



BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE EL KİTABI

TS-EN-ISO 9001:2008

Hazırlayan
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onaylayan
BURDUR TSO BAŞKANI

İÇİNDEKİLER

BUTSO TANITIMI	3
KALİTE POLİTİKASI	5
ORGANİZASYON ŞEMASI	7
1. KAPSAM	8
2. REFERANSLAR	9
3. TERİMLER VE TANIMLAR	9
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	11
4.1. Genel Şartlar.....	11
4.2. Dokümantasyon Şartları.....	13
5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	16
5.1 Genel Gereklilikler.....	16
5.2 Üye Odaklılık.....	16
5.3 Kalite Politikası.....	16
5.4 Kalite Hedefleri.....	17
5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim.....	18
5.6 Yönetimin Gözden Geçirilmesi.....	19
6. KAYNAKLARIN YÖNETİMİ	20
6.1 Kaynakların Sağlanması.....	20
6.2 İnsan Kaynakları.....	21
6.3 Altyapı.....	21
6.4 Çalışma Ortamı.....	22
7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	22
7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması.....	22
7.2 Üye ile İlişkili Prosesler.....	22
7.3 Tasarım ve Geliştirme.....	23
7.4 Satın Alma.....	24
7.4.1 Satın Alma Süreci.....	24
7.4.2 Satın Alma Bilgisi.....	24
7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması.....	24
7.5 Hizmetin Sağlanması (Sunulması).....	24
7.5.1 Hizmet sağlamanın Kontrolü.....	24
7.5.2 Hizmet Sağlanması için Proseslerinin Geçerliliği.....	25
7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	25
7.5.4 Üye Mülkiyeti.....	25
7.5.5 Hizmetin Korunması.....	25
7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü.....	26
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	26
8.1 Genel.....	26
8.2 İzleme ve Ölçme.....	26
8.2.1 Üye Memnuniyeti.....	26
8.2.2 İç Tetkik.....	26
8.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi.....	27
8.2.4 Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi.....	27
8.3 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü.....	28
8.4 Veri Analizi.....	28
8.5 İyileştirme.....	29
8.5.1 Sürekli İyileştirme.....	29
8.5.2 Düzeltici Faaliyet.....	29
8.5.3 Önleyici Faaliyet.....	29
PROSEDÜRLER LİSTESİ VE EKLER	30



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 3 / 28
Sayfa Rev.00

REVİZYON SAYFASI

Bölüm No:A

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası (BUTSO) Kalite El Kitabı, BUTSO Başkanı tarafından onaylanmıştır. Gerekli değişiklikler Dokümanların Kontrolü Prosedürü gereğince yetkililerin onayı ile gerçekleştirilir. Tereddütlü durumlarda Kalite Yönetim Temsilcisinde bulunan kopya esas alınır.

Sıra No.	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımlanması	İmza

DAĞITIM SAYFASI

Bölüm No:B

DAĞITIM LİSTESİ

Kalite El kitabının tamamının kopyaları aşağıdaki kişiler tarafından saklanmaktadır.

KOPYA NO

01

02

03

04

SAKLAYAN

Yönetim Kurulu Başkanı

Genel Sekreter

Genel Sekreter Yrd.

Kalite Yönetim Temsilcisi

BUTSO TANITIMI

Bölüm No:C

Kuruluş tarihimiz Konya Vilayeti' ne bağlı olarak "Burdur Sancağı Ticaret ve Sanayi Odası" adı altında 19. Asrın başlarına kadar uzanmaktadır. Odamız her ne kadar Milli Mücadele döneminde faaliyetlerine ara vermek zorunda kalmış ise de, Cumhuriyet'in ilânı ile birlikte 1923 Yılı'ndan itibaren Yönetim Kurulu Başkanı Merhum Şükrü BAYER ve arkadaşlarının özverili çalışmaları neticesinde faaliyetlerine yeniden başlamıştır.

12 Mayıs 1971 tarihinde vuku bulan deprem sonucunda hasarlı olması nedeniyle onarımına karar verilen binasından deprem çadırlarına taşınan Odamız, Meclis Başkanı Nevzat AKDEMİR, Yönetim Kurulu Başkanı Nurettin BOYACIOĞLU, Meclis ve Yönetim Kurulu Üyeleri ile personelin fedakârca çalışmaları neticesinde bu çadırlarda hizmet vermeye aralıksız devam etmiştir.

HAZIRLAYAN:

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:

YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 4 / 28
Sayfa Rev.00

Odamız kurulduğu tarihten buyana sadece üyelerinin menfaatlerini korumakla yetinmeyip, ekonomik gelişime önemli katkılar sağlayacak yatırımları gerçekleştirmeyi de kendisine görev edinmiştir.

Bu bağlamda Odamız, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin de desteğini alarak Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile diğer yetkili merciler nezdinde yapmış olduğu girişimler ve yoğun çalışmalar neticesinde aşağıda yer alan değerleri Ülkemiz ve İlimiz ekonomisine kazandırmıştır.

İlimizdeki örnek binalar arasında gösterilen hizmet binamızın yapımına 1988 Yılı'nda karar verilmiş, dönemin Meclis Başkanı Mehmet KÜÇÜKKABAK ile Yönetim Kurulu Başkanı Kayhan ERTUĞRUL'un uzun süreli ve yoğun çalışmaları neticesinde ilk olarak 1993 Yılı'nda Burdur Kızılay Derneği'nden arsası satın alınmış,1994 Yılı'ndan itibaren ise Meclis Başkanı Vural KANRICI ile Yönetim Kurulu Başkanı Kayhan ERTUĞRUL'un önderliğinde kurulan Emanet Komisyonu'nun özverili çalışmaları neticesinde binamızın inşasına kısa sürede başlanmış, 1995 Yılı'nda dönemin Meclis Başkanı Vural KANRICI ile Yönetim Kurulu Başkanı Alaaddin İÇOĞLU tarafından inşasına devam edilen binamız,1998 Yılı'nda dönemin Meclis Başkanı Osman KISAOĞLU ile Yönetim Kurulu Başkanı Salih DİNÇER tarafından tamamlanarak hizmete açılmıştır. Odamız halen bu binasında hizmet vermeye devam etmektedir.

1999 Yılı'nda Meclis Başkanı Osman KISAOĞLU ile Yönetim Kurulu Başkanı Salih DİNÇER döneminde, Batı Akdeniz Ekonomisini Geliştirme Vakfı'nın kurulmasında etkin rol oynayan Odamız, Vakfa kurucu ortak olarak iştirak etmiş ve bölgesel kalkınmanın gerçekleştirilmesi konusunda Burdur-Antalya-Isparta ve Afyonkarahisar İllerinin bir güç oluşturarak ortak hareket etmeleri temin edilmiştir.

Burdur Ticaret ve Sanayi Odasında 14 Meslek Komitesi bulunmaktadır. Her Meslek Komitesi bir başkan ve bir başkan vekili tarafından oluşmaktadır. 35 Meclis Üyesi ve 9 Yönetim Kurulu Üyesi bulunmaktadır. Toplam 13 Personeli bulunmaktadır.

BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI:

- Ticaret ve Sanayi Odaları Konsey Üyesi
- Alman-Türk Ticaret Odası Üyesi
- TACCI – Türk Amerikan Ticaret ve Sanayi Odası Üyesi

Bu el kitabının dağıtımını kontrollü ve kontrolsüz kopya olarak yapılır, kontrollü kopya sahiplerinin kopyalarının güncelliği yapılan değişikliklerin kendilerine iletilmeleri ile sağlanır.

Bu El Kitabı, BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI'nın mülkiyetindedir, belirlenen şartlar dışında kullanılamaz, çoğaltılamaz ve başkalarına verilemez. Kontrollü kopyaların sahipleri talep üzerine veya BUTSO'dan ayrıldıkları takdirde ellerindeki kopyaları iade ederler.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 5 / 28
Sayfa Rev.00

Adres Bilgileri:

UNVAN : BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI
YENİ MAHALLE ŞEHİT TEĞMEN HALİL DEMİRÖRS CAD.NO: 2
BURDUR
Tel : (248) 234 62 05
Fax : (248) 233 67 34

KALİTE POLİTİKASI

Bölüm No:D

KALİTE POLİTİKAMIZ

Üyelerimize hizmet verirken yasal gerekliliklerin karşılanmasına verdiğimiz önem kadar;

- Üyelerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini tatmin edecek kalitede hizmet sunmak,
- Burdur'un ekonomik ve sosyal hayatının gelişmesine katkıda bulunmak
- Kamu yararını ön planda tutarak üyelerimizin menfaatlerini korumak,
- Türkiye ekonomisinin gelişmesini sağlayıcı katkılarda bulunmak

anlayışı da faaliyetlerimizde temel prensipler olarak benimsenmiştir.

MİSYONUMUZ

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası'nın misyonu, 5174 sayılı kanun tarafından "üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, ekonomik faaliyetlerin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak , üyelerin birbiri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplini ve ahlakını korumak" olarak belirlenmiştir.

VİZYONUMUZ

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası olarak üyelerimizin ülke ekonomisine katkıda bulunmalarını sağlayarak yatırım ve üretim konularında cazip bir il olmasını sağlamak.

HEDEFLER

Bu amaçla, bize yol gösterecek ve uygulamamız gereken ilkeler :

- Etkin, hızlı ve kaliteli hizmet vermek,
- Üyelerimizle sağlıklı iletişim kurarak oda-üye bütünleşmesini sağlamak,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerini takip etmek,
- Daha kaliteli hizmet ve sürekli gelişim için çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini arttırmak,
- Katılımcılığı, sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek,

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi: 10.06.2011
Sayfa No: 6 / 28
Sayfa Rev.00

- Üyelerimizin mesleki ve teknik eğitimine yönelik kurumları oluşturmak, mevcutları desteklemek ve sürekli eğitimden hareketle programlar düzenlemek,
- Özel sektör adına ekonomik ve sosyal kararların alınmasında yol göstermek,
- Girişimciliği teşvik etmek,
- Küçük ve orta ölçekli işletmelerin gelişmesi için destek sağlamak,
- Sektörel gelişme için uygun çalışmaların yapılmasını sağlamak,
- Tüm sektörlerde çevreye saygılı, sürdürülebilir büyümeyi desteklemek,
- Yabancı sermayeyi bölgeye çekmek ve ticari ve ekonomik ilişkileri geliştirmek üzere girişimlerde bulunmak,
- Burdur'un uluslararası tanıtımına katkıda bulunmak.

Bu ilkelerin hayata geçirilebilmesi için atılacak adımlar Odamızın tüm hizmetlerinin planlı, sistemli ve belli bir kalite seviyesinde olmasını gerektirmektedir.

Hedefimize ulaşmak, kalite düzeyimizi gelişen teknoloji ve üye beklentileri doğrultusunda iyileştirmek için tüm bölümlerin aktivitelerinde ISO 9001:2008 Kalite Sistemi gereklilikleri esas olacaktır.

Bu doğrultuda belirlenmiş olan politika ve hedeflerimiz bağlayıcı olup, tüm birimlerde ve kademelerdeki çalışanların standardın ve kalite sistemimizin gerekliliklerine uygun çalışmasını gerektirmektedir.

Oda faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde izlenecek gereklilikler bu el kitabı ve ilgili prosedürlerde tanımlanmıştır. Odanın tüm çalışanları Kalite El Kitabında ve prosedürlerde açıklanan gereklilikleri uygulamakla ve iyileştirmekle yükümlüdür.

Yönetim Kurulu Başkanı

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



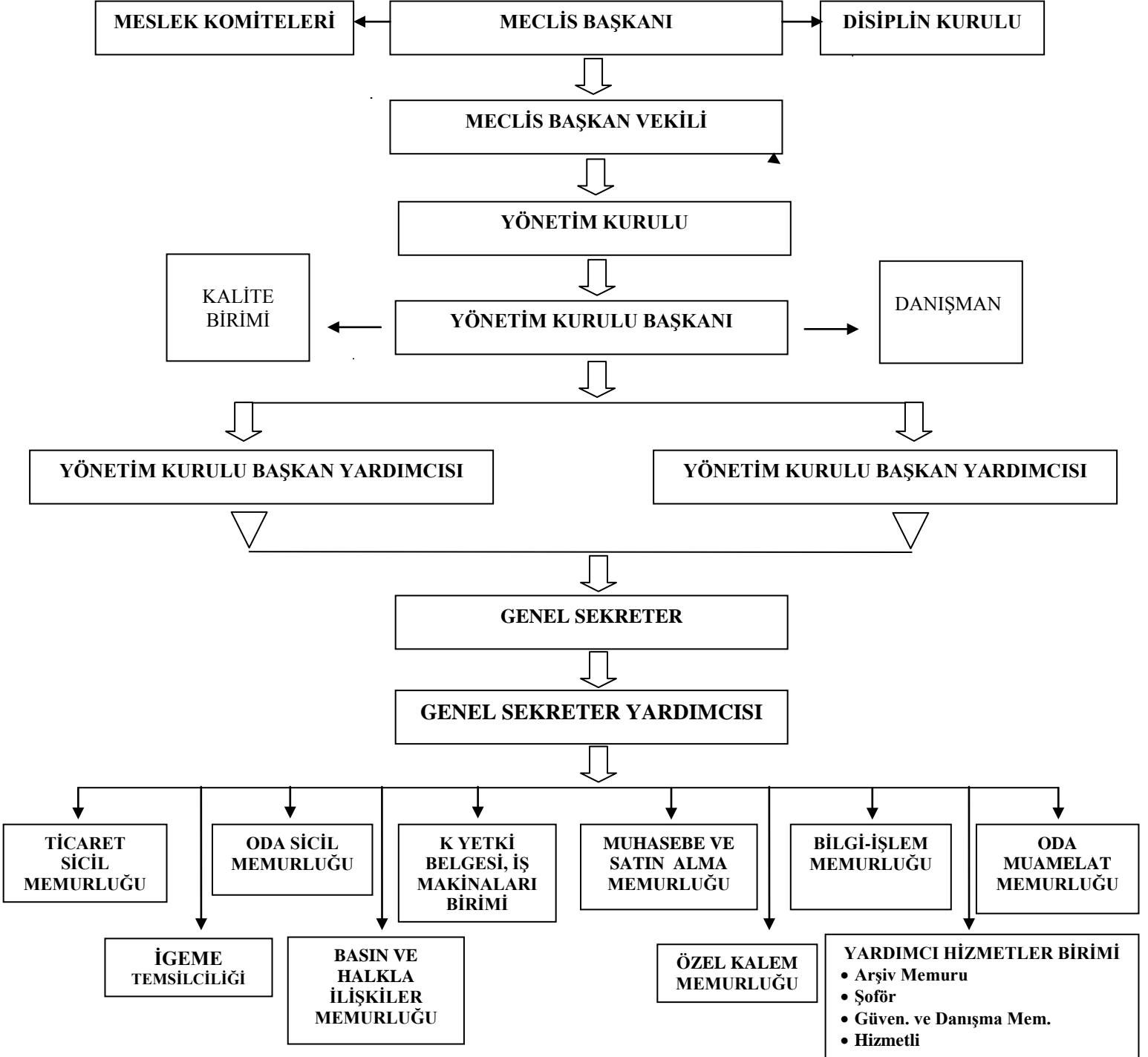
KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 7 / 28
Sayfa Rev.00

ORGANİZASYON ŞEMASI

Bölüm No:E

BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI ORGANİZASYON ŞEMASI



HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



Bölüm No:F

1. KAPSAM

BUTSO da kurulan TS-EN-ISO-9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi'ni mevcut bulunan hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliğini sağlayan ve bütün bölümler tarafından uygulanan kalite sistem dokümanlarını kapsar.

BUTSO'da girişten başlayarak hizmetin her aşamasının her biriminde kontroller yapılır. Kalite el kitabı ile hizmet kalite sistemine ait uygulama yöntemlerini prensiplerini açıklamak; Resmi makamlarla ve kamu yararına çalışan kuruluşlarla, sektördeki diğer odalarla tecrübesini paylaşmak ve tüm ilgililere rehberlik fonksiyonu yerine getirmek için hazırlanmış referans dökümandır.

BUTSO; organizasyon yapısına göre meclis ve yönetim kurulu ve buna bağlı tüm birimleri kapsamaktadır.

1.1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULAMA ALANLARI

Kalite El Kitabında açıklanan Kalite Yönetim Sistemi, Eğitim ve Kalite Koordinatörü tarafından hazırlanmıştır. Yönetim Kurulu'nun stratejik kararları gereği yürürlüğe konulmuştur.

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi, 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve yönetmeliklerine ve TSE ISO EN 9001:2008 normlarına uygun olarak hazırlanmış ve tüm birimlerde uygulanmaktadır. Birimler hizmet kalitesini arttırmak amacıyla üye ihtiyaç ve beklentilerini, sürekli iyileştirme çalışmalarını dikkate almaktadır.

1.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN (KYS) KAPSAMI DIŞINDAKİ MADDELER

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde bir hizmet tasarım ve geliştirme faaliyeti bulunmadığından ISO 9001:2008 standardının 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

Süreçlerimiz çerçevesinde herhangi bir ölçüm aleti kullanılmadığından ISO 9001:2008 standardı 7.6 İzleme ve Ölçüm Cihazlarının Kontrolü maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

Odamızın verdiği hizmetlerin sonuçları hemen kontrol edilebildiğinden hiçbir özel süreç bulunmamaktadır. Bu nedenle 7.5.2 Hizmet Sağlanması için süreçlerin geçerliliği maddesi hariç tutulmuştur.

2. REFERANSLAR

Kalite Yönetim Sistemi kurulması, uygulanması, devam ettirilmesi ve sürekli iyileştirme aşamalarında TS-EN-ISO 9001: 2008 standardı referans alınmıştır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 9 / 28
Sayfa Rev.00

3. TERİMLER VE TANIMLAR

TERİMLER –TARİFLER

Alt yapı: Bir Kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı.

Çalışma ortamı : İşin altında yapıldığı şartlar takımı fiziksel, sosyal, psikolojik ve çevresel faktörleri kapsar.

Doküman : Bilgi ve onun destekleyici ortamı.

Düzeltilici faaliyet: Ortaya çıkan uygunsuzluk veya müşteri şikayetlerinin gerçek sebebi araştırılarak tekrarını önlemek için yapılan faaliyetlerdir.

Etkinlik: Planlanmış faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve planlanan sonuçlara ulaşımıdır.

Geçerlilik: Objektif delil sağlamak yoluna belirli bir kullanım amacıyla uygulama için şartların yerine getirildiğinin teyidi.

Gözden geçirme : Tespit edilen hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konun, etkinliği, yeterliliği ve uygunluğunu tayin etmek için yapılan faaliyet.

İlgili taraf: Bir kuruluşun başarısında veya performansıya ilgilenen kişi ve gruplar.

İzlenebilirlik : Dikkate alınan bir şeyin geçmişini uygulanmasını veya yerini izleme yeteneğidir.

Kalite : Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesidir.

Kalite el Kitabı : Bir kuruluşun kalite yönetim sistemini belirleyen doküman. Kalite el kitapları münferit bir kuruluşun karmaşıklığına uygun olarak format ve ayrıntı bakımından değişebilir.

Kalite hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya amaçlanan bir şey.

Kalite iyileştirmesi : Kalite yönetimin kalite şartlarının yerine getirilmesi yeteğini artırmaya odaklanan bir parçası.Şartlar, etkinlik, verimlilik ve izlenebilirlik gibi her özellik ile ilgilendirilebilir.

Kalite kontrol : Kalite yönetiminin kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir parçası.

Kalite planlaması : Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan proseslerin ve kalite hedeflerinin yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen yönetimin parçasıdır.

Kalite politikası : Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından, resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve eğilimleridir.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 10 / 28
Sayfa Rev.00

Kalite sisteminin gözden geçirilmesi: kalite politikası ve değişen şartlara göre yeni hedefler esas alınmak sureti ile kalite sisteminin durumunun ve yeterliliğinin üst yönetim tarafından değerlendirilmesidir.

Kalite Yönetimi : Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

kalite yönetim sistemi : Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için gerekli yönetim sistemi.

Kayıt: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman.

Kuruluş: Düzenlenmiş sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri olan insanlar ve olanaklar grubu.

Kuruluş yapısı: İnsanlar arasındaki yetkilerin, sorumlulukların ve ilişkilerin düzenlenmesi. Kuruluş yapısının resmi bir ifadesi, sıklıkla bir kalite el kitabında veya bir proje için kalite planında verilir.

Kusur: Amaçlanan veya belirlenen bir kullanımla ilgili bir şartın yerine getirilmemesi.

Müşteri : Bir hizmeti alan kuruluş veya kişi. Kuruluş içinden veya dışından olabilir.

Müşteri memnuniyeti: Müşterinin müşteri şartlarının karşılanma derecesi hakkındaki fikri. Müşteri şikayetleri , düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir. Ancak bu şikayetlerin olmaması mutlaka yüksek müşteri memnuniyetini ima etmez. Hatta müşteri ile mutabık kalmak, şartları yerine getirmiş olmakta zorunlu olarak yüksek bir müşteri memnuniyetini ima etmez.

Objektif delil : Bir şeyin gerçekliğini veya varlığını destekleyen veriler. Objektif delil gözlemlerle ölçmeler deney veya diğer araçlarla elde edilebilir.

Önleyici faaliyet : Potansiyel bir uygunsuzluğun oluşmadan bertaraf edilmesi için yapılan faaliyet.

Proses : Girdileri çıktılara dönüştüren birbiri ile ilişkili veya birbirini etkileyen faaliyetler. Genel olarak bir prosesin girdisi diğer proseslerin çıktısıdır.

Sürekli iyileştirme : Şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyetler.

Şart : Genellikle imha edilen veya zorunlu olarak beyan edilen ihtiyaç ve beklenti.

Şartname : Şartları belirten doküman.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 11 / 28
Sayfa Rev.00

Tedarikçi : Bir ürünü sağlayan kuruluş veya kişi. Örneğin; Üretici, dağıtıcı, hizmet veya bilgi sağlayan.

Tetkik: Tetkik delilini elde etmek ve bunun mutabık kılındığı tetkik kriterlerinin ne dereceye kadar yerine getirildiklerini tayin etmek amacıyla objektif olarak değerlendirmek için bağımsız ve dökümante edilmiş proses.

Tetkikçi : Bir tetkiki yapmak için yeterliliği olan kişi.

Tetkik bulguları: Toplanan tetkik delillerinin, tetkik kriterlerine göre değerlendirmelerinin sonucudur.

Tetkik delili : Tetkik kriterleri ile ilgili ve doğrulanabilen kayıtlar, durum beyanları ve diğer bilgiler. Nitel veya nicel olabilir.

Tetkik kriterleri: Referans olarak kullanan politikalar, prosedürler veya şartlar takımı.

Tetkik programı : Belirli bir zaman için planlanan ve belirli bir amaca yöneltilen bir veya daha fazla tetkikler takımı.

Uygunluk : Bir şartın yerine getirilmesi.

Uygunsuzluk : Bir şartın yerine getirilmemesi.

Hizmet : Müşterinin isteğidir. Prosesin sonucudur.

Üst Yönetim : Bir kuruluşu en üst seviyede idare ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu.

Verimlilik : Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. GENEL GEREKLİLİKLER

BUTSO Yönetimi servislerin fonksiyonelliği, üyelerin ihtiyaçlarının ve kalite ölçümleri ile belirlenmiş uygulanabilir diğer isteklerinin karşılanması, planlanmış ve sistematik biçimde gerçekleştirilmiş birbirine bağlı birçok sürecin etkin bir biçimde kontrolünü ve yönetimini sağlar. Böyle bir organizasyonel yapı ve süreçlerin işleyişinin kontrolü, verimliliğin ve etkinliğin iyileştirilmesinde ve müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etki yaratır.

BUTSO Yönetimi ISO 9001:2008 standardı gerekliliklerine uygun olarak Kalite Yönetim Sistemini süreçlerin aktif olarak işleyişi, doğrulaması ve iyileştirilmesi için kurar, dökümante eder, uygular, güncelleştirir ve sürekli olarak iyileştirir.

Bu işleyişi sağlamak için;

HAZIRLAYAN:

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:

YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 12 / 28
Sayfa Rev.00

- Kalite Sistemi ile ilgili süreçleri ve uygulama alanlarını belirler;
- Süreçlerin işlem sırasını ve diğer süreçlerle olan bağlantılarını belirler;
- Sistemin etkin olarak işlemesi ve izlenmesi için gerekli kriterleri ve yöntemleri belirler;
- İşleyişin sürdürülebilmesi ve süreçlerin izlenebilmesi için kaynakların ve bilgilerin ulaşılabilirliğini sağlar,
- Süreçleri izler, ölçer ve analiz eder,
- Sonuçların değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirmenin sağlanabilmesi için gerekli faaliyetleri gerçekleştirir.

Belirlenen ve gerçekleştirilen süreçler aşağıda belirtilen hedefleri garanti altına almak için atıf yapılan standarda uygun olarak organize edilmekte ve yönetilmektedir.

Süreç yaklaşımı, organizasyonun ve sistemin sürekli iyileştirilmesi temeli üzerine kurulan kalite yönetim sistemi modeli ISO 9001:2008 standardı tarafından ön görülen dört ana süreç yönetiminden oluşmaktadır:

1. Yönetimin Sorumluluğu
2. Kaynak Yönetimi
3. Hizmet Gerçekleştirme
4. Ölçme, Analiz ve İyileştirme.

Süreçlerin belirlenmesinde ISO 9001:2008'de verilen çerçeve içinde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al çevrimi, faaliyetlerin önem derecesi ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde izlenen iş akışları, birbirleri ile olan etkileşimleri, ilgili bölümlerin sorumlulukları ve süreç sahipleri göz önüne alınmıştır.

Süreçler ilgili yöneticiler tarafından sistematik olarak izlenir, ölçümlenir ve analiz edilir. Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve planlanan sonuçlara erişmesini sağlamak için gerekli faaliyetler, izleme, ölçüm ve analiz sonuçlarına göre belirlenir ve önlem alınır.

Hizmet kalitesini etkileyen herhangi bir süreç için dış kaynak seçilmesi durumunda, gerekli kontrol yöntemleri kalite sistemi içinde tanımlanır ve dokümante edilir.

Bu ana süreçler kendileri içinde birer amaç olarak değil, üye isteklerinin oluşturduğu girdiler ile hizmet sonrası üyenin kalite algılaması arasında birbiri ile bağlantılı gerçekleşir. Bunların birbirleri olan bağlantıları bu bölümde etkileşim şemasında belirtilmiştir.

Her bir süreç için hizmetin gerçekleşmesi aktivitesini detaylandıran alt süreçler servis prosedürleri aracılığı ile tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Doküman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 13 / 28
Sayfa Rev.00

Yönetim her bir süreç ortamında kaynakların doğru kullanımını garanti eder, organizasyon şemasını oluşturur, insan kaynaklarına görev ve yetki verir.

Belirtilen tüm süreçlerin tanımları, sorumluları, süreçlerin birbiri ile olan bağlantıları kalite sistem prosedürleri, servis prosedürleri ve gerektiğinde akış şemaları ile açıklanmıştır. Ana ve alt süreçlerin birbiri ile olan bağlantıları ve etkileşimleri aşağıdaki şemalarda açıklanmaktadır.

BUTSO bünyesindeki yönetim prosesleri, ana prosesler ve destek prosesleri Ek 1'teki tabloda verilmiştir.

4.2 Dokümantasyon Şartları

4.2.1 Genel

❖ Kalite Politikası ve Hedefleri:

- Kalite Politikası : Kalite El Kitabı Madde 5.3
- Kalite Hedefleri : Kalite El Kitabı Madde 5.4.1

❖ Kalite El Kitabı

❖ Prosedürler: Kalite El Kitabı Ek-1de verilen Prosedür Listesi

❖ Diğer Dokümanlar: Talimatlar, Listeler, Formlar, Planlar, Proses Akış Şemaları

❖ Kayıtlar: BUTSO Kayıtları Listesi ve diğer tüm elektronik ve basılı kayıtlar.

4.2.2 Kalite El Kitabı

BUTSO TS EN ISO 9001:2008 Standartında belirtilen ancak BUTSO'nun yapısına uygun olmayarak hariç tutulan standart maddesinin detayını ve haklı sebebinin KYS nin oluşturulan doküman edilmiş prosedürleri ve prosesleri bu el kitabında oluşturulmuş ve sürekliliği sağlamaktadır.

Dokümanların Kontrolü prosedüründe BUTSO - PR-01 KEK in hazırlama ve dağıtım bilgileri verilmiştir.

❖ Kapsam: Kalite El Kitabı Madde 1.2 Uygulama

❖ Prosedürler / Süreç Tanımları veya Referanslar: Kalite El Kitabı Ek Doküman Listesi

❖ Süreç İlişkileri: Kalite El Kitabı Madde 4.1. verilmiştir.

Aşağıdaki diyagram BUTSO'da uygulanmakta olan ana prosesleri bunların sıralarını ve etkileşimlerini göstermektedir.

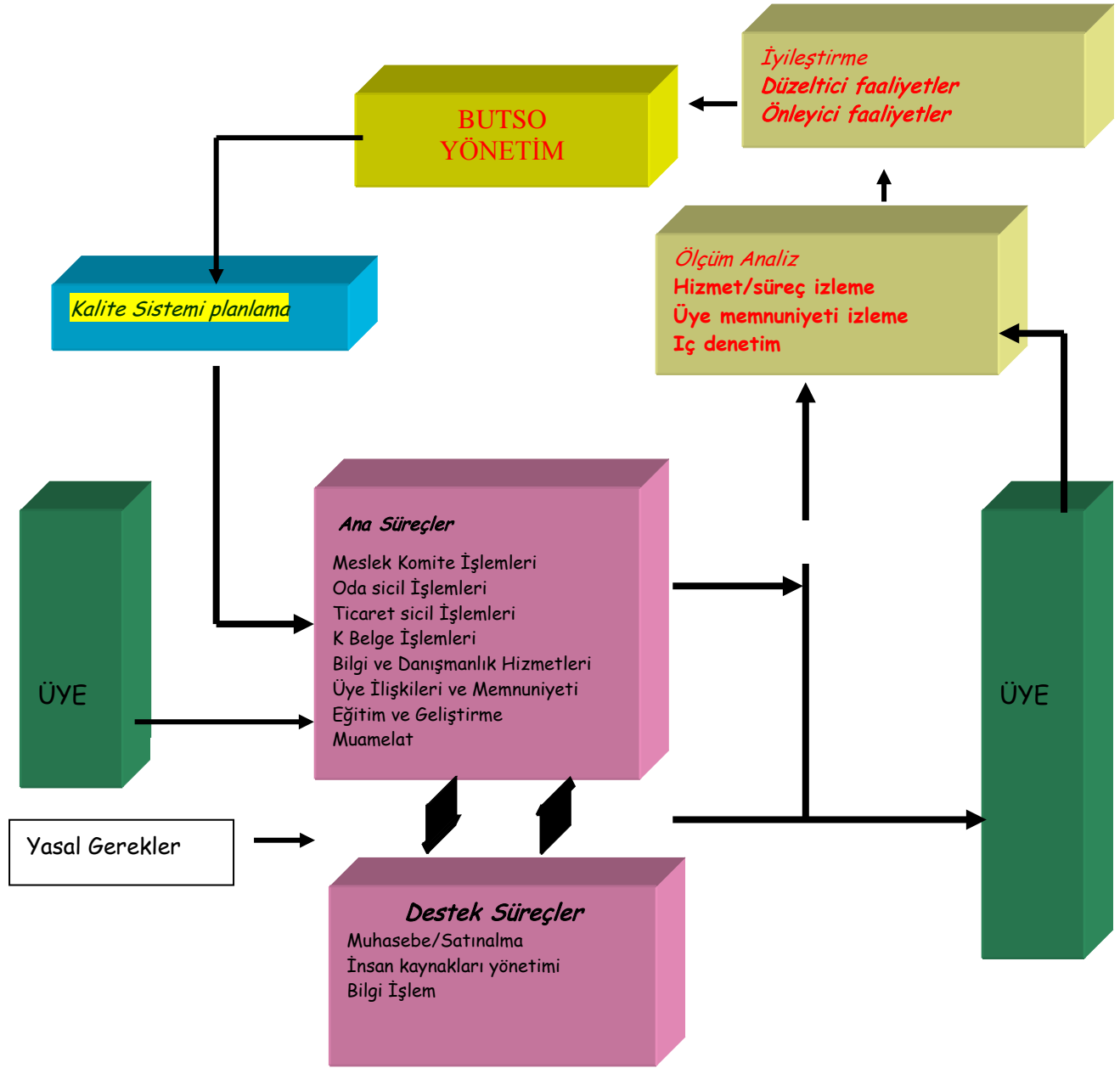
HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi: 10.06.2011
Sayfa No: 14 / 28
Sayfa Rev.00



HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Doküman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 15 / 28
Sayfa Rev.00

4.2.3 Doküman Kontrolü

BUTSO'da Kalite Yönetim Sistemi, aşağıda verilen iç ve dış dokümanların geçerli revizyonlarının takibi ve güncelleştirilmesini sağlayacaktır:

Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir. Kayıtlar, özel dokümanlar olup Madde 4.2.4'te belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilir.

Dokümanlar, yayımlanmadan önce yeterliliği açısından onaylanır. Dokümanlar genel olarak ilgili birim sorumlusu tarafından hazırlanır, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir, Kalite El Kitabı Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanır, BUTSO Başkanı tarafından onaylanır. Doküman yayımlandıktan sonra değişiklik öngörülürse sorumlu personel aynı şekilde hazırlama, kontrol ve onay sorumluluğuna sahiptir. Yetkili olmayan kişilerin değişiklik yapması, güncel olmayan kopyaların kullanımı engellenir. Geçersiz dokümanların kullanılmasını önlemek için yürürlükten kaldırılmış dokümanlar kullanımdan kaldırılır, bir kopya bilgi amaçlı muhafaza edilir.

Yürürlükteki baskılar ilgili kişiye yazılı baskı olarak veya elektronik ortamda dağıtılır ve değişiklikler aynı yöntemle takip edilir. Yazılı baskılar bilgisayar çıktısı halindedir.

Dış kaynaklı Teknik dokümanların BUTSO içinde kullanıma alınmadan önce, uygunluğu yetkili kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Ortak kullanım için gerekli olacak dış dokümanlar erişimi tanımlı yerlerde saklanarak, güncellediğinde yetkili kişilerce takip edilir.

İlgili Doküman

Dokümanların kontrolü prosedürü

No:

BURDUR TSO-PR - 01

4.2.4 Kalite Kayıtlarının Kontrolü

Kalite Yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için yapılan faaliyetler kalite kayıtlarına aktarılır ve muhafaza edilir. Kayıtlar okunaklı olarak hazırlanır, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir şekilde tanımlanır, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken şartlar belirlenmiştir.

Kayıtlar basılı veya manyetik kopya olabilir. Elektronik ortamda muhafaza edilen kayıtlar periyodik olarak yedeklenerek kontrol altına alınır.

İlgili Doküman

Kayıtların kontrolü Prosedürü

No:

BUTSO -PR-02

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

5.1 GENEL GEREKLİLİKLER

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası, ISO 9001:2008 gereklilikleri, yasal mevzuat ve üye şartlarını dikkate alarak süreçlerin etkinliği ve iyileştirilmesini sağlayan bir kalite yönetim sistemi kurmuştur.

Bu anlayışla Yönetim, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasını ve etkinliğinin sürekli artırılmasını taahhüt etmektedir. Bu işleyişi sağlamak için;

- Personeli üye odaklılık, üye ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması konularında duyarlı davranmaya yönlendirilir,
 - Kalite politikası oluşturur ve kalite sistemi kapsamında gerçekleştirilen hizmetlerin kalitesi için hedefler belirler,
 - Kalite sistemini oluşturan değerleri, kalite politikası ve hedefler konularında personeli bilinçlendirir,
 - Kalite Yönetim sistemini ölçme ve değerlendirme süreçleri sonuçlarına göre yeniden gözden geçirir ve iyileştirme çalışmaları için gerekli faaliyetleri belirler,
- Belirlenen hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli altyapıyı ve kaynağı sağlar.

5.2 ÜYE ODAKLILIK

Üye memnuniyetini sağlamak için Üye Memnuniyeti Belirleme, Şikâyet ve Öneri Sistemi prosedürü ve oluşturulmuş ve kurumun üye odaklı bir şekilde yapılması sağlanmıştır. Üye memnuniyeti anket sonuçlarının analizi sonrasında memnuniyetinin artırılması için süreçlerin iyileştirme faaliyetleri yürütülür. Üye memnuniyet prosesi BUTSO -PS-02

Yönetim, üye ihtiyaçlarının belirlenmesi ve hizmet verme aşamalarındaki karşılıklı iletişime çok önem verir. Üye odaklılık, ihtiyaçları, istekleri personel ile yapılan toplantılarda ve daha başka iletişim platformlarında vurgulanır.

5.3 KALİTE POLİTİKASI

BUTSO Kalite Politikası, sunulan hizmet anlayışını yansıtır ve ileriye dönük hedeflerin çerçevesini belirler. Personel tarafından benimsenen Kalite Politikası, Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında gözden geçirilir. BUTSO'nun benimsediği kalite politikası şu şekildedir:

MİSYONUMUZ

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası'nın misyonu, "5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu" tarafından "üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, ekonomik faaliyetlerin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, üyelerin birbiri



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 17 / 28
Sayfa Rev.00

ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplini ve ahlakını korumak" olarak belirlenmiştir.

VİZYONUMUZ

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası olarak üyelerimizin ülke ekonomisine katkıda bulunmalarını sağlayarak yatırım ve üretim konularında cazip bir il olmasını sağlamak.

HEDEFLER

- Etkin, hızlı ve kaliteli hizmet vermek,
- Üyelerimizle sağlıklı iletişim kurarak oda-üye bütünleşmesini sağlamak,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerini takip etmek,
- Daha kaliteli hizmet ve sürekli gelişim için çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini arttırmak,
- Katılımcılığı, sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek,
- Üyelerimizin mesleki ve teknik eğitimine yönelik kurumları oluşturmak, mevcutları desteklemek ve sürekli eğitimden hareketle programlar düzenlemek,
- Özel sektör adına ekonomik ve sosyal kararların alınmasında yol göstermek,
- Girişimciliği teşvik etmek,
- Küçük ve orta ölçekli işletmelerin gelişmesi için destek sağlamak,
- Sektörel gelişme için uygun çalışmaların yapılmasını sağlamak,
- Tüm sektörlerde çevreye saygılı, sürdürülebilir büyümeyi desteklemek,
- Yabancı sermayeyi bölgeye çekmek ve ticari ve ekonomik ilişkileri geliştirmek üzere girişimlerde bulunmak,
- Burdur'un uluslararası tanıtımına katkıda bulunmak.

Bu ilkelerin hayata geçirilebilmesi için atılacak adımlar Odamızın tüm hizmetlerinin planlı, sistemli ve belli bir kalite seviyesinde olmasını gerektirmektedir.

Bu doğrultuda belirlenmiş olan politika ve hedeflerimiz bağlayıcı olup, tüm birimlerde ve kademelerdeki çalışanların standardın ve kalite sistemimizin gerekliliklerine uygun çalışmasını öngörmektedir.

5.4.1 KALİTE HEDEFLERİ

BUTSO yasalarla düzenlenen görevleri çerçevesinde, hizmetlerini, üyelerinin memnuniyetini sağlayacak ve bu memnuniyeti sürekli arttıracak kalitede sunmayı, bölgemizin ve ülkemizin ticari ve ekonomik hayatına gelişme sağlayıcı katkılarda bulunmayı faaliyetlerinin odak noktası olarak benimsemiştir.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 18 / 28
Sayfa Rev.00

Her yılın sonunda Yönetim Kurulu bir sonraki yıl için ölçülebilir hedefler belirler. Bu hedefler süreçlerin, hizmetlerin iyileştirilmesi için kalite politikası ve stratejiler doğrultusunda oluşturulur. Bu hedefler doğrultuda birim ve bireysel hedefler oluşturulur. Hedefler, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı, tetkikler, birim amirleri toplantısı ve Yönetim Kurulu kararları sonrası gerekli görüldüğünde revize edilir.

Hedefler oluşturulurken aşağıdaki öğelere dikkat edilir:

- Süreçlerin özellikleri, sorumlular, süre, uygunsuzluk, üye görüş öneri ve talepleri, maliyet, miktar ve hizmet kalitesi;
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin kontrol edilmesi sonucunda ortaya çıkan değerlendirmelere göre yapılan iyileştirme faaliyetleri;
- Odamızın şimdiki ve gelecekteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere genellikle Yönetim Kurulu tarafından yapılmasına karar verilen iyileştirme projeleri.

5.4.2 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

Yönetim, kalite için hedeflerin izlenmesi yönündeki faaliyetlerin ve kaynakların sorumluluğunu taşır. Söz konusu hedefler, Kalite El Kitabının 4. Bölümünün 4.1 maddesinde belirtilen Kalite Yönetim Sistemi'nin genel gereklilikleri ile uyumlu olarak süreçlerin belirlenmesi ve tanımlanması, süreçlerin yönetimi, kontrol yöntemi ve kriterlerinin belirlenmesi, yeterli kaynak ve bilginin sağlanması, gözetimi, hizmet ve süreç gerekliliklerinin yerine getirilmesi, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi faaliyetlerini kapsar.

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu, kalite el kitabı, servis ve sistem prosedürlerinde hizmetin verilmesi sürecinin tüm aşamalarında, gerçekte yürütülen ve işlevsel olan gerçekliği yansıtır, bu şekilde uygunluğunu, tutarlılığını ve fonksiyonelliğini garanti eder.

5.5 SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

5.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası'nın organları Meslek Komiteleri, Meclis, Yönetim Kurulu ve Disiplin Kurulu'dur. Meslek Komiteleri, meslek gruplarına dahil üyelerin, kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri üyelere oluşur.

Oda Meclisi, Oda'nın en yüksek karar ve denetim organı olup, Meslek Komiteleri'nin kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri üyelere oluşur. Oda Meclisi'nin görev süresi 4 yıldır. Oda Yönetim Kurulu, Oda'nın en yüksek icra organı olup Meclis'in kendi üyeleri arasından dört yıl için seçtiği (9) kişiden oluşur.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 19 / 28
Sayfa Rev.00

BUTSO'nun hizmetleri, 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu hükümlerine göre Genel Sekreter, Genel Sekreter Yardımcıları, Müşavirler, Danışmanlıklar ve tüm birimler tarafından yürütülür.

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası organlarının ve Oda hizmetlerini yürüten birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları TOBB Personel mevzuatı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Tüm pozisyonların görev tanımları ilgili birim tarafından hazırlanır, Personel ve İdari Hizmetler Müdürlüğü ve Eğitim ve Kalite Koordinatörü tarafından kontrol edilir, Genel Sekreter tarafından onaylanır.

5.5.2 YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Yönetim Kurulu, bir üyesini Kalite Yönetim Temsilcisi olarak görevlendirmiştir. Kalite Koordinatörü, Yönetim Temsilcisine bu görevinde yardımcı olmakla sorumludur.

Yönetim Kurulu kalite sistemi faaliyetlerinin planlanmasında, geliştirilmesinde ve süreçlerin iyileştirilmesinde doğrudan rol alır veya yapılan çalışmaları Yönetim Temsilcisi, Genel Sekreter ve Kalite Koordinatörü aracılığı ile gözlem altında tutar.

5.5.3 İÇ İLETİŞİM

BUTSO Kalite yönetim sisteminin etkinliğini arttırmak için kullanılan iç iletişim; her ay personel toplantıları, iç yazışma, duyuru panoları ile sağlanmaktadır. İÇ İLETİŞİM FORMU (BUTSO – FR-051)

İç iletişim süreci üst yönetim tarafından izlenir ve kalite sisteminin etkin olarak uygulanabilmesini sağlamak üzere gerekirse iyileştirici faaliyetler gerçekleştirilir.

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1 GENEL

Kalite Yönetim Sisteminin gözden geçirilmesi, sürekliliğin sağlanması ve faaliyetlerinin etkinliği Yönetimin Gözden Geçirmesi Sistem Prosedürü uyarınca yapılır.

Bu gözden geçirme aktivitesinin amacı, kalite politikasının uygunluğunu, kalite sisteminin işlerliliğini geçmiş yıllardaki performansa göre değerlendirip gelecek yıllar için hedefler belirlemektir.

Yönetim Kurulu gözden geçirme faaliyetlerinde hedefleri, sistemin geliştirilmesi ve uygulanması için alınacak önlemleri, ulaşılabilecek sonuçları değerlendirir. Gözden geçirmede kalite sisteminin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Üst yönetim, organizasyonun kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla (senede en az bir kez,) gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini ve kalite

HAZIRLAYAN:

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:

YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 20 / 28
Sayfa Rev.00

politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere kalite yönetim sistemindeki değişiklik ihtiyaçlarını içerir.

5.6.2 GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

Yönetimin gözden geçirme girdisi, bir önceki gözden geçirme toplantısında alınan kararlar sonucunda yapılmış olan faaliyetleri, insan kaynakları, ekipman ve teknolojik ihtiyaçları, yeni personel ihtiyaçlarını ve mevcut personelin eğitim ihtiyaçlarını, iç denetim ve TSE denetimi sonuçlarını, kalite yönetim sistemindeki uygunsuzluk, üye şikayet ve isteklerini, üye memnuniyet anketlerinin durumlarını, hedeflerin gerçekleştirme durumlarını, kaynak ihtiyaçlarını, alt yapının değerlendirilmesini, insan kaynaklarını, süreçlerin durumu, kalite politikası ve hedeflerin gözden geçirilmesini, kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikleri içerir.

5.6.3 GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

Gözden Geçirme çıktısı, sistemin iyileştirilmesi ve üye beklentilerinin karşılanması için ihtiyaç duyulan kaynakların sağlanması için gereken çalışmaları kapsar. Süreçlerin işleyişinde ortaya çıkan aksaklıkları gidermek veya ortaya çıkabilecek aksaklıklar engel olmak amacıyla planlanan düzeltici ve önleyici faaliyetlerden oluşur.

Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında görüşülen konular ve alınan kararlar, Yönetim Temsilcisi ve Kalite Koordinatörü tarafından bir toplantı tutanağı ile tutulur. YGG sonuç raporu Genel Sekreterlik veya Kalite Koordinatörü tarafından, gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için birim amirlerine iletilir. Toplantı tutanakları Kalite Kayıtları Prosedürüne göre saklanır.

6. KAYNAKLARIN YÖNETİMİ

6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Her yıl yenilenen hedeflere ulaşılabilmesi, kalite yönetim sisteminin 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.

BUTSO bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve bütçe planlarına göre gelir bütçesi ve gider bütçesi hazırlanarak ilgili kaynakları sağlar.

Yıl içinde acil kaynak ihtiyacı olur ise Yönetim Kurulu toplantılarında ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında alınacak kararlar doğrultusunda hareket edilir.

6.2 İNSAN KAYNAKLARI

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Doküman No:KEK
Yayın tarihi: 10.06.2011
Sayfa No: 21 / 28
Sayfa Rev.00

6.2.1 GENEL

BUTSO verdiği hizmetlerin kalitesini üst düzeyde tutmak için işi yapacak olan personelin uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyime sahip olmasını sağlamaktadır.

Verilen hizmetlerin kalitesini o hizmeti yerine getiren kişinin bilgi, beceri, uzmanlık seviyesi ve sorumluluklarını yerine getirmesi belirler. BUTSO personeli sunulan hizmetler için uygun eğitim, öğrenim, mesleki beceri ve deneyim yönünden gerekli niteliklere sahiptir. Personelin eğitimi ile ilgili izlenecek yöntem eğitim prosedürü doğrultusunda yürütülür.

Tüm personel için yapılacak ödemeler, izinler, raporlar ve uygulamalar Personel İç Yönetmeliği'nde açıklanmıştır.

6.2.2 YETERLİLİK, EĞİTİM VE FARKINDALIK

Personel seçiminde, pozisyonların görev tanımları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) kriter olarak kullanılır. Görev tanımları ilgili birim tarafından hazırlanır, Personel ve İdari İşler Müdürlüğü ve Eğitim ve Kalite Koordinatörü tarafından kontrol edilir ve Genel Sekreter tarafından onaylanır. İlk iş eğitimi gereksinimi bu iş tanımındaki kriterlere göre saptanır ve ilgili birim amiri tarafından düzenlenir. İleri safhalardaki eğitim gereksinimi ilgili birim amiri tarafından belirlenir.

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası'nda eğitim tüm birim çalışanlarını kapsar. Personelin bilgi, beceri ve uzmanlık seviyesini arttırması için eğitim programları Genel Sekreter tarafından organize edilmektedir. Eğitim ihtiyacının tespiti, sağlanması ve değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Eğitim Prosedüründe açıklanmıştır.

Personelin katıldığı eğitimler, tecrübe ve teknik yeterlilikleri ile ilgili bilgiler Personel ve İdari İşler Müdürlüğü tarafından dosyalanır, güncelleştirilir ve birim yöneticilerinin bu kayıtlara kolayca ulaşabilmesi olanağı sağlanır.

İlgili Doküman

Eğitim ve geliştirme prosesi

No

BUTSO -PS- 06

6.3 ALT YAPI

BUTSO'da hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için bina, çalışma alanı ve ilgi teçhizat, iletişim gibi gerekli olan alt yapı ve bunların bakımı, korunması, Oda binasındaki onarım ihtiyaçları Teknik ve İnşaat Hizmetleri Servisi tarafından tespit edilip; Genel Sekreterlik ve Yönetim Kurulu tarafından yaptırılmaktadır. Bunun yanında Odada kullanılan tüm cihaz ve donanımların bakımı Genel Sekreter denetiminde ilgili prosedürler doğrultusunda yaptırılmaktadır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 22 / 28
Sayfa Rev.00

Odamızda kullanılan demirbaş ve ekipmanlar ile bina teçhizatının ve diğer donanımların periyodik bakımları ve sürekli bakım ve onarımlarının yapılması Personel ve İdari İşler Müdürlüğü kontrolündedir. Bu işlem Bakım ve Onarım Prosedüründe anlatıldığı yöntemle yapılmaktadır.

Periyodik bakıma ihtiyaç duyulan malzemelerin, araç ve gereçlerin (klimalar, bilgisayarlar, hizmet araçları, fotokopi makinesi, asansör) periyodik bakımları gerektiğinde yıllık sözleşmeler yapılarak, Bilgi İşlem Servisi ve Teknik Hizmetleri Servisleri tarafından hazırlanan Periyodik Bakım Çizelgesine göre yapılır.

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

BUTSO hizmetlerinin daha iyi verilebilmesi, çalışma alanlarının verilecek hizmete uygun olması, belirlenen çalışma konuları ve aktivitelerle, bunların yapılabilmesi için gerekli kaynaklar Genel Sekreterlik tarafından Yönetim Kurulu'na arz edilir. Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilen bu çalışmalardan uygun görülenler Yıllık Çalışma Plan ve Programı doğrultusunda gerçekleştirilir.

7 HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

BUTSO verdiği hizmetleri ilgili kanun, mevzuat hükümleri ve kalite yönetim sistemi çerçevesinde planlamış olup, süreçlerini belirlemiş, prosedür ve talimatlarını oluşturmuştur.

Hizmet sunumu için hizmet şartlarını sağlayarak, hedeflerini belirleyerek gerekli kaynakları temin etmektedir. Sunulan hizmete dair kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (KPR02) göre tutulmakta ve performansı değerlendirilmektedir.

Verilen hizmete ilişkin tüm kayıtlar/evraklar hizmeti veren birim tarafından uygun ve hizmetin izlenebilirliğini sağlayacak biçimde dosyalanır, arşivlenir.

Üye istek ve beklentilerini karşılamak amacıyla oluşturulan servis prosedürleri ve kilit performans parametreleri hizmet gerçekleştirme sürecini açık bir şekilde göz önüne serer. Tüm süreçlerin sahibi, girdileri, çıktıları, ilgili birimleri, kontrol noktası, performans parametreleri, izleme periyodu ve kayıtları belirtilir. Süreç çıktılarının iyileştirilmesi için hedefler konur ve izlenir.

7.2 ÜYE İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER

Hizmet sunumunda izlenmesi gereken yöntemler her süreç için hazırlanan prosedürlerde yasal düzenlemeler ve KYS gereklilikleri dikkate alınarak açıklanmıştır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi: 10.06.2011
Sayfa No: 23 / 28
Sayfa Rev.00

7.2.1 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Teslim ve teslim sonrası faaliyetler için şartlar da dâhil olmak üzere üye tarafından belirtilmiş olan şartlar, mevzuat ve kalite yönetim sistemi prosedürlerinde, ilgili sözleşmeler ile belirlenmiştir.

Hizmetle ilgili mevzuat şartları, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, 4857 sayılı İş Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu Ticaret, Sanayi Bakanlıkları yönetmelikleri, mevzuatlarında, TSE EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi şartlarında belirlenmiştir.

7.2.2 HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

BUTSO tarafından verilen hizmetler ilgili kanun ve mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütülür. Talebin alınmasını takiben ilgili birimler, talep ile ilgili olarak mevzuat hükümleri dâhilinde yasal bir engel bulunup bulunmadığını araştırır. Hizmetin verilmesi ile ilgili bir engel bulunmadığı takdirde, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli çalışma yapılır. Hizmeti verecek olan birim, gerektiğinde hizmeti talep eden ile görüşerek, sağlanacak hizmetin niteliklerini açıklığa kavuşturur.

Talep edilen hizmet ile verilebilecek hizmet arasında çelişki olması durumunda ilgili birim amiri durumu üyeye bildirir ve mevzuat hükümleri çerçevesinde işlem yapar. Çelişkinin giderilememesi durumunda ilgili birim amiri durumu Genel Sekreterliğe aktarılır. Hizmet talebinde değişiklik olması durumunda ilgili birimler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir.

7.2.3 ÜYE İLE İLETİŞİM

Üye gereklerinin, talep ve beklentilerinin öğrenilebilmesi için mevcut tüm iletişim araç ve ortamları kullanılır. Bunlar; üyelerle yüz yüze görüşme, posta, telefon, faks, internet, elektronik posta araçları, meslek komitesi toplantıları, panel, seminer ve yayın yöntemleri ile iletişim kurulmaktadır.

Üyelerin sunulan hizmetlerle ilgili görüş ve önerilerinin, şikâyetlerinin ve taleplerinin alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Üye Memnuniyeti Belirleme, Şikâyet ve Öneri Sistem Prosedürü (KPR06) anlatıldığı şekilde gerçekleştirilmektedir. Üyelerden elde edilen bilgiler, hizmet ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve üye memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanabilmesi için temel girdi olarak kullanılırlar.

7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME

BUTSO bünyesinde hizmet tasarım ve geliştirme faaliyet bulunmadığından ISO 9001:2008 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 24 / 28
Sayfa Rev.00

7.4 SATIN ALMA

7.4.1 SATIN ALMA SÜRECİ

BUTSO'nun ihtiyacı olan mal ve hizmet alımları 5174 sayılı Kanun, kalite yönetim sistemi şartları ve kalite politikasına uygun olarak hizmet sunmak için standardın şartlarına uygun satın alma süreci gerçekleştirilir.

Odamızda satın alma işlemi Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürüne göre gerçekleştirilmekte olup tedarikçiler, talep ettiği şartları karşılayan ürün/hizmet sağlama yeteneğine göre değerlendirir ve Onaylı Tedarikçi Listeleri oluşturulur, kayıtları muhafaza edilir.

7.4.2 SATIN ALMA BİLGİSİ

Satın alınacak olan ürünün veya hizmetin, kullanım alanında hizmet kalitesini sağlayacak nitelikte olması, kullanım amacını karşılayabilecek nitelikte olmasını sağlamak için, siparişler yoruma açık olmayacak şekilde, gerekli tüm bilgileri içermelidir. Mal ve hizmet şartnameler ve standart gibi dokümanlar, yetkili kişiler tarafından gözden geçirilerek, sipariş bilgilerine dâhil edilir.

Satın alımların yapılacağı kişi/kuruluşlara, istenen malın/hizmetin kapsamı, konusu ve nitelikleri hakkında ilgili birim aracılığı ile de yazılı olarak bilgi verilebilir.

7.4.3 SATIN ALINAN ÜRÜNÜN DOĞRULANMASI

Girdi malzemelerinin kontrolü sipariş formunda, sözleşmede ve teknik şartnamede belirtilen ürün, hizmet şartlarına göre gerçekleştirilir. Talep edilen mal veya hizmetin onaylanması ve doğrulanması birebir kullanıcılar tarafından Satınalma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü çerçevesinde ilgili formlar doldurularak yapılır. Mal veya hizmetin kontrolünde, belirlenen teknik özellikleri, şartnameyi yerine getirip getirmediği veya ihtiyaçları karşılama durumuna bakılır.

Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü doğrultusunda puanlama yapılır.

7.5 HİZMETİN SAĞLANMASI

7.5.1. HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLÜ

Odamızda hizmetler 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanunla ilgili değişikliklere göre, kontrollü şartlar altında aşağıda belirtilen uygulamalarla sunulur:

- Hizmetlerimizin sınırları yasal şartlarla belirtilmiş olup, bu şartlara uygun hizmet sunumuna ilişkin mevzuat oluşturulmuş ve her seviyedeki personel için ulaşılabilirliği,
- Prosedürler ve görev tanımları hazırlanarak ve gerekli noktalarda bulunabilirliği,
- Uygun teçhizat ve donanımın kullanımı,

HAZIRLAYAN:

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:

YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 25 / 28
Sayfa Rev.00

d. İzleme ve ölçmenin uygulanması sağlanmıştır.

7.5.2. HİZMET SAĞLANMASI İÇİN SÜREÇLERİN GEÇERLİLİĞİ

Odamızın verdiği hizmetlerin sonuçları hemen kontrol edilebildiğinden hiçbir özel süreç bulunmamaktadır. Bu nedenle 7.5.2 Hizmet Sağlanması için süreçlerin geçerliliği maddesi hariç tutulmuştur.

7.5.3 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Hizmetlerimiz, 5174 sayılı Kanun ile bu Kanuna dayanılarak oluşturulan mevzuatta tanımlanmıştır. Verilen hizmetin talep edilmesinden, talebin karşılanmasına kadar tüm aşamaların belirlenmesi ve hizmetin izlenebilirliğinin sağlanması için hizmet prosedürleri, süreçler ve talimatlar oluşturulmuştur. Verilen hizmet, hizmeti gerçekleştiren servisin değişik aşamalarda tuttuğu kayıtlar aracılığıyla izlenir.

Odamızda verilen hizmetin bütün aşamalarında evraklara, evrak kayıt servisinden kayıt numarası verilmekte ve Evrak Kayıt ve Yazışma Prosedürü doğrultusunda ilgili servise havale edilmektedir. Dolayısıyla gelen ve giden bu yazışmalara, kayıt numarası ve tarihine ulaşabilmekte ve izlenebilmektedir. Üyelerle ilgili bilgiler ise üye numarasıyla sicil doküman yönetim sistemi programından ve ilgili dosyalarından takip edilebilmektedir.

7.5.4 ÜYE MÜLKİYETİ

Odamızda, üyelerin temin ettiği her türlü bilgi ve belgenin doğrulanması, muhafazası ve kontrolü ilgili kanunlar doğrultusunda sağlanmaktadır. Bu belgelerin kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygun olmaması durumunda kayıtları tutulmakta ve ilgili üyeye rapor edilmektedir. Kalite Kayıtları Prosedürü doğrultusunda işlem yapılmaktadır.

7.5.5 HİZMETİN KORUNMASI

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası, hizmetin verilmesine ilişkin kayıt ve belgelerin saklamasını ve muhafazasını kontrol altında tutmaktadır. Bütün birimler, verilen hizmete ilişkin her türlü yasal evrakı prosedürlerde tanımlanan kayıtları, raporları, Yönetim Kurulu kararlarını düzenli olarak tutarlar, dosyalar ve saklarlar.

Bu raporlar, kayıtlar ilgili dosyalarında kolayca ulaşılacak şekilde tanımlanır, ayrılır, indekslenir ve saklanır. Kayıtların kullanıma ve saklanma yöntemleri ilgili prosedürlerde ve yasal mevzuatta tanımlandığı gibidir.

Dosyalama sistemi, yapılan hizmetlerin verilerine ulaşımın kontrol altında olmasını ve izlenmesini kolaylaştırır, saklanmalarını, korunmalarını, taşınmalarını güvence altına alır. Her bölümde dosyalama yetkili personel tarafından ilgili Evrak Kayıt ve Yazışma Prosedürüne göre arşive kaldırılır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Doküman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 26 / 28
Sayfa Rev.00

7.6 İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Kuruluşumuzda İzleme ve Ölçme, gerek satın alınan malzeme ve teçhizatlarda gerekse hizmetin verilmesi aşamalarında gözle ve sayarak gerçekleştirildiğinden İzleme ve Ölçme cihazı kullanılmamaktadır. Süreçlerimiz çerçevesinde herhangi bir ölçüm aleti kullanılmadığından ISO 9001:2008 7.6 İzleme ve Ölçüm Cihazlarının Kontrolü maddesi kapsam dışı tutulmuştur.

8 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1. GENEL

Müşteri tatmini, müşterilerle yapılacak görüşmelerde veya hizmet verilmesi sırasında diyalog kuran personel tarafından tespit edilir. Müşteri ile yapılan görüşmeler, istek ve şikayetler müşteri şikayet formlarına kaydedilir. Müşteri Şikayetleri takip listesinden takibi yapılır. Alınan her müşteri şikayeti değerlendirilerek için DÖF açılır. Sonuç hakkında üyenin ismi ve adresi belirli ise yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir.

Kalite sisteminin uygulanması ve uygulama etkinliğinin belirlenmesi amacı ile iç kalite denetimleri yapılır.(Madde 8.2.2)

Hizmet uygunluğunun ölçülmesi, değerlendirilmesi için değişik kontroller gerçekleştirilir. (Madde 8.2.4)

İlgili Doküman

Uygun olmayan hizmetin Kontrolü Prosedürü

No:

BUTSO -PR-04

8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.2.1 ÜYE MEMNUNİYETİ

Üye tatmininin izlenmesi sağlanır. Üye Şikayetleri üye anket formu, öneri ve şikayet konusu ve yazılı dilekçe ile değerlendirilir. Üye memnuniyet prosesi oluşturulmuş buna göre işlem yapılmaktadır.

Üye şikayet ve istekleri Kalite Birimi tarafından incelenilir, analiz edilir, sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantı tutanaklarına yansıtılır.

İlgili Doküman

Uygun olmayan hizmetin Kontrolü Prosedürü
Müşteri memnuniyeti prosesi

No:

BUTSO -PR-04
BUTSO -PS-02

8.2.2 İÇ TETKİK

Kalite yönetim sisteminin; standartlarına ve bu dokümanda tanımlanmış olan kalite yönetim sistemine uygunluğunu, uygulamanın etkinliğini ve sürekliliğini doğrulamak, iyileşmeye açık alanları belirlemek amacıyla iç tetkikler planlanır ve uygulanır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 27 / 28
Sayfa Rev.00

İç tetkikler kalite yönetim sisteminin başarısında kritik bir unsur olup, İç Denetim Prosedürü çerçevesinde gerçekleştirilir. Tetkikler, sistemin etkinliğinin saptanması yanında iyileştirme fırsatlarının da tanımlanmasına yardımcı olmaktadır.

İç tetkikler, tetkik sahası ve sıklığını belirten yıllık iç tetkik planına uyumlu olarak yürütülür. Tetkik planı, tetkik edilen faaliyetin ve bir önceki tetkik sonuçlarının durumu ve önemine göre geliştirilir. Bu tetkikler KYS, dokümantasyon ve süreç tetkikleridir. Bu tetkiklerin amacı, Kalite Yönetim Sistemimizin standardın gerekliliklerine uyup uymadığını belirlemek ve iyileştirme fırsatlarını teşhis etmektir.

Tetkikler, Eğitim ve Kalite Koordinatörü tarafından koordine edilir ve tetkik edilen faaliyet üzerinde direkt sorumluluğu olmayan eğitimli personel tarafından yürütülür. Tetkikçiler, tetkik sonuçlarını kaydeder ve iç tetkik raporlarını, tetkik edilen süreçten sorumlu personele teslim eder.

Denetimler sonucunda bulunan uygunsuzluklar için gerekli düzeltici işlemler başlatılır; denetçiler takip denetimleri ile düzeltici işlemlerin yerine getirildiğini doğrular ve belgelerler.

8.2.3 PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Üye isteklerini karşılamada gerekli olan süreçlerin izlenmesi ve ölçümü için uygun metotlar seçilir. Dokümante edilmiş servis prosedürleri, performans parametreleri ve yıllık hedeflere ulaşım durumuna göre tüm süreçler izlenir. Süreç sahipleri belirledikleri hedeflere ulaşmak için doğru verileri toplayarak süreci kontrol altında tutar. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler süreç sahipleri tarafından gerçekleştirilir.

Hizmet gerçekleştirme aşamasında süreç odaklı yaklaşım uygulanır. Bu yaklaşımın başlıca odak noktaları çalışanlar, bilgi, malzeme, tesisler ve ekipmanı içeren süreçlerin, istenilen amacın sürekli sağlanması, sürdürülmesi ve istenilen çıktılarının hazırlanması, sürekli iyileştirilmesi için fırsatların belirlenmesi, kontrol edilmesi ve değerlendirilmesidir.

Kalite Yönetim Sistemi'nde her birim, kendi süreçlerini dokümante etmekten, bunlarla ilgili standart, metot, kural ve çalışma talimatlarını hazırlamaktan, mevcut performansını izleyerek sürekli geliştirmekten sorumludur.

8.2.4 HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Talep edilen hizmetler, ilgili yasal mevzuata uygun olarak hazırlanan servis prosedürlerine göre, yetkilendirilmiş birimler ve personel tarafından gereğinde ilgili birimler ve komisyonlarının da görüş ve önerileri alınarak yerine getirilir.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi: 10.06.2011
Sayfa No: 28 / 28
Sayfa Rev.00

Hizmetin verilmesi sırasında kullanılacak olan her türlü belge ve kayıt ilgili yasal mevzuatta veya servis prosedüründe tanımlıdır. Oda'ya teslim edilen bu belgeler veya kayıtlar, ilgili birim tarafından teslim alınır, kaydı yapıldıktan sonra ilgili birime gönderilir.

Hizmet verilmesi aşamalarında, kalitenin izlenmesi ve kontrolü gibi kalitenin güvence altında tutulmasını sağlayan aktiviteler ilgili yönetmelik ve prosedürler göre gerçekleştirilir. Uygulama yöntemlerinin doğruluğu onay süreci ile kontrol altında tutulur.

Hizmetin üretimi ve verilmesi uygun olduğu yerde ilgili mevzuat hükümleri ve servis prosedürleri de dikkate alınarak, Yönetim Kurulu, Genel Sekreterliğin ve ilgili birim sorumlusunun vereceği talimatlar çerçevesinde yürütülür. İşlemler ilgili birim yöneticilerinin sürekli gözetimi altında tutulur. Hizmetin sağlanmasında sözleşmeli personel kişi/kuruluş kullanılması söz konusu olduğunda ilgili prosedür göz önüne alınır.

BUTSO Kalite Yönetim Sistemi süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi için süreçlerin planlanmış sonuçlara ulaşma yeteneği takip edilmektedir. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır.

Süreçlerin performansına yönelik takipler Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesini sağlamak için önemli yer teşkil etmektedir. Bu nedenle süreçlerin performansında olabilecek olumsuzluklar çözümlenerek iyileştirme için gereken adımlar, düzeltici-önleyici faaliyetler etkinlikle uygulanmaktadır.

8.3 UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ

Tüm kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtilen hizmetlerin sunumu esnasında ortaya çıkabilecek kalite gerekliliklerine uygun olmayan durumlar, yanlış işlemler, yanlış düzenlenen evraklar uygunsuzluk olarak tanımlanır.

BUTSO'da, belirlenen şartlara uymayan hizmetin kontrolü, tanımlanması ve telafisi ilgili sorumluluk ve yetkiler tanımlanmıştır. Hizmet üretildiği an tüketilmesi sebebiyle hizmetin üyeye sunulmasından sonra olabilecek uygunsuzluklar kayıt altına alınmaktadır.

Uygun olmayan hizmete ve uygunsuzluklardan sonra alınan takip faaliyetleri Uygunsuzluk Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde gerçekleştirilir ve Kalite Kayıtları Prosedürüne göre muhafaza edilir.

8.4. VERİ ANALİZİ

BUTSO kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek, sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemiş, toplamakta ve analiz etmektedir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamaktadır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Dokuman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 29 / 28
Sayfa Rev.00

Veri Analizi Prosedürü çerçevesinde üye ve çalışan memnuniyeti, hizmet şartlarına uygunluğu, raporlar, önleyici faaliyet için fırsatlar da dâhil olmak üzere, süreçlerin hizmetin özellikleri ve eğilimlerini kapsamaktadır. Bu raporlamalar, verilerin istatistiksel teknikler kullanılarak değerlendirilmesi ile oluşturulur. Raporlar Genel Sekreter ve Yönetim Kuruluna iletilir.

8.5. İYİLEŞTİRME

8.5.1. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kalite yönetim sisteminin etkinliği kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, faaliyetlerden elde edilen verilerin analizi, düzeltici/önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısı sonuçları kullanılarak sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Kalite politikası ve hedefler her yıl yönetim gözden geçirme faaliyeti kapsamında yeterlilik, oda faaliyetlerine uyum ve getirdikleri yarar açısından gözden geçirilir ve alınan sonuçlara göre iyileştirilir.

Periyodik olarak yapılan YGG toplantısı, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde tüm birim faaliyetlerinin, süreçlerinin ve bunlara ilişkin iyileştirme fırsatlarının değerlendirildiği bir ortam yaratır.

İç denetimler ve veri analizinden sistematik olarak elde edilen bilgiler faaliyetlerin ve süreçlerin iyileştirilmesinde ilgili personel ve yönetim tarafından kullanılır.

8.5.2. DÜZELTİCİ FAALİYET

Hizmet verme aşamasında oluşan uygunsuzlukların tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetler planlanır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edildiğinde, bunların ortadan kaldırılması, tekrarının önlenmesi için düzeltici işlem gerçekleştirilir. Düzeltici işlemler BUTSO'da iyileştirme aracı olarak kabul edilir ve Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedüründe belirtilen yöntemler ile takip edilir.

Herhangi bir düzeltici faaliyet gerçekleştirildiğinde Kalite Kayıtları Prosedürüne göre muhafaza edilir.

8.5.3. ÖNLEYİCİ FAALİYET

Hizmet kalitesinde oluşabilecek uygunsuzlukları önceden öngörerek, olası sebepleri ortadan kaldıracak faaliyetler belirlenir. Düzenlenecek olan faaliyetler, olası problemlerin etkilerine uygun olarak tasarlanır. Bu önlem alma süreci, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedüründe anlatıldığı şekilde yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Doküman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 30 / 28
Sayfa Rev.00

Hizmet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sonucunda elde edilen verilerden yola çıkılarak BUTSO ve kalite sistemi bünyesinde yapılması gerekli görülen iyileştirme faaliyetleri ilgili birimler veya Genel Sekreterlik tarafından Yönetim Kurulu gündemine sunulur. Yönetim Kurulu kararı ile gerçekleştirilecek faaliyetler, sorumlu personel, kaynak gereksinimi gibi konular saptanır ve uygulamaya geçilir. İyileştirme faaliyetlerinin sonucu YK tarafından izlenir ve toplantı tutanakları ile kayda geçirilir.

PROSEDÜRLER LİSTESİ VE EKLER

Bölüm No: EK 1

Doküman Kodu	Doküman Adı
BUTSO -PR-01	DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
BUTSO -PR 02	KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
BUTSO -PR-03	İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ
BUTSO -PR-04	UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
BUTSO -PR-05	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ
BUTSO -PR-06	DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ
BUTSO -PR-07	SATINALMA PROSEDÜRÜ

HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI:



KALİTE EL KİTABI

Doküman No:KEK
Yayın tarihi:10.06.2011
Sayfa No: 31 / 28
Sayfa Rev.00

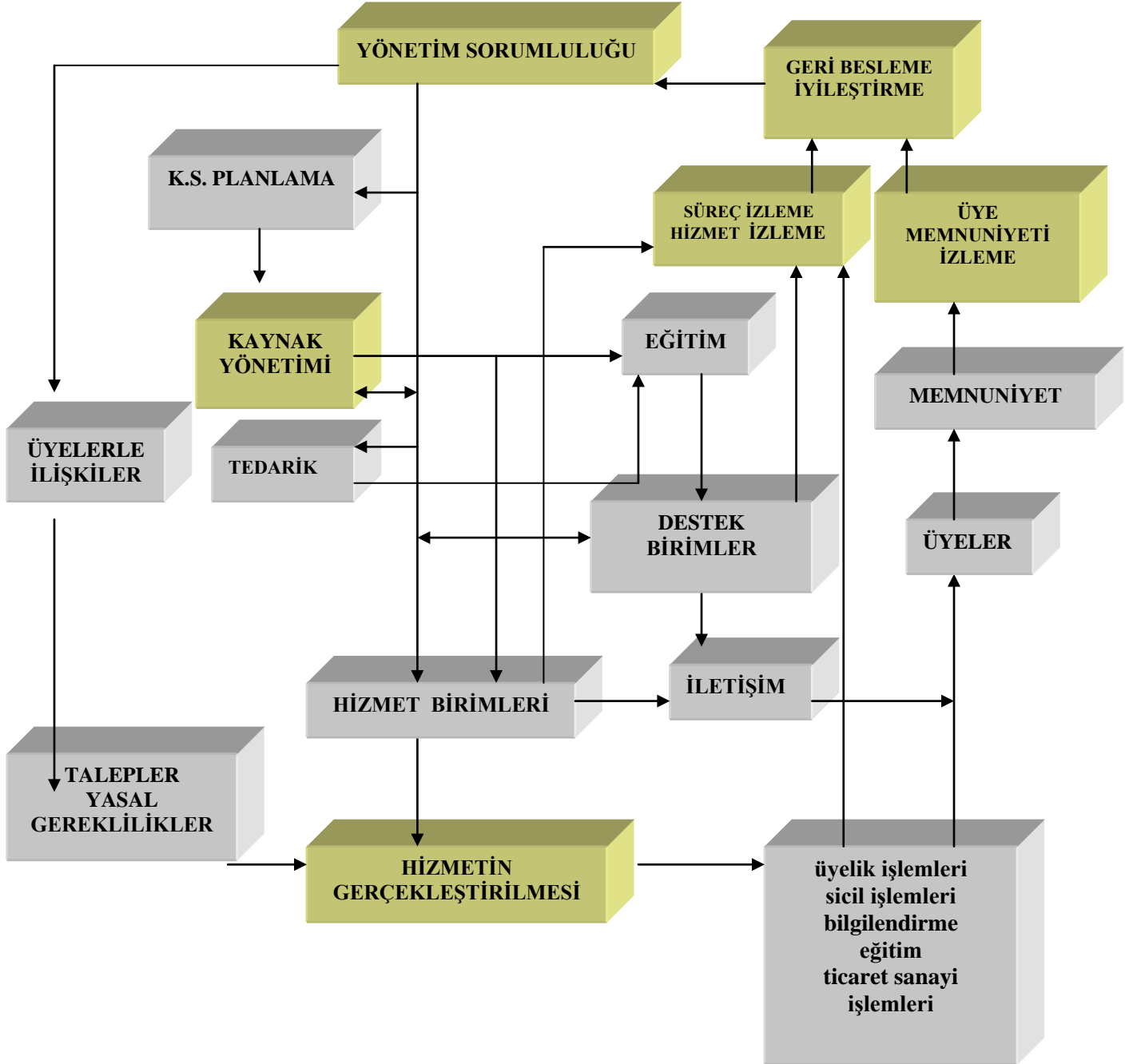
Bölüm No: EK 2

Doküman Kodu

Doküman Adı

BUTSO -PS-08

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME PROSES AKIŞ VE ETKİLEŞİM ŞEMASI



HAZIRLAYAN:
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

ONAYLAYAN:
YÖNETİM KURULU BAŞKANI: