



# KALİTE EL KİTABI



**KEK REVİZYON İZLEME SAYFASI  
İÇİNDEKİLER**

<b>STANDART MADDE NO</b>	<b>A Ç I K L A M A</b>	<b>SAYFA NO</b>
	KEK Revizyon İzleme Sayfası	
	KEK İçindekiler	2 – 4
	Vizyon, Misyon, Kalite Politikamız	5
	Kuşadası Ticaret Odası'nın Tarihçesi ve İletişim Araçları	5-8
	Kuşadası Ticaret Odası'nın Yönetim Şeması	9
	Teknik Özellikler, İletişim Araçlarımız	10
<b>1</b>	<b>Kapsam</b>	<b>11</b>
1.1	Genel	11
1.2	Uygulama	11 - 12
<b>2</b>	<b>Atıf Yapılan Standartlar</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Terimler ve Tarifler</b>	<b>12 – 13</b>
<b>4</b>	<b>Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>13</b>
4.1	Genel Şartlar	13 – 15
4.2	Dokümantasyon Şartları	15
4.2.1	Genel	15 - 16
4.2.2	Kalite El Kitabı	16
4.2.3	Dokümanların Kontrolü	17
4.2.4	Kayıtların Kontrolü	17

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

<b>5</b>	<b>Yönetimin Sorumluluğu</b>	<b>18</b>
5.1	Yönetimin Taahhüdü	18
5.2	Üye Odaklılık	18
5.3	Kalite Politikası	18-19
5.4	Planlama	19
5.4.1	Kalite Hedefleri	19
5.4.2	Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	19 - 20
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	20
<b>STANDART MADDE NO</b>	<b>A Ç I K L A M A</b>	<b>SAYFA NO</b>
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	20
5.5.2	Kalite Yönetim Temsilcisi	20 - 21
5.5.3	İç İletişim	21
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	22
5.6.1	Genel	22
5.6.2	Gözden Geçirme Girdisi	22
5.6.3	Gözden Geçirme Çıktısı	23
<b>6</b>	<b>Kaynak Yönetimi</b>	<b>23</b>
6.1	Kaynakların Sağlanması	23
6.2	İnsan Kaynakları	23
6.2.1	Genel	23
6.2.2	Yeterlilik, Bilinç ve Farkındalık	24
6.3	Altyapı	24 - 25
6.4	Çalışma Ortamı	25
<b>7</b>	<b>Hizmet Gerçekleştirme</b>	<b>26</b>
7.1	Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	26
7.2	Üye İle İlişkili Süreçler	26
7.2.1	Hizmetlere Bağlı Şartların Belirlenmesi	26
7.2.2	Hizmetlere Bağlı Şart. Gözden Geçirilmesi	26

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

7.2.3	Üye İle İletişim	27
<b>7.3</b>	<b>Tasarım ve Geliştirme</b>	<b>27</b>
7.4	Satın Alma	27
7.4.1	Satın Alma Süreci	27
7.4.2	Satın Alma Bilgisi	27 - 28
7.4.3	Satın Alınan hizmetün Doğrulanması	28
7.5	Üretim ve Hizmetin Sağlanması(Sunulması)	28
7.5.1	Üretim ve Hizmet Sunulmasının Kontrolü	28

STANDART MADDE NO	A Ç I K L A M A	SAYFA NO
<b>7.5.2</b>	<b>hizmet ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği</b>	28
7.5.3	Tanımlama ve İzlenebilirlik	28
7.5.4	Üye Malı	29
7.5.5	hizmetün Korunması	29
<b>7.6</b>	<b>İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü</b>	30
<b>8</b>	<b>Ölçme, Analiz ve İyileştirme</b>	<b>30</b>
8.1	Genel	30 – 31
8.2	İzleme ve Ölçme	31
8.2.1	Üye Memnuniyeti	31
8.2.2	İç Tetkik	31
8.2.3	Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	32
8.2.4	Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi	32 - 33
8.3	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü	33
8.4	Veri Analizi	33 - 34
8.5	İyileştirme	34
8.5.1	Sürekli İyileştirme	34
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	34 - 35
8.5.3	Önleyici Faaliyetler	35

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

#### VİZYON

Mesleki faaliyetlerin gelişmesini sağlamak ve etik anlayışı oluşturmak; yeni girişimlerde her zaman farklı bakış açısı içinde olmak.

#### MİSYON

Üyelerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini tatmin edecek kalitede hizmet sunarken, Kuşadası'nın, bölgemizin ve ülkemizin ticari ve ekonomik hayatının gelişmesini sağlayıcı katkılarda bulunmak.

#### KALİTE POLİTİKASI

Meslek örgütü olarak ticari hayat içinde üyelerine yönelik hizmetini;

- Üyelerden gelen talepleri de göz önünde bulundurarak çağın gereklerine uygun yeni fonksiyon ve hizmet geliştirmeyi,
- Bilgiye çabuk ulaşan, işleyen ve dağıtan bir Kurum olma yolunda teknolojik alt yapısını geliştirmeyi,
- Takım çalışmasına önem verilen, bireysel ve grup başarılarının teşvik edildiği bir çalışma ortamı sağlamayı,
- Üstlendiği misyon ve ürettiği hizmetin kalitesi ile kamuya ve diğer kurum ve kuruluşlara örnek teşkil etmeye,
- Etik anlayış ve yasal çerçevede,
- Güncel, sektöre yönelik bilgileri paylaşıp,
- Bölgenin ekonomik gelişmesine katkılar sağlayarak,
- Üye çalışan memnuniyeti ile en iyiyi sunarken liderlik yapmak ve
- Kalite yönetimi gereklerine uyarak sürekli iyileştirmelerde bulunmaktadır.

#### KUŞADASI TİCARET ODASI TARİHİ

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

Kuşadası'nda da Ticaret Odasının kuruluşu,Türkiye'de ki benzer iklerinin tarihi ile aynı zamana rastlamaktadır. Biz daha 1880 yılında Kuşadası'nda Ziraat ve Ticaret Cemiyetinin var olduğunu biliyoruz. Reis **Hasan Tahsin Bey**,azalar **Mehmet Salim Efendi**, **İbrahim Ağa** ve **Yorgi Ağa** idi. 1884'de Ziraat ve Ticaret Cemiyeti'nin Reis'i **Ali Bey**, azaları; **Ali Efendi**, **Süleyman Ağa**, **Yenako Efendi**, **Menolaki Efendi**, **Arakel Efendi** idi. 1899 yılında mevcut cemiyetin **Ziraat ve Ticaret Odası** adını aldığını Aydın İli Salname'lerinden öğrenmekteyiz. Bu dönemde Reis **Hasan Bey (Mütemayiz)**, azalar; **Hacı İbrahim Ağa**, **Yenako Efendi**, **Yorgaki Efendi** idi.1901 Reis **Mustafa Efendi**, azalar; **Hasan Efendi**, **Hüsnü Efendi**, **Kazım Efendi**, **Estelyo Efendi** idi. Genellikle Ticaret ve Ziraat Odası başkanı ziraat ile uğraşan Müslüman Türklerden, azaları ise ticaret ile aktif olarak uğraşan Rum ve Yahudilerden ve seçilmekte idi. Bu durum ülke genelinde olduğu gibi Kuşadası'nda da ticaretin ağırlıklı olarak Yahudi ve Rumlar tarafından yapıldığı, ziraatın ise Müslüman Türklerin tekelinde olduğunun göstergesi idi.

Kurtuluş savaşıdan sonra ticaret ile uğraşan Rum, Ermeni ve Yahudilerin bölgeyi terk etmesi üzerine, pek çok kurum gibi Kuşadası Ticaret Odası da kapandı.

Ülkemizde Cumhuriyet döneminde Ticaret odalarının örgütsel gelişimi 25 Eylül 1925 tarih ve 655 sayılı Ticaret ve Sanayii Odaları yasası ile yeniden sağlanmıştır. Bu yeni düzenleme sonrasında 1926 yılında Kuşadası Ticaret Odası yeniden faaliyete geçti.

1929 yılında Ege bölgesinde 51 Ticaret Odası ve 6 Borsa mevcuttu. Bu odalardan 11'i İzmir'de, 10'u Manisa'da, 9'u Balıkesir'de, 7'si Denizli'de, 6'sı Aydın'da, 3'ü Kütahya'da, 1'i Burdur'da faaliyet gösteriyordu.

Kuşadası Ticaret Odası temsilcileri Cumhuriyetin kuruluş yıllarında bölgelerinde yapılan tüm toplantılara katılarak yöre iktisadi hayatının gelişmesine katkı sağlamışlardır. 1929 yılında İzmir'de yapılan Bölgenin Ticari ve iktisadi durumunun değerlendirildiği toplantıya Kuşadası Ticaret Odası Başkanı **Ahmet Hamdi Bey** başkanlığından katılan Kuşadası ticaret odası heyetinin vermiş olduğu rapordan Kuşadası'nın o günlerdeki iktisadi durumu hakkında bilgi sahibi oluyoruz.

25 Mayıs 1929 günü toplanan İzmir Bölgesi Ticaret odaları toplantısında, bugün dahi hala ilkokullarımızda kutlanmakta olan "**Yerli Malı**" kullanılmasını teklif eden heyetin içinde bir Kuşadalı hemşehrimiz Ticaret Odası başkanı **Ahmet Hamdi Bey**'in de olması bizi gururlandırmaktadır.

1929 yılında Ticaret odasının 5 sınıfta topladığı üyelerinin sayısı 115'tir. 1926 yılında kurulan ticaret odasında toplam 115 üye mevcut idi. Bu üyelerin bağlı olduğu dereceler ise şöyle idi:

Üye Sınıfları	Üye Sayısı
1. Sınıf:	5 Üye

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**



KUŞADASI TİCARET ODASI  
CHAMBER OF COMMERCE OF  
KUŞADASI

KOD NO: KEK-22

YAYIN TARİHİ: 01.09.2009

REV NO:002

REV.TARİHİ:23/12/2010

Sayfa 7 / 32

2. Sınıf:	14 üye
3. Sınıf:	15 üye
4. Sınıf:	74 üye
5. Sınıf:	0 üye
İdare Heyeti	7 üye
<b>TOPLAM</b>	<b>115 üye</b>

Kesin olarak tespit edilememekle birlikte muhtemelen üye sayısının azlığı nedeniyle 1932 yılında Kuşadası Ticaret Odası, İzmir Ticaret Odasına bağlı Ticaret Ajanlığına dönüştürülmüştür.

Kuşadası'nın 1957 yılında Aydın iline bağlanması ile Ticaret Ajanlığı kapatılıyor ve kayıtlı üyeler ile ilgili belgelerde Aydın Ticaret Odasına devrediliyor. 1974 yılında Söke'de ticaret Odasının kurulması ile, Kuşadası tüccarları bu odaya bağlanıyor.

Kuşadası'nın turizm yönelik artan ticari potansiyeli dolayısıyla Ticaret Odası kurulması çalışmalarına 1990 lı yılların başında yeniden başlanıyor. Önce Kaymakam **Şemsettin ULUSOY** zamanında ön çalışmalar yapılıyor. Ancak netice alınmıyor. Daha sonra Kuşadası Belediye Başkanı Merhum **Lütfi SUYOLCU**'nun gayretleri, Kuşadası Otelciler Derneği (KOMPLİD) yönetiminin desteği ile 706 kayıtlı üye adına **Süleyman KORAŞ** Haziran 1992'de ve **A.Mustafa Oğuzkaan birbirlerinden habersiz ayrı ayrı** Sanayii ve Ticaret Bakanlığı'na odanın kurulması için müracaat ediyor. Temmuz 1992'de **iki kişiye ayrı ayrı oda kurma izni veriliyor. Zamanın kaymakamı İsmail Üstüner meslek komitelerini belirleme grubunu Süleyman Koraş başkanlığında oluşturuyor** ve Ekim-Kasım 1992'de yapılan seçimlerle meclis Başkanlığına **Ali Aclan HEKİMOĞLU** ve Yönetim Kurulu Başkanlığına ise **Ali ERGÜL** seçiliyor.

## KUŞADASI TİCARET ODASI İLK MECLİS ÜYELERİ

- Meclis Başkanı: A Aclan Hekimoğlu
- Meclis Başkan Vekili: Ahmet KİREÇ
- Yönetim Kurulu Başkanı: Ali ERGÜL

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**



**KUŞADASI TİCARET ODASI  
CHAMBER OF COMMERCE OF  
KUŞADASI**

KOD NO: KEK-22  
YAYIN TARİHİ: 01.09.2009  
REV NO:002  
REV.TARİHİ:23/12/2010  
Sayfa 8 / 32

- Yönetim Kurulu Başkan Vekili: Mehmet GÜLER
- Yönetim Kurulu Üyesi: Süleyman KORAS
- Yönetim Kurulu Üyesi: Mehmet Oğuz KABAÇAM
- Yönetim Kurulu Üyesi: Ali Mesut TUNCA
- Meclis Üyesi: Tefik BAĞCI
- Meclis Üyesi: Demir ÜNSAL
- Meclis Üyesi: Vecdi ŞERİFOĞLU
- Meclis Üyesi: Sinan EREN
- Meclis Üyesi: Erdem ÖZKAYIMOĞLU
- Meclis Üyesi: Mehmet KAHRAMAN
- Meclis Üyesi: Abdullah SARIDEDEOĞLU
- Meclis Üyesi: A Mustafa OĞUZKAAN
- Meclis Üyesi: Nazım GEDİK

#### ÖNCEKİ DÖNEMLER MECLİS BAŞKANLARI

- Ali Aclan HEKİMOĞLU: 09/11/1992 - 01/12/1993
- Mehmet GÜLER: 01/12/1993 - 30/11/1999
- Ahmet KİREÇ: 03/10/2001 - 29/08/2003
- Mehmet Akal İMRE: 29/08/2003 - 24/03/2005
- Mehmet Oğuz Kabaçam: 24/03/2005 -

#### ÖNCEKİ DÖNEMLER YÖNETİM KURULU BAŞKANLARI

- Ali ERGÜL: 11/11/1992 - 01/12/1993
- Süleyman KORAS: 01/12/1993 - 21/08/1994
- Ali ERGÜL: 21/08/1994 - 24/03/2005
- Serdar Akdoğan: 24/03/2005-

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**





**KUŞADASI TİCARET ODASI  
CHAMBER OF COMMERCE OF  
KUŞADASI**

KOD NO: KEK-22

YAYIN TARİHİ: 01.09.2009

REV NO:002

REV.TARİHİ:23/12/2010

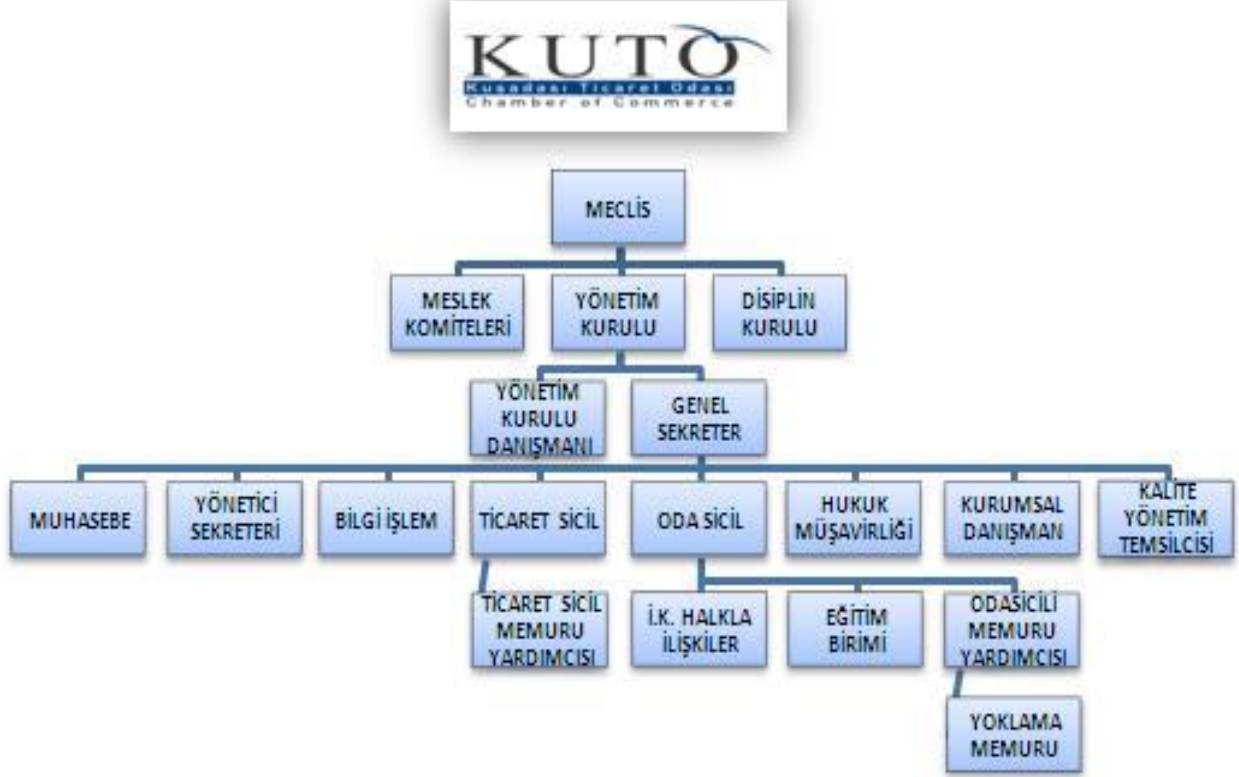
Sayfa 9 / 32

**KUŞADASI TİCARET ODASI'NIN YÖNETİMİ**

Kuşadası Ticaret Odası 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar kanununa bağlı olarak üyelerine hizmet vermektedir. Bu kanun doğrultusunda çalışmak zorunda olmasının yanında kendi iç tüzüğüne göre de hareket etmek zorundadır.

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**



### TEKNİK ÖZELLİKLER

Oda Hizmet Binamız 3000,24 m<sup>2</sup> arsa üzerine ve 800,00 m<sup>2</sup> bina tabanına oturmuş şekilde 5 kattan oluşmaktadır. Toplam kapalı alan 4000,00 m<sup>2</sup> dir. Oda Hizmet Binamızda Fuaye alanları, Tüm Organ

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**



**KUŞADASI TİCARET ODASI  
CHAMBER OF COMMERCE OF  
KUŞADASI**

KOD NO: KEK-22  
YAYIN TARİHİ: 01.09.2009  
REV NO:002  
REV.TARİHİ:23/12/2010  
Sayfa 11 / 32

üyelerinin yapacakları toplantı salonları, 300 kişilik toplantı salonu, Üyelerimize hizmet verecek olan departmanlar, Danışmanlar için odalar ve restoran bulunmaktadır.

**İLETİŞİM ARAÇLARIMIZ TELEFONLARIMIZ**

**Santral (pbx 7hat)**

: 0 256 612 57 63

**FAKS**

: 0 256 614 53 93

**e-mail**

: [www.kuto.org.tr](http://www.kuto.org.tr)  
info@kuto.org.tr

**ADRES**

: Süleyman Demirel Bulvarı No:31  
09400 Kuşadası - AYDIN

**1-Kapsam**

**1.0 Kalite Sisteminin Kapsamı**

**1.1 Genel**

Odamız bir kamu kurum niteliğinde olma özelliğinden dolayı 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar kanun ve Yönetmeliklerine göre hizmet vermektedir.

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

Odamız ISO 9001:2008 standardı şartlarından, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının bazı şartları, kapsam dışı tutulmuş olup, Hizmetlerimizin yapısı nedeniyle, kapsam dışı tutulan bu şartlar aşağıda belirtilmiştir.

- Tasarım ve geliştirme faaliyetleri: TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi
- Kuşadası Ticaret Odası'nda özel süreç bulunmadığından, TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.5.2 Üretim ve Hizmet Sunumu Süreçlerinin Geçerliliği maddesi,
- İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü: TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü bulunmadığından bu maddeleri hariç tutmuştur.

## 1.2 Uygulama

Odamız hizmet sunumu ile ilgili stratejilerini yine yukarıda belirtilen hususlar çerçevesinde belirleyip uygular.

Odamız kalite sistemi, üye odaklılık ve katma değer yaratmayan faaliyetleri yok ederek, her aşamada bir süreç yaklaşımını kullanma esasına göre hizmet vermektedir..

Yenilenen standardın ve kalite sistemimizin temel ilkeleri aşağıdaki gibidir.

- Üyelerimizin beklentilerinin net olarak belirlenmesi ve üye memnuniyetinin ön planda tutulması.
- Yönetimin, kalite sistemindeki sorumluluğunun artırılması.
- Sürekli iyileştirmenin vazgeçilmez bir yükümlülük olması.
- Yönetim tarafından belirlenen kalite hedeflerinin, her aşamasında yaygınlaştırılması ve değerlendirilmesi.
- Kalite sisteminin tetkik edilmesi ve etkinliğinin değerlendirilmesi.
- Üye memnuniyetinin sürekli ölçülmesi

## 2.0 Atıf Yapılan Standartlar

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar Kılavuz kitabı esas alınarak Kuşadası Ticaret Odası'nda oluşturulan kalite yönetim sisteminde, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler Kılavuzu da referans olarak alınmıştır.

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

Bu kılavuzların yürürlükteki baskılarının takibi, Türk Standartları Enstitüsü' nün web sayfasından yapılmaktadır.

### 3.0 Terimler ve Tanımlar

Standartta tedarik zinciri aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır.

**Yasal Şartlar** : 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanununun ve bağlı Yönetmelikler, Ayrıca Oda İç Hizmet Yönetmeliği.

**Yönetim Kurulu Başkanı** : KUŞADASI TİCARET ODASI Yönetim Kuruluna başkanlık eder. (Tüm Kalite Yönetim Sistemi Dokümanlarında “Yönetim Kurulu Başkanı” olarak geçecektir.)

**Genel Sekreter** : KUŞADASI TİCARET ODASI Genel Sekreteridir. (**Gn.Sekreter.** olarak kısaltılmıştır.)

**Üye** : Tacir sıfatı kazanmak için Odamıza hayıt yaptıran Gerçek ve Tüzel Kişilikler.

**Fevkalade** : Odamıza kayıt olan Anonim, Limited Şirketlerin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu ticari derece.

**1.Derece** : Odamıza kayıt olan Gerçek Kişilik üyenin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

**5.Derece** : Odamıza kayıt olan Kooperatiflerin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

**Ticaret Sicil Memurluğu** : Odamıza gelen üyenin Ticari kimliğinin oluştuğu ilk birim.


**Ticaret Sicil Tasdiknamesi** : Odamıza ve Ticaret Siciline kayıtlı üyenin Ticari Faaliyetini gösterir belge.

**İflas ve Kongordato Belgesi**: Odamıza ve Ticaret Siciline kayıtlı üyenin iflas etmediğini yada kongordato bildirmediğini gösterir belge.

**Oda Sicil Memurluğu** : Odamıza gelen üyenin 2.safha kayıt ve kaydından sonraki süreci takip eden birim.

HAZIRLAYAN: **KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

ONAYLAYAN: **GENEL SEKRETER**

 Kuşadası Ticaret Odası Chamber of Commerce	<b>KUŞADASI TİCARET ODASI</b> <b>CHAMBER OF COMMERCE OF</b> <b>KUŞADASI</b>	KOD NO: KEK-22 YAYIN TARİHİ: 01.09.2009 REV NO:002 REV.TARİHİ:23/12/2010 Sayfa 14 / 32
--	---	--

**Oda Kayıt Belgesi** : Odamıza kayıtlı üyenin kayıt olduğunu gösterir matbuat belge.

**Meslekten Men Belgesi** : Odamıza kayıtlı üyenin herhangi bir yasal nedenle yada 5174 sayılı yasa gereği Meslekten uzaklaştırma cezası almadığını gösterir belge.

**Muhasebe Servis** : Odamıza kayıt olan üyenin aidat ve her türlü işlemler sonucunda parasal işlerine bakan ve Odamızın bütün harcamalarıyla ilgilenen birim.

**Tahsilat** : Muhasebe servisi tarafından Odamızda gerçekleştirilen her tür işlem ve hizmet karşılığı alınan paranın sürecine denir.

**Tediye** : Muhasebe servisi tarafından yapılan Odamızın tüm harcamalarına verilen isim.

#### **4.0 Kalite Yönetim Sistemi**

##### **4.1 Genel Şartlar**

KUŞADASI TİCARET ODASI Kalite Yönetim Sistemini standardın (TS.EN:ISO-9001-2008) şartlarına uygun olarak oluşturmuş, dokümente etmiş ve uygulamaya koyarak sürekliliğini sağlamakta ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Dış kaynaklı sürecimiz bulunmamaktadır.

Odamız,

- Kalite yönetim sistemimiz kapsamındaki gerekli olan süreçleri tanımlanmıştır.
- Süreçlerin sırası ve birbirleriyle olan etkileşimi belirlenmiş ve bir sonraki sayfada gösterilmiştir.
- Süreçlerin etkin olarak uygulanabilmesi ve kontrolü için gerekli metod ve kriterleri her süreç için hazırlanan akış şemalarında belirlenmiştir.
- Süreçlerin uygulanması ve gözlenmesi için gerekli kaynakları ve bilgileri süreç kimlik kartlarında belirlenmiştir.
- Süreçlerimizin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz edilmesi için süreç kimlik kartlarında süreçlerin performans kriterleri, ölçüm yöntemi, ölçüm zamanı, ölçüm sorumlusu ve kayıt yerleri tanımlanmıştır.
- Planlanan sonuçlara ulaşması ve sürekli iyileştirmesi için gerekli faaliyetler yönetimin gözden geçirme toplantısından sonra uygulanmaktadır.

Süreçler, Odamız tarafından uluslar arası TS – EN - ISO 9001:2008 standardının şartlarına göre yönetilmektedir.

HAZIRLAYAN: <b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	ONAYLAYAN: <b>GENEL SEKRETER</b>
--	----------------------------------

Ticaret Sicili Süreci

- Oda Sicili Süreci
- Tahsilat Süreci
- Yönetim Süreci
- Üye ve Çalışan Eğitim Süreci

a) Hizmet gerçekleştirme ile ilgili süreçler belirlenmiş ve Süreçlerimiz olarak aşağıda gösterilmiştir.

b) Süreçler ve KYS faaliyetlerimizin etkileşimleri aşağıda gösterilmiştir.

**SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**

ETKİLEYEN SÜREÇ	ETKİLENEN SÜREÇ/SÜREÇLER	ETKİSİ
TİCARET SİCİLİ ÜYE SÜRECİ	ODA SİCİL SÜRECİ, TAHSİLAT SÜRECİ	TİCARET SİCİLİNE ÜYE KAYIT SIRASINDA HENÜZ KAYDI OLMAMIŞ TÜZEL YADA GERÇEK KİŞİNİN EKSİK EVRAKLA GELMESİ VEYA TİCARET SİCİL MEMURUNUN YANLIŞ BELGE HAZIRLAMASI, ODA SİCİL VE TAHSİLAT SÜRECİNİ ETKİLER.
ODA SİCİLİ SÜRECİ	TİCARET SİCİL SÜRECİ, TAHSİLAT SÜRECİ	ODA SİCİLİNE KAYIT SIRASINDA TİCARET SİCİLİNE KAYIT OLMUŞ TÜZEL YADA GERÇEK KİŞİNİN EKSİK EVRAKLA GELMESİ YADA MEMURUN YANLIŞ BELGE HAZIRLAMASI TİCARET SİCİLİ VE TAHSİLAT SÜRECİNİ ETKİLER

ETKİLEYEN SÜREÇ	ETKİLENEN SÜREÇ/SÜREÇLER	ETKİSİ
-----------------	--------------------------	--------

HAZIRLAYAN: <b>KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	ONAYLAYAN: <b>GENEL SEKRETER</b>
--	----------------------------------

TAHSİLAT SÜRECİ	ODA SİCİLİ SÜRECİ, TİCARET SİCİLİ SÜRECİ	TİCARET SİCİLİNDE EKSİK EVRAK YADA MEMURUN HATASI NEDENİYLE VE ODA KAYIT SİCİLİNDE ÜYENİN DERECESİNİN YANLIŞ KODLANMASI, EKSİK EVRAKININ OLMASI TAHSİLAT SÜRECİNİ ETKİLER.
YÖNETİM SÜRECİ	TÜM BİRİMLER VE ÜYE	ODADA OLUŞAN EKSİKLİKLERİN YÖNETİME SUNULMASININ SONUNDA YÖNETİM HER HANGİ BİR ÖNLEYİCİ TEDBİR ALMADIĞINDA BUNDAN TÜM BİRİMLER VE ÜYE ETKİLENİR.
ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM SÜRECİ	TÜM BİRİMLER VE ÜYE	BİRİMLERDE ÇALIŞAN PERSONELİN ZAMANA GÖRE EĞİTİMLERİNİN SAĞLANMAMASI ÜYENİN MEMNUNİYETİNİ VE ÜYEYE SUNULMAYAN TİCARİ FAALİYETİ KONUSUNDAKİ EĞİTİMLER TÜM ÇALIŞANI VE ÜYİYİ ETKİLER.

## 4.2-Dokümantasyon Şartları

### 4.2.1-Genel

Kalite yönetim sistemimizin dokümantasyonu;

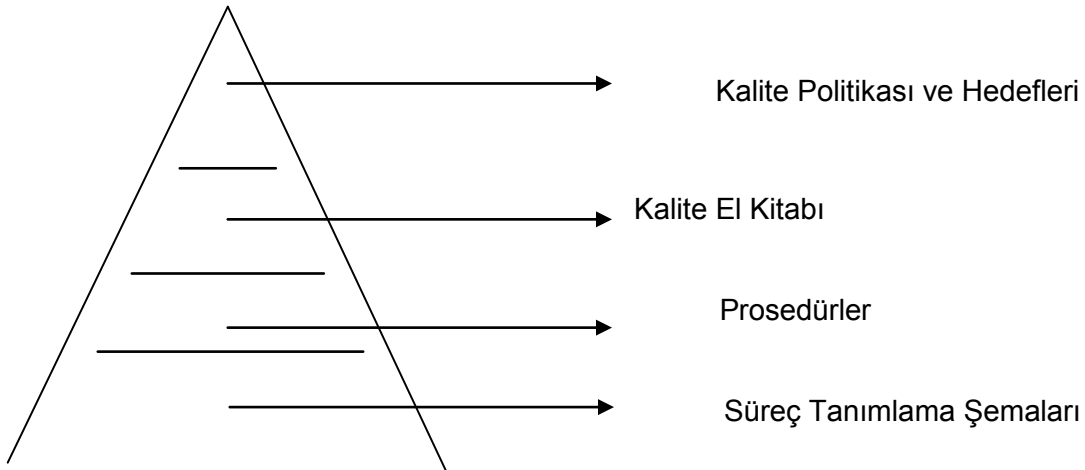
a-)Kalite politika ve kalite hedeflerinin dokümante edilmiş beyanlarını,

b-)Kalite el kitabını,

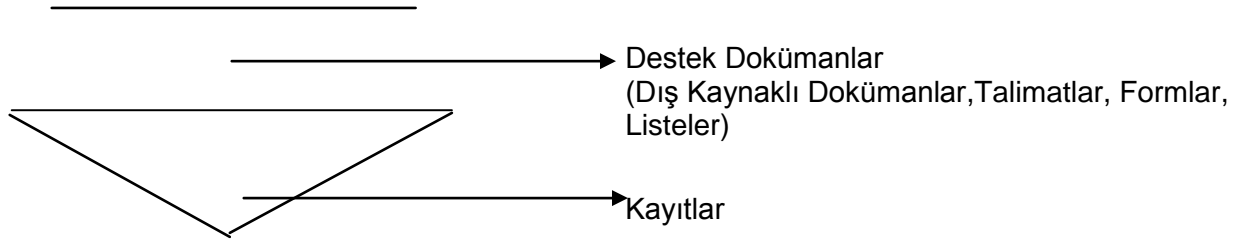
c-)TS.EN ISO9001:2008 gerektirdiği dokümante edilmiş prosedürleri,

d-)Süreçlerin etkin planlanması, operasyonu ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan dokümanları, (Talimatlar,Planlar, Formlar ve Listeler)

e-)TS.EN ISO9001:2008 standardının gerektirdiği kayıtları içermektedir.







#### 4.2.2-Kalite El Kitabı

KUŞADASI TİCARET ODASI ; TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini kurmuş, dokümante etmiş, sürekliliğini sağlayarak etkinliğini ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmiştir.

Kalite El Kitabında;

- a-) 7.3-Tasarım ve Geliştirme ,7.5.2-Üretim Ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği, 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü Standart maddeleri hariç tutulmuştur. (1.Kapsam ve 1.2 Uygulama Maddesi)
- b-)Kalite Yönetim Sistemi için prosedürler oluşturulmuştur ve Kalite El Kitabından tüm prosedürlere atıflar yapılmıştır.
- c-)Süreçlerin birbirleri arasındaki etkileşiminin açıklanması (Md.4.1) Süreç Etkileşim Tablosunda gösterilmiştir.

#### 4.2.3-Dokümanların Kontrolü

- Yayınlanmadan önce dokümanların hazırlanması,
- Kalite Yönetim Sistemi'ne uygunluk ve yeterlilik açısından onaylanması,
- Gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncellenmesi ve tekrar onaylanması,
- Doküman değişiklikleri ve revizyon durumunun tanımlanması,
- Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulundurulması,
- Dokümanların okunabilir kalması ve tanımlanabilir olmasının sağlanması,
- Dış Kaynaklı dokümanların tanımlanmış ve dağıtımının kontrol altında olması,
- Güncelliğini yitiren dokümanların kullanımının önlenmesi ve saklanması durumunda saklama koşullarının belirlenmesi, için Dokümanların Kontrolü Prosedürü (DK-PRS-01) oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

#### Referans

[Dokümanların Hazırlanması ve Kontrolü Prosedürü](#) (DHK-PRS-01)

#### **4.2.4-Kayıtların Kontrolü**

TOBB'un ve kurumların yayınlamış olduğu kanun ve yönetmelikler ilgili kurumların web sayfalarından ilgili birimin sorumlusu tarafından kontrol edilir. Saklama sürelerinin belirlenmesi ve imhası için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuştur.

#### **Referans**

[Kayıtların Kontrolü Prosedürü \(KK-PRS-2\)](#)

### **5.0 Yönetimin Sorumluluğu**

#### **5.1-Yönetimin Taahhüdü**

- a-)Üst Yönetim, KUŞADASI TİCARET ODASI'nda oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesini, uygulanmasını ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine yönelik taahhüdünün delilini,
- b-)Çalışanlarımıza belirleyici ve düzenleyici yasal ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere üye şartlarının yerine getirilmesinin önemini iletilmesine yönelik yapılan eğitimlerle, panolara asılan afişler- duyurularla ve iç emirlerle,
- c-)Kalite politikasını; 5.3 maddesine göre oluşturup tüm çalışanlarımıza ileterek anlaşılmasını,
- d-)Kalite hedeflerinin oluşturup her fonksiyon ve seviyede ölçülebilir olarak belirlemekle,
- e-)Yönetimin gözden geçirme toplantısını yaparak,
- f-)KUŞADASI TİCARET ODASI'nda ihtiyaç olan, kaynakların belirlenmesini, sağlamaktadır.

#### **5.2-Üye Odaklılık**

KUŞADASI TİCARET ODASI' nda üye memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak anketler ile öneri ve şikayet sonuçlarının analizleriyle üye beklentilerinin belirlenmesi ve bunların yerine getirilmesi sağlanmaktadır. Yasal şartlar ve Odamız şartlarının uygun olduğu takdirde Üyelerimizin şartları 7.2.1 e göre tanımlanmaktadır. Üyelerimizin memnuniyet tanımı 8.2.1 e göre yapılmaktadır.

#### **5.3-Kalite Politikası**

KUŞADASI TİCARET ODASI' nda Kalite Politikası kuruluş amacına ve verilen hizmetlere uygun olması, Kalite Hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve oluşturması, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluk için taahhüdü içermesi gerektiği göz önünde bulundurularak oluşturulmuştur. Kalite Politikası; Yönetim Kurulu Başkanı imzasıyla yürürlüğe girer.

Kalite Politikamızın KUŞADASI TİCARET ODASI' na iletilmesi ve anlaşılmasının sağlanması eğitimler, toplantılar, Kalite El Kitabı vasıtasıyla ve uygun yerlerde bulunan panolarda asılmak suretiyle duyurulması sağlanmaktadır.

Kalite Politikamızın uygunluğunun sürekliliğinin gözden geçirilmesi, iç tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarıyla sağlanmaktadır.

### **Kalite Politikamız aşağıda yazılı hale getirilmiştir.**

Meslek örgütü olarak Ticari Hayat içinde üyelerine yönelik hizmetini;

Etik anlayış ve yasal çerçevede,

Güncel, sektöre yönelik bilgileri paylaşıp,

Bölgenin ekonomik ve gelişmesine katkılar sağlayarak,

Üye çalışanın memnuniyeti ile en iyiyi sunarken liderlik yapmak ve Kalite Yönetimi gereklerine uyarak sürekli iyileştirmelerde bulunmaktır.

## **5.4-Planlama**

### **5.4.1-Kalite Hedefleri**

Kalite politikasıyla uyumlu, ölçülebilir, sürekli iyileştirmeye yönelik kalite hedefleri;Kalite Hedefleri Formu (KHF01) ve hedefe ulaşmada izlenecek yolların, yapılan işlemlerin ve gözetim tarihlerinin yer aldığı Hedeflere Ulaşma Eylem Planı Formu (HUEYF02)doldurulur. Eylem Planında belirtilen gözetim tarihlerinde; adımların sorumluları ve KYT bir araya gelerek yapılan gözetim; tutanak altına alınır ve Hedeflere Ulaşma Eylem Planı Formu eklenir.

### **5.4.2-Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması**

Üst Yönetim, kalite hedefleri de dâhil olmak üzere, kalite yönetim sisteminin genel şartlarını yerine getirmek için;

Süreçleri, süreçlerin sıralamasını, etkileşimlerini, ihtiyaç duyulan kaynakları ve bu süreçlerin izlenmesi, ölçülmesi, analizi konularını da içeren kalite yönetim sistemi planlamasının yapılmasını Kalite El Kitabı, Kalite Sistem Prosedürleri, Süreç Tanımlama Şemaları, İşlem Prosedürleri, Kalite Hedefleri Formu ve Süreç Ölçme Formu ile sağlamaktadır.

Üst Yönetim, Kalite yönetim sistemine yönelik şartlarda ve mevzuat şartlarında herhangi bir değişiklik olduğunda, yeni şartlara uyum sağlayacak şekilde kalite yönetim sistemi planlamasının gözden geçirilmesini, gerekli revizyonların yapılmasını ve kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilen yöntemlerin yerine getirilmesi ile sağlamaktadır.

Ayrıca, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında da Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması gözden geçirilir ve gerektiğinde dokümanlar yukarıdaki yöntemlerle revize edilir.

## **Referans**

Dökümanların Hazırlanması ve Kontrolü Prosedürü *DHK-PRS-1*

Yönetimin Süreci YS-PRS-04

Kalite Hedefleri Formu (KHF01)

Süreç Ölçme Formu (SÖF04)

## **5.5-Sorumluluk, Yetki ve İletişim**

### **5.5.1-Sorumluluk ve Yetki**

Üst Yönetimin, Kalite Yönetim Temsilcisi ve KUŞADASI TİCARET ODA'sında çalışan personelin görev tanımları açıklanmıştır. Organizasyon şeması birim sorumlularına kadar oluşturulmuş diğer alt birimler görev tanımlarından takip edilebilir tüm çalışanlara kendileri ile ve alt birimleri ile ilgili görev tanımları dağıtılmıştır.

## **Referans**

Organizasyon Şeması

Görev Tanımları

### **5.5.2-Kalite Yönetim Temsilcisi**

Üst Yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın,

Kalite Yönetim Sistemi için gerekli süreçlerin kurulması, uygulanması ve sürdürülmesini,

Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için ihtiyaçların üst yönetime raporlanmasını, KUŞADASI TİCARET ODASI 'nda üye şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılması için gerekli olan bilgilerin alınmasını ve iletilmesini,

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurulmasını, Sağlayan yetki ve sorumluluğa sahip çalışandır.

Oda Yönetim Kurulu kararı ile atanır. Atama Yazısı İç Yazışma İle Dağıtılır.

### **5.5.3-İç İletişim**

Üst Yönetim;

- Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları,
- İlan Panoları,
- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı,

- Anketler,
- Öneri ve şikâyetlerin Toplanması ve Değerlendirilmesi,
- Telefonlar,
- Toplantılar,
- Mailler,

Kaynaklarını/Süreçlerini kullanarak, KUŞADASI TİCARET ODASI 'nda performansının iyileştirilmesini, aktif, etkin ve verimli olunmasını, personelin kalite hedeflerine odaklanmasını ve katılımını gerçekleştirmektedir.

İletilen bilgilerin doğru olarak algılanıp algılanmadığı, Çalışan Memnuniyeti Anketi ile (ÇMAF05) bu kalite el kitabınının 8.maddesi olan Ölçme, Analiz ve İyileştirme başlığı altında ve referans gösterilen Kalite Sistem Prosedürlerinde (Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü, Düzeltici Faaliyet, Önleyici Faaliyet ve İç Tetkik) anlatılan yöntemler gerçekleştirilerek izlenmekte ve ölçülmekte, algılanmadığının tespiti halinde [Düzeltici Faaliyet](#) veya [Önleyici Faaliyet Prosedürleri](#) aracılığıyla, gerekirse yukarıda belirtilen kaynaklar / süreçler kullanılarak doğru olarak algılanması sağlanmaktadır.

## **5.6- Yönetimin Gözden Geçirmesi**

### **5.6.1-Genel**

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanmasını, etkinliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak için en az yılda bir kez gözden geçirmek üzere Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı düzenlenir. Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatları, kalite politikası ve kalite hedefleri dahil Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını içerir. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında elde edilecek kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürünce muhafaza edilir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısının nasıl, ne zaman yapılacağı, konusunda Yönetim Kurulu Başkanı karar verir. Gündem maddeleri 5.6.2 maddesinde belirtildiği gibidir. İsteddiği takdirde Yönetim Kurulu Başkanı ilave gündem maddesi koyabilir. Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına Kalite Yönetim Temsilcisi sekretaryalık yapar.

### **Referans**

Kayıtların Kontrolü prosedürü (KK-PRS-02)

Yönetimin Süreci (YS-04)

## 5.6.2-Gözden Geçirme Girdisi

Tetkiklerin Sonuçları

Yönetimin gözden geçirme girdisi, aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- a) Tetkiklerin sonuçları,
- b) Üye geri beslemeleri,
- c) Süreç performansı ve hizmet uygunluğu,
- d) Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- e) Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri,
- f) Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- g) İyileştirme için öneriler.

## 5.6.3-Gözden Geçirme Çıktısı

Yönetimin Gözden Geçirme girdi verileri kullanılarak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve KYS hizmet kalitemizi iyileştirmek amacıyla YGG toplantıları sonucunda kararlar Üst Yönetim tarafından alınır. Bu kararlarla ilgili kaynaklar YGG raporunda belirtilir.

## Referans

Yönetimin Süreci YS-04

## 6.0 Kaynak Yönetimi

### 6.1-Kaynakların Sağlanması

KUŞADASI Ticaret Odası;

- a-)Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- b-) Üye şartlarının yerine getirilmesiyle üye memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır. Kaynaklar; Yönetim Sürecinde belirlenir. YS-04

Kaynaklarımız;

- Altyapı,
  - Çalışma Ortamı,
  - Bilgi Kaynakları,
  - Mali Kaynaklar,
  - İnsan Kaynakları,
- Üst Yönetim tarafından karşılanır.

### 6.2-İnsan Kaynakları

### 6.2.1-Genel

Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yetkinlik şartları her unvan ile ilgili hazırlanan Görev Tanımlarında belirlenmiştir.

#### Referans

a-) Yönetim Süreci (YS-04) b-) Görev Tanımları

### 6.2.2-Yeterlik, Eğitim ve Farkındalık

a-) KUŞADASI TİCARET ODASI'nda Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin sürekli Kalite Yönetim Sistemi Eğitimi almaları sağlanmaktadır.

Personelin yürütmekle yükümlü olduğu işleri her zaman aynı kalitede yerine getirebilmesi, yetkinliğinin artırılması için yapılan eğitimler, Eğitim Sürecinde tanımlanır. Eğitim faaliyetlerinin etkinliği, Üye ve Çalışan Eğitim Sürecinde detaylandırılmıştır. (SR04)

b-) Personelin, yaptığı işin önemini ve uygunluğunun farkındalığı verilen eğitimlerle sağlanmaktadır.

c-) Kalite hedeflerine ulaşılmasında bulunacakları katkının bilincinde olmalarının sağlanması ise yapılan eğitimler ile gerçekleştirilmektedir. Üye ve Çalışan Eğitim Sürecinde belirtilmektedir.(SR04)

d-) Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar, [Kayıtların Kontrolü Prosedürüne](#) göre muhafaza edilmektedir.

e-) Personelin işe alımından işten çıkarılmasına kadar yapılan faaliyetler Yönetim Sürecinde tanımlanmıştır. (YS04)

#### Referans

Yönetim Süreci (SR04)

Üye ve çalışan Eğitim Süreci (SR05)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS02)

### 6.3-Altyapı

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda da, hizmet şartlarının yerine getirilmesi için gerekli altyapı belirlenerek temin edilmiştir. Altyapımız, yeterli hizmeti verecek şekilde çalışma alanlarımız, donanımımız, yazılımımız ve destekleyici hizmetleri içermektedir.

Oda Hizmet Binamız 3.000m<sup>2</sup> arsa üzerinde 800 m<sup>2</sup> 'lik taban alana oturan 4000m<sup>2</sup> 'lik kapalı alan 1.000m<sup>2</sup> yeşil alan, açık otoparktan oluşmaktadır. Oda Hizmet Binası içerisinde yer alan her türlü alt yapı unsurları kaliteli hizmetin sağlanabilmesi ve izlenebilmesi için ilgili Kayıtların Kontrolü Prosedüründe Belirlenmektedir. KUŞADASI TİCARET ODASI 4 kat ve zemin olmak üzere 5 katlı olup 4000 m<sup>2</sup>'dir.

Donanım ve Yazılım ihtiyaçlarının karşılanması; KUŞADASI TİCARET ODASI'nda üst yönetimi tarafından yerine getirilmekte olup bakımı Bilgi İşlem biriminin sorumluluğundadır. Bunlar Yönetim Sürecinde belirtilmiştir.

Hizmetlerimizin sunumu için gerekli olan her türlü malzeme, araç ve gereç, mevzuat çerçevesinde; sürekliliğinin sağlanması için bakım ve onarımları da tarafımızdan karşılanmaktadır.

## Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

Yönetim Süreci (YS-04)

## 6.4-Çalışma Ortamı

KUŞADASI TİCARET ODASI mevzuat ve kalite yönetim sistemi şartlarına uygun hizmetin yerine getirilebilmesi için gerekli çalışma ortamını belirlemiş ve yönetmektedir.

Oda içerisinde genel güvenliği ve çalışanların güvenliğini sağlamak amacıyla; gerekli uyarıcı levhalar yer almaktadır.

KUŞADASI TİCARET ODASI hizmet binasının ısıtması ve soğutması, merkezi ısıtma-soğutma sistemi ile yapılmaktadır. Aydınlatması, lambalar ile yapılmaktadır. Tüm bunlar Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

## Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

Yönetim Süreci (YS-04)

## 7- hizmet Gerçekleştirme

### 7.1-hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Kuşadası Ticaret Odası Süreçleri ile ilgili aşağıdaki eylemleri gerçekleştirir.

- Hizmet için kalite hedef ve şartları,
- Hizmet için gerekli belge ve kayıtların oluşturulması ile hizmete özgü kaynakları,
- Hizmete özgü istenilen doğrulama, geçerlilik, izleme, inceleme işlemleri ile hizmet kabul ölçütleri,
- Gerçekleştirme ve hizmet şartlarının karşıladığına dair kanıtları sağlamak v gerekli kayıtları içeren **Kalite Planları** hazırlamak.

Kuşadası Ticaret Odası üst yönetimi tarafından, kalite ile doğrudan ilişkili olan tüm hizmet süreçlerinin belirlenmesi, planlanması ve yürütülmesi için gerekli olan donanımın, hizmetin gerçekleştirildiği çalışma ortamında, kullanım şartlarına uygun olarak bakımı, hizmet ile ilişkili özelliklerin izlenmesi, hizmet kontrollerinin yapılması ile ilgili kayıtların uygun bir şekilde saklanması sağlanır. Bu çalışmalar **Kalite Planları**'nda belirtilir. Hedeflere ulaşma doğrultusunda yapılacak faaliyetler ise **Süreç/Hedef Eylem Planları**'nda açıklanır.

### 7.2-Üye ile İlişkili Süreçler

#### 7.2.1-Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi



KUŞADASI TİCARET ODASI yasal mevzuatlara uygun bir şekilde üyesine hizmet etmektedir. Bu hizmet şekli 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve çıkarılan ilgili yönetmeliklerde belirtilmiştir.

### **7.2.2-Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi**

Üye kayıt aşamasından önce veya üye değişiklik isteklerinin uygulanmasından önce aşağıdakilerin sağlanması açısından, üye talepleri gözden geçirilmektedir. Değişiklikler kayıt altında tutulmaktadır.

- İsteklerinin açık ve net olarak tanımlanmış olması,
- Üyeden yazılı olarak gelen dilekçelerin alınması durumunda, sözlü isteklerin ek dilekçe ile işleme alınması ve takibi,
- Öncekilerden farklılık gösteren taleplerin açık ve net olarak tanımlanmış olması,
- Üye isteklerinin odamız tarafından karşılanabilir olması.

Değişiklik olması durumunda 5174 sayılı TOBB kanunu na göre işlem yapılır.

### **7.2.3- Üye İle İletişim**

a-) Hizmet bilgileri,

b-) Üyelerimizin öneri / şikayetleri Üye Memnuniyet Formu (ÜMF07)

c-) Üyelerin düşüncelerinin, ihtiyaç ve beklentilerinin, tam ve doğru olarak anlaşılması, üye öneri/şikayetleri , tespiti için telefon ve faks araçları, öneri ve şikayet kutuları ( hergün kontrol ediliyor ), anketler, sözlü iletişim (birebir görüşme), ilan panoları, SMS, internet duyuruları, süreli Odamız dergisi vb. iletişim yöntemleri kullanılmaktadır.

**Referans**Üye Memnuniyet Formu (ÜMF07)

### **7.3-Tasarım ve Geliştirme**

KUŞADASI TİCARET ODASI 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve çıkarılan ilgili yönetmeliklerle hizmet verdiği için dolayı 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

### **7.4-Satın Alma**

#### **7.4.1 Satın Alma Süreci**

Odamıza satın alınacak ürün ve hizmetlerde, Odamız İç Yönetmeliği madde 39'a göre yapılır. Yönetim Kurulu'nun Genel Sekreterliğe vermiş olduğu harcama yetkisine kadar olan bölümleri için Oda üyelerimizden veya diğer muhtelif tedarikçilerden satınalma yapılır. Genel Sekreter yetkisinde olan satınalmalarda bazen aciliyetlerinde göz önünde bulundurulularak her hangi bir Satınalma Talep Formu ve Tedarikçi değerlendirme Formu düzenlemeden satınalma yapılır. Yapılan harcamanın belgesi Muhasebe biriminde saklanır. Genel Sekreterliğe verilen harcama yetkisi doğrultusunda yapılan harcamaların raporu bir sonraki Yönetim Kurulu'nun onayına sunulur.

Genel Sekreterin harcama yetkisini aşan miktarlarda ise; Satınalma Talep Formu düzenlenip Yönetim Kurulu'na sunulur. Yönetim Kurulu'nun fiyatını uygun bulduğu firmadan Ya da Onaylı Tedarikçi Listesinden bir firma seçilir, alım yapılır. Tedarikçi değerlendirmesi; (TDF08) 100 üzerinden kriterlere puan verilerek yapılır. Sonra bu puanlar kriterlerin üzerindeki oranlarla çarpılarak sonuç toplanır. Bu, o tedarikçinin Onaylı Tedarikçi Listesi puanını gösterir. (OTL15) Tedarikçiler yılda 1 kez tekrar genel olarak gözden geçirilip; ortalama değer yöntemiyle analiz edilir.

#### **7.4.2 Satın alma bilgisi**

KUŞADASI TİCARET ODASI sipariş edilen ürün hakkında satıcı firmanın net olarak bilgilendirilmesini sağlayacak şekilde satın alma talep formu ile sipariş açmaktadır. Satın alma sipariş formunda gerekli olduğu durumlarda, onaylama için gerekli kriterler ve yönetimin gereksinimleri açıklama hanesinde belirtilir.

#### **7.4.3 Satın alınan ürünün doğrulanması**

Satınalma Talep Formu (STF09) üzerindeki özelliklere bakılarak; talep eden birim sorumlusu ve satın alma sorumlusu tarafından kabul anlamında her kalem malzemeye paraf atılarak yapılır. Tedarikçilerin yerinde doğrulama faaliyeti Odamız tarafından yapılmamaktadır.

#### **Referans**

Satın Alma Talep Formu (STF09)

Onaylı Tedarikçi Listesi (OTLF15)

Tedarikçi Değerlendirme (TDF08)

#### **7.5-Üretim ve Hizmetin Sağlanması (Sunulması)**

##### **7.5.1-Üretim ve Hizmet Sunumun Kontrolü**

Kuşadası Ticaret Odası'nda **süreç etkileşim tablosu, hedef eylem planı, iş akış şemaları, kalite planları, görev tanımları, talimatlar, kalite kayıtları, formlar** gibi kaliteyi etkileyen tüm belgeler üst yönetim tarafından hizmetin denetlenmesinde kullanılır. Bu belgelerin ulaşılabilirliği ve anlaşılabilirliği kalite yönetim grubu, ilgili birim sorumluları ve amirlerinin sorumluluğundadır.

##### **7.5.2-Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği**

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda' da kontrol edilemeyen bir hizmet bulunmadığından kapsam dışı tutulmuştur.

##### **7.5.3-Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Hizmetlerimiz, mevzuatımızda tanımlanmış olup, KUŞADASI TİCARET ODASI'nda verilen hizmetlerin tüm aşamaları, Süreç Tanımlama Şemalarında belirlenmiştir. Üyelere ilişkin izlenebilirlik Oda ve Ticaret Sicil Kayıt numarası ile yapılmaktadır. İzlenebilirlik ile ilgili kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

## Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

### 7.5.4-Üye Malı

KUŞADASI TİCARET ODASI kendi kontrolünde olduğu üye mülküne özen gösterir.

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda hizmetin sunumu için gerekli olan ve üyenin Yasal Şartlara istinaden alınan dosyalar üye mülkü olarak belirlenmiştir.

Üye mülkünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygunluğunun kalmaması hallerinde; üye ile irtibata geçilerek üye kayıtlarından, eksiklikler giderilir, Kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02) göre muhafaza edilir.

## Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

### 7.5.5-Hizmetin Korunması

KUŞADASI TİCARET ODASI Kamu Hizmeti olarak faaliyet gösterdiğinden hizmetler esas itibariyle soyut, ancak çıktıları (evrak, belge, dosya v.s.) itibariyle somut haldedir.

Yürütmekte olduğumuz işlemler talep edilen/edilecek hizmete dönüşüncüye kadar oluşan tüm evrakların, saklanması, gerektiğinde yararlanılmak için tekrar ulaşılabilirliğinin sağlanması, bozulma, kaybolma ve hasar görmeye karşı korunması ile ilgili işlemler, Arşivleme Talimatı (Arşv.T01)'e göre yapılır.

Oda Hizmet Binamızın güvenliğini tam anlamıyla korumak için gerekli olan yerlere kamera sistemi yerleştirilmiştir. Bu sistem DVR kayıt ünitesinde saklanır ve 3 gün süreyle tekrar yenilenir. Bu kayıtlar Bilgi İşlem Servisimizde gözlemlenebilir.

Ayrıca hizmetin korunmasında çıktıları, Kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü göre muhafaza edilmektedir.

## Referans

Arşivleme Talimatı (Arşv.T01)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KKP02)

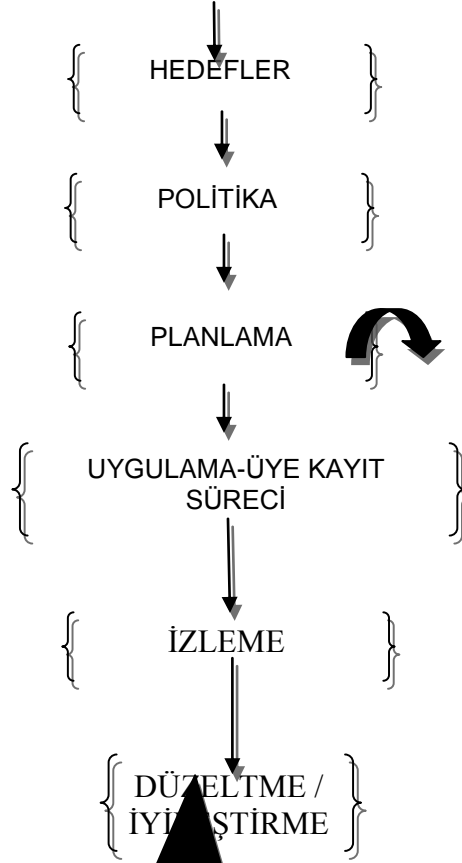
### 7.6-İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

KUŞADASI TİCARET ODASI'na bağlı Birimler tarafından sunulan hizmetlerin, belirlenen şartlara uygunluğunu izleyip ölçerek, delille kanıtlamak için herhangi bir cihaz kullanılmadığından, TSE EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.6 İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

## 8.ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

YÖNETİM  
SÜRECİ  
KYS-YS05

## 8.1-Genel



1. KUŞADASI TİCARET ODASI'na uygunluğunu göstermek,
2. Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasını sağlamak,
3. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak,

Amacıyla istatistiksel olarak kontrol olmak üzere uygulanabilir metotları

Kalite Yönetim Sisteminin ka

## 8.2-İZLEME ve ÖLÇME

### 8.2.1-Üye Memnuniyeti

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda üye memnuniyetinin izlenmesinin amaçları, üyelerin beklentilerine göre üyelerin algılarından hareketle, ihtiyaç ve beklentilerine göre getirilip getirilmediğinin sapmalarını belirlemek; üye memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak yapılan anketler, öneri ve şikayetler değerlendirilir. Bu veriler Üye Memnuniyeti Formunu oluşturur. (ÜMF07)

Üye memnuniyeti ölçmeye yönelik olarak yapılan işlemler Üye Memnuniyeti Süreci dokümanında dokümante edilmiştir.

## Referans

Üye Memnuniyeti Formu (ÜMF07)

### 8.2.2-İç Tetkik

KUŞADASI TİCARET ODASI kalite sistemi tetkiki, TS-EN-ISO 9001:2008 standardının gerektirdiği tüm hususların yeterliliğini ve planlanmış düzenlemelere uygunluğunu ve etkinliğini ölçmek ve değerlendirmek amacı ile yapılmaktadır. İç denetim ve takip faaliyetleri, eğitilmiş ve sertifikalı kalite tetkikçileri tarafından gerçekleştirilmektedir. Olağanüstü durumlar olmadıkça, her birimde yılda en az bir kez iç tetkik yapılmaktadır. Tetkik raporları ve belirlenen düzeltici faaliyetler, işlem tanımında belirlenen esaslara uygun olarak dokümanite edilip gerekli duyulan kayıtları saklanır. Denetim sonucu bulunan uygunsuzlukların belirlenen sürede giderilmesi esastır. Sapmalar veya düzeltici faaliyetlerde birim elemanları altyapısının yetersiz kalması durumunda, konu, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından karara bağlanmaktadır. Bu faaliyetlerle ilgili detaylar ve sorumlular **İç tetkik Prosedürü**'nde açıklanmıştır.

## Referans

İç Tetkik Prosedürü (İTPRS-04)

### 8.2.3-Süreçlerin İzlenmesi Ve Ölçülmesi

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda tarafından planlanmış süreçlerin hangi aşamalardan geçeceği, sorumlusunun kim olduğu, hizmet sunumunda gereken şartların neler olduğu, şartları taşıyorsa neler yapılacağı Süreç Kimlik Kartlarında belirtilmiştir. KUŞADASI TİCARET ODASI tarafından gerçekleştirilen süreçlerin planlanan sonuçları (hizmet uygunluğunu ve kalite hedeflerini) gerçekleştirme kabiliyetinin olup olmadığı, süreçlerin ölçülmesi ile anlaşılır.

Süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi, Süreç Ölçme Formları (SÖF04) ve Süreç Etkileşim Tablosu (KEK Sayfa:14-15) kullanılarak yapılır.

Süreç kimlik kartlarında; performans kriterleri, Süreç Ölçme Formlarında; performans kriterleri, ölçüm metodu ve ölçüm periyodu belirtilmiştir. Süreçlerin izlenmesini o sürecin sorumluları yapar ve sonuçlarını "Süreç Ölçme Formları (SÖF04) kaydeder." Tüm sonuçlar o birim sorumluları tarafından toplanıp değerlendirilip raporlanır ve KYT'ye verilir. KYT tüm raporları alıp Süreç Performanslarını ölçer ve Performans Kriterleri; Yönetim gözden geçirme toplantısında tekrar gözden geçirilir.

Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi ile planlanan sonuçlara ulaşamadığının tespiti halinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet veya önleyici faaliyetin başlatılması için talepte bulunulur.

## Referans

Süreç Ölçme Formu (SÖF04)

Süreç Etkileşim Tablosu (KEK Syf:14-15)

### 8.2.4-Hizmetin İzlenmesi Ve Ölçülmesi

Süreç şemalarında, hizmet şartları açık olarak yazılmış ya da ilgili yasal düzenlemeye atıfta bulunulmuştur. Süreç tanımlarında yer alan kontrol, karar, değerlendirme ve onay noktalarında sorumlular, bu aşamaya kadar gelmiş hizmeti kayıtlar üzerinden izleyerek, verilen hizmetin süreçlerdeki kabul kriterlerine uyup uymadığını kontrol eder. Yapılan kontrol sonucunda, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, evrak üzerine atılan imza veya paraf ile bir sonraki adıma iletilerek süreç işletilir. Ayrıca Ticaret ve Oda sicil Kayıt ve Tahsilat kalite planlarında süreç şemalarında tanımlanan işlerin kontrolü detaylandırılmıştır.

Süreç Tanımlama Şemaları son onay noktasında belirtilen personel tarafından verilen onay (İmza), hizmetin, şekli eksiklikler giderilerek mevzuata uygun olarak Uygun Olmayan Hizmet Prosedüründe gösterilmektedir. Kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre muhafaza edilir.

### **Referans**

Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü (UHK-PRS03)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

Kalite Planları

Süreç Şemaları

### **8.3-Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü**

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda uygun olmayan hizmetin; yanlışlıkla kullanımının veya sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmet ile ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için dokümente edilmiş prosedür oluşturulmuştur. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe belirtilmiş olup Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

### **Referans**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (UHK-PRS03)

### **8.4-Veri Analizi**

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda tarafından Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülmesinde Üye memnuniyeti anketi, dilek ve şikâyet kutuları, çalışanlar önerileri, çalışanlarla ilgili anket vb. yollarla alınan veriler ve uygunsuzluk tespit formlarının değerlendirilmesi ile hizmetin şartlara uygunluğu, önleyici faaliyet fırsatları ve iyileştirme alanlarının tespit edilmesine yönelik verilerin analiz edilmesi için Üye Memnuniyeti Formu (ÜMF07) ve Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu (ÇMAF05) oluşturulmuştur.

Bu toplanan veriler pasta ve çubuk diyagramları ile analiz edilmektedir.

### **Referans**

Üye Memnuniyeti Formu (ÜMF07)

Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu (ÇMAF05)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

## **8.5-İyileştirme**

### **8.5.1-Sürekli İyileştirme**

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda, kalite politikası, kalite hedefleri, iç tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici ve Önleyici Faaliyetler ile yönetimin gözden geçirme sonuçlarını kullanarak, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirir. Üyelerden ve çalışanlardan gelen öneriler KYT'ye verilir; YGGT'de değerlendirilir. Alınan kararların takibi toplantı tutanak formunda yazılır. Belirlenen iyileştirme faaliyeti, uygulama adımları ve sonuçları toplantıda görevlendirilen ilgili birim sorumlusu tarafından KYT'ye iletir. Bir sonraki YGG toplantısında bu iyileştirme faaliyetinin sonuçları değerlendirilir.

### **8.5.2-Düzeltilici Faaliyet**

Tüm Kalite Yönetim Sistemi içerisinde bulunan süreçlerde tespit edilen uygunsuzlukların sebebini ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek için;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kaydedilmesi,
- Başlatılan faaliyetin gözden geçirilmesi,

İşlemlerinin tanımlanması ve gerçekleştirilmesi konuları düzenleyen Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

## **Referans**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (DF-PRS05)

### **8.5.3-Önleyici Faaliyetler**

KUŞADASI TİCARET ODASI'nda tarafından verilen hizmetlerde potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin belirlenmesi,

- Uygunsuzlukların tekrar oluşmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kaydedilmesi,
- Başlatılan faaliyetlerin gözden geçirilmesi,

İşlemlerinin tanımlanması ve gerçekleştirilmeleri konuları düzenleyen Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuştur.

### **Referans**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KK-PRS02)

Önleyici Faaliyetler Prosedürü (ÖFP-PRS06)