



SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI

DOKÜMAN KODU: KEK
REVİZYON NO: 00
YAYIN TARİHİ: 02.01.2018
REVİZYON TARİHİ:



KALİTE EL KİTABI

KONU : İÇİNDEKİLER
BÖLÜM NO : A

KEK DOKÜMAN NO	KONU	ISO 9001 MADDE NO
A	İÇİNDEKİLER	-
B	REVİZYON SAYFASI	-
1.	KAPSAM	1
2.	ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	2
3.	TERİMLER VE TARİFLER	3
4.	KURULUŞUN BAĞLAMI	4
4.1	KURULUŞ BAĞLAMININ ANLAŞILMASI	4.1
4.2	İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	4.2
4.3	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMININ BELİRLENMESİ	4.3
4.4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE PROSESLERİ	4.4
5.	LİDERLİK	5
5.1	LİDERLİK VE TAAHHÜT	5.1
5.1.1	GENEL	5.1.1
5.1.2	MÜŞTERİ ODAĞI	5.1.2
5.2	POLİTİKA	5.2
5.2.1	KALİTE POLİTİKASININ OLUŞTURULMASI	5.2.1
5.2.2	KALİTE POLİTİKASININ DUYURULMASI	5.2.2
5.3	KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR	5.3
6	PLANLAMA	6
6.1	RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	6.1
6.1.1	GENEL	6.1.1
6.1.2	RİSK DEĞERLENDİRME	6.1.2
6.2	KALİTE AMAÇLARI VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA	6.2
6.3	DEĞİŞİKLİKLERİN PLANLANMASI	6.3
7.	DESTEK	7
7.1	KAYNAKLAR	7.1
7.1.1	GENEL	7.1.1
7.1.2	KİŞİLER	7.1.2
7.1.3	ALTYAPI	7.1.3
7.1.4	PROSESLERİN İŞLETİMİ İÇİN ÇEVRE	7.1.4
7.1.5	KAYNAKLARIN İZLENMESİ VE ÖLÇÜMÜ	7.1.5 / -

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

KEK DOKÜMAN NO	KONU	ISO 9001 MADDE NO
7.1.5.1	GENEL	7.1.5.1
7.1.5.2	ÖLÇÜM İZLENEBİLİRLİĞİ	7.1.5.2
7.1.6	KURUMSAL BILGI	7.1.6
7.2	YETERLİLİK	7.2
7.3	FARKINDALIK	7.3
7.4	İLETİŞİM	7.4
7.5	DÖKÜMANTE EDİLMİŞ BILGI	7.5
7.5.1	GENEL	7.5.1
7.5.2	OLUŞTURMA VE GÜNCELLEME	7.5.2
7.5.3	DOKÜMANTE EDİLMİŞ BILGININ KONTROLÜ	7.5.3
8.	OPERASYON	8
8.1	OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL	8.1
8.2	HİZMET VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR	8.2
8.2.1	MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM	8.2.1
8.2.2	HİZMET VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN TAYİN EDİLMESİ	8.2.2
8.2.3	HİZMET VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ	8.2.3
8.2.4	HİZMET VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLARIN DEĞİŞMESİ	8.2.4
8.3	HİZMET VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ	8.3
8.4	DIŞARIDAN TEDARIK EDİLEN PROSES, HİZMET VE HİZMETLERİN KONTROLÜ	8.4
8.4.1	GENEL	8.4.1
8.4.2	KONTROLÜN TIPI VE BOYUTU	8.4.2
8.4.3	DIŞ TEDARIKÇI İÇİN BILGI	8.4.3
8.5	ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU	8.5
8.5.1	ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ	8.5.1
8.5.2	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK	8.5.2
8.5.3	MÜŞTERİ VEYA DIŞ TEDARIKÇIYE AIT MÜLKİYET	8.5.3
8.5.4	MUHAFAZA	8.5.4
8.5.5	TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER	8.5.5
8.5.6	DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ	8.5.6
8.6	HİZMET VE HİZMETİN SUNUMU	8.6
8.7	UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ	8.7
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	9
9.1	İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	9.1

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

KEK DOKÜMAN NO	KONU	ISO 9001 MADDE NO
9.1.1	GENEL	9.1.1
9.1.2	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	9.1.2
9.1.3	ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	9.1.3
9.2	İÇ TETKİK	9.2
9.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	9.3
9.3.1	GENEL	9.3.1
9.3.2	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GIRDISI	9.3.2
9.3.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ ÇIKTILARI	9.3.3
10.	İYİLEŞTİRME	10
10.1	GENEL	10.1
10.2	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	10.2
10.3	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	10.3

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

Giriş

1958 yılında Ticaret Sicil Memurluğu olarak faaliyete başlamış, 1960 yılında esnafın teşvik ve gayretleriyle Ticaret ve Sanayi Odası kurulmuştur.

1960 yılında 5590 sayılı kanuna göre ilk seçim neticesinde 6 Meslek Komitesi belirlenmiş, her Meslek Komitesi kendi arasında seçtiği 2'şer meclis üyeleri ile ilk teşekkül meclisi oluşturulmuştur. Bu teşekkül neticesinde Meclis Başkanlığına Bahri Ağaoğlu, Yönetim Kurulu Başkanlığına Yasin Çelik seçilmiştir.

Odanın faaliyet alanı içinde Aydınlar, Baykan, Eruh, Kurtalan, Pervari ve Şirvan ilçeleri de bulunmaktadır.

Daha önceki tarihlerde Cumhuriyet Caddesi ve Eski Özel İdare İş hanında hizmet veren odamız 2001 yılında yapımına başlanan ve açılışını 20 Temmuz 2003 tarihinde Siirt Milletvekili ve Başbakan Sayın Recep Tayyip Erdoğan' ın yaptığı kendi hizmet binasında üyelerine çağın gerektirdiği teknolojiyle hizmet vermeye başlamıştır.

İRTİBAT BİLGİLERİ :

Adres : Bahçelievler mah. A.G.Okkan cad. No:32 56100 Merkez / SİİRT
Tel : (0484) 223 12 03
Fax : (0484) 223 40 97
e-mail : info@siirtso.org
web : www.siirtso.org

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

1.Kapsam

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI için hazırlanmış olan bu el kitabı; kurumun Merkez/Siirt'te yerleşik ofis merkezi için Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetlerinin Sunumu kapsamına ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının tanımı ve tarif edilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Kurum, TOBB' a bağlı olarak Ticaret ve Sanayi Odası faaliyetlerinde hizmet vermektedir. Kurumun vermiş olduğu hizmetlerin esasları kanunsal düzenlemelerle şekillenmektedir. Verilen hizmetler tamamıyla bu kanunsal düzenlemeler esas alınarak yürütülmektedir. Kurumda herhangi bir tasarım fonksiyonu bulunmamaktadır. Kurumda herhangi bir ölçme cihazı kullanımı mevcut değildir.

Bu itibarla standardın; Tasarım ve Geliştirme (Madde No: 8.3) ve İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü (7.1.5.2), maddeleri **kapsam dışı bırakılmış** ve bu el kitabında ilgili maddelere yer verilmemiştir.

Sunduğumuz Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerimizde herhangi bir dış kaynaklı proses mevcut değildir.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

2. Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar

1. ISO 9001:2015 – Kalite Yönetim Sistemleri
3. Prosedürler
4. Yönetmelikler
5. Talimatlar
6. İş Yapım Metodları, dökümanlar
7. Planlar
8. Formlar
9. Yasal mevzuat
10. Standartlar ve Normlar
11. Sözleşmeler, şartnameler

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

3.Terimler ve Tarifler

Yönetim Sistemi: Kuruluşun politika ve amaçlarına ulaşmak için kullanılan prosesleri oluşturan, birbiriyle ilişkili veya birbirini etkileyen unsurlar kümesi

Politika: Kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak beyan edilen, performans ile ilgili yönlendirmeleri

Üst yönetim: Kuruluşu en üst düzeyde yöneten ve kontrol eden yönetim kurulu

Müşteri: Hizmet ve hizmet satın alan kullanıcı

Hizmet ve Hizmet: SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI tarafından üretilen Hizmetler

Proses: Girdilerin, çıktılara dönüştüğü her bir aktivite veya operasyon

Mevzuat: Bir ülkede yürürlükte bulunan yasa, tüzük, yönetmelik, kararname vb.nin tümü

Kalite El Kitabı: Şirketin politikası, amaçları, sistemi, organizasyon yapısı, sorumluluklar ve sistemin genel prensipleri ve işleyişi iç ve dış kullanıcılara tanıtılmaktadır.

Prosedürler: El kitabında tanımlanan sistemin genel prensipleri ve işleyişi detaylı olarak kim, ne ve ne zaman sorularını tanımlanmaktadır.

Yönetmelikler & Talimatlar: Prosedürlerde belirtilen işlerin ve faaliyetlerin detaylı olarak nasıl yapılacağı tanımlanmaktadır.

Proses Formları: Süreç kontrolü şartlarını içeren doküman

Proses: Girdileri çıktı haline getiren birbiriyle ilişkili ve birbirini etkileyen faaliyetler kümesi

Formlar: Herhangi bir faaliyetin kayıt altına alınmasında kullanılan doküman

Hizmet Metotları: Hizmetin nasıl gerçekleştirileceğini anlatan tariflerdir.

Risk: Bir tehlike veya tehdidin ortaya çıkabilme ihtimalidir.

Fırsat: Herhangi bir şey için en uygun zaman, uygun durum veya şart

Dış Tedarikçi: Üretim kapsamında hammadde, Hizmet ve hizmet alınan Hizmet ve hizmet tedarikçileri

Tedarikçi: Hammadde, Hizmet ve ekipman vb. Hizmetlerin satın alındığı veya kiralandığı firma

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI; Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetlerinin Sunumu kapsamında faaliyet göstermektedir. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' in tüm faaliyetleri, süreçleri ve hizmetleri göz önünde bulundurularak ilgili konular iç ve dış hususlar olarak değerlendirilir ve ayrılır.

İç hususlar; doğrudan SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI kaynaklı konulardır.

Bunlar;

- Kuruluşun yapısı
- Kuruluşun kültürü
- Kuruluşun finansal durumu
- Politikaları
- Çalışma koşulları
- Atık oluşumu
- Çalışan personelin eğitim durumu
- Personel motivasyonu
- Hava koşulları
- Teknolojik altyapı
- Makine & Ekipman durumu
- Üye kaynaklı koşullar
- Malzeme kaynaklı koşullar

Dış hususlar ise; SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI uhdesinde yer almayan ancak SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nı etkileyebilecek konulardır. Bunlar;

- Yasal mevzuat
- Üye sözleşmeleri
- Uluslararası standartlar
- Sektörel yasal düzenlemeler
- Ülkenin ekonomik koşulları
- Siyasi ortam
- Piyasadaki rekabet ortamı
- Arz/Talep dengesi
- Diğer odaların politikaları

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Kalite Yönetim Sistemi gereği, Hizmet ve hizmetlerin düzenli olarak sağlanmasını sağlayan ve sonuçlarından etkilenmesi muhtemel taraflar bulunmaktadır.

Taraflar SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI personeli olabildiği gibi, SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI dışında yer alan özel veya tüzel kişiler de olabilir.

Bunlar;

- SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI çalışanları
- SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI çalışanlarının aileleri
- Tedarikçiler
- Üyeler
- Hizmet sağlayıcılar
- Danışmanlar
- Denetçiler
- Müşavirler
- STK lar
- TOBB
- Sendikalar
- Sigorta kuruluşları
- OSGB firmaları
- Bankalar

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Kalite Yönetim Sistemi için öncelikli şartlar yasal (birincil ve ikincil) mevzuatlardır. Müşterinin belirlediği sözleşmeler ile bağlayıcılık kazanan standartlar, varsa şartnameler vb. gibi hususlar da belirleyici unsurlar olarak değerlendirilmektedir. Kalite Yönetim Sistemi gereği tüm SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI personeli, tedarikçiler ve diğer ilgili taraflar bu yasal mevzuatlara ve müşteri tarafından istenen şartlara uymak zorundadır. Müşteriye Hizmet teslimine kadar her süreç aktif olarak Kalite Departmanı tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

4.3. Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Kalite Yönetim Sistemi kapsamı; Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetlerinin Sunumudur.

Kapsam belirlenirken 4.1 ve 4.2. maddelerde yer alan iç ve dış hususlar, bununla ilgili taraflar ve şartları dikkate alınmıştır.

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite Yönetim Sistemi'ni ISO 9001:2015'in şartlarına uygun olarak tüm maddeleri kapsayacak şekilde kurmuş, prosedürler, yönetmelikler, talimatlar, proses formları, formlar ve üretim metotları vasıtasıyla dokümanete etmiş ve uygulamaya koymuştur.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, kalite yönetim sistemini uygulamaya koymak için aşağıda tanımlanan aşamaları yerine getirmektedir.

- A.** Süreçlerin ve tüm organizasyon içindeki kaynakların, girdi ve çıktılarının tanımlanması: Prosedürler, yönetmelikler, üretim metotları ve üretim planları kapsam içerisindeki süreçlerin usul ve yöntemlerini belirtmekte, organizasyon şeması ise bu süreçlerin uygulamaya geçirilmesinde etkili olan organizasyonel yapıyı göstermekte olup bu kaynaklara göre yapılan tüm faaliyetler girdiler olarak tanımlanmaktadır. Bu dokümanlara göre Hizmetin gerçekleştirilmesi sonucu elde edilen sonuçlar ise çıktı olarak tanımlanmakta ve Kalite Yönetim ve **B.** Süreçlerin sıralanması ve etkileşimlerinin belirlenmesi: Proses Etkileşim Şeması, işlerin sıralamasını ve birbirleri ile etkileşimlerini göstermektedir.
- C.** Süreçlerin işletilmesi ve kontrol altında tutulması: Şirketin bütününe ilgilendiren yönetim sistemleri hedefleri ve Hizmete özgü hedefler, formlar ve proses formları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.
- D.** Süreçlerin işletilmesi için yetki ve sorumlulukların belirlenmesi: Prosesler için sorumlu personeller ve sorumlulukları, prosedürler ve yönetmeliklerde belirtilmiştir.
- E.** Risklerin tayin edilmesi ve fırsatların belirlenmesi: Riskler, Risk Değerlendirme Prosedürü uyarınca Risk Değerlendirme Formu vasıtası ile tayin edilir. Belirlenen risklerin neticesinde oluşacak fırsatlarda yine bu değerlendirme formunda belirtilir.
- F.** Süreçlerin izlenmesi, ölçülmesi, analiz edilmesi ve sürekli iyileştirilmesi: Ölçme, Analiz ve İyileştirme ana başlığı altındaki prosedürlerde anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir. Buna göre dokümantasyon aşamasında; sistemin sürekliliğini sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek için iç denetimler, düzeltici faaliyetler, müşteri geri dönüşleri ve yönetim gözden geçirme toplantıları yol gösterici olmaktadır.

4.4.2

Müşteri ihtiyacına ve üretim sürecine göre 4.4.1 de belirtilmiş olan dokümanlar oluşturulup ortak klasör üzerinde muhafaza edilerek, genel olarak yayınlanmaktadır. Bu modüle tüm çalışanlar erişebilmekte, üretim gerçekleştirilmede bu doküman ve formları kullanmaktadır. Kalite Departmanı tarafından formların uygulanması, ihtiyaçlara cevap verip vermemesi sürekli olarak kontrol edilmekte olup üretim gerçekleştirilmesini ve müşteri memnuniyetini olumlu anlamda etkileyebilecek güncellemeler yapılarak sürekli iyileştirme sağlanmaktadır. Bu iyileştirmeler personellerden gelen geri bildirimler, gözlemler ve Kalite Departmanı'nın tespitleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

SIİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin etkinliği için oluşturulmasına, uygulanmasına ve sürekli iyileştirilmesine önem vermektedir. Kalite politikası ve yönetim sistemleri hedefleri üst yönetim tarafından belirlenmekte olup, yönetim gözden geçirme toplantıları, müşteri memnuniyet anketleri/geri bildirimleri yapılarak sürekli iyileştirme ve etkin bir sistem için kaynaklar yönlendirilmektedir. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinden ve uygulanmasından Kalite Departmanı yetkili olup, üst yönetime karşı sorumluluğu bulunmaktadır.

Kalite Departmanı tüm sözleşme, şartnameler, kanun, yasa ve yönetmelikleri inceleyerek, SIİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' na ait, tedarikçi/taşeron sözleşmeleri, müşteri dokümantasyonları ile entegrasyonunu sağlamaktadır. Bu çerçevede prosedürler, yönetmelikler, talimatlar, dokümanlar, planlar, üretim metodları, proses formları ve diğer formları oluşturulmakta olup, bu dokümanların yanı sıra personel ihtiyaç ve duyarlılıkları da kontrol edilerek sistemin işlerliği düzenli toplantı ve kontroller ile güvence altına alınmaktadır. Tüm SIİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI personeline ve dış tedarikçilerine (Hizmet, ekipman tedarikçileri) Kalite Yönetim Sistemi hakkında belirli periyotlarda yapılan eğitimler ve toplantılar ile gerekli bilgilendirme yapılarak önemi paylaşılır. Bu yaklaşım neticesinde ortaya çıkabilecek muhtemel riskleri kaynağında önceden çözülebilmesi konusunda yol gösterilir.

Kalite Yönetim Sistemi için gerekli prosedür, yönetmelik, talimat, doküman, form, plan vb. kaynakların oluşturulması, dijital ortamda ve çıktı alınıp dosyalanarak saklanması, revize edilmesi veya yürürlükten kaldırılması üst yönetim yetkisi ile Kalite Departmanı sorumluluğundadır. Oluşturulmuş olan prosedür, yönetmelik ve üretim metodları uyarınca ortaya çıkan Hizmet, formlar, raporlar ve proses formları vasıtasıyla kontrol edilir. Bu formların personel ve dış tedarikçiler tarafından düzenli olarak kullanılması ve saklanması planlı iç denetimler ile denetlenir.

İhtiyaç duyulan bir pozisyon için personel tedarik aşamasında veya mevcut personelin farklı bir pozisyonda görevlendirilmesi esnasında ilgili personel adayının değerlendirileceği kriterlerin başında Kalite Yönetim Sistemine sağlayacağı katkı gelmekte olup, katkı sağlaması muhtemel adaylar işe alımlarda tercih sebebidir. Daha önceki iş deneyiminde kalite yönetim sistemi üzerine tecrübesi bulunmayan adaylara deneme sürecinde eğitim verilir ve adaptasyonu gözlemlenir. Hali hazırda SIİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda çalışan personellere de kalite yönetim sistemi etkinliğine katkı sağlayabilmesi için kurum içinde eğitimler verilir veya kurum dışında eğitimlere, seminerlere vb. organizasyonlara katılıma teşvik edilir.

Tüm departmanlarda ilgili yöneticilerin (departman sorumlusu) kendi birimleri ile ilgili Kalite Yönetim Sistemine katkı sağlaması beklenir. Bu katkı ilgili dokümanların hazırlanması ve personelin kişisel gelişimine katkı olabilir. Bu konuda yapılacak tüm faaliyetler üst yönetim tarafından desteklenmektedir.

Bu konudaki uygulamalar Yönetim Sorumluluğu ProsedHizmetde anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

5.1.2. Müşteri Odağı

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, müşteri odaklı çalışan bir organizasyondur. İhtiyaçların belirlenmesinde yasal mevzuatların yanı sıra üyelere ait talepler kullanılmaktadır.

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nı etkileyebilecek riskler belirlenirken müşteriler ilgili taraflarda değerlendirilmiş olup, müşteri memnuniyetini etkileyecek risklere alınacak önlemler belirlenerek risklerin fırsata çevrilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir.

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, müşteri memnuniyetinin müşteri ihtiyaçlarının tam, eksiksiz, zamanında ve uygun fiyatlarla karşılanabilmesi ile oluşturulacağına inanmakta ve faaliyetlerini bu doğrultuda sürdürmektedir.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI sektöründe koşulsuz üye memnuniyetini misyon edinmiştir. Üyelerin bugün ve gelecekteki beklentilerini de göz önüne almakta, bu hedef doğrultusunda kullandığı teknolojiyi sürekli yenilemekte, uzman personeli ile güçlenerek istikrarlı ve planlı stratejiler doğrultusunda müşterilerine çağdaş, kaliteli ve kesintisiz hizmet sunmayı amaç edinmektedir. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Kalite Politikası, üst yönetim tarafından bu hususlar dikkate alınarak aşağıdaki hedeflerden oluşmaktadır;

KALİTE POLİTİKAMIZ

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Olarak;

Tecrübeli ve Sürekli Gelişmeyi Benimseyen, Gelişime Açık Çözüm Odaklı Yönetim Anlayışımız ve Eğitimli

Personelimiz İle Üyelerimizin Beklentilerini ve Yasal Şartları Göz Önünde Bulundurarak;

Üyelerimizin Beklenti ve Gereksinimlerine En Hızlı ve En Doğru Şekilde Cevap Vererek Azami Memnuniyeti

Sağlamak, Teknolojik Gelişmeleri ve Yasal Mevzuatları Sürekli Takip Ederek Eğitimler ve Yatırımlar İle

Personelimizin Yetkinliğinin, Teknolojik Alt Yapımızın ve Kalite Yönetim Sistemimizin Sürekli Gelişmesini

Sağlamak

Kalite politikamızdır.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite Politikası ve ilgili her türlü doküman doküman dağıtımını ile ilgili bölümlere dağıtılmış, tüm personelin ulaşımına açık olup, ayrıca personel ilgili yerlere asılarak ilan edilmektedir. Yönetim Sistemi ile ilgili verilen eğitimlerde ve yeni işe giren personellere oryantasyon eğitimi kapsamında politika ile ilgili bilgilendirmeler yapılmaktadır. Politika web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir. Kalite Politikasının ıslak imzalı orijinal dokümanı Kalite Departmanı tarafından muhafaza edilmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nın organizasyon yapısı, Organizasyon Şeması 'nda gösterildiği şekilde belirlenmiştir. Organizasyon şemasında yer alan pozisyonlara ait görev, yetki ve sorumluluklar, Görev Tanımlarında açıklanmaktadır. Stratejik kararlarının alınması, orta ve uzun vadeli hedeflerinin belirlenmesi ve yönetim tarzına karar verilmesi üst yönetim tarafından gerçekleştirilmektedir.

Kalite Sorumlusu, üst yönetim tarafından aşağıda yer alan konularda yetkili ve sorumlu kılınmıştır;

- Kalite yönetim sisteminin işlerliği için ihtiyaç duyulan tüm prosedür, yönetmelik, talimat, doküman, plan, iş yapım metodu ve formların oluşturulmasından, revize edilmesinden ve sürdürülmesinin güvence altına alınmasından
- Ortaya çıkan Hizmetlerin proses formları ve ilgili diğer formlar vasıtasıyla güvence altına alınmasından
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin belirli periyotlarla denetlenerek performansının değerlendirilmesinden ve iyileştirme fırsatlarının belirlenerek üst yönetime rapor verilmesinden
- Kuruluşun tüm birimlerinde müşteri odaklılığı bilincinin yaygınlaştırılabilmesi, sürdürülebilmesi ve güvence altına alınabilmesi için gerekli tüm çalışmaları yerine getirilmesinden sorumludur.

6. Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Genel

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI risk ve fırsatları belirlemede Risk Değerlendirme Prosedürü uyarınca faaliyette bulunur. Hizmet gerçekleştirmeden önce firmanın karşı karşıya kalacağı risk ve fırsatları belirlemede, 4.1 maddede yer alan iç ve dış husular ile 4.2 maddede yer alan ilgili taraflar dikkate alınarak, firmanın geçmiş deneyimlerinden ve teknik kadrosunun bilgilerinden faydalanılmaktadır.

Bu değerlendirmede amaç kalite yönetim süreç içerisinde ortaya çıkabilecek riskleri henüz ortaya çıkmadan veya çıktığı anda ortadan kaldırarak veya etkisini azaltarak olabildiğince sorunsuz bir şekilde hedeflenen kalite yönetim sistemi çıktularına ulaşılabilmesidir. Muhtemel riskler firma için hem olumlu hem olumsuz olabilir. Olumlu riskler neticesinde ortaya çıkacak çıktuların etkilerinin geliştirilmesi hedeflenir. Firma için olumsuzluğa neden olabilecek risklerin ise önceden etkisinin önüne geçilmesi veya etkisinin azaltılması hedeflenir. Risklerin

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

alınan önlemleri neticesinde ortaya çıkacak fırsatlar ise SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI için iyileştirme faaliyeti olarak değerlendirilmektedir.

6.1.2. Risk değerlendirme

Risk Değerlendirme Prosedürü 'ne göre öncelikle konular iç ve dış hususlar olmak üzere 2 başlıkta değerlendirilir. Belirlenen konularda muhtemel riskler saptanır, bu risklerden etkilenmesi muhtemel taraflar ve ilgili süreç belirtilir. Muhtemel riskler için değerlendirme analizi/puanlaması $\text{risk} = \text{şiddet} \times \text{olasılık}$ formülüne göre yapılır. Bu analiz neticesinde ortaya çıkan sonuçlar, alınacak önlemler ile bertaraf edilmeye veya etkisi azaltılmaya çalışılır. Alınacak önlemler aynı zamanda firma için fırsatlar doğurmakta olup bu fırsatlarda **Risk Değerlendirme Formu** 'nda ayrıca belirtilir. Alınacak önlemlere sorumlular atanır ve belirlenen periyotlarda riskin değerlendirmesini yapar. Belirlenen riskler ve fırsatlar yıl içerisinde değerlendirilir, değerlendirme sonuçları yönetim gözden geçirme toplantısında girdi olarak kullanılır. Toplantı çıktısı olarak mevcut risk ve fırsatlar geliştirilir.

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1

Hizmet şartlarını karşılayabilmek için kalite hedeflerini üst yönetim belirlemektedir. Bu hedefler yönetim gözden geçirme toplantıları aracılığı ile resmiyet kazanarak ilgili birimlerin çalışmalarını yönlendirmek amacıyla yayınlanmaktadır. İki amacı karşılamak üzere kalite yönetim sistemi planlanmaktadır;

1. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nın süreçlerinin belirlenmesi, çalışma kriterleri ve metotlarını ortaya koyması, gerek duyulan analizlerin sağlanması
2. Değişikliklerin planlanması ve uygulamaya konulması.

Bu planlamadaki koşullar ilgili Hizmetin en iyi koşullarda kalite politikasına ve yönetim sistemi hedeflerine uygun gerçekleşmesi amacıyla oluşturulmaktadır. Kalite yönetim sistemleri ile ilgili planlama yıllık olarak hazırlanmakta ve **Yönetim Sistemi Planı**'nda yayınlanmaktadır.

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, Kalite hedefleri, yılda en az bir kez yapılan üst yönetimin kalite toplantılarında belirlenir. Ancak hedeflerin belirlenmesi için her zaman bu toplantılar beklenmez. Hedefler kalite toplantılarının birer çıktısıdır.

6.2.2

Üst yönetimin değerlendirme toplantılarından bir ay önce mevcut hedeflere ulaşma durumu, revizyonlarla ilgili olarak her departman kendi içerisinde bir toplantı yaparak bir sonraki döneme ait hedeflerini belirler. Hedefler Kalite departmanı tarafından toplanarak gruplandırılır, ortak hedefleri olan bölümler tespit edilir.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

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

Belirlenen hedefler *Hedefler ve Uygulama Planı* ile yayınlanmakta ve tüm bölümlere ulaştırılmaktadır.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Değişiklikler hizmet safhalarında personel ve müşterilerden gelen geri bildirimler ve Kalite departmanının kontrolleri neticesinde sürekli iyileştirme ilkesi uyarınca ihtiyaç duyulduğu durumlarda yapılmaktadır. Bu taleplere ilişkin kaynakların temini, değişikliklerin gerekliliği, sonuçları ve değerlendirilmesi aynı birim tarafından yapılarak yayınlanmaktadır. Yönetim Sistemine ait planlama Yönetim Sistemi Planında belirtilmiş olup, ilgili değişiklikler bu plan doğrultusunda kayıt altına alınmakta ve takibi yapılmaktadır.

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin uygulanmaya konması, sürekliliğinin sağlanması, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetini güvence altına alacak organizasyonu oluşturmakta ve gerekli kaynakları sağlamaktadır.

İş akışı aşağıda yer alan departmanlar aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu akış ilgili prosedürler, yönetmelikler, görev tanımları/organizasyon şemasında ve kılavuzunda belirtilen yetki/görevler dâhilinde gerçekleştirilmekte, bu tanım "İç Kaynaklar" olarak değerlendirilmektedir.

a-) İç Kaynaklar;

- Kalite Departmanı
- Oda Sicil Departmanı
- Muhasebe Departmanı
- Ticaret Sicil Departmanı
- Satınalma Departmanı
- Genel Sekreterlik Departmanı

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

b-) Dış Kaynaklar;

- Tedarikçiler: Gerekli tüm makine, Hizmet, hammadde, ekipman vb. Hizmetlerin satın alınacağı veya kiralanacağı firmalar
- Ortak Sağlık Güvenlik Birimleri: İş sağlığı ve güvenliği hizmeti alınacak danışman kuruluş
- Danışmanlar: Hukuk, Mali Müşavirlik, Yönetim Sistemleri gibi hizmetlerin alındığı kuruluşlar

7.1.2. Kişiler

Personel ihtiyacı uyarınca Kalite Departmanı tarafından görev tanımlarına uygun personel istihdam edilmektedir. Tayin edilen her departmanın sorumluları ve çalışanları kendi departmanının prosedür, yönetmelik ve talimatları doğrultusunda, görev tanımlarında yer alan sorumlulukları çerçevesinde görev yapmaktadır. Bu konudaki uygulamalar *Personel Alım Akış Şeması* ve *Eğitim Akış Şeması* 'nda anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

7.1.3. Altyapı

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI altyapı faaliyetlerini hizmet faaliyetlerinin gerçekleştiği işyerinde sürdürür. Altyapı imkânlarının dağılımı aşağıdaki gibidir:

- Yazılım ve donanım,
- Ofisler ve ofis ekipmanları
- Hizmete yönelik kullanılan makine, ekipman ve cihazlar
- Kullanılan binek araçları

Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gözetilerek süreçler için gerekli destek hizmetler, makine ve ekipman, bilgisayar gibi tüm altyapı unsurları tanımlanmakta, temin edilmekte, bakım ve tamir faaliyetleri ile sürekliliği sağlanmaktadır. İşlevini tamamlayanların elden çıkarılması sağlanmaktadır.

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda sunulan Hizmetlerin müşteri ve yasal şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan bina, hizmet alanı, teçhizat, bilgisayar ve diğer ofis donanımları temin edilmiş ve sağlanmıştır. Ofis ekipmanlarının bakımı ve revizyonu düzenli olarak yapılmaktadır. (Ref: Kullanım ve Bakım Talimatları)

Kurum bünyesinde mevcut makine ekipmanların aylık olarak bakım planlaması yapılır ve bu planlama *Bakım Planında* tanımlanır. Planlanan şekilde bakımlar gerçekleştirilir.

Bakım Planında tanımlanan gerçekleştirilen bakımlar ve Arıza giderim çalışmaları *Bakım ve Arıza Formuna* kayıt edilir.

7.1.4. Proseslerin İşletimi ve Çevre

Kurumun çevre ile ilgili özellikleri, sosyal imkânlar, personel psikolojisini etkileyen faktörler ve hava koşulları, ışık, gürültü vb. fiziksel unsurlardır. İşletmemizin çevre koşulları, tasarım veya uygulama olarak gerekleri belirlenmekte, farklı bir gereksinim varsa değerlendirilerek ihtiyaçlar karşılanmaktadır.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda çalışanların etkin ve optimal çalışabilmelerine yönelik bir çalışma ortamı sağlanmıştır. Işık, ısı, ses görüntü gibi faktörlerin hizmeti aksatmayacak şekilde düşünülerek uygun bir çalışma ortamı oluşturulmuştur. Elektrik kesintilerinde çalışmayı aksatmaması için kesintisiz güç kaynağı kullanılmaktadır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

Üretim süreçlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için, eğitimli personel ve altyapının yeterliliği belirlenmekte olup malzeme ihtiyacı ve üretim planları oluşturulmaktadır. Bu tür proseslerin kontrol parametreleri, sicil kartları ve doğrulama planlarında dokümente edilmiş ve ekipmanların kalibrasyon ve doğrulamaları periyodik olarak tarafından yaptırılmaktadır.

7.1.5.2. Ölçüm izlenebilirliği

Kurumumuzda ölçme cihazı kullanımının olmaması sebebi ile standardın bu maddesi kapsam dışı olarak tanımlanmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumsal bilgi 2 temel başlığa ayrılmaktadır.

Buna göre;

İç Kaynak; Geçmiş işlemlerden elde edilen kurumsal ve kişisel deneyimler, seminer, eğitim, kurs vb. mesleki faaliyetlerde edinilen personel deneyimleri sözleşme ve şartnameler, gerekli malzeme ve uygulama kararları bunlara bağlı olarak oluşturulmuş prosedürler, yönetmelikler, talimatlar, üretim metotları, planlar, formlar ve proses formları

Dış Kaynak; Kanun ve yasal yönetmelikler, üye sözleşmeleri, teknik spesifikasyonlar, standartlar, şartnameler kurumsal bilgi olarak değerlendirilmektedir. Kurumsal bilgi SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI arşivinde muhafaza edilmektedir. Bu sayede ilgili personel olmasa bile gerekli doküman ve bilgiye ulaşılabilmektedir.

7.2. Yeterlilik

Kalite yönetim sisteminin etkin çalışması, Hizmet kalitesinin oluşturulmasını sağlayan personelin uygun eğitim ve tecrübeler ile yetkinleştirilmesi, norm kadro çalışmaları yaparak güvence altına alınmaktadır. Aşağıda tanımlanan süreçlerde de yapılan çalışmalar ile personelin ve norm kadro gereklerinin, Hizmet kalitesini ve kalite sistemini güvence altına alması sağlanmaktadır.

- Personelin ilk işe girişinde; Kalite departmanı tarafından ve personel talebi yapan bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilmesi yapılır. İşe başlayan personel 2 aylık deneme sürecinden geçer.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

- Kalite Yönetim Sistemi değerlendirmesi ile; Periyodik olarak kalite yönetim sistemi değerlendirmesi sürecinde ortaya çıkan bulgular neticesinde değerlendirilir.
- Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ile; Yapılan iç denetimler ve periyodik kontroller neticesinde ortaya çıkan kalite sistemine dair eğitim ihtiyaçları belirlenir.
- Eğitim sonrası değerlendirmeler ile; Kalite departmanı tarafından organize edilen eğitimler sonrasında gerek görülmesi halinde personele sınav yapılarak değerlendirilir.
- Personel Performans Ölçümleri (Değerlendirmeleri) ile; Bölüm Sorumluları yıllık periyotlarda altında çalışan personelin performansı ve ilgili pozisyona yeterliliğini değerlendirir. Bu değerlendirmeler Personel Performans Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır.
- Uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyet kararları ile; İç denetimler sonrasında tespit edilen uygunsuzluklar ve bunların düzeltilmesi için açılan Düzeltici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınır.

Sistemin gerekleri doğrultusunda operasyonlar, yönetim teknikleri, yazılım kullanımı ve uzmanlık gerektiren diğer konularda belli dönemlerde eğitimler düzenlenmektedir. Eğitim ihtiyaçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında tartışılıp onaylanmakta ve yıllık eğitim planı kesinleşmektedir.

Bu konudaki uygulamalar *Personel Alım Akış Şeması* ve *Eğitim Akış Şeması* 'nda anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

7.3. Farkındalık

Çalışanlara yasal mevzuatlar ile ilgili yükümlülükler, kalite politikası, yıllık yönetim sistemi hedefleri, kalite faaliyetleri için gerekli tüm dokümanlar, duyuru panosu veya elektronik postalar aracılığıyla iletilmektedir. Ortak klasör ile bu sisteme ilişkin tüm dokümanlara tüm birimlerin erişimi sağlanmaktadır. Kalite Departmanı dokümanlarının işlerlik ve uygulama kontrolleri; rutin kontroller, iç denetim ve evrakların kontrolleri aracılığıyla yapılmaktadır. Bu şartların sağlanmadığı durumlarda gerek personel geri dönüşleri gerekse yukarıda bahsedilen koşullarda uygunsuzluklar tespit edildiği takdirde ilgili yeni düzenlemeler, Kalite Departmanı ve ilgili personelin bilgi ve birikiminden faydalanılarak ivedilikle gerçekleştirilir.

7.4. İletişim

Dahili (iç) ve Harici (dış) haberleşmelerde; toplantılar, iç yazışmalar, raporlar, elektronik haberleşme ve telekomünikasyon cihazları, ilan panoları şirket içinde iletişimin kurulmasında kullanılan ortamlardır. Bu konudaki uygulamalar *Yönetim Sorumluluğu Prosedürü* uyarınca gerçekleştirilecek olup, sorumlu departmanlar İletişim Matrisi ile yetkilendirilmiştir.

7.5. Dökümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

Bölmelerde, Dokümanların Kontrolü ve Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü doğrultusunda uygulamalar ile gerçekleştirilmektedir. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Kalite Yönetim Sisteminde bulunan dokümanlar kısaca şunlardır;

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

Kalite El Kitabı (K.E.K)

- Kalite Yönetim Sistemi'ni tarifler.
- Kalite Politikası Yaklaşım ve Sorumluluklar tanımlanır.

Prosedürler

- Belirlenen süreçlerde yer alan faaliyetlerde Kim, Ne, Ne zaman, Nasıl, Nerede, Niçin sorularına cevap verir.
- Kalite El Kitabı'nda detayı verilmeyen faaliyetlerin detaylarını içerir.

Talimatlar, Yönetmelikler

- Prosedürlerde ana hatları tanımlanmış alt faaliyetlerin ayrıntılarını, kurallarını ve Nasıl gerçekleştirileceğini tarif eder.
- Talimatları, Yönetmelikleri ve Planları kapsar.

Diğer Dokümanlar (Formlar, İş Yapım Metotları, Planlar)

- Tüm süreç tanımlarında, prosedürlerde, talimatlarda ve planlarda tariflenen faaliyetlerin planlandığı şekilde uygulandığının kanıtı olan tüm formlar, raporlar, etiketler, çizimler, elektronik ortamda veri tabanlarına girilen verileri ve dış kaynaklı dokümanları kapsar.

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI Kalite Yönetim Sisteminde kullanılan tüm dokümanlar; ortak klasöründe tüm personelin ulaşımına açıktır.

Prosedürler, Yönetmelikler, Talimatlar ve diğer dokümanlar Kalite Departmanı tarafından hazırlanmakta ve SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nın tüm birimleri tarafından uygulanmaktadır. Hazırlanan dokümanlara ait bir kısa kod ve numarası bulunmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi için:

- Prosedür : XX.PR.00
- Yönetmelik : XX.YT.00
- Talimat : XX.TL.00
- Form : FR.XX.00
- Plan : XX.PL.00
- Dış Kaynaklı Doküman : DKD.00

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Doküman üzerinde referans numarası, yayın tarih belirtilerek dokümanın güncellenmesine ait revizyon numarası ve revizyon tarihine ait bilgilerde verilir. Dokümanlar Kalite Departmanı tarafından hazırlandıktan sonra SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI üst yönetimi kontrol ve onayına sunulur. Onaylanan dokümanlar ortak klasörde yayınlanmaktadır.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

7.5.3. Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1

Doküman ve kayıt kontrolü, kalite sisteminin kilit taşları olarak kabul edilmektedir. Bu konulardaki dokümanların bütünlük içinde olması, uyumluluğu, uygunluğu, güncellenmesi, sürekliliğin sağlanması ve geliştirilmesi, Kalite Departmanı sorumluluğunda bulunmaktadır. Dokümanların ihtiyaç durumunda kullanılabilmesi için ortak klasörde yüklenmiş olup, tüm personelin erişimine açıktır.

Kalite yönetim sistemi dokümanları, SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI tarafından geliştirilmiş olup her hakkı saklıdır. Yönetim sistemi ile ilgili dokümanlar “orijinal dokümanlardır. Herhangi bir bölümü ya da tamamı Kalite departmanının onayı olmadan kopya edilemez, çoğaltılamaz ve firma dışına verilemez.

7.5.3.2

Hizmet ve diğer faaliyetler sırasında oluşan kayıtların tanımlanması, depolanması, korunması, erişilmesi, saklama süresinin belirlenmesi ve saklama süresinin sonunda elden çıkarılması (atılmasını) Doküman Kontrolü Prosedürü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü aracılığıyla yönetilmektedir. İlgili dokümanlara ortak klasör üzerinden ulaşılabilen olup, bu dokümanlar tüm personelin erişimine açık tutulmaktadır. Kalite sistemimizin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek açısından kayıtlar müşterilere, tedarikçilere ve denetçilere gereğinde sunulmaktadır.

Dokümanların basılı kopya olarak dağıtımını Kalite departmanı aracılığı ile dağıtılmakta ‘KONTROLLÜ KOPYA’ kaşesi basılmakta ve kontrol altında tutulmaktadır.

Geri alınan eski dokümanlar Kalite Departmanı tarafından imha edilmektedir. Sadece ilgili personelde bulunan kopyalar üzerine kırmızı renkli “İPTAL” kaşesi vurularak saklanmaktadır. Bu konudaki uygulamalar Dokümanların Kontrolü Prosedürü ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ nde anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Tüm kayıtlar hasar, bozulma ve kaybolmayı önleyecek şekilde, oluştukları yerde geçerli uygun yöntemlerle (klasörde, dosyada, kapalı dolap içinde vb.) muhafaza edilmektedir. Dijital veriler ise bilgisayarlarda muhafaza edilmektedir. Elektronik ortamdaki kayıtların kontrol altında tutulması, saklanması ve güvencenin sürdürülmesi için, elektronik ortamların belli periyotlarda yedeklenmesi gerçekleştirilmektedir.

Hazırlanan dokümanların yürürlüğe girmeleri veya yapılan değişikliklerin yansıtılarak kontrol edilmeleri Kalite departmanının sorumluluğunda bulunmaktadır. Yönetim sistemleri dokümanları sürekli olarak güncellenerek değişikliklerden etkilenen tüm birimlerin zamanında ve tam olarak haberdar edilmesi sağlanmaktadır.

Kayıtlar, belirlenmiş saklama süreleri sonunda imha edilmektedir. Eski ve geçersiz dokümanların sistemden çıkarılması ve kullanılmamaları sağlanmaktadır.

8. Operasyon

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI müşteri talep ve beklentilerinin belirlenmesinden müşteri tatmininin ölçümüne kadar geçen süreç içerisinde yer alan tüm prosesleri belirlemiş ve planlamıştır. Planlama yapılırken bir prosesin diğer proseslerin şartları ile tutarlı olmasına dikkat edilir Genel proses akış diyagramlarında ve proses etkileşim tablosunda hizmetin gerçekleşmesi aşamalarında nasıl kontrol altına alındığı ve yönetildiği

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

belirtilmiştir. Kalitenin sağlanması için gerekli olan kontrol noktaları belirlenmiş, kalite sistem dokümantasyonu oluşturulmuş, ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmıştır. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda temel faaliyetler proses yaklaşımı ile ele alınmış, girdileri ve çıktıları tanımlayan proses planları hazırlanmıştır. Proses planları bir proses için gerekli olan kaynakları, referans alınacak dokümanları, ölçme kriterlerini ve performans ölçütlerini içerecek şekilde hazırlanmıştır. Ayrıca hizmet gerçekleştirme proseslerinde oluşabilecek değişiklikler doğrultusunda ve periyodik olarak yapılan değerlendirmelerle güncellik sağlanmaktadır.

8.2.a Hizmet ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile İletişim

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI müşteriler tarafından verilen talepler hizmet ile ilgili bilgiler müşteri tarafından dilekçe ile kabul eder. Talep şartlarında herhangi bir nedenle değişiklik meydana gelmişse, yapılan değişikliğin yazılı hale getirilmesi ve karşılıklı mutabakat sağlanması gerekir. Ayrıca hizmet prosesinde ortaya çıkan müşteri şikayetleri etkin olarak ele alınmakta ve sonuçlandırılmaktadır.

8.2.2 Hizmet ve hizmetler için şartların tayin edilmesi

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda müşteri tarafından talep edilen hizmetlerin en iyi şekilde verilebilmesi için müşterilerin yerine getirmesi gereken kurallar ilgili yasal mevzuatlarda tanımlanmıştır. Söz konusu doküman hizmetin sağlıklı bir şekilde yerine getirilebilmesi ve zamanında tamamlanabilmesi için gerekli olan şartları tanımlar. Verilecek olan hizmetler bu mevzuatlar çerçevesinde ele alınır. Verilecek olan hizmet ilgili yasal mevzuatlar ile birebir örtüşür.

8.2.3 Hizmet ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3

Müşteri tarafından talep edilen şartların ilgili yasal mevzuatlar ve yönetmeliklere uygunluğu Müşteri ile görüşen ilgili sorumlu tarafından gözden geçirilir. Talep edilen hizmetin kanunsal düzenlemelere aykırı düşmesi durumunda müşteriye bilgi verilir ve hizmet sürecine alınmaz.

8.2.4 Hizmet ve hizmetler için şartların değişmesi

Şartların değişmesi durumunda üye ile durum yazılı olarak paylaşılarak kayıt altına alınmaktadır. Kurum içi işleyiş gereği ilgili evrak güncellenerek e mail üzerinden yayınlanmakta ve duyurusu yapılmaktadır

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

8.3. Hizmet ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kuruluşumuzda; uygulanan faaliyetler kapsamında yapılan tüm çalışmalar müşteri talep ve istekleri üzerinden sağlandığı için herhangi bir tasarım faaliyeti uygulanmamaktadır. Bu nedenle standardın bu maddesi uygulanabilir değil olarak tanımlanmıştır.

8.4. Dışarıdan tedarik edilen proses, Hizmet ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1. Genel

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' ndaki satınalma faaliyetlerinde; tüm malzemeler ve hizmetler Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan tedarikçilerden temin edilir. Satınalma işlemlerindeki organizasyon talepte bulunan ilgili birim yetkilisi ve Genel Sekreter tarafından yapılır. Tedarikçiler; ürünün aranan nitelikleri, sağlamlık ve kalite gibi unsurları karşılaması, fiyatı, ödeme şartları, tedarikçinin kurumsal yapısı, uyguladığı kalite sistemleri, satış sonrası hizmet ve servis desteği becerilerine, yasal şartlarına(üretim izni, kalite belgesi vb.),Çevreye olan duyarlılığı ve iş güvenliğini karşılama derecesine göre seçilir ve değerlendirilir. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda tedarikçi seçimi ve değerlendirmesi Yönetim temsilcisi tarafından Tedarikçi Değerlendirme Talimatına (TL.8.4.01) uygun olarak yapılır.

8.4.2. Kontrolün tipi ve boyutu

Satın alınan ürün/hizmet'in uygunluğu talepte bulunan bölüm ya da bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilerek kabul edilir. Değerlendirme sonucunun olumsuz olması durumunda Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedürü (PR.8.7.01) uygulanır.

8.4.3. Dış tedarikçi için bilgi

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda satın alınacak ürünle ilgili tüm bilgiler ilgili sorumlu tarafından tedarikçi firmaya iletilir. Yapılacak satınalma faaliyetleri kapsamında tedarikçi yerinden yapılan küçük satınalma işlemleri için herhangi bir satınalma sipariş formu kullanılmaz, ancak yapılan büyük satınalma faaliyetleri için satınalma sipariş formu kullanılarak yapılmaktadır.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin sunumunun kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yapılan tüm hizmet üretimi faaliyetlerinin istenilen kalite seviyesinde olması, sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi, tüm prosesin kontrol altında olmasını gerektirmektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faktörlerin ve tüm faaliyetlerin kontrol edilmesi amacıyla ilgili yasal mevzuatlara uygun olarak gerekli planlar hazırlanmış, uygulamaya konmuş ve güncelliği takip edilmektedir. Yapılan hizmet faaliyetleri dokümanlarda tarif edildiği şekilde nitelikli personel tarafından yapılır. Gerekli kayıtlar tutulmaktadır. Ayrıca Kuruluşumuzda Sicil Kayıt Sureti, Sanayici Belgesi, Faaliyet Belgesi, İmza Onay Belgesi, Meslek Grubu Değişikliği Tebligatı, Sicil Kayıt Levhası, İhale Durum Belgesi, meslekten Men Edildiğine Dair Belge, Ticari Ehliyet Belgesi, Ticari İkametgah Belgesi, Yerli İstekli Belgesi, Ortaklık Teyit Belgesi, Derece Değişikliği Tebligatı, İmalat Yeterlilik Belgesi, Özel Belge 2, Özel Belge 3, Ticaret Sicil Tasdiknamesi, Yetki Belgesi, Yerli Malı Belgesi, Borç Tebligat Raporu, Oda Yetki Belgesi, Özel Belge 7, Özel Belge 8, Özel Belge

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

9, Özel Belge 10, Özel Belge 11, Kayıt Yapıldığına Dair Tebligat, Teşekkür Belgesi alanlarında müşteriden alınan harçlar karşılığında gerekli kontroller yapılarak müşteriye temin edilir.

AŞ.8.5.01 K Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.02 Tapdk Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.03 İş Makinesi Tescil Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.04 Kapasite Raporu İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.05 Ticaret Sicil Kaydı İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.06 Yetki Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.07 Sigorta Acenteliği Levhaya Kayıt Belgesi İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.08 Fiyat Araştırması İşlemi Akış Şeması, AŞ.8.5.09 Fatura Tasdik İşlemi Akış Şeması

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda üretilen hizmetlerin tanımlanması ve izlenebilmesi için müşteri dosyaları arşivden yararlanılır. Arşiv sistemi ilgili müşterinin ilgili evraklarına ulaşabilme imkanı vermektedir. Ticaret Odasına başvuru yapan müşteriler için, tarih sıralamasına göre müşteri dosyaları açılır ve bu müşteriye ait tüm başvuru evrakları, başvuru formları ve dilekçeler bu dosyalarda arşivlenir. Dosya üzerinde tarih ve numara belirtilerek müşteri kayıtlarına ulaşılabilir.

Ayrıca Odamızın faaliyetleri sırasında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine ait TOOBNET adlı yazılım programı kullanılmakta ve bu yazılım programı TOBB tarafından kontrol edilmekte ve yedeklenmektedir. TOBBNET yazılımı içerisinde müşterilerimizin bilgileri ve takibi gerçekleştirilmektedir.

8.5.3. Müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda Oda faaliyetlerinde kullanılan müşteriye ait tüm başvuru evrakları, başvuru formları, dilekçeler ve işlem içeriğini oluşturan müşteriye ait diğer tüm belgeler müşterinin özel bilgi ve sırları olarak kabul edilir. İlgili mevzuatlara göre bu belge, bilgi ve veriler korunmak zorundadır. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda müşteriye ait bilgiler ilgili mevzuatlara uygun olarak korunur. Herhangi bir şekilde müşteri bilgilerinin korunmaması durumunda ilgili mevzuatlarda belirlenen cezai müeyyidelere maruz kalınır. Kaybolan ve zarar gören evraklar ile ilgili olarak müşteriler bilgilendirilir.

(Ref: Müşteri Mülkiyeti Bilgilendirme Formu FR.8.5.01)

Tedarikçiye ait bir mülkiyet bulunmamaktadır.

8.5.4. Muhafaza

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda kanunen saklaması zorunlu müşteri bilgilerinin bulunduğu dosyalar kapalı alanlarda muhafaza edilir. Numaralandırılarak düzenli olarak saklanır. Saklama süresi dolan dosyalar okunmayacak şekilde imha edilir

Müşteriye gönderilecek olan bilgiler güvenli yollarla Onaylı Tedarikçi Listesinde yer alan Kargo şirketleri vasıtasıyla gönderilir.

8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler

Yasal mevzuatlar kapsamında verilen hizmetin geçerliliği, yasalarca tanımlanmış kullanım tarihine kadar geçerli olup, belirlenen tarihlere kadar kurumumuzun sorumluluğu altındadır.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

8.5.6. Değişikliklerin kontrolü

Hizmet süreci içinde olası yasal şart değişiklikleri ve üye talep değişiklikleri olabilmektedir. Bu gibi durumlarda kullanılan yazılım üzerinden ilgili değişiklikler yapılmakta ve farklı bir sayı numarası verilerek işlem gerçekleştirilmektedir.

8.6. Hizmet ve Hizmetin sunumu

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda hizmetin kanunsal düzenlemelere uygun ve müşteri taleplerine uygun bir şekilde verilebilmesi için müşterinin hizmet talebinin alınması esnasında söz konusu talebin kanuni düzenlemelere uygunluğu İlgili Sorumlu ve Genel Sekreter tarafından kontrol edilir. İlgili Hizmet esnasında müşteri beyanına uygun olarak ilgili hizmet gerçekleştirilir. Bu aşamada beyan aykırı bir durumla karşılaşılması durumunda gerekli kayıtlar yapılarak müşteriye bilgi verilir

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda hizmetin kanunsal düzenlemelere uygun ve müşteri taleplerine uygun bir şekilde verilebilmesi için müşterinin hizmet talebinin alınması esnasında söz konusu talebin kanuni düzenlemelere uygunluğu İlgili Sorumlu ve Genel Sekreter tarafından kontrol edilir. İlgili Hizmet esnasında müşteri beyanına uygun olarak ilgili hizmet gerçekleştirilir. Bu aşamada beyan aykırı bir durumla karşılaşılması durumunda gerekli kayıtlar yapılarak müşteriye bilgi verilir

8.7.2

Ortaya çıkan uygunsuzluğun tanımlanması, uygunsuzluk ile ilgili yapılacak faaliyetler, red / şartlı kabul kriterleri, yöntem ve sorumluluklar Uygun Olmayan Ürün Hizmet Prosedüründe tanımlanmıştır.

9. Performans Değerlendirme

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

İzleme ve ölçmenin temel amacı, toplanan verilerin analiz edilerek sorunlu alanlardaki kök nedenleri saptamak, iyileştirilebilecek alanları belirlemek ve organizasyonun rekabet gücünü artırmaktır. Bu bakımdan öncelikle hangi verilere ihtiyaç olacağını saptanması, başarı veya başarısızlığın temel göstergesi olarak seçilen bu konularda güvenilir verilerin düzenli olarak toplanması ve uygun teknikler ile değerlendirilmesi sağlanır. SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' nda izlenip ölçülerek performansı değerlendirilen konular müşteri memnuniyeti, iç denetimler, proseslerin, yönetim sistemlerinin, Hizmet ve hizmetin ölçümü ve izlenmesidir. Bu ölçüm ve izlemenin yöntemi, ne zaman gerçekleşeceği, sonuçların ne zaman ve nasıl değerlendirilmesi gerektiği ile ilgili uygulamalar Kalite Yönetim Sistem Prosedürleri, İç Tetkik Prosedürü, Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü' nde anlatıldığı şekilde gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI müşteri memnuniyetini ölçmek ve prosesindeki müşteri ile ilgili temel esasları belirlemek için yılda en az bir kez Müşteri Memnuniyet Anket değerlendirmesi yapar. Anketlerin hazırlanması, güncelleştirilmesi, müşterilere doldurulması, takip edilmesi, toplanması, değerlendirilmesi ve sonuçların raporlanması sorumluluğu Yönetim Temsilcisine aittir. Yapılan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, sonuçlar Değerlendirme Raporuna aktarılır. Değerlendirme sonuçları tüm departman yöneticilerine gönderilir, ve diğer tüm personele duyurulur. Anket sonuçlarına göre alınabilecek acil önlemler ilgili departman yetkilileri ve Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, Yönetim Kurulu onayı alınarak iyileştirme planları haline getirilir, sorumlular tayin edilir, takip edilerek sonuçlandırılır.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI'nda Kalite Yönetim Sistemlerinin uygunluğunu ve etkinliğini belirlemek amacıyla veriler toplanır, belirlenen periyotlarda analiz edilerek raporlanır. Belirtilen ilgili kişiler tarafından gözden geçirilerek değerlendirilir. Bu amaçla Yönetim Temsilcisi SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI hizmet prosesindeki kritik konulara ilişkin yapılması gereken istatistiki çalışmaları tespit etmek ve standart hale getirmek amacıyla yılda iki kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında görüşülmesini sağlar. İstatistiki çalışmalar genellikle müşteri şikayetleri, müşteri memnuniyeti, uygunsuzlukların türleri ve dağılımları, tedarikçi performansı, verilen hizmetlerin türlerine göre dağılımı, mali akış analizleri, v.s. konularında yapılır.

9.2 İç Tetkik

9.2.1

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI' de yapılan faaliyetlerin Kalite Sisteminin düzenlemelerine uygun olarak sürdürülmesini sağlamak, çalışmalarda etkinliği ve sürekli gelişimi temin etmek üzere yılda en az bir kereye mahsus iç tetkikler yapılmaktadır. İç Tetkikler İç Tetkik Prosedürü' ne uygun olarak yapılmaktadır.

9.2.2

Kalite departmanı Kalite Yönetim Sistemi içinde yer alan birimlerin yılda en az bir defa denetlenen şekilde yıllık denetim planını hazırlar ve denetçileri görevlendirir. Denetimler denetlenen birimden bağımsız ve iç tetkik eğitimi almış personel tarafından yürütülür. Denetim sonuçlarının kayıtları ve raporları düzenli olarak tutulur. Bu kayıtlar ve raporlar kalite departmanına gönderilir.

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

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, Planlanan aralıklarla (yılda en az bir), Kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla gözden geçirmekte ve kayıtları muhafaza etmektedir. Yönetimin Gözden Geçirme toplantısının periyodu, zorunlu gündem maddeleri, yönetilmesi ile ilgili olarak Yönetimin Sorumluluğu Prosedüründe gerekli tanımlamalar yapılmıştır.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdisi

Periyodik olarak planlanan ve gerçekleştirilen Yönetimin gözden geçirme toplantılarında girdi olarak kullanılan veriler Yönetimin Sorumluluğu Prosedüründe tanımlanmıştır.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Periyodik olarak planlanan ve gerçekleştirilen Yönetimin gözden geçirme toplantılarında çıktı olarak kullanılan veriler Yönetimin Sorumluluğu Prosedüründe tanımlanmıştır.

10. İyileştirme

10.1 Genel

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, kalite yönetim sistemlerinin etkinliğini, kalite politikası, yönetim sistemi hedefleri, iç denetim sonuçları, düzeltici faaliyetler, proses ve uygunsuzluk performans değerlendirmeleri ve yönetim gözden geçirme toplantıları yolu ile sürekli olarak geliştirmektedir. Temel anlayış, hatasız ve eksiksiz Hizmet ve hizmet gerçekleştirebilmektir. Ancak uygunsuzluk oluştuğunda bu hata veya eksikliklerin tekrarlanmasını engelleyecek şekilde sistemde değişiklikler gerekmekte ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bunlardan ayrı olarak kalite yönetim sistemini sürekli iyileştirmek ve daha etkin kılmak için iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu konudaki uygulamalar Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü, Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü' nde anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1

SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için düzeltici faaliyetler ile tedbirler alır. Buna göre;

- SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI tarafından ve müşteri geri bildirimleri ile uygunsuzluklar belirlenir.
- Uygunsuzluğun nedenleri belirlenerek analizi yapılır.

HAZIRLAYAN

ONAY



KALİTE EL KİTABI

- Uygunlukların giderilmesi ve yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet belirlenir ve uygulanır.
- Uygulanan düzeltici faaliyet sonuçları değerlendirilir
- Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinlikleri gözden geçirilir.
- Gerekmesi durumunda oluşturulmuş olan Risk Değerlendirme Formu gözden geçirilir, risk ve fırsatlar revize edilir.
- Gerekmesi durumunda Yönetim Sisteminde değişiklikler yapılır

Bu uygulamaların gerçekleştirilebilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü, Uygunlukların Kontrolü Prosedürü 1 ve İyileştirme Prosedürü oluşturulmuştur.

10.2.2

Uygunlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için madde 8.7 de belirtilen yöntem ve teknik alt yapı ile İç Tetkik sonuçları kullanılarak uygunluklar kayıt altına alınmaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunlukların etkilerine uygun olarak belirlenmekte ve düzeltme yoluna gidilmektedir. Prosesler ve formülasyonlarda işleyişe aykırı bir durum varsa bu bölümlere iyileştirme yapılmaktadır. Uygunluklar üretim, hammadde seçimi ve diğer hatalar kaynaklı olabilmektedir.

10.3 Sürekli İyileştirme

Hizmet ve hizmet, Müşteri memnuniyeti, Kalite Yönetim sistemi etkinliği, Dış tedarikçi performansı, Risk ve fırsat analiz ve değerlendirme sonuçları, Yönetim Gözden Geçirme toplantı kararları, İç Denetim sonuçları sürekli iyileştirme ihtiyaç ve fırsatlarının belirlenmesinde kullanılan verilerdir.

Bu verilere göre SİİRT TİCARET VE SANAYİ ODASI mevcut Yönetim Sisteminin uygulanabilirliğini sürekli iyileştirmeye çalışmaktadır. Bu aşamada Kalite Departmanı prosedürler, yönetmelikler, talimatlar, şartnameler, üretim metotları, proses formları ve diğer formlar ile yerinde uygulama ilişkilerini göz önünde bulundurarak gerekli gördüğü takdirde ilgili iyileştirmeleri yapmaktadır. Bunun yanında rutin kalite kontrol ziyaretleri ve toplantıları yapmak suretiyle uygunlukları düzenli olarak kontrol etmekte buradaki gözlemler ve geçmiş üretimlerde yaşanmış tecrübelerini, personel görüşlerini alarak sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN

ONAY