



1882

KONYA TİCARET ODASI
KONYA CHAMBER OF COMMERCE

KALİTE EL KİTABI

01.04.2014



KALİTE EL KİTABI

KOD NO	KEK
REVİZYON NO	04
REV. TARİHİ	01.04.2014
SAYFA NO	1 / 28

HAZIRLAYAN
KALİTE TEMSİLCİSİ

GÖZDEN GEÇİREN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

KONU : İÇİNDEKİLER

BÖLÜM NO : A

BÖLÜM NO	KONU	SAYFA
A	İçindekiler	01
B	Revizyon Sayfası	02
C	Dağıtım Sayfası	03
1	Kalite El Kitabı Kapsamı	04
2	Kurum Tanıtımı	05
4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	09
4.1	Genel Şartlar	09
4.2	Dokümantasyon Koşulları	10
5	YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	13
5.1	Yönetimin Taahhüdü	13
5.2	Üye Odaklılık	13
5.3	Kalite Politikası	13
5.4	Planlama	14
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	14
5.6	Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi	16
6	KAYNAK YÖNETİMİ	17
6.1	Kaynakların Sağlanması	17
6.2	İnsan Kaynakları	17
6.3	Altyapı	18
6.4	Çalışma Ortamı	18
7	HİZMETLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ	19
7.1	Gerçekleştirme Proseslerinin Planlanması	19
7.2	Üyelerle İlgili Prosesler	20
7.4	Satınalma	20
7.5	Hizmet Temini	21
8	ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	23
8.1	İzleme ve Ölçme	23
8.2	Hizmet Uygunsuzluklarının Kontrolü	24
8.3	Veri Analizi	25
8.4	İyileştirme	26
9	PROSEDÜRLER ve PROSESLER LİSTESİ	27
	Ek-1 Vizyon, Misyon, İlkeler ve Politikalar	
	Ek-2 Proses etkileşim şeması	
	Ek-3 Çapraz referans listesi	
	Ek-4 Organizasyon şeması	
	Ek-5 Genel Belgeler Listesi	



KALİTE EL KİTABI

KOD NO	KEK
REVİZYON NO	04
REV. TARİHİ	01.04.2014
SAYFA NO	2 / 28

HAZIRLAYAN
KALİTE TEMSİLCİSİ

GÖZDEN GEÇİREN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

KONU : REVİZYON SAYFASI

BÖLÜM NO : B

Konya Ticaret Odasında uygulanmakta olan KYS ISO 9001:2008 Kalite El Kitabı; Kalite Temsilcisi tarafından hazırlanmış, Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilerek Oda Başkanı tarafından onaylanmıştır. Gerekli değişiklikler Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürüne göre yapılır. Tereddütlü durumlarda Kalite Arşivi'nde bulunan orijinal nüsha esas alınır.

S. No	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımlanması	İmza
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



KALİTE EL KİTABI

KOD NO	KEK
REVİZYON NO	04
REV. TARİHİ	01.04.2014
SAYFA NO	3 / 28

HAZIRLAYAN
KALİTE TEMSİLCİSİ

GÖZDEN GEÇİREN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

KONU : DAĞITIM SAYFASI

BÖLÜM NO : C

Kalite El Kitabının dağıtımını kontrollü kopya kaşesi vurulmuş olarak ilgili kişilere bilgisayar çıktısı şeklinde yapılmıştır. El kitabının herhangi bir bölümünde Kalite Temsilcisinden başkası revizyon ve/veya düzeltme yapamaz. Kalite Elkitabı, değişikliklerin dokümante edilmesini sağlamak amacıyla, Kalite Temsilcisi tarafından yılda bir defa incelenir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	4 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

KONU : KALİTE EL KİTABININ KAPSAMI

BÖLÜM NO : 1

Hazırlanmış olan bu el kitabı, **Konya Ticaret Odası Faaliyetleri'** ni kapsamaktadır.

Konya Ticaret Odası; üyeleri için hizmetlerin oluşturulmasını, kontrolünü ve sunumunu yapar. Kalite sistemi kapsamında bu faaliyetler ele alınmıştır.

Ayrıca kalite sistemi kapsamında, tasarım ve geliştirme elementi **(7.3)** ve özel proseslerin doğrulanması elementi **(7.5.2)** hariç tutulmuştur. Çünkü bu faaliyetler **Konya Ticaret Odası** bünyesinde uygulanamamaktadır.



KALİTE EL KİTABI

KOD NO	KEK
REVİZYON NO	04
REV. TARİHİ	01.04.2014
SAYFA NO	5 / 28

HAZIRLAYAN
KALİTE TEMSİLCİSİ

GÖZDEN GEÇİREN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

KONU : KURUM TANITIMI

BÖLÜM NO : 2

2.1. Genel

Odaların kuruluşu ise şu tarihi seyri takip eder: Öncelikle 13 Haziran 1292 (1876) tarihli kararname ile "Meclis-i Ticaret ve Ziraat" adlı bir özel meclis kurulur. Bu meclisin üç alt biriminden birisi "Ticaret Cemiyeti"dir. En itibarlı tüccar arasından seçilecek bir heyet, Ticaret Bakanlığı (Nezareti) tarafından onaylanarak faaliyete geçirilecektir.

Osmanlı Devleti'nin ilk Ticaret Odası "Dersaadet (İstanbul) Ticaret Odası'nın kuruluşu hakkında 6 Safer 1297 (20 Ocak 1880) tarihli padişah iradesi çıkar. Fakat iç tüzüğün (Dahili Nizamnâme) hazırlanıp, tasdiki uzun süre aldığı için açılışı ancak 14 Ocak 1882'de yapılabilir.

İstanbul Ticaret Odası'nın 4 Teşrinisani 1298 (1882) tarihli toplantısında alınan on maddelik kararın ikisi İstanbul dışındaki ticaret odalarının kuruluşuna yöneliktir. Başkent İstanbul'da alınan kararın aynı yıl uygulandığını görüyoruz. Zira Hicri 1300 yılı öncesi Konya Vilâyeti Salnâmelerinde bulamadığımız Ticaret Odası heyeti, bu yılki salnâmede ve sonrakilerde yer almaktadır. Dolayısıyla Konya Vilâyeti Salnâmelerine göre Konya Ticaret Odası'nın kuruluş yılı 1882'dir.




İstiklal Harbi yıllarında duyulan tepki, ticarî sahaya da yansır. Ankara Hükümeti ile irtibatlı olarak kurulan Milli Türk Ticaret Birliği, ticaret odasının daha yerli ve milli hale getirilmesi için çalışmalar yapar. Artık Odaların "yarı resmi mahiyette" olması istenilmektedir. Bu doğrultuda en belirleyici karar, İzmir İktisat Kongresi'nde alınır. "Misak-ı İktisadi Esasları"ni kabul eden Kongre, ticaret odaları hakkında da prensipler tespit eder. Bu prensipler doğrultusunda ticaret ve sanayi odaları yeniden gözden geçirilir ve aynı doğrultuda Nisan 1341 (1925) tarihli Ticaret ve Sanayi Odaları Kanunu yürürlüğe girer. Daha sonra 8.3.1950 tarihli ve 5590 sayılı "Ticaret ve Sanayi Odaları", "Ticaret Odaları", "Sanayi Odaları", "Deniz Ticaret Odaları", "Ticaret Borsaları" ve "Türkiye Ticaret, Sanayi, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği" Kanunu; son olarak da 18.05.2004 tarihli 5174 sayılı Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği İle Odalar Ve Borsalar Kanunu yürürlüğü girmiş olup bu yeni düzenleme Konya Ticaret Odası'nda da tatbik edilmektedir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	6 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

2.2. Amacı: Konya Ticaret Odasının amacı, üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleriyle ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere, meslek disiplinini, ahlakı korumak ve Kanunda yazılı hizmetleri görmek amacıyla kurulan ve organları kendi üyeleri arasından Kanunda belirtilen usullere göre seçilen ve Kamu Kurumu niteliğinde Tüzel kişiliğe sahip bir meslek kuruluşudur.

2.3. Odanın organları ve organların kısaca görev ve yetkileri:

Konya Ticaret Odası'nın organları;

-  Meclis,
-  Yönetim Kurulu,
-  Meslek Komiteleridir.

Meclisin görevleri ve yetkileri:

1. Kendi üyeleri arasından gizli oyla asıl ve yedek Yönetim Kurulu üyelerini seçmek,
2. Yönetim Kurulunca hazırlanacak yıllık faaliyet raporunu onaylamak
3. Oda kadrosu ile yıllık bütçeyi ve kesin hesapları onaylamak,
4. Oda hizmet aidatlarının tarifelerini kabul etmek ve Bakanlık onayına sunmak,
5. Üyeler arasında uyuşmazlıkları çözümlenecek hakem heyetlerini seçmek,
6. Mesleklere ve konulara göre ihtisas komisyonları kurmak,
7. Gayrimenkul alımına, satımına, yapımına, esaslı değişikliği gerektiren onarımlara, bunların tahsis şeklini değiştirmeye, rehin edilmelerine ve ödünç para alınmasına karar vermek,
8. Mevzuat kaynaklı diğer görevlerini ifa etmek.

Yönetim Kurulunun görevleri ve yetkileri:

1. Oda işlemlerini yürütmek, yıllık çalışma programını hazırlamak, üyelerin ve oda personelinin bilgi, görgü ve tecrübelerini arttırmak için kurslar, seminerler düzenlemek eğitim faaliyetlerinde bulunmak, sanayi siteleri, organize sanayi bölgeleri, sergi ve fuarlar açılması için meclise teklifte bulunmak,
2. Hakem ve Bilirkişi listelerini hazırlamak ve meclisin onayına sunmak,

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	7 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

3. Ticari kefaletleri ve tüzükte gösterilen belgeleri tasdik etmek,
4. Bütçe ve Meclis kararlarına uygun olarak gerekli harcamaları yapmak,
5. İşlerin daha düzenli bir şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla yönerge ve talimatları hazırlamak.
6. Mevzuat kaynaklı diğer görevlerini ifa etmek.

Meslek Komitelerinin görevleri ve yetkileri:

1. Üyeleri arasında yargı gözetiminde gizli oyla meclis üyesi seçmek,
2. Kendi meslek gruplarıyla ilgili konular hakkında yararlı ve gerekli gördükleri tedbirlerin alınması; araştırma, inceleme yapılmasını Yönetim Kuruluna teklif etmek,
3. Komitenin çalışma programını düzenlemek,
4. Mevzuat kaynaklı diğer görevlerini ifa etmek.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	8 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Misyonumuz, Vizyonumuz ve Kalite Politikamız aşağıda sunulmakla birlikte ayrıca Kalite Kitabında ek olarak da verilmiştir. (KEK-EK-01 Misyon-Vizyon ve KTO Değerler)



KALİTE EL KİTABI

KOD NO	KEK
REVİZYON NO	04
REV. TARİHİ	01.04.2014
SAYFA NO	9 / 28

HAZIRLAYAN
KALİTE TEMSİLCİSİ

GÖZDEN GEÇİREN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

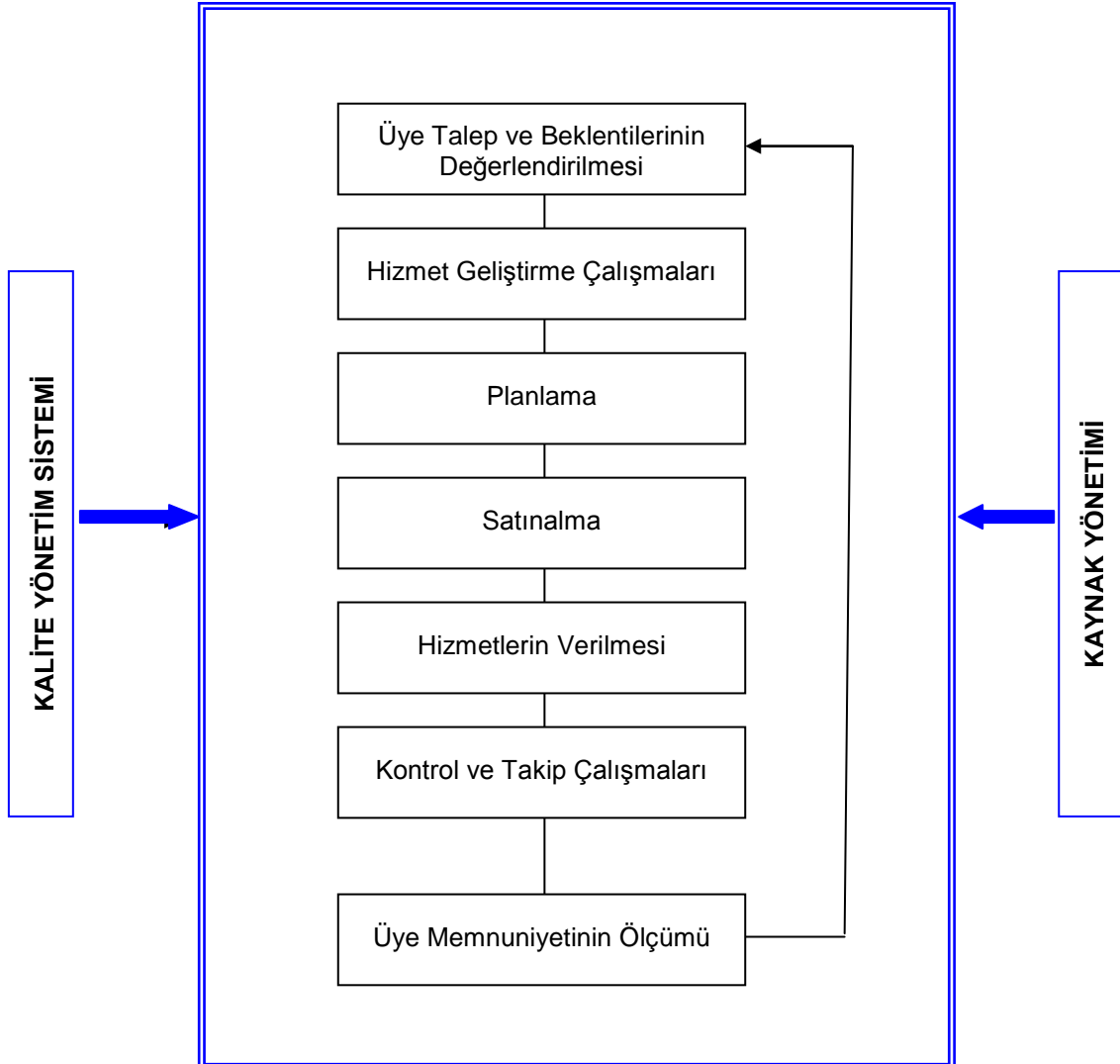
KONU : KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

BÖLÜM NO : 4

4.1. Genel Şartlar

KONYA TİCARET ODASI, Kalite Yönetim Sistemi **ISO 9001:2008** Standardına uygun olarak tasarlanmış ve dokümente edilmiştir. Kalite Yönetim Sisteminin standarda uygunluğu sürdürülmekte olup, etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

KONYA TİCARET ODASI Kalite Yönetim Sistemi için gerekli prosesleri belirlemiştir. Gerekli prosesler ile bu proseslerin birbirleriyle olan ilişkileri aşağıda şematize edilmiştir. Söz konusu prosesler, **KONYA TİCARET ODASI** tarafından **ISO 9001:2008** Standardının şartlarına uygun olarak yönetilmektedir. Proseslerin ayrıntılı etkileşimi KEK-EK-02'de gösterilmektedir.



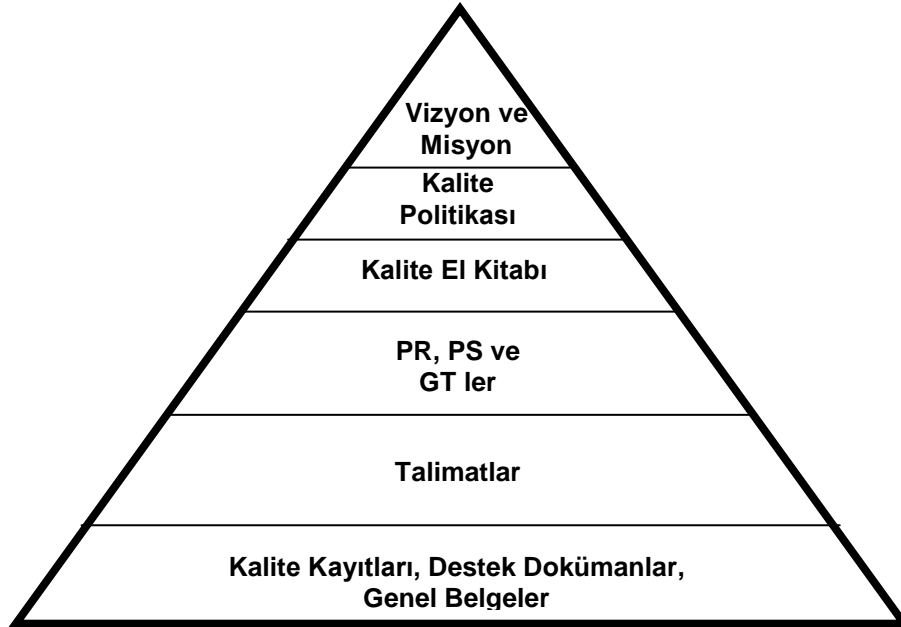
	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	10 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

KONU : KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

BÖLÜM NO : 4

4.2. Dokümantasyon Koşulları

4.2.1. Genel: KONYA TİCARET ODASI bünyesinde dokümante edilmiş bir kalite sistemi kurulmuştur. Söz konusu dokümanlarda belirtilen esaslar, bu sistemin uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamaktadır. Uygulanmakta olan kalite sisteminin dokümantasyon yapısı şematik olarak aşağıda gösterilmiştir.



KONYA TİCARET ODASI, Vizyonu ve Misyonu kurumun en temel dokümanıdır. **KONYA TİCARET ODASI'** nin dışarıya açılan penceresi ve vitrinidir. Bütün amaç vizyonu gerçekleştirmektir. Kalite Politikası ikinci seviye dokümandır. Kurumun taahhütlerini ifade etmektedir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	11 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

4.2.2. Kalite El Kitabı: Kalite El Kitabı üçüncü seviye dokümandır. Kalite ve sorumluluklar açısından genel yönetim politikasını tarif etmektedir. Özet olarak muhtelif departmanlar ve fonksiyonlarda kalite hedeflerine ulaşmak için neler yapıldığını ya da yapılması gerektiğini ifade eder.

KONYA TİCARET ODASI; ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının Madde 1 bölümünde açıklanan muafiyetler kısmında Ölçüm Cihazlarının Kalibrasyonu ve Servis proseslerini kapsam dışı bırakmıştır.

Dördüncü seviye dokümanlar kapsamında içerisinde kurum çalışanlarının görev tanımlarını ve organizasyondaki yerlerini gösteren Görev Tanımları da sistem dokümantasyonu içinde yer almaktadır. (KEK-EK 04 Organizasyon Şeması)

Kalite Sistemi kapsamındaki bir işi yapmak için izlenecek yöntemleri ve işlem adımlarını, yetki ve sorumluluğu da içerecek şekilde açıklayan kalite prosedürleri ve prosesleri, ilgili servisler tarafından hazırlanmış ve ilgili servisler tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe konmuştur.

KONYA TİCARET ODASI hizmet prosesi ile ilgili ve özellikle kaliteyi etkileyen bütün işlerin nasıl yapılacağını; işlem adımları bazında açıklayan, yapılması gerekli olan işleri mantıklı bir sıra izleyerek, aşamalı olarak açık bir şekilde tanımlayan kalite talimatları ilgili servisler tarafından hazırlanmış, ilgilileri tarafından onaylanarak uygulamaya konmuştur. Uygulanmakta olan Kalite Dokümanları sonucunda ortaya çıkan Kalite Kayıtları ilgili servisler tarafından tutulmakta, saklama süreleri takip edilerek arşivlenmektedir.

KONYA TİCARET ODASI hizmet kalitesini etkileyen prosesler için kullanılan destek dokümanlar da Kalite Yönetim Sistemi içinde yer almaktadır. Bu tür dokümanlar, TOBB Kanunu, İlgili Yönetmelikler, Oda İç Tüzüğü vs. dokümanlardır.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü (PR.04.02) hizmet kalitesini ya da kalite sistemini etkileyen tüm dokümanlar için kontrol bilgilerini kapsamaktadır. Dokümanlar elektronik ortamda ya da basılı şekilde saklanır. Elektronik ortamda saklanan verilere ulaşım ve değiştirme Kalite Temsilcisi'nin yetkisi altındadır.

Kalite El Kitabı, Görev Tanımları, Prosedürler, Prosesler, Talimatlar kontrol edilen dokümanlardır.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	12 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Tüm dokümanlar yayınlanmadan önce uygunluk açısından yetkili personel tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Kontrollü dokümanların revizyon durumunu gösteren doküman iç ana liste, geçersiz dokümanların kullanımını önlemek amacıyla Doküman ve Veri Sorumlusu tarafından tutulur.

Geçerli tüm dokümanların kontrollü kopyaları ilgili servislere dağıtılır. Tüm çalışanlar kullandıkları dokümanların güncel kopyalarını uygun yerlerde bulundururlar. Geçersiz tüm dokümanlar, istenmeyen kullanımları önlemek üzere, kullanım yerlerinden süratle kaldırılır. Dokümanların okunaklı olarak kalması ve uygun şekilde tanımlanması (kod numaraları ile) sağlanmıştır. Dış kaynaklı dokümanlarımız ise, 5174 sayılı TOBB Kanunu, İlgili Yönetmelikler, KTO Oda İç Yönergesi ve Kalite Standartlarına ilişkin eğitim dokümanlarından oluşmaktadır.

Dokümanlarla ilgili tüm değişiklikler - aksi Yönetim Temsilcisi ve/veya Kalite Temsilcisi tarafından talep edilmedikçe - orijinal dokümanı hazırlayan kişi tarafından gözden geçirildikten ve onaylandıktan sonra yürürlüğe girer. Yürürlükten kalkan belgeler ise İPTAL kaşesi vurularak yürürlükten kaldırılır.

Harici Dokümanların Kontrolü: Bu kapsamda yer alan dokümanlar resmî gazeteler, kanunlar ve yönetmeliklerdir. Personel Yazı İşleri ve Bilgi İşlem Servisi ve/veya Hukuk İşleri Müşaviri, KONYA TİCARET ODASI'nın işleyişini etkileyebilecek bu tür harici dokümanların en son revizyonlarının temin edilmesini ve ilgili birimlere dağıtılmasını/arşivlenmesini sağlar.

4.2.4. Kayıtların Kontrolü: KONYA TİCARET ODASI'nda kaliteye ilişkin çalışmaların gerçekleştirildiğini, kalite sisteminin etkili olarak işlediğini göstermek ve ileride yapılacak çalışmalara veri oluşturmak amacıyla, kalite kayıtları ilgili servisler tarafından tutulur. Kalite kayıtları üzerinde yapılacak işlemler, Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (PR.04.03)'nde verilmiştir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	13 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

KONU : YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

BÖLÜM NO : 5

5.1. Yönetimin Taahhüdü

KONYA TİCARET ODASI'nın bütün çalışanları tarafından da benimsenen temel ilkesi; üyelerinin istek ve beklentilerinin üzerinde hizmet sunmaktır. Bunun için KONYA TİCARET ODASI üst yönetimi hizmetleriyle ilgili yasal koşullar da dahil olmak üzere hizmetlerin beklenen seviyelerde gerçekleşmesi için gerekli tüm koşulları organizasyonunun ilgili servislerinde değerlendirmekte ve üye memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanmasına çalışmaktadır.

KONYA TİCARET ODASI' nın üstlendiği misyon, vizyon ve değerler üst yönetim tarafından yayınlanmış, çalışanlar tarafından anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlamak için tüm personele duyurulmuştur.

Her servisin yaptığı işin önemine, basit ya da karmaşık oluşuna göre ölçülebilir hedefler belirlenmiş, tüm servis personelinin hedeflere odaklanmasını temin edecek motivasyon gücünü sağlamıştır. Kalite Politikasının güncelliği ile dönemsel hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı üst yönetim tarafından düzenlenen kalite toplantılarında veya Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir. (FR-05-04 Kalite Hedefleri Planı)

5.2. Üye Odaklılık

KONYA TİCARET ODASI hizmet verdiği üyelerinin memnuniyetinin sağlanmasına büyük önem vermektedir.

Üye istek ve beklentilerini tespit edebilmek için, yılda en az bir kez üye memnuniyet anketi düzenlenmektedir. Anket sonuçları analiz edilmekte, üyelerin istek ve beklentilerinden daha fazla hizmet sunularak, üye memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır. Üyelerden gelen şikayet ve öneriler de en kısa süre içerisinde değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır. (T-08.01 Üye Memnuniyetinin Ölçümü Talimatı)

5.3. Kalite Politikası

KONYA TİCARET ODASI üst yönetimi kalite için taahhütlerini belirlemiş ve uygulamaya koymuştur. Kalite politikası belirlenirken;

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	14 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

- i. Kurumun geçmişi, üstlendiği misyon,
- ii. Kısa, orta ve uzun vadeli hedefler,
- iii. Politikanın güncelliği ve uygulanabilirliği için sürekli gözden geçirilmesi,
- iv. Tüm çalışanlar tarafından anlaşılması ve benimsenmesinin sağlanması kriterleri göz önünde bulundurulmuştur.

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

KONYA TİCARET ODASI' nın hedefleri, yılda en az bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme (kalite toplantıları) toplantılarında belirlenir. Ancak hedeflerin belirlenmesi için her zaman bu toplantılar beklenmez. Hedefler kalite toplantılarının birer çıktısıdır.

Üst yönetimin kalite toplantılarından bir ay önce mevcut hedeflere ulaşma durumu, revizyonlarla ilgili olarak her servis kendi içerisinde bir toplantı yaparak bir sonraki döneme ait hedeflerini belirler. Hedefler Yönetim Temsilcisi ve/veya Kalite Temsilcisi tarafından toplanarak gruplandırılır, ortak hedefleri olan servisler tespit edilir.

Üst yönetimin kalite toplantılarında hedefler görüşülerek nihai hale getirilir ve ilgili tüm servis yöneticilerine yazılı olarak bildirilir. Bütün hedeflerin sayısal olarak ölçülebilir ve kalite politikasını destekler nitelikte hazırlanmasına dikkat edilir.

5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

KONYA TİCARET ODASI üye memnuniyetinin artırılması ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için gerekli plan ve programları yapmaktadır. Planlama Prosesinde (PS.05.03) konuya ilişkin detay bilgileri vermektedir.

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. KONYA TİCARET ODASI' nda yer alan servislerin sorumluluk, yetki ve iş ilişkileri Görev Tanımları olarak ayrı ayrı tanımlanmış ve "**Görev Tanımları**" halinde onaylanarak yayınlanmıştır. Görev tanımları her servisin bağlı olduğu bir üst birim, kendisine bağlı olan birimleri, o pozisyonda çalışacak kişilerde bulunması gereken özellikleri, görev, yetki ve sorumluluklarını ve vekâlet durumlarını ihtiva eder. Ayrıca Odanın organizasyon şeması hazırlanarak Kalite El Kitabının ekinde sunulmuştur. (KEK-EK-04)

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	15 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

5.5.2. Yönetim Temsilcisi ve Kalite Temsilcisi

KONYA TİCARET ODASI Yönetim Kurulu, üst yönetimden bir personelini Yönetim Temsilcisi, birim sorumlularından bir tanesini de Kalite Temsilcisi olarak atamıştır. Her iki fonksiyona da kalite konusunda geniş yetkiler vermiştir.

5.5.3. İç İletişim

KONYA TİCARET ODASI tüm çalışanlarının kurumu ilgilendiren konularda en yeni bilgilere kolaylıkla ulaşılabilmesi gerekliliğine inanır. Bu nedenle, dikey veya yatay iletişim ya da koordinasyon ile tam bir bilgi akışı hedeflenir ve resmî olduğu kadar gayri resmî iletişim yöntemleri de desteklenmeye çalışılır. Tüm yönetim kademeleri arasında bilgi alışverişlerini hızlandırmak, gelişmelerden tüm personelin haberdar olmasını sağlamak için kullanılan süreçler şunlardır.

Toplantılar: KTO bünyesindeki toplantılar aşağıdakilerle sınırlı olmamakla beraber 4 ana başlıkta toplanır. Bu toplantılar değişik nitelikte olup, toplantılarda izlenecek yöntem ve toplantı sonucu yapılacak işlemler farklılık gösterir. Toplantı çeşitleri şunlardır;

- a) Meclis Toplantıları,
- b) Yönetimin Kalite Toplantıları (YGG),
- c) Meslek Komitesi Toplantıları,
- d) Meslek Komiteleri İstişare Toplantıları,
- e) Haftalık Yönetim Kurulu Toplantıları,
- f) Haftalık Müdürler Toplantısı,
- g) Servis İçi Toplantılar.

Raporlar: Mutat ve diğer toplantılar sonucunda, ilgili birim tarafından toplantı sonucunu ihtiva eden rapor hazırlanarak ilgili personel, Genel Sekreter/Yardımcısı ve Oda Başkanına sunulur.

Yazılı ve Sözlü İletişim Yöntemleri: KONYA TİCARET ODASI üst yönetimi, yazılı iletişim kadar yüz yüze iletişimin de yararlarına inanır. Bu nedenle, iletilecek mesajın içeriğine göre en uygun yöntem seçilerek, hem yazılı hem de sözlü iletişimin avantajlarından yararlanılmaya çalışılır. İç haberleşmeye ilişkin detaylar Haberleşme Talimatı (T.05.01)'nda verilmiştir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	16 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

5.6. Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi

5.6.1. KONYA TİCARET ODASI' nda kalite sisteminin yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini değerlendirmek üzere, yılda en az 1 kez “Kalite Sistemini Gözden Geçirme” toplantısı düzenlenir. Bu toplantılara, Oda Başkanı, Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Temsilcisi ve uygun görülen kişi veya kişiler katılır. Üst yönetim alınan kararların takibi için periyodik toplantı zamanını beklemeden kapsam dışı toplantılar düzenleyebilir.

5.6.2. Gözden Geçirme Girdileri

Yönetimin gözden geçirme toplantısı için gündem Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır veya hazırlatılır, tüm katılımcılara yazılı/sözlü olarak duyurulur. Gündem sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki maddelerden oluşur:

- Bir önceki toplantı kararlarının takibi(ilk toplantıda olmaz),
- İç tetkik sonuçları,
- Üye şikayetleri, önerileri ve üye memnuniyeti,
- Düzeltilici ve önleyici faaliyetlerin sonuçları,
- Takip halinde olan diğer faaliyetler,
- İyileştirmeler için öneriler,
- Kalite hedeflerine ulaşma durumu,
- Kalite politikasının güncelliği.

5.6.3. Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim tarafından yapılan gözden geçirme toplantısı sonunda görüşülen konularla ilgili yapılacak olan çalışmaları, sorumluları ve temin tarihini gösteren tutanaklar hazırlanarak tüm katılımcılara dağıtılır. Gözden Geçirme Toplantılarının kayıtları Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur veya tutulması sağlanır. Gözden geçirme çalışmaları Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi (PS.05.02)'ne uygun olarak yürütülür.

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	17 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

KONU : KAYNAK YÖNETİMİ

BÖLÜM NO : 6

6.1. Kaynakların Sağlanması

KONYA TİCARET ODASI üst yönetimi kendisine bağlı olan servis yöneticileri vasıtasıyla kalite sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sağlamak amacıyla, gerekli olan kaynak ihtiyaçlarını güncel olarak tespit etmektedir. Üyelere yönelik hizmetlerin yerine getirilmesi ve bu şekilde üye memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak kapsamı içinde; insan kaynakları, uygun çalışma ortamı ve ekipmanların sağlanması ve personelin üye memnuniyetini artırmaya yönelik gerekli eğitimlerin organize edilmesi yer almaktadır.

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

KONYA TİCARET ODASI' nda özellikle de kaliteyi etkileyen işleri yöneten personelin gerekli öğrenim düzeyinde olması, yeterli becerileri taşıması ve tecrübe açısından yeterli olması için, kural ve kaideler belirlenmiş olup, uygulamaya konmuştur. Görev Tanımları konuya ilişkin detay bilgileri vermektedir.

6.2.2. Yeterlilik, Bilinç ve Eğitim

KONYA TİCARET ODASI' nda, özellikle de kaliteyi etkileyen faaliyetleri yürüten personel başta olmak üzere, sahip olunması gereken nitelikler tanımlanmış olup, Görev Tanımlarında verilmiştir. Yeni işe alınacak personelde tanımlanan bu özellikler aranmakta, mevcut çalışan personelin yeterlilik kriterlerine ulaşması için gerekli olan eğitim çalışmaları planlı olarak yürütülmektedir. Personelin yaptıkları işin sistem içindeki yeri ve önemi, bunların üyelere yansımaları konusunda yeterli bilince ulaşması için plan dışı eğitim çalışmaları da organize edilmektedir. Eğitim Prosedürü (PR-06.01) ve Yıllık Eğitim Planı (FR-06.11)'nda konuya ilişkin detay bilgiler verilmiştir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	18 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

6.3. Altyapı

KONYA TİCARET ODASI, üyelere yönelik hizmetleri gerçekleştirmek amacıyla, gerekli olan altyapıyı belirlemiştir. Mevcut altyapımız belirli periyotlarda belirli bir plan dahilinde bakımı yapılmaktadır. (PR-04.04 Bakım Prosedürü)

Tanımlanan bu altyapının kapsamı aşağıdakilerle sınırlı olmamakla beraber;

- a) Çalışma ofisleri,
- b) Elektrik ve Elektronik malzeme,
- c) Yerel ağ sistemi (Bilgisayarlar vasıtasıyla bilgi transferi çok hızlı ve güvenilir),
- d) Tüm çalışanların kullanımına açık internet erişimi şeklindedir. Ayrıntılı altyapı listesi ayrıntılı olarak Altyapı Kontrol Formu (FR-08.12) ve Program Kullanım Listesi (LS-04.06)'nde belirtilmiştir.

6.4. Çalışma Ortamı

KONYA TİCARET ODASI, çalışan tüm personelin rahat ve verimli bir şekilde çalışabilmesi için gerekli çalışma ortamını tesis etmiştir.

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	19 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

KONU : HİZMETLERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

BÖLÜM NO : 7

7.1. Gerçekleştirme Proseslerinin Planlanması

KONYA TİCARET ODASI, üye talep ve beklentilerinin belirlenmesinden üye tatmininin ölçümüne kadar geçen süreç içerisinde yer alan tüm prosesleri belirlemiş ve planlamıştır. Planlama yapılırken bir prosesin diğer proseslerin şartları ile tutarlı olmasına dikkat edilir. Süreç temel olarak aşağıdaki proseslerden meydana gelmiştir.

- a) Üye ihtiyaçlarının tespit edilmesi,
- b) Tasarım ve Geliştirme Çalışmaları,
- c) Planlama Çalışmaları,
- d) Hizmetlerin verilmesi,
- e) Üye tatmininin ölçümü ve değerlendirilmesi.

KONYA TİCARET ODASI' nda yapılacak olan üyelere yönelik özel hizmetler, sosyal ve kültürel organizasyonlar, işadamlarına yönelik yurt dışı geziler, fuar organizasyonları vs. gibi çalışmalarda hizmet prosesinin kontrollü şartlar altında yürütmesini sağlamak için, kalite planları hazırlanır. Kalite planları servisler bazında belirlenerek sorumlu birimler belirlenmiştir.

Hazırlanan plan Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısı ile diğer servis sorumluları tarafından gözden geçirilir. Nihai plan Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısı tarafından onaylanarak ilgili diğer tüm servislere dağıtılır.

Hazırlanan plana göre işlem adımlarının yerine getirilip getirilmediği, kontrollerin yapılıp yapılmadığı iş/servis sorumlusu tarafından kalite planına göre takip edilir. Kalite planına göre yapılması gereken, ancak yapılmayan veya eksik kalan hususlar tespit edilir.

Hizmetin tamamlanmasını müteakip veya rutin yapılan Yönetim Kurulu Toplantısında, hizmet değerlendirmesi yapılır. Hizmetin verilmesi sırasında yaşanan sorunlar, eksik kalan kısımlar bu toplantıda irdelenir. Muhtemel sebepleri araştırılır. Aynı türden başka bir hizmette benzer sıkıntıların yaşanmaması için gerekli olan çözüm önerileri tartışılır.

Kalite Planlama Talimatı (T.04.01)' nda detay bilgiler verilmiştir.

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	20 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

7.2. Üyelerle İlgili Prosesler

7.2.1. Hizmete bağlı şartların belirlenmesi

KONYA TİCARET ODASI' nde, üyelerin ziyaret edilmesi, müracaatlarının değerlendirilmesi, üye kabul işlemleri, standart üye hizmetleri ve üyelikten çıkarılma ile ilgili tüm prosesler tanımlanmış, doküman haline getirilmiş ve uygulamaya konmuştur. Üye Hizmetleri Prosesi (PS.06.02) konuya ilişkin detaylı bilgileri vermektedir.

7.2.2. Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi

KONYA TİCARET ODASI, üyeleri ile iletişim kanallarını belirlemiş olup, bu iletişimi etkin olarak sürdürmektedir. **KONYA TİCARET ODASI** üyeleri, her türlü bilgiye ilgili sektörün Meslek Komite Başkanı aracılığıyla ulaşabilmektedir. Ayrıca **KONYA TİCARET ODASI'** ne ait web sitesinden (www.kto.org.tr) en güncel ve yeni bilgilere ulaşmak mümkündür. Üyelerden gelen her türlü şikâyet kayıt altına alınarak incelenir, değerlendirilir, sonuçlandırılır ve üyeye bilgi verilir. Ayrıca yılda en az bir defa yapılan Üye Memnuniyet Anketleri ile üye memnuniyet derecesi ölçülür. Üye Memnuniyetinin Ölçümü Talimatı (T.08.01), konuya ilişkin detay bilgileri içermektedir.

7.3. Tasarım ve Geliştirme

7.3.1. Planlama

Konya Ticaret Odası, eğitim, seminer, konferans, panel ve fuar gezilerine yönelik olarak hizmet tasarımı yapmaktadır. Öncü gösterge olarak üye memnuniyet anketi dikkate alınmaktadır.

Yapılan faaliyetlerde öncelik üyelerin ihtiyaçlarının belirlenmesidir. Ardından yapılacak program için teklifler alınmakta ve program dizayn edilmektedir. Hizmet tasarımı Yeni Hizmet Geliştirme Prosedürü (PR-07.02)'ye göre düzenlenmektedir.

7.4. Satınalma

7.4.1. Satın Alma Prosesi

KONYA TİCARET ODASI, satınalma faaliyetlerinde; hizmet kalitesini doğrudan veya dolaylı etkileyebilecek tüm ürün ve hizmetleri Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan tedarikçilerinden temin eder. Tedarikçiler komisyon (Personel, Yazı İşleri Servis Müd., Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü, Bilgi İşlem Şefi, Muhasebe Ser. Müd. Ve Kalite

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	21 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

Temsilcisi) tarafından seçilir ve değerlendirilir. Satınalma faaliyetlerinin koordinasyonu Satınalma Prosedürü (PR-07.03)' nde tanımlanmıştır.

7.4.2. Satın Alma Bilgisi

KONYA TİCARET ODASI' nde satın alınacak ürün veya hizmetin tüm bilgileri ilgili birim sorumlusu tarafından tedarikçiye bildirilir. Alınacak ürün veya hizmetle ilgili teknik bilgiler varsa eksiksiz olarak tedarikçiye iletir.

7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Verilen sipariş kuruma geldiğinde ilgili servis yetkilisi tarafından kontrol edilir. Gerekirse örnekler alınır ve tüm malzeme hakkında karar verilir. Kayıt altına alınır. İstenen nitelikte ve miktarda olmayan malzemeler, ilgili birim sorumlusu tarafından tedarikçiye iade edilir.

7.5. Hizmet Temini

7.5.1. Hizmet Temininin Kontrolü:

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yapılan tüm hizmet üretim faaliyetlerinin istenilen kalite seviyesinde olması, sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi, tüm prosesin kontrol altında olmasını gerektirmektedir. Birimlerin hizmet kontrolleri ise Kalite Hedef Planları (FR-05.03) ve bunun ekinde yer alan Hizmet Standartları Tablosunda tanımlanmıştır.

7.5.2. Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği

KONYA TİCARET ODASI' nda hizmet üretiminde elde edilen çıktılar, sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanmadığı bir durum olmadığı için bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

KONYA TİCARET ODASI' nda üretilen hizmetler tanımlanmakta ve izlenmektedir. Üyelere yönelik olarak yapılan fuar, özel toplantı organizasyonları, yurtdışı geziler vs. kalite planları hazırlanarak tanımlanır. Kalite planlarında tanımlanan her adım, sorumlu kişiler tarafından yerine getirilir, herhangi bir olumsuzluk durumunda kayıt edilir ve problem giderilir. Diğer proseslerde yapılan her türlü işlem ilgili kayıtlara işlenerek tanımlanır, gerekli olduğunda geriye yönelik olarak izlenir.

7.5.4 Müşteri Malı

KONYA TİCARET ODASI' nda müşteri malı/varlığı kapsamında KONYA TİCARET ODASI üyesi olan her gerçek ve tüzel kişiliğe ait olan bilgiler yine her bir gerçek ve tüzel kişiliğe ait olan dosyalarda Arşivleme Talimatı (T-07.08) çerçevesinde arşivlenmektedir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	22 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Belirtilen gerçek ve tüzel kişiliklere ait olan dosyalarda yine ait olan gerçek ve tüzel kişiliğe ilişkin değişiklik ve güncellemeler takip edilmekte ve yapılmaktadır. Ayrıca, Talimata uygun olarak koruma önlemleri alınmaktadır. Arşiv, nem-ısı ölçer cihazı ile belirli periyotlarla izlenmektedir.

7.5.5 Hizmetin Korunması

KONYA TİCARET ODASI' nda üretilen ürün ve hizmetlerin korunması işlemleri Hizmet Uygunsuzlukları Prosedürü (PR 08.02) doğrultusunda yapılır.

1. Odamızda yapılan her iş ve işlem her aşamada ilgilisi tarafından imza edilerek bir sonraki aşamaya havale edilir.
2. Bir önceki aşama ile ilgili imza/onay eksikliği olan dosyalar üzerinde işlem yapılmaz.
3. İlgili birimlerde elemanlarca hazırlanan dosyalar ilgili birimde üst amirler tarafından kontrol edilerek onaylanır.
4. Hizmetin müşteriye sunumundan önce birim müdürü ve gerektiği durumlarda Genel Sekreter ve Genel Sekreter Yardımcısı tarafından son onay verilir.
5. Son onay alınmamış hiçbir dosya veya işlem müşteriye sunulamaz. Müşteriye sunulacak dosyalar birim arşivinde ya da odamızın genel arşivinde muhafaza edilir.
6. Tedarikçilerden temin edilen iş ve işlemler işin nevine göre o işin denetimi ile görevlendirilmiş personelin kabulü olmadan teslim alınmaz.

7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

KONYA TİCARET ODASI' nda gerçekleştirilen hizmetlere yönelik olarak hizmetlere ilişkin bilgi ve belgelerin bulunduğu arşiv kısmı, gerekli teçhizatlarla periyodik olarak kontrol edilmektedir ve izlenmektedir. Ölçme cihazının kalibrasyonu her yıl düzenli olarak yapılmakta ve hizmetlerin korunması uluslararası standartlara uygun ölçüm cihazları ile gerçekleştirilmektedir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	23 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

KONU : ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

BÖLÜM NO : 8

8.1 Genel

KONYA TİCARET ODASI, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlamakta ve uygulamaktadır. İstatistiki Çalışmalar Prosesi (PS-08.01) konu ile ilgili detaylı bilgi vermektedir.

- Hizmetin uygunluğunu göstermektedir,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamaktadır,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.2 İzleme ve Ölçme:

8.2.1 Üye Memnuniyeti

KONYA TİCARET ODASI tarafından verilen hizmetlerin üyelerin ihtiyaç ve beklentilerini hangi düzeyde karşıladığını tespit etmek için yapılması gereken çalışmalar, Meslek Komiteleri Servis Müdürü tarafından Kalite Temsilcisi ile koordineli olarak yürütülür. Ancak konu ile ilgili tüm servisler gerekli destek hizmetlerini verirler. Üye Memnuniyetinin Ölçümü Talimatı (T.08.01) konu ile ilgili detay bilgilere yer vermektedir.

Konya Ticaret Odası üyeleri; Yönetim Kurulu üyeleri, Meslek Komite üyeleri veya diğer sorumlular tarafından düzensiz aralıklarla ziyaret edilir. Üye ziyaretleri sonucunda elde edilen bilgiler yönetim kurulu toplantısında görüşülerek değerlendirilir. Şikayetler var ise Kalite temsilciliğinde depolanır. Şikayetler, Kalite Temsilcisi ile ilgili birim müdürleri tarafından koordineli olarak çözülmektedir.

8.2.2 İç Tetkikler:

KONYA TİCARET ODASI' nda yapılan faaliyetlerin Kalite Sistemi'nin düzenlemelerine uygun olarak sürdürülmesini sağlamak, çalışmalarda etkinliği ve sürekli gelişimi temin etmek üzere, iç kalite tetkikleri yapılmaktadır. (Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri Prosedürü - PR.08.01)

Kalite Temsilcisi Kalite Sistemi içinde yer alan servislerin yılda en az bir defa denetlenecek şekilde yıllık denetim planını hazırlar ve gerçekleştirilir. Denetimler denetlenen servisten bağımsız personel tarafından yürütülür. Denetim sonuçlarının

	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	04
		REV. TARİHİ	01.04.2014
		SAYFA NO	24 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

kayıtları ve raporları düzenli olarak tutulur. Bu kayıtlar ve raporlar Kalite Temsilcisi'ne gönderilir/verilir.

Denetim sonucunda yapılması gereken düzeltici ve önleyici faaliyetler, Kalite Temsilcisi tarafından koordine edilir, gerekirse takip denetimleriyle kontrol ettirilir. İç Kalite Tetkik sonuçları ve yapılan düzeltici önleyici faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında bir gündem maddesi olarak incelenir.

8.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

KONYA TİCARET ODASI' nda kaliteyi etkileyen tüm prosesler tanımlanmış, dokümente edilmiş ve uygulamaya konmuştur. Tüm prosesler yazılı dokümanlara göre yürütülür ve takip edilir. Doküman ve verilerin koordinasyonunda Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü (PR-04.02)'nde verilen yöntemler takip edilerek uygulanır. Üyelere verilen her türlü hizmetler Üye Hizmetler Prosesi (PS-06.02)'ne göre yapılmaktadır. Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak her tür düzenleme Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR-08.04)'ne göre yapılmaktadır. Hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik olarak her türlü adım itina ile yerine getirilmektedir.

8.2.4 Hizmet Yeterliliğinin İzlenmesi ve Ölçülmesi

KONYA TİCARET ODASI' nda yapılacak olan üyelere yönelik özel hizmetler, sosyal ve kültürel organizasyonlar, işadamlarına yönelik yurt dışı geziler, fuar organizasyonları vs. gibi çalışmalarda hizmet prosesinin kontrollü şartlar altında yürümesini sağlamak için, kalite planları hazırlanmakta ve yapılması gereken tüm kontroller bu plana göre yürütülmektedir. Hazırlanan plana göre işlem adımlarının yerine getirilip getirilmediği, kontrollerin yapılıp yapılmadığı iş/servis sorumlusu tarafından Hizmet Kalite Planına göre takip edilir. Kalite Planına göre yapılması gereken, ancak yapılmayan veya eksik kalan hususlar tespit edilir ve Etkinlik Değerlendirme Formunda gösterilir. Hizmet Kalite Planının her adımı iş/servis sorumlusu tarafından takip edilir. Hizmet yeterliliği ve kontrol faaliyetlerine ilişkin diğer detaylar Hizmet Kontrol Prosesi (PS.08.02)'nde belirtilmiştir.

8.3 Hizmet Uygunluklarının Kontrolü:

KONYA TİCARET ODASI hizmet prosesinde rastlanan hizmet uygunlukları Kalite Hedef Planlarında tanımlanan şartlardan sapılmasıdır. Hizmet Uygunlukları Prosedürü (PR.08.02)' nde detaylı bilgiler verilmektedir.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	25 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Hizmet uygunsuzluklarına rastlandığında ilgili iş sorumlusu tarafından sorunun giderilmesi için gerekli çalışmalar başlatılır. Bunun için gerekirse diğer servislerden destek alınır. Uygunsuzluk Tanıtım Formuna işlenerek kayıt altına alınır.

Karşılaşılan uygunsuzluğa müdahale edilirken, ilgili iş/servis sorumlusunun yetkileri yeterli olmaz ise konu Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısına intikal ettirilir. Sorunun büyüklüğüne göre Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısı, ilgili iş/servis sorumlusu ve destek birimler bir araya gelerek konuyu istişare ederler. Nihai karar Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısı tarafından verilir.

Hizmetin tamamlanmasını müteakip, Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısı, Yönetim Temsilcisi, Kalite Temsilcisi ve ilgili tüm servis sorumlularının katıldığı hizmet değerlendirme toplantısında hizmetin verilmesi sırasında yaşanan uygunsuzlukların nedenleri araştırılır. Aynı türden başka bir hizmette benzer sıkıntıların yaşanmaması için gerekli olan çözüm önerileri tartışılır. Gerekli önlemler alındıktan sonra hizmet prosesinde yapılması gereken değişiklikler ortaya çıkarsa Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR.08.03)'ne göre çalışmalar başlatılır.

8.4 Veri Analizi:

KONYA TİCARET ODASI' nda kurulmuş olan kalite sisteminin performans tespitine ilişkin yapılan istatistikî çalışmalar, İstatistikî Çalışmalar Prosesi (PS.08.01)' ne göre yürütülür.

Yönetim Temsilcisi ve/veya Kalite Temsilcisi KONYA TİCARET ODASI hizmet prosesindeki kritik konulara ilişkin yapılması gereken istatistikî çalışmaları ve alanları tespit eder. İstatistikî çalışmalar genellikle üye profilleri (Sektörel dağılım, yıllara göre derneğe giriş-çıkış durumları vs.), üyelerin faaliyetlere katılımı (iş gezisi ve seyahatler) düzenlenen fuarlar (yurt içi ve yurt dışı katılımcı sayısı, ziyaretçi sayısı, vs.), ve üye şikayetleri ve memnuniyeti konularında yapılır. Özel araştırma ve istatistik yapılması gereken konular da bu kapsam içerisindedir. Ayrıca, yıl sonu itibariyle sırasıyla yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında Tedarikçilerin durumu, Üye memnuniyet anketleri, Personel memnuniyet anketleri ve iç tetkik sonuçları değerlendirilmeye alınmaktadır.

	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	04
			REV. TARİHİ	01.04.2014
			SAYFA NO	26 / 28
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli İyileştirme

KONYA TİCARET ODASI' nde sistemin sürekli iyileştirilmesi için kullanılan argümanlar; belirli periyotlarda yapılan İç Kalite Tetkikleri, tetkik sonuçlarına göre yapılan düzeltici veya önleyici faaliyetler, çeşitli konularda yapılan istatistikî çalışmalar, çalışan önerileri, rutin olarak yapılan yönetim kurulu toplantıları ve üst yönetimin senede en az bir defa yaptığı (ancak bu periyotla sınırlı değildir) gözden geçirme toplantılarıdır. Özellikle çalışanlardan ve üyelere gelen öneriler, yönetim kurulu toplantılarında detaylı olarak incelenir ve karara bağlanır. Bu şekilde sistem dinamizmi sürekli canlı tutulur.

8.5.2 Düzeltici Faaliyetler

Kalitenin olumsuz etkilenmesi muhtemel durumların tespit edilmesi ve bu durumlar için yürütülecek düzeltici faaliyetlerle ilgili bilgiler Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR.08.03)'nde verilmektedir.

Düzeltilici faaliyetler mevcut ya da muhtemel uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak amacıyla gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetler neticesinde dokümanlarda yapılması gereken değişiklikler kaydedilir ve uygulamaya koyulur.

KONYA TİCARET ODASI' nda uygulanmakta olan düzeltici faaliyet sistemi sayesinde; İç Kalite Tetkikleri neticesinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve üye şikayetleri etkin bir biçimde ele alınır ve giderilir.

8.5.3 Önleyici Faaliyetler

KONYA TİCARET ODASI'nda ortaya çıkması muhtemel potansiyel uygunsuzlukların önceden tespiti ve önlem alınmasına yönelik olarak Öneri Sistemi geliştirilmiştir. Öneri Sisteminde gerek üyelere, gerekse çalışanlardan gelen geri bildirimler ile potansiyel hatalar yakalanmaya çalışılır. Bu sayede sistemin dinamikliği sağlanmış olur.

Yapılan Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerle ilgili kayıtlar, Kalite Temsilcisi tarafından düzenli olarak tutulur. Bu konuda yapılan çalışma sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantılarında bir gündem maddesi olarak incelenir.



KALİTE EL KİTABI

KOD NO	KEK
REVİZYON NO	04
REV. TARİHİ	01.04.2014
SAYFA NO	27 / 28

HAZIRLAYAN
KALİTE TEMSİLCİSİ

GÖZDEN GEÇİREN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

KONU : PROSEDÜR ve PROSESLER LİSTESİ

BÖLÜM NO : 9

PROSEDÜRLER

Prosedür Kodu Prosedür Adı

4. KALİTE SİSTEMİ

PR-04.02 Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü

PR-04.03 Kalite Kayıtlarının Kontrolü

PR-04.04 Bakım Proesüdürü

6. KAYNAK YÖNETİMİ

PR-06.01 Eğitim Prosedürü

7. HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

PR-07.02 Yeni Hizmet Geliştirme Prosedürü

PR-07.03 Satınalma Prosedürü

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

PR-08.01 Kuruluşçi Kalite Tetkikleri Prosedürü

PR-08.02 Hizmet Uygunsuzlukları Prosedürü

PR-08.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

PROSESLER

Proses Kodu Proses Adı

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

PS-05.02 Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi

PS-05.03 Planlama Prosesi

6. KAYNAK YÖNETİMİ

PS-06.02 Üye Hizmetleri Prosesi

7. HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

PS-07.01 Servis Faaliyetleri Prosesi

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

PS 08.01 İstatistikî Çalışmalar Prosesi

PS 08.02 Hizmet Kontrol Prosesi

PS 08.03 Proses Kontrol Prosesi