hizmet dokümanlarının muhafazası (ART-01) Arşivleme Talimatına uygun olarak gerçekleştirilir.

8.5.5 TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

Hizmetle ilgili teslimat sonrası faaliyetler bulunmamaktadır

8.5.6 DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLU

Kuşadası Ticaret Odası tarafından yapılan tüm değişiklikler ile ilgili (FR-46) **Değişikliklerin Planlanması Formu** oluşturularak kontrolü ve değerlendirilmesi bu formda yapılmaktadır.

8.6 ÜRÜN VE HİZMET SUNUMU

Kuşadası Ticaret Odası hizmetleri ile ilgili olarak süreçler hazırlanmış ve süreçlerin performans kriterleri tanımlanmıştır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili kalite planları hazırlanmıştır. Bu kalite planlarında hizmet kontrol yöntemleri belirlenmiştir. Kalite planlarına uygun yapılan kontroller sırasında tespit edilen sapmalarda (PRS-03) **Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi ve (PRS-05) Düzeltici Faaliyet Prosedürü** ne uygun olarak gerekli düzeltici faaliyetler tespit edilerek önlem alınmaktadır.

Kuşadası Ticaret Odası'nın tüm hizmetleri üyelere sunulmadan önce, özelliklerine bağlı olarak ilgili yasa ve yönetmelikler kapsamında kontrollerden geçirilir. Kontrol aşamaları ilgili süreçlerde tanımlanmıştır. Kontrol sonucunda tespit edilen uygunsuzluklarda (PRS-03) **Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi ve (PRS-05) Düzeltici Faaliyet Prosedürü** ne uygun olarak işlem yapılır.

8.7 UYGUN OLMAYAN ÇIKTILARIN KONTROLU

KUŞADASI TİCARET ODASI hizmet şartlarına uymayan hizmetin, yanlışlıkla kullanımının ve teslimatının önlenmesi için gereken tanımlama ve kontrol yöntemlerini belirlemiş ve (PRS-03) **Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi ve (PRS-05) Düzeltici Faaliyet Prosedüründe** tanımlamıştır.

Tespit edilen uygunsuzluklar anında giderilemiyor ise kayıt altına alınır ve giderilmesi ile ilgili faaliyetler başlatılır. Uygunsuzluğun giderilmesinden sonra tanımlanmış kontroller tekrarlanarak şartlara uygunluğu yeniden teyit edilir.

Hizmet sonrası; üye ya da **Kuşadası Ticaret Odası** tarafından tespit edilen uygunsuzluklarda hizmet dokümanı üyeye iletilmiş ise üye derhal bilgilendirilerek hizmet dokümanı geri çağrılır, doküman üyeden alınır, imha edilir ve hizmet tekrarlanır.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ, DEĞERLENDİRME

9.1.1 GENEL

Hizmet şartlarına uygunluğu göstermek, kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin uygunluğunu sağlamak, kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme yöntemleri belirlenmiş ve aşağıdaki maddelerde tanımlanmıştır.

9.1.2 ÜYE MEMNUNİYETİ

Kuşadası Ticaret Odası kalite yönetim ve akreditasyon sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak üye şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki üye algısının izlenmesini görmektedir. Üye algısının izlenmesi ile ilgili faaliyetleri tanımlamak üzere **(FR-07) Üye Memnuniyet Formu** düzenlenmektedir. Bu formdan elde edilen sonuçlar ve üye şikâyetleri değerlendirmeleri sonunda tespit edilen düzeltme faaliyetleri **(PRS-03) Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi ve (PRS-05) Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** uygun olarak yerine getirilmektedir.

Bu faaliyetler sonunda elde edilen bilgiler Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetlerine de girdi sağlamaktadır.

9.1.3 ANALİZ, DEĞERLENDİRME

Kuşadası Ticaret Odası kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin etkinliğinin, sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılabileceğinin tespiti amacıyla aşağıda belirtilen konulardaki verileri toplamakta ve analiz etmektedir.

- Üye memnuniyeti, şikâyetleri ve önerileri
- Proses performansı ve hizmet kalitesi ölçme/değerlendirme sonuçları
- Tedarikçi performansları
- İç ve Dış denetim sonuçları
- Düzeltici faaliyetler

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği, hangi istatistiksel tekniklerin ve kalite araçlarının kullanılacağı belirlenmesi ilgili proses sahibinin sorumluluğundadır.

Ayrıca gerekli olması halinde gelişmeye açık alanların ve iyileşme fırsatlarının belirlenmesi için bölümler dış kaynaklardan kendi ihtiyaç ve amaçlarına uygun bilgileri toplayabilmek için konu ile ilgili uzman ve bağımsız kuruluşlar ya da başka Odalar ile kıyaslama çalışmaları yaparlar.

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

9.2 İÇ TETKİK

Kuşadası Ticaret Odası; kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin; planlanmış düzenlemelere, TS EN ISO 9001 standardı ve TOBB akreditasyon standardı şartlarına ve kurulmuş olan kalite yönetim ve akreditasyon sistemi şartlarına uyulup uyulmadığını; etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını belirlemek üzere yılda en az bir kez olmak üzere iç tetkikler düzenlemektedir. İç tetkik faaliyetleri ile ilgili genel şartlar **(PRS-04) İç Tetkik Prosedüründe** tanımlanmıştır. Bu prosedür kapsamında geçmiş tetkiklerin sonuçları da dahil olmak üzere, tetkik edilecek alanların ve proseslerin önem ve durumları dikkate alınarak **(FR-17) İç Tetkik Plan Formu** hazırlanmakta ve plana uygun olarak Kalite Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda iç tetkikler gerçekleştirilmektedir.

İç tetkik sonuçları; sistemin sürekli iyileştirilmesine kaynak oluşturmakta ve yönetimin gözden geçirmesi faaliyetlerinde de girdi olarak gözden geçirilmektedir. Üst yönetim iç tetkik sonuçlarını inceleyerek, belirlenen uygunsuzlukların giderilmesi için gereken önlemlerin alınmasını sağlayarak kalite yönetim ve akreditasyon sisteminin sürekliliğini ve etkinliğini güvence altına almaktadır.

TOBB Akreditasyon Sistemi gerekliliklerinden biri olarak her yılın Mart ayında öz değerlendirme yapılmaktadır. Öz değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarına girdi oluşturmaktadır.

Gerçekleştirilen tetkiklere ilişkin kayıtlar **(PRS-02) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilmektedir.

9.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

9.3.1 GENEL

Üst Yönetim kuruluşun kalite yönetim ve akreditasyon sistemini ve bu sistemin, sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yılda bir kez yönetimin gözden geçirmesi faaliyetini gerçekleştirir. Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, politikalar, stratejik amaç ve hedefler ile kalite hedefleri de dâhil olmak üzere, kalite yönetim ve akreditasyon sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını kapsar. Gözden geçirme toplantı şeklinde düzenlenebileceği gibi Gözden Geçirme Girdilerini içeren bir rapor üst yönetime sunularak değerlendirilmesi şeklinde de gerçekleştirilebilir.

Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetleri sonunda alınan kararlar kayıt altına alınır ve **(PRS-02) Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir.

9.3.2 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri aşağıda belirtilmiştir:

- Politikalar,
- Vizyon, Misyon beyanları,

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

- İç ve Dış denetim sonuçları,
- Personel Memnuniyet anketi sonuçları,
- Dış paydaş anketi sonuçları,
- Üye memnuniyeti anketi sonuçları,
- Üye öneri ve şikayetleri ile bunlara karşılık gerçekleştirilen faaliyetler,
- Uygunsuzluk oranları,
- Risk ve fırsatların ele alınması ile ilgili faaliyetlerin etkinliği
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler ve durumları,
- Önceki yönetimin gözden geçirmelerinden devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite Yönetim ve akreditasyon Sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler,
- Stratejik Amaç ve Hedefler ile Kalite Hedefleri,
- Tedarikçi Performans değerlendirme sonuçları.

9.3.3 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI

Yönetimin gözden geçirmesi sonunda aşağıda belirtilen konularda kararlar alınır.

- Kalite Yönetim ve Akreditasyon sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Üye beklentileri ile ilişkili hizmet iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçları,
- Revizyona uğrayacak hedefler/yeni hedefler,

10 İYİLEŞTİRME

10.1 GENEL

İyileştirme ;

- Düzeltme,
- Düzeltici faaliyet,
- Sürekli iyileştirme,
- Değişiklik atılımı,
- İnovasyon ve reorganizasyonu

içermektedir.

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Üyelerin memnuniyetine, hizmet kalitesine, maliyetlere ve işlem zamanlarına olumsuz etkisi olan her şey uygunsuzluk olarak kabul edilir ve bunların ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici işlem gerçekleştirilir. Düzeltici işlemler **Kuşadası Ticaret Odası Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminde** bir iyileşme aracı olarak kabul edilir.

Her çalışan kendi faaliyet alanında ortaya çıkan ve bölüm içinden ya da başka bir bölümün yanlış uygulamasından kaynaklanan her türlü problem/uygunsuzlukları devam ettirmeyip nedenlerini ortadan kaldıracak düzeltici işlemleri ve sorumlularını belirlemek, takip ve sonuçlandırmaktan sorumludur.

Düzeltilici faaliyet sisteminin esasları **(PRS-03) Uygun Olmayan Hizmetin Denetimi** ve **(PRS-05) Düzeltici Faaliyet Prosedüründe** tanımlanmıştır.

Alınan düzeltici tedbirler, problemin büyüklüğüne uygun düzeyde olurlar. Hizmet süreci içerisinde yapılan kontrollerde, üye şikâyet ve önerileri sonucunda toplanan bilgiler ışığında hizmetlerimizde olabilecek hatalar belirlenmektedir. Özellikle iç tetkikler ve öz değerlendirme sonucunda toplanan bilgiler yapılacak Düzeltici Faaliyetler açısından çok önemlidir.

Düzeltilici faaliyetler ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetlerine girdi sağlar.

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Yukarıda belirtilen kaynak ve yöntemler ile toplanan veriler Kalite Yönetim ve akreditasyon Sisteminin uygunluğunun ve etkinliğinin, proseslerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için girdi olarak kullanılırlar.

Sürekli iyileştirme yaparken iyileşme sağlanması hedeflenen temel konular şunlardır;

Doküman No	FR-22
Yayın Tarihi	03.12.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-

- Üye ve kamu memnuniyetinin artırılması,
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,
- Maliyetlerin azaltılması
- Proseslerin etkin hale getirilmesi,
- Çalışanların yetkinliğinin ve katılımının sağlanması.

Kalite Yönetim ve akreditasyon Sistemi etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için gerekli proseslerin, hedeflerin oluşturulması, proseslerin planlanması, prosesin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi ve kaynakların hazır bulundurulması, prosesin etkinliğinin değerlendirmesi için gerekli ölçümlerin izlenmesi, arzulanan sonuçların başarılmasında gerekli faaliyetlerin tanımlanması/uygulamaya geçirilmesi sürecinde planlanır.

Politikalarımız, stratejik amaç ve hedeflerimiz, tetkik sonuçları, proses ve hizmet performansı veri analizleri, düzeltici faaliyetler, yönetimin gözden geçirme prosesi Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirmesini sağlar.