

**DÖRTYOL**  
**TİCARET VE SANAYİ ODASI**



**KALİTE AKREDİTASYON EL KİTABI**

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 2 / 22


## İÇİNDEKİLER

1.1 MİSYON .....	4
1.2 VİZYON.....	4
1.3 KALİTE POLİTİKASI.....	4
1.4 KURUMSAL DEĞERLERİMİZ .....	4
1.5 MALİ POLİTİKA .....	5
1.6 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ.....	6
1.7 ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ.....	6
1.8 HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKAMIZ.....	6
1.9 BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ.....	6
1.10 DÖRTYOL TİCARET VE SANAYİ ODASI POLİTİKASI VE TEMSİL POLİTİKASI.....	7
1.11 ETİK KURALLARIMIZ.....	9
2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER.....	11
2.1 ODAMIZIN GÖRVLERİ NELERDİR?.....	11
2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI .....	13
2.3 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ .....	14
2.5 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI .....	16
2.5.1 Dış Hususlar.....	16
2.5.2 İç Hususlar .....	16
2.6 İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ) .....	16
3.1 KAPSAM .....	17
3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI .....	17
3.3 ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALARI .....	17
3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR.....	17
3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR .....	18
4.1 ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYs VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ.....	19

	<b>EL KİTABI</b>		Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>		Revizyon Tarihi:00
			Revizyon:00
			Doküman No:KEK.02
			Sayfa : 3 / 22

### REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklene Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
01	12/11/2018	Standart değişikliği			Tüm sayfalar	

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 4 / 22

## 1.1 MİSYON

İlçe ekonomisine yön veren kamu kurumu niteliğinde tüzel kişiliğe sahip bir meslek kuruluşu olarak; üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleklerinin gelişmesini sağlamak ve 5174 sayılı birlik kanununda yazılı diğer işleri eksiksiz, zamanında, amaç ve isteklere uygun, tarafsızlık ve güvenilirlik ilkelerine bağlı kalarak yapmak, aynı zamanda Dört Yol İlçesinin sosyal, kültürel hayatına, eğitime, çevreye, insana ve sürdürülebilir değişime destek olma ve katkıda bulunmaktır.

## 1.2 VİZYON

Üyelerinin ekonomik büyümeyle küresel rekabet gücünü artıran, ticari ve sınai alanlarda kalıcı ve köklü yöntemleri ortaya koyan, çağdaş ve özgün bir yapıya ulaştıran, kalite yaklaşımlarıyla yeniliklere ve gelişmelere öncülük ederek bölge ekonomisine yöne veren en iyi meslek kurulu olmaktadır.

## 1.3 KALİTE POLİTİKASI

- EKONOMİK, TİCARİ VE SOSYO-KÜLTÜREL ALANDA SÜRDÜRÜLEBİLİR GELİŞİMİ SAĞLAMAK.
- ÜYE MEMNUNİYETİNİ EN ÜST DÜZEYDE TUTMAK.
- TÜM FAALİYETLERİMİZİ RİSK TEMELLİ SÜREÇ YAKLAŞIMI ÇERÇEVESİNDE TASARLAMAK VE UYGULAMAK.
- ÜYE İHTİYAÇLARINI VE ODAMIZIN İÇ VE DIŞ BAĞLAMINI DİKKATE ALMAK SURETİYLE HİZMET KALİTESİNİN SÜREKLİ GELİŞTİRİLMESİNE BAĞLI KALMAK.
- YASAL MEVZUATLAR ÇERÇEVESİNDE TOBB AKREDİTASYON, ISO 9001 VE ISO 10002 ŞARTLARINA UYMAK;

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 5 / 22

## 1.4 KURUMSAL DEĞERLERİMİZ

### DTSO'NUN TEMEL DEĞERLERİ

- GÜVENİLİRLİK
- EŞİTLİK
- ÇAĞDAŞLIK
- ÜYE ODAKLILIK
- KATILIMCILIK
- HIZLI VE NİTELİKLİ HİZMET
- PAYLAŞIM
- ETKİNLİK
- VERİMLİLİK
- ULAŞILABİLİRLİK
- SÜREKLİ GELİŞİM
- ÖNCÜLÜK
- İŞ BİRLİĞİNE AÇIKLIK
- UZMANLIK
- HESAP VERİLEBİLİRLİK
- FARKLILIK OLUŞTURMAK
- ÖĞRENEN ORGANİZASYON

## 1.5 MALİ POLİTİKA

DÖRTYOL TİCARET VE SANAYİ ODASI MALİ POLİTİKASI, MALİ KAYNAKLARIN ÖNEMLİ BİR HİZMET ARACI OLDUĞU BİLİNCİYLE ÜYELERİNİN VE TARIMSAL PAYDAŞLARININ SOSYOKÜLTÜREL HAYATLARINA KATKI SAĞLAYACAK ŞEKİLDE ANA HEDEFLERİMİZ OLAN ODA ÜYELERİNİN ULUSAL VE ULUSLARARASI BOYUTTA BİRER AKTÖR OLARAK KENDİ PAZARLARI İÇERİSİNDE SÖZ SAHİBİ OLMALARINI SAĞLAMAKTIR. MALİ KAYNAKLARINI BU ANA HEDEF DOĞRULTUSUNDA GÜÇLÜ TİCARET POLİTİKALARI GELİŞTİREREK YATIRIM ORTAMLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ İÇİN FARKINDALIK OLUŞTURAN SÜRDÜRÜLEBİLİR VE KALİTELİ ÜRETİMİ TEŞVİK EDEN YATIRIMLARIN YAPILMASINI VE KAYNAKLARIN EKONOMİK KULLANIŞMASINI SAĞLAYAN FAALİYETLER DOĞRULTUSUNDA KULLANILIR.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 6 / 22

## 1.6 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

Dört Yol Ticaret ve Sanayi Odası her bir çalışanını ayrı bir birey ve değer olarak değerlendirir. Bu konuda izlediği politika teknolojik gelişmeler ışığında ekip çalışması ve takım ruhunu benimseyen etik kurallara bağlı olarak iş sorumluluğunu alabilen personeller yetiştirmek ve bu zihniyeti kavrayabilmiş kaliteli bireylerden oluşan bir takım yaratmaktır.

## 1.7 ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKAMIZ

- ✓ Üyelerin dilek, önerilerini ve şikayetlerini kolayca iletmelerini sağlamak; bu talepleri hızlı, etkin, objektif, adil ve gizlilikle değerlendirmek, çözüm odaklı olmak, uygulanabilir çözüm önerileri bulmak ve uygulamak.
- ✓ Kalite standartlarımızı daha ileri bir seviyeye taşıyıp Vizyon ve misyonumuz doğrultusunda hızlı ve kaliteli hizmet sunmak
- ✓ Üyelerin eğitim ihtiyaçlarını belirleyerek üyelerimize ve üyelerimizin çalışanlarına eğitimler düzenlemek
- ✓ Üyelere güler yüzlü hizmet verebilmek
- ✓ Üyelerin yurt içi ve yurt dışı yatırımlar yapmalarını teşvik etmek

## 1.8 HABERLEŞME POLİTİKAMIZ

SANAYİ VE TİCARETTE YAŞANAN GELİŞMELERİN PAYDAŞLARINA EN HIZLI VE DOĞRU ŞEKİLDE ULAŞMASINI SAĞLAMAK AMACIYLA EN SON BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİ ARAÇLARINI KULLANARAK GÜNCEL VERİLERİN PAYLAŞIMINI SAĞLAMAK ÜYELERİN SANAYİ VE TİCARETTE GLOBAL AKTÖRLER ARASINDA YER ALMASINA İMKAN TANIYACAK BİLGİLERİ PAYLAŞMAK.

## 1.9 BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKAMIZ

Güçlü kurumsal alt yapısıyla oda işlemlerinde sektörel gelişimleri ve teknolojik yenilikleri takip ederek üyelerine dünya standartlarında kaliteli hizmet vermek üyelerin mesleki etkinliklerini kolaylaştırmak kurumsal gelişmelerini sağlamak amacıyla odamızın istikrarlı büyümesiyle ve alanında uluslararası kimliğe ulaşması için sınıcağı hizmet anlayışında kaliteyi klavuz edinmek ve kalite düzeyini gelişen teknoloji doğrultusunda arttırmaktır.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 7 / 22

## 1.10 DÖRTYOL TİCARET VE SANAYİ ODASI TEMSİL POLİTİKASI

- ✓ DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odasının hizmetlerinin genel politikalara ve mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak.
- ✓ 5174 Sayılı Kanun ile bu Kanun'a bağlı Tüzük ve İç Yönetmeliklerde belirtilen ve Oda Meclisi ve Yönetim Kurulu tarafından verilen görevlerin yerine getirilmesini sağlamak.
- ✓ Meslek Komiteleri, Oda Meclisi ve Yönetim Kurulunun, DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odası İç Yönetmeliği'nde belirtilen usuller uyarınca çalışmalarını sağlamak amacıyla çalışma programlarını ve gündemlerini hazırlamak.
- ✓ Oda Meclisi, Yönetim Kurulu, Komite ve Komisyon toplantılarına oy kullanmamak kaydıyla katılmak.
- ✓ Oda Meclisince seçilmiş olan komisyonların konuları inceleyebilmeleri için konuların özelliklerine göre, Oda Meclisinin toplantısından önce bu komisyon üyelerinin çağrılmasını sağlamak ve toplantılar için gerekli hazırlıkların yapılmasını sağlamak.
- ✓ Oda Meclisi ve Yönetim Kurulu karar ve tutanaklarının gereğinin yerine getirilmesini ve saklanmasını sağlamak.
- ✓ DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odasının bütçesinden yapılacak harcamaları Yönetim Kurulunun aldığı kararlar çerçevesinde gerçekleştirmek.
- ✓ Yönetim Kurulu kararlarını ilgililere tebliğ edip uygulanmasını izlemek ve denetlemek,
- ✓ DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odasının yıllık gelir ve gider bütçesini hazırlayarak Yönetim Kuruluna sunmak.
- ✓ DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odası yıllık faaliyet raporunun zamanında düzenlenmesini sağlamak,
- ✓ Odanın yayın organlarının, gazete ve dergilerin, araştırma raporlarının yayınlanmasını sağlamak.
- ✓ TOBB ve Bakanlıklarca istenen bilgi ve görüşlerin zamanında verilmesini sağlamak, bu konuda Yönetim Kuruluna bilgi vermek suretiyle her türlü çalışma ve hazırlıkları düzenlemek ve denetlemek.
- ✓ TOBB ve Bakanlıklarca verilecek görevlerin, mevzuat ve Oda yetkili organlarının kararları çerçevesinde yerine getirilmesini sağlamak.
- ✓ DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odasının politikaları, stratejileri ve hedefleri ile 5174 Sayılı Kanun çerçevesinde, yönetimi altındaki faaliyetlere ilişkin uygulamaları izlemek; astlarına bu konularda açıklamalarda bulunmak.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 8 / 22

- ✓ Odada gerçekleştirilen faaliyetleri üst düzeyde yönlendirmek, bu amaçla kendisine bağlı birimlerin çalışma esaslarının ve işbölümünün belirlenmesini sağlamak; alt grupları izlemek ve denetlemek.
- ✓ Odada görevli bulunan kendisine bağlı yöneticileri bilgi, tecrübe ve görüşleri ile desteklemek, uygulamalarına, kararlarına yeni ölçütler, yeni yöntemler ve yaklaşımlar getirmek,
- ✓ Gelişmeler ve değişen koşullar doğrultusunda, Odanın organizasyon yapısında gerekli görülen değişikliklerin belirlenmesini sağlamak ve Yönetim Kurulunun onayı ile uygulamak,
- ✓ Odanın organizasyonunun yeterlik ve verimliliğini artırmak ve değişen koşullara uyumunu sağlamak amacıyla organizasyon yapısına ve iş tanımlarına yönelik değişikliklerin yapılmasını sağlamak,
- ✓ Genel Sekreterliğin altındaki bağlı Müdürlükler ve Birimler tarafından yürütülen faaliyetlerin, kendi aralarında koordine ve entegre edilmelerini sağlamak.
- ✓ Bağlı bölümlerin faaliyetlerini değerlendirebilecek ölçütleri, standartları oluşturmak ve bu yolla onları değerlendirmek; faaliyetlerdeki gelişmelerin kaydedilmesini ve raporlanmasını sağlamak, gerektiğinde yol gösterici veya düzeltici önlemler alınmasını istemek.
- ✓ Odayı görevleri dâhilinde temsil etmek; Oda üyeleri, devlet yetkilileri, resmi ve özel kurumlarla iyi ilişkiler geliştirmek.
- ✓ Odanın faaliyetlerini etkileyebilecek politik, ekonomik ve sosyal gelişmeleri izlemek, gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak.
- ✓ Odanın faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında ilgili kurum ve kuruluşlarla koordinasyon içinde çalışmak. Yönetim Kuruluna Oda'nın faaliyetleri hakkında düzenli olarak yazılı ve sözlü bilgi sunmak,
- ✓ Yönetiminde çalışanların, Odanın imkânlarını etken ve verimli bir şekilde kullanmasını temin etmek, gerektiğinde uyarılarda bulunmak veya yönlendirmek; bu imkânları geliştirmeye çalışmak, personel tarafından korunmasını sağlamak.
- ✓ Her kademedeki personeli hiyerarşik düzen içinde motive etmek, çalışma istek ve heyecanını oluşturmaya çalışmak, astları arasında olabilecek uyuşmazlık durumlarında yol gösterici ve uzlaştırıcı rol üstlenmek,
- ✓ Yönetimindeki personel tarafından önerilen ve faaliyetlerin etkinleştirilmesini amaçlayan yöntem değişikliklerini değerlendirmek, gerekli görülenlerin uygulanmasını sağlamak,
- ✓ Odanın faaliyetlerinde etkenlik ve verimliliği artıracak yöntemleri uygulamak, bu konulardaki prosedür değişikliklerinin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- ✓ Oda içinde uyumlu bir örgüt ikliminin geliştirilmesi için önlemler almak ve/veya alınmasını sağlamak.



	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 9 / 22

- ✓ Oda personelinin mesleki, teknik ve sosyal gelişmelerini sağlamak üzere eğitim ihtiyaçları araştırmalarını düzenli aralıklarla yaptırmak. Kurum içinde ve dışında hizmet içi eğitim programlarının hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak.
- ✓ Gelişen koşullar doğrultusunda, Odanın yeni kadro ve personel gereksiniminin belirlenmesini sağlamak; belirlenen gereksinimlerin karşılanması için gerekli girişimlerde bulunmak. Onaylanan kadrolara ve belirlenen politikalara uygun olarak, organizasyonun çeşitli kademelerindeki personelin işe alınma, yer değiştirme, terfi, işten çıkarma, ödüllendirme, cezalandırma gibi işlemlerini ilgili yöneticinin önerileri doğrultusunda incelemek, değerlendirmek; bu konudaki önerilerini Yönetim Kuruluna sunmak.
- ✓ Yasal, teknik veya ekonomik, ulusal veya uluslararası kanun, mevzuat veya standartlarla ilgili değişikliklerin sürekli izlenmesini sağlamak ve Oda personeli ile üyeleri bilgilendirmek.
- ✓ Oda bünyesinde oluşturulan komisyon, komite, kurul vb. çalışma gruplarında, gerektiğinde başkan olarak görev yapmak.
- ✓ DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odası'nda gerçekleştirilen Kalite Yönetimi ile ilgili çalışmalarını koordine ve delege etmek, yükümlülüklerin yerine getirilmesini sağlamak ve sonuçları izlemek.
- ✓ Geçici olarak görevinden ayrılması halinde, yerine vekâlet edecek görevliyi belirleyerek Kurum faaliyetlerinin aksamadan sürdürülmesini sağlamak.
- ✓ Oda Meclisi ve Yönetim Kurulu tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek.

### **1.11 ETİK KURALLARIMIZ**

Odamız çalışanları, organ üyeleri, DTSO'yu temsil edenler, birbirleri ve üçüncü kişiler ile olan ilişkilerinde aşağıda yer alan etik kurallar doğrultusunda hareket ederler.

#### **1-DÜRÜSTLÜK VE TARAFSIZLIK**

Yapılan işte dürüst ve tarafsız davranılır.

#### **2- KARŞILIKLI SAYGI VE GÜVEN**

İlişkiler, karşılıklı saygı içerisinde itibar ve güveni sağlayacak şekilde yürütülür.

#### **3- FİKRİ VE SINAİ MÜLKİYET HAKLARINA SAYGI**

Zihinsel yaratıcılığın ortaya koyduğu tüm fikri ve sınaî mülkiyet haklarına saygı gösterilir.

#### **4- KAYNAKLARIN DOĞRU KULLANIMI**

Her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar yalnızca iş amaçlı kullanılır; enerji, zaman ve kaynak israfından kaçınılır.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 10 / 22

## **5- ÇIKAR ÇATIŞMALARI**

Tarafsız değerlendirmelerde bulunarak çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirme, kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide buldukları kişi/ kuruluşlara sağlanan her türlü menfaat, onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülükler ve benzeri şahsi çıkarlar konusunda dikkatli davranılır.

## **6- SORUMLULUK**

Görev ve topluma karşı sorumluluk bilinci içerisinde hareket edilir. Gerekli kararların tutarlılık içerisinde doğru, zamanında alınması ve uygulanması sağlanır.

## **7- FIRSAT EŞİTLİĞİ**

Her türlü görevlendirme, istihdam ve kişisel gelişimde, yürütülen faaliyetlerde ilgili tüm taraflara fırsat eşitliği sağlanır.

## **8- POZİTİF YAKLAŞIM**

Tavır ve davranışlarda yapıcı yaklaşımlar sergilenir.

## **9- GİZLİLİK**

Görev süresince ve görev sona erdikten sonra kurumsal ve kişisel bilgiler ile ilgili gizlilik esas alınır.

## **10- MİSYON VE DEĞERLERE BAĞLILIK**

Her türlü hizmet ve çalışmalarda oda misyonuna ve değerlerine hizmet edecek şekilde davranılır.

## **ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR**

Görev ve yetkiyi kötüye kullanmak, işe politika karıştırmak, zimmet, rüşvet, gerçek dışı beyanat vermek, menfaat sağlamak, ayrımcılık, kişi kayırmak, tehdit, istismar, bencillik, yolsuzluk, hakaret ve küfür etmek, psikolojik ve fiziksel tacizde bulunmak, baskı uygulamak, bezdiri (mobbing), v.b. davranışlar etik ihlali olarak kabul edilir.

## **İZLENECEK SÜREÇ**

Kişiler herhangi bir olası/mevcut çıkar çatışmasını ve etik dışı davranışları önlemek için gerekli önlemleri alır, etkili olamadığı durumlarda Genel Sekretere yazılı olarak bildirir.

Genel Sekreter tarafından değerlendirilecek bildirimler etik kurula havale edilir. İçeriği etik konusu olmayan bildirimlerde ise gereği Genel Sekreterce yapılarak kişiye geri bildirimde bulunulur. Yapılan bildirimler kesinlikle gizli tutulur.

## **DTSO ETİK KURULU**

Oda etik kültürünü yerleştirmek ve geliştirmek, çalışanların etik kurallar konusunda karşılaştıkları sorunlarla ilgili olarak tavsiyelerde ve yönlendirmelerde bulunmak ve etik uygulamaları değerlendirmek üzere etik kurul oluşturulur.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 11 / 22

## 2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Ülkemizde 5174 yasa ile çalışması düzenlenen Odamız, üyelerimizin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve yukarıda belirttiğimiz kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Odamızın bağlı bulunduğu TOBB Odamızın bir üst kurulu ve DÖRTYOL temsilcisidir. Ana görevi ise; odalar arasında birlik ve dayanışmayı sağlamak, ticaret ve sanayinin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, üyelerinin mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, üyelerin birbirleriyle ve halkla olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslek disiplinini ve ahlakı korumaktır. Önem verdiğimiz konuların başında mesleki eğitim gelmektedir.

Siz personelimizin gerek işe başlama, gerekse çalışma sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirebilmelerinin ön koşulu, sizi yakından ilgilendiren bu kitapçığı, 5174 sayılı kanunu ve Odamız işlerinin yürütülmesi ile ilgili kanun ve yönetmeliklerinin iyi bilinmesi ve bunun gereklerini yerine getirebilmesine bağlıdır.

Kariyer hayatınızın başarılı geçmesi için bizlere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumluluklarımızı yerine getirme gayreti içerisindeyiz ve olmaya devam edeceğiz. DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odası camiası içerisinde, gerek üst yönetim olarak biz ve tüm personelimiz sizlere her türlü yardıma açıktır.

Sizlere verilen bu kitapçık, Odamızda bulunduğunuz çalışma hayatı süresince devamlı başvuracağınız bir çalışmadır. Odamızda çalışan bir birey olarak yapmanız gereken işlemler, dikkat edilecek konular kronolojik bir sıra ile sizlerin bilgisine sunulmuştur. Özen ve dikkatle incelenip, gereken sorumlulukları yerine getirildiğinde istenmeyen olumsuzlukların önüne geçilmiş olacaktır.

Camiamıza hoş geldiniz dileklerle, Odamızdaki kariyer hayatınızda başarılar dilerim.

### 2.1 ODAMIZIN GÖREVLERİ NELERDİR?

Odamızın başlıca görevleri şunlardır;

1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 12 / 22

3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanununun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125. maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret ve Sanayi Odaları Tevdiî halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Ticaret ve sanayi Ticaret ve Sanayi Odamızın, Ticaret ve Sanayi Odamızın ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme laboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
17. Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer buldurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,
18. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
19. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırklar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.

Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odası Kalite El Kitabında dokümante edilmiştir.



## EL KİTABI

Yayın Tarihi: 11.06.2018

Revizyon Tarihi:00

Revizyon:00

Doküman No:KEK.02

Sayfa : 13 / 22

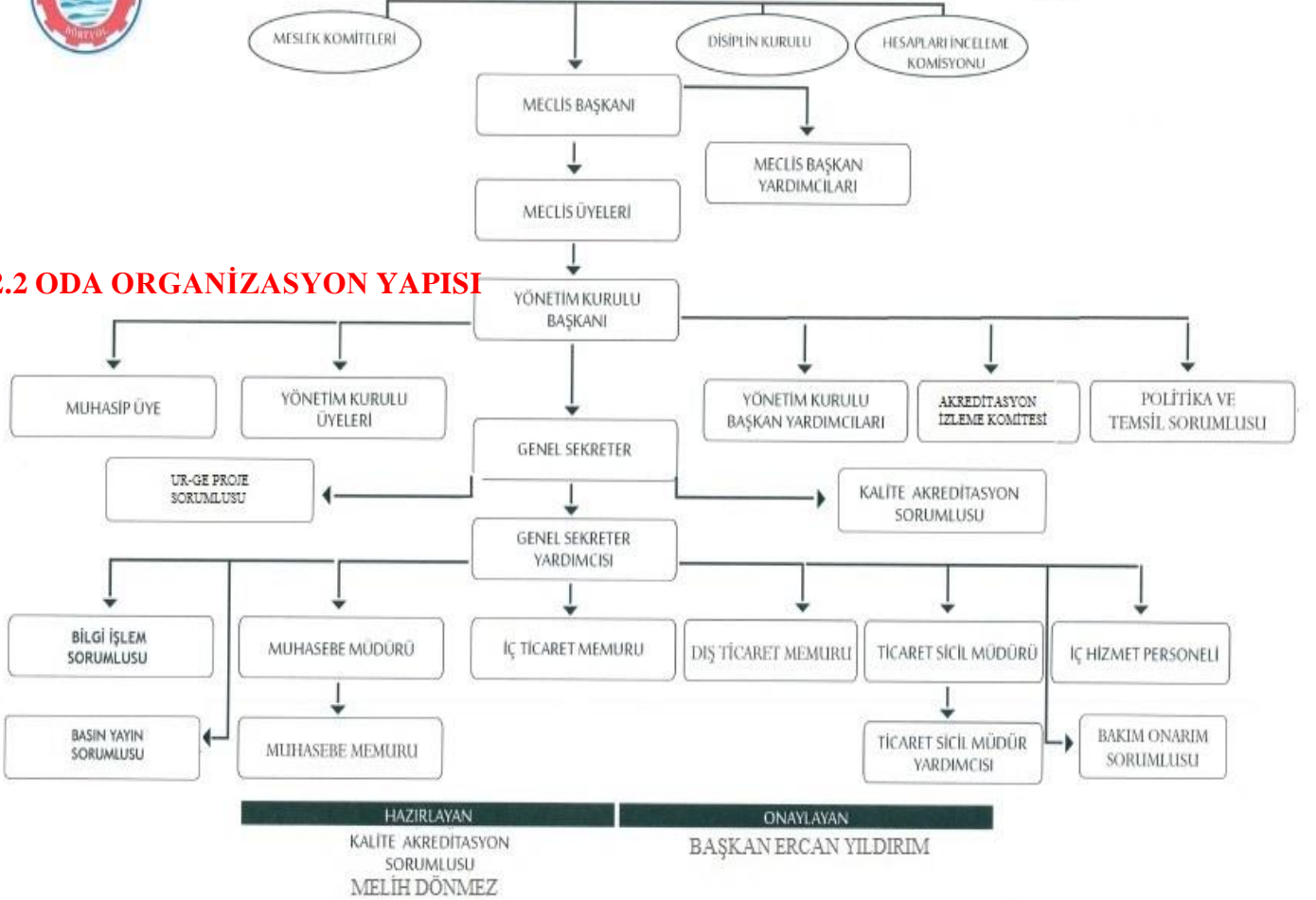
## KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI



### GENEL ORGANİZASYON ŞEMASI

DOKÜMAN NO: ŞE 01  
YAYIN TARİHİ: 03/05/2013  
REVİZYON TARİHİ: 12/11/2018  
REVİZYON NO: 01  
Sayf: 1/1

### 2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI



	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 14 / 22

## 2.4 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ

Odamız; ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminde geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır.

Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken Paydaşın etki derecesi (zayıf – güçlü), paydaşın önem derecesi (önemli – önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

İç Paydaşlar	Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler	
<b>Oda Çalışanları</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasyon,</li> <li>2. Eğitim İhtiyacı,</li> <li>3. Performans Ölçümü,</li> <li>4. Sosyal ve Özlük Haklar,</li> <li>5. Yönetim Süreçlerine Katılım,</li> <li>6. İç İletişim Kuralları,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi,</li> <li>8. Ödüllendirme,</li> <li>9. Terfi ve Takdir,</li> <li>10. Uygun Çalışma Ortamı ve Çevre,</li> <li>11. Teknolojik Altyapı,</li> </ol>
<b>Oda Üyeleri</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İlgi Ve İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması</li> <li>2. Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım</li> <li>3. Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler</li> <li>4. Zamanında İşlemlerin Teslimi</li> <li>5. Olası Tüm Kolaylıklar</li> <li>6. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti</li> <li>7. Bilgilendirme Ve Eğitimler</li> </ol>	
<b>Oda Yönetim Kurulu</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>2. Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>4. Eğitim Ve Etkinlik</li> <li>5. Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk</li> </ol>	

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 15 / 22

<b>Oda Meclisi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tam Katılım</li> <li>2. Nitelikli Personel</li> <li>3. Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>4. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>5. Eğitim Ve Etkinlik</li> </ol>
<b>Akreditasyon İzleme Komitesi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>2. Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>4. Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri)</li> <li>5. Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları</li> <li>6. Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs)</li> <li>7. Kaynakların Sağlanması</li> </ol>
<b>Türkiye Odalar Ve Odalar Birliği</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk</li> <li>2. TOBB Etkinliklerine Katılım</li> <li>3. Görüş Ve Öneri Geliştirme</li> <li>4. Ekonomi İstatistikler</li> </ol>
<b>Tedarikçiler</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satın Alma Hacmi</li> <li>2. Süreklilik Ve Zamanında Ödeme</li> <li>3. Eksiksiz Sipariş</li> </ol>

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : <b>16 / 22</b>

## 2.5 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Oda kuruluş amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

### 2.5.1 DIŞ HUSUSLAR

- a-Yasalar ve Mevzuatlar
- b-TOBB
- c-Üyeler
- d-Akreditasyon ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- e-Dış Sağlayıcılar

### 2.5.2 İÇ HUSUSLAR

- a-Yönetim
- b-İnsan Kaynakları
- c-Mali Kaynaklar
- d-Diğer Kaynaklar

## 2.6 İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

Odamız; ISO 9001:2015 KYS' n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır. Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken paydaşın etki derecesi (zayıf – güçlü), paydaşın önem derecesi (önemli – önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

### İÇ PAYDAŞLAR

İç Paydaşlar, Dört Yol Ticaret Odası'nın hizmet ve faaliyetlerinden doğrudan etkilenen veya kuruluşu etkileyen ilgili/bağlı kuruluşlardır.



	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 17 / 22

## DIŞ PAYDAŞLAR

Dört Yol Ticaret Odası'nın çalışmalarından etkilenen veya kuruluşu etkileyen kuruluş dışındaki tüm kişi, grup ve resmi / yarı resmi kurumlar, DSTO'ya girdi ve fon sağlayanlar, ilgili sektör birlikleri ve sivil toplum kuruluşlarıdır.

### 3.1 KAPSAM

Bu el kitabı, Odamızın yaptığı işleri, verdiği ürün ve hizmet konusunda yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan kalite sistem şartlarını anlatmakta ve TOBB akreditasyon sistemi uygulamalarını referans olarak göstermektedir.

Belirlenen bu şartlar, kalite politika ve hedefleri olan, kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde üye beklentilerini karşılamak ve olası uygunsuzlukları önlemek amacıyla yöneliktir.

Kalite el kitabı ve kalite yönetim sistemimize ait tüm şartlar, çalışma konularımız ile ortaya koyduğumuz tüm faaliyetlerimizi kapsar.

Kalite öncelikle kendimiz için gereklidir. Bu felsefe ile kuruluş bünyemizde kalite sistemimizi oluşturduk ve gelişen koşullarda sürekli iyileşmeyi bir yaşam tarzı olarak benimsedik.

### 3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı TOBB Kanununun verdiği Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerini yapmak.

### 3.3 ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALARI


Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

- 7.1.5. 2 İzleme ve Ölçüm Kaynakları
- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

### 3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

ISO 9001 "Kalite Yönetim Sistemleri" standartlarının içerdiği şartlar ve TOBB akreditasyon şartları kalite el kitabının kurallarını oluşturur. Tüm standartlar revizyona uğrayabileceğinden, yukarıda verilen standardın en son baskısı dikkate alınacaktır.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : <b>18 / 22</b>

### **3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR**

Bu standartta TS-EN-ISO 9000 kalite sözlüğünde yer alan tanımlar geçerlidir.

#### **ÜST YÖNETİM**

DÖRTYOL Ticaret ve Sanayi Odasında ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin ön gördüğü üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taşıyan yönetim kurulu, meclis, genel sekreterin sorumlularından oluşmaktadır.

#### **YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

Odanın mevcut TOBB akreditasyon sistemi, kalite yönetim sistemi sorumlusu ile şikâyetleri ele alma yönetim temsilciliğini bir birimde toplamış, akreditasyon/ kalite sorumlusu olarak Melih dönmez atanmıştır.

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 19 / 22

#### 4.1 ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSELERİ

ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2015 MMYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKÜMANTASYON
<b>1 Kapsam</b>	<b>1 Kapsam</b>	-	
<b>2. Atf Yapılan Standartlar</b>	<b>2 Atf Yapılan Standartlar</b>	-	
<b>3. Terimler Tarifler</b>	<b>3 Terimler ve Tarifler</b>	-	
<b>4. Kuruluş Bağlamı</b>	<b>4 Klavuzluk Prensipleri</b>	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların İhtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Proses Etkileşim Tablosu
<b>5. Liderlik</b>	<b>5 Şikayetleri Ele Alma Prensipleri</b>		
<b>5.1 Liderlik ve Taahhüt</b>	<b>5.1 Taahhüt</b>	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı	P.00 Stratejik Beyanlar ve Politikalar
<b>5.2 Kalite Politikası</b>	<b>5.2 Politika</b>	Madde 1. 8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Kalite Politikası
<b>5.3 Organizasyonel Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler</b>	<b>5.3 Sorumluluk ve Yetki</b>		EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı (OEK)
<b>6. Planlama</b>	<b>6. Planlama ve Tasarım</b>		<b>P.1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı</b>
<b>6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri</b>	<b>6.1 Genel</b>	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 20 / 22

ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2015 MMYIS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.8.5 Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	6.2 Hedefler		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
6.3 Değişikliklerin Planlaması	6.3 Faaliyetler		2016-2019 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
<b>7. Destek</b>			
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı
7.3 Farkındalık	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.3.1 İnsan Kaynakları ve İşe Alma Prosedürü
7.4 İletişim	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme ve Eğitim Proses Kartı
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım, Yedekleme ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı
<b>8.Operasyon</b>	<b>7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI</b>		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol		Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 21 / 22

ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2015 MMYSS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON		
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	<b>7.1 İLETİŞİM</b> <b>7.2 ŞİKAYETİN ALINMASI</b> <b>7.3 ŞİKAYETİN TAKİP EDİLMESİ</b> <b>7.4 ŞİKAYETİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ</b> <b>7.5 ŞİKAYETİN İLK DEĞERLENDİRMESİ</b> <b>7.6 ŞİKAYETİN ARAŞTIRILMASI</b> <b>7.7 ŞİKAYETLERE CEVAP VERME</b> <b>7.8 KARARIN BİLDİRİLMESİ</b> <b>7.9 ŞİKAYETİN KAPATILMASI</b>	Şikayeti Ele Alma Proses Kartı	P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyet Ele Alma Proses Kartı		
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi			P.1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü		
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü			P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü		
			P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı		
			P.2.2 Politika Temsil ve Görüş Oluşturma Proses Kartı		
			P.2.3 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Proses Kartı		
			P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı		
			P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu Proses Kartı		
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması				Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8.4 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu					
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktıların Kontrolü					
9.Performans Değerlendirme	<b>8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME</b>		P.1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG ve AİK)		

	<b>EL KİTABI</b>	Yayın Tarihi: 11.06.2018
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>	Revizyon Tarihi:00
		Revizyon:00
		Doküman No:KEK.02
		Sayfa : 22 / 22

ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2015 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.1 BİLGİNİN TOPLANMASI 8.2 ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRMESİ 8.3 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET 8.4 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİN İZLENMESİ	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Proses Kartı Madde 1.7 Üye ilişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık ve Destek Proses Kartı
9.2 İç tetkik	8.5 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİN TETKİKİ	Madde 1.8 Kalite ve Dokümantasyon Proses Kartı	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA PROSESİNİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
<b>10. İyileştirme</b>			
10.1 Genel	8.7 SÜREKLİ İYİLEŞTİRMESİ	Madde 1.7 Üye ilişkileri	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler		Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	P.1.8.4 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme			Tüm Prosesler

### ONAYLAYAN

**KALİTE AKREDİTASYON SORUMLUSU**  
**MELİH DÖNMEZ**

**BAŞKAN**  
**ERCAN YILDIRIM**