



## ZİLE TİCARET VE SANAYİ ODASI

**ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**Baskı: 6**

2012 Yılında yayınlanmış Olup Her Hakkı Saklıdır. İzinsiz Çoğaltılamaz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## İçindekiler

<b>Kuruluşun Tanıtımı</b>
<b>Vizyon</b>
<b>Misyon</b>
<b>Kalite El Kitabının Kullanım, Dağıtım ve Değişiklik Kuralları</b>
0.0 Giriş
0.1 Genel
0.2 Proses Yaklaşımı
<b>1.0 Kapsam</b>
1.1 Genel
1.2 Uygulama
<b>2.0 Atf Yapılan Standard ve/veya Dokümanlar</b>
<b>3.0 Terimler ve Tarifler</b>
<b>4.0 Kalite Yönetim Sistemi</b>
4.1 Genel Şartlar
Proses Etkileşimleri Çizelgesi
4.2 Dokümantasyon Şartları
4.2.1 Genel
4.2.2 Kalite El Kitabı
4.2.3 Dokümanların Kontrolü
4.2.4 Kayıtların Kontrolü
<b>5.0 Yönetimin Sorumluluğu</b>
5.1 Yönetimin Taahhüdü
5.2 Müşteri (Üye) Odaklılık
5.3 Kalite Politikası
5.3 Kalite Politikamız
5.4 Planlama
5.4.1 Kalite Hedefleri
5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

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



# KALİTE EL KİTABI

5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki
5.5.2	Yönetim Temsilcisi
5.5.3	İç İletişim
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi
5.6.1	Genel
5.6.2	Gözden Geçirme Girdisi
5.6.3	Gözden Geçirme Çıktısı
<b>6.0</b>	<b>Kaynak Yönetimi</b>
6.1	Kaynakların Sağlanması
6.2	İnsan Kaynakları
6.2.1	Genel
6.2.2	Yeterlilik Eğitim ve Farkındalık
6.3	Alt Yapı
6.4	Çalışma Ortamı
<b>7.0</b>	<b>Hizmet Gerçekleştirme</b>
7.1	Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması
7.2	Müşteri (Üye) İle İlgili Prosesler
7.2.1	Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi
7.2.2	Hizmete İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi
7.2.3	Müşteri (Üye) İle İletişim
7.3	Tasarım ve Geliştirme
7.4	Satınalma
7.4.1	Satınalma Prosesi
7.4.2	Satınalma Bilgisi
7.4.3	Satın Alınan Ürünün Doğrulanması
7.5	Hizmetin Sunumu
7.5.1	Hizmetin Sunumunun Kontrolü
7.5.2	Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması
7.5.3	Tanımlama ve İzlenebilirlik

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



# KALİTE EL KİTABI

7.5.4	Müşteri (Üye) Mülkiyeti
7.5.5	Hizmetin Korunması
7.6	İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü
<b>8.0</b>	<b>Ölçme, Analiz ve İyileştirme</b>
8.1	Genel
8.2	İzleme ve Ölçme
8.2.1	Müşteri (Üye) Memnuniyeti
8.2.2	İç Tetkik
8.2.3	Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi
8.2.4	Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi
8.3	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü
8.4	Veri Analizi
8.5	İyileştirme
8.5.1	Sürekli İyileştirme
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet
8.5.3	Önleyici Faaliyet
<b>Revizyon İçerik Listesi</b>	

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



# KALİTE EL KİTABI

## KURULUŞUN TANITIMI

Tokat ilinin 70 km batısında yer alan Zile ilçesinin doğusunda Turhal ilçesi, güneyinde Artova ilçesi ve Yozgat iline bağlı Kadışehri ilçesi, batısında Yozgat ilinin Çekerek ilçesi ve Amasya'nın Göynücek ilçesi, kuzeyinde ise Amasya ili bulunmaktadır. Tokat ilinin en büyük ilçelerinden olan Zile ilçesi nin Yüzölçümü 1512 km<sup>2</sup> olup, ilçenin denizden yüksekliği 710 metredir. Güneyden doğu batı istikametinde uzanan ve en yüksek tepesi 1892 metre olan Deveci Dağları, kuzeyden yine doğu batı istikametinde uzanan yüksek tepelerle çevrili olan Zile bir ovanın orta yerinde yükselen höyüğün çevresinde kurulmuştur. Anadolu'nun en eski yerleşim merkezlerinden biridir.

Yaklaşık 5000 yıllık tarihi geçmişi ile Anadolu'nun en eski yerleşim yerlerinden biri olan Zile, geçmişinde bir yanda bereketli topraklarındaki tarımsal üretim, diğer yanda tarihi ipek yolunun getirdiği ticari imkanlarla bölgesinin cazibe merkezi olmuştur.

Odamız 1923 yılında Amasya Ticaret ve Sanayi odasına bağlı acentelik olarak kurulan Zile Ticaret ve Sanayi Odası, o dönem de Ticaretin hızla gelişmesi ile 1948 yılında bağımsız Oda olarak görevini devam ettirmiş, Zilenin imalat ile ticaret yönünün hızla büyümesi dikkat çekmiş olup, 1999 yılında kendi hizmet binasına taşınan ve bu binanın 2012 yılı itibari ile modern haline getirilmesi ve tecrübeli kadrosu ile çalışmalarına devam etmektedir.

Üyelerine etkin hizmet sunan Zile'nin ekonomik ve sosyal kalkınmasında öncü rol oynayan bir kurum olma misyonunu benimseyen Zile Ticaret ve Sanayi Odası, Zile'yi bölgesinin gelişmiş sanayi ve ticaret merkezi yapmak için sürekli üretmek şeklinde kurumsal vizyonundan hareketle temel amacı; Zile İlçesinin sosyo-ekonomik yapısının mevcut durumunu belirlemek, potansiyellerini tespit etmek, İlçenin kalkınmasında öncelikli sektörlerin ve yatırım alanlarının belirlenmesine çalışmak asli görevi olmuştur.

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



# KALİTE EL KİTABI

## VİZYON

Bölgesel ve ulusal kalkınmanın temeli konumundaki üyelerimizin, küreselleşen dünyada, kurumsallaşma ve rekabet avantajı yakalama süreçlerinde, proaktif yaklaşımlarıyla, doğru bilgiler üreten, sağlıklı kararları bu bilgiler ışığında alan ve uygulayan, bölgenin kalkınma sürecine politika ve stratejileri ile yön veren güvenilir, lider bir Oda olmak.

## MİSYON

5174 Sayılı Kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde verilen görevler ile üyelerimizin sorunlarını çözecek, beklentilerini karşılayacak her türlü hizmeti;

- Hızlı, tarafsız, güvenilir bir şekilde,
- Sosyal sorumluluğumuzun bilinciyle,
- Bölgesel ve ulusal ekonomiye katkı sağlayacak biçimde, çağdaş standartlarda hizmet sunmak.

**Kurum** : Zile Ticaret ve Sanayi Odası  
**Adresi** : İstasyon Cad. No:42 Zile/TOKAT  
**Telefon** : 356 317 10 86 – 356 317 10 47  
**Fax** : 356 317 11 78  
**E-Posta** : [ziletso@tobb.org.tr](mailto:ziletso@tobb.org.tr) & [bilgi@ziletso.org.tr](mailto:bilgi@ziletso.org.tr)  
**Web Adresi** : [www.ziletso.org.tr](http://www.ziletso.org.tr)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 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

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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 0.1 GENEL

Bu El Kitabı Zile Ticaret ve Sanayi Odası'nın kalite, plan, program, politika ve hedeflerini ortaya koyar. Üretim, yönetim ve pazar yapısının sürekli değişim gösterdiği günümüzde Zile 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 Zile 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.

Zile 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

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı





# KALİTE EL KİTABI

## 1.0 KAPSAM

### 1.1 GENEL

Zile 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, Zile 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

Zile 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.

Zile 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.

Zile 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.

Zile 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.

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Zile 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. Zile 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.

## 2.0 ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Zile 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.

**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 Ziledir, 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

**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.

**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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

**Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet İsteği:** Herhangi bir kişi veya bölüm tarafından düzeltilici ve önleyici faaliyetin başlatılması talebidir. Bu talep Düzeltilici Önleyici Faaliyet İsteği (DÖFİ) 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.

**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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## 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
DÖF	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER
DÖFİ	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET İSTEĞİ
OÇEK	ORGANİZASYON VE ÇALIŞMA EL KİTABI
FR	FAALİYET RAPORU
SP	STRATEJİK PLAN

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 4.0 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1. GENEL ŞARTLAR

Zile 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.

Proseslerin etkin işlevi 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 dokümanite 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

## PROSES ETKİLEŞİMLERİ ÇİZELGESİ

ETKİLEYEN PROSES			ETKİLEŞİM
PS. NO	İŞ AKIŞIN	SÜREÇ PLANLARI	
1	İA01 Oda Sicil Belgeleri İş Akışı	SP01 Oda Sicil Belgeleri Süreç Planı	Tüm prosesler
2	İA02 Oda Sicil Yeni Kayıt İş Akışı	SP02 Oda Sicil Yeni Kayıt Süreç Planı	Tüm prosesler
3	İA03 Ticaret Sicili Kayıt İş Akışı	SP03 Ticaret Sicili Kayıt Süreç Planı	Tüm prosesler
4	İA04 Satınalma İş Akışı	SP04 Satınalma Süreç Planı	Tüm prosesler
5	İA05 Rayiç Fiyat Tespiti İş Akışı	SP05 Rayiç Fiyat Tespiti Süreç Planı	Tüm prosesler
6	İA06 Kapasite Raporu İş Akışı	SP06 Kapasite Raporu Süreç Planı	Tüm prosesler
7	İA07 Basın Yayın İş Akışı	SP07 Basın Yayın Süreç Planı	Tüm prosesler
8	İA08 Kalite Yönetim Sistemleri İş Akışı	SP08 Kalite Yönetim Sistemleri Süreç Planı	Tüm prosesler
9	İA09 Yönetim Gözden Geçirilmesi İş Akışı	SP09 Yönetim Gözden Geçirilmesi Süreç Planı	Tüm prosesler
10	İA10 Hizmet Gerçekleştirme İş Akışı	SP10 Hizmet Gerçekleştirme Süreç Planı	Tüm prosesler
11	İA11 Mali İşler İş Akışı	SP11 Mali İşler Süreç Planı	Tüm prosesler
12	İA12 İnsan Kaynakları İş Akışı	SP12 İnsan Kaynakları Süreç Planı	Tüm prosesler
13	İA13 Eğitim İş Akışı	SP13 Eğitim Süreç Planı	Tüm prosesler
14	İA14 Bakım İş Akışı	SP14 Bakım Süreç Planı	Tüm prosesler
15	İA15 Sürekli İyileştirme İş Akışı	SP15 Sürekli İyileştirme Süreç Planı	Tüm prosesler
16	İA16 İletişim İş Akışı	SP16 İletişim Süreç Planı	Tüm prosesler
17	İA17 Dış Ticaret İş Akışı	SP17 Dış Ticaret Süreç Planı	Tüm prosesler

## 4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

### 4.2.1 GENEL

Zile Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Politikasını ve kalite hedeflerini dokümanete 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 4.2.2 KALİTE EL KİTABI

Zile 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).

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

## 4.2.3 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı





## 5.0 YÖNETİM SORUMLULUĞU

### 5.1 YÖNETİMİN TAAHÜDÜ

Zile 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

- 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 kararlılığı 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 dokümente etmiş ve koordinasyonu sağlaması için yönetim temsilcisi atamıştır. Ayrıca sistemin gerektirdiği şekilde denetlenmesi ve iyileştirilmesine önem verilmektedir. Üst

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Yönetim, Kalite Yönetim Sistemi için gerekli bilgi ve verileri toplamış, gereken tüm kaynakları belirleyip dokümanla 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,
- Vizyon, misyon, kalite politika ve hedeflerimizi karşılaması,
- Organizasyonun her seviyesinde anlaşılması, amaçlarını içermesini temin eder.

## 5.2 MÜŞTERİ (ÜYE) ODAKLILIK

Zile 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

Zile 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.

Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

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

- Zile TSO, devlet sorumluluğunda almış olduğu görevleri en iyi, en doğru şekilde ve zamanında yerine getirir.
- Zile TSO, üyelerinin ve bölge ekonomisinin küreselleşen dünya ekonomisine uyumu için çaba sarf eder.
- Zile TSO, üyelerinin teknik, ekonomik, sosyal ve hukuki konulardaki görüşlerini iş dünyasının ihtiyaçları ve dünyadaki gelişmeleri göz önünde bulundurarak ilgili kamu kurumlarına sunar.
- Zile 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.
- Zile 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.
- Zile 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.
- Zile TSO, ekonomik faaliyetlerinin yanı sıra sosyal dayanışmaya ve kültürel faaliyetlere önem verir.
- Zile TSO, yapıcı uzlaştırıcı ve üretici ilkesi çerçevesinde medya kuruluşları arasında ayrımı gözetmeksizin çalışmalarını kamuoyuna duyurur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 5.4 PLANLAMA

### 5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

Zile 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. 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

Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

Organizasyon ve Çalışma El Kitabı Zile 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 temsil edilmesi, Kaliteye ait sorunların giderilmesi, Müşteri şartlarının kuruluşta anlaşılmasının sağlanması, konularında tam yetkiyle Yönetim Temsilcisi atanmıştır.

## 5.5.3 İÇ İLETİŞİM

Zile 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

Zile 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;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 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

#### 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. DÖF Düzenleyici ve önleyici 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. DÖF Düzenleyici ve önleyici 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 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.

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

Zile 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

Zile Sanayi ve Ticaret Odası'nda çalışanların yetkinlik durumları belirlenmiştir. Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 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.

## 6.3 ALTYAPI

Zile 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

Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı





# KALİTE EL KİTABI

## 7.0 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1 HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

Zile 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.

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

Zile 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.

Zile 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 Zile Ticaret ve Sanayi Odası Yıllık Hizmet Ücret Tarifesi gereğince ücretlendirme yapılır.

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 7.2.2 HİZMETE İLİŞKİN ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Zile 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 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

Zile 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

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 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.

## 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

Zile 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.

Zile 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.

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

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

Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



## 7.5.5. HİZMETİN KORUNMASI

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

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

## 7.6 İZLEME VE ÖLÇME DONANIMININ KONTROLÜ

Zile 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

Zile 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

Zile 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



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

## 8.2.2 İÇ TETKİK

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

Zile 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

Zile Ticaret ve Sanayi Odası uygulanabilir olan yerlerde, kalite yönetim sistemi proseslerinin ölçülmesi için uygun izleme parametreleri belirlemiştir. Bu parametreler proseslerin planlanmış

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

sonuçları başarma becerisini göstermektedir. Planlanmış hedefler başarılmadıklarında, hizmetin uygunluğunu sağlamak üzere, gereken şekilde düzeltme yapılır ve düzeltici önlemler alınır.

## 8.2.4 HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Zile 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

Zile 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, Zile Ticaret ve Sanayi Odası uygunsuzluğun etkileri veya potansiyel etkileri için uygun önlemler olarak bunu üyeye bildirmektedir.

## 8.4. VERİ ANALİZİ

Zile 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. Zile Ticaret ve Sanayi Odası'nın önemli veri kaynaklarından bir tanesi de Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği web sisteminde tutulan verilerdir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı



Zile 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.

Zile 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.

Bu alınan önlemler, üye ile ilişkili sorunların hızlı bir şekilde çözümlenmesi 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

Zile 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.

Zile 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

Zile 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 önlem belirlenme ve uygulama, alınmış olan önlemlerin kayıtlarının tutulması ve alınmış olan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için gerekli işlemleri içerir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı





Zile 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.

## 8.5.3 ÖNLEYİCİ FAALİYET

Zile Ticaret ve Sanayi Odası potansiyel uygunsuzluklar ve bunların nedenleri belirleyecek, uygunsuzlukların ortaya çıkışını önlemek için önlem alma ihtiyacını belirleyecek, ihtiyaç duyulan önlemleri 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
1-38	06	Yeni Logo Değişikliği

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Yönetim Kurulu Başkanı