



**ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	1/28

**TS EN ISO 9001:2015**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**GENEL ŞARTLAR/**  
**TOBB AKREDİTASYON STANDARTLARI**  
**ENTEĞRE**  
**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**  
**KALİTE EL KİTABI**

İlk Yayın Tarihi:01.01.2019

Baskı Tarihi: 01.01.2019

Baskı No:001

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



# ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	2/28

## TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ-GENEL ŞARTLAR/TOBB AKREDİTASYON STANDARTLARI ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

### İÇİNDEKİLER

#### A. ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA

1. TARİHÇE
2. ÇARŞAMBA TİCARET ODASI'NIN TANITIMI
3. İLETİŞİM BİLGİLERİ

#### B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. KAPSAM
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR
3. TERİMLER VE TARİFLER
4. KURULUŞUN BAĞLAMI
  - 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması
  - 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
  - 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
  - 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri
5. LİDERLİK
  - 5.1. Liderlik ve Taahhüt
    - 5.1.1 Genel
    - 5.1.2 Müşteri Odağı
  - 5.2 Politika
  - 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluk
6. PLANLAMA
  - 6.1. Risk Ve Fırsatları Belirleme Faaliyeti
  - 6.2. Kalite Yönetim Sistemi/Müşteri Yönetim Sistemi Hedeflerini Belirleme ve Bunlara Erişmek İçin Planlama
  - 6.3. Değişikliklerin Planlaması
7. DESTEK
  - 7.1. Kaynaklar
    - 7.1.1. Genel
    - 7.1.2. Kişiler
    - 7.1.3. Altyapı
    - 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre
    - 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi Ve Ölçümü
      - 7.1.5.1. Genel
      - 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği
    - 7.1.6. Kurumsal Bilgi
  - 7.2. Yetkinlikler
  - 7.3. Farkındalık
  - 7.4. İletişim
  - 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi
8. OPERASYON
  - 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol
  - 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar
  - 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı Ve Geliştirilmesi
  - 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
  - 8.5. Ürün ve Hizmetin Sunumu
    - 8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü
    - 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	3/28

- 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet
- 8.5.4. Muhafaza
- 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler
- 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü
- 8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu
- 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü
- 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME
- 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme
- 9.1.1. Genel
- 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti
- 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme
- 9.2. İç Tetkik
- 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi
- 10. İYİLEŞTİRME
- 10.1. Genel
- 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet
- 10.3. Sürekli İyileştirme

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



# ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	4/28

## A. ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA

### 1. TARİHÇE

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası; 10 Mart 1975 te kurulmuş olup ilk olarak, Orta mahalle Eski Pirinç Pazarı No:24 de faaliyete geçmiş olup, sırasıyla, Orta Mah. Emirhan Yokuşu No:1 kat 2'de, Orta Mahalle Terme caddesi Menteşoğlu İşhanı kat 4'de hizmet verdikten sonra, 2000 yılında Çay Mahallesi Küçük Hamam Sokak No :6/A'daki kendi binasına taşınmıştır

1 Haziran 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu ile Ticaret ve Sanayi Odaları kamu kurumu niteliğine kavuşmuş ve disipline edilerek, daha iyi hizmet vermeleri için yönlendirilmişlerdir.

### 2. ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI' NIN TANITIMI

Odaların görevleri şunlardır; Mesleki ahlâkı ve dayanışmayı korumak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun surette gelişmesine çalışmak, ticaret ve sanayi ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, resmi makamlarca istenecek bilgileri vermek ve bilhassa ticaret ve sanayi erbabının mesleklerinin icrasında ihtiyacı olabilecek her çeşit bilgiyi müracaatları halinde kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve mümkün olan vasıtalarla yaymak, üyelerinin ihtiyaçları olan belgeleri tanzim ve tasdik etmek, sair mevzuatın verdiği görevlerle, Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca verilecek görevleri yapmak, meslek faaliyetlerine ait mevzular hakkında bakanlıklara, illere ve belediyelere tekliflerde ve dileklerde bulunmak, bölgeleri içindeki ticari teamülleri tespit edip örf ve adet haline getirmek, ticaret ve sanayi erbabınca riayet edilmesi mecburi kararlar almak.

Odalar bunlardan başka mahalli veya bölge sergileri, fuarlar, panayırılar, umumi mağazalar, depolar ve mevzuları dâhilinde kulüpler, müzeler ve kütüphaneler açabilirler. Yetkili bakanlıkça tayin edilen sahalarda, sanayi siteleri veya organize sanayi bölgeleri kurabilirler ve yönetebilirler.

### 3. İLETİŞİM BİLGİLERİ

ADRES : Çay Mahallesi Küçükhamam Sokak No : 6 / A 55500 Çarşamba / SAMSUN  
TELEFON : 0 362 833 13 60 – 833 77 30  
FAKS : 0 362 833 92 80 – 833 92 81

## B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 1. KAPSAM

Odamızda, 5174 sayılı Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu doğrultusunda üyelerimize daha iyi hizmet vermek, yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan hizmetlerimizi düzenli bir şekilde sürekli iyileştirmek ve üyelerimizin memnuniyetinin artırılmasını sağlamak için Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

Bu kalite el kitabı Madde 2'de belirttiğimiz standartlar ışığında, amaçlarımıza ulaşmak için oluşturduğumuz ve Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde kurduğumuz kalite yönetim sistemi şartlarımızı ve uygulamalarını kapsamaktadır.

Sistemin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek; yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Çarşamba TSO' da kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermek amacıyla yazılmıştır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	5/28

### 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar ile TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standartlarının, TOBB Akreditasyon Standartlarının ortaya koyduğu kalite yönetim sistemi kurulumuna dair şartların uygulama/karşılama yöntemleri özetle bu el kitabında tanımlanmış, yönetim sistemlerinin işletilmesine dair detayların anlatıldığı ikinci üçüncü seviye dokümanlara ilgili maddelerde atıflar yapılmıştır. Ayrıca yukarıda Belirtilen Referans Dokümanların Çapraz Eşleştirme Tablosu Ek-3'te verilmiştir.

### 3. TERİMLER ve TARİFLER

**Üst Yönetim:** Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi, grup veya kişiler (Yönetim sisteminin kapsamı, bir kuruluşun sadece bir bölümünü içeriyorsa üst yönetimden o bölümü yöneten ve kontrol edenler kastedilir.)

**Katılım:** Bir faaliyet, olay veya durumun içinde yer alma

**Bağlılık:** Paylaşılan amaçlara ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin içinde yer alarak katkı sağlama

**Kuruluşun Bağlamı:** Kuruluşun amaçlarını geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü

**İlgili Taraf (Paydaş):** Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar ya da faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş

**Üye/Müşteri:** Üye/Müşteri kavramı, iç ve dış müşteri olarak ele alınmıştır

**Tedarikçi:** Kuruluşa ürün veya hizmet sağlayanlar

**Dış Tedarikçi:** Kuruluşun parçası olmayan sağlayıcı

**Amaç/Hedef:** Ulaşılmak istenen sonuç

**Girdi:** Bir faaliyetin başlaması için onu tetikleyen unsur

**Çıktı:** Bir prosesin sonucu

**Proses:** Girdilerin faaliyetler sonucu fonksiyonel değişikliğe uğrayarak katma değerli çıktılara ulaşması

**Performans:** Ölçülebilen sonuç

**Risk:** Belirsizlik etkisi (Beklenenden sapmanın etkisi negatif veya pozitif olabilir)

**Veri:** Bir nesne ile ilgili gerçekler

**Bilgi:** Anlamlı veri

**Doküman:** Bilgi ve içinde bulunduğu ortam (Örnek: Kayıt, prosedür, rapor, standart, çizim)

**Doküman Edilmiş Bilgi:** Kuruluş ve içinde yer aldığı ortam tarafından kontrol edilmesi ve sürdürülmesi gereken bilgi

### 4. KURULUŞUN BAĞLAM

#### 4.1. Kuruluş ve Bağlamın Anlaşılması

Kuruluş amaçlarımız doğrultusunda, hizmeti gerçekleştirme için kullanılacak materyaller dâhil materyallerin tedarikinden, hizmet gerçekleştirme süreçleri, hizmetin sunulması süreçleri boyunca hizmetlerimizi etkileyebilecek iç ve dış hususlar kuruluşumuz tarafından belirlenerek Odamız Bağlam ve İlgili Tarafların İhtiyaç/Beklentilerinin Anlaşılması Tablosunda verilmiştir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



# ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	6/28



**Şekil:1-Temel Odamız Bağlamları (İç ve Dış Hususlar**

Odamız tarafından belirlenen iç ve dış hususlar güncellik, etkinlik, uygunluk vb. yönleriyle her yıl düzenli olarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir. Varsa değişiklik ihtiyaçları belirlenip güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Odamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirlenmesi Tablosu  
TOBB Akreditasyon Standartları

## 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Odamız; müşterilerimiz, birincil ve ikincil mevzuat, standartlar ve sektörel uygulamalar hususundaki şartları sağlayacak şekilde hizmetimizin süreklilik ve sürdürülebilirliğini etkileyen/etkileyebilecek ilgili tarafları ve bu ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemiş ve yönetmektedir. Detaylar Odamız Bağlam ve İlgili Tarafların İhtiyaç/Beklentilerinin Anlaşılması Tablosunda verilmiştir.

Odamız tarafından belirlenmiş olan ilgili taraflar güncellik, etkinlik, uygunluk vb. yönleriyle her yıl düzenli olarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir. Varsa değişiklik ihtiyaçları belirlenip güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Odamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirlenmesi Tablosu
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

## 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Odamız tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardının;

- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi Odamız tarafından sunulan hizmetin sunum şekil ve şartları ilgili mevzuat/sözleşme/protokollerde belirlendiği için hariç tutulmuştur.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	7/28

- 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği maddesi Odamızda hizmet gerçekleştirme süreçlerinde kalibrasyon/doğrulama gerektiren herhangi bir izleme ölçme cihazı kullanılmadığından hariç tutulmuştur.
- 8.5.5. Odamız tarafından sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmediğinden hariç tutulmuştur.

Ayrıca TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardının tüm maddeleri Odamızda uygulanmaktadır.

Odamızla ilgili iç/dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç/beklentileri belirlenmiş ve Kalite Ek Kitabı Ek:1-Odamız Bağlam ve İlgili Tarafların İhtiyaç/Beklentilerinin Anlaşılması Tablosunda verilmiştir.

Odamız tarafından sunumu gerçekleştirilen hizmetler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

1	Faaliyet Belgesi	20	Tescil/Terkin İşlemleri
2	İhale Tarihli Faaliyet Belgesi	21	Fatura Tasdik İşlemleri
3	Meslekten Men Edilmediğine Dair Belge	22	Yapılandırma Hizmetleri
4	İhale Durum Belgesi	23	Yeni Kurulan Şirket Ticaret Sicil Onayı
5	Firma Ortakları Belgesi	24	Gerçek Kişi Tescil Talepnamesi
6	Yerli İstekli Belgesi	25	İş Makinesi Tescil Hizmetleri
7	Ortaklık Teyid Belgesi	26	Tasdiknameler
8	Oda Kayıt Sicil Sureti	27	Faaliyet Belgesi (TOBB Nefes Kredisi)
9	Kayıtlı Üye Onay Belgesi	28	Ticaret Sicil Gazetesi
10	Sicil Kayıt Levhası	29	İflas/Konkordato Belgesi
11	Chamber Registration Copy (Faaliyet Belgesi-İngilizce)	30	Certificate of Commercial Activity (Oda Kayıt Sicil Sureti-İngilizce)
12	İmza Beyannameleri	31	Seçim Yetki Belgesi
13	Kapasite Raporu	32	Tapu Yetki Belgesi
14	Hakem Hizmetleri	33	Kooperatif Görev Dağılım Karar Onayı
15	Bilirkişi Hizmetleri	34	Seminer/Eğitim/Fuar Hizmetleri
16	Ekspertiz Hizmetleri	35	Bilgi Edinme Hizmetleri
17	Madde 120 Şube Açılış Belge	36	Madde 111 Merkez Nakil Belgesi
18	Firma Durum Belgesi	37	Azami Fiyat Tarife İşlemleri
19	Rayiç Bedel Hizmetleri	38	Dış Ticaret Hizmetleri

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve kayıtların kontrolü prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Odamız hizmetlerini etkin, verimli, zamanında sunmak ve sürdürülebilir kılmak için TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı şartları doğrultusunda proses yaklaşımını esas alan bir kalite yönetim sistemi kurgulamıştır. Bu kapsamda TOBB Akreditasyon Standartları da dikkate alınarak Odamız içerisinde kuruluş amacımız doğrultusunda faaliyet gösteren temel birimlerimiz proses olarak belirlenmiştir. Standardın ilgili maddesinin şartlarında belirtilen bilgileri de içerecek şekilde proses kalite planları oluşturulmuş ve yayınlanmıştır.

Bu planlarda, belirlenen proseslerin:

- Birbirleri ile etkileşimleri
- Çalıştırılması için ihtiyaç duyulan girdi, çıktı ve kaynakları
- Uygunluğunun/performansının izlenmesi ve ölçülebilmesi için performans kriterleri
- Çalıştırılması için ihtiyaç duyulan bilgi kaynakları

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	8/28

- Risk ve Fırsatlar belirtilmiştir.

İç ve/veya dış etkilere kaynaklı olarak oluşabilecek değişiklik ihtiyaçları hizmet süreçlerini olumsuz etkilemeyecek şekilde gerekli önlemler alınarak kontrollü şartlarda uygulanmaktadır.

Proses/faaliyetlerin çalıştırılması için yetkinlik, yetki ve sorumluluklar ilgili pozisyonların görev tanımlarında verilmiştir.

Belirlediğimiz proseslerin sırası belirlenmiş ve Kalite El Kitabı Ek:1-Proses Etkileşim Haritasında verilmiştir.

Proses/Faaliyetler ile ilgili tespit edilen performans kriterlerine dair veriler FR-26 Performans Kriteri İzleme Formu ile toplanır. Toplanan bu veriler Akreditasyon İzleme Komitesinin (AİK) 3 aylık olağan toplantılarında değerlendirilir. Proses/Faaliyetlerin icrası esnasında ortaya çıkabilecek potansiyel ürün/hizmet uygunsuzlukları tespit edilip uygunsuz hizmet/ürün takip formlarına proses bazlı kayıtlanmış ve yayınlanmıştır. Tespit edilen uygun olmayan ürün/hizmetlerle ilgili iş ve işlemler PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedüründe belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

Proses kriter izleme/uygun olmayan ürün/hizmet verilerine dair sonuçlar her yıl YGG toplantılarında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetlerimiz için girdi olarak kullanılmaktadır.

İlgili doküman:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
  - PR-02 Mali İşler Prosesi
  - PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
  - PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
  - PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
  - PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
  - PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
  - PR-08 Oda Sicil ve Üyelik Prosesi
  - PR-09 Ticaret Sicili Prosesi
  - PR-10 Dış İlişkiler Prosesi
  - PR-11 Ticaret ve Sanayi Prosesi
  - PR-12 Bilgi Teknolojileri Prosesi
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
  - TOBB Akreditasyon Standartları
  - PS-01 Risk ve Fırsat Yönetimi Prosedürü

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Odamız üst yönetimi,

- Kalite yönetim sisteminin etkinlik ve hesap verilebilirliği ile ilgili düzenli olarak iç tetkikler, mali raporlamalar, ilgili otoritelere rutin veya talep halinde bilgi sunmak kaydıyla,
- Kuruluş amaç, vizyon ve misyonumuz doğrultusunda kuruluş kalite politikamız ve hedeflerimiz oluşturulmuş, uygulanmak kaydıyla,
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar standardı ile TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standartlarının şartları ile proses odaklı bir planlama uygulamak kaydıyla,
- Proses bazlı risk ve fırsatları belirlemek ve yönetmek kaydıyla,

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter





## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	9/28

- Proses ve faaliyetlerimize uygun kaynakların sağlanması kaydıyla,
- Amaçlanan hizmetlerin sunulabilmesi için etkin hizmet uygunluk kontrol faaliyetlerinin uygulanmasının sağlanması kaydıyla,
- Çalışanların görevlerini yerine getirmenin önemine dair farkındalığın sağlanması kaydıyla,
- Hizmet kalitesine etkisi olabilecek personelin Kalite Yönetim Sistemine etkin bir şekilde dâhil edilmesini sağlamak kaydıyla,
- YGG, iç tetkikler, müşteri geri beslemeleri, hizmet uygunluk kontrol sonuçları, proses kontrol sonuçları, veri analizleri, düzeltici faaliyetler vb. kullanılarak iyileştirme faaliyetlerine teşvik etmek kaydıyla,
- Verdiğimiz hizmetlerden etkilenen tüzel ve gerçek kişilerin şikâyetlerini etkili, objektif ve verimli şekilde ele almak kaydıyla,

Kalite Yönetim Sistemi ve Müşteri Şikâyet Sistemine dair liderlik ve taahhütlerini gerçekleştirme kayıtları ile göstermektedir.

### 5.1.2. Müşteri Odağı

Odamız yasal şartlar dâhil müşterinin güncel ve/veya gelecekteki şart ve ihtiyaçlarının tayin edilip yönetilebilmesi için:

- AN-02 Üye memnuniyet anketleri
- Müşteri şikâyet/öneri sistemi
- Müşteri ziyaretleri
- Diğer Oda/Borsa uygulamalarının takibi

Hususlarını ele alıp değerlendirerek müşteri memnuniyet/sadakatinin artırılması ve sürdürülmesi yönünde faaliyetleri yürütmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 5.2. Politika

Odamız tarafından kuruluş amaçlarımız, belirlediğimiz kuruluş bağlamlarına uygun, kalite hedeflerimizin belirlenmesinde çerçeve görevi teşkil edecek, standardın uygulanabilir şartlarını uygulama ve sürekli iyileştirme taahhüdünü de içeren kalite politikası, misyon ve vizyon beyanları oluşturulmuştur. Ayrıca TOBB Akreditasyon Standartları kapsamında proses/faaliyet bazlı alt seviye politikalarımız da oluşturulmuş ve Kalite El Kitabı EK-3 Proses/Faaliyet Bazlı Politika Beyan Formu'nda verilmiştir.

- Kalite politikamız, misyon ve vizyon beyanlarımız proses/faaliyet bazlı politikalarımız dokümante edilerek el kitabında yayınlanmıştır.
- Kalite politikası ve misyon, vizyon beyanlarımız, proses/faaliyet bazlı politikalarımız çalışanlarımız tarafından anlaşılması için muhtelif zamanlarda düzenlenen toplantı, duyuru, panolara asma ve benzeri faaliyetler gerçekleştirilmiş ve tekrarlanmaktadır.
- Tüm politikalarımız, ilgili tarafların kalite el kitabı, web sayfamız aracılığı ile erişimine açılmış olup sürekliliği sağlanmaktadır.

## KALİTE POLİTİKASI

Kalite Politikamız Ek-2 Proses Bazlı Politikalar dokümanı aracılığı ile yayınlanmıştır.

## TEMEL DEĞERLERİMİZ

## VİZYON

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	10/28

Vizyonumuz; Üyelerimize, en hızlı ve en kaliteli hizmeti vermek, Üyelerimizin ekonomik ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak, Üyeler arası işbirliğini artırmak, Bölgemizdeki reel sektörün geliştirilmesi için liderlik yaparak, ülke ve bölge ekonomisine katkı sağlamaktır.

### MİSYON

Misyonumuz; Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası, Bölgemiz Üreticilerine, Tüccar ve Sanayicilerine, daha fazla katma değer yaratabilmeleri için, fırsatlar yaratan, gelişimlerine katkıda bulunan ve yön veren lider kuruluş olacaktır.

Kalite politikamız, misyon ve vizyon beyanlarımız proses/faaliyet bazlı politikalarımız, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında gözden geçirilerek gerekli görüldüğü durumlarda güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Proses Bazlı Politika Beyanları
- TOBB Akreditasyon Standartları
- PS-03 Doküman Ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Odamız tarafından hizmet gerçekleştirme proseslerinde hizmet kalitesini etkileyen pozisyonlarda görev yapan oda organ üyeleri ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk ve yetkinlikleri belirlenerek, Organizasyon El kitabı aracılığı ile yayınlanmış ve dağıtım yapılmıştır. Kuruluşumuzda TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar, TOBB Akreditasyon standartlarına uygun bir sistemin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sağlanması sorumluluğunu taşıyan bir Kalite Yönetim Temsilcisi ve Akreditasyon Sorumlusu atanmıştır. Ayrıca odamız organizasyon şeması oluşturulmuş olup, Ek 4 de verilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- Görev Tanımları
- TOBB Genel Sekreter Yönetmeliği
- 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu
- Oda Muamele Yönetmeliği
- Ticaret Sicili Yönetmeliği
- TOBB Personel Yönetmeliği
- Oda İç Yönergesi
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Odamız, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar standardı kapsamında belirlenen madde 4.1 Kuruluş bağlamı (iç ve dış hususlar), madde 4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini de dikkate alarak:

- Amaçladığımız hizmetleri gerçekleştirirken olumlu etkileri daha da artırmak, istenmeyen olumsuz etkileri önlemek ve/veya azaltmak için risk ve fırsatları belirlemiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.
- Risk ve fırsatların belirlenmesi, değerlendirilmesi, kayıt altına alınması, istenmeyen etkilerin azaltılması, istenen etkilerin çoğaltılması riskin gerçekleşmesi esnasında alınacak önlemlerle ilgili yöntemleri içeren bir prosedür oluşturularak uygulanmış ve sürekliliği sağlanmıştır.
- Belirlenen riskler ve bu risklerin bertaraf edilmesi ile ilgili uygulanan faaliyetlere dair, belirlenen fırsatlar ve bu fırsatlarla ilgili uygulanan aksiyon planlarına dair sonuçlar düzenli olarak YGG toplantılarında gözden geçirilerek sonuçları itibari ile iyileştirme faaliyetleri uygulanmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	11/28

İlgili Dokümanlar:

- FR-21 Faaliyet Risk-fırsat belirleme ve takip formu
- PS-01 Risk ve Fırsatları Belirleme Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 6.2. Kalite Yönetim Sistemi/Müşteri Yönetim Sistemi Hedeflerini Belirleme ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Odamız; kalite yönetim sistemi/müşteri yönetim sistemi ile ilgili amaçlara ulaşılabilirliğini göstermek için; Stratejik Plan, İş Planı ve/veya Hizmet Standartları da dikkate alarak kalite politikası ve kuruluş amaçlarımız doğrultusunda birim/proses/faaliyetler bazında hedeflerimiz uygulanabilirlik ve ölçülebilirlik kriterleri dikkate alınarak belirlemiş ve yayınlamak surekliliğini sağlamıştır.

Hedeflerimiz, Stratejik Planımız, iş planlarımız, hizmet standartlarımız, proses izleme kriter verileri de göz önüne alınarak; üst yönetim/akreditasyon ve kalite sorumlusu koordinasyonunda yönetim gözden geçirme toplantılarında tüm proses ve faaliyet sorumlularının katılımıyla belirlenir. Belirlenen hedefler akreditasyon ve kalite sorumlusu tarafından **FR-20** Hedef-İş Planı Takip Formuna işlenerek ilgili proses/faaliyet sorumlularına dağıtımı yapılır. Hedeflere dair gerçekleşme verileri birim sorumluları tarafından toplanarak **TB-02** Faaliyet-Hedef-İş Planı İzleme Tablosuna kayıt edilir. Elde edilen veriler periyodik olarak toplanan Akreditasyon İzleme Komitesi toplantılarında değerlendirilir. İzleme faaliyetleri esnasında hedeflerin istenmeyen ciddi sapmalar tespit edilmesi halinde Akreditasyon Komitesinin kararları doğrultusunda hareket edilir. Gerekli düzeltme/düzeltilici faaliyetlerin gerçekleştirme sorumluluğu proses/faaliyet sorumlularındadır.

Belirlenen hedeflere dair nihai gerçeklemlere ait veriler yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilerek yukarıda belirtildiği gibi bir sonraki yılın hedefleri belirlenir.

İlgili dokümanlar:

- FR-20 Hedef/İş Planı Takip Formu
- TB-02 Faaliyet-Hedef-İş Planı İzleme Tablosu
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları
- YİP- Yıllık İş Planı

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Odamızda; kuruluş bağlamı, ilgili taraflar, organizasyon yapısı gerekleri çerçevesinde oluşabilecek dokümantasyon yapısı, makine teçhizat yapısı, personel değişiklikleri, personel eğitimleri, tedarikçi değişiklikleri, müşteriden kaynaklanan olağan üstü şartlar vb. gelen değişiklik talepleri; hizmet sağlama yeteneğimizi akamete uğratmadan kontrollü şartlar altında uygulamaya sokulmaktadır.

Değişiklik talebinin oluşması halinde üst yönetimin onayını müteakip, değişiklikle ilgili iç ve dış paydaşlarla birlikte uygun düzenlemeler yapılarak değişiklikler gerçekleştirilir.

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Odamız tarafından hizmetlerimizin sunulabilmesi için ihtiyaç duyulan insan, makine, uygun teçhizat, bilgi, finans, dış tedarikçiden temin edilecek kaynaklar dâhil belirlenmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kaynak ihtiyaçlarımızın değerlendirilmesi yönetimi gözden geçirme toplantılarında düzenli olarak yapılmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	12/28

### 7.1.2. Kişiler

Odamız tarafından proses/faaliyetlerimizin işletilebilmesi için nitelik/nicelik açısından personel ihtiyaçlarımız belirlenmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-02 İnsan Kaynakları Ve Eğitim Prosedürü
- Görev Tanımları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 7.1.3. Altyapı

Odamız hizmetlerini gerçekleştirebilmek için gerekli altyapıya sahiptir. Binasında, çalışma ofisleri, proses teçhizatları (yazılım, donanım... vb.) ve destek hizmetleri yönünden altyapısını sürekli iyileştiren odamızda bu konularda ortaya çıkabilecek ihtiyaçlar belirlenir, üst yönetimin onayı ile temin edilir. Sahip olduğumuz mevcut alt yapımızın sürekliliğinin sağlanabilmesi için planlı bakım gerektiren tesis ve cihazlar belirlenmiş ve bakımları yapılmaktadır. Ayrıca arıza durumlarında bu arızaların süratle giderilmesi için gerekli önlemler alınmış, görevlendirmeler yapılmıştır. Bu çerçevede:

- Bakım gerektiren cihazlar/teçhizat/araçlar belirlenerek, bakım onarım listesine kayıtlanmış olup planlı bakım faaliyetleri bu liste üzerinden takip edilmektedir.
- Ayrıca bilgi teknoloji ve donanımları ile ilgili olarak, yazılım ve donanım listeleri oluşturulmuş olup bakım, güncelleme ve güvenlik önlem ve faaliyetleri bu listeler üzerinden takip edilmektedir.

Herhangi bir cihaz, teçhizat, donanım, yazılım vb. arızalanması ve/veya kullanılamaz duruma gelmesi halinde, bu durum tespit eden tarafından yazılı veya sözlü biçimde genel sekreterliğe bildirilir. Genel sekreter tarafından vereceği direktif ve/veya belirleyeceği yöntemle faaliyetler başlatılır.

Planlı bakım gerektiren yazılım, donanım, cihaz, teçhizat vb. kaynakların bakımları LS-02 Bakım Onarım Listesi üzerinden takip edilir. Bakım faaliyetleri doğrudan satın alma ve/veya sözleşmeler ile temin edilir.

Bakım ve/veya onarım faaliyetlerine dair, tüm kayıtlar muhasebe sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

Bakım ve/veya onarım faaliyetlerine dair risk ve fırsatlar ve alınan önlemler belirlenmiş olup, FR-21 Risk ve Fırsat Belirleme Formu üzerinden takip edilip değerlendirilmektedir.

Belirlenen risklerin gerçekleşmesi durumunda yapılacak iş ve işlemler ile ilgili PL-03 Acil Eylem Planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- LS-02 Bakım Onarım Listesi
- FR-03 Bakım Onarım Talep Formu
- LS-04 Yazılım Listesi
- LS-05 Donanım Listesi
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları
- PS-01 Risk ve Fırsat Belirleme Prosedürü
- PL-03 Acil Durup Eylem Planı

### 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Odamız tarafından proses/faaliyetlerin işletimi için; Ürün, hizmet, çalışanlara uygun çalışma ortamı belirlenmiş ve sağlanmaktadır. Çalışan sağlığı ve güvenliğini etkileyebilecek durumları önlemek için uygun teçhizat ve malzeme belirlenerek sürekliliği sağlanmıştır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	13/28

### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

#### 7.1.5.1. Genel

Odamız hizmet gerçekleştirmeleri için kullanılan materyallerin kabulü dahil hizmet gerçekleştirme süreçlerinde uygulanan proses kontrol faaliyetleri, son kontrol faaliyetlerini amaca uygun gerçekleştirmek için uygun izleme ölçme proseslerini belirlemiş, uygulamış ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Müşteri memnuniyet anketleri, soru listeleri (iç ve dış tetkikler vb.), hizmet kontrol faaliyetleri izleme/ölçme kaynakları olarak kabul edilmekte ve uygulanarak sürekliliği sağlanmaktadır.

#### 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Odamızda hizmet gerçekleştirme süreçlerinde ölçümleme/doğrulama gerektiren herhangi bir izleme ölçme cihazı kullanılmadığından hariç tutulmuştur.

### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Odamız proses/faaliyetlerin işletilmesi, hizmetlerin amaçlanan uygunlukta üretilebilmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri belirlemiş olup KYS kapsamında oluşturulan dokümantasyon yapısı ile sürdürülebilir, muhafaza edilebilir ve erişilebilir kılınmıştır. Tüm bu hususlar Odamıza ait PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe ifade edildiği gibi yönetilmektedir. Odamız kurumsal bilgi kaynakları; fikri mülkiyetlerimiz, tecrübelerimiz, başarılı ve başarısız projelerimiz, proses hizmete dair iyileştirme sonuçları, ulusal ve uluslararası standartlar, kamu kurum ve kuruluşlar ile yaptığımız işbirliği sonuçları, iştirak ettiğimiz seminer, fuar, toplantı vb. müşteri ve dış tedarikçilerden gelen bilgilerden oluşmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 7.2. Yetkinlik (Hizmet içi eğitim)

Odamız tarafından çalışanlarımızın çalıştıkları proses/ faaliyetlere göre yetkinlikleri belirlenmiş ve görev tanımlarında belirtilmiştir.

Değişiklik, teknolojik, mevzuatsal ve benzeri sebeplerden dolayı oluşabilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, planlanması, sağlanması, etkinliğinin değerlendirilmesi vb. hususlarla ilgili yöntem faaliyet ve işleyişi PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedüründe açıklanmış ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 7.3. Farkındalık

Odamız, kuruluş kalite politikası, misyon, vizyon, hedefler, iyileştirme faaliyetlerinin kuruluşa katkıları, kendilerinin iyileştirme faaliyetlerine olabilecek katkılarının önemi konusunda personele, kalite yönetim sistemi şartlarına uymanın sağlayacağı faydalar konusunda farkındalıkların artırılması için muhtelif hizmet içi eğitim toplantı vb. faaliyetler düzenlemektedir.

İlgili Dokümanlar:

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	14/28

- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları
- Görev Tanımları

### 7.4. İletişim

Odamız tarafından amaçlanan çıktılara ulaşmak için iç ve dış iletişim kanalları planlanmış bununla ilgili temel yetki ve sorumlulukları da içeren iletişim ve haberleşme planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standartları sistemi kapsamında gelen şikayetler Üye/Müşteri İlişkileri Prosedürü kapsamında öncelik değerlendirilmesine tutularak prosedür kapsamında işlemler gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

- PL-04 İletişim ve Haberleşme Planı
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 7.5.Dokümanite Edilmiş Bilgi

Odamız tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar standardının istediği ve Odamız tarafından kurulan kalite yönetim sisteminin etkin işletilebilmesi için ihtiyaç duyulan dokümantasyon yapısı oluşturulmuştur.

Dokümantasyon yapısının oluşturulması, güncellenmesi, kontrollü şartlar altında kullanımı, kalite yönetim sisteminin gerçekleştirmelerine ait kanıt ve kayıtların muhafazası ve elden çıkarılması da dâhil hususları içeren PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulup uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

## 8. OPERASYON

### 8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

Odamız, amaçlanan hizmetleri uygulanabilir müşteri ve yasal mevzuat şartları dâhilinde üretebilmek için proseslerini belirlemiş, planlamış, oluşturmuş ve uygulayıp kontrol ederek sürekliliğini sağlamaktadır. Bu planlamalara dair:

- Proseslerin işletilmesi, ürün/hizmetlere dair kabul kriterleri ilgili yasal mevzuatlar, protokoller ve iştirak sözleşmeleri, oda organ kararları, çalışma/çalıştırma talimatları, görev tanımları, proses kalite planlarında belirlenmiştir.
- Proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan uygun kaynaklar belirlenmiş ve proses kalite planlarında belirtilmiştir.
- Proseslerin performans, hizmetlerin uygunluk ve sürekliliğini sağlamak için hizmet gerçekleştirme proseslerine dair kontrol kriterleri oda organ kararları, ilgili mevzuatlarla belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Hizmet proseslerinin planlanan şekilde işletilebilmesi için ihtiyaç duyulan tarif dokümanları oluşturulmuş atıfları aşağıda verilmiş olup ayrıca proses kalite planlarında ilgili dokümanlara atıflar yapılmıştır.
- Hizmetlerimizin amaçlanan şartları karşıladığına dair kanıtlar gerçekleştirme kayıtları ile sunulmaktadır.
- Odamız tarafından dış tedarikçilere yaptırılan hizmet/ürünlere sözleşme, teknik şartname ve benzeri dokümanlarda belirtilen şartlara uygunluğu satın alma sonrası gerçekleştirilen kabul faaliyetleri esnasında kontrol edilmektedir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	15/28

- Hizmetlerin gerçekleştirme faaliyetleri esnasında müşteri, teknolojik, lojistik, yasalar, standartlar ve benzeri kaynaklardan oluşan değişiklik talepleri üst yönetimle koordinasyon halinde kontrollü şartlar halinde gerçekleştirilmektedir.

### İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
  - PR-02 Mali İşler Prosesi
  - PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
  - PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
  - PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
  - PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
  - PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
  - PR-08 Oda Sicil ve Üyelik Prosesi
  - PR-09 Ticaret Sicili Prosesi
  - PR-10 Dış İlişkiler Prosesi
  - PR-11 Ticaret ve Sanayi Prosesi
  - PR-12 Bilgi Teknolojileri Prosesi
- Altyapı Bakım Onarım Faaliyetleri
  - Bilgi ve İletişim Teknolojileri Faaliyetleri,
  - Satınalma Faaliyetleri
  - Anayasanın 135 inci maddesi ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde
    - o Oda Muamelat Yönetmeliği
    - o Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
    - o Hakem, Bilirkişi ve Ekspertiz Listeleri Yönetmeliği
    - o Azami Fiyat Tarifeleri Yönetmeliği
    - o Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi Yönetmeliği
    - o Personel Yönetmeliği
  - PS-03 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
  - PS-04 Tedarik Prosedürü
  - PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
  - TOBB Akreditasyon Sistemi
  - Stratejik Plan ve 2018 Yıllık İş Planı
  - PS-01 Risk ve Fırsat Belirleme Prosedürü
  - *Talimat Faaliyetleri*
    - o *Bt.01.01 Bakım Talimatı*
    - o *Tps.01.01 İş Makineleri Tescili Talimatı*
    - o *Tps.01.02 Defter Tutma Talimatı*
    - o *Tps.01.03 Ticaret Sicili İşlemleri Talimatı*
    - o *Tps.01.04 Üyeler Eğitim Talimatı*
    - o *Tps.01.07 Eğitim Ve Organizasyon Hizmetleri Talimatı*
    - o *Tps.01.13 Risk Yönetimi Talimatı*
    - o *Ps07.01 Görüş Oluşturma Talimatı*

### 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

Odamızın müşteri portföyü; üyelerimiz, sivil toplum örgütleri, kamu kurum ve kuruluşları, hizmet almaya hak eden vatandaşlardan oluşmaktadır.

Müşterilerimizle iletişimimiz; bire bir ziyaretler, yazışmalar, telefon, sms, e-posta, faks, web sayfası, süreli ve süresiz yayınlar, basın ve haber bültenleri, toplantı ve konferanslar aracılığı ile sağlanmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	16/28

Hizmetlere ait şartlar ve bilgiler web sayfasında yayınlanmış olup güncelliği sağlamaktadır.

Odamız hizmetlerinin sunum şartları, hizmeti talep etme şartları, hizmeti kabul etme kriterleri ilgili mevzuat, sözleşme vb. dokümanlarda belirlendiği için hizmet sunumu bu kapsamda gerçekleştirilmektedir.

Müşteri geri beslemelerinin alınabilmesi için web sayfası, müşteri şikâyet öneri sistemi, anketler vb. yöntemlerle uygun planlamalar yapılmış ve uygulanmaktadır. Ayrıca Odamız tarafından TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı kapsamında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı ile entegre kalite yönetim sistemi kurulmuş ve uygulanmaktadır.

Üyelerimiz tarafından hizmet sunum aşamalarında Odamıza sunulan bilgi ve belgelerin muhafazası ve mahremiyeti ile ilgili uygun düzenlemeler yapılmış olup gerekli durumlarda ilgili üyelerle iletişime geçilmektedir.

Hizmet gerçekleştirmeye referans teşkil eden ilgili mevzuat ve sözleşmelerden herhangi bir değişiklik durumunda hizmetlerin aksamadan sunulabilmesi için süratle gerekli önlemler alınarak ilgili kurum, kuruluş ve Oda içi proses/faaliyet sorumluları süratle bilgilendirilir.

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
- PR-02 Mali İşler Prosesi
- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
- PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
- PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
- PR-08 Oda Sicil ve Üyelik Prosesi
- PR-09 Ticaret Sicili Prosesi
- PR-10 Dış İlişkiler Prosesi
- PR-11 Ticaret ve Sanayi Prosesi
- PR-12 Bilgi Teknolojileri Prosesi
- PL-04 İletişim ve Haberleşme Planı
- Sözleşmeler
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Odamız tarafından sunulan hizmetin sunum şekil ve şartları ilgili mevzuat/sözleşme/protokollerde belirlendiği için bu madde hariç tutulmuştur.

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Odamız tarafından satınalma faaliyetlerin uygunluğunun kontrolü ile ilgili hususlar ve tedarikçilerimizin ürün/hizmet sağlayabilme yeteneği kontrollü şartlar altında gerçekleştirilmektedir.

Dış tedarikçilerimizin kuruluşumuza sağladığı ürün ve hizmetleri tedarik etme performansları ve sürekliliği sağlayabilme yeteneklerine dair seçme değerlendirme ve tekrar değerlendirme kriterleri belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Satın alınacak ürün ve hizmetlere dair kriter/satın alma şartnameleri belirlenmiş ve tedarik süreçlerimizde kullanılmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter





## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	17/28

Satın alması gerçekleşen ürün ve hizmetlerin uygunluğunun kontrolleri belirlenmiş kabul kriterleri çerçevesinde uygulanmaktadır.

Satınalma faaliyetlerine dair risk ve fırsatlar ve alınan önlemler belirlenmiş olup, Risk Planında belirtilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-04 Tedarik Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 8.5. Ürün ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Odamız tarafından bu standardın 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol maddesi çerçevesinde yapılan planlamalar dâhilinde hizmetlerin sunumları kontrollü şartlar altında gerçekleştirilmektedir.

Kontrollü şartlar, uygulanabildiğinde, hizmete dair amaçlanan sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığı proses aşamaları ve son kontrol faaliyetleri çerçevesinde gerçekleştirilen hizmet uygunluğunun kontrolü güvence altına alınmıştır.

Hizmetin sunum şekilleri, uygunluk kontrol kriterleri, ilgili mevzuat, proses kalite planları, talimatlar vb. sistem dokümanları belirlenmiş olup çalışanların kullanımına sunulmuştur. Belirlenen bu kriterler doğrultusunda hizmeti gerçekleştiren ve onaylayan tarafından hizmete dair uygunluk kontrolleri yapılmaktadır.

Hizmete dair altyapı, çevre, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş ve proses kalite planlarında atıflar yapılmıştır.

Odamızca sunulan hizmetlerinin hiçbiri için uygunluk kontrolü yapılmadığı bir durum yoktur.

Hizmet uygunluğu kontrolleri sonucu tespit edilen uygunsuz hizmetlerle ilgili PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
  - PR-02 Mali İşler Prosesi
  - PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
  - PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
  - PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
  - PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
  - PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
  - PR-08 Oda Sicil ve Üyelik Prosesi
  - PR-09 Ticaret Sicili Prosesi
  - PR-10 Dış İlişkiler Prosesi
  - PR-11 Ticaret ve Sanayi Prosesi
  - PR-12 Bilgi Teknolojileri Prosesi
- Anayasanın 135 inci maddesi ve 5174 sayılı Türkiye odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde
- o Oda Muamele Yönetmeliği
  - o Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
  - o Hakem, Bilirkişi ve Ekspertiz Listeleri Yönetmeliği
  - o Azami Fiyat Tarifeleri Yönetmeliği
  - o Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi Yönetmeliği

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	18/28

### o Personel Yönetmeliği

- PS-04 Tedarik Prosedürü
- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Sistemi
- Stratejik Plan ve Stratejik Plan Çerçevesinde Oluşturulan İş Planları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Odamız tarafından sunulan hizmetlere dair izlenebilirlik evrak kayıt numarası, oda sicil numarası, ticaret sicil numarası, firma/kurum unvanı, ortak bilgisi, vergi no, T.C. kimlik no ile sağlanmaktadır. Hizmet ve ürünlerin durumuna dair tanımlama; hizmet aşamaları ile ilgili atılan imza, paraf, mühür, kaşe, hal değişimi (askı, terkin vb.) gibi işaret ve kavramlarla sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.5.3. Üye veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Odamız tarafından sunulan hizmetlerde itibaren belirlenmekte, doğrulanmakta, muhafaza edilerek güvenliği sağlanmakta, bu belgelerin kaybolması, kullanılabilme niteliğini kaybetmesi durumlarında üyeye bu durum bildirilmekte ve tekrar teminleri sağlanmaktadır. Hizmetin sunulabilmesi için üyelerden temin edilen belgeler müşteri mülkiyeti kapsamında olup bu belgeler en başından itibaren üye ilgili oda ve sicil dosyalarında ve dijital arşiv sisteminde muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.5.4. Muhafaza

Odamız tarafından sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan (basılı evrak, toner, kırtasiye vb.) materyaller niteliklerine uygun ortamlarda muhafaza edilmektedir.

### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Odamız tarafından sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmemektedir, bu sebeple hariç tutulmuştur. Ancak sunduğumuz hizmetlerin eksik ve hatalı sunulması ile ilgili üyelerden gelen başvurular süratle değerlendirmeye alınarak giderilir.

### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Odamız tarafından hizmet gerçekleştirme süreçlerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında bu ihtiyaç bu standardın 6.3 ve 8.5.1 maddelerinde ortaya koyulan şartlar da göz önüne alınarak değerlendirilir. Değişiklik ihtiyaçları uygulanabilir olduğunda tüm ilgili taraflar bilgilendirilir. Değişiklik faaliyetlerine dair kayıtlar muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Odamız tarafından hizmet sunum aşamalarında uygulanabildiğinde bu standardın 8.1, 8.5.1 ve 8.5.2'deki şartları çerçevesinde yaptığımız planlamalara uygun hizmet uygunluk/uygunsuzluğunu ortaya koyan kontrol faaliyetlerini

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	19/28

uygulamaktadır. Tüm kontrol faaliyetlerinde uygunluk onayı, ilgili birim sorumluları tarafından son kontrollerden sonra onay imzası ile sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
  - PR-02 Mali İşler Prosesi
  - PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
  - PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
  - PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
  - PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
  - PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
  - PR-08 Oda Sicil ve Üyelik Prosesi
  - PR-09 Ticaret Sicili Prosesi
  - PR-10 Dış İlişkiler Prosesi
  - PR-11 Ticaret ve Sanayi Prosesi
  - PR-12 Bilgi Teknolojileri Prosesi
- Anayasanın 135 inci maddesi ve 5174 sayılı Türkiye odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde
    - o Oda Muamele Yönetmeliği
    - o Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
    - o Hakem, Bilirkişi ve Ekspertiz Listeleri Yönetmeliği
    - o Azami Fiyat Tarifeleri Yönetmeliği
    - o Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi Yönetmeliği
    - o Personel Yönetmeliği
  - PS-04 Tedarik Prosedürü
  - PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
  - TOBB Akreditasyon Sistemi
  - Stratejik Plan ve Stratejik Plan Çerçevesinde Oluşturulan İş Planları
  - PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 8.7. Uygun Olmayan Hizmet/Ürünün Kontrolü

Odamız tarafından hizmet gerçekleştirme aşamalarında gerçekleştirilen kontrol faaliyetlerinde tespit edilen uygun olmayan hizmetlerin istenmeyen kullanım ve teslimatının önüne geçilmesi için, uygun olmayan hizmete ne tür işlem uygulanacağına dair planlamalar yapılmış ve bu hususları içeren PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

## 9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Odamız tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemimizin yapılan planlamalara uygun, etkin ve verimli bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını tespit etmek ve sürekli iyileştirmeyi gerçekleştirebilmek için uygun izleme ölçme analiz ve değerlendirme faaliyetleri planlanmış ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	20/28

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Odamız tarafından dış ve iç müşterilerimizin kuruluşumuz ve sunduğumuz hizmetlerle ilgili bugünkü ve gelecekteki beklentilerini almak ve memnuniyet seviyelerini ölçmek için müşteri memnuniyet anketleri ve müşteri ziyaretleri düzenli olarak yapılmaktadır. Müşteri şikâyet, öneri ve taleplerinin alınabilmesi için uygun iletişim kanalları oluşturulmuş iç ve dış müşterilerimizin kullanımına sunulmuştur.

Yılda en az bir kez yapılan iç ve dış müşteri memnuniyet anketleri, şikâyetçi müşteri memnuniyet sonuçları, müşteri şikâyet ve önerileri de analiz edilerek değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları akreditasyon kurulu izleme komitesi toplantıları ve yönetimin gözden geçirme toplantısında ele alınır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü
- TS EN 10002:2015
- TOBB Akreditasyon Standartları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- PR-03 Üye İlişkileri Prosesi
- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- 

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Odamız tarafından:

- Proses hizmet uygunluğuna dair performans kriterleri
- Müşteri memnuniyet anket, şikâyet ve önerileri
- Müşteri ziyaret verileri
- İç Tetkik sonuçları
- Odamız hedeflerine dair gerçekleşme verileri
- Uygun olmayan hizmet verileri
- Risk ve fırsatlara dair veriler
- Dış tedarikçi performans değerlendirme verilerini

muhtelif yöntemler kullanarak analiz eder ve sonuçları ile ilgili olarak düzeltme/düzeltilme/iyileştirme faaliyetleri uygulanır. Uygulanan bu faaliyetler ve/veya analiz sonuçları YGG toplantılarında değerlendirilir.

### 9.2. İç Tetkik

Odamız TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı, TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı kapsamında oluşturulan yönetim sistemimizin etkin uygulandığı ve bu standartların şartlarının karşılanarak sürekliliğinin sağlandığını belirlemek için yılda en az bir kez iç tetkik yapmaktadır. Standartların iç tetkik maddesinde belirtilen şartların karşılanması ile ilgili hususları içeren PS-07 İç Tetkik Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-07 İç Tetkik Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Odamız TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı, TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı, TOBB Akreditasyon Standartları kapsamında oluşturduğu yönetim sistemimizin etkin uygulandığı ve bu standartların şartlarının karşılanarak sürekliliğinin sağlandığını gözden geçirmek için yılda en az bir kez yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yapmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	21/28

Toplantıya Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Sekreter, Akreditasyon İzleme Kurulu Komisyon üyeleri ve tüm çalışanlar katılır.

Yönetimin gözden geçirme toplantılarının sekretarya görevi Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu tarafından yürütülür. Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu tarafından aşağıdaki gündem maddeleri ile ilgili bir önceki toplantıdan yapılacak toplantıya kadar geçen süre içerisindeki gerçekleştirmeleri içeren “kalite yönetim sistemi performans raporu” hazırlanır. Toplantıya üst yönetim dâhil yönetici kademesindeki tüm personel ve üst yönetim/akreditasyon ve kalite sorumlusunun uygun göreceği personel katılır. Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu toplantıdan en az bir hafta öncesinde toplantı gündemi, toplantı tarihi ve kuruluş kalite yönetim sistemi performans raporunu katılımcılara YGG Toplantı gündem formu ile iletir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında;

- Bir önceki YGG toplantısında alınan kararlara ait faaliyetlerin durumu
- Oda yönetim sisteminin dokümantasyon yapısı, kalite politikalarının gözden geçirilmesi
- Kuruluş bağlamı kapsamında belirlenen iç ve dış hususların uygunluğunun devamı
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin uygunluğunun devamı
- Aşağıdaki maddelerdeki eğilimler dâhil, KYS'nin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
  - o Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - o Kalite amaçlarına erişme derecesi,
  - o Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - o Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - o İzleme ve ölçme sonuçları,
  - o İç-Dış Tetkik sonuçları,
  - o Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

görüşülür. Akreditasyon ve kalite sorumlusu tarafından hazırlanan performans raporu asgari bu hususlarla birlikte sistemin etkinlik, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirme faaliyetlerini güvence altına alınıp uygulanması ile ilgili kanaatlerini de içerir. YGG toplantısında alınan kararlar (iyileştirme için fırsatlar, KYS ile ilgili değişiklik ihtiyaçları, ihtiyaç duyulan kaynaklar vb. olabilir) toplantı tutanağına kaydedilerek katılımcılar tarafından imzalanır ve gereği için ilgililere/katılımcılara dağıtım yapılır. YGG toplantıları çerçevesinde alınan kararlara dair açılan düzeltici/iyileştirme faaliyetleri PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürüne göre takip edilir.

İlgili Dokümanlar:



- FR-30 YGG Toplantı Duyuru Formu
- TT-01 YGG Toplantı Tutanağı
- RP-02 YGG Performans Raporu
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Odamız tarafından müşteri şartlarının en üst seviyede karşılanarak müşteri memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanması için 9.1.3. maddesinde belirtilen veri analiz sonuçları kullanılarak iyileştirme faaliyetleri planlanıp uygulanmaktadır. Bu iyileştirme faaliyetleri:

- Müşterilerin gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri,
- Satın alınan hizmet-ürün doğrulama faaliyetleri, tedarikçi performansları dahil tüm ürün-hizmet gerçekleştirme süreçlerinde istenmeyen etkilerin önlenmesi, istenen etkilerin çoğaltılması,
- Odamız kalite yönetim sistemi performans ve etkinliğinin artırılması,

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter
	



## ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	001
Revizyon Tarihi	04.06.2021
Sayfa No	22/28

Hususları gözetilerek planlanır ve uygulanır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Odamız kalite yönetim sistemi kapsamında hizmetlerin gerçekleştirme süreçlerinde, bu süreçleri destekleyen faaliyetlerle ilgili planlanmış düzenlemelerin planlandığı gibi gerçekleştirilmemesi/gerçekleştirilememesi sonucu tespit edilen sistemsel uygunsuzluklarla ilgili düzeltici-iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Standardın 10.2. maddesinde uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlerle ilgili ortaya koyduğu şartların nasıl karşılanacağına dair hususları da içeren PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

### 10.3. Sürekli İyileştirme

Odamız standardın 9.1.3. maddesinde bahsedilen analiz sonuçlarını, müşteri geri beslemelerini, iç tetkik sonuçlarını, uygun olmayan hizmet tespitlerini, proses performans uygunluğu analizlerini, yönetimin gözden geçirme toplantısı çıktılarını da kullanarak sürekli iyileştirme faaliyetlerini düzeltici faaliyetler/risk ve fırsat ihtiyaçlarının belirlenmesinin tayini aracılığı ile uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

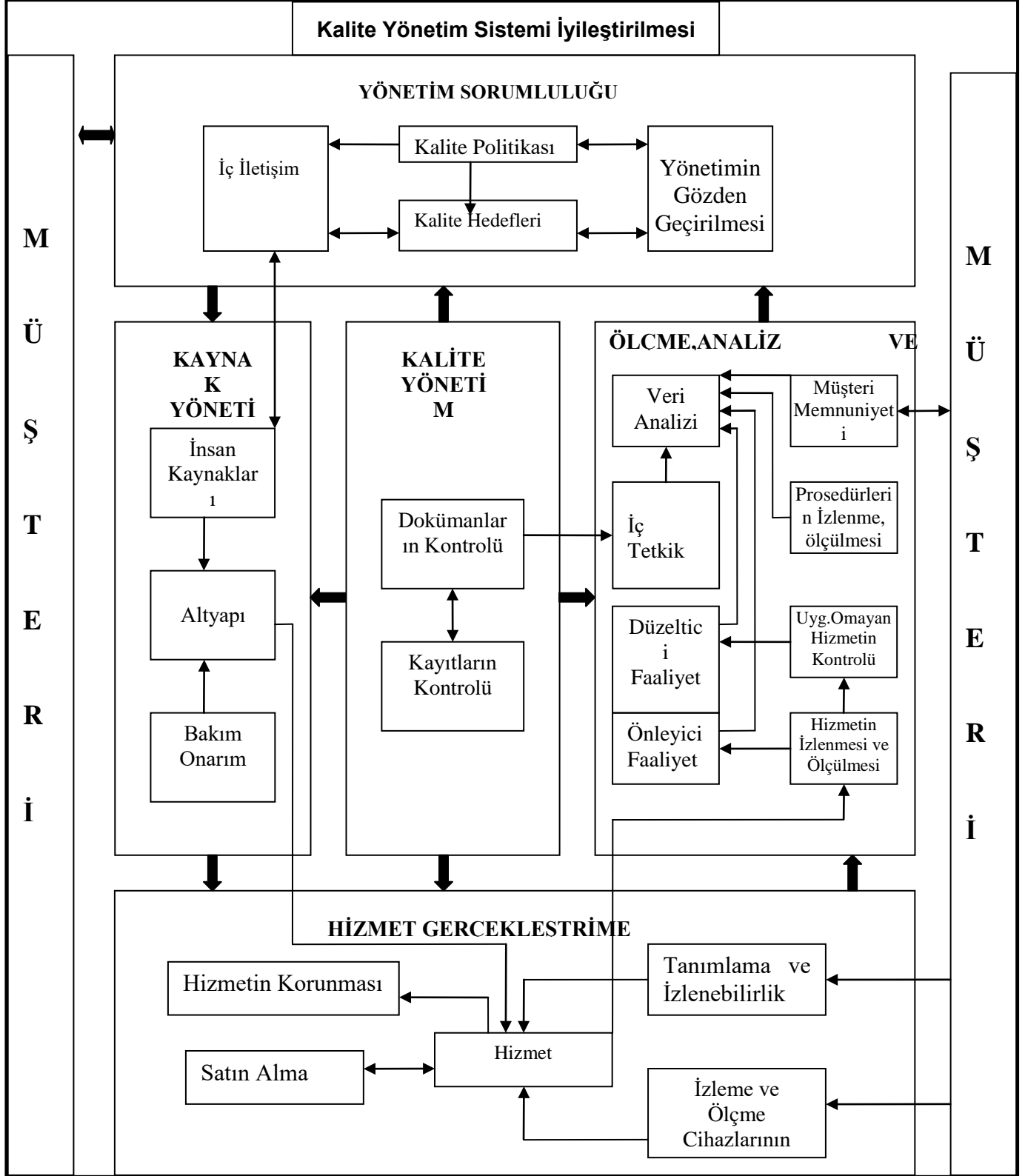
Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



# ÇARŞAMBA TİCARET ve SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	23/28

## EK:1-PROSES ETKİLEŞİM HARİTASI



Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET ve SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	24/28

### EK-2 PROSES BAZLI POLİTİKALAR

#### Misyonumuz

Misyonumuz; Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası, Bölgemiz Üreticilerine, Tüccar ve Sanayicilerine, daha fazla katma değer yaratabilmeleri için, fırsatlar yaratan, gelişimlerine katkıda bulunan ve yön veren lider kuruluş olacaktır.

#### Vizyonumuz

Vizyonumuz; Üyelerimize, en hızlı ve en kaliteli hizmeti vermek, Üyelerimizin ekonomik ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak, Üyeler arası işbirliğini artırmak, Bölgemizdeki reel sektörün geliştirilmesi için liderlik yaparak, ülke ve bölge ekonomisine katkı sağlamaktır.

#### Kalite Politikamız

ÇARŞAMBA TİCARET VE SANAYİ ODASI olarak ,

- Üyelerimizin ekonomik ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak, üyeler arası işbirliğini artırmak
- Üye memnuniyetini artırıcı faaliyetlerde bulunmak, bu doğrultuda yeni hizmetler geliştirmek
- Çalışan personelin niteliğini artırmak ve gelişmelerini sağlayacak imkanlar tanımak
- Kalite Yönetim Sistemi Şartlarına uymak ve sürekli iyileştirmek

Kalite Politikamızdır.

#### İnsan Kaynakları Politikamız

- İşin gerektirdiği nitelik, yetenek ve bütçe imkânları doğrultusunda yeterli sayıda insan kaynağını istihdam etmek, Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak,  
- Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmek, Çalışanların kurum aidiyetini ve motivasyonunu ön planda tutmak, Çalışan performansını düzenli olarak izlemek, performansı doğrultusunda ceza-ödül uygulamak ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemek, Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almak, Çalışanlar arasında fırsat eşitliği yaratmak, Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamak, İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmektir.

#### Mali Politikamız

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası olarak, çalışanın en önemli kaynak olduğu bilinciyle, evrensel değerlerin uygulandığı, birbirine güvenen, üretken, yeniliklere açık, çevreye duyarlı bir kurum kültürü oluşturmak ve kişilerin çalışmak için öncelikle tercih ettikleri bir kurum olmaktır.

#### Haberleşme ve İletişim Politikamız

Çarşamba ve bölgesinin tarım, ticaret ve sanayisine en yüksek katkıyı vermek için doğru zamanda, doğru yerde, doğru bilgilerin paylaşımını, haberleşme araçları vasıtasıyla gerçekleştirmek ve üyelerimizin, üreticilerimizin tarım ve imalat sanayi ile paydaşı kuruluşların ve halkımızın iletişimini sağlıklı, zamanında ve doğru bilgilerle sağlamaktır.

#### Bilgi İşlem Politikamız

Çarşamba Ticaret ve Sanayi Odası; teknolojik ihtiyaçlarını gelişen ve değişen Dünya teknolojilerine göre geliştirmek amacıyla sürekli değişim ve yenilikleri takip etmekte ve uygulamaktadır. Bu politika çerçevesinde temel

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter





**ÇARŞAMBA TİCARET ve SANAYİ ODASI**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	25/28

hedefimiz, hızlı, etkili, kolay uygulanabilir teknolojik sistemler ve hizmetler üretmektir. Odamızın ihtiyacı olan her türlü teknolojik altyapı ve hizmeti, personelimiz ve üyelerimizin hizmetine sunmak suretiyle gereksiz iş yükünü azaltmak, işlemlere hız ve kolaylık kazandırmaktır.

Bilgi işlem ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeleri düzenli olarak takip etmek,  
Yenilikleri Odamız hizmetlerine eklemek,  
Üyelerimize ve paydaşlarımıza güvenli ve hızlı bir şekilde hizmet sunabilmektir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter
	



**ÇARŞAMBA TİCARET ve SANAYİ ODASI**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	26/28

**EK-3 REFERANS DOKÜMANLARIN ÇAPRAZ EŞLEŞTİRME TABLOSU**

TS-EN ISO9001:2015 MADDE	TS-EN ISO10002:2015 MADDE	TOBB AKREDİTASYON STANDARTLARI MADDE
4		1.8
4.1		1.4/1.8
4.2		1.4/1.8
4.3		1.8
4.4	6.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
5		1.8
5.1	5.1	1.8
5.1.1	5.1	1.8
5.1.2	5.1	1.8
5.2	5.2	1.1/1.2/1.5/1.6/1.8
5.2.1		1.8
5.2.2		1.8
5.3	5.3	1.1/1.3/1.8/2.2
6		1.8
6.1		1.8
6.2	6.2	1.1/1.4/1.8
6.3		1.8/2.3
7		1.8
7.1	6.4	1.2/1.8/2.4
7.1.1	6.4	1.8
7.1.2	6.4	1.3/1.4/1.6/1.8/2.2/2.5
7.1.3		1.5/1.6/1.8/2.3/2.4/2.5/2.6
7.1.4		1.8
7.1.5		1.8
7.1.5.1		1.4/1.8
7.1.5.2		1.8
7.1.6		1.8
7.2	5.3.2	1.1/1.3/1.6/1.8/2.2
7.3	5.2	1.6/1.3/1.8/2.2
7.4		1.3/1.8/2.2
7.5		1.8
8		1.8
8.1	6.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
8.2	7.1	1.7/1.8/2.1/2.3/2.4
8.3		1.8
8.4		1.2/1.8
8.5		1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
8.5.1		1.8
8.5.2		1.8
8.5.3		1.8
8.5.4		1.8
8.5.5		1.8

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



**ÇARŞAMBA TİCARET ve SANAYİ ODASI**  
**KALİTE EL KİTABI**

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	27/28

8.5.6		1.8/2.3
8.6		1.8
8.7	7	1.8
9		1.1/1.8
9.1	8.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
9.1.1	8.1	1.8
9.1.2	8.3	1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4
9.1.3	8.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5 1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
9.2	8.5	1.8
9.3	8.6	1.1/1.8
10		1.8
10.1	8.4-8.7	1.8
10.2	8.4-8.7	1.8
10.3		1.8

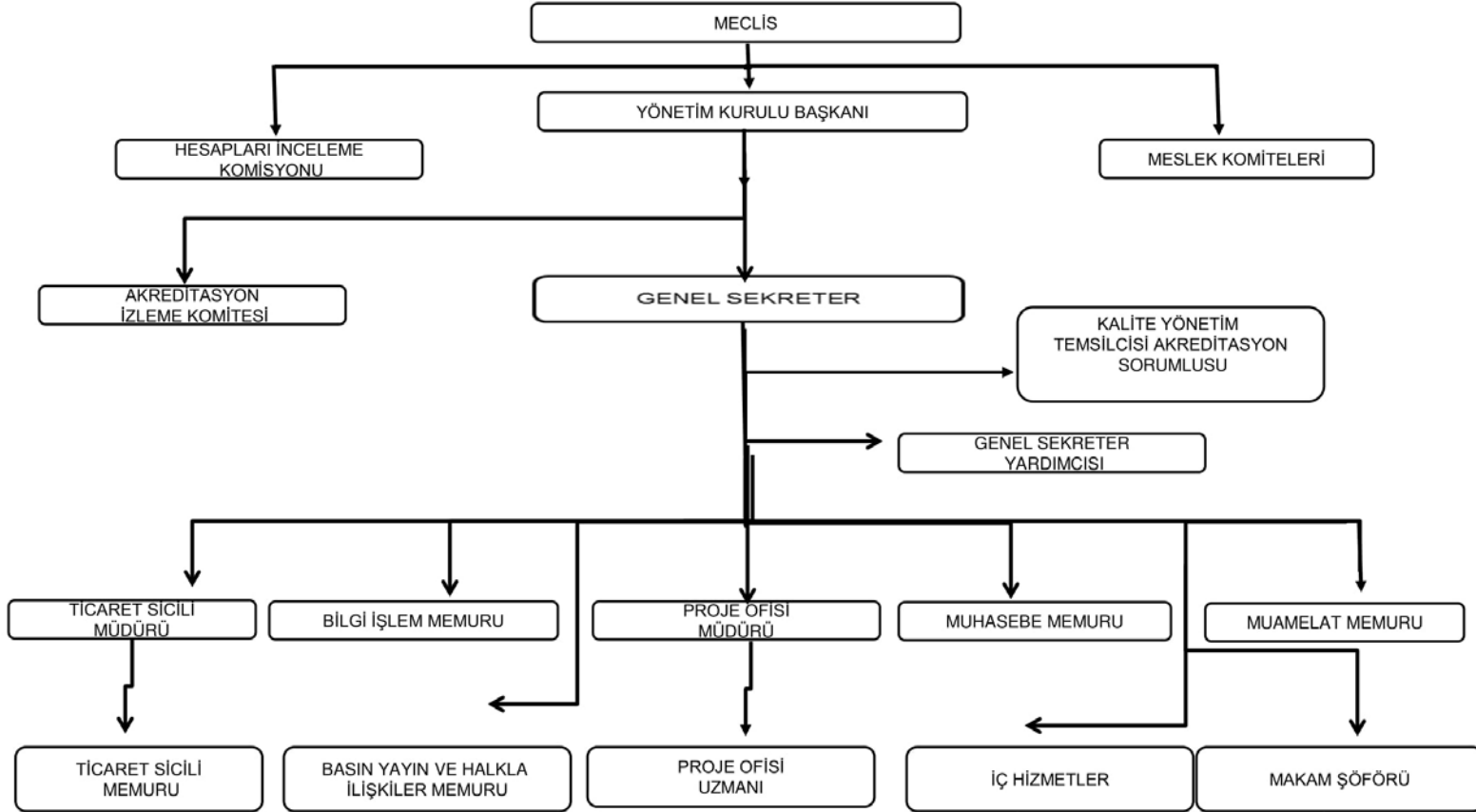
Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter



## ÇARŞAMBA TİCARET ve SANAYİ ODASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	28/28

### EK-4 ORGANİZASYON ŞEMASI



Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan Genel Sekreter