



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

İÇİNDEKİLER

STANDART MADDE NO	AÇIKLAMA	SAYFA NO
	KEK İçindekiler	1 - 4
	Vizyon, Misyon, Kalite Politikamız	5
	Buldan Ticaret Odası' nın Tarihçesi ve İletişim Araçları	6
	Teknik Özellikler	6
	Buldan Ticaret Odası' nın Yönetim Şeması	7
1	Kapsam	8
1.1	Genel	8
1.2	Uygulama	8
2	Atıf Yapılan Standartlar	9
3	Terimler ve Tarifler	9
4	Kalite Yönetim Sistemi	10
4.1	Genel Şartlar	10 - 11
4.2	Dokümantasyon Şartları	12
4.2.1	Genel	12
4.2.2	Kalite El Kitabı	13
4.2.3	Dokümanların Kontrolü	13
4.2.4	Kayıtların Kontrolü	14
5	Yönetimin Sorumluluğu	14
5.1	Yönetimin Taahhüdü	14

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

STANDART MADDE NO	AÇIKLAMA	SAYFA NO
5.2	Üye Odaklılık	14
5.3	Kalite Politikası	15
5.4	Planlama	15
5.4.1	Kalite Hedefleri	15
5.4.2	Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	16
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	16
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	16
5.5.2	Kalite Yönetim Temsilcisi	17
5.5.3	İç İletişim	17
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	17
5.6.1	Genel	17
5.6.2	Gözden Geçirme Girdisi	18
5.6.3	Gözden Geçirme Çıktısı	18
6	Kaynak Yönetimi	18
6.1	Kaynakların Sağlanması	18
6.2	İnsan Kaynakları	19
6.2.1	Genel	19
6.2.2	Yeterlilik, Bilinç ve Eğitim	19
6.3	Altyapı	20
6.4	Çalışma Ortamı	20

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

STANDART MADDE NO	AÇIKLAMA	SAYFA NO
7	Hizmet Gerçekleştirme	20
7.1	Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	20
7.2	Üye İle İlişkili Süreçler	21
7.2.1	Hizmetlere Bağlı Şartların Belirlenmesi	21
7.2.2	Hizmetlere Bağlı Şart. Gözden Geçirilmesi	21
7.2.3	Üye İle İletişim	21
7.3	Tasarım ve Geliştirme	21
7.4	Satın Alma	22
7.4.1	Satın alma Süreci	22
7.4.2	Satın Alma Bilgisi	22
7.4.3	Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	22
7.5	Üretim ve Hizmetin Sunumu	22
7.5.1	Üretim ve Hizmet Sunulmasının Kontrolü	22
7.5.2	Ürün ve Hizmet Sağlanması İçin Süreçlerin Geçerliliği	22
7.5.3	Tanımlama ve İzlenebilirlik	23
7.5.4	Üye Mülkiyeti	23
7.5.5	Ürünün Korunması	23
7.6	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	23
8	Ölçme, Analiz ve İyileştirme	24
8.1	Genel	24

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

STANDART MADDE NO	AÇIKLAMA	SAYFA NO
8.2	İzleme ve Ölçme	25
8.2.1	Üye Memnuniyeti	25
8.2.2	İç Tetkik	25
8.2.3	Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	25 - 26
8.2.4	Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi	26
8.3	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü	26 - 27
8.4	Veri Analizi	27
8.5	İyileştirme	27
8.5.1	Sürekli İyileştirme	27
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	27 - 27
8.5.3	Önleyici Faaliyetler	27

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

MİSYONUMUZ

Üyelerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini tatmin edecek kalitede hizmet sunarken, Buldan'nın, bölgemizin ve ülkemizin ticari ve ekonomik hayatının gelişmesini sağlayıcı katkılarda bulunmak.

VİZYONUMUZ

Mesleki faaliyetlerin gelişmesini sağlamak ve etik anlayışı oluşturmak; yeni girişimlerde her zaman farklı bakış açısı içinde olmak.

KALİTE POLİTİKASI

Meslek örgütü olarak ticari hayat içinde üyelerine yönelik hizmetini;

- Etik anlayış ve yasal çerçevede,
- Güncel, sektöre yönelik bilgileri paylaşıp,
- Bölgenin ekonomik ve gelişmesine katkılar sağlayarak,
- Üye ve çalışanının memnuniyeti ile en iyiye sunarken liderlik yapmak
- Kalite Yönetimi gereklerine uyarak sürekli iyileştirmelerde bulunmaktır.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

TEKNİK ÖZELLİKLER

Oda hizmet binamız 242 m² yüzölçümüne sahip olup, zemin kat ile birlikte 4 kattan oluşmaktadır. Oda hizmet binamızda oda ve organ üyelerimizin yararlanabileceği 60 kişilik konferans salonu, meclis ve yönetim kurulu üyelerimize ait toplantı salonu bulunmaktadır.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

1.KAPSAM

1.1 Genel

Odamız bir kamu kurum niteliğinde olma özelliğinden dolayı 5174 sayılı Türkiye odalar ve Borsalar kanun ve yönetmeliklerine göre hizmet vermektedir. Odamız ISO 9001:2008 standardı şartlarından, TS EN 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının bazı şartları, kapsam dışı tutulmuş olup, hizmetlerimizin yapısı nedeniyle, kapsam dışı tutulan bu şartlar aşağıda belirtilmiştir.

- Odamız bir kamu kurum niteliğinde olma özelliğinden dolayı 5174 sayılı Türkiye odalar ve Borsalar kanun ve yönetmeliklerine göre hizmet verdiğinden TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi
- Buldan Ticaret Odası'nda kontrol edilmeyen süreç bulunmadığından, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Standardının 7.5.2 Üretim ve Hizmet Sunumu Süreçlerinin Geçerliliği maddesi
- İzleme ve Ölçme Cihazları bulunmadığından TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü maddeleri hariç tutulmuştur.

1.2 Uygulama

Odamız hizmet sunumu ile ilgili stratejilerini yine yukarıda belirtilen hususlar çerçevesinde belirleyip uygular.

Odamız kalite sistemi, üye odaklılık ve katma değer yaratmayan faaliyetleri yok ederek, her aşamada bir süreç yaklaşımını kullanma esasına göre hizmet vermektedir.

Yenilenen standardın ve kalite sistemimizin temel ilkeleri aşağıdaki gibidir

- Üyelerimizin beklentilerinin net olarak belirlenmesi ve üye memnuniyetinin ön planda tutulması.
- Yönetimin, kalite sistemindeki sorumluluğunun artırılması.
- Sürekli iyileştirmenin vazgeçilmez bir yükümlülük olması.
- Yönetim tarafından belirlenen kalite hedeflerinin, her aşamasında yaygınlaştırılması ve değerlendirilmesi.
- Kalite sisteminin tetkik edilmesi ve etkinliğinin değerlendirilmesi.
- Üye memnuniyetinin sürekli ölçülmesi.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

2.ATIF YAPILAN STANDARDLAR

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar Kılavuz kitabı esas alınarak Buldan Ticaret Odası'nda oluşturulan kalite yönetim sisteminde, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler Kılavuzu da referans olarak alınmıştır. Bu kılavuzların yürürlükteki baskılarının takibi, Türk Standartları Enstitüsü' nün web sayfasından yapılmaktadır.

3. TERİMLER, TARİFLER – KISALTMALAR

Yasal Şartlar: 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanununun ve bağlı Yönetmelikler.

Yönetim kurulu Başkanı: Buldan Ticaret Odası Yönetim Kuruluna başkanlık eder. (Tüm Kalite Yönetim Sistemi Dökümanlarında “Yönetim kurulu başkanı” olarak geçecektir.)

Genel Sekreter: Buldan Ticaret Odası Genel Sekreteridir. (Gn.Sekreter olarak kısaltılmıştır.)

Üye: Tacir sıfatı kazanmak için odamıza kayıt yaptıran gerçek ve tüzel kişilerdir.

Fevkalade: Odamıza kayıt olan bankaların 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu ticari derece.

1.Derece: Odamıza kayıtlı olan Anonim Şirketlerin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

2.Derece: Odamıza kayıt olan Limited Şirketlerinin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

3.Derece: Odamıza kayıt olan Kollektif Şirketlerinin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

4.Derece: Odamıza kayıt olan Gerçek Kişi Şahıs Firmalarının 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

5.Derece: Odamıza kayıt olan kooperatiflerin 5174 sayılı yasa gereği almış olduğu derece.

Ticaret Sicil memurluğu: Odamıza gelen üyenin Ticari Kimliğinin olduğu ilk birim.

Ticaret Sicil tasdiknamesi: Odamıza ve Ticaret Siciline kayıtlı üyenin Ticari faaliyetini gösterir belge.

İflas ve Konkordato Belgesi: Odamıza ve Ticaret Siciline kayıtlı üyenin iflas etmediğini ya da konkordato bildirmediğini gösterir belge.

Oda Sicil memurluğu: Odamıza gelen üyenin 2.safha kayıt ve kaydından sonraki süreci takip eden birim. (Genel Sekreter vekalet etmektedir.)

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Oda Kayıt Belgesi: Odamıza kayıtlı üyenin kayıt olduğunu gösterir matbuat belge.

Meslekten Men Belgesi: Odamıza kayıtlı üyenin herhangi bir yasal nedenle ya da 5174 sayılı yasa gereği meslekten uzaklaştırma cezası almadığını gösterir belge.

Muhasebe Servis: Odamıza kayıt olan üyenin aidat ve her türlü işlemler sonucunda parasal işlerine bakan ve odamızın bütün harcamalarıyla ilgilenen birim.

Tahsilat: Muhasebe servisi tarafından odamızda gerçekleştirilen her tür işlem ve hizmet karşılığı alınan paranın sürecine denir.

Tediye: Muhasebe servisi tarafından yapılan odamızın tüm harcamalarına verilen isim.

4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1 Genel Şartlar

Buldan Ticaret Odası Kalite Yönetim Sistemini standardın (TS. EN: ISO-9001-2008) şartlarına uygun olarak oluşturmuş, dokümente etmiş ve uygulamaya koyarak sürekliliğini sağlamakta ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Hizmet gerçekleştirme ile ilgili süreçler belirlenmiş Oda sicil, Ticaret Sicil Süreçlerimiz Hizmet Gerçekleştirme Prosedüründe detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Yönetim süreci KEK 5. Maddesinde ve YGG akış şemasında tanımlanmıştır. Üye ve çalışan eğitim süreci ise Eğitim Prosedürü ve Üye eğitim akış şemasında tanımlanmıştır. süreçlerimiz aşağıda gösterilmiştir.

- Oda Sicili Süreci
- Ticaret Sicil Süreci
- Yönetim Süreci
- Üye ve Çalışan Eğitim Süreci

Süreçler ve faaliyetlerin etkileşimleri aşağıda gösterilmiştir.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU	ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER
--------------------------	---------------------------



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU

ETKİLEYEN SÜREÇ	ETKİLENEN SÜREÇ / SÜREÇLER	ETKİSİ
TİCARET SİCİLİ SÜRECİ	ODA SİCİL SÜRECİ YÖNETİM SÜRECİ ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM SÜRECİ	-TİCARET SİCİLİNE ÜYE KAYIT SIRASINDA HENÜZ KAYDI OLMAMIŞ TÜZEL YA DA GERÇEK KİŞİNİN EKSİK EVRAKLA GELMESİ VEYA TİCARET SİCİL MEMURUNUN YANLIŞ BELGE HAZIRLAMASI, ODA SİCİL SÜRECİNDE HATA YAPILMASINI İŞLERİN YAVAŞLAMASINI SAĞLAR -HATALI VEYA EKSİK İŞLEM YÖNETİMİN ÜYE İLE OLAN İLİŞKİLERİNİ ETKİLER -EĞİTİM İHTİYAÇLARI ZAMANINDA BİLDİRİLMEZSE ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM PLANLARINDA AKSAMALAR OLUR.
ODA SİCİLİ SÜRECİ	TİCARET SİCİL SÜRECİ YÖNETİM SÜRECİ ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM SÜRECİ	-ODA SİCİLİNE KAYIT SIRASINDA TİCARET SİCİLİNE KAYIT OLMUŞ TÜZEL YA DA GERÇEK KİŞİNİN EKSİK EVRAKLA GELMESİ YA DA MEMURUN YANLIŞ BELGE HAZIRLAMASI TİCARET SİCİLİNİ VE YÖNETİM SÜRECİNİ ETKİLER -EĞİTİM İHTİYAÇLARI ZAMANINDA BİLDİRİLMEZSE ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM PLANLARINDA AKSAMALAR OLUR.
YÖNETİM SÜRECİ	ODA SİCİLİ SÜRECİ, TİCARET SİCİLİ SÜRECİ ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM SÜRECİ	YÖNETİMİN ZAMANINDA KAYNAK TEMİN ETMEMESİ, KONTROLLERİNİ ZAMANINDA YAPMAMASI, KARARLARI GEREKTİĞİNDE ÇALIŞANLARA BİLDİRİMEMESİ TÜM SÜREÇLERİN OLUMSUZ ETKİLENMESİNİ SAĞLAR.
ÜYE VE ÇALIŞAN EĞİTİM SÜRECİ	ODA SİCİLİ SÜRECİ, TİCARET SİCİLİ SÜRECİ YÖNETİM SÜRECİ	PLANLANAN EĞİTİMLERİN GERÇEKLEŞTİRİLEMEMESİ, DEĞİŞİKLİKLERİN BİLDİRİLMEMESİ, UYGUN EĞİTİM ŞİRKETLERİNİN TEMİN EDİLEMEMESİ ODADAKİ PERFORMANSI VE MOTİVASYONU OLMSUZ ETKİLER.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

4.1.1. Süreçlerin etkin olarak uygulanması ve kontrolünü güvence altına almak için gerekli kriter ve metotları Süreç Etkinlik Kriterleri Listesin de belirlenmiştir.

4.1.2. Hazırlanan süreçlerimizin izlenmesi ve ölçülmesi için yöntemler ile gerekli kaynaklar Süreç Etkinlik Kriterleri Listesin de belirlenmiştir.

4.1.3. Süreç Etkinlik Kriterleri Listesin de belirlenen performans kriterleri aynı liste ile takip edilerek sonuçlar 8.4 veri analizi maddesine göre analiz edilir.

4.1.4. Planlanan sonuçlara ulaşılması ve bu süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için gerekli faaliyetler YGG toplantılarında değerlendirilmektedir.

4.1.5. Süreçler, TS.EN.ISO 9001:2008 şartları ile bağlantılı olarak yönetilmektedir.

Buldan Ticaret Odasında üye beklentilerini, üye memnuniyetine dönüştürmek amacıyla TS EN ISO 9001:2008 Standardının öngördüğü şartlara uygun olarak bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Dış kaynaklı bir sürecimiz yoktur.

4.2 DÖKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1. Genel

Kalite yönetim sistemimizin dokümantasyonu;

- a) Kalite politika ve kalite hedeflerinin dokümante edilmiş beyanlarını,
- b) Kalite el kitabını, (KEK)
- c) TS.EN ISO 9001:2008 gerektirdiği dokümante edilmiş prosedürleri,
- d) Süreçlerin etkin planlanması, operasyonu ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan dokümanları, (Talimatlar, Planlar, Formlar ve Listeler)
- e) TS.EN ISO9001:2008 standardının gerektirdiği kayıtları içermektedir.

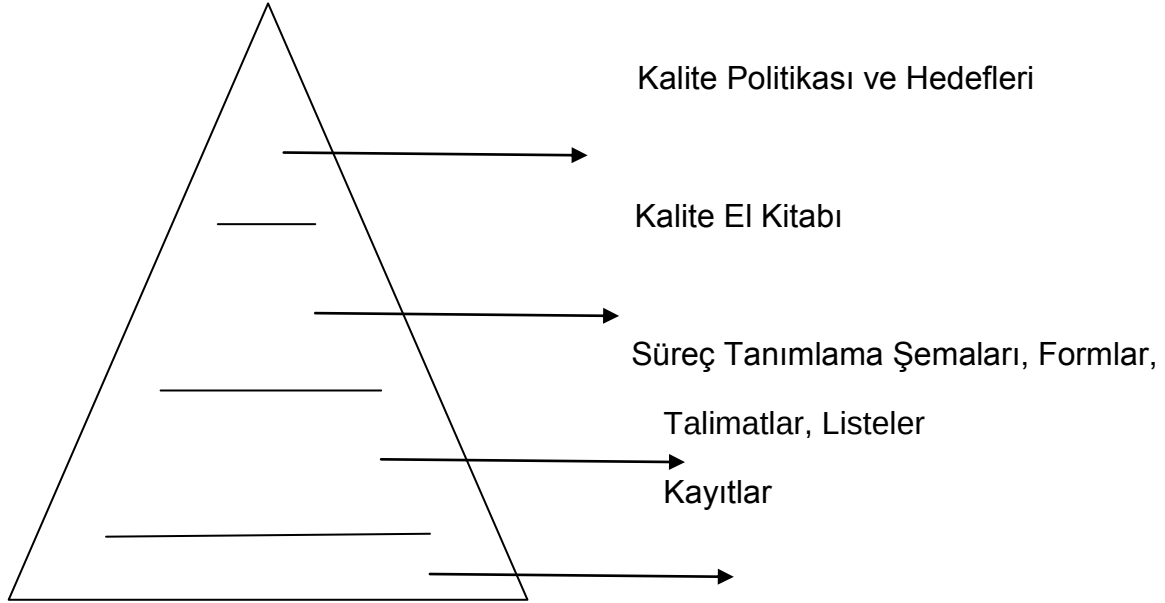
HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #



4.2.2 Kalite El Kitabı

a) Buldan Ticaret Odası'nın ; TS EN. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili kapsamı ve hariç tutmaları KEK'in Kapsam ve madde 1.1 genel maddesinde dayanakları ile beraber belirtilmiştir.

b) KYS için oluşturulan prosedürlere KEK'te atıflar yapılmıştır.

c) Süreçlerin birbirleri arasındaki etkileşiminin açıklanması (Md.4.1) Süreç Etkileşim ve Etkileri Bölümünde gösterilmiştir.

4.2.3 Dokümanların Kontrolü

- Yayınlanmadan önce dokümanların hazırlanması,
- Kalite Yönetim Sistemi'ne uygunluk ve yeterlilik açısından onaylanması,
- Gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncellenmesi ve tekrar onaylanması,

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

- Doküman değişiklikleri ve revizyon durumunun tanımlanması,
- Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulundurulması,
- Dokümanların okunabilir kalması ve tanımlanabilir olmasının sağlanması,
- Dış Kaynaklı dokümanların tanımlanmış ve dağıtımının kontrol altında olması,
- Güncelliğini yitiren dokümanların kullanımının önlenmesi ve saklanması durumunda saklama koşullarının belirlenmesi,

İçin YT PR 08 Dokümanların Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

4.2.4 Kayıtların Kontrolü

Buldan Ticaret Odası'nda oluşturulan kalite yönetim sisteminin, standart ve mevzuat şartlarına uygunluğunun ve etkin yürütüldüğünün delilini sağlayan kalite kayıtlarının; belirlenmesi, okunabilir kalması, korunması, ulaşılabilirliğinin sağlanması, saklama sürelerinin belirlenmesi ve imhası için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla Kayıtların Kontrolü Prosedürü dokümante edilmiştir.

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1 Yönetim Taahhüdü

Üst Yönetim, Buldan Ticaret Odası'nda oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesini, uygulanmasını ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesine yönelik taahhüdünün delilini,

- Çalışanlarına belirleyici ve düzenleyici yasal ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere üye şartlarının yerine getirilmesinin önemini iletilmesine yönelik yapılan toplantılarla, mail yolu ile gönderilen duyurularla iletilmesi,
- Kalite politikasını; 5.3 maddesine göre oluşturup tüm çalışanlarına mail ve duyuru yolu ile iletilmesi,
- Kalite hedeflerinin oluşturup her fonksiyon ve seviyede ölçülebilir olarak belirlenmesi,
- Yönetimin gözden geçirme toplantısını yapılması,
- Buldan Ticaret Odası'nda ihtiyaç olan, kaynakların belirlenmesi şeklinde sağlamaktadır.
-

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

5.2 Üye Odaklılık

Buldan Ticaret Odası'nda üye memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak anketler ile öneri ve şikayet sonuçlarının analizleriyle üye beklentilerinin belirlenmesi ve bunların yerine getirilmesi Üye İlişkileri Prosedürü ile sağlanmaktadır. Yasal şartlar ve odamız şartlarının uygun olduğu takdirde üyelerimizin şartları 7.2.1 e göre tanımlanmaktadır. Üyelerimizin memnuniyet tanımı 8.2.1 e göre yapılmaktadır.

Referans:

Üye İlişkileri Prosedürü

5.3 Kalite Politikası

Buldan Ticaret Odası'nda Kalite Politikası kuruluş amacına ve verilen hizmetlere uygun, Kalite Hedefleri oluşturulması, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluk için taahhüdü içermesi gerektiği göz önünde bulundurularak yasal şartlara uyularak oluşturulmuştur. Kalite Politikası; Yönetim Kurulu Başkanı imzasıyla yürürlüğe girer.

Kalite Politikamızın Buldan Ticaret Odası'nda iletilmesi ve anlaşılmasının sağlanması eğitimler, toplantılar, Kalite El Kitabı vasıtasıyla sağlanmaktadır.

Kalite Politikamızın uygunluğunun sürekliliğinin gözden geçirilmesi, iç tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarıyla sağlanmaktadır.

Kalite Politikamız aşağıda yazılı hale getirilmiştir.

- *Buldan' da sürdürülebilir iş yaşamı ve girişimcilik ortamı oluşturmak,*
- *Paydaşlarımızla ortaklık temelli ve yapıcı ilişkiler kurmak,*
- *Odanın kurumsal kapasitesini arttırıcı önlemler almak*
- *Kalite Yönetim Sistemi şartlarına ve yasal mevzuata uygun hizmet vererek sürekli iyileşmeyi sağlamak.*

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

5.4 Planlama

5.4.1 Kalite Hedefleri

Yönetim Kurulu, hizmet (Standardın 7.1 maddesi) şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dâhil olmak üzere, BTO'nun 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. BTO'nun kalite politikasını gerçekleştirmeye dönük stratejik alanları ile eşleştirmesi aşağıda gösterilmiştir.

BTO KALİTE POLİTİKASI	BTO STRATEJİK ALANLARI
<i>Buldan' da sürdürülebilir iş yaşamı ve girişimcilik ortamı oluşturmak,</i>	<i>Buldan ve Yöresinin Kalkınmasında Öncülük</i>
<i>Odanın kurumsal kapasitesini arttırıcı önlemler almak</i>	<i>Kurumsal Kapasitenin Arttırılması</i>
<i>Paydaşlarımızla ortaklık temelli ve yapıcı ilişkiler kurmak,</i>	<i>Buldan ve Yöresinin Kalkınmasında Öncülük</i> <i>Hizmet Kalitesinin ve Çeşitliliğinin Arttırılması</i>
<i>Kalite Yönetim Sistemi şartlarına ve yasal mevzuata uygun hizmet vererek sürekli iyileşmeyi sağlamak</i>	<i>Hizmet Kalitesinin ve Çeşitliliğinin Arttırılması</i>

2014 (2.YY) - 2017 Stratejik Planı aşağıdaki gibi oluşturulmuştur;

Stratejik Amaç – Strateji - Stratejik Hedef Stratejik hedeflerin izleme, ölçme ve değerlendirilmesi için sistematik bir süreç öngörülür.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

- İzleme, stratejik plan uygulamasının sistematik olarak takip edilmesi ve raporlanmasıdır. Değerlendirme ise, uygulama sonuçlarının amaç ve hedeflere kıyasla ölçülmesi ve söz konusu amaç ve hedeflerin tutarlılık ve uygunluğunun analizidir.
- Stratejik planlama sürecinde, izleme ve değerlendirme faaliyetleri sonucunda elde edilen bilgiler kullanılarak, stratejik plan gözden geçirilir, hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar karşılaştırılır.
- Belirlenen stratejik amaç ve hedeflerden her birine ulaşıp ulaşılmadığını ölçmek için performans göstergeleri konulmuştur. Performans göstergeleri mümkün olabildiği oranda girdi, çıktı, sonuç, verimlilik, etkinlik, kalite türünden hazırlanmıştır.
- Stratejik planda yer alan amaç ve hedefleri gerçekleştirmeye dönük proje ve faaliyetlerin uygulanabilmesi için amaç, hedef ve faaliyetler bazında sorumluların kimler/hangi birimler olduğu, ne zaman gerçekleştirileceği, hangi kaynakların kullanılacağı gibi hususların yer aldığı yıllık eylem planları her yıl hazırlanır. Eylem planı aynı zamanda izleme ve değerlendirmeyi de kolaylaştırır.
- BTO 'da; Yönetim Kurulu'ndan birimlere, birimlerden kişilere kadar olan hiyerarşik dizilimde hedefler aşağıdan yukarı doğru birbirini destekler konumdadır.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşmanın sağlanması veya hedeflerde sapmaların olmasını engellemek için önleyici faaliyetler, hedeflenen sonuçlara ulaşamadığı veya hedeflerden sapmalar olduğu durumlarda ise düzeltici faaliyetler yapılır. (Ref: BTO 2014 (2.YY)-2017 Stratejik Plan)

5.4.2 Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

Üst Yönetim, kalite hedefleri de dâhil olmak üzere, kalite yönetim sisteminin genel şartlarını yerine getirmek için;

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Kalite hedeflerinin belirlenen dönem içinde istenen seviyeye ulaşması için gerekli faaliyetler, sorumluluklar ve performans kriterleri Stratejik Plan doğrultusunda hazırlanan Yıllık Eylem Planları'nda dokümanite edilir.

Süreçlerin içindeki faaliyetler, kontroller ve sorumluluklar ilgili prosedürlerde tanımlanır. • Fonksiyonlara özgü faaliyetlerin planlanması için özel planlar (Eğitim Planı, Bakım Planı, İç Tetkik Planı vb.) kullanılır. KYS'de değişiklik olduğunda yukarıda belirtilen dokümanlar Kalite Temsilcisi ve ilgili süreç sahiplerinin sorumluluğunda güncellenir.

Üst Yönetim, Kalite yönetim sistemine yönelik şartlarda ve mevzuat şartlarında herhangi bir değişiklik olduğunda, yeni şartlara uyum sağlayacak şekilde kalite yönetim sistemi planlamasının gözden geçirilmesini, gerekli revizyonların yapılmasını ve kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilen yöntemlerin yerine getirilmesi ile sağlamaktadır.

Ayrıca, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında da Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması gözden geçirilir ve gerektiğinde dokümanlar yukarıdaki yöntemlerle revize edilir.

Referans

Stratejik Plan
Dokümanların Kontrolü Prosedürü
Kalite Yönetim Sistemi Planı

5.5 Sorumluluk, yetki ve iletişim

5.5.1 Sorumluluk ve yetki

Üst Yönetimin, Kalite Yönetim Temsilcisinin ve Buldan Ticaret Odası'nda çalışan diğer personellerin görev tanımları GÖREV TANIMLAMALARI FORMLARINDA açıklanmıştır. Organizasyon şeması birim sorumlularına kadar oluşturulmuştur. Yani tüm çalışanlara kendileri ile ve alt birimleri ile ilgili görev tanımları dağıtılmıştır.

Referans

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Görev Tanımları Formu

Organizasyon Şeması

5.5.2 Kalite Yönetim Temsilcisi

Üst Yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın,

- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli süreçlerin kurulması, uygulanması ve sürdürülmesini,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için ihtiyaçların Gn.Sekretere raporlanmasını,
- Buldan Ticaret Odası'nda, müvekkil şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılması için gerekli olan bilgilerin alınmasını ve iletilmesini,
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurulmasını, Sağlayan yetki ve sorumluluğa sahip çalışandır. Oda Yönetim Kurulu Kararı ile atanır. Atama yazısı iç yazışma ile dağıtılır.

5.5.3 İç İletişim

Üst Yönetim,

- Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları,
- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı,
- Elektronik Ortamda,
- Telefonlar,
- Toplantılar,
- Anketler
- Öneri ve şikayetlerin toplanması ve değerlendirilmesi

Kaynaklarını/Süreçlerini kullanarak, Buldan Ticaret Odası'nın performansının iyileştirilmesini, aktif, etkin ve verimli olunmasını, personelin kalite hedeflerine odaklanmasını ve katılımını gerçekleştirmektedir.

BTO'nun İletişim Politikası; İç ve dış paydaşlarımız ile iletişimimizde açık, anlaşılır bir dil kullanmak, zamanındalık prensibine bağlı olarak sorumlulukları ve yetkileri

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

çerçevesinde itimat noktası olarak değerlendirilecek bir yaklaşım ile iletişim kurmak" olarak tanımlanmıştır

5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanmasını, etkinliğini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak gerekli tedbirle üç ayda bir kez yapılan Akreditasyonu İzleme toplantısında görüşülür. Bu toplantıda hedeflerin gerçekleşme düzeyleri, iyileştirme fırsatları, kalite politikası ve kalite hedefleri dahil Kalite Yönetim Sisteminde veya akreditasyon sisteminde ihtiyaç duyulan değişiklik ihtiyaçlarını görüşülür. Toplantı kayıtları Akreditasyonu İzleme Toplantısı kayıtları olarak Kontrolü Prosedürü uyarınca muhafaza edilir.

Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Akreditasyon İzleme Toplantısı Raporu

5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi (Akreditasyon İzleme Girdisi)

Yönetimin gözden geçirme (Akreditasyon İzleme) girdisi, bir önceki akreditasyonu İzleme toplantısında alınan kararlar sonucunda yapılmış olan faaliyetleri, Hedeflerin gerçekleşme durumlarını, personelin eğitim ihtiyaçlarını, iç denetim ve TSE denetimi sonuçlarını, KYS 'deki uygunsuzluk, üye şikayet ve isteklerini, üye memnuniyet anketlerinin durumlarını, kaynak ihtiyaçlarını, alt yapının değerlendirilmesini, insan kaynaklarını, süreçlerin performanslarını, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumunu, kalite politikası ve hedeflerin gözden geçirilmesini, iyileştirme önerilerini, KYS'yi etkileyebilecek değişiklikleri içerir.

Referans

Akreditasyon İzleme Toplantısı Raporu

5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı (Akreditasyon İzleme Çıktısı)

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Akreditasyon izleme çıktısı Buldan Ticaret Odası için en iyi iyileştirme fırsatlarından birisidir, bu nedenle her YGG (AİT) toplantısı sırasında tutulan toplantı tutanaklarında iyileştirme kararları da yer alır.

AİTda görüşülen konular ve alınan kararlar, Kalite Temsilcisi tarafından bir toplantı tutanağı haline getirilir. YGG sonuç raporu Genel Sekreterlik tarafından onaylanır. Kalite Temsilcisi, sonuç raporunu gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için birimlere iletir. Toplantı tutanakları “Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne” göre saklanır.

Referans

Akreditasyon İzleme Toplantısı Raporu

6 KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 Kaynakların Sağlanması

Buldan Ticaret Odası;

Belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi, KYS ‘nin sürdürülebilmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, ürün ve hizmetlerin üyelerimizin beklentilerini ve kanuni gereklilikleri karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar, mali kaynaklar, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ve bilgi kaynakları olarak sınıflandırılır. BTO bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve bütçe planlarına göre gelir bütçesi ve gider bütçesi hazırlanır. Yıl içinde acil kaynak ihtiyacı olur ise Yönetim Kurulu toplantılarında ve Meclis toplantılarında alınacak kararlar doğrultusunda hareket edilir.

6.2 İnsan Kaynakları

6.2.1 Genel

BTO ‘nun üye odaklı hizmet anlayışını sürdürebilmek üzere benimsediği insan kaynakları politikası;

Sürekli gelişme ve üyeye üstün hizmet hedeflerini destekleyecek şekilde;

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

- Değerlerimizi paylaşan, doğru işgücünü kurumumuza kazandırmayı,
- Bilgi seviyesi ve deneyimi ile örnek gösterilen, faaliyet alanında uzmanlaşmış çalışanlar yetiştirilmesine destek olmayı,
- Günün koşullarına uyum sağlayan, adil ve tutarlı bir ücretlendirme sistemi uygulamayı,
- Kurumun konumunu güçlendirmek amacıyla değişime ve gereksinimlere hızla adapte olabilecek bir organizasyonel yapıyı sürekli geliştirmeyi,

İnsan Kaynakları Yönetiminin temel prensibi olarak benimsemektir.

BTO verilen hizmetlerin kalitesini, o hizmeti yerine getiren kişinin bilgi, beceri, uzmanlık seviyesini ve sorumluluklarını belirler. Oda personelinin, sunulan hizmetler için uygun eğitim, öğrenim, mesleki beceri ve deneyim yönünden gerekli niteliklere sahip olması için gerekli tedbirler alınır. Personelin eğitimi ile ilgili izlenecek eğitim “Eğitim Prosedürü” doğrultusunda yürütülür. Tüm personel için yapılacak ödemeler, izinler, raporlar ve uygulamalar Oda İç Yönergesi’nde açıklanmıştır.

Referans

Eğitim Prosedürü

Görev Tanımları

BTO İç Yönergesi

6.2.2 Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

a) Buldan Ticaret Odası’nda hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin sürekli Kalite Yönetim Sistemi eğitimi almaları sağlanmaktadır.

Personelin yürütmekle yükümlü olduğu işleri her zaman aynı kalitede yerine getirebilmesi, yetkinliğinin artırılması için yapılan eğitimler, Eğitim Sürecinde tanımlanır. Eğitim faaliyetlerinin etkinliği, Üye ve Çalışan Eğitim Sürecinde detaylandırılmıştır.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

b) Personelin, yaptığı işin öneminin ve uygunluğunun farkındalığı verilen eğitimlerle sağlanmaktadır.

c) Kalite hedeflerine ulaşmasında bulunacakları katkının bilincinde olmalarının sağlanması ise yapılan eğitimler ile gerçekleştirilmektedir. Üye ve Çalışan Eğitim Sürecinde belirtilmektedir.

d) Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

e) Personelin işe alımından işten çıkarılmasına kadar yapılan faaliyetler Yönetim Sürecinde tanımlanmıştır.

Referans

Eğitim Prosedürü
Üye ve Çalışan Eğitim Süreci
Kayıtların Kontrolü Prosedürü

6.3 Altyapı

Buldan Ticaret Odası'nda, hizmet şartlarının yerine getirilmesi için gerekli altyapı, binamız, kullanılan cihazlardır. Bina bakım ve onarımı ile ilgili faaliyetlerden Yönetim Kurulu sorumludur. Cihazlarla ilgili arıza durumları İhtiyaç Talep Formu'na yazılarak Genel Sekreter'e teslim edilir. Genel Sekreter bakımları ihtiyaç duyulduğunda ilgili servislerine çağrıda bulunularak arızanın giderilmesini sağlar.

Ayrıca cihazların periyodik bakımlarının da yapılmaktadır. Bununla ilgili olarak her cihazın Periyodik bakım kartları ile bakımları takip edilir.

Bakımlar ile ilgili kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre bakım dosyasında saklanmaktadır.

Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü
Periyodik bakım kayıtları

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

6.4 Çalışma Ortamı

Buldan Ticaret Odası, mevzuat ve kalite yönetim sistemi şartlarına uygun hizmetin yerine getirilebilmesi için gerekli çalışma ortamını belirlemiştir.

Çalışan sayısının az olması nedeniyle (iki kişi) açık ofis çalışmaktadırlar.

Buldan Ticaret Odası binasının ısıtması ve soğutması, klimalar ile yapılmaktadır.

7 ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

7.1 Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması

BTO verdiği hizmetleri ilgili kanun, mevzuat hükümleri ve KYS çerçevesinde planlamış olup, süreçleri belirlemiş, prosedür ve talimatlarını oluşturmuştur. Hizmet sunumu için hizmet şartlarını sağlayarak, hedeflerini belirleyerek gerekli kaynakları temin etmektedir. Sunulan hizmete dair kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ne” göre tutulmakta ve performansı değerlendirilmektedir. Verilen hizmete ilişkin tüm kayıtlar/evrak hizmeti veren birim tarafından uygun ve hizmetin izlenebilirliğini sağlayacak biçimde dosyalanır, arşivlenir. Üye istek ve beklentilerini karşılamak amacıyla oluşturulan işlem prosedürler ve kilit performans parametreleri hizmet gerçekleştirme sürecini açık bir şekilde göz önüne serer.

Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.2 Üye ile İlgili Süreçler

7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Buldan Ticaret Odası yasal mevzuatlara uygun bir şekilde üyelerine hizmet vermektedir.

Bu hizmet şekli 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve çıkarılan ilgili yönetmeliklerde belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Referans

5174 Sayılı Kanun

Dış Kaynaklı Döküman

7.2.2 Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

Üye kayıt aşamasından önce veya üye değişiklik isteklerinin uygulanmasından önce aşağıdakilerin sağlanması açısından, üye talepleri gözden geçirilmektedir. Değişiklikler Kayıt altında tutulmaktadır.

- İsteklerin açık ve net olarak tanımlanmış olması,
- Üyeden yazılı olarak gelen dilekçelerin alınması durumunda, sözlü isteklerin ek dilekçe ile işleme alınması ve takibi,
- Önceliklerden farklılık gösteren taleplerin açık ve net olarak tanımlanmış olması,
- Üye isteklerinin odamız tarafından karşılanabilir olması

Değişiklik olması durumunda 5174 sayılı TOBB kanunu na ve 6702 sayılı Türk Ticaret Kanunu na göre işlem yapılır.

7.2.3 Üye ile İletişim

BTO' da , verilen hizmetlere ilişkin üye ihtiyaç ve talepleri 5174 sayılı kanun doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve değişikliklerde bu kanuna göre yapılmaktadır. Verilen hizmetlerle ilgili üyelerle telefon, posta, kargo, faks, basın, oda bülteni vb yollarla iletişim sağlanmakta olup hizmetlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir. Ayrıca kuruluşumuzda, hizmet bilgileri, üye beklenti, öneri ve şikayetleri takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

BTO'nun İletişim Politikası; İç ve dış paydaşlarımız ile iletişimimizde açık, anlaşılır bir dil kullanmak, zamanındalık prensibine bağlı olarak sorumlulukları ve yetkileri çerçevesinde itimat noktası olarak değerlendirilecek bir yaklaşım ile iletişim kurmak" olarak tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

BTO, üyeleri için her an ve kolaylıkla ulaşılabilir ve erişilebilir konumdadır. Aynı zamanında üye bilgisine her an ve kolaylıkla ulaşılabilir ve erişilebilir konumdadır.

BTO ve üyeleri arasındaki ulaşım ve iletişim aşağıda belirtilen yollarla yapılmaktadır;

- BTO web sayfası
- Görüşmeler;
- Yüz yüze, telefon]
- Yazışmalar; faks, e-posta, SMS
- Yayınlar; bülten, rapor vb.
- Toplantılar; konferans, panel, seminer, eğitim, çalıştay.
- Ziyaretler ve anketler.

Referans

Üye Memnuniyet formu

Üye İlişkileri Prosedürü

Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü

İletişim Politikası

7.3 Tasarım ve Geliştirme

Buldan Ticaret Odası 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve çıkarılan ilgili yönetmeliklerle hizmet verdiğinden dolayı “7.3 Tasarım ve Geliştirme” maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

7.4 Satın Alma

7.4.1 Satın Alma Süreçi

Odamıza satın alınacak ürün ve hizmetlerde, Yönetim Kurulunun Genel Sekreterliğe vermiş olduğu harcama yetkisine kadar olan bölümleri için İhtiyaç talep formu düzenlenerek genel sekreter onayıyla oda üyelerimizden veya diğer muhtelif tedarikçilerden satın alma yapılır. Yapılan harcamanın belgesi Muhasebe biriminde saklanır.

Genel Sekreterin harcama yetkisini aşan miktarlarda ise; İhtiyaç Talep Formu düzenlenip Yönetim Kuruluna sunulur. Yönetim kurulunun fiyatını uygun bulduğu firmadan alım yapılır.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Tedarikçi değerlendirme prosedürüne göre değerlendirilir. İhtiyaç halinde yönetim kurulu onayıyla herhangi bir tedarikçilerden de alım yapılabilir.

7.4.2 Satın Alma Bilgisi

Buldan Ticaret Odası sipariş edilen ürün hakkında satıcı firmanın net olarak bilgilendirilmesini sağlayacak şekilde ihtiyaç talep formu ile sipariş açmaktadır. Satın alma sipariş formunda gerekli olduğu durumlarda, onaylama için gerekli kriterler ve yönetimin gereksinimleri açıklama hanesinde belirtilir.

7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

İhtiyaç Talep Formu üzerindeki özelliklere bakılarak; talep eden birim sorumlusu tarafından kabul anlamında her kalem malzemeye paraf atılarak yapılır. Tedarikçilerin yerinde doğrulama faaliyeti gerekli durumlarda odamız tarafından yapılır.

Referans

İhtiyaç Talep Formu

Tedarikçi Değerlendirme Raporları

Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

7.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

7.5.1 Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Buldan Ticaret Odası'nda Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü, süreç etkileşim tablosu, hedef eylem planı, iş akış şemaları, kalite planları, görev tanımları, talimatlar, kalite kayıtları, formlar gibi kaliteyi etkileyen tüm belgeler üst yönetim tarafından hizmetin denetlenmesinde kullanılır. Bu belgelerin ulaşılabilirliği ve anlaşılabilirliği kalite yönetim Temsilcisi, ilgili birim sorumluları ve amirlerin sorumluluğundadır.

7.5.2 Üretim ve Hizmetin Sunumu İçin Süreçlerin Geçerli Kılınması

Buldan Ticaret Odası'nda kontrol edilemeyen bir süreç bulunmadığından bu madde hariç tutulmuştur.

7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmetlerimiz mevzuatımızda tanımlanmış olup, Buldan Ticaret Odası'nda verilen hizmetlerin tüm aşamaları, Süreç Tanımlama Şemalarında belirtilmiştir. Üyelere ilişkin izlenebilirlik Oda ve Ticaret Sicil Kayıt numarası ile yapılmaktadır. İzlenebilirlik ile ilgili kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans

Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Kayıtların kontrolü Prosedürü

7.5.4 Üye Mülkiyeti

Buldan Ticaret Odası'nda her türlü hizmetin sunumu için gerekli olan ve üyenin yasal şartlara istinaden alınan dosyalar üye mülkü olarak belirlenmiştir.

Üye mülkünün kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygunluğunun kalmaması hallerinde; üye ile irtibata geçilerek Üyeye rapor edilir, üye kayıtlarından, eksiklikler giderilir, kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans

Kayıtların kontrolü Prosedürü

7.5.5 Hizmetin Korunması

Yürütmekte olduğumuz işlemler talep edilen/edilecek hizmete dönüşünceye kadar oluşan tüm evrakların, saklanması, gerektiğinde yararlanılmak için tekrar ulaşılabilirliğinin sağlanması, bozulma, kaybolma ve hasar görmeye karşı korunması ile ilgili işlemler, TOBB Evrak ve Dosya Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre yapılır.

Ayrıca hizmetin korunmasında çıktılar, Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Referans

TOBB Evrak ve Dosya Hizmetleri Yönetmeliği
Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.6 İzleme ve Ölçme Donanımının Kontrolü

Buldan Ticaret Odası'nda herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmadığından bu madde hariç tutulmuştur.

8 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

POLİTİKA

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

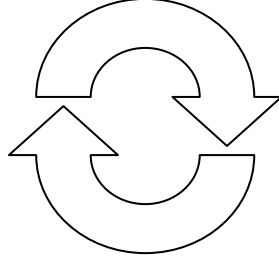
ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

YÖNETİMİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ



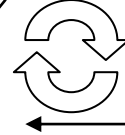
HEDEFLER

PLANLAMA

UYGULAMA

DÜZELTME

İZLEME



Buldan Ticaret Odası;

- Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek,

Amacıyla istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere uygulanabilir metotları belirleyerek Kalite Yönetim Sisteminin kapsamına almıştır.

8.2 İzleme ve Ölçme

8.2.1 Üye Memnuniyeti

Buldan Ticaret Odası'nda üye memnuniyetinin izlenmesinin sağlanması, üye algılarından hareketle, ihtiyaç ve beklentilerin yerine getirilip getirilmediğinin saptanması için veriler; üye memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak oluşturulan anketler, öneri ve şikayet vb. yollarla yapılır.

Referans

Üye Memnuniyeti Formu

8.2.2 İç Tetkik

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Buldan Ticaret Odası'nda oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin, hizmet gerçekleştirmeye ilgili planlanmış düzenlemeler ile TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standart şartlarına uygunluğunun, etkinliğinin ve sürekliliğinin teyidi amacıyla yapılacak iç tetkiklerin planlanması, yürütülmesi, sonuçlarının raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ile ilgili sorumluluklar ve şartların sağlanmasına ilişkin yöntemlerin belirlenmesi için İç Tetkik Prosedürü dökümanite edilmiştir.

Referans

İç Tetkik Prosedürü

8.2.3 Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi, SÜREÇ ETKİNLİK KRİTERLERİ LİSTESİ ve KEK 4.1. maddesinde tanımlanan Süreç Etkileşim ve Etkileri kullanılarak.

SÜREÇ ETKİNLİK KRİTERLERİ LİSTESİ; performans kriterleri yapılır, ölçüm metodu ve ölçüm periyodu belirtilmiştir. Süreçlerin izlemesini o sürecin sorumlusu yapar ve sorunlu olan alan varsa DÖF açar. Yönetim Temsilcisine iletir. Yönetim **Temsilcisi tüm sonuçları performans raporuyla birlikte üst yönetime iletir. Bu sonuçlar AİT' de tekrar gözden geçirilir.**

Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi ile planlanan sonuçlara ulaşamadığının tespiti halinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılması için talepte bulunulur.

Referans

Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Hedef Planı

Süreç İzleme ve Ölçme Formu

Süreç Etkileşim ve Etkileri (KEK 4.1.)

8.2.4 Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Süreç şemalarında, hizmet şartları açık olarak yazılmış ya da ilgili yasal düzenlemeye atıfta bulunulmuştur. Kalite Planında yapılan tüm işlemlerle ilgili kontrol edilecekler yöntemleri, sorumluları, kayıt yerleri, uygunsuzluk durumunda yapılacak faaliyetler tanımlanmakta. Bu aşamaya kadar gelmiş hizmeti kayıtlar üzerinden izleyerek, verilen hizmetin Kalite Planındaki kabul kriterlerine uyup uymadığını kontrol eder. Yapılan kontrol sonucunda, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, evrak üzerine atılan imza ya da paraf ile bir sonraki adıma iletilerek süreç işletilir.

Süreç Tanımlama Şemaları son onay noktasında belirtilen personel tarafından verilen onay, hizmetini şekli eksiklikler giderilerek mevzuata uygun olarak Uygun Olmayan Hizmet Prosedüründe gösterilmektedir. Kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne muhafaza edilir.

Referans

Uygun Olmayan Hizmet Prosedürü

Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Kalite Planı

Süreç Şemaları

8.3 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Buldan Ticaret Odası'nda, uygun olmayan hizmetin; yanlışlıkla kullanımının veya sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmet ile ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için Uygun Olmayan Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuştur. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü ile ilgili bilgiler bu prosedürde belirtilmiştir.

Kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



BULDAN TİCARET ODASI CHAMBER OF COMMERCE OF BULDAN

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
Hizmet Gerçekleştirme Prosedürü

8.4 Veri Analizi

Buldan Ticaret Odası tarafından Kalite Yönetim Sisteminin sürdürülmesinde Üye memnuniyeti anketi, çalışanlar önerileri, çalışanlarla ilgili anket vb. yollarla alınan veriler ve uygunsuzluk tespit formlarının değerlendirilmesi ile hizmetin şartlara uygunluğu, önleyici faaliyet fırsatları ve iyileştirme alanlarının tespit edilmesine yönelik verilerin analiz edilmesi için Veri Analizi Uygulama Planı, Üye Memnuniyeti Formu ve Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu oluşturulmuştur. Bu toplanan veriler pasta ve çubuk diyagramları ile analiz edilmektedir.

Referans

Veri Analizi Uygulama Planı

Üye Memnuniyeti Formu

Çalışan memnuniyeti Anketi Formu

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli İyileştirme

BULDAN TİCARET ODASI , kalite politikası, kalite hedefleri, iç tetkik sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ile yönetimin gözden geçirme sonuçlarını kullanarak, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirir.

Üyelerden ve çalışanlardan gelen öneriler KYT ye verilir; AİT'de değerlendirilir. Alınan kararların takibi toplantı tutanak formunda yazılır. Belirlenen iyileştirme faaliyeti, uygulama adımları ve sonuçları toplantıda görevlendirilen ilgili birim sorumlusu tarafından KYT'ye iletir. Bir sonraki YGG toplantısında bu iyileştirme faaliyetinin sonuçları değerlendirilir.

8.5.2 Düzeltici Faaliyet

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Tüm Kalite Yönetim Sistemi içerisinde bulunan süreçlerde tespit edilen uygunsuzlukların sebebini ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek için;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kaydedilmesi,
- Başlatılan faaliyetin gözden geçirilmesi,

İşlemlerinin tanımlanması ve gerçekleştirilmesi konularını düzenleyen Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

8.5.3 Önleyici Faaliyetler

Buldan Ticaret Odası tarafından verilen hizmetlerde potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin belirlenmesi,
- Potansiyel Uygunsuzlukların oluşmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kaydedilmesi,
- Başlatılan faaliyetlerin gözden geçirilmesi,

İşlemlerinin tanımlanması ve gerçekleştirilmeleri konularını düzenleyen Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuştur.

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER



**BULDAN TİCARET ODASI
CHAMBER OF COMMERCE OF
BULDAN**

KOD NO : KEK
YAYIN TARİHİ : 01/02/2013
REV NO :1
REV TARİHİ 11.09.2015:
SAYFA : #

Referans

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Önleyici Faaliyetler Prosedürü

HAZIRLAYAN: EVRAK MEMURU

ONAYLAYAN: GENEL SEKRETER