



# KALİTE EL KİTABI



## NİKSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI

### ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 00: İÇİNDEKİLER

Sıra No	Standart No	Doküman Adı
1	--	Kapak Sayfası
2	00	İçindekiler
3	01	Önsöz - Firma Tanıtımı – İletişim Bilgileri
4	1	Kapsam ve Hizmetlerimiz
5	2	Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar
6	3	Terimler ve Tarifler
7	4	Kuruluşun Bağlamı
8	4.1	Kuruluş ve bağlamının anlaşılması
9	4.2	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
10	4.3	Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi
11	4.4	Kalite yönetim sistemi ve prosesleri
12	5	Liderlik
13	5.1	Liderlik ve taahhüt
15	5.1.1	Genel
16	5.1.2	Müşteri Odağı
17	5.2	Politika
18	5.2.1	Kalite politikasının oluşturulması
19	5.2.2	Kalite politikasının duyurulması
20	5.3	Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar
21	6	Planlama
22	6.1	Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
23	6.2	Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama
24	6.3	Değişikliklerin Planlanması
25	7	Destek
Sıra No	Standart No	Doküman Adı
26	7.1	Kaynaklar
27	7.1.1	Genel
28	7.1.2	Kişiler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

29	7.1.3	Altyapı
30	7.1.4	Proseslerin İşletimi için çevre
31	7.1.5	Kaynakların izlenmesi ve ölçümü
32	7.1.6	Kurumsal bilgi
33	7.2	Yeterlilik
34	7.3	Farkındalık
35	7.4	İletişim
36	7.5	Dokümante edilmiş bilgi
37	7.5.1	Genel
38	7.5.2	Oluşturma ve güncelleme
39	7.5.3	Dokümante edilmiş bilginin kontrolü
40	8	Operasyon
41	8.1	Operasyonel planlama ve kontrol
42	8.2	Ürün ve hizmetler için şartlar
43	8.2.1	Müşteri ile iletişim
44	8.2.2	Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi
45	8.2.3	Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi
46	8.2.4	Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi
47	8.3	Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi
48	8.4	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
49	8.4.1	Genel
50	8.4.2	Kontrolün tipi ve boyutu
Sıra No	Standart No	Doküman Adı
51	8.4.3	Dış tedarikçi için bilgi
52	8.5	Üretim ve hizmetin sunumu
53	8.5.1	Üretim ve hizmet sunumunun kontrolü
54	8.5.2	Tanımlama ve izlenebilirlik
55	8.5.3	Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet
56	8.5.4	Muhafaza
57	8.5.5	Teslimat sonrası faaliyetler

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>ONAYLAYAN</b> Yönetim Kurulu Başkanı
---	--



# KALİTE EL KİTABI

58	8.5.6	Değişikliklerin kontrolü
59	8.6	Ürün ve hizmet sunumu
60	8.7	Uygun olmayan çıktının kontrolü
61	9	Performans değerlendirme
62	9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
63	9.1.1	Genel
64	9.1.2	Müşteri memnuniyeti
65	9.1.3	Analiz ve değerlendirme
66	9.2	İç Tetkik
67	9.3	Yönetimin gözden geçirmesi
68	9.3.1	Genel
69	9.3.2	Yönetimin gözden geçirmesi girdileri
70	9.3.3	Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları
71	10	İyileştirme
72	10.1	Genel
73	10.2	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet
74	10.3	Sürekli İyileştirme
75		

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## KURULUŞUN TANITIMI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası; 1962 yılında Kılıçarslan Mah. Fatih Sultan Mehmet Caddesinde kuruldu. O yıllarda Lastik ayakkabı imalatı ve Ceviz Yetiştiriciliği ve kırımında Niksar Türkiye'nin en önemli merkezi konumundaydı. Tüccarların yöreye çok sık gelmesi ve Ticaretin yoğunluğu nedeni ile oluşan canlılığa cevap verebilmesi amacıyla Oda kurulmuştur.

Ancak; gelişen zaman içerisinde Oda binası hizmet vermede yetersiz kalınca bugünkü hizmet binasına 1987 yılında taşınmıştır. Şuan da ise daha modern bir hizmet binası yaptırmaktadır.

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.

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, panayırlar, umumi mağazalar, depolar ve mevzuları dahilinde kulüpler, müzeler ve kütüphaneler açabilirler. Yetkili bakanlıkça tayin edilen sahalarda, sanayi siteleri veya organize sanayi bölgeleri kurabilirler ve yönetebilirler.

**ADI** : Niksar Ticaret ve Sanayi Odası  
**ADRESİ** : Cepnibey Mah. Eski Toptancı Sebze Hali Kümesi No:28 Niksar/TOKAT  
**TELEFON** : 356 527 11 04  
**FAX** : 356 528 31 51  
**E-POSTA** : niksartso@tobb.org.tr  
**WEB ADRESİ** : [www.niksartso.tobb.org.tr](http://www.niksartso.tobb.org.tr)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Firmamızın Kalite Yönetim Sisteminin sonuçları ve sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen **iç hususlar** aşağıdaki gibidir :

**1)Edinilmiş Bilgi** : Yüksek ısıya dayanıklı yalıtım izolasyon ceketleri , kumaş katmanlı kompanseör , izolasyon malzemeleri , vana ceketleri , su sayacı yalıtım ceketleri , izolasyon körükleri, endüstriyel kimyasal sızdırmazlık malzemeleri , yangın perdesi , yangın ve kaynak battaniyesi , iş güvenlik koruyucu aksesuarlarının tasarımı , üretimi satışı , montajı ve demontajı faaliyetlerinden, standartlardan, yayınlardan elde edilen/kazanılan güvenilir ve doğru bilgi, istatistiksel analizler, kayıtlar, raporların varlığı, nitelikli ve uzman personelin varlığı, araştırma-geliştirme

**2)Kuruluş Kültürü** :Çalışanların işten çıkış hızı, eğitim, iç iletişim, çalışanların niteliğinin geliştirilmesi/iyileştirilmesi

**3)Değerler** : Çalışanların kuruluşa bağlılığı, eğitim faaliyetleri, çalışanların niteliklerinin artırılması

**4)Performans** :Üretim için kullanılan ekipmanların durumu, enerji kesintileri, duruşlar, yeni ürün çeşidi geliştirme deneyimi, atık yönetimi, kaynak kullanımı

**5)Bilgi Sistemi** : Donanım durumu, kullanılan yazılım, kullanıcı sayısı, lisanslar, etkin kullanımı

**6)Sahip Olunan Teknoloji:** Güncellik durumu, enerji kullanımı, atık yönetimi

**7)Tesis** : Alt yapı ve diğer kolaylıkların durumu, atıklar

**8)Hedefler/Stratejiler** : Politikaya uygunluk hedef kitleye uygunluk, işletme şartlarına uygunluk

**9)Bağlayıcı Sözleşmeler** : Mevcut teknolojiye uygunluk, sosyal şartlar

**10)Ekipman** : Verimlilik, atıkların deşarjı, enerji kullanımı

**11)Yönetim** : Karar alma, yeterli nitelik, bilgi, tecrübe

**12) Firma Dökümantasyonu** : Firma faaliyetlerine uygun, çalışanların kolaylıkla uyum sağlayabileceği optimum düzeyde anlaşılır dökümantasyonların oluşturulması ve kullanılması şeklindedir.

Firmamızın Kalite Yönetim Sistemi ' nin sonuçları ve sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen **dış hususlar** aşağıdaki gibidir:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- 1) **Tedarikçiler** : Tedarikçilerin güvenilirliği, çalışan tedarikçilerin varlıkları sürdürmesi, yeni tedarikçilerin temini
- 2) **Ekonomi Durum** : Finansal güvenlik, ulusal ekonomik durum
- 3) **Yasa ve Yönetmelikler** : Gerekliklerin yerine getirilmesi durumu, ürün standartları, tebliğleri
- 4) **Pazar** : Müşterinin varlığını sürdürmesi, müşteri kaybetme, yeni müşterileri kazanma, Pazarın genişlemesi, daralması, Pazar payı, yurt dışında Pazar oluşturulması
- 5) **Teknoloji** : İnternet erişimi, üretim teknolojisinde yenilik, atıklarda azalma, geri kazanım, kaynak kullanımı
- 6) **Toplumsal** : Müşteri olmayan taraflar ile iletişim, sosyal faaliyetler, sosyal sorumluluk projeleri
- 7) **Müşteri** : Çevresel şartlar, yaptırımlar, ürün gereklilikleri
- 8) **Banka** : İhracat işlemleri, ithalat işlemleri, kredi
- 9) **Rakipler** : Rakiplere karı durum, rakiplerin pazarda durumu, rakibin arkasına düşme, izleme
- 10) **Son Kullanıcı** : Algı, memnuniyet durumu, taleplerin anlaşılması vs. şeklindedir.
- 11) **Siyasi Yapı** : Ülkenin siyasi yapısındaki istikrar ve siyasi yapı değişikliklerinde oluşan dezavantajlar ve ya avantajlar
- 12) **İklim Değişikliği**: Doğal kaynak tüketimi

4.1.1. İç ve dış bağlam oluşturulmuş olup SWOT ANALİZİ ile firmamızın güçlü/zayıf yönleri ile fırsat/tehtitler belirlenmiştir.

## 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

### a) Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar

Firmamızda kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili taraflar:

- 1) Firmamızın Tüzel Kişiliği,
- 2) Çalışan personelimiz,
- 3) Hizmet aldığımız tedarikçilerimiz,
- 4) Hizmet verdiğimiz müşterilerimiz

### b) Tarafların bilgi güvenliği ile ilgili gereksinimleri:

Firmamızda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili şartları:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

İlgili Taraf	Beklentiler
Yasa Koyucular	- Gerekli izinlerin alınması ve yasalara uyulması
Firmamızın tüzel kişiliği,	- Prestijinin Korunması, - Elde ettiği bilgi birikiminin korunması, - Yasal şartlara uyum,
Yönetim	- Artan büyüme, karlılık, verimlilik - Operasyonların etkinliği, - Gerekli kaynakları ayırmak için çalışanların taleplerinin alınması, müşteri beklentilerinin karşılanması, - Yasal koyucuların şartlarının ve beklentilerinin belirlenmesi ve karşılanması
Firma Personelimiz	- Yapılacak işlerle ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, yetkinliklerin artırılması, özlük haklarının verilmesi, kişisel bilgilerini üçüncü taraflara verilmemesi, sağlık-emniyet, takdir edilme, ödüllendirme
Dış Hizmet Aldığımız Tedarikçilerimiz	- Rahat hizmet verebilme, - Zamanında ödeme alma, - Çalışma sürekliliği,
Hizmet Verdiğimiz Müşterilerimiz	- Şartlarına uygun hizmetlerin alınması, - Hizmette sürekliliğin sağlanması, - Yasal
Banka/finans kuruluşları	- İyi finansal performans
İklim Değişikliği	- Doğal Kaynak Tüketimi

Firmamız ilgili tarafları ve şartlarını gözden geçirmektedir.

### 4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Firmamız ilgili tarafların şartlarını karşılamak amacıyla ISO 9001:2015 standardına uygun olarak bir KYS sistemi kurmuştur. KYS firmamızın tüm birimleri, firma personelimiz, dış hizmet aldığımız tedarikçilerimiz, hizmet verdiğimiz müşterilerimize uygulanmaktadır.

KYS kapsamı firmamız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve personelimiz için sözlü ve elektronik ortamdaki tüm bilgi çeşitlerini içermektedir. Firmamız müşterilerine “Yüksek ısıya dayanıklı yalıtım izolasyon ceketleri, kumaş katmanlı kompansatör, izolasyon malzemeleri, vana ceketleri, su sayacı yalıtım ceketleri, izolasyon körükleri, endüstriyel kimyasal sızdırmazlık malzemeleri, yangın perdesi, yangın ve kaynak battaniyesi, iş güvenlik koruyucu aksesuarlarının tasarımı, üretimi satışı, montajı ve demontajı ” sağlamaktadır. Kapsam, kapsanan ürün ve hizmet tiplerini belirtmekte ve TS EN ISO 9001:2015 standardın herhangi bir şartının kalite yönetim sistemi kapsamında uygulanabilir olmadığı tayin edilirse gerekçesini, ürün ve hizmetlerinin uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini arttırmayı güvence altına alma yeteneği ve kabiliyetinin etkilememesi durumunda tanımlamaktadır.

**Firmamızda hariç tutulan 7.5.1.2 maddesi kalibrasyon cihazı kullanılmadığı için hariç tutulmuştur.**

## 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

**4.4.1.** Firmamız, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi (*Proses Etkileşim Şeması (Bakınız KEK-Şema/1)*) dahil, bir kalite yönetim sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Firmamız, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların firmamız tamamında uygulamalarını tayin etmiştir ve:

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını,
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri  
(izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayini ve uygulamasını,
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları ve varlığını güvence altında olduğunu,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- e) Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları,
  - f) Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiştir.
  - g) Bu prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta
  - h) Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.
- Firmamızda belirlenen ana proseslerimiz; **Satınalma, servis, insan kaynakları, müşteri ilişkileri** olarak tanımlanmıştır.

#### 4.4.2. Firmamız ihtiyaç duyulan ölçüde;

- a) Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümente edilmiş bilgiyi **DOKÜMAN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ**'ne göre muhafaza etmekte,
- b) Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümente edilmiş bilgiyi **DOKÜMAN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ**' ne göre sürdürmektedir.

## 5. Liderlik

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

- Üst yönetim aşağıdakileri yerine getirerek KYS için liderlik ve taahhüt göstermiştir:
- a) Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirlik gerekli görev tanımları ve YGG toplantıları ile sağlanmaktadır.
  - b) **Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri** oluşturulmuştur. Politika ve amaçlar firmamızın stratejik yöne ve bağlamı ile uyumluluk güvence altına alınmıştır.
  - c) Kalite yönetim sistemi şartları ve iş prosesleri entegre edilmiştir.
  - d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünme kullanımına ilişkin eğitimler sağlanarak teşvik edilmiştir.
  - e) Müşteri şartlarına uygunluk ve kaynaklar güvence altına alınmıştır.
  - f) Verilen eğitimler ile etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemi yapılan toplantılar ve eğitimler ile sağlanmıştır.
  - g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktıları sağlamak için yapılan YGG toplantıları ile sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- h) İşe alınan personel oryantasyon eğitimlerinden geçirilerek gerekli KYS şartları için eğitimler sağlanmaktadır.
- i) İyileştirme için sürekli eğitimler verilerek teşvik edilmektedir.
- j) Görev tanımları ile yönetim kadrosunun liderliğini göstermesi için desteklenmektedir.

## 5.1.2. Müşteri Odağı

Üst yönetim aşağıdakileri yerine getirerek müşteri odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir(*Uygulanabilirlik Beyanı*):

- a) Müşteri ihtiyaçları ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları müşterilerle yapılan sözleşmeler ile düzenli olarak karşılanmaktadır.
- b) Ürün ve hizmet uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar **Risk Analizi Prosedürü** içerisinde belirlenmiştir ve bu risk ve fırsatlar değerlendirilerek müşteri memnuniyetinin artırılması için firmamızın yeteneği belirlenmiştir.
- c) Müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli kararlar YGG toplantıları ile ele alınmaktadır.

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üst yönetim **Kalite Politikasını** oluşturmuştur. Buna göre politika:

- a) Firmamız amaç ve bağlamına uygundur.
- b) Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlamaktadır.
- c) Uygulanabilir şartları yerine getirmek için bir çerçeve sağlamaktadır.
- d) Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt içermektedir.

### 5.2.2. Kalite politikasının duyurulması

- a) **Kalite Politikası** olarak dokümanite edilmiştir.
- b) Verilen eğitimler ile firmamız içerisinde duyurulmuştur.
- c) Web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açılmıştır.

Politikamız aşağıda belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

"ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi aracılığı ile "KALİTE yi olmazsa olmaz bir zorunluluk" olarak görmek ve bu çerçevede;

- . Yaptığımız çalışmalarda müşteri memnuniyetini her şeyden üstün tutmak,
- . Yasalara ve mevzuatlara uygun çalışmak
- . Teknolojik gelişmeyi yakından takip ederek sürekli iyileştirme bilinciyle güvenilir, dürüst, planlı ve zamanında istenen hizmeti gerçekleştirmek,
- . Kuruluşumuzda çalışan personelin gelişimini, kariyerini geliştirmek için planlanan aralıklar ile eğitimlere önem vererek eğitimli personel ile çalışmaktır."

## 5.3. Kurumsal Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler

Firmamızda roller, sorumluluklar ve yetkilerin atanmasını *Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları* ile dokümante etmiştir.

Ayrıca:

- a) Kalite Yönetim Sisteminin, bu standardın şartlarını karşılanmasının güvence altına alınması için,
- b) Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- c) Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili raporlama yapılması,
- d) Kuruluşun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- e) Kalite Yönetim Sistemindeki değişikliklerin planlanır uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğün güvence altına alınması için

*Kuruluş Temsilcisi* görev tanımında belirlenmiştir.

## 6. Planlama

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme

#### 6.1.1.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Firmamız kalite yönetim sistemi planlamasında Madde 4,1'de atıf yapılan hususları, Madde 4,2'de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların değerlendirilmesini tayin etmek için **Risk Analizi Prosedürü**'nü oluşturmuş ve uygulamaktadır:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim

## 6.1.2. Firmamız aşağıdakileri planlamaktadır:

- Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Aşağıdakileri nasıl yapacağını:
  - Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
  - Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılıdır.

Firmamızda risk analizi için risk kriterleri oluşturulmuş, tekrarlanan riskler için geçerli ve karşılaştırılabilir sonuçlar üretmesi için numaralı yöntemler belirlenmiştir.

Risklerin analizi sonucunda risk seviyeleri belirlenmiş ve bu risklere ilişkin önlemler **Risk Analizi Formu** içerisinde belirlenmiştir.

## 6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. Firmamızda ilgili fonksiyon ve seviyelerinde kalite amaçları **Kalite Hedefleri** oluşturulmuştur. Kalite hedefleri yıllık yapılan YGG toplantıları ile gözden geçirilmektedir. Kalite amaçları:

- Kalite politikası ile uyumlu,
- Ölçülebilir,
- Uygulanabilir şartları dikkate alınarak
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- e) İzlenebilir,
- f) Çalışanlara duyurularak,
- g) Uygun şekilde ve periyotlarda güncellenerek hazırlanmaktadır.

FİRMAMIZ, kalite amaçlarını oluşturulan **Hedeflerimiz, Amaçlarımız ve Aksiyon Planı** ile izlemekte ve muhafaza etmektedir.

**6.2.2.** Kalite amaçlarında ulaşmak için planlama yaparken, kuruluşumuz:

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmektedir.

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı olması durumunda değişiklikler planlı bir şekilde Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Kuruluşumuz aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- a) Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- b) Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
- c) Kaynakların varlığını,
- d) Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

## 7. Destek

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Firmamızda KYS ' nin kurulması, uygulaması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan kaynaklar personel, altyapı ve eğitim kaynaklarıdır. Bu kaynaklar belirlenmiş ve sağlanmıştır.

FİRMAMIZ aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- a) Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

b) Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

## 7.1.2. Kişiler

Firmamızda KYS ' nin etkili şekilde işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli istihdam etmektedir.

## 7.1.3. Altyapı

*FİRMAMIZ, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.*

*Altyapı:*

- Binalar ve ilgili müstemilatı,*
- Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı,*
- Taşıma kaynakları,*
- Bilgi ve iletişim teknolojisini içerir.*

*Bakım Onarım Talimatı mevcuttur.*

## 7.1.4. Proseslerin işletimi için çevre

Firmamızda proseslerin işletilmesi ve ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli sosyal, psikolojik, sosyal çevre tayin edilmiş ve sürekliliği sağlamıştır.

## 7.1.5. Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

### 7.1.5.1. Genel

Kuruluşumuz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmektedir.

### 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Kuruluşumuzda bu madde hariç tutulmuştur

## 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kuruluşumuz, proseslerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan uzun süreli personel çalıştırmayı benimsediği için kurumsal bilgiyi saklamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, kuruluşumuz; mevcut bilgi birikimini YGG toplantılarında değerlendirmekte ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri nasıl kazanacağı veya bunlara nasıl erişebileceğini tayin etmektedir.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alır:

- İç kaynaklar (örneğin; fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları),
- Dış kaynaklar (örneğin; standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi).

Kurumsal bilgiler web sitemizde ve tanıtım broşürlerinde yer almaktadır.

## 7.2. Yeterlilik

- Kalite Yönetim Sistemi'nin performansın etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin yeterliliklerini **Görev Tanımları** ile belirlemiştir.
- Görev Tanımlarında belirlenen yeterliliklere uygun olarak uygun kişilerin istihdamı sağlamıştır.
- Gerekli Yeterliliğin Sağlanması ve Etkinliğinin Değerlendirilmesi için **YILLIK EĞİTİM PLANI, EĞİTİM KATILIM FORMU, EĞİTİM DEĞERLENDİRME FORMU , ORYANTASYON FORMU** oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.
- Personelin yeterliliğine dair kayıtlar **KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ** ne uygun olarak personel dosyalarında muhafaza edilmiştir.

## 7.3. Farkındalık

FİRMAMIZ, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır:

- Kalite politikası,
- İlgili kalite amaçları,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- d) Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

## 7.4. İletişim

FİRMAMIZ; aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemiştir:

- a) Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- b) Ne zaman iletişim kuracağını,
- c) Kiminle iletişim kuracağını,
- d) Nasıl iletişim kuracağını,
- e) Kimin iletişim kuracağını.

**İletişim Prosedürü, iç/dış yazışma formları** oluşturmuş uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

## 7.5. Dokümanite edilmiş bilgi

### 7.5.1. Genel

Kuruluşumuzun kalite yönetim sistemi aşağıdakileri içermektedir.

- a) Bu standardda istenen dokümanite edilmiş bilgiyi,
- b) Kuruluşumuz tarafından, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi.

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kuruluşumuz; dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde **DOKÜMAN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ** ile güvence altına almıştır:

- a) Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- b) Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- c) Uygunluk ve kifayeti için gözden geçirme ve onay.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 7.5.3. Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

**7.5.3.1.** Kalite yönetim sistemi ve bu standard tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir.

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

**7.5.3.2.** Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için kuruluşumuz aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları **DOKÜMAN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ** ve **KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ** ile belirlemiştir:

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, kuruluşumuz tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, **Dış Kaynaklı Doküman Listesi** ile tanımlanmış ve kontrol edilmektedir.

Uygunluğun kanıtı olarak **KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ'** ne göre muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

## 8. Operasyon

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Kuruluşumuz, ürün ve hizmet sunmak için şartları karşılamak ve Madde 6'da tayin edilen faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan prosesleri; aşağıdakiler vasıtası ile planlamış, oluşturmuş, uygulamakta ve kontrol etmektedir:

- Ürün ve hizmetler için şartların tayini,
- Aşağıdakiler için kriter oluşturulması:
  - Prosesler,
  - Ürün ve hizmet kabulü.
- Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakların tayin edilmesi,
- Kriterlere göre proseslere kontrol uygulanması,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

e) Aşağıdakileri sağlamak için gerekli olan kapsamda, dokümente edilmiş bilgiyi tayin etmekte, muhafaza

etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır:

- 1) Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak,
- 2) Ürün ve hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek.

Planlamanın çıktısı, kuruluşumuzun operasyonlarına uygun olarak yapılmaktadır.

Kuruluşumuz, planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını, olumsuz etkilerini azaltacak

gerekli faaliyetleri gerçekleştirerek kalite kontroller ve testlerle gözden geçirmektedir. **PL-01 Hizmet Planı**, **PL-02 Girdi Kontrol Planı** ve **Girdi Kontrol Talimatı** ile faaliyetlerini planlamaktadır.

**Kuruluşumuzun dışarıya yaptırdığı bir proses bulunmamaktadır.**

## 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1. Müşteri ile iletişim

Müşteri ile iletişim, yapılan sözleşmeler ile sağlanmaktadır. Sözleşme ürün ve hizmetle ilgili bilgi sağlanmasını, değişikliklerin kontrolünü, müşteri mülkiyetinin kontrolünü, beklenmedik durumlar için özel şartların belirlenmesi için **Müşteri İlişkileri Proses Planı ve Müşteri ile iletişim talimatı** oluşturmuştur, tüm şartları içermektedir.

### 8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

Ürüne ilişkin şartlar sözleşmeler ve **Hizmet Şartlarının Belirlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Talimatı** 'na göre belirlenmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.

### 8.2.3. Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.4. Müşteri ile sözleşme imzalanması öncesinde müşteri talepleri ve firmamızın karşılayabileceği hususları yapılan toplantılar ile gözden geçirmektedir. Gözden geçirme kayıtları sözleşmeler belirtilen şartlarda muhafaza etmektedir. Bunlar gözden geçirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

kayıtları, ürün ve hizmetler için yeni şartlar **Hizmet Şartlarının Belirlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Talimatı** 'na göre belirlenmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.

## 8.2.5. Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi

Şartların değişmesi durumunda firmamızda kullanılan iletişim araçları **Hizmet Şartlarının Belirlenmesi ve Gözden Geçirilmesi Talimatı** 'na göre belirlenmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.

## 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve geliştirilmesi

Üretim faaliyeti sürdürmediğimizden dolayı tasarım ve geliştirilmesi kapsam dışı bırakılmıştır.

## 8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

### 8.4.1. Genel

Dışarıdan sağlanan sistem ve diğer gereksinimler **P-SA Satın Alma Prosesi** ' ne göre temin edilmekte ve tedarikçi performansı **Tedarikçilerin Değerlendirmesi Talimatı** doğrultusunda ve

**Tedarikçi Değerlendirme Formu** ile tedarikçiler değerlendirilmektedir.

Kuruluşumuz, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri

tayin etmektedir:

a) Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin, kuruluşun kendi ürün ve hizmetleri ile birleştirilmesi

amaçlandığında,

b) Ürün ve hizmetler, kuruluş adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan müşteri/müşterilere tedarik

edilirse;

c) Kuruluşun kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü, dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde; *bazı durumlarda hizmetin kısmen veya tamamen taşere edilmektedir .Kontroller firmamızda kontrollü şekilde yapılır.Ara kontrollerde taşeron firmanın kalite kontrol dokümanları kontrol edilmektedir.*

Kuruluşumuz, dış tedarikçilerin proses, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için **Tedarikçi Değerlendirme Formu** ve **satın alma şartnameleri** dokümante etmiş uygulamaktadır. Kuruluşumuz, bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

## 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Kuruluşumuz, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kuruluşumuzun müşteriye düzenli şekilde uygun ürün ve hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

Kuruluşumuz:

- Dışarıdan tedarik edilen proseslerin kuruluşun kalite yönetim sisteminin kontrolünde olduğunu güvence altına almıştır,
- Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri **Tedarikçi Değerlendirme Formu** ile tanımlamıştır,
- Aşağıdakileri değerlendirmektedir:
  - Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun; müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan ürünü düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,
  - Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.
  - Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmektedir.

## 8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

FİRMAMIZ, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır.

FİRMAMIZ, (gerekli ise) aşağıdakilerle ilgili dış tedarikçiye bilgi sağlamaktadır:

- Tedarik edilecek, proses, ürün ve hizmetler,
- Aşağıdakilerin onaylanması:
  - Ürün ve hizmetler,
  - Yöntemler, prosesler ve teçhizat,
  - Ürün ve hizmetlerin piyasaya sürülmesi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- c) Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterlilik,
- d) Dış tedarikçilerin FİRMAMIZ ile etkileşimi,
- e) FİRMAMIZ tarafından dış tedarikçilerin performansına uygulayacağı kontrol ve izleme,
- f) FİRMAMIZ veya müşterisi tarafından dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri.

**Onaylı Tedarikçi Listesi, Tedarikçi Ön Değerlendirme Formu, Hizmet Talebi Değerlendirme Formu Tedarikçi Değerlendirme formunu oluşturulmuş olup uygulamaktadır.**

## 8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

### 8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

FİRMAMIZ, üretim ve hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir.

Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümente edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:

1) Üretilen ürünlerin, sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,

2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.

a) Proses veya çıktıların kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının

uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,

b) Proseslerin işletimi için uygun altyapı

c) Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,

d) Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar

daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden

vasıflandırılması,

e) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,

f) Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

kapsamaktadır.

**Servis proses planı, Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü, Düzeltici Faaliyet Prosedürü İstatistik talimatı** dokümanları oluşturulmuş uygulamaktadır.

## 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Ürünler üzerinde tanımlama ve izlenebilirlik firma isimleri ve verilen hizmetlere göre bilgisayar ortamında saklanarak sağlanmaktadır. Bunun yanısıra her proses için kayıtlar mevcut olup; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılmaktadır.

## 8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Müşterinin ve ya dış tedarikçinin bütün bilgileri, tasarım, fikri bilgileri müşteri/dış tedarikçi mülkü olarak kabul edilmekte firmamız tarafından muhafaza edilmektedir. Herhangi bir müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse, bu durumu müşteriye veya dış tedarikçiye rapor edecek ve ne olduğu ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza edecektir.

## 8.5.4. Muhafaza

FİRMAMIZ, üretim veya hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Bu nedenle **Depolama talimatı** oluşturulmuştur.

## 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Teslimat sonrası faaliyetler müşteriler ile yapılan sözleşmeler ile sağlanmaktadır. Gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken, kuruluş aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- c) Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımını ve amaçlanan ömrü,
- d) Müşteri şartları,
- e) Müşteri geri bildirimleri.

## 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

FİRMAMIZ, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

FİRMAMIZ, gözden geçirme sonuçlarını, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

## 8.6. Üretim ve Hizmetin Sunumu

FİRMAMIZ, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır.

Ürün ve hizmetlerin müşteriye sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleştirilmemektedir.

FİRMAMIZ ürün ve hizmetin sunumu ile ilgili dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir. Dokümanite edilmiş bilgi aşağıdakileri içermektedir:

- a) Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- b) Sunumu onaylayan kişi/kişilere kadar izlenebilirlik.

**Satınalma Prosesi** oluşturulmuş uygulamadır.

## 8.7. Uygun olmayan çıktının kontrolü

**8.7.1.** Uygun olmayan faaliyetler tekrar düzeltilmekte ve kayıtları **UYGUN OLMAYAN ÜRÜN-HİZMET KONTROL PROSEDÜRÜ'** ne göre tutulmaktadır.

**8.7.2.** Herhangi bir hizmette uygunsuzluk oluşması durumunda sözleşme şartlarına bağlı olarak gerekli düzenlemeler yapılarak çıktıya uygunluk sağlanır.

## 9. Performans Değerlendirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

### 9.1.1. Genel

FİRMAMIZ aşağıdakileri tayin etmektedir:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve

değerlendirme için yöntemlerini,

- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini,

- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini.

FİRMAMIZ, kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini değerlendirmektedir.

FİRMAMIZ, sonuçların kanıtı olarak, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

**İstatistik Talimatı** oluşturulmuş uygulamaktadır.

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

FİRMAMIZ uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirildiğini değerlendirmek için gerekli olan proses/ prosesleri oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

FİRMAMIZ:

- Uygunluğun değerlendirme sıklığını tayin etmekte,
- Uygunluğu değerlendirmeli ve gerektiğinde faaliyetleri gerçekleştirmekte,
- Bilgi sağlamak ve uygunluk durumunu anlamayı sürdürmektedir.

FİRMAMIZ, müşterinin kendi ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını algılamasını izlemektedir. FİRMAMIZ, bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için yöntemler tayin etmiştir.

müşteri anketleri, teslim edilen ürün ve hizmet kalitesi ile ilgili müşteri geri bildirimleri, müşteri ile toplantılar, pazar payı analizleri, övgüler, garanti kapsamında gelen talepler ve satıcılardan gelen raporları vb. ile yapılmaktadır. Bu amaçla **Müşteri Memnuniyeti**

**Değerlendirme Anketimiz** mevcuttur.

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Hizmetlerimizin uygunluğu , müşteri memnuniyet derecesi , kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği , planlamanın uygunluğu , risk ve fırsatlar için yürütülen etkinlikler, dış tedarikçi performansı ve iyileştirme ihtiyaçları YGG toplantılar öncesinde Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Veriyi analiz etmek için kullanılacak yöntem olarak Pareto, SWOT, PEST, FMEA, Çizgi Grafiği, Pasta Dilimi vs. istatistiksel tekniklerle gerçekleştirilmektedir.

İstatistik Talimatı mevcuttur.

## 9.2. İç Tetkik

### 9.2.1

*FİRMAMİZ, kalite yönetim sisteminin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için planlanan aralıklarda iç tetkikler yapmaktadır:*

*a) Aşağıdakilere uygunluğu:*

- 1) FİRMAMİZ' nın kalite yönetim sisteminin şartlarına,*
- 2) Standardın şartlarına.*

*b) Etkili bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı.*

### 9.2.2

*FİRMAMİZ:*

*a) Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, söz konusu proseslerin önemi,*

*FİRMAMİZ etkileyen değişiklikler ve önceki tetkik sonuçları değerlendirilerek, bir tetkik*

*programı/programları planlamalı, oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamakta,*

*b) Her bir tetkik için tetkik kriteri ve kapsamı belirlenmekte,*

*c) Tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına almak için tetkikçiler seçilmeli ve tetkikleri*

*yapmakta,*

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- d) Tetkik sonuçlarının ilgili yönetime rapor edilmesinin güvence altına almakta,  
e) Herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştirilmekte,  
f) Tetkik programının uygulanmasının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.
- İç Tetkik Prosedürü, İç Tetkik Planı, İç Tetkik Soru Listesi, İç Tetkik Raporu dokümanlarını oluşturulmuştur.**

## 9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1 Genel

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir.

### 9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanmalı ve gerçekleştirilmektedir:

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,  
b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,  
c) Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
- 1) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - 2) Kalite amaçlarına erişme derecesi,
  - 3) Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - 5) İzleme ve ölçme sonuçları,
  - 6) Tetkik sonuçları,
  - 7) Dış tedarikçilerin performansı.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- d) Kaynakların varlığı,
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- f) İyileştirme için fırsatlar.

### 9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- a) İyileştirme için fırsatlar,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

FİRMAMIZ, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

**Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü, Toplantı Çizelgesi Formu, Toplantı Tutanağı Formu** dokümanlarını oluşturmuş uygulamadadır.

## 10. İyileştirme

### 10.1. Genel

FİRMAMIZ iyileştirme için fırsatları tayin etmiş ve seçmiş, müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bunlar aşağıdakileri içermektedir:

- a) Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- b) İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- c) Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

Düzeltilme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklik, inovasyon ve organizasyon değişikliği gibi İyileştirmeler uygulanmaktadır.

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Firmamızda bir uygunsuzluk oluşması durumunda düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyetler **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**' ne uygun olarak gerçekleştirilir ve etkinliği değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 10.3. Sürekli İyileştirme

Firmamızda yapılan İç Tetkikler, YGG toplantıları ve Düzeltici Faaliyetler ile uygunluğunu, doğruluğunu ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirmektedir

## KALİTE EL KİTABININ KULLANIM, DAĞITIM VE DEĞİŞİKLİK KURALLARI

Kalite El Kitabının dağıtımını Yönetim Temsilcisinin yetkisindedir ve kontrollü olarak gerçekleştirilir. Kalite El Kitabının korunmasından dağıtım yapılan birim ya da kişiler sorumludur. Kalite El Kitabı kopyalanarak çoğaltılamaz ya da içeriği Yönetim Temsilcisinin dışında değiştirilemez; kaybolması durumunda Yönetim Temsilcisine haber verilerek yeni bir kontrollü dağıtım gerçekleştirilir.

Kalite El Kitabı elektronik ve hardcopy olarak kullanıma sunulmuştur. Kâğıt ortamındaki kuruluş içi dağıtım aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Orijinal kopya tektir ve Yönetim Temsilcisinde bulunur. Kuruluş için kullanım amacı ile Birim Yöneticilerine teslim edilen kopyaların üzerine “Kontrollü Kopya” kaşesi basılır.

KEK kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistemi'nin temel dokümanıdır. Bu nedenle kontrolü ve izlenmesi için özel sorumluluklar belirlenmiştir. KEK'in genel yönetiminden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Tek olan orijinal KEK, Kalite Yönetim Temsilcisinde bulunur ve kuruluş dışına çıkarılamaz. KEK'in onaylanmasından Yönetim Kurulu Başkanı sorumludur.

KEK'in değişiklik kontrolü bölüm bazında gerçekleştirilmektedir. Bir bölümde revizyon yapıldığında o bölüme ait kısım değiştirilir, diğer kısımlar değiştirilmez. Bu durumda, kontrollü olarak dağıtımın yapıldığı tüm noktalardan eski bölüme ait kısım geri alınarak imha edilir ve yenisi ile imza karşılığı değiştirilir.

## 0.0 GİRİŞ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Bu Kalite el kitabında yazılı bulunan bütün hususların doğruluğunu ve geçerliliğini ve kuruluşumuzun ilkelerine uygunluğunu onaylar ve bütün bu hususların yerine getirilmesi için gereken her faaliyetin yapılmasını ve gerekli önlemlerin alınmasını taahhüt ederiz.

## 0.1 GENEL

Bu El Kitabı Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nın kalite, plan, program, politika ve hedeflerini ortaya koyar. Üretim, yönetim ve pazar yapısının sürekli değişim gösterdiği günümüzde Niksar Ticaret ve Sanayi Odası, kaliteyi bir yaşam tarzı olarak benimsemeyi, üyelerini tatmin etmeyi, dürüst ve prensipli kararlarla maksimum kalitede hizmet sunmayı ve sürekli iyileştirmeyi kendisine amaç edinmiştir.

Toplam Kalite Yönetim Sistemi ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını sürdürmeye başlamış olan Niksar Ticaret ve Sanayi Odası, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini uygulamaya başlamıştır.

Hizmet sunduğu üyelerinin isteklerini kendisine ilke edinerek, çalışma yöntem ve tekniklerinde sürekli iyileştirme yapmayı ve üye memnuniyetini her zaman ön planda tutmayı hedeflemiştir.

Başta yönetim kurulu ve yönetim temsilcisi olmak üzere tüm çalışanlar, yetki alanlarındaki faaliyetlerini Kalite Politikası, Kalite El Kitabı'nın gerekleri ile diğer dokümanlara uygun olarak yapmaktan sorumludur.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası yönetim kurulunun belirlediği Kalite Politikası, tüm firma çalışanlarına, Kalite El Kitabı, kalite sistemine yönelik eğitimler ve çeşitli yerlere asılan ilanlar vasıtasıyla duyurulur.

## 0.2 PROSES YAKLAŞIMI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası kalite yönetim sisteminin etkinliğini arttırmak ve geliştirmek, üye gereklerini benimseyerek üye tatminini sağlamak için proseslerini oluşturmuştur.

Kaynakları kullanarak girdileri çıktıya dönüştürmek üzere yönetilen aktiviteler proses olarak adlandırılır. Genellikle bir prosesin çıktısı bir diğerinin girdisi konumundadır. Proses performansları,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

belirlenmiş olan proses parametreleri ile takip edilerek proses sahibi önderliğinde sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## 1.0 KAPSAM

### 1.1 GENEL

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite El Kitabı'nın hedefi, uluslararası kalite standartlarına ve üye beklentilerine göre kurulmuş olan kalite yönetim sistemi ile kusurların önlenmesi, tedarik zincirindeki değişim ve israfın azaltılmasını vurgulayan, sürekli iyileşmeyi sağlayan sistemin geliştirilmesidir.

Bu Kalite El Kitabı müşteriye (üyelere) özgü uygulanabilir gerekler ile birleşerek, temel kalite yönetim sistemi gereklerini tanımlamaktadır.

Kalite El Kitabı, Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda kurulmuş olan kalite yönetim sisteminin gereklerini tanımlamak, kalite yönetim sistemini yaygınlaştırmak, proseslerin yönetimini daha etkin kılmak, yürütülen sistemin işleyişini ölçmek ve sürekli olarak çalışanlara önderlik etmek amacıyla hazırlanmış bir kılavuzdur.

### 1.2 UYGULAMA

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite El Kitabı üyelerini sürekli tatmin eden bir hizmet sunma yeteneğine sahiptir. Sistemin sürekli iyileştirilmesi için üyelerinin ve uygulanmakta olan yasaların gereklerini güvence altına alan prosesler içeren sisteminin etkin bir şekilde uygulanması sayesinde üye tatminini arttırmayı amaçlamaktadır.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası faaliyetlerinde tasarımı gerektiren herhangi bir durum söz konusu olmadığından; kalite yönetim sisteminde ISO 9001 standardının 7.3 maddesi olan Tasarım ve Geliştirme bölümü kapsam dışı bırakılmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası tüm proses çıktılarının doğrulanmasından dolayı ISO 9001 standardının 7.5.2. maddesi olan Üretim ve Hizmetin Sunulması için Proseslerin Geçerli Kılınması maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda yürütülen faaliyetlerde herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmadığından ISO 9001 standardının 7.6 maddesi İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası kalite yönetim sistemi kuruluşun tüm birimlerinde uygulanan bir sistemdir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası TS EN ISO 9001:2008 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nun faaliyet alanları için uygulamaya koymuştur. Niksar Ticaret ve Sanayi Odası, TS EN ISO 9001:2008 Standardına uygun bir kalite yönetim sistemi kurmuştur. Kurulan Kalite Yönetim Sistemi, proses faaliyetleri kapsamaktadır.

Oda TS EN ISO 9001:2008 Konularında faaliyet göstermektedir.

Odamızda yapılan faaliyetlerde Dış Kaynaklı Proses Olarak dış kuruluşlara yaptırılmakta olan eğitim hizmeti bulunmaktadır.

## 2.0 ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, devam ettirilmesi ve sürekli iyileştirme aşamalarında ISO 9001: 2008 standardı referans alınmıştır.

## 3.0 TERİMLER VE TARİFLER

**Kalite:** Planlı, kontrol altında ve sürekli geliştirilen proses ve ürünlerin, ilgili tarafların şartlarını etkin ve etkili şekilde ve bir vizyon doğrultusunda karşılayabilme derecesi.

**Doküman:** Uygulama öncesi bilgi sağlayan ve çalışmak için gerekli verileri içeren yazılı biçimlerin tümüdür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

**Kalite El Kitabı:** Firmanın Kalite Yönetim Sistemini ve işlerin nasıl yapıldığını genel olarak tarif eden; kalite politikası ve görev tanımlarını kapsayan dokümandır.

**Prosedür:** İşin aşamalarını tanımlarken, nasıl yapılacağını, ilgili sorumlulukları, tutulacak kayıtları ve bilgi akışını tanımlayan, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.

**Proses:** Girdilerin çıktılara dönüşmesi için kaynakları kullanan kontrol altındaki faaliyeti Niksardır, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.

**Talimat:** Prosedürlerde adı geçen faaliyetlerden bir veya basit birkaçının nasıl yapılacağını tüm ayrıntılarıyla anlatan dokümandır. Talimatlar ne, ne zaman, nasıl, niçin, nerede, kim, ne kullanılarak sorularına cevap verecek şekilde hazırlanır.

**Form:** Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik bir biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümandır.

**Destek Doküman:** Yukarıda anlatılan dokümanların dışında kalan, firma içinde oluşturulabildiği gibi firma dışından gelerek kalite sistemi içine dahil edilen çalışmalarımız ile ilgili bilgi edinmek veya referans olarak kullanmak amacıyla kullanılan veri ve dokümanlardır. Dış Kaynaklı dokümanlar destek doküman olarak tanımlanmaktadır.

**Kontrollü Kopya:** İlgili dokümanda değişiklik söz konusu olduğunda güncelleştirilmesi gereken kopyalardır.

**KontROLSÜZ Kopya:** İlgili dokümanda değişiklik söz konusu olduğunda güncelleştirilmesi gerekmeyen kopyalardır.

**Standardın ilgili madde numarası:** Doküman kodlama sistemimizde dokümanların ait olduğu TS-EN-ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistem Standardının ilgili madde numarasını gösterir.

**Kalite Kaydı:** Üye beklentilerine uygunluğun sağlandığı ve kalite sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını kanıtlamak üzere tutulan, sistemin işleyişi sonucu ortaya çıkan kayıtlardır. (Tüm dolu formlar ve raporlar ile firma dışından gelen ve kalite ile ilgili olan her türlü rapor, sertifika ve yazılar)

**Etkinlik:** Hedeflere ulaşma derecesi

**Etkililik:** Kaynakların verimli kullanılma derecesi

**İlgili Taraflar:** Üyeler, çalışanlar, tedarikçiler, yerel halk, toplum.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

**Risk:** Süreçlerde istenmeyen değişikliklere neden olabilecek her türlü durum/sonuç. Her riskle ilişkili olarak genellikle bir de gerçekleşme olasılığı tanımlıdır.

**Düzeltilici Faaliyet:** Kalite yönetim sisteminin uygulanması esnasında, sunulan hizmette veya sistemde herhangi bir nedenle uygunsuzluk durumunun ortaya çıkması halinde; uygunsuzluğa neden olan hata kaynaklarının araştırılarak ortadan kaldırılması işlemidir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere burada hatadan çok hatayı meydana getiren nedenlerin ortadan kaldırılarak hatanın tekrarı önlenmek istenmektedir.

**Önleyici Faaliyetler:** Muhtemel hata kaynaklarının önceden belirlenerek, hata meydana gelmeden önce uygunsuzluklara neden olabilecek potansiyel hata kaynaklarını ortadan kaldırmaya yönelik tüm faaliyetlerdir.

**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İsteği:** Herhangi bir kişi veya bölüm tarafından düzeltilici ve önleyici faaliyetin başlatılması talebidir. Bu talep Uygunsuzluk ve Düzeltilici Faaliyet İsteği Formu ile yazılı olarak yapılır.

**Yönetimin Gözden Geçirmesi:** Üst yönetim tarafından mevcut kalite sisteminin etkinliğinin, kalite politika ve hedeflerini karşılamadaki uygunluğunun değerlendirilmesi işlemidir.

**Kalite Denetimi (Dâhili Sistem Denetimi, Audit):** Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının, planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, bu düzenlemelerin etkili olarak uygulanıp uygulanmadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik ve tarafsız olarak incelenmesidir. Dâhili sistem denetimi, düzeltilici faaliyetlerin yerine getirildiğinden ve sistemin kendinden beklenen gereklere uygun olduğundan emin olmak için yapılan periyodik gözden geçirme işlemidir. Burada çıktı değil, sistemin kendisi değerlendirilmektedir.

**Takip Denetimi:** Kalite denetimi sırasında belirlenen uygunsuzluğun sonucunda planlanan düzeltilici tedbirlerin uygulanmasına ilişkin durumu yerinde gözlemek üzere düzenlenen denetimlerdir.

**Uygunsuzluk:** Standardın maddelerinden herhangi biri ile uyumsuz olan ve sistemi önemli derecede etkileyen, düzeltilmesi gereken sapmadır.

**Baş Denetçi:** Denetim faaliyetini yönetebilecek nitelik ve yetkide kişidir.

**Denetçi:** Denetim faaliyetinde görev alabilecek nitelik ve yetkide kişidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

**Proses Doğrulama:** Prosesin hedefler ve şartlar doğrultusunda gözden geçirilmesidir. Yönetim tarafından belirli aralıklarla gerçekleştirilmelidir.

**Özel Prosesler:** Çıktıdaki yetersizliğin yalnızca kullanımda iken ortaya çıktığı prosesler, Çıktının anında doğrulanmasının ekonomik olarak mümkün olmadığı proseslerdir. (Örnekler: Kaynak, ameliyat vb.)

**Üye:** Müşteri, Tacir sıfatı kazanmak için Odamıza kayıt yaptıran Gerçek ve Tüzel Kişilerdir.

**Yasal Şartlar:** 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve bağlı yönetmelikleri ile ilgili diğer kanun ve yönetmelikler.

**Üst Yönetim:** Oda Yönetim Kurulu

## KISALTMALAR

MES	MESLEK KOMİTELERİ
ODA	ODA MECLİSİ
DSP	DİSİPLİN KOMİTESİ
OYK	ODA YÖNETİM KURULU
YKB	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
GSK	GENEL SEKRETERLİK
TSC	TİCARET SİCİLİ MÜDÜRLÜĞÜ
KYS	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KEK	KALİTE EL KİTABI
YTM	YÖNETİM TEMSİLCİSİ
OEK	ORGANİZASYON EL KİTABI
YGG	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ
UDF	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER
UDFİ	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET İSTEĞİ
OÇEK	ORGANİZASYON VE ÇALIŞMA EL KİTABI

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

FR	FAALİYET RAPORU
SP	STRATEJİK PLAN

## 4.0 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1. GENEL ŞARTLAR

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası kalite yönetim sistemi, proses yaklaşımına göre ve ISO 9001:2008 Standard gereklerine göre kurulmuş olup, sürekli iyileştirme döngüsü içerisinde devamlı olarak iyileştirilmektedir. Bu Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun faaliyet dizinleri prosesler olarak tanımlanmıştır.

Proseslerin; girdileri, çıktıları, sahibi, katılımcıları, çalışmaları, bağlantıları, etkileşimleri ve proses parametreleri Proses dokümanlarında detaylı olarak tanımlanmıştır. Ana proseslerin birbirleri ile olan etkileşimleri Prosesler Etkileşim Çizelgesinde verilmektedir. Detay proseslerdeki etkileşimler akış diyagramları üzerlerinde verilmektedir.

Bu proseslerin etkin olarak kullanılması ve kontrolleri için proses sorumluları ve performans parametreleri konulmuştur. Proses işleyişleri için gerekli dokümanlar (prosedürler, talimatlar, fomlar vb.) hazırlanmış ve ilgililerin kullanımına sunulmuş, altyapı, donanım desteği sağlanmış, proses izleme için sahiplerine ve sorumlularına verilecek görev ve sorumluluklar tanımlanmış, iç denetçiler belirlenmiş, üst yönetimin de dönemselsel olarak, proses izleme faaliyetlerine katılımı sağlanmıştır. Yılda bir kez tüm dokümantasyonun üst yönetim tarafından gözden geçirilmesi ve yönetim tarafından onaylanması da etkin bir proses izleme faaliyetidir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Proseslerin etkin işletimi ve kontrolü için gereken kriterler saptanmış ve faaliyetler için gereken her türlü kaynak ve bilgi ihtiyacı değerlendirilmiş ve üst yönetim tarafından sağlanmıştır. Planlanan Kalite Yönetim Sistemi uygun şekilde dokümente edilmiştir. Dokümantasyon,, Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı'nı, proseslere ilişkin temel ve yardımcı dokümantasyonu, kalite politikasını, hedefleri kapsamaktadır.

Proseslerin sürekli iyileştirilmesi için iç denetimler, düzeltici /önleyici faaliyetler, yönetim toplantıları, iç eğitimler, stratejik yönetim faaliyetleri, veri analizleri sürekli iyileştirme faaliyetleri olarak gerçekleştirilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi'nin, odamız bünyesinde her düzeyde benimsenmesi ve uygulanması için gereken önlemler alınmıştır. Uygulama sonuçları doğrultusunda "Stratejik Planın" sistemin sürekli bir şekilde izlenmekte, geliştirilmekte ve iyileştirilmektedir.

Prosesler etkileşim çizelgesi bu kalite el kitabında belirtilmiştir.

## PROSES ETKİLEŞİMLERİ ÇİZELGESİ

ETKİLEYEN PROSES			ETKİLEŞİM
PS. NO	İŞ AKIŞIN	SÜREÇ PLANLARI	
1	Tüm İş Akışı	Tüm Süreç Planı	Tüm prosesler

## 4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

### 4.2.1 GENEL

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Politikasını ve kalite hedeflerini dokümente etmiştir, Kalite El Kitabını hazırlamıştır. ISO 9001:2008'in istediği prosedürleri hazırlamış, proseslerinin etkin planlanması, yürütülmesi ve kontrol edilmesini sağlamak için ihtiyaç duyduğu dokümanları oluşturmuştur. Standardın 4.2.4 maddesinde atıf yapılan tüm kayıtları tutulmaktadır.

### 4.2.2 KALİTE EL KİTABI

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hazırladığı bu kalite el kitabında; kalite el kitabının hedefi ve amacı 1.0 KAPSAM maddesinde belirtilmiştir. Standardın hariç tutulduğu maddeleri ayrıntıları ile açıklanmıştır.

Kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş, dokümente edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları Kalite El Kitabında ilgili maddenin altında belirtilmiştir. Kalite yönetim sistemi prosesleri arasındaki etkileşimler açıklanmıştır (Madde 4.1).

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite El Kitabı'ndaki bölümler, standardın ilgili maddeleri ile birebir karşılık gelecek şekilde hazırlanmıştır.

## 4.2.3 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi dahilinde olan tüm dokümanların hazırlığı, uygunluğu ve yeterlilik kontrolü, yayını, dağıtımı ve revizyonu ile yürürlükten kaldırılması, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü kullanılmakta olup işlemlerinin yürütülmesi amacıyla Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü (PR01) hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

## 4.2.4. KAYITLARIN KONTROLÜ

Kalite Yönetim Sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak yürütüldüğünün kanıtlanması için tüm kayıtlar okunaklı olarak hazırlanır, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir şekilde tanımlanır. Kayıtların saklama süreleri ve elden çıkarılmaları için gereken koşullar belirlenmiştir. Kayıtların kontrolüne dair tüm faaliyetler Bilgi ve İletişim Teknolojileri Prosedürü kullanılmakta olup Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR02)'ne uygun şekilde yürütülür.

## 5.0 YÖNETİM SORUMLULUĞU

### 5.1 YÖNETİMİN TAAHÜDÜ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Üst Yönetimi etkin ve verimli bir Kalite Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesi için gerekli liderliği, taahhüdü ve aktif katılımı sağlamıştır.

### Üst Yönetim Bu Amaçla

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- Kuruluş amacımızla tutarlı politika, misyon, vizyon, stratejik plan ve hedeflerin oluşturulması, geliştirilmesi ve uygulanabilir olmasını,
- Kaynakların bir sistem dâhilinde sağlanması ve yönetimi,
- Proses ilişkilerinin en etkin çalışmayı sağlayacak şekilde düzenlenmesi,
- Üyelerin, tedarikçilerin ve çalışanların memnuniyeti için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğinin sağlanması,
- Üye istek ve beklentilerini tatmin etmek,
- Tanımlanmış ihtiyaç ve beklentileri karşılarken yasa, mevzuat ve ilgili yönetmeliklere uyma,
- Veri analizinin kapsamlı ve yoğun olarak kullanılması,
- Sürekli geliştirmenin yönetilmesi,
- Sistemin gözden geçirilmesi faaliyetlerinin etkinliği,
- Liderlik prensiplerinin yerine getirilmesi ve vizyonun saptanması,
- Kuruluşta bütünüyle vizyona yönelmenin sağlanması ile bu konularla ilgili kararlılığımı ve desteğini sürdürmektedir.
- Üst Yönetim bu konudaki kararlılığının ve desteğinin etkinliğini, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında izler ve karara bağlar. Kalite Sisteminin kurulması, çalışması ve devamlılığının sağlanması yönetimin sorumluluğu ve güvencesi altındadır. Yönetim, kalite sistem faaliyetlerinin eksiksiz ve en iyi şekilde yerine getirilmesi için yetki ve sorumlulukları oluşturarak dokümante etmiş ve koordinasyonu sağlaması için yönetim temsilcisi atamıştır. Ayrıca sistemin gerektirdiği şekilde denetlenmesi ve iyileştirilmesine önem verilmektedir. Üst Yönetim, Kalite Yönetim Sistemi için gerekli bilgi ve verileri toplamış, gereken tüm kaynakları belirleyip dokümante etmiş ve kullanıma sunmuştur. İlgili tüm personele kalite ile ilgili eğitimler verilmektedir.

## Üst Yönetim Kalite Sisteminin

- Organizasyonunun amaçlarına uygunluğu,
- Kalite sistemini iyileştirme ve üye beklentilerine uyumu,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- Vizyon, misyon, kalite politika ve hedeflerimizi karşılama,
- Organizasyonun her seviyesinde anlaşılması, amaçlarını içermesini temin eder.

## 5.2 MÜŞTERİ (ÜYE) ODAKLILIK

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Üst Yönetimi, üye memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak, üyelerimizin isteklerinin değerlendirilmesini ve yerine getirilmesini Kalite El Kitabımızın 7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi ve 8.2.1 Müşteri (Üye) Memnuniyeti maddelerinde açıkladığı gibi sağlar.

## 5.3 KALİTE POLİTİKASI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nın amacı, sürekli iyileştirmeyi ön planda tutmak, büyük hedeflere doğru hızla ilerlemektir. Bu ilkeler paralelinde standard isteklerine uygun olarak hizmetlerini yerine getirmek için; ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemine göre gerekli dokümantasyonu oluşturmak ve devamlılığını sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda kalite politikası belirlenerek tüm çalışanlara deklare edilmektedir.

Niksar Sanayi ve Ticaret Odası'nın Kalite Politikası, yukarıdaki amacının gerçekleşmesi için, üst yönetimin desteği ve tüm birimlerin katkısı ile oluşacak etkin, sürekli ve gelişmelere açık "Toplam Kalite Sistemi" düşüncesiyle, standard ve müşteri (üye) isteklerine uygun hizmet vermektedir.

Kalite Politikasına uygun ve destekleyici ölçülebilir genel hedefler belirlenmiş ve bu hedeflere ulaşmak için bütün birimler seferber edilmişlerdir. Birimlerin faaliyetleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir.

Kuruluşumuzun kalite hedefleri yönetimin gözden geçirmesinde ele alınıp değerlendirilir. Kalite Politikası doğrultusunda yönetimin belirlediği hedefler, sayısal hedefler haline getirilir. Faaliyet sonuçları yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

## KALİTE POLİTİKAMIZ

- Niksar TSO, devlet sorumluluğunda almış olduğu görevleri en iyi, en doğru şekilde ve zamanında yerine getirir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

- Niksar TSO, üyelerinin ve bölge ekonomisinin küreselleşen dünya ekonomisine uyumu için çaba sarf eder.
- Niksar TSO, üyelerinin teknik, ekonomik, sosyal ve hukuki konulardaki görüşlerini iş dünyasının ihtiyaçları ve dünyadaki gelişmeleri göz önünde bulundurarak ilgili kamu kurumlarına sunar.
- Niksar TSO, üyelerinin ticaret alanında uluslararası rekabet gücünü artırmaya, verimliliği ve ekonomik büyümeyi hızlandırmaya yönelik ulusal ve uluslar arası her türlü bilginin sürekli ve düzenli olarak erişilebilir ve kullanılabilir olmasını sağlar.
- Niksar TSO, kalite, çevre değerlerinin korunması ve ileri teknolojilerin kullanılması ile üniversite- sanayi işbirliği tesis edilmesine özel önem verir. İş dünyasını bu yönde bilinçlendirir ve bu alanda çalışma yapabilmeleri için teşvik amaçlı kaynakları, destekleri araştırır, bu faaliyetlerin yürütülebileceği ortamların hazırlanmasında öncülük eder, koordinasyonu sağlar.
- Niksar TSO, nitelikli ve konularında uzman personel istihdam ederek çalışanlarıyla ilgili tasarruflarında liyakat ve yeterlik ilkesini gözetir. Çalışanların veriminin artırılmasında eğitim ve motivasyona önem verir, sağlıklı ve çağdaş ortamlarda iş görmeleri için gerekli koşulları sürekli hazır tutar.
- Niksar TSO, ekonomik faaliyetlerinin yanı sıra sosyal dayanışmaya ve kültürel faaliyetlere önem verir.
- Niksar TSO, yapıcı uzlaştırıcı ve üretici ilkesi çerçevesinde medya kuruluşları arasında ayrımı gözetmeksizin çalışmalarını kamuoyuna duyurur.

## 5.4 PLANLAMA

### 5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Hedefleri Üst Yönetimi tarafından, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında Kalite Politikası ile uyumlu olarak belirlenir ve çalışanlara ilan edilir. Kalite politikasını gerçekleştirmeye yönelik hedeflerini Stratejik Plan ile sağlamıştır. Değerler ve kalite politikası ile tutarlı olan stratejik hedefler belirlenirken üye ve çevre beklentileri ve süreç sonuçları baz alınır. Hedefler ölçülebilir ifadeler halindedir ve sonuçlara ulaşma durumları kontrol edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Hedeflerin belirlenmesi, takip edilmesi ve/veya gerektiğinde güncelleştirilmesi Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR06)'ne uygun olarak yürütülür.

## 5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

Kalite yönetim sisteminin planlanması, gerçekleştirilmesi, gözden geçirilmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi Kalite Yönetim Sistemi aktif bir şekilde yönetilmektedir. Belirlenen hedeflere ulaşmak için oluşturulan Kalite hedeflerinin belirlenen dönem içinde istenen seviyeye ulaşması için gerekli faaliyetler, sorumluluklar ve performans kriterleri Stratejik Plan doğrultusunda hazırlanan Yıllık Eylem Planları'nda dokümanite edilerek stratejiler sürekli iyileştirme döngüsü ile çalıştırılarak iyileştirilir.

## 5.5 SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

### 5.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Organizasyon Şeması ile tüm çalışanların temel yetkileri, görev ve sorumlulukları yönetilmekte ve Organizasyon El Kitabında dokümanite edilmektedir. Ayrıca proseslerdeki görev dağılımlarında her bir proses adımı içindeki faaliyet kutusunun solunda, kişilere/bölgümlere atanan görevler tanımlanmaktadır. Çalışanlar, düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler için sorumlu ve yetkili kişilerin anında haberdar edilmeleri hususunda yetkilendirilmişlerdir.

Organizasyon ve Çalışma El Kitabı Niksar Ticaret ve Sanayi Odası yöneticileri ve görev yapan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamak üzere hazırlanmıştır ve tüm yönetici ve çalışanları kapsamaktadır.

### 5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ISO 9001 Kalite sisteminin kurulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması ve kalite sisteminin iyileştirilmesi faaliyetlerine esas oluşturması amacıyla ve kalite sisteminin performansı hakkında yönetime rapor verilmesi, Kalite Sistemi ile ilgili konularda kuruluşumuzun dış kuruluşlara karşı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

temsil edilmesi, Kaliteye ait sorunların giderilmesi, Müşteri şartlarının kuruluşta anlaşılmasının sağlanması, konularında tam yetkiyle Yönetim Temsilcisi atanmıştır.

## 5.5.3 İÇ İLETİŞİM

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda iç iletişim kaynakları ve nasıl kullanılacağı İletişim Prosedürü (PR07)'nde belirlenmiştir.

## 5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

### 5.6.1 GENEL

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası üst yönetimi, sistemin ve proseslerin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkililiğini sağlamak amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR08)'ne uygun olarak yılda en az bir kez kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir.

Yönetimin gözden geçirmesi kalite politikası ve kalite hedefleri dâhil olmak üzere kalite yönetim sisteminde yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikleri değerlendirmeyi de içermektedir.

Yönetim gözden geçirmelerinin kayıtları Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR02)'ne göre saklanmaktadır.

**Kalite Yönetim Sistemi Performansı:** Bu gözden geçirmeler Kalite Yönetim Sisteminin işletilmesi ve bunların parametrelerinin en az bir yıllık trendini de içermektedir. Bu toplantılarda belirlenen kalite hedeflerinin durumları analiz edilerek gerektiğinde önlemler alınmaktadır.

Toplantıların girdileri;

### 5.6.2 TOPLANTI GİRDİLERİ

#### 5.6.2.1 Toplantı Gündemi

##### 5.6.2.1.1 Personel Toplantısı

1. Bir önceki toplantıdan devam eden takip faaliyetlerinin görüşülmesi
2. Odamız faaliyetleri hakkında personelin bilgilendirilmesi
3. Akreditasyon ve yönetim sistemi uygulamaları ve sorunları
4. Yönetim tarafından alınıp personele bilgi verilmesi gereken konular
5. Web sayfasının güncellenmesi
6. Proses performansı ve hizmet uygulamaları
7. TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi Öz Değerlendirme Formunun doldurulması
8. Dilek ve temenniler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 5.6.2.1.2 Akreditasyon Kurulu Toplantısı

1. Bir önceki toplantıdan devam eden takip faaliyetlerinin görüşülmesi
2. Akreditasyon sistemi değişikliklerinin personele bilgilendirilmesi
3. Akreditasyon ve yönetim sistemi uygulamaları ve sorunları
4. Uygunsuzluk ve Düzeltici faaliyetlerin durumu
5. Proses performansı ve hizmet uygulamaları
6. Personel, tedarikçi ve müşteri memnuniyet'lerinin değerlendirilmesi
7. Yıllık iş planının görüşülmesi
8. İç Tetkik ve Öz Değerlendirmesi'nin görüşülmesi
9. İyi uygulama
10. Dilek ve temenniler

## 5.6.2.1.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı

1. Bir önceki toplantıdan devam eden takip faaliyetlerinin görüşülmesi
2. Politika ve hedeflerin görüşülmesi
3. Uygunsuzluk ve Düzeltici faaliyetlerin durumu
4. Proses performansı ve hizmet uygulamaları
5. İç ve dış tedarikçilerin memnuniyet'lerinin değerlendirilmesi
6. Lobcilik Faaliyetleri
7. Üye ilişkileri, şikâyet ve önerilerin görüşülmesi
8. Projeler
9. İç Tetkik ve Öz Değerlendirmesi'nin görüşülmesi
10. İyi uygulama
11. Dilek ve temenniler

## 5.6.3 TOPLANTILARIN ÇIKTISI

Toplantıların çıktıları;

- Kalite yönetim sisteminin ve proseslerinin etkinliklerinin / performanslarının iyileştirilmesi
- Üye beklentilerinin iyileştirilmesi
- Kaynak ihtiyaçları
- Hedeflere yaklaşamaması durumunda ek önlemlerin alınması

Şeklinde özetlenebilir. Gözden geçirme çıktısında faaliyetler, sorumlusu ve termin tarihleri belirtilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında alınan kararlar tüm birimler Dijital olarak Server'da muhafaza etmekle olup toplantı kararları takip edilir.

## 6.0 KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası yönetimi, İnsan Kaynakları, Bilgi Kaynakları ve Finansal Kaynakları kapsamında, kalite yönetim sistemini uygulamak ve etkinliğini iyileştirmek, aynı zamanda üye beklentilerini karşılayarak müşteri memnuniyetini arttırmak için ihtiyaç duyulan kaynakları, yönetim kurulu toplantıları ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında belirlemekte ve sağlamaktadır.

## 6.2 İNSAN KAYNAKLARI

### 6.2.1 GENEL

Niksar Sanayi ve Ticaret Odası'nda çalışanların yetkinlik durumları belirlenmiştir. Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda Yönetim Temsilcisi tarafından her kademedeki personelin teknik, mesleki bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesi, yeniliklere ve gelişmeleri takip etmesi, yönetici olanların yöneticilik yeteneklerinin olgunlaştırılması amacıyla ilgili birimlerden gelen eğitim talepleri, iç denetlemeler esnasında bulunan uygunsuzluklar gereği ve üst yönetim talebi doğrultusunda iç ve dış eğitimler programlanır.

### 6.2.2 YETERLİLİK, EĞİTİM VE FARKINDALIK

İç eğitimler çoğunlukla çalışan personelin yaptığı iş konusunda eğitilmesi ve yetkinliğinin sağlanması, meydana gelen hataların tekrarının önlenmesi ve olabilecek hataların engellenmesiyle ilgili motivasyon eğitimleridir.

Bu eğitimlerle ilgili eğitim çağrı kayıtları, eğitim notları, eğitim sonu değerlendirmeleri, katılan personele verilen sertifikalar gibi dokümanlar kayıt altına alınmaktadır.

Yapılan tüm eğitim çalışmaları Eğitim Prosedürü (PR09)'ne uygun olarak yürütülür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 6.3 ALTYAPI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda sunulan hizmetlerin üye beklentilerini karşılayacak nitelikte gerçekleşmesi için ihtiyaç duyulan altyapı, üst yönetim tarafından belirlenmekte, sağlanmakta ve sürdürmektedir. Alt yapı içeriğinde çalışma alanı, proses ekipmanları (donanım, yazılım), elektronik haberleşme, büro ekipmanları, ERP hizmetleri sayılabilir.

## 6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hizmet sunum gereklerine uygunluğunu sağlamak için ihtiyaç duyulan çalışma ortamını belirlemiş ve yönetmektedir. Çalışma ortamının uygun koşullarda olması için bazı kontroller ve denetimler yapılmaktadır.

Genel güvenliği ve çalışan güvenliğinin sağlanması için gerekli çalışmalar yapılarak görülen riskler için düzeltici önleyici faaliyetler oluşturularak takip edilmektedir.

Kuruluşumuz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapıyı; Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler. Proses teçhizatı, (yazılım ve donanım ), Destek hizmetlerini (bakım onarım gibi faaliyetler ortaya çıktığında dış kaynaklı olarak yaptırılır) kapsar.

Bakım Prosedürün de yer almaktadır.

## 7.0 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1 HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer proseslerinin şartları ile tutarlıdır. Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü (PR13)'ne göre yürütülen planlama faaliyetleri; hizmet için kalite hedeflerini ve gereken şartları kapsamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Yapılan planlama faaliyetlerinde proseslerin ve dokümanların oluşturulması, hizmete özgü kaynakların sağlanması, hizmete özgü istenilen doğrulama, geçerlilik izleme, inceleme işlemleri ile hizmet kabul ölçütleri ve hizmet gerçekleştirme ile hizmet şartlarının karşılandığına dair kanıtların sağlanması için gereken kayıtların oluşturulması garanti altına alınmıştır.

## 7.2 MÜŞTERİ (ÜYE) İLE İLGİLİ PROSESLER

### 7.2.1 HİZMETE İLİŞKİN ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası tarafından verilen hizmetlerin özellikleri temelde mevcut kanun ve yönetmeliklerde açıklanmaktadır. Üye taleplerine uygun olarak hazırlanan belge ve evrak hizmetleri 5174 sayılı kanun, Ticaret Sicili Yönetmeliği ve Türk Ticaret Kanunu esaslarına bağlı olarak sunulur.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerinin istenilen kalite ve zamanda sunulması için; üye geri beslemelerini proses performanslarının iyileştirilmesi çalışmalarında dikkate alır.

Talep edilen hizmetlerle ilgili olarak Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Yıllık Hizmet Ücret Tarifesi gereğince ücretlendirme yapılır.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası tarafından verilen hizmet, bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilir.

### 7.2.2 HİZMETE İLİŞKİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odasında hizmetler yasal şartlar çerçevesinde ve üye talepleri doğrultusunda sunulur. Yasal şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar bu hususta İletişim Prosedürü (PR07)'ne uygun olarak bilgilendirilir.

Üyelerin hizmet talepleri yazılı (dilekçe) olarak alınmaktadır. Alınan hizmet talep dilekçelerinde talebin net anlaşılır olması ve gerekli dilekçe ek belgelerinin tam olması ile işleme alınması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

izlenmekte ve gözden geçirilmektedir. Hizmet talebinde değişiklik olması durumunda ilgili çalışanlar değişiklik hakkında bilgilendirilir ve yasal şartlara göre işlem yapılır. Gözden geçirme sonucunda oluşan kayıtlar saklanmaktadır.

## 7.2.3 MÜŞTERİ (ÜYE) İLE İLETİŞİM

Üyeler ile iletişim faaliyetleri İletişim Prosedürü (PR07) ve Üye Memnuniyeti Prosedürü (PR12) çerçevesinde yürütülür.

## 7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası faaliyetlerinde tasarımı gerektiren herhangi bir durum söz konusu olmadığından; kalite yönetim sisteminde ISO 9001 standardının 7.3 maddesi olan Tasarım ve Geliştirme bölümü kapsam dışı bırakılmıştır.

## 7.4 MALİ İŞLER

### 7.4.1 MALİ İŞLER YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası Mali İşler Yönetim Prosedürü (PR11)'nde detaylı olarak anlatılmıştır. Tedarikçi değerlendirmeleri, mali işler yönetim prosedürde detaylı olarak anlatılmıştır.

### 7.4.2 SATINALMA BİLGİSİ

Satın alımı yapılacak olan malzeme/hizmete ilişkin özellikler (teknik özellikler, miktar, termin vb.) detaylı olarak tespit edilerek talep edilir. Teklif ve sipariş aşamasında bu bilgiler tedarikçi firmaya gönderilir. Teklif aşamasından sonra sipariş gerçekleştirilir. Siparişi verilen ürün/hizmet ile ilgili istenen özelliklerde değişiklik varsa; sipariş formunun açıklama bölümüne yazılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 7.4.3 SATINALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI

Satın alma işlemi gerçekleştirilen ürün/hizmetin istenilen satınalma bilgisine uygunluğu satınalma talebi yapan birim/bölüm tarafından kontrol edilmektedir. Kontrol teklif/sipariş bilgilerinde ve/veya şartnamede belirtilen taleplere uygun ürün/hizmetin gerçekleşip gerçekleşmediğinin doğrulanması şeklinde yapılır.

Tedarikçi yerinde doğrulama faaliyetleri yapılmamaktadır.

## 7.5 HİZMETİN SUNUMU

### 7.5.1 HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda sunulan hizmetler kontrollü ve yasal şartlara uygun planlanmakta ve bu plan doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 7.1.de belirtilmiştir.

Hizmet karakteristiklerimiz yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de, hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda sunulan hizmetlerin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, prosedürler, prosesler, talimatlar ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR02)'ne göre muhafaza edilmektedir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt yada dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz) kullanılmaktadır.

Kuruluşumuzda hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler (Madde 7.1), prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.

Üyelerimize verilen hizmetin tamamlanması, 5174 sayılı TOBB Kanunu çerçevesinde yerine getirilmektedir.

### 7.5.2 HİZMETİN SUNUMU İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİ KILINMASI

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nın tüm proses çıktılarının doğrulanmasından dolayı ISO 9001 standardının 7.5.2. maddesi olan Üretim ve Hizmetin Sunulması için Proseslerin Geçerli Kılınması maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

## 7.5.3 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Üye ve müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Üyenin Oda ve Ticaret Sicil numarası

Üye sicil dosyası

Üyenin Adı Soyadı ve Unvanı

Yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı

İş makinesi sahibinin TC kimlik numarası, unvanı ve dosya numarası

## 7.5.4. MÜŞTERİ (ÜYE) MÜLKİYETİ

Kuruluşumuzda kullanılan üye malları, kimlik fotokopileri ve şirket bilgileri, kapasite-ekspertiz raporu ve benzerleridir. Kayıt sırasında teslim alınan ve çeşitli tescil işlemleri ile oluşan evraklar üyelerin kendi dosyalarında muhafaza edilmektedir. Üye dosyalarının kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygunluğunun kalmaması durumlarında üyeye bilgi verilir, eksiklikler giderilir. Üye dosyaları Kayıtların Kontrolü (PR02)'ne göre muhafaza edilir.

## 7.5.5. HİZMETİN KORUNMASI

Kuruluşumuz, prosesler süresince ve amaçlanan teslimat üyelerimize ulaşıncaya kadar hizmetin korunması ve muhafazasını İletişim Prosedürü (PR07) çerçevesinde gerçekleştirmektedir.

Hizmetin korunmasına dair tüm çıktılar Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR02)'ne göre muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 7.6 İZLEME VE ÖLÇME DONANIMININ KONTROLÜ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nda yürütülen faaliyetlerde herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmadığından ISO 9001 standardının 7.6 maddesi İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

## 8.0 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1 GENEL

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası sunulan hizmetlerin uygunluğunu göstermek, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini devamlı olarak iyileştirmek için ihtiyaç duyulan ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetleri için Kalite Yönetim Sistemi yönetmektedir.

Ayrıca her bir prosese kendine özgü performans parametresi belirleyerek ölçüm, analiz ve iyileştirmeyi tüm proseslere yaymıştır.

### 8.2 İZLEME VE ÖLÇME

#### 8.2.1 MÜŞTERİ (ÜYE) MEMNUNİYETİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası iç ve dış müşterilerinin tatmini için metodlar geliştirmiş ve uygulamaktadır. İç müşteriler ile ilgili performans ölçümlerine istinaden geliştirici ve problem çözücü faaliyetler planlamakta ve uygulamaktadır. Dış müşteriler (üyeler) ile ilgili anket çalışmaları ve ziyaretler yapılmakta, müşteriden gelen veriler doğrultusunda tatmini izlenmektedir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hizmet kalitesi ve prosesin etkililiği açısından üye beklentilerine uygunluğu göstermek üzere hizmet proseslerinin performansını izlemektedir.

#### 8.2.2 İÇ TETKİK

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası kalite yönetim sisteminin uluslararası standartlara ve üye beklentilerine uygun olup olmadığını, etkin bir şekilde uygulanıp devam ettirilip ettirilmediğini

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

anlamak üzere yılda en az bir kez proses bazlı sistem denetimleri planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Denetim planı denetlenecek olan proseslerin durumu, önemi ve aynı zamanda daha önceki denetlemelerin sonuçları dikkate alınarak hazırlanır. Tetkikçilerin seçimi ve tetkikin gerçekleştirilmesi, objektif ve tarafsız olarak, tetkikçiler kendi işlerini denetlemeyecek şekilde yapılmaktadır.

Denetlemeleri planlama, izleme ve sonuçları rapor etmek ve kayıtları tutma ile ilgili sorumluluklar ve gerekler İç Denetim Prosedürü (PR03)'nde tanımlanmıştır.

Denetim sonrası uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetler açılarak ve takibi yapılarak faaliyetler kapatılmaktadır. Ayrıca denetleme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında incelenmekte ve gerekirse ilave tedbirler alınmaktadır.

İç denetlemeler tüm kalite yönetimi ile ilgili prosesleri, aktiviteleri ve tüm bölümleri kapsayacak şekilde yıllık bir plana göre programlanmaktadır. Denetimlerin İç/dış uygunsuzluklar veya üye şikayetleri meydana geldiğinde, denetleme sıklığı uygun şekilde arttırılabilir. Proses denetimleri için belirlenmiş olan soru listeleri kullanılırken, sistem denetimlerinde standardın kendisi baz alınarak hazırlanmış tablolar yardımıyla denetimler gerçekleştirilir. Önceki denetimlerde hazırlanmış olan soru listelerinden faydalanılır.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası, İç Denetim Prosedürü (PR03) ve üye beklentilerine göre, sistemin denetleme gereklerine uygun şekilde kalifiye olmuş olan iç denetçilere sahiptir. Denetimler bu iç denetçiler tarafından plan dâhilinde yapılmaktadır.

## 8.2.3 PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası uygulanabilir olan yerlerde, kalite yönetim sistemi proseslerinin ölçülmesi için uygun izleme parametreleri belirlemiştir. Bu parametreler proseslerin planlanmış sonuçları başarıma becerisini göstermektedir. Planlanmış hedefler başarılmadıklarında, hizmetin uygunluğunu sağlamak üzere, gereken şekilde düzeltme yapılır ve düzeltici önlemler alınır.

## 8.2.4 HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hizmet proseslerinin kontrolü, izlenmesi ve ölçülmesi için prosedürlerini ve talimatlarını ve hizmet sunma şartlarını oluşturmuştur. Hizmet gerçekleştirme aşamaları ve kontrol noktaları Proses İzleme Tablosunda, prosedürlerde ve talimatlarda belirtilmektedir. Hizmet esnasında bu kontrol noktalarına riayet edilmekte ve uygunsuzluklar için Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR04) uyarınca gerekli işlemler yürütülmektedir.

## 8.3 UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası hizmet gereklerine uygun olmayan hizmetin yanlışlıkla kullanılmasını veya teslim edilmesini önlemek üzere Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR04)'nü oluşturmuş ve uygun olmayan ürün ile ilgili kontroller ve ilgili sorumlulukları tanımlanmıştır.

Prosedür, ilgili sorumluluk ve yetkileri ve uygun olmayan hizmetin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklar. Hizmet bitimi sonrası uygun olmayan hizmet saptanması halinde, Niksar Ticaret ve Sanayi Odası uygunsuzluğun etkileri veya potansiyel etkileri için uygun önlemler olarak bunu üyeye bildirmektedir.

## 8.4. VERİ ANALİZİ

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkililiğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirmesinin etkinliğini değerlendirmek üzere her proseste uygun performans parametreleri belirlemekte, toplamakta ve analiz etmektedir. Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nın önemli veri kaynaklarından bir tanesi de Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği web sisteminde tutulan verilerdir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odasının Stratejik plan hedefleri ve performans göstergeleri yapılan veri analizleri; üye tatmini, hizmet gereklerine uygunluk, proses ve hizmet izleme parametrelerinin uygunluğu, tedarikçilerin değerlendirilmesi ve eğitim verileri olarak sayılabilir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası mevcut verileri kullanarak yaptığı analizleri, hedeflere karşılık gelen gerçekleştirmeler ve trendlerini yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek ilgili tüm önlemleri almaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Bu alınan önlemler, üye ile ilişkili sorunların hızlı bir şekilde çözülmesi için önceliklerin geliştirilmesi, üye ile ilişkili kritik parametrelerin trendleri ile karar verme ve daha uzun süreli planlama için etkileşim durumlarının gözden geçirilmesi bilgi sistemini içerir.

Veriler uygun kıyaslama verileri ile karşılaştırılmaktadır.

## 8.5 İYİLEŞTİRME

### 8.5.1 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası kalite politikası, kalite hedefleri, denetleme sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, yönetim gözden geçirmesi ve kalite toplantıları sayesinde kalite yönetim sisteminin etkinliği devamlı olarak kontrol edilmekte ve iyileştirilmektedir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası'nın Sürekli İyileştirme hizmet, prosedür, teçhizat, tesis, insan kaynakları, tedarikçilerde yapılacak sürekli iyileştirmeler kalite iyileştirme planları, proje bazlı iyileştirme grupları şeklinde yapılmaktadır.

### 8.5.2 DÜZELTİCİ FAALİYET

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası yeniden tekrar etmeyi önlemek, uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak üzere Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR05)'ne göre önlem almaktadır.

Düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü; uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (üye şikayetleri dahil), uygunsuzlukların nedenlerinin tanımlanması, uygunsuzlukların tekrar etmemesini sağlamak üzere önlem alınması, ihtiyaç duyulan önlemler belirlenmesi ve uygulama, alınmış olan önlemlerin kayıtlarının tutulması ve alınmış olan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için gerekli işlemleri içerir.

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası bir uygunsuzluğun nedenini ortadan kaldırmak üzere yaptığı düzeltici faaliyeti, diğer benzer proseslere ve hizmetlere de yansıtarak düzeltici faaliyetin etkisini arttırmayı amaçlamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 8.5.3 ÖNLEYİCİ FAALİYET

Niksar Ticaret ve Sanayi Odası potansiyel uygunsuzluklar ve bunların nedenleri belirleyecek, uygunsuzlukların ortaya çıkışını önlemek için önlem alma ihtiyacını belirleyecek, ihtiyaç duyulan önlemi belirleme ve uygulama, alınmış olan önlemin sonuçları ile ilgili kayıtların tutulması ve uygulanmış olan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi konularını içere Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR05)'ne sahiptir.

Bu prosedüre göre; üye şikayetleri, iç denetim sonuçları, tedarikçi değerlendirme raporları sonuçlarından yola çıkarak önleyici faaliyetler başlatılır.

Alınan önlemler; eğitim düzenlenmesi, yeni yatırımlar, prosedür ihtiyacı yada revizyonu, metod geliştirme vb. şeklinde olabilir.

SAYFA NO	REVİZYON NO	REVİZYON İÇERİĞİ
9-10-11	04	Uygulama
16-17-18	05	Proses Etkileşim Çizelgesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı