



1882


KONYA TİCARET ODASI
KONYA CHAMBER OF COMMERCE

KALİTE EL KİTABI


 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

İÇİNDEKİLER

1. KONYA TİCARET ODASI HAKKINDA	3
1.1. KTO Tarihçesi.....	3
1.2. KTO Kısaca Tanım	4
1.3. Kalite Beyanları	4
1.3.1. Misyon.....	4
1.3.2. Vizyon.....	4
1.3.3. KTO Değerler	4
1.4. Kapsam.....	5
1.5. İletişim.....	5
1.6. Organlarımız.....	5
2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMAN	6
2.1. Kısaltmalar.....	6
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	6
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	6
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	6
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	7
4.2.1. İç Konular	8
4.2.2. Dış Konular	9
4.2.3. İlgili Taraflar.....	9
4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi	9
4.4. KYS ve Prosesler	10
5. LİDERLİK	11
5.1. Liderlik ve Taahhüt.....	11
5.1.1. Genel	11
5.1.2. Müşteri Odaklılık	11
5.2. Politika.....	11
5.2.1. Kalite Politikasının oluşturulması	12
5.2.2. Kalite Politikasının İletilmesi	12
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	12
6. PLANLAMA	13
6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri.....	13
6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama	13
6.3. Değişikliklerin planlanması.....	13
7. DESTEK	14
7.1. Kaynaklar.....	14
7.1.1. Genel	14
7.1.2. İnsan.....	14
7.1.3. Altyapı	14
7.1.4. Proseslerin işletimi için Çevre	15
7.1.5. Kaynakları İzlenmesi ve Ölçümü.....	15
7.1.6. Kurumsal Bilgi.....	15
7.2. Yeterlilik	15

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

7.3. Farkındalık.....	16
7.4. İletişim.....	16
7.5. Doküman Edilmiş Bilgi	17
8. OPERASYON	18
8.1. Operasyonel planlama ve kontrol.....	18
8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar.....	18
8.2.1. Üyeye İletişim.....	18
8.2.2. Ürün ve Hizmet Şartlarının Belirlenmesi.....	18
8.2.3. Ürün ve Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi.....	18
8.2.4. Ürün ve Hizmet Şartlarında Değişiklikler	19
8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi	19
8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü	19
8.4.1. Genel	19
8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu	19
8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi.....	19
8.5. Üretim ve hizmetin sunumu	20
8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü.....	20
8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik.....	20
8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet	20
8.5.4. Muhafaza	20
8.5.5. Teslim sonrası faaliyetler	20
8.5.6. Değişikliklerin kontrolü	20
8.6. Ürün ve hizmet sunumu.....	21
8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü.....	21
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	22
9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	22
9.1.1. Genel	22
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	22
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	22
9.2. İç Tetkik	22
9.3. Yönetimin gözden geçirmesi.....	23
9.3.1. Genel.....	23
9.3.2. YGG Girdileri.....	23
9.3.3. YGG Çıktıları	24
10. İYİLEŞTİRME.....	24
10.1. Genel.....	24
10.2. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet	24
10.3. Sürekli iyileştirme.....	25
EK-1: Prosedür ve Proses Listesi	25

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

GİRİŞ

Kalite Yönetim Sistemi, Odadaki tüm servis faaliyetlerini ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; üyelerin memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniğidir.

Odamızda kalite felsefesini işler halde tutan ve Odamızı Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.


Prosedür, proses, talimat, görev tanımı gibi sistem dokümanları atıf yapılan bu kitap, Odamızı tanıtıcı bilgilere ilave olarak ISO 9001 KYS kapsamı ve şartlarını da kapsayan bölümleri de içermektedir.

Sonuç olarak, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu, Oda Muamalat Yönetmeliği ve Konya Ticaret Odası İç Yönergesi gereği KYS'nin Odamızda başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

1. KONYA TİCARET ODASI HAKKINDA

1.1. KTO Tarihçesi



 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	KALİTE EL KİTABI	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

1.2. Odamız Kısa Tanıtımı

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 disiplini, 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.

1.3. Kalite Beyanları

1.3.1. Misyon

İş ve ekonomi dünyasına yön veren güçlü bir temsilci olarak, üyelerimizin sürdürülebilir rekabet gücünü ve kurumsal vizyonunu artırarak bölge ve Türkiye ekonomisini dünya ölçeğinde geliştiren bir kuruluş olmak.

Daha güçlü Konya, daha güçlü Türkiye

1.3.2. Vizyon

Sosyo-ekonomik alan başta olmak üzere tüm alanlarda bölgesel kalkınmaya katkıda bulunmak ve bu konuda öncü olmak,

Sanayi ve ticaret dünyasının lokomotifleri olarak, üyelerimizi ulusal ve uluslararası arenada en iyi şekilde temsil etmek,

Hizmette toplam kalite anlayışıyla, üyelerimize belgelendirme, gözetim, eğitim, bilgilendirme, araştırma ve iş geliştirme faaliyetlerini en iyi şekilde sunmak,


Bölgemizin ve ülkemizin tanıtımında ve sürdürülebilir kalkınmasında etkin rol almak, bu doğrultuda stratejik politikalar belirlemek ve uygulamak.

Temsilci, Öncü, Etkin

1.3.3. KTO Değerler

Konya Ticaret Odası, tüm faaliyetlerinde evrensel etik değerleri, sosyo-ekonomik sorumluluğu, üyelerinin ve çalışanlarının memnuniyetini gözeterek, şeffaf, katılımcı, güvenilir, tutarlı, kararlı, gerçekçi ve yenilikçi bir kuruluştur.

Şeffaf, Katılımcı, Güvenilir, Tutarlı, Kararlı

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

1.4. Kapsam

Kalite El Kitabı, Odamız bünyesinde Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komiteleri, Hukuk Müşavirliği ve Selçuklu Temsilciliği dışında tüm birimlerin uygulamasını kapsamaktadır. Ayrıca, Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve Akreditasyon koşulları da bu el kitabında yer almaktadır.

1.5. İletişim

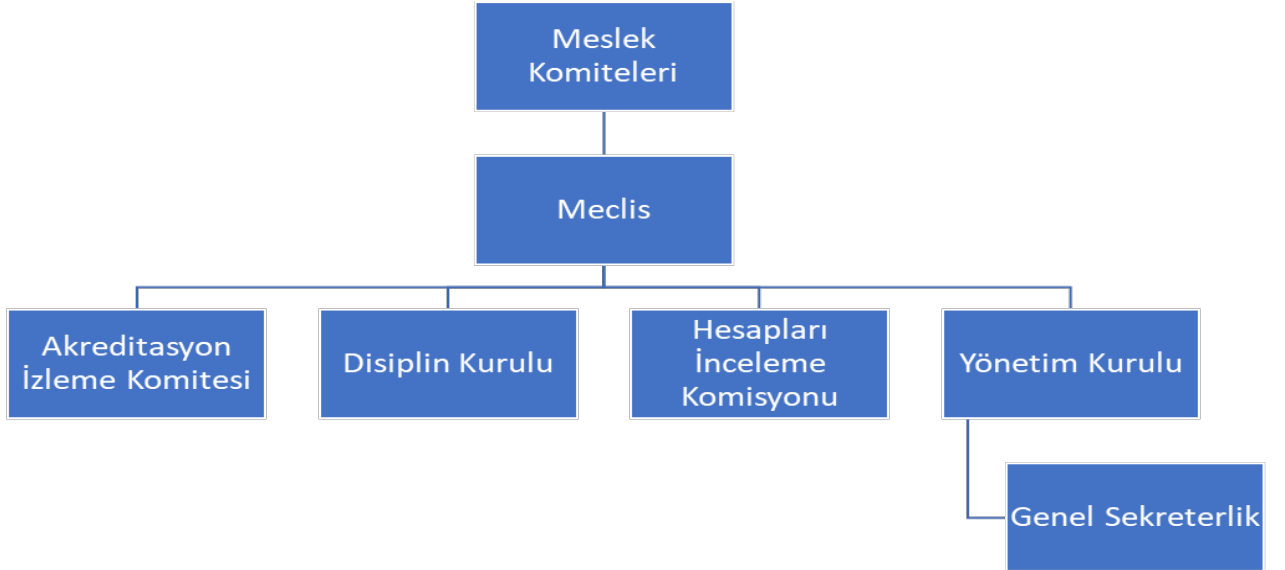
Unvan : Konya Ticaret Odası

Adres : Vatan cd. No:1 Selçuklu/KONYA

Tel : 0 332 221 52 52




Web : <http://www.kto.org.tr>

1.6. Üst Yönetim







Referanslar:

İlgili Doküman

-  Organizasyon Şeması
-  Politikalar
-  Üst Yönetim El Kitapları

İlgili Mevzuat

-  TOBB Kanunu,
-  Oda Muameleat Yönetmeliği,
-  KTO İç Yönergesi

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMAN

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve TOBB Akreditasyon Kılavuzu şartları, KEK'in kurallarını oluşturur.

Kalite El Kitabında, ISO 9001 KYS standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar uygun olan maddeler altında işlenmektedir.

2.1. Kısaltmalar

Kalite Yönetim Sistemi	: KYS
Akreditasyon	: AKR
Kalite El Kitabı	: KEK
Genel Belgeler	: GB
Prosedür	: PR
Proses	: PS
Görev Tanımı	: GT
Talimat	: T
Form	: FR
Liste	: LS
Yönetim Gözden Geçirme	: YGG
Düzeltilici Faaliyet	: DF

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz, KYS'nin temel kavramlarını, terimlerini ve tariflerini, standartta yer alan terimler ve tarifler kullanılmaktadır.


4. KURULUŞUN BAĞLAMINI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Odamız; Kalite yönetim sistemini oluşturmuş ve dokümante etmiştir. Bu El Kitabı, KYS, MMYS ve AKT açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

Dokümanlar, Politikalar, KEK, Proses, Prosedür, Listeler vb. iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanlarda toplanmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır.

Proseslerin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, bu sonuçların analiz edilerek gerektiğinde DÖF açılması, gözden geçirilmesi, gerekirse politika ve hedeflerde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle sistem sürekli olarak iyileştirilmektedir.


 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Odamızın geleceğine yön veren belgelerden biri de Strateji Planıdır. En az dört yıllık süreyi kapsayacak şekilde hazırlanan Strateji Planı, Odamızın hedefleri ve Odamızın gelecekte olmasını istediği noktayı belirtmesi açısından önemli bir dokümandır. Strateji Planında Odamız hedefleri ve bu hedefleri gerçekleştirmeye yönelik eylemleri yer almaktadır. Strateji Planında yer alan hedefler, Oda Faaliyet ve Bütçe Raporuyla yıllık bazda izlenmektedir.


Odamız 18.05.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği İle Odalar Ve Borsalar Kanunu kapsamında faaliyetlerini sürdürmektedir.

Referanslar:

İlgili Doküman

 KTO Strateji Planı

İlgili Mevzuat




4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

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 disiplini, 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.

Odamız kalite yönetim sisteminin yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini değerlendirmek üzere yılda en az 1 kez “Yönetim Gözden Geçirme” toplantısı düzenlenir. Üst yönetim kararların takibi için toplantı zamanını beklemeden kapsam dışı toplantılar düzenleyebilir.

Organ Adı	Görev ve Yetkileri
1. Meclis	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,
2. Yönetim Kurulu	1. Oda işlemlerini yürütmek, 2. Yıllık çalışma programını hazırlamak, 3. Üyelerin ve oda personelinin bilgi, görgü ve tecrübelerini arttırmak için kurslar, seminerler düzenlemek eğitim faaliyetlerinde bulunmak, 4. Sanayi siteleri, organize sanayi bölgeleri, sergi ve fuarlar açılması için meclise teklifte bulunmak, 5. Mevzuat kaynaklı diğer görevlerini ifa etmek
3. Meslek	1. Üyeleri arasında yargı gözetiminde gizli oyla meclis üyesi seçmek,

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

Komiteleri	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
4. Disiplin Kurulu	1. Odaya kayıtlı üyelerin disiplin soruşturmalarını bu Kanunda ve ilgili mevzuatta öngörülen usul ve esaslara uygun olarak yürütmek. 2. Meclise, odaya kayıtlı üyeler hakkında disiplin ve para cezası verilmesini önermek
5. Hesapları İnceleme Komisyonu	1. Bütçe tasarısı ve Kesin Hesapları inceleyerek Meclise rapor halinde sunmak,
6. Akreditasyon İzleme Komitesi	1. Akreditasyon sistemi kapsamında belge ve dokümanların hazırlanması, kontrolü ve izlenmesini takip etmek, 2. YGG raporlarını gözden geçirmek ve kontrol etmek, 3. Odanın kurumsal çalışma sistemini güncel tutmak,


4.2.1. İç Konular

Personel Yapısı



Organizasyonel Yapı

Odamız hizmet birimleri şu şekildedir: Basın ve Halkla İlişkiler Servisi, Dış Ticaret Servisi, Ekonomik Araştırmalar ve Proje Müdürlüğü, Hukuk Müşavirliği, İç Ticaret Servisi, Meslek Komiteleri Servisi, Mesleki Eğitim Merkezi Koordinatörlüğü, Muhasebe Servisi, Oda Sicil Servisi, Özel Kalem Müdürlüğü, Personel, Yazı İşleri ve Bilgi İşlem Servisi, Ticaret Sicil Servisi, Üye Hizmet Merkezi.

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

Altyapı

Odamız hizmet binası 1983 yılında yapılmıştır. Hizmet binamız, Vatan cd. No:1 Selçuklu/Konya adresinde bulunmaktadır. Binamız, 5.395 m² olup 13 parsel no ve 992 ada nolu alanda hizmet vermektedir.

4.2.2. Dış Konular

Yasal mevzuat, politika, ekonomi, ticaret, sosyal, toplumsal olaylar, üye eğitimleri, teknoloji.




4.2.3. İlgili Taraflar

Konya ve Karaman bölgesindeki oda ve borsalar ile birlikte yıllık bazda toplantılar düzenlenerek ilgili tarafların beklentileri ve iş birliği olanakları görüşülmektedir. Ayrıca diğer paydaşlarla da ilgili ortamlarda Odamıza ilişkin görüş ve önerileri alınarak ilgili tarafların beklentileri alınmaktadır.

PAYDAŞ ANALİZİ				
Paydaş	İç	Dış	KTO'nun Etkilediği	KTO'yu Etkileyen
KTO Yönetim Organları (Meslek Komiteleri, Meclis)				
KTO Personeli				
KTO Üyeleri				
TOBB				
Diğer Oda ve Borsalar				
Yerel Yönetim				
Meslek Örgütleri				
Bakanlıklar				
Fiziki Mekan Paylaşım Ortakları				
Kamu Kuruluşu İl Müdürlükleri				
Uluslar arası Kuruluşlar				
Yabancı Misyon				
İştirakler				
İştiraklerin Hedef Kitleleri				
Serbest Bölge Yönetimleri				
Finans Kuruluşları				
Birlikler				

Referanslar:

İlgili Doküman

-  Doküman İç Ana Listesi,
-  Dış Kaynaklı Doküman Listesi
-  Altyapı Kontrol Formu

İlgili Mevzuat


4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi

“Ticaret Odası Hizmetleri Sunumu”

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

Kapsamın belirlenmesinde iç ve dış hususlar ile ilgili tarafların şartları göz önünde bulundurulmuştur. KYS kapsamında uygulanmayan hususlar şu şekildedir ve ilgili maddede açıklamalar yapılmıştır:

- 8.3. Ürün ve Hizmet Tasarımı ve Geliştirilmesi,
- 7.1.5. İzleme ve Ölçülme Kaynakları,

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white; margin: 0;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

- 8.5.5. Teslim Sonrası Faaliyetler.

4.4. KYS ve Prosesler


Kalite El Kitabı, üçüncü seviye dokümandır. Belge, kalite ve sorumluluk açısından genel yönetim politikasını tarif etmektedir. Kalite hedeflerine ulaşmak için neler yapıldığı ya da yapılması gerektiği ifade edilmektedir.

Odamızda yapılan süreç haritası çalışmasında, Odamızda bulunan tüm servislerin işleyişleri çıkarılmış ve adım adım yapılacak işlemler şematize edilmiştir. Ayrıca süreçlere ilişkin riskler ve risklere karşı alınacak kontrol önlemleri de tespit edilmiştir. KYS için gerekli prosesler belirlenmiş ve servislerle etkileşimi aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Proses-Servis Etkileşim Tablosu															
Dok. Türü	Kod	Adı	BHİ	DT	EKAP	GS	Huk	İCT	Mes	MEM	Muh	OS	ÖK	PYBİ	TS
Prosedür	PR-04.01	Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PR-04.02	Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PR-07.01	Bakım Prosedürü												+	
	PR-07.02	Eğitim Prosedürü			+	+								+	
	PR-07.03	İşe Alım Prosedürü	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PR-08.01	Satınalma Prosedürü	+			+					+			+	
	PR-09.01	Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri Prosedürü	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PR-10.01	Hizmet Uyumsuzlukları Prosedürü	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PR-10.02	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Proses	PS-05.01	Görüş Oluşturma Prosesi		+	+	+	+	+	+			+		+	+
	PS-06.01	Planlama Prosesi	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PS-08.01	Üye Hizmetleri Prosesi	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PS-08.02	Servis Hizmetleri Prosesi	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	PS-09.01	İstatistikî Çalışmalar Prosesi	+	+	+			+	+		+	+		+	+
	PS-10.01	Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi			+	+									

BHİ: Basın ve Halkla İlişkiler, **DT:** Dış Ticaret, **EKAP:** Ekonomik Araştırmalar ve Proje, **GS:** Genel Sekreterlik, **Huk:** Hukuk, **İCT:** İç Ticaret, **Mes:** Meslek Komiteleri, **MEM:** Mesleki Eğitim Merkezi Koordinatörlüğü, **Muh:** Muhasebe, **OS:** Oda Sicil, **ÖK:** Özel Kalem, **PYBİ:** PErsonel Yazı İşleri ve Bilgi İşlem, **TS:** Ticaret Sicil

Kalite Sistemi kapsamındaki bir işi yapmak için izlenecek yöntemleri ve işlem adımlarını, yetki ve sorumluluğu da içerecek şekilde açıklayan prosedürler ve prosesler, ilgili servisler tarafından hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

KTO 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.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Odamızın tüm çalışanlar tarafından benimsenen temel ilkesi; üye istek ve beklentilerinin üzerinde hizmet sunulmasıdır. Bu kapsamda üst yönetim, yasal koşullar da dahil olmak üzere hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli koşulları servisler bazında değerlendirmek ve üye memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanmasına çalışılmayı taahhüt etmektedir.

Odamız misyonu, vizyonu ve kalite değerleri üst yönetim tarafından yayınlamış, çalışanlara duyurularak benimsenmesi sağlanmaktadır.

Üst yönetim; hesap verilebilirlik çerçevesinde kalite sisteminin uygulanmasını güvence altına almıştır. Buna yönelik olarak, uygun personelin istihdam edilmesini sağlar. Üst yönetim sürekli iyileştirmeyi teşvik ederek kalite hedeflerine ulaşması için servisleri teşvik eder.





5.1.2. Müşteri Odaklılık

Odamız, düzenli olarak üyelere, kurum, kuruluşlar ve paydaşların beklentilerini tespit eder ve beklentileri karşılamaya yönelik faaliyetleri sürdürür. Bu kapsamda, oda hizmetleri ve personel ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Odamız, üye istek ve beklentilerinin tespit edebilmek için yılda en az bir kere üye memnuniyet anketi düzenlemektedir. Anket sonuçları analiz edilmekte ve üye memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır.


Üyelerden gelen şikâyet ve öneriler; Odamız girişinde bulunan 7/24 şikâyet kutusu, mail, telefon, web sitesi, Üye Hizmet Merkezi personeli aracılığıyla alınmaktadır. Odamıza gelen şikâyet ve öneriler doğrudan Yönetim Kurulu Başkanımıza sunulmakta ve şikâyet sahibi doğrudan telefonla aranarak şikâyet konusu giderilmeye çalışılmaktadır.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Oda Strateji Planı	 ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti
 Kalite Hedefleri Planı	Yönetim Sistemi
 Üye Memnuniyetinin Ölçümü Talimatı	

5.2. Politika

Üst Yönetim, kalite taahhütlerini belirlemiş ve uygulamaya koymuştur. Kalite politikası belirlenirken göz önünde bulundurulmuş hususlar şu şekildedir;

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

- Kurum geçmişi, misyon ve vizyon belgeleri,
- Kısa, orta ve uzun vadeli hedefler,
- Politikanın sürekli gözden geçirilmesi,
- Çalışanlar tarafından anlaşılıp benimsenmesi.

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

KTO Strateji Planı doğrultusunda Konya Ticaret Odası misyonu, vizyonu, değerler, kalite politikası, kalite hedefleri oluşturulmuş ve personele duyurusu yapılmıştır. Başkanlık, kalite politikasını uygulamakta ve yönetmektedir.

Odamız hedefleri, yılda en az bir kez yapılan YGG toplantılarında belirlenir. Ancak hedeflerin belirlenmesi için bu toplantılar beklenmez ve güncel gelişmelere göre revize edilir.

YGG toplantısı öncesinde hedeflere ulaşma durumu, servis faaliyetleri, kalite yönetim sistemi ve TOBB akreditasyon sistemi gereklilikleri ortaya konmakta ve gerekmesi halinde hedeflerde revizyona gidilmektedir.

Hedeflerin belirlenmesinde sayısal, ölçülebilir ve kalite politikasını destekleyici nitelikte olarak hazırlanmasına dikkat edilir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası; personelin bilmesi ve anlaşılmasını sağlamak için hizmet binasının her katında uygun yerlere asılarak ilan edilmiş ayrıca Odamız web sitesine konularak tüm ilgililere açık hale getirilmiştir.


Kalite Politikası, her yıl düzenli olarak yapılan YGG toplantılarında gündeme alınarak değerlendirilmekte ve gerekmesi halinde revize edilmektedir. Kalite politikasının anlaşılması, yapılan iç tetkiklerle de kontrol edilmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar






Servislerin sorumluluk, yetki ve iş ilişkileri Görev Tanımlarında ayrı ayrı olarak belirtilmiştir. Görev tanımları; her servisin üst birimi, kendisine bağlı birimleri, personelde olması gereken özellikler, görev, yetki ve sorumluluklar ve vekâlet durumları yer almaktadır.

Odamız Genel Sekreter Yardımcısı, yönetim kurulu kararıyla Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır. Odamızda ayrıca Kalite Temsilcisi ve Dokümantasyon ve Veri Sorumlusu olarak ilgililer de belirlenmiştir. Ayrıca her serviste kaliteyle ilgili kişilerin olduğu Kalite İç Tetkikçileri Listesi bulunmaktadır.

KYS performansı ile ilgili olarak Yönetim Temsilcisi tarafından YGG Performans Raporu hazırlanarak YGG toplantısı öncesinde ilgililere iletilir. Raporda, KYS kapsamında oda hedefleri, faaliyetler, öneri-şikayetler, düzeltici faaliyetler, iç tetkik sonuçları gibi dokümanlar değerlendirilerek sonuç raporu haline getirilir.

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Planlama Prosesi,	
 Kalite Politikası,	
 Organizasyon Şeması,	
 Görev Tanımları,	
 Kalite İç Tetkikçileri Listesi	

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

Odamız KYS kapsamında tüm süreçlere ilişkin riskler belirlenmiş ve alınan kontrol eylem planları ile Odamızdaki riskler daha kontrol edilebilir hale getirilmiştir.

Odamızda muhtemel uygunsuzlukların önceden tespiti ve önlem alınmasına yönelik olarak Öneri Sistemi geliştirilmiştir. Üyelerden ve çalışanlardan gelen geri bildirimler ile potansiyel hatalar belirlenip giderilmeye çalışılır ve sistemin dinamikliği sağlanmış olur.

Uygunsuzlukların giderilmesine yönelik gerekmesi halinde düzeltici faaliyet açılmakta ve Kalite Temsilcisi tarafından düzenli olarak tutulmaktadır.


6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama

Odamız bünyesinde 4 yıllık süreyle Stratejik Plan çalışması yapılmaktadır. Stratejik planla, Odamızın gelecekte nerede yer almak istediği belirlenmekte ve kalite hedefleri ile uyumlu şekilde servis faaliyetlerinde göz önünde tutulmaktadır.

Stratejik planın yıllık olarak değerlendirilmesi ise Odamızda her yıl yayınlanan Oda Faaliyet Raporu ve Bütçe Kitabı çalışmasında yapılmaktadır. Odamızda tüm servisler Strateji Planı kapsamında yaptıkları ve bir sonraki yıl yapacakları faaliyetleri, her yılın Aralık ayında belirlemekte ve yılsonu Meclis toplantısında onaylanarak yürürlüğe girmektedir. Mevcut faaliyetlerin ne kadar yapıldığı ve bir sonraki yapılacak hedefler, Bütçe Kitabı ile yayınlanmaktadır.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Odamızda KYS kapsamında, ihtiyaç olması halinde gerekli değişiklikler yapılmakta ve planlı bir şekilde yürütülmektedir. Değişiklikler yapılırken KYS'in bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların olması, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulur.

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 İlgili Dönem Strateji Planı	
 Risk Yönetimi Prosedürü	
 Oda Faaliyet Raporu ve Bütçe Kitabı	

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

KTO, servisler aracılığıyla kalite sistemini uygulamak, sürdürmek ve etkinliğini sağlamak amacıyla gerekli kaynak ihtiyaçlarını güncel olarak tespit etmektedir. Üyelere yönelik hizmetlerin yerine getirilmesi ve üye memnuniyetini artırmak için gerekli kaynak kapsamında; insan kaynakları, çalışma ortamı ve ekipmanların sağlanması ve personel için gerekli eğitimlerin organize edilmesi yer almaktadır.

7.1.2. Kişiler

KTO personeline ilişkin görev ve yetkilerin belirlendiği Görev Tanımları tanımlanmıştır. Yeni işe alınacak bu personelde görev tanımında belirlenen özellikler aranır.

Odamız personelinin yetkinliklerini artırmaya yönelik olarak yıllık eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca, plan dışında gerekmesi halinde plan dışı eğitimler de organize edilmektedir. Eğitim Prosedürü ve Yıllık Eğitim Planında konuya ilişkin detaylı bilgi verilmiştir.

Referanslar:


<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Eğitim Prosedürü	 Personel İç Yönergesi
 Satınalma Prosedürü	 Personel Görev Tanımları
 Yıllık Eğitim Planı	 İşe Alım Prosedürü
 Tedarikçi Değerlendirme	

7.1.3. Altyapı

KTO, üyelere yönelik hizmetleri geliştirmek amacıyla gerekli altyapıyı oluşturmuş ve sürekliliği sağlanarak iyileştirme sağlamaktadır. Mevcut altyapı, belirli periyotlarla plan dahilinde bakımı yapılmaktadır.

Genel hatları itibariyle altyapı şunları kapsamaktadır:

- a) Çalışma ofisleri,
- b) Elektrik ve elektronik malzeme,

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

- c) Yerel ağ sistemi,
d) İnternet erişimi vb.

Odamızda altyapı bakım ve onarım faaliyetleri, Personel Yazı İşleri ve Bilgi İşlem Servisi tarafından yapılmaktadır. Bu süreçteki hizmet alımlarında, Onaylı Tedarikçi Listesinden faydalanılır. Jeneratör gibi donanımların ise ilgili firma tarafından bakım ve onarımı yapılmaktadır.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Altyapı Kontrol Formu,	 Oda Muameleat Yönetmeliği
 Demirbaş Defteri,	
 Yıllık Bakım Planı	
 Bakım Prosedürü	

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

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

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Bu madde, KTO'da izleme ve ölçme cihazı olmadığından KYS kapsamında kapsam dışı bırakılmıştır.


7.1.6. Kurumsal Bilgi

KTO bünyesinde yapılan tüm işlemlerin ayrıntılı şeması çıkarılmış olup İRC programıyla iş akış şemaları çıkarılmıştır. Süreçlerin çıkarılması, Odamızda yapılan tüm işlemlerin adım adım izlenmesini ve yeni işe başlayan biri için adım adım süreçlerin izlenmesi sağlanmaktadır. Oda sicil ve ticaret sicil birimleri tarafından kullanılan programlarla üyelerimizin bilgileri güncel olarak tutulmaktadır. Ayrıca Odamız tarafından aylık olarak çıkarılan Yeni İpekyolu Dergisinde de üyelerimize yönelik olarak birçok bilgi yer almaktadır.

7.2. Yeterlilik

Odamız, KYS kapsamında personelin eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitim alınması sağlanır.



Yıllık eğitim planları, bir önceki yılın son ayında belirlenerek yürürlüğe girer. Odamız yıllık eğitim faaliyetleri, Odamız Bütçe Kitabında da yer almakta ve bu kitapla izlenmektedir. Eğitim planları hazırlanırken birçok firmadan teklif alınarak çalışılacak firmalar, eğitim başlıkları, eğitimciler ve içerikleri belirlenir. Eğitim başlıklarının belirlenmesinde, üyelere yönelik olan eğitimlerde Üye Memnuniyet Anketinden, Personele yönelik olan eğitimlerde ise Personel Memnuniyet Anketinden faydalanılır.

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		


Yapılan eğitim sonrasında memnuniyet anketi uygulanarak eğitimcinin performansı ölçülür ve bir sonraki sene yapılacak eğitimlerde bu anketler dikkate alınarak planlama yapılır.

Referanslar:

İlgili Doküman

-  Eğitim Prosedürü
-  Üye ve Personel Memnuniyet Anketleri

İlgili Mevzuat

-  Oda Muameleat Yönetmeliği

7.3. Farkındalık

KTO çalışanlarına Odanın kaliteye ilişkin bilgileri devamlı güncel tutulmaktadır. Odamız intranet ağı içinde yer alan dosya yayınlanmakta, ayrıca Odamızın her katında Odamız kalite beyanları asılmış ve Odamız web sitesinde de umuma açık şekilde sergilenmektedir. Bu şekilde personelimiz ve üyelerimizin Odamızın kalite beyanlarına ulaşımı sağlanmaktadır. Ayrıca Yönetim Kurulu Başkanımızın başkanlığında tüm personele yönelik olarak Odamızın hedefleri personel ile paylaşılmaktadır.

7.4. İletişim


KTO'da iletişime ilişkin Haberleşme ve İletişim Stratejisi ve Politikası bulunmaktadır. Bu belgeyle Odamızın iletişim kanallarında izleyeceği hedef ve stratejiler yer almaktadır.

Odamız iç iletişimi de yapılan belirli toplantılarla sağlanmaktadır. Bu toplantılar değişik nitelikte olup toplantı sonuçları farklılık gösterebilmektedir. Odamız içinde yapılan toplantılar şu şekilde sıralanmaktadır:

Meclis ve Meskom Toplantıları	Aylık
Yönetim Kurulu Toplantısı	Haftalık
Müşterek Meslek Komiteleri Toplantısı	Yıllık
Meslek Komiteleri İstişare Toplantıları	-
Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı (YGG)	Yıllık
Müdürler Toplantısı	Haftalık
Servis İçi Toplantılar	-



KTO üst yönetimi, yazılı iletişim kadar yüz yüze iletişimin de yararlarına inanmaktadır. Bu nedenle, iletilecek mesajın içeriğine göre en uygun yöntem seçilerek hem yazılı hem de sözlü iletişimin avantajlarından yararlanılmaya çalışılır.

Dış iletişim: Odamıza dışarıdan gelen evraklar, öncelikle Personel Yazı İşleri ve Bilgi İşlem Müdürlüğünde kayıt altına alınarak Doküman Yönetim Sistemi ile kaydedilir. Kayıt altına alındıktan sonra Genel Sekreterlik aracılığıyla Yönetim Kuruluna sunulur ve geri dönüş istenmesi durumunda ilgililerden bilgi alınarak Odamız üst yazısıyla ilgili kuruma gönderilir. Odamızın merkezi yönetim ile ilgili iletişimde ayrıca Başkanlık üst yazısıyla da iletişime geçilebilmektedir.


 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

Referanslar:

İlgili Doküman

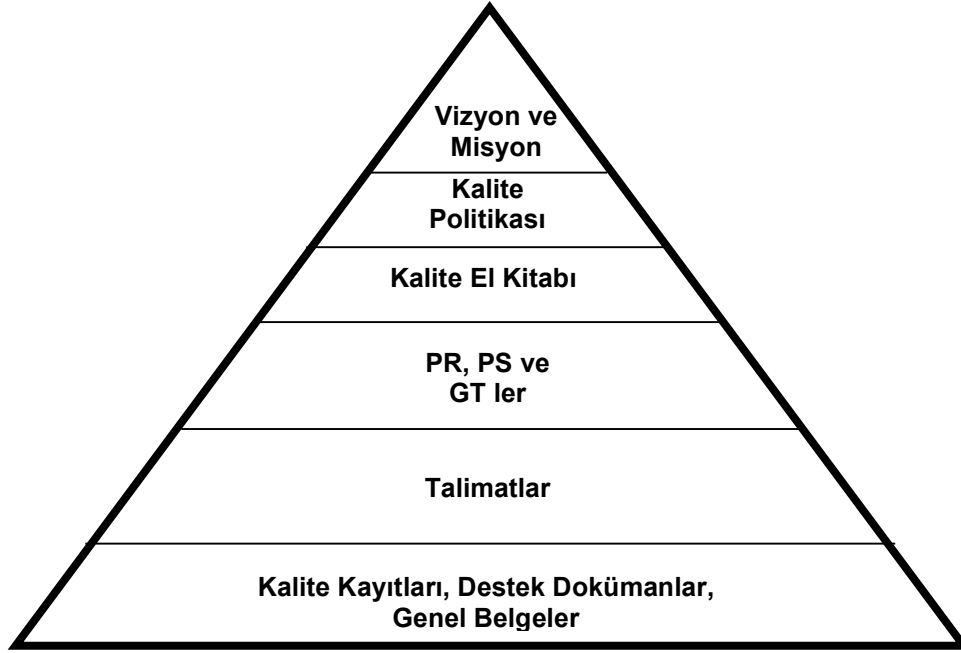
-  Haberleşme ve İletişim Stratejisi ve Politikası
-  Yıllık İletişim Planı

İlgili Mevzuat

-  Oda Muamelet Yönetmeliği

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

KTO'da dokümante edilmiş bir kalite sistemi kurulmuştur. Kalite yönetim sisteminin dokümantasyon yapısı aşağıda yer almaktadır. KTO, vizyonu ve misyonu en temel dokümandır. Odanın dışarı açılan penceresi ve vitrinidir. Kalite politikası ise ikincil bir dokümandır. Odanın taahhütlerini içermektedir.



17

Dokümanlar, elektronik veya basılı ortamda saklanır. KEK, Görev tanımları, prosedürler, prosesler, talimatlar kontrol edilen dokümanlardır.

Tüm dokümanlar uygunluk açısından gözden geçirilir ve onaylanır. Revizyon olması halinde ise doküman iç ana listesinde gösterilir ve bu listenin güncelliği doküman ve veri sorumlusu tarafından takip edilir. Dokümanlar, doküman hazırlama talimatına göre düzenlenir. Dış kaynaklı dokümanlar ise, Dış Kaynaklı Doküman Listesinde tutulur.


Kaliteye ilişkin çalışmalar için kayıtlar, servisler tarafından tutulur. Kalite kayıtlarındaki işlemler, Kalite kayıtları kontrolü prosedürüne göre yapılmaktadır.


Referanslar:





İlgili Doküman

-  Haberleşme Talimatı

İlgili Mevzuat

-  Oda Muamelet Yönetmeliği

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

-  Dış kaynaklı doküman listesi,
-  Doküman iç ana listesi,
-  Kalite Kayıtları Kontrolü Prosedürü
-  Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel planlama ve kontrol

KTO'da tüm prosesler belirlenmiş ve planlanmıştır. Planlama yapılırken bir prosesin diğer proseslerin şartları ile tutarlı olmasına dikkat edilir. Süreç temel olarak aşağıdaki prosedür ve proseslerden meydana gelmiştir.

KTO'nun yaptığı hizmetlerde planlar hazırlanır. Planlar hazırlanırken Stratejik Plan göz önünde bulundurulur. Stratejik Planda yer alan hedeflere yönelik olarak servisler, her yılsonuna doğru bir sonraki yılın faaliyetlerini çıkarmakta ve yılsonu Meclisinde onaylanarak yürürlüğe girmektedir. Planların gerçekleştirilme durumu ise servis müdürleri tarafından takip edilir.

8.2. Ürün ve hizmetler için şartlar

KTO'da üyelerin ziyaret edilmesi, müracaatların değerlendirilmesi, üye kabul işlemleri, standart üye hizmetleri ve üyelikten çıkarma ile ilgili tüm prosesler tanımlanmış, dokümante hale getirilmiş ve uygulamaya konmuştur.

8.2.1. Üyeye İletişim

Odamız faaliyetleri, web sayfası, sosyal medya hesapları, mail ve sms yoluyla üyelere duyurulmaktadır. Ayrıca Odamıza gelen şikayet ve öneriler, doğrudan Başkanlığa iletilerek ilgili şikayetin giderilmesi sağlanmaktadır.

8.2.2. Ürün ve Hizmet Şartlarının Belirlenmesi


Odamızın hizmetleri, yasal mevzuat çerçevesinde yerine getirilmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi

KTO, üyeleriyle iletişim kanallarını belirlemiş ve bu iletişimini etkin bir şekilde kullanmaktadır. Üyelerimiz, her türlü bilgiyi Odamız web sitesi, ilgili birimleri ve sektörel konularda da meslek komitelerinden öğrenebilmektedir.

Odamıza gelen tüm şikayetler, kayıt altına alınarak incelenir, değerlendirilir, sonuçlandırılır ve üyeye bilgi verilir. Odamız giriş katında yer alan 7/24 şikayet kutusuyla gelen şikayetler şikayet takip formuna işlenerek Başkanlığa iletilir. Başkanımız da doğrudan şikayet sahibini arayarak şikayet konusu giderilir.

Ayrıca üyelerimizin memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak yıllık olarak üye memnuniyet anketi yapılmakta ve üst yönetime rapor halinde sunulmaktadır.

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white; margin: 0;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

8.2.4. Ürün ve Hizmet Şartlarında Değişiklikler

KTO, üyelerle iletişim kanallarını sürekli güncel tutarak üyelere en etkin ulaşım kanallarını gözetmektedir.

8.3. Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Odamız faaliyetleri yasal çerçevede yürütüldüğü ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç olmadığı için bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

KTO, Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001 standardına uygun olarak tasarlanmış ve dokümanite edilmiştir. Sisteme uygunluk sürdürülmekte ve etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Odamız satın alma faaliyetleri ilgili birim tarafından Satınalma Prosedürüne göre yapılmaktadır. Satın alınan mal ve hizmet, insan kaynakları, altyapı, çalışma ortamı, baskı ve matbaa ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan ilgilendirmektedir. Satın alma faaliyetleri, harcama yetkililerine bağlı olarak gerçekleştirilir.

8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu








KTO satınalma faaliyetlerinde; hizmet kalitesini doğrudan veya dolaylı etkileyebilecek tüm ürün ve hizmetleri, Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan tedarikçiler arasından temin eder. Listenin güncelliği; belirlenen bir komisyon tarafından sağlanmaktadır (Personel, Muhasebe, Bilgi İşlem ve Kalite Temsilcisi). Satınalma faaliyetlerinin koordinasyonu satınalma prosedürüne göre yapılır.


8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

Satın alınacak ürün veya hizmetle ilgili tüm bilgiler, ilgili birim sorumlusu tarafından satınalma konusuna bakan Personel Memuruna iletilir. Personel memuru da ürünün ilgili tedarikçilerini belirleyerek en uygun teklifle ürünün alınmasını sağlar.

Temin edilen malzemeler, ilgili birime teslim edilerek ilgili birim sorumlusu tarafından kontrol edilerek teslim alınır. İstenen türde olmayan malzemeler ise tedarikçiye geri iade edilir.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Kalite Planlama Talimatı	 5174 sayılı TOBB Kanunu
 Üye Hizmetleri Prosesi	 Oda Muameleat Yönetmeliği
 Üye Memnuniyet Anketi Ölçümü Talimatı	
 Üye Memnuniyet Anketi	
 Üye Hizmetleri Prosesi	
 Satınalma Prosesi	

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	KALİTE EL KİTABI		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

8.5. Üretim ve hizmetin sunumu

8.5.1. Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü

KYS içerisinde yapılan tüm hizmet üretim faaliyetlerinin istenilen kalite seviyesinde olması, sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi, tüm prosesin kontrol altında olmasını gerektirmektedir. Birimlerin hizmet kontrolleri ise Hizmet Standartları Tablosunda (FR-06.01) tanımlanmıştır.

Hizmet üretiminde elde edilen çıktılar, sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanmadığı için bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.5.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

KTO'da üretilen hizmetler tanımlanmakta ve izlenmektedir. Üyelere yönelik olarak yapılan fuar, özel toplantı, yurtdışı geziler gibi kalite planları ve stratejik plan kapsamında tanımlanmaktadır. Planlanan tüm faaliyetler, ilgili birim tarafından yerine getirilmekte ve yaşanan olumsuzluklar kayıt altına alınmaktadır. Odamız tarafından yapılan matbu belgeli işlemler ise, ilgili birim personeli tarafından yapılmakta ve ilgili birim amirleri tarafından onaylanmaktadır. Matbu işlemlerin yapıldığı birimler, mevzuat çerçevesinde hizmetlerini yürütmektedir. Diğer işlemler ise ilgili birimler tarafından yapılmaktadır.

8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

KTO'da müşteri mülkiyeti kapsamında üye olan her gerçek ve tüzel kişiye ait bilgiler kendilerine ait dosyalarda arşivlenmektedir. Bu dosyalarda ayrıca kişiye ait güncellemeler de yapılmakta ve takip edilmektedir. Üyelerimizin bilgileri Odamız bünyesinde yer alan serverda depolandığı gibi, üniversitemiz ve anlaşmalı bir firmadan hizmet alınarak yedekleme sağlanmaktadır.

8.5.4. Muhafaza


Odamızda yapılan hizmetlerde, başvurudan teslim aşamasına kadar geçen sürede devam eden evraklardan ilgili servisler sorumluları sorumludur. Başvuruda kullanılan tüm evraklar, ilgili birimin arşivinde tutulmaktadır. Ayrıca odamız hizmet binası dışında da üye bilgileri yedeklenerek muhafaza edilmektedir.

8.5.5. Teslim sonrası faaliyetler

Odamızda internet sitesi üzerinden birtakım belgeler verilmektedir. Bu belgeler online ortamda e-izmalı şekilde düzenlenmektedir.


8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

Odamızda üyelerin dosyaları talep olması halinde değişikliğe uğramaktadır. Odamızda sicil birimleri kapsamında üyemizin güncel iletişim bilgileri sürekli güncel tutulmakta ve yıllık olarak kontrol edilmektedir. Yasal şartlarda değişiklik olması halinde üyeleri ilgilendiren ve değişiklik gerektiren konularda TOBB tarafından yapılan bildirim üzerine Oda Yönetim Kurulu tarafından onaylanır ve üyelere

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

duyurusu yapılarak değişikliklere zemin hazırlanır. Duyuru sonrasında üyelerin talep etmesiyle gerekli değişiklikler ilgili birim tarafından yerine getirilir.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Kalite Hedefleri Planı	 Hizmet Standartları Tablosu
 Arşivleme Talimatı	 Strateji Planı

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Verilen sipariş kuruma geldiğinde ilgili servis yetkilisi tarafından kontrol edilir. Gerekirse sipariş öncesinde örnekler alınarak nihai siparişe karar verilir. Gelen siparişler kontrol edilerek istenen nitelikte ve miktarda olmayan malzemeler, ilgili birim sorumlusu tarafından tedarikçiye iade edilir.

Süreçler ile birlikte işlem adımlarının yerine getirilip getirilmediği, belirlenen risklere karşı kontrollerin yapılıp yapılmadığı, ilgili süreç sorumluları tarafından takip edilir. Yapılamayan veya eksik kalan hususlar için düzeltici faaliyet gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Üye Hizmetleri Prosesi	
 Servisler Faaliyetleri Prosesi	




8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü


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 sıkıntılar yaşanmaması için gerekli olan çözüm önerileri tartışılır.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Üye Hizmetleri Prosesi	
 Servisler Faaliyetleri Prosesi	
 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü	

 1882 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1>KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1. Genel

KTO, aşağıdaki sıralanan maddeler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlamakta ve uygulamaktadır. İzleme verileri, Veri Analiz Uygulama Planında (FR-09.08) yer almaktadır.

- a. Hizmet uygunluğu
- b. KYS uygunluğu
- c. KYS etkinliği

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

KTO tarafından verilen hizmetlerin üyelerin ihtiyaç ve beklentilerini hangi düzeyde karşıladığını tespit etmek için yapılması gereken çalışmalar, Kalite Temsilcisi ile koordineli olarak yürütülür.

Üyelerimiz YK üyeleri, Meslek Komite üyeleri veya diğer sorumlular tarafından belirli aralıklarla ziyaret edilir. Ziyaretler sonucu yönetim kurulunda görüşülür. Ziyaretler sonucu şikâyet varsa Kalite temsilciliğinde depolanır. Şikâyetler, Kalite Temsilcisi ile ilgili birim müdürleri tarafından koordineli olarak çözülür.

Hizmetlerden yararlananlar için 7/24 şikâyet kutusu ve memnuniyet anketleri oluşturulmuştur. Ayrıca Bilgi Edinme Kanunu kapsamında gelen dilekçelere cevap verilmektedir. Odamızda yıllık olarak Üye Memnuniyet Anketi yapılmaktadır. Anket sonuçları üst yönetime sunulurken gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.


9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

KTO'da KYS performansına yönelik istatistiki çalışmalar yapılmaktadır. Yönetim Temsilcisi veya Kalite Temsilcisi hizmetlerde kritik konularda yapılması gereken istatistiki çalışmaları tespit eder. İstatistiki çalışmalar; üye profilleri, üyelerin faaliyetlere katılımı, fuarlar, üye şikâyetleri ile memnuniyet anketi sonuçlarına göre yapılır. Ayrıca YGG toplantısında; tedarikçilerin durumu, üye memnuniyet anketleri, personel memnuniyet anketleri ve iç tetkik sonuçları değerlendirilir.

9.2. İç Tetkik





KTO'da yapılan faaliyetlerin KYS'ye uygun olarak sürdürülmesi, çalışmalarda etkinliği ve sürekli gelişimi temin etmek üzere iç tetkikler yapılmaktadır.

Kalite Temsilcisi tarafından servislerin yıllık denetim planları hazırlanır ve plana göre tetkik gerçekleştirir. Denetimler, denetlenen servisten bağımsız personel tarafından yürütülür. Denetim sonuçları, kayıtları ve raporları düzenli olarak tutulur.

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>	KOD NO	KEK
		REVİZYON NO	07
		REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI	

Denetim sonucunda gerekmesi halinde düzeltici faaliyetler, Kalite Temsilcisi tarafından koordine edilir, gerekirse takip denetimiyle kontrol edilir. İç tetkik sonuçları ve yapılan düzeltici faaliyetler, YGG toplantılarında bir gündem maddesi olarak incelenir.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Üye Memnuniyeti Ölçümü Talimatı	
 Öneri Alma ve Önerileri Değerlendirme Talimatı	
 Müşteri Şikayetlerini Alma ve Değerlendirme Talimatı	

9.3. Yönetimin gözden geçirmesi


9.3.1. Genel

KTO, KYS'nin yeterliliğini, uygunluğunu ve etkinliğini değerlendirmek üzere yılda en az 1 kez YGG toplantısı düzenlenir. Bu toplantılara; Oda Başkanı, GS, GS Yrd, Yönetim Temsilcisi, Kalite Temsilcisi ve uygun görülen diğer kişiler katılır. Üst yönetim alınan kararların takibi için periyodik toplantı zamanını kapsam dışı olarak düzenleyebilir.

9.3.2. YGG Girdileri

YGG toplantısı için Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır veya hazırlattırılır. Tüm katılımcılara yazılı veya sözlü olarak ilgililere duyurulur. Gündem aşağıdaki maddelerden oluşur:






- a. Bir önceki YGG toplantısında alınan kararlar
- b. İç ve dış hususlar
- c. İç tetkik sonuçları
- d. Uygunsuzluk ve Düzeltici faaliyetler
- e. Yıllık İş Planı
- f. Organizasyon Yapısı
- g. Müşteri (Üye) Şikayetleri
- h. Üye Memnuniyet Analizi
- i. Personel memnuniyeti, görüş ve önerileri
- j. Eğitimler
- k. Tedarikçi Değerlendirme
- l. Prosesle ilgili problemler
- m. İyileştirme fırsatları
- n. Kaynaklar

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

9.3.3. YGG Çıktıları

YGG toplantısı sonucunda görüşme sonucunda oluşan YGG Toplantı Sonuç Raporu ilgililere aktararak bilgilendirilmesi sağlanır. YGG kayıtları, Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur/tutulması sağlanır.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 İstatistiki Çalışmalar Prosesi	
 Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri Prosedürü	
 Yönetim Gözden Geçirme Performans ve Gözden Geçirme Raporları,	
 Yönetim Gözden Geçirme Prosesi	

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Odamızda üye ve personel memnuniyetini artırmaya yönelik gerekli faaliyetler yapılmaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet





KTO'da rastlanan hizmet uygunsuzlukları, Kalite Hedef Planlarından sapma olarak belirlenmiştir. Uygunsuzluk rastlandığında sorumlu kişi tarafından sorunun giderilmesi için çalışma başlatılır. Gerekmesi halinde diğer servislerden de destek alınır. Uygunsuzluklar, Uygunsuzluk Tanıtım Formuna işlenerek kayıt altına alınır.


Sorumlu tarafından yapılan müdahale yetersiz olması durumunda, uygunsuzluk GS veya GS Yrd.'na iletilir. Uygunsuzluğun giderilmesi açısından üst amirlerin de yetkisi dışına çıkması halinde Yönetim Kuruluna sunarak iyileştirme çalışmaları yapılır. Uygunsuzluklara yönelik olarak DÖF açılarak takibi yapılır.

Düzeltici faaliyet, mevcut/potansiyel uygunsuzlukların ortadan kaldırmaya yönelik olarak yapılır. DÖF sonrası gerekmesi halinde ilgili dokümanlarda revizyona gidilir.

KTO'da yapılan düzeltici faaliyet; iç tetkik sonucu çıkan uygunsuzluklar ve üye şikayetleri etkin bir şekilde ele alınıp değerlendirilir.

Referanslar:

<u>İlgili Doküman</u>	<u>İlgili Mevzuat</u>
 Hizmet Uygunsuzlukları Prosesi	
 Uygunsuzluk Tanıtım Formu	
 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü	

 KONYA TİCARET ODASI KONYA CHAMBER OF COMMERCE	<h1 style="color: white;">KALİTE EL KİTABI</h1>		KOD NO	KEK
			REVİZYON NO	07
			REV. TARİHİ	08.08.2019
HAZIRLAYAN KALİTE TEMSİLCİSİ	GÖZDEN GEÇİREN GEN. SEK. YRD.	ONAYLAYAN YÖNETİM KURULU BAŞKANI		

10.3. Sürekli iyileştirme

KTO'da KYS sisteminin sürekli iyileştirilmesi adına yapılan faaliyetler şu şekilde sıralanmaktadır. Aşağıdaki maddeler arasında özellikle çalışan önerileri detaylı olarak incelenerek sistem canlı tutulmaktadır.

1. İç Tetkikler
2. Düzeltici faaliyetler
3. İstatistiki çalışmalar
4. Çalışan öneri ve şikayetleri
5. Yönetim Kurulu ve YGG Toplantıları

KTO'da ortaya çıkması muhtemel uygunsuzlukları önceden tespit ve önlem alınmasına yönelik olarak personel önerileri ve üye geri bildirimleriyle düzenlemeler gerçekleştirilir.

DÖF'ler, Kalite Temsilcisi tarafından düzenli olarak tutulur. Bu konudaki çalışmalar bir gündem maddesi olarak YGG toplantılarında incelenir.

EK-1: Prosedür ve Proses Listesi

Tür	KYS Maddesi	Kod	Doküman Adı
Prosedür	4. Organizasyon Kapsamı	PR-04.01	Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü
		PR-04.02	Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
	6. KYS Planlaması	PR-06.01	Risk Değerlendirme Prosedürü
	7. Destek	PR-07.01	Bakım Prosedürü
		PR-07.02	Eğitim Prosedürü
		PR-07.03	İşe Alım Prosedürü
	8. Uygulama	PR-08.01	Satınalma Prosedürü
	9. Performans Değerlendirme	PR-09.01	Kuruluşçi Kalite Tetkikleri Prosedürü
10. Geliştirme	PR-10.01	Hizmet Uygunsuzlukları Prosedürü	
	PR-10.02	Düzeltici Faaliyetler Prosedürü	

Tür	KYS Maddesi	Kod	Doküman Adı
Proses	5. Liderlik	PS-05.01	Görüş Oluşturma Prosesi
	6. KYS Planlaması	PS-06.01	Planlama Prosesi
	8. Uygulama	PS-08.01	Üye Hizmetleri Prosesi
		PS-08.02	Servis Faaliyetleri Prosesi
	9. Performans Değerlendirme	PS-09.01	İstatistiki Çalışmalar Prosesi
	10. Geliştirme	PS-10.01	Yönetimin Gözden Geçirme Prosesi