|  |
| --- |
| C:\Users\Hp Pavilion\Desktop\GUİNNESS RAPOR SONNNNN 07.04.2014\van_tso_logo-01-GHE55U8_4199.jpg |
| KALİTE EL KİTABI |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
|  |

**Doküman Adı : KEK**

**Baskı No : 05**

**Yürürlük Tarihi : 01.02.2007**

İçindekiler

[Önsöz 3](#_Toc520881639)

[0.1 Oda Tanıtımı 4](#_Toc520881640)

[2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR 6](#_Toc520881641)

[3. TERIMLER VE TARIFLER 6](#_Toc520881642)

[4.1. Kuruluş Ve Bağlamının Anlaşılması 10](#_Toc520881643)

[5.1. Liderlik Ve Taahhüt 14](#_Toc520881644)

[5.1.1. Genel 14](#_Toc520881645)

[5.1.2. Müşteri(Üye) Odaklılık 14](#_Toc520881646)

[5.2. Politika 15](#_Toc520881647)

[5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması 15](#_Toc520881648)

[5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması 15](#_Toc520881649)

[6. PLANLAMA 15](#_Toc520881650)

[6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri 15](#_Toc520881651)

[6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama 16](#_Toc520881656)

[6.3. Değişikliklerin Planlanması 17](#_Toc520881657)

[7.4. İletişim 20](#_Toc520881658)

[8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi 23](#_Toc520881659)

[8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü 23](#_Toc520881660)

[9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME 30](#_Toc520881661)

[9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme 30](#_Toc520881662)

[9.1.1. Genel 30](#_Toc520881663)

[9.1.2. Müşteri (Üye) Memnuniyeti 30](#_Toc520881664)

[9.1.3. Analiz Ve Değerlendirme 30](#_Toc520881665)

[9.2. İç Tetkik 31](#_Toc520881666)

[9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi 31](#_Toc520881669)

[9.3.1. Genel 31](#_Toc520881670)

[9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri 31](#_Toc520881671)

[9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları 32](#_Toc520881672)

[10. İYİLEŞTİRME 32](#_Toc520881673)

[10.1. Genel 32](#_Toc520881674)

[10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler 33](#_Toc520881675)

[10.3. Sürekli İyileşme 34](#_Toc520881677)

**REVİZYON LİSTESİ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **MADDE NO** | **SAYFA NO** | **TARİH** | **REV. NO** | **AÇIKLAMA** |
| 1 | - | - | 22.11.2017 | 00 | TS EN ISO 9001 2015 DEĞİŞİKLİĞİ |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Önsöz

Küreselleşen dünyamızda özel sektörün kaliteli ve ucuz üretim parolasıyla benimsediği ve her geçen gün önemi daha da artan üretim ve hizmet anlayışı beraberinde kamu kurum ve kuruluşlarına da yansımıştır. Bugün özel ve kamu sektörü kaliteli mal ve hizmet sunmak için kalite sistemlerine daha çok önem vermektedir. Özel sektöre hizmet veren kuruluşumuzun kalite yolculuğu da bu etkileşim sonucu doğmuştur.

Van Ticaret ve Sanayi Odası sunduğu hizmetlerin standardını belirlemek, sürekliliğini korumak ve sürekli iyileştirmeyi gerçekleştirmek amacıyla ilk defa 2007 yılında başladığı Kalite Yönetim Sistemi ile hizmetlerini kişilerden bağımsız bir hale getirerek kurumsal bir yapıya bürünmeyi başarmıştır. Ayrıca odamızda hâlihazırda uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sistemi’nin her geçen yıl güncelliğini takip ederek standartlarını ve hizmetlerini sisteme uygun şekilde gerçekleştirmektedir.

Odamız bir kamu kurum niteliğinde olma özelliğinden dolayı 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu ve Yönetmeliklerine göre hizmet vermektedir. Bu nedenle VANTSO ’da uygulanan kalite yönetim sistemimizin kapsamı “Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetleri Sunumu” dur.

Sistem aynı zamanda, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin gerekliliklerini de içerecek biçimde kurulmuştur. Kalite El Kitabı, odanın tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olmak amacıyla hazırlanmıştır.

Üyelerimize en iyi hizmeti, en doğru zamanda ve en iyi koşullarda sunmak, onların iç ve dış pazarlarda rekabet gücünün artırılmasını ve sürekli hale getirilmesini sağlamak, sürekli öğrenen, gelişen ve iyileşen bir yapıya sahip olmak, doğruluğu ve tarafsızlığı temel prensip olarak almak, üyelerimiz ve halkımızla ilişkilerimizde etkili iletişim, verimli hizmet, katılımcı davranış ve ekip çalışması anlayışlarına önem vermek, süratli, eksiksiz, güler yüzlü etkin ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla benimsediğimiz Kalite Yönetim Sistemini verimli olarak uygulamak ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirme uğraşı içinde olacağız.

Van Ticaret ve Sanayi Odası

Yönetim Kurulu Başkanı

**VAN TİCARET VE SANAYİ ODASI**

**Adres :**İskele Caddesi No:51 İpekyolu / VAN

**Telefon :** 0 (432) 210 00 55

**Faks :**0 (432) 216 44 88 SMS 532 752 65 65

**E-posta :** vantso@vantso.org.tr

# Oda Tanıtımı

Van Ticaret ve Sanayi Odası 1961 yılında bir grup tüccarın temellerini attığı ve bugün 10 bini aşkın üyesi ile ilimizin en önemli sivil toplum kuruluşlarından biridir.

1961 yılının sonlarında ilk Yönetim Kurulu Başkanımız  Merhum Remzi PERİHANOĞLU ve bir grup iş adamımız, Oda hizmet binasının olmaması nedeniyle faaliyetlerini ve toplantılarını kendi ofislerinde yaparak  Odamızın tarihsel yolculuğunu başlatmışlardır.

Kentin her alanında daha aktif bir duruma gelme arzusunda olan Van Ticaret ve Sanayi Odası daha iyi hizmet verebilmek amacıyla 1965 yılında hizmet binasını yapmak üzere ilk gayrimenkulünü alır. Odamız bir yandan kurumsal yapısını oluştururken öte yandan kent sorunları ile de ilgilenmeye başlamıştır. Yıl 1970’i gösterdiğinde Odamız nihayet kendi mülkü olan hizmet binasına taşınmıştır. Artık kendisine ait hizmet binasında daha uygun çalışma ortamında ilimizin ekonomik ve sosyal sorunlarına çözüm bulma arayışları hızlanmıştır.

2000’li yıllara gelindiğinde her açıdan daha iyi koşullara sahip Odamız artık Avrupa standartlarında hizmet vermeye başlamıştır. 2007 yılında akreditasyon süreci başlayan Van Ticaret ve Sanayi Odası denetimleri başarıyla geçerek akredite olan ilk elli oda arasında yerini almıştır. Yine bu dönemde kaliteli hizmet anlayışını yaptığı yeni ve modern alt yapıya sahip hizmet binası ile taçlandırmıştır.

Dolu dolu geçen 55 yıllık tarihi içerisinde ülkemizin ve ilimizin sosyal ve ekonomik hayatına duyarsız kalmayan, üstlendiği misyonu başarıyla yerine getiren Van Ticaret ve Sanayi Odası bugün olduğu gibi bundan sonra da üyeleriyle birlikte ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel hayatına  değer katmaya devam edecektir.

Van Ticaret ve Sanayi Odası, üyelerinin 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 Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Van Ticaret ve Sanayi Odası, Misyon ve Vizyonuna destek ilkeler olarak;

* Üyelerinin menfaatini mevzuatlar çerçevesinde korur,
* İlimizin ve bölgemizin kültürel gelişmesine katkıda bulunur.
* İlişkilerinde müşteri memnuniyetine öncelik verir.
* Hem üreticiye hem de tüketiciye karşı sorumluluklarını yerine getirir.

Çalışanlarının sosyal haklarını gözetir, eğitimine önem verir.

**Misyon, Vizyon ve Kalite Politikası**

**VİZYONUMUZ**

İlimizin ekonomik, sosyal, kültürel gelişim ve dönüşümünde aktif rol almak, Üyelerimizin kurumsallaşma ve rekabet avantajı yakalamalarını sağlamak, sektör öngörülerini geliştirerek, markalaşmaya dayalı büyüme hedeflerine ulaşmalarına katkı sunacak politika ve stratejiler geliştiren, güvenilir, lider ve yenilikçi bir kurum olmaktır.

**MİSYONUMUZ**

Nitelikli insan kaynağı ile iyi yönetişim anlayışı çerçevesinde ilimiz iş dünyasına ticaretin tüm alanlarını kapsayacak hizmetler geliştirmek, bu doğrultuda üye menfaatlerini öncelemek, lobi çalışmaları yapmak, aynı zamanda bilgi, eğitim ve danışmanlık hizmetleri temin etmek,  Van'ı ticaret ve yatırımlar açısından cazip, rekabet gücü ve yaşam kalitesi yüksek bir şehir haline getirecek yöntemler uygulamaktır.

**KALİTE POLİTİKAMIZ**

VAN Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Üst Yönetimi, kalite politikasının; kuruluş amaçlarına uygunluğunu, kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğunu, sürekli uygunluk için gözden geçirilmesini sağlamaktadır. Kalite politikası Üst Yönetim tarafından gerekli görüldüğünde geliştirilmek amacıyla revize edilebilir. Kalite Politikamız tüm personelimize duyurulup, hizmet binamızda görülebilir yerlere asılarak, hizmet sunarken tüm birimlerce dikkate alınması sağlanmıştır.

İlimiz Tüccar ve Sanayicinin Temsilcisi Olması Sıfatı ile

1. Üyelerimiz arasında mesleki ahlak ve dürüstlüğü esas kılmak,
2. Geniş tabanlı etkin ve nitelikli ekonomi yönetimi uygulamak,
3. Tüm organları ve idari personeli ile sürekli gelişmeyi hedeflemek,
4. Üye memnuniyetini en üst seviyede tutmayı benimsemek,
5. Şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışı sergilemek,
6. Kaynakların etkili yönetimini sağlamak,
7. Ekonomi aktörlerinin gönüllü birlikteliğini sağlamak,
8. Bölgemizin ticari ve sanayi alanında gelişmesine öncülük etmek,
9. Yasa ve mevzuatlara uymak,
10. Uluslararası standartlarda hizmet vermek
11. **KAPSAM**

Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda tüm faaliyetler Yönetim Kurulu Başkanlığında gerçekleştirilmektedir.

Ticaret ve Sanayi Odaları 5174 Sayılı Kanunun 4. maddesindeki esaslar çerçevesinde üyelerinin 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 bu Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarıdır.

Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standardı şartlarının, Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda tüm bölümlerin yapmış olduğu faaliyetleri kapsamaktadır.

# ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO-9000-2015 Kalite yönetim Sistemleri – Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler

TS-EN-ISO-9004-2015 Kalite yönetim Sistemleri – Performans İyileştirmeleri İçin Kılavuz

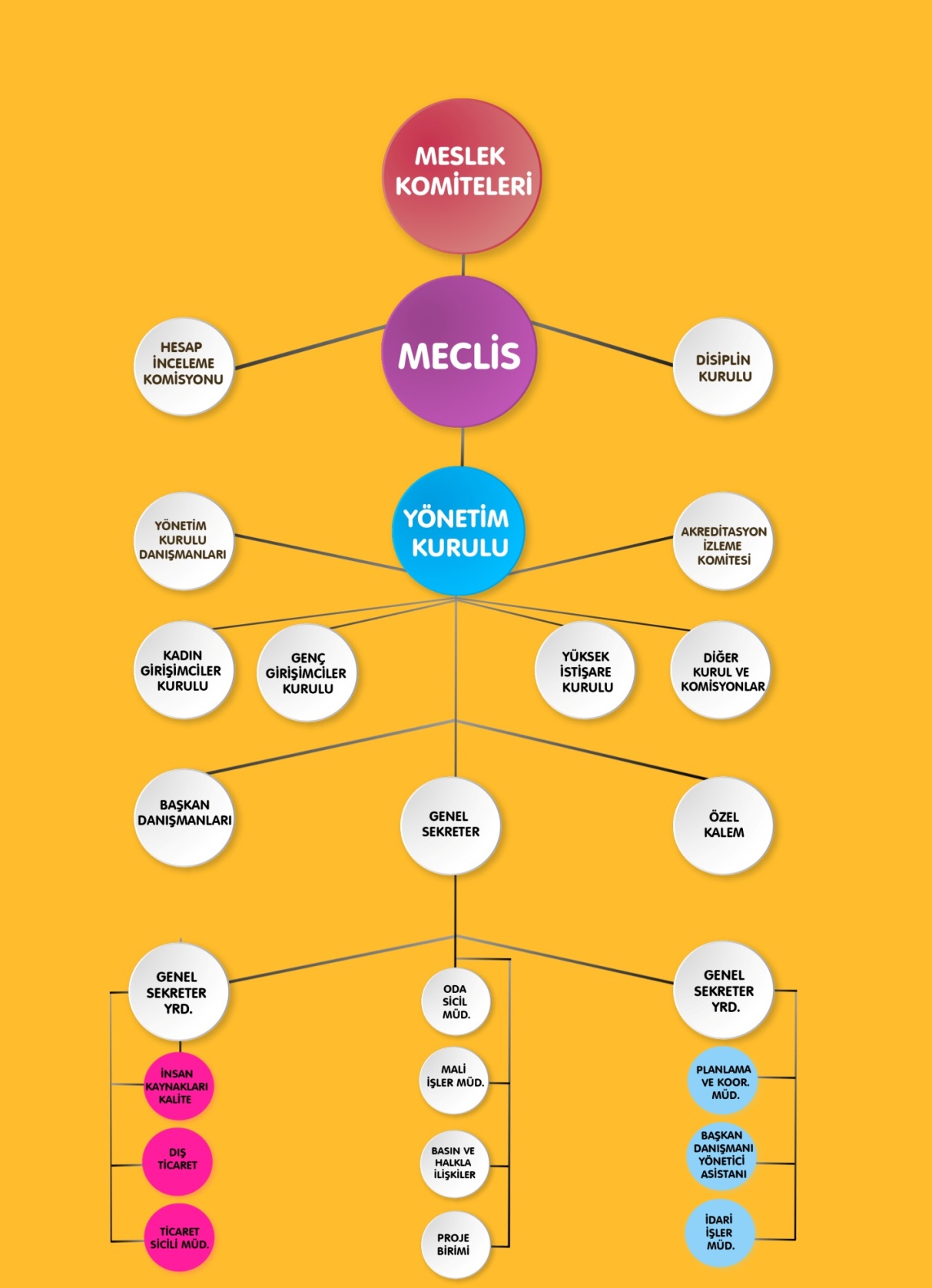
Bu standartların dışında VAN TSO için oluşturulmuş olan prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, formlara, planlara, listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar dokümanların ilgili kısımlarında görülebilir.

# TERIMLER VE TARIFLER

* **Oda-VAN TSO:** Van Ticaret ve Sanayi Odası
* **Kalite**; Bir nesnenin bir dizi doğal özelliğinin gereklilikleri yerine getirme derecesi
* **Kuruluş**; Hedeflere ulaşmak için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş, kendi işlevleri mevcut olan kişi veya kişiler grubu
* **Politika**; Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen niyetleri ve yönelimi
* **Hedef;** Ulaşılacak sonuç
* **Proses**; İstenen çıktıları ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu
* **Çıktı;** Bir prosesin sonucu
* **Risk;** Belirsizlik etkisi
* **İlgili taraf**; Bir karar veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş
* **Dokümante edilmiş bilgi**; Bir kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgi ve bunun saklandığı ortam
* **Ürün**; Bir kuruluşun, kuruluş ile Müşteri (Üye)si arasında herhangi bir etkileşim olmadan üretebildiği çıktısı
* **Hizmet**; Bir kuruluşun mutlaka en az bir faaliyetinin kuruluş ve Müşteri(Üye)si arasında gerçekleştirildiği çıktısı
* **Yetkinlik;** İstenen sonuçlara ulaşmak için bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği
* **Dış kaynak kullanımı**; Bir dış kaynaklı kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyonlarının veya proseslerinin bir bölümünü yürüttüğü durumlarda yapılan düzenleme
* **İzleme**; Bir sistemin, bir prosesin, bir hizmetin veya bir faaliyetin durumunun belirlenmesi
* **Ölçme;** Bir değerin belirlenmesi prosesi
* **Düzeltici faaliyet**; Uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırmak ve tekrar ortaya çıkmasını önlemek için yapılan faaliyet
* **Sürekli iyileştirme**; Performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet
* **İyileştirme**; performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet
* **Düzeltme**; Belirlenmiş bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet
* **Yasal Şart;** Bir yasama organı tarafından belirlenmiş zorunlu şart
* **Düzenleyici Şart**; Bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart
* **Müşteri**; Üye
* **Bakanlık;** Sanayi ve Ticaret Bakanlığı**,**
* **Birlik;** Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği,
* **5174 Sayılı Kanun**; Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu

**VAN TİCARET VE SANAYİ ODASI BAŞKANLIĞI**

**ORGANİZASYON ŞEMASI**

****

1. **KURULUŞUN BAĞLAMI**

## Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Van Ticaret ve Sanayi Odası, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sistemi’nin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Odamız Stratejik Planında Swot Analizi yapılarak iç ve dış hususlar belirlenmiştir.

Dış Hususlar:

1. Yasal Şartlar: Hizmetlerimizle ilgili yasal mevzuatların değişmesi (TOBB -Finansal Kuruluşlar)
2. Teknolojik Şartlar: Hizmeti sunduğumuz teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok hizmet elde edilmesi
3. Rekabet: Üye Memnuniyetinin sağlanması konusunda fark yaratmak
4. Kültürel şartlar: Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi
5. Sosyoekonomik şartlar: toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif ya da negatif olarak değişmesi.

İç Hususlar:

* Kurumsal Değerlerimiz: Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak, her zaman en iyiyi ve Müşteri (Üye) memnuniyetini ön plandan tutmak
* Kurum Kültürü: Verdiğimiz hizmetlerde maksimum kaliteyi ve sürdürülebilir hizmeti üyelerimize sunma
* Kurum Bilgisi: her zaman işinde en iyi olan yönetici ve takım arkadaşlarıyla çalışmak (İnsan Kaynakları-İstatistik Çalışmalar)
* Kurum Performansı: birim zamanda verimin en üst seviyede olmasını sağlamak(istatistik çalışmalar-Bakım Yönetimi vb.)

İç ve dış hususlar YGG toplantısında görüşülmektedir.

**İGİLİ DÖKÜMANLAR**

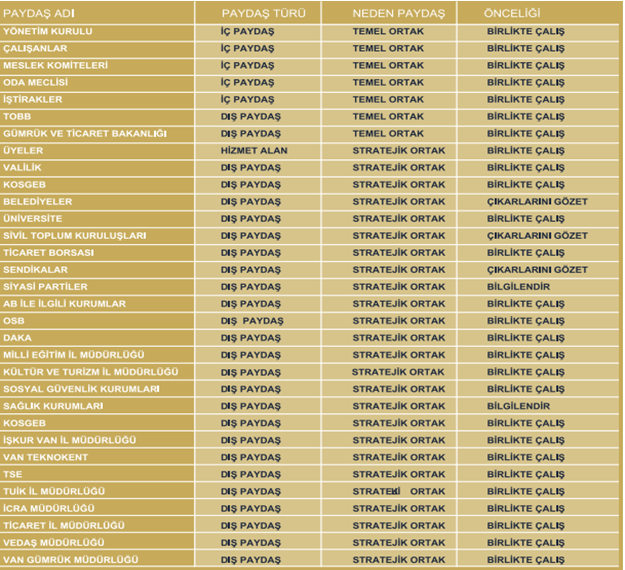
VAN TSO STRATEJİK PLANI

* 1. **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması**

VAN TSO’da Müşteri(Üye)ve uygulanabilir yasal ve mevzuat şartlarını karşılayan hizmetleri sürekli sağlama yeteneğine etkisi ya da potansiyel etkisinden dolayı ilgili tarafların beklentilerini belirlemiştir. Ancak bu gereklilikler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir. Bu ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülmektedir.

**İLGİLİ TARAFLAR/GEREKLİLİKLERİ:**

| **İÇ** | **DIŞ** |
| --- | --- |
| * Çalışanlar–İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması, iş sürekliliği, kariyer ve sürekli gelir. Ergonomi ve İSG sağlık ve güvenliği * İş ortakları–Devam eden büyüme, iyi itibar, iyi risk yönetimi * Bölüm sorumluları - İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması ve iyi iş ilişkileri * Üst Yönetim – Hizmet kalitesinin yüksekliği, ş verimliliği ve kar * Altyapı, kullanılan yazılım ve donanımlar, bilgi güvenliği | * Müşteri (Üye)ler–Kalite/Termin/İş Sürekliliği * Resmi makamlar - Yasal Uygunluk * Düzenleyiciler - Uygunluk * Belediye - Yasal Uygunluk * Tedarikçiler – İş sürekliliği/Ödeme Koşulları * Hizmet Tedarikçileri (Pc, İnternet, Bakım, OSGB) – Yasalara uyum/ İş Sürekliliği/ Ödeme Koşulları * ISO Belgelendirme Kuruluşu –ISO 9001 Standartlarına uyum * Çalışma Bakanlığı –ISG Gereklilikleri * Çevre Kanun ve Yönetmelikleri –Uyum * Ticaret örgütleri/birlikleri -Birlik kurallarına uyum * Rakipler – Adaletli rekabet ortamı * Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları – İyi risk yönetimi * Tedarikçiler – İş sürekliliği ve zamanında ödeme * Komşular –ISG ve Çevre uyumu |

**PAYDAŞ ANALİZ TABLOSU**

**İGİLİ DÖKÜMANLAR:** Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

**:**Stratejik Plan

* 1. **KYS Kapsamının Belirlenmesi**

Kalite Yönetim Sistemi kapsamımız dış ve iç hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri de göz önüne alınarak; Ticaret ve Sanayi Odalarının Hizmet Faaliyetleri olarak belirlenmiştir.

Odamızda Uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıdaki gibidir;

* **7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetler için izleme ve ölçme kaynağı kullanılmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

* **8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Kurumumuz görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiğimiz hizmetleri kanun ve yönetmelikler doğrultusunda gerçekleştirdiğimizden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

* **8.5.1** (f) Kuruluşumuz hizmet sunumunda çıktıların daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumlar bulunmamaktadır.
* **8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Odamızda hizmetlerimiz ile ilgili teslimat sonrası faaliyetler bulunmamaktadır.

* 1. **KYS Prosesleri**

Van Ticaret ve Sanayi Odası, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dâhil, bir Kalite yönetim sistemi kurmuştur. Sistem, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

* Kalite yönetim Sistemi için gerekli görülen Prosesler oluşturulmuş, bu proseslerin sırası ve birbirine olan etkisi, Proses Kart’larında verilmiştir.

1. AB Bilgi Bürosu Prosesi
2. Basın Yayın Prosesi
3. Dış Ticaret Prosesi
4. İnsan Kaynakları Prosesi
5. Mali İşler Prosesi
6. Oda Sicil Prosesi
7. Proje Koordinasyon Prosesi
8. Satın-Alma Prosesi
9. Ticaret Sicil Prosesi
10. Planlama ve Koordinasyon Prosesi
11. Eğitim Prosesi
12. İdari İşler Prosesi

* Proseslerinin çalıştırılmasını ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli girdileri, kriter ve metotları, proses sorumluları, proses performansları ve izleme metotları, risk ve fırsatları, çıktıları tanımlanmıştır. Bunlar için gereken kaynağın ve bilginin gereken noktalarda bulunması sağlanmıştır. Proseslerin etkinliğinin takibini ve gerekli bilgilerin ulaşılabilirliği Yönetimin Gözden Geçirmesi sürecinde gözden geçirilmektedir.

1. **LİDERLİK**

# Liderlik Ve Taahhüt

# Genel

Van Ticaret ve Sanayi Odası Üst Yönetimi, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

a) Kalite yönetim sisteminin etkinliği için sorumluluk alarak

b) Kalite Politika ve amaçların oluşturulduğu ve bunları kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına alarak,

c) Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile Kalite olduğunun güvence altına alınmasını sağlayarak,

d) Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,

e) Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını sağlayarak,

f) Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşarak,

g) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını güvence altına alarak,

h)Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlayarak,

i) İyileştirmeyi teşvik ederek,

j) Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için destekleyerek,

## Müşteri(Üye) Odaklılık

Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, Müşteri (Üye) odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir.

a) Müşteri (Üye) ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,

b) Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,

c) Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

Bu bağlamda Müşteri (Üye) dilek ve şikâyetleri (dilek şikayet kutuları, e-posta, web sitesi, yüz yüze görüşmeler, anketler), anket sonuçları kayıt altına alınmakta izlenmekte ve ölçülerek değerlendirilmesi YGG toplantılarında yapılmaktadır.

# Politika

# Kalite Politikasının Oluşturulması

# Kalite Politikasının Duyurulması

Van Ticaret ve Sanayi Odası, politikasını standartların şartlarını dikkate alarak sayfa 5 de oluşturmuştur. Politika dokümante edilerek kuruluş içine asılmış, eğitimleri verilmiş ve web sitesinde yayınlanarak kuruluş içinde ve kuruluş dışındaki ilgili tarafların ulaşabilmesi sağlanmıştır.

Kalite yönetim sistemi politikamız yönetimin gözden geçirilmesi toplantılarında oluşan hedeflerimize bağlı olarak gözden geçirilmektedir.

**İGİLİ DÖKÜMANLAR**

* Kalite Politikası
  1. **Kurumsal Görev, Yetki Ve Sorumluluklar**

VAN TSO’ da üst yönetim, standardın şartlarını dikkate alarak organizasyon şeması içerisinde hizmet sunan personelimizin görev tanımlarını Görev Tanımlarında anlatmıştır.

VAN TSO’ da; Kalite, yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurum bünyesinde bulunan tüm birimler için görev, yetki, sorumluluk, nitelik ve vekâlet durumları oluşturulmuş ve Görev Tanımları içerisinde anlatılmıştır.

**İGİLİ DÖKÜMANLAR**

* Görev Tanımları

# PLANLAMA

## Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

## 

## Van Ticaret ve Sanayi Odası, Kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4,1’de atıf yapılan hususları, Madde 4,2’de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmektedir.

a) Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;

b) İstenen etkileri geliştirmek,

c) İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,

d) İyileşmeye erişim.

## 

## Van Ticaret ve Sanayi Odası, aşağıdakileri Risk ve Fırsat Tabloları oluşturarak planlamıştır.

a) Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,

b) Aşağıdakileri nasıl yapacağını:

1) Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,

2) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olarak belirlenmiştir.

**İGİLİ DÖKÜMANLAR**

Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü

## Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

VAN TSO’ da, kısa periyotlarla yapılan toplantıların yanı sıra yılda en az bir(1) kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları yapılır. Yapılan toplantıda birimler bazında Kalite hedefleri belirlenir ve takip edilen toplantıda İstatistiksel uygulamalar doğrultusunda durum tespiti toplantıya sunulur. İlk toplantıda politika üst yönetim tarafından gözden geçirilerek gerekli görülür ise değişiklik yapılır. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen hedeflerin; politikayı doğrular ve destekler nitelikte olması sağlanır. Hedefler, İş Planı’nda ilgili izleme haneleri kullanılarak takip edilir.

Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, kuruluşumuz:

a) Ne yapılacağını,

b) Hangi kaynakların gerekeceğini,

c) Kimin sorumlu olacağını,

d) Ne zaman tamamlanacağını,

e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmiştir.

* **İGİLİ DÖKÜMANLAR**
* Stratejik Plan
* İş Planı
* YGG Raporu
* Risk ve Fırsat Değerlendirme Tablosu

## Değişikliklerin Planlanması

Van Ticaret ve Sanayi Odası, Kalite Yönetim Sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir.

VAN TSO, değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:

a) Değişikliğin amacı ve muhtemel sonuçları;

b) Kalite Yönetim Sistemi’nin bütünlüğü;

c) Kaynakların mevcudiyeti;

d) Sorumluluk ve yetki tahsisi veya yeniden tahsisi.

VAN TSO, değişim yönetimi girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

1. Müşteri (Üye) şikâyetleri ve geri bildirimleri sonucu
2. Ürün ve hizmet sonucu
3. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
4. İç Denetim sonucu
5. Potansiyel uygunsuzluklar sonucu
6. Personel talebi sonucu
7. Yönetim gözden geçirme toplantıları sonucu
8. 4.4. Risk ve Fırsatlar ve İç/ dış bağlamdaki değişiklik sonucu olarak belirlemiştir.

**İGİLİ DÖKÜMANLAR**

* YGG Toplantı Raporu

1. **DESTEK**
   1. **Kaynaklar**
      1. **Genel**

Van Ticaret ve Sanayi Odası, Kalite Yönetim Sistemi’nin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.

Aşağıdakileri değerlendirmiştir:

a) Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,

b) Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini

* + 1. **Kişiler**

Van Ticaret ve Sanayi Odası, Kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmiştir. Organizasyon şeması ve görev tanımlarında tanımlanmıştır.

* + 1. **Altyapı**

Van Ticaret ve Sanayi Odası, proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

1. Binalar ve ilgili müştemilatı,
2. Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı,
3. Taşıma kaynakları,
4. Bilgi ve iletişim teknolojisi.
   * 1. **Proseslerin İşletimi İçin Ortam**

Van Ticaret ve Sanayi Odası, proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi oluşturmuştur.

1. Sosyal (Dinlenme alanları, çalışma alanları,)
2. Psikolojik (çalışma koşulları, çalışma saatleri, dinlenme saatleri),
3. Fiziksel (sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

**İGİLİ DÖKÜMANLAR**

* Makine /Cihaz Takip Kartı
* Yıllık Bakım Planı
* Özlük Dosyaları
  + 1. **İzleme ve Ölçme Kaynakları**

Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmamaktadır. Bu nedenle bu madde uygulanmamaktadır

* + 1. Kurumsal Bilgi

Van Ticaret ve Sanayi Odası, hizmetin uygunluğu ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir. Odamızda yetkili kişiler tarafından bu bilgiler sürekli olarak ulaşılabilir durumdadır.

Kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmıştır ve gerektiği ölçüde elde edilebilirdir.

Kurumsal bilginin kurum içinde yaygınlaşması ve kalıcı hale getirilmesi amacıyla düzenli toplantılar yapılmaktadır.Uygun olan bilgiler dökümante edilmiş bilgi şeklinde yayınlanmaktadır.Uzman kişilerden mentörlük alınmaktadır.personel arasında tecrübe aktarımı (usta-çırak ilişkisi)uygulamalarına önem verilmektedir.

VAN TSO, trendler ve değişiklik ihtiyaçlarına değinirken mevcut bilgisini dikkate alır ve gerekli ek bilgiler ile güncellemelere nasıl erişeceğini veya bunları nasıl bünyesine katacağını belirler.

1. İç kaynaklar (entelektüel varlıklar; tecrübe ile elde edilen bilgiler; hatalı ve başarılı projelerden öğrenilen dersleri içeren bilgiler; dokümante edilmemiş bilgi ve tecrübelerden elde edilen bilgiler; hizmet ve proses iyileştirme sonuçlarından elde edilen bilgiler)
2. Dış kaynaklar (standartlar, akademik çevre, konferanslar, Müşteri (Üye) ve dış sağlayıcılardan elde edilen bilgiler)

* 1. **Yeterlilik**

VAN TSO, aşağıdakileri gerçekleştirmiştir:

1. KYS performansı ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yetkinliklerini belirlemiştir.
2. Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına almıştır.
3. Uygun olduğu durumlarda, gerekli yeterliliğin sağlanması için işlem yapmış ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmiştir.
4. Yeterliliğin delili olarak uygun dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Ayrıca her personel için Özlük Dosyaları hazırlanmaktadır.
   1. **Farkındalık**

VAN TSO, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır:

1. Kalite politikası,
2. İlgili kalite amaçları,
3. İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
4. Kalite yönetim sistemi şartlarının/uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Hizmet kalitesini doğrudan etkileyebilecek işi yapan personel, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olabilmesi için gerekli olan eğitimi alarak yetkinleştirilir. Oda’da görev yapan personelin, uygun eğitim, öğrenim ve beceride olmasına ( 5174 sayılı kanunda belirtilen kriterler doğrultusunda ) dikkat edilir. İlgili personel bu çerçevede kendisine uygulanacak olan geliştirme, mesleki ve kalite eğitimlerine katılır.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

* Eğitim Prosesi
* Görev tanımları
* Organizasyon Şeması
* Özlük Dosyaları
* 5174 Sayılı Kanun

## İletişim

VAN TSO aşağıdakileri içeren Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirlemiştir:

1. Neyin iletileceği
2. Ne zaman iletileceği,
3. Kiminle iletişim kurulacağı,
4. Nasıl duyurulacağı
5. Kimin iletişim kuracağı

konusunda yazışma formları ile acil durumlarda ve diğer durumlarda ulaşılacak kişiler listesi oluşturmuştur.

**I. Dahili Haberleşme**

İç haberleşme için iç mail ve toplantılar yapılmaktadır. Diğer taraftan iç iletişim için ilan panoları mevcuttur. Kalite yönetim sistemleri kapsamında başlatılan tüm faaliyetlerden tüm çalışanların haberdar olması ve bilinç seviyesinin arttırılması sağlanmaktadır. Uygunsuzlukların kayda alınması ve işletme içinde ilgili birimlere aktarılması kadar iyi uygulamaların da duyurulması sağlanmaktadır. Bu amaçla; duyuru panoları, iç yazışmalar ve düzenli toplantılar yapılmaktadır.

**II. Harici Haberleşme**

Yapılan çevresel iyileştirmelerin kuruluş dışına duyurulması, kamuoyu ile şirket arasında bir güven ve işbirliği ortamının sağlanması açısından önemlidir. VAN TSO dışı haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar, raporlar, SMS sistemi yerel ve ulusal basın aracılığı ile yapılır. Dış iletişim sorumlusu olarak resmi kurumlarla ilgili; TOBB; Genel Sekreter , İlgili bakanlıklar ; Başkan, Genel Sekreter. Belgelendirme Kuruluşları; Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm sorumluları, Tedarikçiler; Satınalma, Müşteri (Üye)ler; Birim Sorumlusu, Belediye; Başkan olarak tanımlanmıştır.

Bu tür taleplerin şikâyet şeklinde olması durumunda bu talep bir uygunsuzluk olarak ele alınır ve düzeltici faaliyet ihtiyacı araştırılarak çözüm aranır.

**İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

- Yazışmalar

* 1. **Dökümante Edilmiş Bilgi**

**7.5.1.-7.5.2.-7.5.3. Genel - Oluşturma ve Güncelleme - Dökümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Odamızın Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları Dökümanların Kontrolü Prosedürü’ nde tanımlanmıştır.

Odamızda sistem kayıtları; tanımlanır, derlenir, işaretlenir ve arşivlenir. Sistem kayıtları, doküman listesinde tanımlanmıştır. Bu listede Kalite Kayıtlarının birim saklama süreleri ile bu süre sonunda arşiv bekleme süreleri tanımlanır. Tanımlanan tüm kalite kayıtları, hasar görmeleri önlenecek ve okunaklıkları kaybolmayacak ve istenildiğinde kolayca ulaşılabilecek şekilde saklanır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin tanımlanması amacıyla DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ oluşturulmuştur.

* **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİNİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

1. **OPERASYON**
   1. **Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Odamız, ilgili yasal mevzuat ve Müşteri (Üye) isteklerinde belirtilen şartları karşılayacak şekilde hizmetlerini gerçekleştirmeyi kendisine bir hedef seçmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek için hizmet süreçlerini tanımlamış ve hizmetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamıştır. Hizmetin sunumu sırasında ve sonrasında gerçekleştirilecek doğrulama, geçerli kılma, izleme ve kalite kontrol faaliyetleri tanımlanmıştır. Bu faaliyetler ilgili hizmet kontrol formlarına kaydedilerek hizmet şartlarına uygun olduğu sürekli izlenmekte ve kanıtlanmaktadır. İş Planı çerçevesinde gerekli kontroller sağlanır.

**REFERANSLAR:**

* İş Planı
* Proses kartları
  1. **Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar**
     1. **Müşteri (Üye) ile İletişim**

Üyelerimizin odamızdan beklentileri ve düşünceleri alınır. Yazılı veya sözlü olarak gelen üye şikâyetleri ilgili birim sorumlusu tarafından Üye Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır, incelenir ve değerlendirilir. Üye haklı ise üye istekleri kabul edilir. Tespit edilen hataların tekrarlanmaması için düzeltici / önleyici faaliyetler başlatılır. Bu faaliyetler her bir şikâyet için ayrı ayrı düzenlenmez, tekrar edilen aynı noktada yoğunlaşan şikâyetler için başlatılır. Faaliyetlerin ne şekilde başlatılacağı ve takip edileceği Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır. Sonuçları ile ilgili üyeler bilgilendirilir. Yılda bir kez Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi uygulanır.

* + 1. **Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

Odamız TOBB Başkanlığı’nın istekleri ve uygulamaları genelge, genel yazı ve talimatlarla bildirilir. Uygulamalarda belirtilen şekilde gerçekleştirilir.

Diğer müşterilerimiz olan üyelerimiz isteklerini bizzat Odaya başvurarak, telefonla, faks, e – mail ile bildirirler. Oda bu istekleri 5174 sayılı kanun, yönetmelikler, genelgeler ve talimatlar doğrultusunda yerine getirir.

## - 8.2.3.1. – 8.2.3.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Üyelerimize verilen hizmetlerin şartları, 5174 sayılı kanun, yönetmelik, genelge ve talimatlarla belirlenmektedir. Üyelerimiz Odadan taleplerinin karşılanması aşamasında öncelikle yasal ve belirleyici diğer şartları taşıyıp taşımadığı gözden geçirilir ve gerekli şartları taşımadığının tespiti durumunda eksikliklerin tamamlatılması yoluna gidilir ya da talepleri reddedilir.

Odanın işleri TOBB tarafından faaliyetlerimizle ilgili istenen değişiklik talepleri genelge ve genel yazı ile bildirilir. Bildirilen bu değişiklikler ilgili birimlere aktarılır. Diğer üyelerimizden hizmetimizle ilgili gelen değişiklik talebi veya tarafımızca değişiklik önerilen durumlarda konu TOBB ve ilgili kurumlara aktarılarak oradan alınan talimat doğrultusunda işlem yapılır. Bu faaliyetlerimizden kaynaklanan kayıtlar standardın 4.2.4 maddesine göre muhafaza edilir.

**REFERANSLAR:**

* Doküman Kontrol Prosedürü
* Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
* 5174 sayılı kanun
* Talep Şikâyet Formu
* Üye Memnuniyeti Anketi
  + 1. **Ürün ve Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler**

Hizmetler için şartlar değiştiğinde Van TSO, ilgili dokümante edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu, Müşteri (Üye)ler ile yapılan e-posta, faks vb. teyitleşerek söz konusu değişikliği güvence altına almaktadır.

* 1. **Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:**

Odamız görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiği hizmetleri kanun ve yönetmelikler doğrultusunda gerçekleştirdiğinden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

## Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü

* + 1. **Genel**

Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak satın alınan ürün ve hizmetlerin, kuruluşumuzun ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini tam anlamıyla karşılanmasını teminen; satın alınan ürünün veya hizmetin değerlendirilmesi ve kontrolü için Satın Alma ve Mali İşler Prosesi oluşturulmuştur.

Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak satın aldığımız ürün ve hizmet gibi alımlar kalitemizi direkt olarak etkilemese de, girdi ürünleri Genel Sekreterlik veya Yönetim Kurulunca görevlendirilen kişi veya kişiler tarafından kontrol edilerek uygunluğu sağlanır.

Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak ürün ve hizmet aldığımız tedarikçilerimizi kuruluşumuzun şartlarını karşılama yetenekleri ve yeterlilikleri satın alma prosesince değerlendirilir. Bu değerlendirmelerin yapılmasında aşağıdaki yöntemlerin biri, birkaçı veya tümünden faydalanılır,

* Tedarikçinin yeterliliğini ve sistemini değerlendirme.
* Ürün numunelerini alıp değerlendirme. (Test Etme)
* Başka kuruluşların referansları.
* Kapasiteleri, Termin, Fiyat.
* Ticari vaziyeti
* Kalite Belgeli olmaları.
* Daha önce yapmış oldukları hizmetlerdeki performansları.

Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak; satın alacağımız ürün ve hizmetler ile ilgili bilgiler sözleşmelerde belirtir. Satın alınacak ürün ve hizmetin zamanında ve doğru olarak alınması önemlidir.

Satın alma bilgileri, uygun durumlarda;

* Hizmet, prosedürler, proseslerin onaylanması için şartları,
* Personel niteliği için şartları,
* Kalite yönetim sistemi şartları da dahil olmak üzere satın alınacak ürünü/hizmeti tanımlayacak şekilde satın alma Sözleşmeleri ve dokümanları hazırlanır.

Van Ticaret ve Sanayi Odası tedarikçilere iletilmelerinden önce, belirlenen satın alma şartlarının yeterliliğini sağlamak için kontrolleri yapar.

VAN TSO’da dışardan sağlanan bir proses işlemi bulunmamaktadır.

* + 1. **Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak; ihtiyaç duyulması halinde, sözleşmelerde ve teklif formlarında belirtilmiş olan satın alma şartlarını ürünün karşılayıp karşılamadığını muhasebe servisi, Satın alma Servisi, Yönetim Kurulunca görevlendirilen kişi veya kişiler tarafından yapılır.

Van Ticaret ve Sanayi Odası olarak tedarikçinin yerinde herhangi bir ürün doğrulaması gerçekleştirilmez.

* + 1. **Dış Tedarikçi için Bilgi**

VAN TSO aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

1. VAN TSO adına sağlanan ürünler ve hizmetler veya yürütülen prosesleri,
2. Ürünler ve hizmetlerin, metotların, proseslerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasını,

- Ürün ve hizmetlerin,

- Metotların, süreçlerin ve ekipmanların,

- Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasının,

1. Gerekli kalifikasyon dahil, personelin yetkinliğini,
2. Kuruluşun Kalite yönetim sistemi ile ilişkisini,
3. Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini (kuruluş tarafından kullanılan),
4. VAN TSO ya da onun Müşteri(Üye)si tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

VAN TSO ürünlerinin kalitesini etkileyen ürün ve hizmet satın alma siparişleri, satın alınması istenen ürün/hammadde/ hizmeti açık olarak tanımlar. Satın alma işlemleri yetkili kişilerce tedarikçilere bildirilir. Siparişte değişiklik yapılırsa tedarikçiye aynı yöntemlerle bilgi verilir.

**REFERANSLAR:**

* Mali İşler Prosesi
* Satın alma Talimatı
* Satın Alma Prosedürü
* Onaylı Tedarikçi Listesi
* Malzeme İsteme Formu
* Teklif Formu
  1. **Üretim ve Hizmetin Sunumu**
     1. **Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

VAN TSO, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir.

Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

1. Aşağıdakileri tanımlayan dokümante edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:

1) Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,

2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.

1. Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,
2. Proses veya çıktıların kontrolü için kriterler ile hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının

uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,

1. Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
2. Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,
3. Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması.(Odamızda hizmetin sonucunun izlenemediği bir durum söz konusu değildir).
4. İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,
5. Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını kapsamalıdır.(Odamızda teslimat ve teslimat sonrası bir faaliyet uygulanmamaktadır).
   * 1. **Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda hizmet sunum alanlarının tanımlanması ve sunulan hizmetin izlenebilirliğinin sağlanması, hizmetlerde takip edilen yolun izlenmesidir.

Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda 8.5’ e açıklanan tüm işlemlerin proses kartları ilgili birimlerin proseslerinde tanımlanmış ve kayıtları bu proseslerde tanımlandığı şekilde muhafaza edilmektedir.

Satın alınan mal ve hizmet kontrolü satın alma sorumlusu tarafından yapılır. Satın alımı yapılan her malzeme veya hizmet Satın Alma prosedürü doğrultusunda kontrol edilir.

Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda verilen tüm hizmetlerin, hizmetin başlangıcından bitimine kadar geçen süreç içerisinde yapılan her işlemde tanımlanması ve kayıtlar üzerindeki sayılardan ve tarihten takip edilerek eski bilgilere ulaşılabilmesinin sağlanmasıdır. Bu işlemler için lisanslı yazılımlar (TOBBNet)

Verilen hizmetlerde Van Ticaret ve Sanayi Odası’nın uymakla yükümlü olduğu TOBB Evrak Kayıt Sistemi Yönetmeliği’ ne göre, ilgili evrak kayıt birimi tarafından kayıt altına alınan işlemler yine TOBB Arşiv Sistemi Yönetmeliğine göre Birimlerde bulunan Arşivlerde muhafaza edilmektedir.

Belirtildiği üzere her servisin ve dosyanın bir kodu bulunmakta ve Gelen/Giden havale edildikleri veya çıkışın yapıldığı servisin ve dosyanın kodları düşülmek suretiyle tanımlanmaktadır. Dilekçe, Talepname ve Bilgi Formu, kayıt altına alınmakta ve tüm bu işlemler dosyalanarak geriye dönük işlemler takip edilebilmekte ve izlenebilirlik sağlanmaktadır.

* + 1. **Müşteri(Üye)lere ve Dış Tedarikçilere Ait Mülkiyet**

Üyelerimizden hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgi ve belgeler belirlenerek temin edilmekte, doğrulanmasından sonra kayıttan geçirilerek Arşiv Yönetmeliğine göre koruma altına alınmakta, kendisi veya vekil tayin ettiği kişiler dışında kimseye verilmeyerek güvenliği sağlanmaktadır.

Bu işlemlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir. Üyelerimizin getirdiği evrakların kaybolması, hasar görmesi veya kullanılamaz duruma gelmesi halinde ilgili kişilerden, özel veya kamu kurum ve kuruluşlarından bir yazı ile temin edilir. Üyelere de bir yazı ile bilgilendirme yapılarak geri dönüşümü sağlanır.

* + 1. **Muhafaza**

VAN TSO’ da hizmet şartlarına uygunluk sağlanarak süreçlerin başlangıcından sonuna kadar geçen evrede her türlü belgeler nemden, yangından ve haşeratlardan uzak 3’lü kompakt arşiv sisteminde ve depolarda saklanmaktadır. Nihai hizmetlerimizin üyelerimize ulaşması, Kayıt ve Arşiv Yönetmeliği’ ne göre yapılmaktadır. Bazı bilgilerimizde bilgisayar ortamında muhafaza edilmektedir.

* + 1. **Teslimat Sonrası Faaliyetler**

Bu madde, VAN TSO’ da uygulanmamaktadır.

* + 1. **Değişikliklerin Kontrolü**

VAN TSO’ da belirlenen şartlara sürekli uygun olduğundan emin olmak için, üretim veya hizmet sağlama kapsamındaki değişiklikleri gözden geçirmekte ve kontrol altına almaktadır. Değişikliklerin gözden geçirilmesinin sonuçlarını, kişisel yetki değişikliklerini ve gerekli faaliyetlerin kayıtlarını tanımlayan dokümante bilgileri muhafaza eder.

**REFERANSLAR**

* Dökümanların Kontrolü Prosedürü
  1. **Ürün ve Hizmet Sunumu**

Van Ticaret ve Sanayi Odası’nda hizmetin sunulması için aşağıda belirlenen işlemler doğrultusunda faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin sonuçlarının ölçülmesi için gerekli izleme ve ölçme çalışmaları planlı olarak yapılmaktadır. Yapılan tüm işlemlerin her aşamasında bilgilerin doğruluğu üyelerimize teyit edilerek evrakların teslimi gerçekleşmektedir. Odamızda yapılan faaliyetler aşağıdaki gibidir;

Üyelerimize sunduğumuz hizmetler karşılığında memnuniyet, dilek ve şikâyetlerinin alınması noktasında gerekli çalışmaların yapılması, istatistiklerin ve verilerin analiz edilmesi konularını kapsayan işlemler,

Ticaret ve Sanayi Odası Türk Ticaret Kanunu ve Oda muamelat yönetmeliği, ilgili diğer kanun ve mevzuatlar ışığında, Ticaret ve Sanayi Odası Sicili’ ne kayıt mecburiyeti olan gerçek ve tüzel kişilerin, üyelik aşamalarını kapsamakta olup üyelik için gerekli unsurlar hakkında personele, gerçek ve tüzel kişilere bilgi vermektir. Yeni kayıt prosedürü odalar kotasyonuna giren tüm gerçek ve tüzel kişileri kapsar.

Üyelerimiz haricindeki kurum ve kuruluşların Eğitim Talepleri, Hakemlik Talepleri, Bilirkişilik Talepleri, Sosyal Sorumluluk, TOBB Mevzuatı, Burs Talepleri, İhale Talepleri ve Bilgi Talepleri, İş Makinaların Tescilleri, Ekspertiz Raporları, Fiyat Rayiç Bedelleri, Toplantı Salonu Tahsisi, Bölgenin Sosyal Ekonomik ve Siyasi Sorunları ile ilgili Diğer kurum ve kuruluşlar ile müşterek raporlar hazırlamak ve raporların sonuçlandırılması için gerekli girişimlerde bulunmak.

Türk Ticaret Kanunu ve Ticaret Sicil Nizamnamesi hükümleri çerçevesinde tüzel ve gerçek kişi tacir ve sanayicilerin Sicil Kayıtlarını tutmak, odaya bildirmek, Harç Makbuzu, Gerçek ve tüzel kişi tacirlerin durumlarında meydana gelen değişiklikleri yapmak, Gerçek kişilerde unvan, adres, faaliyet konusu değişikliği, ticareti terk, v.b. işlemleri yapmak, Tüzel kişilerde ana sözleşme değişikliği, tescile tabi yönetim kurulu, ortaklar kurulu, genel kurullar, fesih ve tavsiyeler v.b. Ticaret Sicili memurluğunca düzenlenmesi ön görülen belgeleri vermek, , Kamu kurum ve kuruluşlarının müseccel tacirler hakkında istedikleri bilgi ve belgeleri vermek, Mevzuat gereğince sicil memurluğunca yapılması öngörülen diğer iş hizmetleri yapmak.

Hizmet gerçekleştirmeye ilişkin prosesler yerine getirilirken, hizmetin kontrolü mevzuat ve Proseslerde yer alan kontrol, karar, değerlendirme ve onay, birim yetkilileri tarafından gerçekleştirilir. Yapılan kontrol sonucunda, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, bir sonraki adıma iletilerek süreç işletilir.

Uygunsuzluk tespit edilirse, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe belirtilen yöntemler kullanılarak uygunsuzluk giderilir ve proses yeniden işletilir.

Proseslerdeki son onay noktasında belirtilen personel tarafından verilen onay (İmza), hizmetin, planlanan düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirildiğinin göstergesidir.

* 1. **- 8.7.1. - 8.7.2. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

Belirlenen şartları karşılamayan malzeme ve hizmetin uygun olmayan hizmet olarak tanımlanır.

VAN Ticaret ve Sanayi Odası olarak, uygun olmayan hizmetin sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmetin ele alınmasıyla ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuştur. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre yapılan işlemlerin kayıtları kalite kayıtları olarak kabul edilip, Dökümanların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Uygun olmayan hizmetlerimizin incelenmesi ve değerlendirilmesi sorumluluğu işi yapan personel ve ilgili birim sorumlusundadır. Gerektiğinde Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü işletilir. Bölüm Sorumlusu / Müdür, bütün uygunsuzlukların edenlerinin araştırılmasından ve bunlara karşı düzeltici faaliyetler uygulanmasından sorumludur.

Üye tarafından bildirilen herhangi bir uygunsuzluğun sonuçlandırılması, Genel Sekreterin sorumluluğundadır. Takibi Kalite Yönetim Temsilciliğindedir.

Uygunsuzlukların düzeltilmesiyle ilgili uygulama esasları Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

**REFERANSLAR**

* Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
* Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

# PERFORMANS DEĞERLENDİRME

# İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

# Genel

Odamızda hizmetin uygunluğunu göstermek, mevcut Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için Müşteri (Üye)lerden gelen şikâyetler ve öneriler değerlendirilmekte ve yılda bir kez iç tetkik düzenlenmektedir. Ayrıca yılda bir kez düzenlenen Yönetim Gözden Geçirme toplantılarıyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği gözden geçirilmektedir.

9001 standardına göre oluşturulan Kalite yönetim sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı dikkate alınarak belirlenir. Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgilerinin ve iç tetkik sonuçlarının kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

**REFERANSLAR:**

* YGG Raporları
* Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
* İç Tetkik Prosedürü

## Müşteri (Üye) Memnuniyeti

Van Ticaret ve Sanayi Odası üst yönetimi, üye memnuniyet ölçümünü, Oda şikayet kutusu, talep şikayet formu, üye ziyaretleri, web sitesi, üye temsilciliği ,Meslek Komite toplantıları ve bu toplantılar sonucunda Lobi çalışmaları gerçekleştirir. Üye Memnuniyeti Anketi ile yapar. Yapılan anketler sonucu gerekli iyileştirmeler yaptırılır. Ortalama puanı hesaplanır. Gelen anketlerdeki cevaplarda genel ortalamanın altında olduğu tespit edilen konularla ilgili sebepleri araştırabilmek için düzeltici faaliyetler planlanır. Anket uygulaması yılda bir defa yapılır. Genel Sekreter isteği ile daha fazla da yapılabilir.

## Analiz ve Değerlendirme

Kalite yönetim Sistemi’nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite yönetim Sistemi’nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

VAN TSO da doğru verileri ve izleme, ölçüm ve diğer kaynaklardan doğan bilgileri analiz etmektedir ve değerlendirmektedir. Veri analiz çıktıları ve değerlendirme aşağıdaki maddeler için kullanılmaktadır:

1. Hizmetin gerekliliklere uygunluğunu göstermek;
2. Müşteri (Üye) memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek;
3. KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek;
4. KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek;
5. Süreç performansını değerlendirmek;
6. Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;
7. KYS yönetim sisteminin gelişimi dahilin de ihtiyaç ve fırsatları belirlemek. Analiz sonuçları ve değerlendirme aynı zamanda yılda bir yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında sunulur.

## 9.2.1. – 9.2.2. İç Tetkik

VAN TSO’nun uygulamakta olduğu Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin derecesini tayin etmek ve varsa hatalı kısımlarını tespit ederek gerekli düzeltici önlemleri almak, iyileştirmeleri sağlamak üzere iç tetkikler gerçekleştirilir. Tetkikler eğitimli personel veya denetçiler tarafından yapılır.

**REFERANSLAR;**

* İç Tetkik prosedürü

## Yönetimin Gözden Geçirmesi

## Genel

VAN TSO Üst yönetimi; Kalite yönetim sistemini stratejik yönü ile sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini yılda en az bir kez gerektiğinde daha fazla gözden geçirmesi toplantısı düzenler. Yönetimin gözden geçirmesi toplantı öncesi duyuru yapılır, yönetim temsilcisi tarafından sistem performans raporu hazırlanır. Risk analizleri ve değerlendirmeler belirlenir.

## Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim gözden geçirmesi toplantılarında aşağıdaki maddeleri dikkate alarak planlanmakta ve yürütmektedir;

* 1. Bir önceki yönetim gözden geçirmesinde alınan aksiyonların takip durumu
  2. Kalite yönetim sistemiyle ilgili iç ve dış konulardaki değişiklikler

1. Aşağıdaki gidişatları da içerecek şekilde Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği hakkında bilgi veren girdiler ;

1) İlgili taraflardan gelen Müşteri (Üye) memnuniyeti ve geri bildirimlerinin,

2) Kalite Yönetim sisteminin amaçlarının yerine getirilme derecelerinin,

3) Hizmetlerin uygunluğu ve süreç performansları,

4 )Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerinin sonuçları,

5) İzleme ve ölçüm sonuçları,

6) Denetim sonuçları,

7) Dış tedarikçilerin performansı

1. Kaynakların Varlığı
2. Risk ve Fırsatlar
3. İyileştirme İçin Fırsatlar

## Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

1. Sürekli gelişim fırsatları;
2. Kaynak ihtiyaçları da dahil olmak üzere, Kalite Yönetim Sisteminin değişim ihtiyaçları , İhtiyaç duyulan kaynaklar. VAN TSO; Yönetimin Gözden Geçirme sonucunun bir kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiyi Yönetimi Gözden Geçirme toplantısı tutanakları ile sağlamıştır.

**REFERANSLAR:**

- YGG Raporu

# İYİLEŞTİRME

## Genel

Odamızda mevcut Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için yılda bir kez yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç tetkik sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları ve Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

**REFERANSLAR:**

* Veri Analizi Sonuçları
* Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
* İç Tetkik Prosedürü
* YGG Raporu
* Anket Formları

## Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

## - 10.2.2.

Odamızda muhtemel ve karşılaşılan riayetsizliklerin nedenlerini araştırmak, tekrarını önlemek, başlatılacak faaliyetleri ve sorumlulukları belirlemek amacıyla gerekli yöntemleri belirlemiştir. Bu yöntemleri ilgili prosedürlerde tanımlamıştır.

Riayetsizliklerin incelenmesinde, düzeltici faaliyetlerin tespitinde aşağıda belirtilen temel unsurlar dikkate alınır:

* Uygunsuzluk Raporlarının Sonucu
* Yapılan Şikâyetler
* İç Denetim ve Harici Denetim Raporları
* Analiz Sonuçları
* Kısımlarda Yapılan Değişiklikler
* Bakım ve Arıza Kayıtları
* Yönetimi yürürlükte olan yasal şartlara uygunluğu sürekli olarak takip eder ve bu şartlara uygunluğu asgari yılda bir değerlendirir.

Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil, Odamız:

1. Uygunsuzluğa tepki verir ve uygulanabildiği şekilde:
2. Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyet yapar,
3. Sonuçları değerlendirir.
4. Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirir:

1) Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,

2) Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,

3) Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.

**REFERANSLAR:**

* Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü
* Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

## Sürekli İyileşme

Odamızda sürekli olarak Kalite yönetim sisteminin performansını, etkinliğini, uygunluğunu ve yeterliliğini geliştirmektedir. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak yönetilen ihtiyaçların ve fırsatların olup olmadığını tespit etmek için kuruluş analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını ve yönetim gözden geçirmesinin çıktılarını gözden geçirmektedir ve her daim geçirecektir.

**REFERANSLAR:**

* Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
* İç Tetkik Prosedürü
* YGG Raporu
* Anket Formları