

FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE EL KİTABI

TS ISO EN 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi

2018



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 2/36



KALİTE EL KİTABI

TS ISO EN 9001: 2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 3/36

İçindekiler Tablosu

BÖLÜM 1	ODAMIZIN TANITIMI	5
1.1	Önsöz	5
1.2	Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası Profili	5
BÖLÜM 2	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN YAPISI	7
2.1	Atıfta Bulunulan Standart ve Yasal Düzenlemeler	7
2.2	Uygulanan Diğer Sistem ve Standartlar	7
2.3	Terimler, Tanımlar ve Kısaltmalar	8
BÖLÜM 3	ORGANİZASYON ŞEMASI	9
BÖLÜM 4	KURULUŞUN BAĞLAMI	10
4.1	Kuruluşun Bağlamının Anlaşılması	10
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin anlaşılması	10
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	12
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	13
BÖLÜM 5	LİDERLİK	16
5.1	Liderlik ve Taahhüt	16
5.1.2	Müşteri Odaklılık	17
5.2	Politika	17
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	18
BÖLÜM 6	PLANLAMA	19
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6.2	Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	20
6.3	Değişikliklerin Planlanması	20
BÖLÜM 7	DESTEK	21
7.1	Kaynaklar	21
7.1.1	Genel	21
7.1.2	Kişiler	21
7.1.3	Altyapı	21
7.1.4	Proseslerin İşletimi İçin Ortam	23
7.1.5	İzleme ve Ölçme Kaynakları	23
7.1.6	Kurumsal Bilgi	23
7.2	Yetkinlik	24
7.3	Farkındalık	24
7.4	İletişim	25
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	25

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 4/36

BÖLÜM 8	OPERASYON	26
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	26
8.2	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	27
8.3	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	28
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	28
8.5	Üretim ve Hizmetin Sunumu	29
8.5.1	Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	29
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	29
8.5.3	Üye ve Tedarikçiye Ait Mülkiyet	30
8.5.4	Muhafaza	30
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	30
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	31
8.6	Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	31
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	32
BÖLÜM 9	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	32
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	32
9.1.1	Genel	32
9.1.2	Müşteri Memnuniyeti	32
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	33
9.2	İç Tetkik	33
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	34
BÖLÜM10	İYİLEŞTİRME	35
10.1	Genel	35
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	35
10.3	Sürekli İyileştirme	35

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 5/36

1. BÖLÜM: ODAMIZIN TANITIMI

1.1 ÖNSÖZ

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası (FTSO) Kalite El Kitabı (KEK), kurumun ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır. Sistem, hizmetlerin istenilen kalite ve müşteri beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile hizmet sunumu için kullanılan malzemelerin satın alınmasından müşteriye teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

KEK, kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olması amacıyla hazırlanmıştır.

FTSO, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) performansını, müşteri memnuniyeti, ihtiyaçları ve beklentileri, kurumsal çevredeki değişiklikler veya çevreden kaynaklanacak riskler, özel hedefler, sunulan ürünler, çalışılan prosesler ve kuruluşun büyüklüğü ve yapısı ile ilgili bilgileri gözlemleyerek ve veri toplayarak değerlendirmektedir. Bu bilgi ve verilerin elde edilmesi ve kullanımı için gerekli yöntemleri de belirlemiştir.

FTSO olarak belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz KYS'nin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

1.2 FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI PROFİLİ

Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerinin ortak ihtiyaçlarını karşılamak, üyeler arasında meslek ahlakını, dayanışmayı ve disiplini tesis etmek, bölgesel kalkınmayı sağlamak amacıyla kanunla kurulmuş tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası, Meğri Ticaret ve Sanayi Odası ismi ile (1317) 1901 yılında Yorgu Lazaridi, Gulu Gudren, Güzeloğlu Vangel, İbrahim Efendi, Çeşmeli Osman Bey, Dr. Vasilaki, Nuhzade Kamil Efendi, Hacı Halil Efendi, Hacı Mehmet Efendi, Saatçı Giritli Hasan Raşit Efendi gibi o zamanın tacirleri tarafından kurulmuştur. O yıllarda önemli ihracat ve ithalat merkezi olan Fethiye'nin iç ve dış ticaret hâkimiyeti Türk asıllı tacirlerde bulunduğu halde nedense Oda yönetiminde Rum tacir ve memurlar görev almışlardır. 29 Ekim 1923 tarihinden sonra oda azınlıkların hâkimiyetinden kurtulmuş, 65 adet üyenin kayıtlı olduğu FTSO yönetimi Türk tacir ve sanayicilerin eline geçmiştir. 1955 yılında sanayici üyelerin Ege Bölgesi Sanayi Odası'na kayıt olmaları nedeniyle FTSO faaliyetlerine 2008 yılına kadar Fethiye Ticaret Odası unvanı ile devam etmiştir.

FTSO Türkiye'de kurulmuş olan ilk ticaret odaları arasında olması ile dikkat çekmektedir. Oda'nın 1940 yılında sahip olduğu binası, 1957 depremde yıkılmış, tüm Fethiyeliler gibi bu depremde Fethiye Ticaret Odası da büyük zarar görmüştür. Odanın ilk üyelerine ilişkin belgeler ve bilgiler 1957 yılında

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 6/36

yaşanan 7.1 şiddetindeki Fethiye depremi ve onun ardından 07.01.1962 tarihinde Oda binasında çıkan yangın sonucu zayı olmuştur. Söz konusu belgeler Fethiye'nin ticari hayatına ışık tutabilecek pek çok bilgiyi de içinde barındırdığından ne yazık ki Fethiye'nin ekonomik tarihi ve Odanın kurumsal hafızası yaşanan bu iki talihsiz olayla silinmiş ve kül olmuştur. Oda'nın uzun yıllar hizmet verdiği kendi mülkü olan Atatürk Caddesi'nde yer alan üç katlı binası Ali Kemal Karadenizli'nin, şu an hizmet verilen binası 2008 yılında Akif Arıcan'ın başkanlığında yapılmıştır. Fethiye Ticaret Odası 01.01.2008 tarihi itibarıyla imalat sektöründe faaliyet gösteren üyelerine doğrudan Fethiye' de hizmet verebilmek amacıyla Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası unvanını tekrar almıştır.

Fethiye'de 1990'lı yıllardan sonra turizm sektörünün ivme kazanması ve 2000'li yıllarda yabancıya mülk satışı alanında yaşanan gelişmeler neticesinde Odanın üye sayısı hızla artmış ve 2010 yılı itibarıyla 3700'e ulaşmıştır.

2009 yılında NACE kodlama sistemine geçilmesi sebebiyle 17 tane olan meslek grup sayısı 13, 51 olan meclis üye sayısı 38'e düşmüştür. NACE kodlama sistemine geçilmesi mesleki faaliyetlerin homojen bir şekilde gruplandırılmasını ve daha fazla mesleki faaliyetin Oda meclisinde temsil edilmesini sağlamıştır.

2005 yılından itibaren yürütülen kurumsallaşma çalışmaları çerçevesinde 2008 yılında TSE EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır.

2009 yılında Oda Borsa Akreditasyon Sistemine dahil olmak üzere başvuruda bulunulmuş ve 2010 yılında Oda Borsa Akreditasyon Sistemine dahil olmuştur.

Uygulanan KYS kapsamında ayrıca 2016 yılında da TSE EN ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesini almıştır.

Ayrıca FTSO' da kalitenin kuruluş içinde tasarlanmasına ve değerlendirilmesine ilişkin bir sistem sunan EFQM Mükemmellik Modelini 2013 yılından itibaren mevcut Kalite Yönetim Sisteminin yanında uygulamaya başlamıştır.

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası'nın vizyon, misyon ve benimsediği değerler aşağıda belirtilmiştir;

Vizyon

"Bölgenin tanıtımına ve sosyo-ekonomik gelişimine önderlik etmek"

Misyon

"Çalışanlarımızın sürekli gelişmesini sağlayarak üyelerimize kaliteli hizmet sunmak ve tüm paydaşlarımızla "Güç Birliği" oluşturarak bölgeye hizmet etmek. "

Değerler

Şeffaflık

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 7/36

Güvenilirlik

Dürüstlük

Liderlik

İş Ahlakı, Üye Odaklılık, Kalite, Güçbirliği ve Dayanışmadır.

2. BÖLÜM: KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN YAPISI

2.1. ATIFTA BULUNULAN STANDART VE YASAL DÜZENLEMELER

KYS aşağıda belirtilen standart, kanun ve yasal düzenlemelere göre uygulanmaktadır:

- TS EN ISO 9001: 2015 revizyonu Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar
- TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Terimler ve Sözlük
- TS EN ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelikler,
- 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve bu kanun ile ilgili diğer yasal düzenlemeler,
- 4857 sayılı İş Kanunu
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Odanın iş ve işlemlerini ilgilendiren diğer yasal düzenlemeler

2.2. UYGULANAN DİĞER SİSTEM VE STANDARTLAR

- TS ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi
- EFQM Mükemmellik Modeli

KEK’de açıklanan KYS, Kalite Temsilcisi tarafından hazırlanmıştır. Yönetim Kurulu’nun stratejik kararları gereği yürürlüğe konulmuştur.

FTSO kalite yönetim sistemi, 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve yönetmeliklerine ve TS EN ISO 9001 normlarına uygun olarak hazırlanmış ve tüm birimlerde uygulanmaktadır. Birimler hizmet kalitesini arttırmak amacıyla üye ihtiyaç ve beklentilerini arttırma ve sürekli iyileştirme çalışmalarını dikkate almaktadır.

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 8/36

2.3. TERİMLER, TANIMLAR VE KISALTMALAR

KEK'de ve ona göre oluşturulmuş kalite dokümanlarında kullanılan terimler, tanımlamalar ve kısaltmalar aşağıda açıklanmıştır. Kullanılan terminolojiler ve tanımlamalar TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi ile uyum içerisindedir.

Tanımlar:

1. **Kalite:** Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi.
2. **Yönetim:** Bir kuruluşun idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir.
3. **Sistem:** Birbirleriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.
4. **Yönetim Sistemi:** Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi.
5. **Kalite Yönetimi:** Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir.
6. **Kalite Yönetim Sistemi:** Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemidir.
7. **Kalite Politikası:** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresidir.
8. **Kalite El Kitabı:** Bir kuruluşun Kalite Yönetim Sistemini belirleyen dokümandır.
9. **Müşteri:** Oda personeli ve odanın üyeleri olarak tanımlanmıştır.

Kısaltmalar:

1. **DF** Düzeltici Faaliyet,
2. **GS** Genel Sekreter,
3. **ISO** International Organization of Standardization (Uluslararası Standartlar Enstitüsü),
4. **KEK** Kalite El Kitabı,
5. **KYS** Kalite Yönetim Sistemi,
6. **MMYS** Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
7. **TSE** Türk Standartları Enstitüsü,
8. **YGG** Yönetimin Gözden Geçirmesi,
9. **YK** Yönetim Kurulu,
10. **FTSO** Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası
11. **SP** Stratejik Plan
12. **PL** Politika
13. **PR** Prosedür
14. **TL** Talimat
15. **LS** Liste
16. **CZ** Çizelge
17. **FR** Form
18. **İAŞ** İş Akış Şeması
19. **SR** Süreç

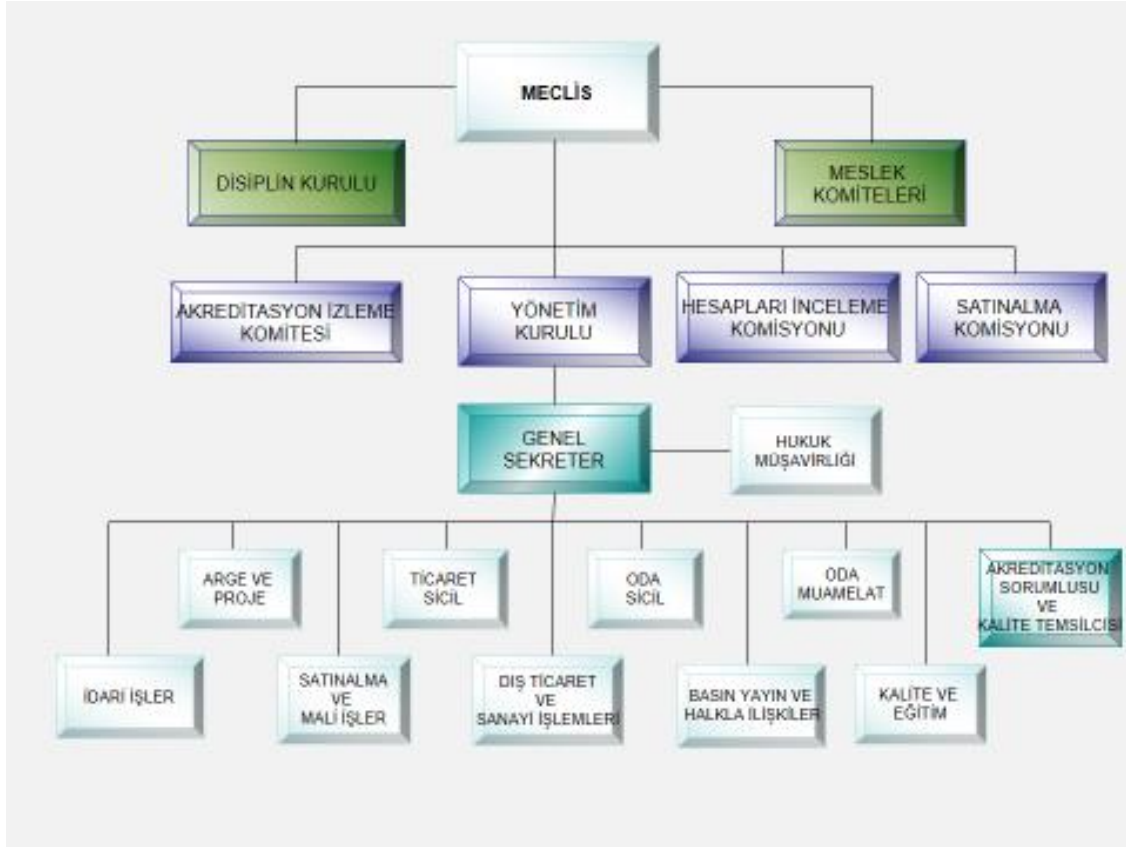
HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter

3. BÖLÜM: ORGANİZASYON ŞEMASI



4. BÖLÜM: KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1.KURULUŞUN BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşabilmesini etkileyen iç ve dış hususlar şunlardır;

İç hususlar; insan kaynakları, teknolojik altyapı, organizasyon yapısı, kurum kültürü, hizmet kalitesi, yapıcı ve yenilikçi yönetim.

Dış hususlar; ülkede yaşanan ekonomik gelişmeler, mevzuatlardaki düzenlemeler, politik faktörler, teknolojik gelişmeler, turizm ve tarım ve ticaret sektöründeki gelişmeler

FTSO'nun kuruluşu ve bağlamına Stratejik Planda değinilmektedir.

4.2.İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri; Müşteri Memnuniyet Anketi, Toplum Memnuniyet Anketi, Çalışan Memnuniyet Anketi ile alınmakta ve Kalite Yönetim Sistemi ve Stratejik Plana girdi teşkil etmektedir.

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ : 01.01.2008

REVİZYON : 19

REV. TAR. : 15.03.2021

DOK.NO KEK SAYFA 10/36

FTSO'nun dış paydaşları; Stratejik Planda tanımlanmış ve etkilerine göre önceliklendirilmiştir. Stratejik Planda dış paydaşların beklentileri alınmış ve plana yansıtılmıştır.

Paydaşlarımız belirlenirken Etki/Önem Matrisinden faydalanılmıştır.

ETKİ / ÖNEM	ZAYIF	GÜÇLÜ
DÜŞÜK	İZLE	BİLGİLENDİR
YÜKSEK	ÇIKARLARINI GÖZET, ÇALIŞMALARDA DAHİL ET	BİRLİKTE ÇALIŞ

Paydaş Adı	Paydaş Türü	Öncelik
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Oda Meclisi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Üyeler	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Çalışanlar	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Fethiye Güç Birliği Ltd. Şti.	İç Paydaş	Birlikte Çalış
Fethiye Belediyesi	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Fethiye Kaymakamlığı	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Seydikemer Kaymakamlığı	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Seydikemer Belediyesi	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
İlçe Tarım Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
Esnaf Odaları	Dış Paydaş	İzle
Muğla Milletvekilleri	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Basın Mensupları	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Ziraat Odaları	Dış Paydaş	İzle
Müze Müdürlüğü	Dış Paydaş	İzle
FETAV	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
FETOB	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
Sivil Toplum Örgütleri	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
Deniz Ticaret Odası	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ : 01.01.2008

REVİZYON : 19

REV. TAR. : 15.03.2021

DOK.NO KEK SAYFA 11/36

Paydaş Adı	Paydaş Türü	Öncelik
Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Bilgilendir
Vergi Dairesi	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
Milli Emlak Müdürlüğü	Dış Paydaş	İzle
KALDER	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
KOSGEB	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Gümrük Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
Orman İşletme Müdürlüğü	Dış Paydaş	İzle
Mimarlar Odası	Dış Paydaş	İzle
TÜRSAB	Dış Paydaş	Çalışm. Dahil Et
Türk Hava Kurumu	Dış Paydaş	İzle
Kızılay	Dış Paydaş	İzle
MEÇEV	Dış Paydaş	İzle
Nüfus Müdürlüğü	Dış Paydaş	İzle
Adliye	Dış Paydaş	İzle
İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
İŞKUR	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
SGK	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
Sürekli Eğitim Merkezi	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
GEKA	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
İlçe Turizm Danışma Ofisi	Dış Paydaş	Birlikte Çalış

FTSO'nun iç paydaşları; üyeler, yönetim kurulu, meclis, meslek komitesi, komisyon üyeleri ve çalışanlardır. İç paydaşların beklentileri;

Üyelerin beklentileri; belge ve hizmetlerin eksiksiz ve hızlı alınması, öneri, şikayet ve taleplerinin alınması ve değerlendirilmesi, iş geliştirmeye yönelik etkinlikler ve lobicilik faaliyetleri yapılması, eğitimler düzenlenmesi ve gelişen ve değişen koşullar hakkında bilgilendirilmeleri.

Yönetim Kurulunun beklentileri; saygınlık, toplantı gündemi ve kararlarının takibi ile ilgili bilgilendirilme, uygun altyapı ve çevre şartları, yetkin çalışan.

Meclisin beklentileri; saygınlık, toplantı gündemi ve kararlarının takibi ile ilgili bilgilendirilme, odanın faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, oda bütçe çalışmaları ve faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, uygun altyapı ve çevre şartları.

Meslek komitesi ve komisyon üyelerinin beklentileri; saygınlık, toplantı gündemi ve kararlarının takibi ile ilgili bilgilendirilme, odanın faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, uygun altyapı ve çevre şartları.

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 12/36

Çalışanların beklentileri; motivasyon, eğitim ihtiyacının karşılanması, performans değerlendirmesi, sosyal ve özlük hakları, karar verme süreçlerine katılım, ödüllendirme, takdir ve teşvik, uygun çalışma ortamı, teknolojik altyapı.

4.3.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası üyelerinin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrolünü sağlamak için TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardına temel almıştır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamına odanın tüm faaliyetleri dahildir. KYS kapsamı “Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetleri Sunumu”dur.

KEK, Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası'nın “Kalite Yönetim Sistemi”ni tanımlar. KEK 'in amacı, FTSO kalite politikası, kalite sorumlulukları, hedefleri ve dokümanları (prosedür, talimat, plan, form...) için referans sağlamak ve ISO 9001:2015 uluslararası standardını uygulamasında bir temel oluşturmaktır.

Odamızda, TS EN ISO 9001:2015 Standardındaki aşağıdaki maddelerini uygulanabilir olmadığı için kapsam dışı tutmuş ve sistemin bu maddeleri hariç tutarak oluşturmuştur;

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

FTSO'da yeni ürün tasarımı ve geliştirme yapılmadığı için hariç 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi hariç tutulmuştur.

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

FTSO'da ölçümü ve kalibrasyonu yapılacak herhangi bir izleme ve ölçme kaynağı bulunmadığından 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları maddesi hariç tutulmuştur.

Uygulanan diğer sistem ve standartlar aşağıda verilmiştir;

- TS ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi
- EFQM Mükemmellik Modeli

4.4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN VE PROSESLERİ

FTSO üyelerine ve paydaşlarına artan değer üretmek üzere süreçler tasarlamış ve bunları yönetmek ve sürekli iyileştirmek üzere bir sistem geliştirmiştir. Stratejilerini hayata geçirecek kilit süreç çerçevesini ortaya koymuştur. Bu kapsamda FTSO'da süreçler, “Yönetimsel ve Destek” süreci ile “Üye Hizmetleri” süreci olarak iki bölüme ayrılmıştır.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ : 01.01.2008

REVİZYON : 19

REV. TAR. : 15.03.2021

DOK.NO KEK SAYFA 13/36

A.ÜYE HİZMETLERİ SÜRECİ

	Süreç Kodu	Süreç Adı
A.ÜYE HİZMETLERİ SÜRECİ	SR 01	Kapasite/Ekspertiz Rapor Süreci
	SR 03	Rayiç Fiyat Süreci
	SR 04	İş Makinesi Süreci
	SR 05	Ticaret Sicil Süreci
	SR 5.1	Ticaret Sicil Yeni Kayıt, Değişiklik ve Terkin Süreci
	SR 06	Oda Sicil Süreci
	SR 6.1	Oda Sicil Yeni Kayıt Süreci
	SR 6.2	Oda Sicil Talep Üzerine Terk Süreci
	SR 6.3	Oda Sicil Re'sen Terk Süreci
	SR 6.4	Oda Sicil Askı Süreci
	SR 07	Üye Öneri Şikayet Süreci
	SR 08	Üye Eğitim Süreci
	SR 09	Danışmanlık Süreci
	SR 10	Üye İlişkileri Süreci
	SR 10.1	Üye Ziyaretleri Süreci
	SR 10.3	Üye Memnuniyet Anketi Süreci
	SR 18	Üye Etkinlik Süreci
	SR 18.1	Fuar Katılım Süreci,
	SR 18.2	Yurtdışı İş Gezisi Süreci,
SR 18.3	Sektörel Ve Bölgesel Toplantılar Süreci	

Üye hizmet süreci, başvuru sahibi talebiyle başlayıp karşılanmış talep ile biten ve odanın asıl kuruluş amaçları için çalışan süreçleri içerir.

Yönetimsel ve Destek süreçleri aşağıda belirtilmiştir;

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ : 01.01.2008

REVİZYON : 19

REV. TAR. : 15.03.2021

DOK.NO KEK SAYFA 14/36

B.YÖNETİMSEL VE DESTEK SÜREÇLER

B.YÖNETİMSEL VE DESTEK SÜREÇLER	SR 11	İnsan Kaynakları Süreci
	SR 11.1	İşe Alım Süreci
	SR 11.2	Çalışan Eğitim Süreci
	SR 11.3	Performans Yönetimi Süreci
	SR 11.4	Çalışan Öneri Süreci
	SR 11.5	Oryantasyon Süreci
	SR 12	Tahsilat Süreci
	SR 13	Satınalma Süreci
	SR 13.1	A Grubu Satın Alma Süreci
	SR 13.2	B Grubu Satın Alma Süreci
	SR 14	Bütçe Hazırlama Süreci
	SR 15	Stratejik Plan İzleme ve Hazırlama Süreci
	SR 16	Yayın Süreci
	SR 16.1	Haber Yapma Süreci
	SR 16.2	Yayın Süreci
	SR 17	Organ Toplantıları Süreci
	SR 19	Bilgi Sistemleri Risk Yönetimi Süreci

Süreçlerin yukarıdaki belirtilen sıra ve etkileşimleri aşağıdaki “Süreç Etkileşim Tablosu”nda gösterilmiştir.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

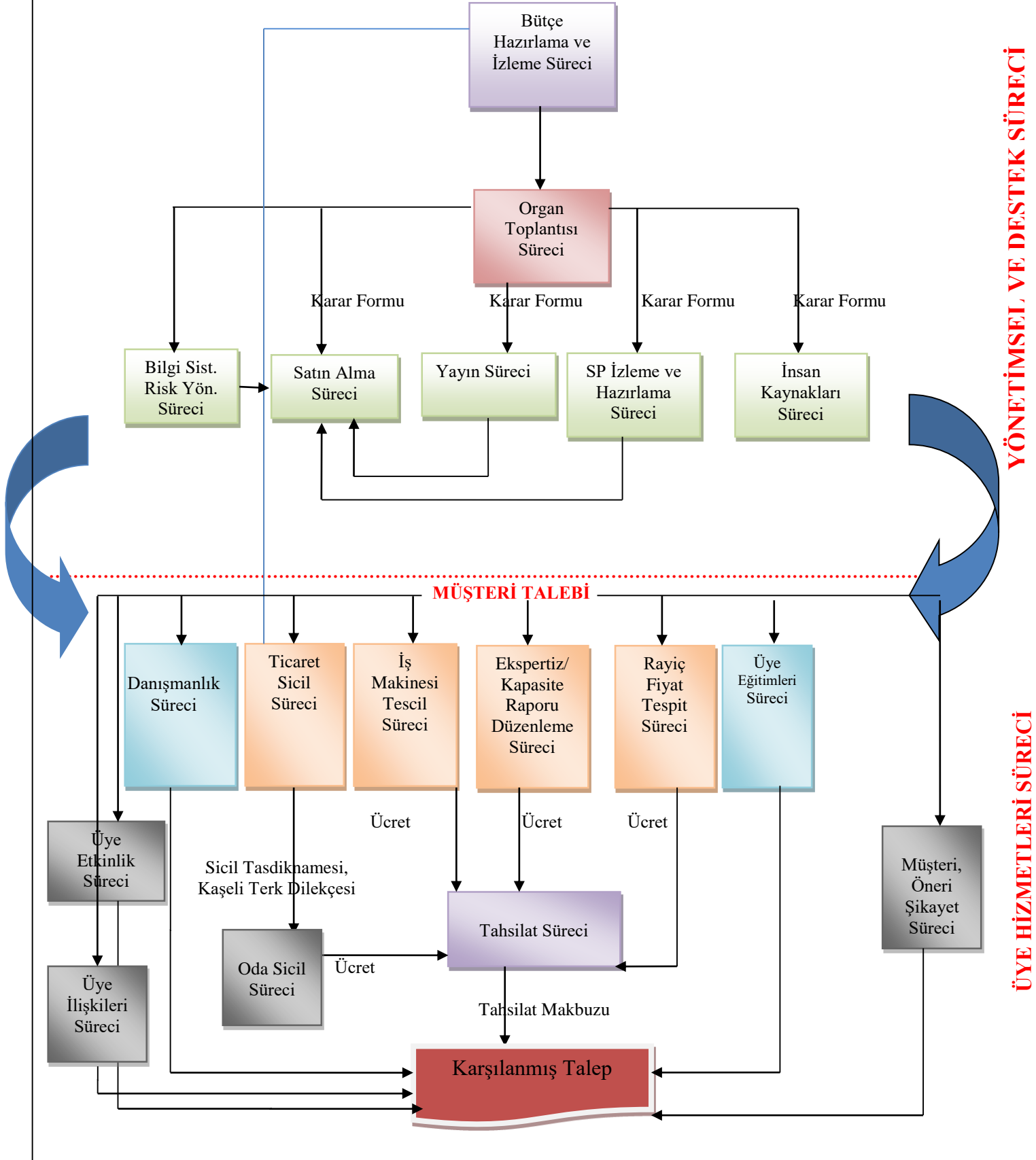
YAYIN TARİHİ : 01.01.2008

REVİZYON : 19

REV. TAR. : 15.03.2021

DOK.NO KEK SAYFA 15/36

SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU





KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 16/36

Her bir sürecin bileşenleri (girdi, çıktı, etkileşim, amaç gibi) süreç dokümanlarında tanımlanmıştır.

Süreçlerle ilgili belirlenen performans kriterleri sürece ait genel bir başarı düzeyini göstermek üzere süreç dokümanında yer alan performans kriterleri tablosunda ifade edilir. Süreç performans kriterleri göreceli önemine göre ağırlıklandırılır. Her bir kriterin ölçüm sonucu bu ağırlıklarla çarpılır, elde edilen sonuçların toplamı süreç genel performans puanını oluşturur.

Süreç performans puanının değerlendirilmesinde aşağıdaki 5’li ölçek kullanılır;

- 5= Çok İyi (örnek seviyede süreç)
- 4= İyi (beklenenin üzerinde süreç)
- 3= Beklenen Seviye (varsa performansı düşük kriterlerin incelenmesi)
- 2= Beklenen Seviyenin Altında (iyileştirilmesi gereken süreç)
- 1= Kötü (acil tedbir alınması gereken süreç)

Süreç performanslarında yukarıda belirtilen ölçekteki yetersizliklerde gerekli iyileştirme tedbirleri süreç sahibi tarafından alınır, düzeltici faaliyetler prosedürü uygulanır. Süreç performans sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı’na (YGG) girdi olarak alınır.

Süreç ve prosedürlerin belirlenmesinde ISO 9001’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. Kayıtlar ilgili yöneticiler tarafından sistematik olarak izlenir, ölçümlenir ve analiz edilir.

(Ref: PR 08 - Veri Analizi Prosedürü)

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 dokümanite edilir. (Ref: PR 06 - Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü, PR 04 - Düzeltici Faaliyet Prosedürü)

5. BÖLÜM: LİDERLİK

5.1.LİDERLİK VE TAAHHÜT

Yönetim Kurulu, FTSO ’da KYS’nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini ve bu çalışmaların FTSO ’nun politika ve hedefleriyle tutarlı olmasını sağlar. Bunu yılda iki kez gerçekleştirdiği Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’nda (YGG) gözden geçirir.

Yönetim Kurulu aşağıdaki konularda Kalite Yönetim Sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 17/36

- Kalite Yönetim Sistemi için kalite politikası ve kalite hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumlu olduğunun güvence altına alınması,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının, kuruluşun iç prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin katılımının sağlanması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Yönetim Kurulu,

- Üye ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını tayin edilmesi, anlaşılması ve düzenli olarak karşılanmasını,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile üye memnuniyeti artırma yeteneğinin belirlenmesi ve ele alınmasını,
- Üye memnuniyetinin artırılmasına odaklanmanın sürdürülmesini,

güvence altına alarak, üye odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir.

Üye memnuniyetini sağlamak için “Müşteri Memnuniyeti Prosedürü” oluşturulmuştur. Hizmet sunumunun üye odaklı bir şekilde yapılması sağlanır. Üye memnuniyeti anketinin analizi ile memnuniyetin artırılması için süreçlerin iyileştirme faaliyetleri yürütülür.

Yönetim, üye ve çalışan ihtiyaçlarının belirlenmesine ve hizmet verme aşamalarında etkin iletişime önem verir. Oda, üyelerinin memnuniyetini izlemek ve ölçmek maksadı ile anket çalışmaları yapar, uyarı, öneri ve şikâyetleri değerlendirir. Üçüncü şahısların tavsiye ve önerilerini dinler ve değerlendirir. Alınan sonuçlar YGG toplantılarında değerlendirilir.

(Ref. : PR 07 - Müşteri Memnuniyeti Prosedürü, SR 07 - Üye Öneri Şikâyet Süreci)

5.2.POLİTİKA

FTSO yönetimi ISO 9001, ISO 10002, TOBB Akreditasyon Standardı ve EFQM Mükemmellik Modeli'nin gereklerini, üyelerinin, çalışanlarının ve diğer paydaşlarının gereksinimlerini gözeterek kalite politikası, insan kaynakları politikası, mali politika, haberleşme ve iletişim politikası ve müşteri memnuniyeti politikası oluşturmuş ve tüm çalışanlara duyurmuştur.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 18/36

Politikalar, FTSO’da sunulan hizmet anlayışını yansıtır ve Odanın ileriye dönük hedeflerinin çerçevesini belirler. Politikaların personel tarafından benimsenmesi için oda web sayfasında yayınlanır ve oda hizmet binasında görünür yerlerde çerçeve ile asılır. Tüm Politikalar, YGG toplantılarında gözden geçirilir.

Politikalar oluşturulurken aşağıdaki girdiler göz önünde bulundurulur;

- Stratejik Plan Hazırlık Çalışmalarında yapılan SWOT Analiz sonuçları
- Üye memnuniyeti analiz sonuçları
- Üyelerin ihtiyaç ve beklentileri
- Çalışanların ihtiyaç ve beklentileri
- Ortakların, toplumun ihtiyaç ve beklentileri
- Tedarikçilerin ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentileri
- Yasal ve düzenleyici şartlar
- TOBB Akreditasyon Standardı
- ISO 9001 Kalite, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri
- EFQM Mükemmellik Modeli

FTSO’nun tüm organ ve birimleri temel çerçeveyi oluşturan kalite politikasını gerçekleştirmek üzere temel ilke ve değerlerini esas alarak çalışır.

(Ref. :FTSO Stratejik Plan, PL 01 Kalite Politikası, PL 02 İnsan Kaynakları Politikası, PL 03 Haberleşme ve İletişim Politikası, PL 04 Mali Politika, PL 05 Müşteri Memnuniyeti Politikası)

5.3.KURUMSAL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Fethiye 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 üyelerden oluşur. Meslek Komiteleri, mesleki konular ile ilgili araştırma ve incelemeler yapar.

Oda Meclisi, Oda’nın en yüksek karar ve denetim organı olup, Meslek Komitelerinin kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri 38 üyeden oluşur. Oda Meclisi’nin görev süresi 4 yıldır. Oda Yönetim Kurulu, Oda’nın icra organı olup Meclis’in kendi üyeleri arasından dört yıl için seçtiği 9 kişiden oluşur.

FTSO’nun hizmetleri, 01.06.2004 tarih ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu hükümlerine göre Yönetim Kurulu kararları doğrultusunda Genel Sekreter ve idari kadro tarafından yürütülür.

Oda hizmetlerini yürüten birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları 5174 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat, oda iç yönergesi ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla FTSO’da görevli tüm personelin görev tanımları oluşturulmuştur.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 19/36

FTSO'da yetki ve sorumlulukların tanımlanmasında personelin kadro unvanına göre temel, yönetsel, profesyonel yetkinlik kriterleri baz alınarak hazırlanan yetkinlik rehberinden yararlanılmaktadır. (Ref: FTSO Yönetici El Kitabı, FTSO Çalışan El Kitabı, CZ 38 Yetkinlik Rehberi, CZ 39 Yetkinlik Çizelgesi)

Kalite Temsilcisi, Yönetim Kurulu tarafından Oda personeli içinden seçilir. KYS için gerekli proseslerin oluşturulması, uygulanması, sürdürülebilirliğinin güvence altına alınması, sistemin performansı hakkında üst yönetime rapor verilmesi ve üye beklenti ve taleplerine farkındalığın yaygınlaştırılması sorumluluklarıyla görev yapar.

Yönetim Temsilcisi, Yönetim Kurulu üyeleri arasında seçilir ve Kalite Yönetim Sisteminin Yönetim Kurulu tarafından uygulanmasında sorumludur.

FTSO müşteri şikayetlerini etkin bir şekilde almak ve sonuçlandırmak için "Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi" atamış ve taraflara duyurmuştur. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisinin başlıca yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Üyelerden gelen öneri ve şikâyetlerin performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor etmek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlarda dahil olmak üzere şikayetleri ele alma prosesinin etkili ve verimli işletilmesi ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

6. BÖLÜM: PLANLAMA

6.1.RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ

FTSO, Kalite Yönetim Sistemini planlarken madde 4.1'de atıf yapılan hususlar ve madde 4.2'de atıfta yapılan şartları dikkate almaktadır ve

- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktıklarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri arttırmak,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileştirmeyi sağlamak

için ele alınması gereken risk ve fırsatları belirlemektedir.

FTSO, bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini, bu faaliyetleri kalite yönetim sistemi süreçleri içine nasıl entegre edeceğini ve uygulayacağını, bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini planlamaktadır. Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkileri ile orantılı olmaktadır. (Ref: PR 33 Süreç Bazlı Risk Prosedürü)

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 20/36

6.2.KALİTE HEDEFLERİ VE BUNLARA ERİŞMEK İÇİN PLANLAMA

Yönetim Kurulu, hizmet şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dâhil olmak üzere, FTSO'nun kalite politikasını gerçekleştirmeye yönelik hedeflerini Stratejik Plan ile sağlamıştır. Değerler ve kalite politikası ile tutarlı olan stratejik hedefler belirlenirken üye ve çevre beklentileri ve süreç performans kriterleri baz alınır. Hedeflerde üye memnuniyetinin artırılmasına yönelik hususlar yer alır.

FTSO'nun kalite politikasını gerçekleştirmeye dönük stratejik amaçları belirlenmektedir. Kalite politikası her yıl gözden geçirilerek SP gerçekleştirilmeleri doğrultusunda ihtiyaç varsa revize edilmektedir.

Stratejik hedeflerin izleme, ölçme ve değerlendirilmesi için sistematik bir süreç öngörülmektedir;

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

6.3.DEĞİŞKİLİKLERİN PLANLANMASI

FTSO, Kalite Yönetim Sisteminde, Odanın rutin işlerinde, işleyişinde,yönetilmesinde vb. durumlarda değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleşmektedir. FTSO değişiklikleri yaparken; değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünü, kaynakların varlığını, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini dikkate almaktadır. Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik olduğunda, dokümanlar Kalite Temsilcisi ve ilgili süreç sahiplerinin sorumluluğunda güncellenir. (Ref: FR 90 Değişiklik Plan Formu)

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 21/36

7. BÖLÜM: DESTEK

7.1.KAYNAKLAR

7.1.1. GENEL

Belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi, KYS 'nin sürdürülebilmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, ürün ve hizmetlerin üyelerimizin beklentilerini ve yasal gereklilikleri karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar, mali kaynaklar, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ve bilgi kaynakları olarak sınıflandırılır. Varsa tedarikçilerden alınacak kaynaklar da tespit edilir. Örneğin; Eksperler. Eksperlere FTSO'nun kurumsal kimliği ve görev tanımı konusunda bilgilendirme yapılır.

FTSO bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve bütçe planlarına göre gelir bütçesi ve gider bütçesi hazırlanır. Yıl içinde acil kaynak ihtiyacı olur ise Yönetim Kurulu toplantılarında ve Meclis toplantılarında alınacak kararlar doğrultusunda hareket edilir.

(Ref: PR 23 Bütçe Hazırlık, Tadil ve İzleme Prosedürü)

7.1.2. KİŞİLER

Kalite Yönetim Sisteminin etkili şekilde işletilebilmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personel tayin ile temin edilmektedir.

FTSO 'nun üye odaklı hizmet anlayışını sürdürebilmek üzere benimsediği insan kaynakları politikası şu şekildedir;

- İşin gerektirdiği nitelik, yetenek ve bütçe imkânları doğrultusunda yeterli sayıda insan kaynağını istihdam etmek,
- Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak,
- Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmek,
- Çalışanların kurum aidiyetini ve motivasyonunu ön planda tutmak,
- Çalışan performansını düzenli olarak izlemek, performansı doğrultusunda ceza-ödül uygulamak ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemek,
- Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almak,
- Çalışanlar arasında fırsat eşitliği yaratmak,
- Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamak,
- İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmektir.

7.1.3. ALTYAPI

FTSO, süreçleri işletmek, hizmetlerini gerçekleştirmek ve sürekliliğini sağlamak için gerekli bina, çalışma ortamı ve bununla ilgili tesisleri inşa etmiştir. FTSO'da, iç hizmetler birimi dışındaki diğer tüm birimlerde, bilgisayar, telefon, ofis yazılımları, yazıcı, faks makinesi, fotokopi makinesi, e-posta, internet, elektronik

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ : 01.01.2008

REVİZYON : 19

REV. TAR. : 15.03.2021

DOK.NO KEK SAYFA 22/36

ajanda, toplantı salonlarında projeksiyon cihazı, perde ve ses sistemi etkin olarak kullanılmaktadır. FTSO'da hizmetlerin kaliteli, etkin, verimli ve doğru şekilde sunulmasını sağlayacak asgari alt yapı şartları operasyonel ve destek amaçlı yazılımlar olarak iki grupta toplanabilmektedir.

Operasyonel Yazılımlar:

Program Adı	Kullanım Amacı
TOBB Net Üyelik Sistemi	Üye Hizmetleri
TOBB Net Muhasebe Sistemi	Muhasebe
TOBB Sigortacılık	Sigorta Acenteleri Denetim/Takip
TOBB Kapasite Sistemi	Kapasite Raporu(Sanayi Belgesi)
TOBB İş Makinaları Bilgi Sistemi	İş Makinaları Sistemi
TOBB Yerli Malı Sistemi	Yerli Malı Belgesi
TOBB Dış Ticaret Sistemi	Dış Ticaret Belgeleri
Argesoft ODAMASTER	Online Hizmetler
Elektronik Belge Yönetim Sistemi	Belge Yönetimi

Destek Yazılımlar;

Program Adı	Kullanım Amacı
Mersis Ticaret Sicil	Ticaret Sicil Dosyaları Yönetimi
İCRA PROFESÖRÜ	Dava, İcra Takip
Kazancı Mevzuat Bilgi Bankası	Mevzuat ve İçtihat Takip
Uyap Avukat Portalı	Dava, İcra dosyaları açma ve takip
INBOX Mail Marketing	Toplu E-Posta Gönderimi
Mobil Park	Toplu SMS Gönderimi
Team Space	Ortak Takvim/Görev Yönetimi
MS Ofis Uygulamaları	Genel
Şirket Doktoru	Şirket Anketi/Değerlendirme
BDP Bordro	Bordro Takip
Adobe Creative Cloud	Grafik Tasarım
ESET	Antivirus

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 23/36

Ayrıca;

Program Adı	Kullanım Amacı
PERKON	Personel Takip
Smart PSS	Kamera

FTSO'da İş Kanunu'nun öngördüğü tüm çalışma şartları sağlanır.

7.1.4. SÜREÇLERİN İŞLETİLMESİ İÇİN ORTAM

Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası, süreçleri işletmek, hizmet şartlarına uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirlemekte, temin etmekte ve sürekliliğini sağlamaktadır. Çalışma ortamı ile ilgili şartların belirlenmesinde ofis araç ve gereçleri, aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb. hususlar ile çalışanların sağlığı ve iş güvenliği ile gerekli tedbirler alınmaktadır.

- FTSO 'da etkin kullanılan çalışan ve yönetim katları birim birim ayrılarak adlandırılmış ve çalışma alanları belirlenmiştir.
- Belirlenen çalışma alanlarının, sağlığa uygun ve periyodik temizliği gerçekleştirilmektedir.
- Belirlenen çalışma alanlarının, güvenliği, alarm ve kamera sistemleri ile takip edilmektedir.
- Odamızdaki hizmeti gerçekleştiren çalışanların, çalışmalarını aksatmadan yürütmesi için yeterli aydınlatma ve havalandırma sistemi kurulmuştur.
- FTSO 'nun yönetim ve personel katında gerekli soğutma/ısıtma sistemi mevcuttur.
- Herhangi bir elektrik kesiminde hizmetimizin aksamaması için bir jeneratör konmuştur.
- Odamızda, gerçekleştirilecek olası bir yangın tehlikesine karşı duman algılayıcı detektör sistemi kurulmuş olup her katta yangın tüpleri bulunmaktadır.

(Ref. İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirme Raporu, İş Sağlığı ve Güvenliği Acil Durum Eylem Prosedürü)

Buna ilaveten sosyal ve psikolojik unsurlar da dikkate alınmaktadır. (Ref. Çalışan Memnuniyet Anketi, PR 26 Çalışan Öneri Değerlendirme Prosedürü)

7.1.5. İZLEME VE ÖLÇME KAYNAKLARI

TS EN ISO 9001 standardının bu maddesi, herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanmamamız sebebiyle, hariç tutulmuştur. (Kapsam, bkz.)

7.1.6. KURUMSAL BİLGİ

FTSO süreçlerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmektedir. Bu bilgi sürdürülebilir ve ulaşılabilir.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 24/36

FTSO, değişen ihtiyaçları ve eğilimleri ele alırken, mevcut bilgi birikimini dikkate almakta ve ihtiyaç duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl ulaşabileceğini tayin etmektedir.

Oda faaliyetleri ve hizmetlerin durumları haftalık personel toplantılarında görüşölmektedir.

7.2.YETKİNLİK

FTSO verilen hizmetlerin kalitesini, o hizmeti yerine getiren kişinin bilgi, beceri, uzmanlık seviyesini ve sorumluluklarını belirler. FTSO personeli, sunulan hizmetler için uygun eğitim, öğrenim, mesleki beceri ve deneyim yönünden gerekli niteliklere sahiptir. Personelin eğitimi ile ilgili izlenecek eğitim “Eğitim Prosedürü” doğrultusunda yürütölür.

Tüm personel için yapılacak ödemeler, izinler, raporlar ve uygulamalar Oda İç Yönergesi’nde açıklanmıştır.

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

FTSO ’da eğitim, tüm birim çalışanlarını kapsar. Personelin bilgi, beceri ve uzmanlık seviyesini arttırması için eğitim programları Kalite ve Eğitim Birimi tarafından organize edilmektedir. Eğitim ihtiyacının tespiti, sağlanması ve değerlendirilmesi ile ilgili hususlar Eğitim Prosedürü’nde açıklanmıştır.

Tüm eğitim çalışmaları yıllık programlar halinde hazırlanır ve yürütölür. Birimler, iç eğitim programlarına ilaveten kendileri için başka eğitim olanaklarını da sürekli araştırır ve değerlendirir.

Personelin katıldığı eğitimler, tecrübe ve teknik yeterlilikleri ile ilgili bilgiler Kalite ve Eğitim birimi tarafından dosyalanır, güncelleştirilir. (Ref: PR. 11 Eğitim Prosedürü, Yıllık Eğitim Planı)

7.3.FARKINDALIK

FTSO, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır;

- Kalite politikasının,
- İlgili kalite hedeflerinin,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkılarının,
- Kalite Yönetim Sistemi şartlarının yerine getirilmemesinin etkilerinin.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 25/36

7.4. İLETİŞİM

Yönetim Kurulu, FTSO 'da uygun iletişim kanallarını oluşturulmuştur. İletişim kanalları KYS 'nin etkinliğini artırmak amacı ile çeşitlendirilmiştir.

FTSO 'da etkin ve sürekli olarak kullanılan iletişim araçları şunlardır:

- ❖ Odamız faaliyet ve etkinliklerinin haberlerinin paylaşıldığı, FTSO web sayfası.
- ❖ Birimler arası günlük iletişim aracı, e-posta.
- ❖ Odamız faaliyet ve etkinliklerinin takibinin yapıldığı, elektronik ajanda.
- ❖ Yönetim kademesince alınan karar ve uygulamaların yapıldığı, iç sirküler.
- ❖ Faaliyetlerin ve hizmetlerin durumlarının görüşüldüğü haftalık personel toplantıları.

(Ref. CZ 42 Haberleşme ve İletişim Planı)

7.5. DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ

Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu aşağıdakileri içerir:

- Kalite Politikası, KEK 'in 5. bölümünde açıklanmıştır.
- Hedefler yılda bir Yönetim Kurulu tarafından kalite politikasına uygun olarak belirlenir. Her birim verdiği hizmete ilişkin hedeflerini kalite politikası doğrultusunda belirler ve Genel Sekreter tarafından onaylanır. Hedefler, Yönetim Kurulu kararları, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı ve tetkikler sonrası gerekli görüldüğünde revize edilir.
- Kalite El Kitabı
- Kalite standartlarına uygunluğu sağlamak için dokümente edilmiş prosedürler,
- Planlamanın daha etkili şekilde yapılması, süreçlerin işleyişi ve kontrolü, bilginin transferi ve iletişimi için servis dokümanları (kalite sistem prosedürleri, işlem prosedürleri, yönetmelikler, talimatlar, süreçler, dış kaynaklı dokümanlar).

FTSO'da, KYS dokümanlarının hazırlanma koşulları, standart format yapıları, revizyon işlemleri, onaylanması, kontrol edilmesi, dağıtılması ve kayıtlara geçirilmesi "Dokümanların Kontrolü Prosedürü"ne göre yürütülür.

Bu standartta "dokümente edilmiş prosedür" ifadesi görüldüğü yerlerde, bu prosedürün FTSO tarafından oluşturulduğu, dokümente edildiği, uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı anlaşılır. Dokümente edilmiş prosedür, talimat, formların elektronik ortamda bulunduğu bildirilir.

FTSO, Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu 7 basamaktan oluşmaktadır.

1. Kalite El Kitabı
2. Kalite Hedefleri ve Politikalar
3. Prosedürler
4. Talimatlar
5. Görev Tanımları
6. Formlar, Çizelgeler, Listeler
7. Süreçler

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 26/36

(Ref. : PR 01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü, LS 15 - İç Kaynaklı Güncel Doküman Listesi)

Atıf yapılan standartlara, kurumun yönetimi ile ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak hazırlanan KYS'ni açıklayan bir dokümandır.

Kalite El Kitabı:

- Yönetim Kurulu'nun yasal mevzuata istinaden geliştirdiği stratejik hedefler doğrultusunda belirlediği kalite politikasını içerir.
- Kalite sisteminin geçerli olduğu uygulama alanlarını belirler.
- Kurumun organizasyonel yapısını, sorumluluklarını, yetkilerini, iş süreçlerini, bu süreçlerin birbiri ile olan etkileşimlerini, yönetimin sorumluluğunu, hedeflerini ve kaynaklarını ortaya koyar.
- Sistem için hazırlanarak dokümante edilmiş prosedürlerin bağlı olduğu yasal çerçeveye yapılan atıfları içerir.
- KYS 'nin sürekli iyileştirilebilmesinin sağlanabilmesi için gerekli olan sistemin temelini oluşturur.
- FTSO kalite sisteminin temelini oluşturan ISO EN 9001:2015 revizyonuna uygun olarak düzenlenmiş kalite dokümanlarını içerir.

Odamız bünyesinde üyelere verilen tüm hizmetler ve bunları gerçekleştiren tüm birimler ve personel için bağlayıcıdır. Hiçbir bölümü iptal edilemez, kontrolsüz değiştirilemez, Yönetim Kurulu'nun onayı olmadan 3. şahıslara verilemez.

KEK, Kalite Temsilcisi tarafından hazırlanır ve revize edilir, Genel Sekreter tarafından kontrol edilip onaylanır, Kalite Temsilcisi tarafından elektronik ortamında yayınlanır. (www.ftso.org.tr)

FTSO, KYS 'nin gereksinimleri ile ilgili iç ve dış olmak üzere tüm doküman ve veriyi kontrol etmek için "Dokümanların Kontrolü Prosedürü'nü" hazırlamıştır. Kalite sistem dokümantasyonunun korunması Kalite Temsilcisinin görevidir. (Ref: PR 01 - Dokümanların Kontrolü Prosedürü)

FTSO, KYS tarafından gerekli görülen kayıtların kontrolünü sağlamak için dokümante edilmiş bir prosedüre sahiptir. Söz konusu prosedürde kayıtların neler olduğu ve nasıl saklanacağı belirtilmiştir. (Ref: PR - 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü)

8. BÖLÜM: OPERASYON

8.1.OPERASYONEL PLANLAMA VE KONTROL

FTSO verdiği hizmetleri ilgili kanun, mevzuat hükümleri ve KYS çerçevesinde planlamış olup, süreçleri belirlemiş, prosedür ve talimatlarını oluşturmuştur.

Hizmet sunumu için hizmet şartlarını sağlayarak, hedeflerini belirleyerek gerekli kaynakları temin etmektedir. Sunulan hizmete dair kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne" göre tutulmakta ve performansı değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 27/36

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

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

8.2.ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN ŞARTLAR

FTSO, 5174 sayılı Kanuna göre kurulmuş, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Bu durum, hizmetin verilmesi ve hizmet sonrası faaliyetler için şartlar da dahil olmak üzere FTSO'nun üyeleriyle ilişkilerinin yasal zeminini oluşturmaktadır.

FTSO, 5174 sayılı Kanuna göre tacir vasfına haiz kurum ve kuruluşları oda siciline kaydetmekte, kayıtlarını silmekte ve üye bilgi değişikliklerini gerçekleştirmektedir. FTSO'ya kaydı yapılan kurum/kuruluş tacir hüviyeti kazanır ve bunu yurt içi ve dışında ibraz etmek üzere FTSO'dan belgelendirilir. Hizmet şartlarıyla ilgili detaylı bilgilendirmeler FTSO web sayfasında yayınlanır.

(Ref: 5174 Sayılı Kanun ve Yönetmelikler)

FTSO hizmete bağlı şartları gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme Odamızın hizmet sağlamayı taahhüt etmesinden önce yapılmakta ve;

- Hizmet şartlarının tanımlanmasını,
- Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözümlenmesini,
- Tanımlanan şartları karşılama yeterliliğine sahip olmasını sağlamaktadır.

Gözden geçirme sonuçlarının ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmektedir.

Bu gözden geçirmelerin nasıl yapılacağı prosedürlerde detaylı olarak belirtilmiştir. Talep edilen hizmet ile verilebilecek hizmet arasında çelişki olması durumunda ilgili birim personeli durumu üyeye bildirir ve mevzuat hükümleri çerçevesinde işlem yapar. Çelişkinin giderilememesi durumunda ilgili birim durumu Genel Sekreterliğe aktarılır. Hizmet talebinde değişiklik olması durumunda ilgili birimler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir.

FTSO, hizmet bilgisi, tadiller de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı, müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi ile ilgili olarak müşteriler ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemiş, uygulamış ve uygulamaktadır.

FTSO, Haberleşme ve İletişim Politikasında belirlenmiş olduğu amaç doğrultusunda üyeleri ve diğer tüm paydaşları ile açık ve anlaşılır iletişim kurmaktadır.

FTSO, Fethiye'nin gelişimi için kamuoyu oluşturmak amacı ile kamusal faydayı ön planda tutarak üyelerinin talep ve istekleri doğrultusunda uyguladığı basın yayın faaliyetlerini Haberleşme ve İletişim Politikasında belirlemiştir.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 28/36

FTSO Haberleşme ve İletişim Politikası;

- Odamız görev ve sorumlulukları çerçevesinde yapılan tüm çalışmalar iletişim araçlarını ve kanallarını kullanarak etkin ve etkili şekilde duyurmak,
- Başta üyeleri olmak üzere, iç ve dış paydaşlarıyla, kamuoyuyla, çift yönlü iletişim akışı sağlar,
- Ticari ve ekonomik hayata ilişkin bilgiler ile bölgesel kalkınmaya ilişkin görüş ve politikaların iletişiminin gerçekleştirilmesini sağlar,
- İletişim faaliyetlerinde dürüst, şeffaf, etik, anlaşılabilir, sürdürülebilir ve hesap verilebilir ilkeleriyle hareket eder ve teknolojinin sunduğu tüm imkanları kullanarak hedef kitle ile paylaşır.

FTSO, ürün/hizmet şartlarının eksiksiz olarak belirlenmesini ve müşteri geri beslemenin sağlanarak müşteri memnuniyetinin artırılmasını amaçlamıştır.

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

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

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

(Ref. : PR 07 Müşteri Memnuniyeti Prosedürü, Üye İlişkileri Süreci, CZ 42 Haberleşme ve İletişim Planı)

8.3.ÜRÜN VE HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ

FTSO'da Tasarım ve Geliştirme maddesi uygulaması bulunmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4.DIŞARIDAN TEDARİK EDİLEN SÜREÇ, ÜRÜN VE HİZMETİN KONTROLÜ

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

Odamızda satın alma işlemi Satın Alma Prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Satın alınacak olan ürünün veya hizmetin alım planlaması, Stratejik planla uyumlu olacak şekilde önceden belirlenmeye ve bütçe prensipleri doğrultusunda yapılır.

Satın alınacak ürün/hizmet taleplerinin kullanım alanında hizmet kalitesini sağlayacak nitelikte olması, kullanım amacını karşılayabilecek nitelikte olmasını sağlamak için, siparişler yoruma açık olmayacak

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 29/36

şekilde, gerekli tüm bilgileri içermesi sağlanır. Satın alma ihtiyacının tespitinde talepler ilgililerden toplanarak satın almaya esas şartnameler talep ile birlikte satın alma bilgisi olarak tanımlanır.

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

Satın alınacak mal ve hizmetin temininde onaylı tedarikçi listeleri öncelikli olarak değerlendirilir. Onaylı tedarikçi listeleri yapılan alımlar sonucunda tedarikçilerin performansı değerlendirilerek oluşturulur.

Tedarikçi performansı izlenmekte olup, YGG toplantılarında görüşülmektedir.

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 "Satın Alma Prosedürü" çerçevesinde yapılır. Mal veya hizmetin kontrolünde, belirlenen teknik özellikleri, şartnameyi yerine getirip getirmediği veya ihtiyaçları karşılama durumuna bakılır. Tedarikçi değerlendirme "Satın Alma Prosedürü" doğrultusunda puanlama yapılır.

(Ref: PR 10 Satın Alma Prosedürü)

8.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

8.5.1. ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMUNUN KONTROLÜ

FTSO, kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamış ve yürütmektedir. Hizmet için kontrollü şartlar, aşağıdakileri içermektedir;

- Hizmet oluşturma karakteristiklerini açıklayan prosedürler ve talimatlar oluşturulmuştur. Hizmet için gerekli tanımlamalar ve bilgiler bu dokümanların içinde yer almıştır.
- Odamızda birimler ve bu birimlerde çalışan personel için çalışma talimatlarının oluşturulmuştur.
- FTSO, hizmet şartlarını karşılayabilmek ve hizmeti tam olarak verebilmek için teçhizatın uygunluğu ve teknolojik gelişmelere ayarlanması sağlanmış, uygun prosedür ve hizmet şartları oluşturulmuştur.
- Hizmetin kabulü, hizmetin teslimatı için şartların karşılanması ve hizmetin verilmesinden sonra bilgilendirme gibi faaliyetler yapılmakta, herhangi bir müşteri şikâyeti durumunda düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır.

Süreçlerin kontrolü ile ilgili şartlar prosedürler, süreç kimlik formları, talimatlarda ve iş akış şemalarında gösterilmektedir.

8.5.2. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

FTSO tarafından verilen hizmetler prosedürlerde ve ilgili yasal şartlara göre tanımlanır.

FTSO'da oda hizmet süreci ve buna bağlı alt süreçler ile ilgili izlenebilirlik evrak kayıt numarası ile yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 30/36

8.5.3. ÜYE VEYA TEDARİKÇİYE AİT MÜLKİYET

Üyelerimizin odamıza teslim ettiği evraklar, dosyalar, kişisel bilgiler ile üyelerin odamız kayıtlarındaki tüm bilgileri üye mülkiyetidir. Bu yüzden FTSO üye mülkiyetine gerekli hassasiyeti göstermektedir.

Üyelerden odamıza ulaşan evrak bilgilerinin doğruluğu kontrol edilir. Doğruluğu sağlanan evraklar Evrak Kayıt'ta hem kâğıt, hem de elektronik ortamda kayıt altına alınarak kaybolma ve zarar görme gibi riskleri önlenir. Üyeye ait evrak kaybolur veya zarar görürse ilgili birim tarafından üyeye bilgi verilir. Üyelerin bilgilerinin kaybolmaması için elektronik ortamda tutulan bilgilerin yedeklenmesi sağlanır. (Ref. : PR 13 - Gelen-Giden Evrak Prosedürü, TL 10 Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanma Talimatı)

Tedarikçiye ait mülkiyete (toplantı salonu vb.) zarar gelmemesi için gerekli hassasiyet gösterilmektedir. Zarar görmesi durumunda kayıt altına alınarak, tedarikçiye bilgi verilir.

8.5.4. MUHAFAZA

FTSO, 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 ulaşılabilir şekilde tanımlanır, ayrılır, indekslenir ve saklanır. Kayıtların kullanılma 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 arşive kaldırılır.

8.5.5. TESLİMAT SONRASI FAALİYETLER

FTSO, ürün ve hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetler için şartları karşılamaktadır.

FTSO, gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken;

- Birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları,
- Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünü,
- Üye ve tedarikçi şartlarını,
- Üye ve tedarikçi geri bildirimlerini

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 31/36

dikkate alınmaktadır.

Üyeye verilen belge hizmetlerinde hata tespit edilmesi durumunda düzeltme yapılır ve düzeltme yapılan belge için ücret tahsil edilmez.

8.5.6. DEĞİŞİKLİKLERİN KONTROLÜ

FTSO, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, üretim ve hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

8.6. ÜRÜN VE HİZMETLERİN PİYASAYA SUNUMU

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.

Hizmetin verilmesi sırasında kullanılacak olan her türlü belge ve kayıt ilgili yasal mevzuatta veya işlem 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 ile ilgili mevzuat hükümleri ve işlem prosedürleri de dikkate alınarak, Yönetim Kurulu, Genel Sekreterliğin ve ilgili birim sorumlusunun vereceği talimatlar çerçevesinde yürütülür. İşlemler Genel Sekreter'in sürekli gözetimi altında tutulur.

FTSO'da Kalite Yönetim Sistemi süreçlerinin izlenmesi ve ölçülmesi için süreçlerin planlanmış sonuçlara ulaşma yeteneği süreç performans çizelgeleri ile takip edilmektedir. Bu çizelgelerdeki kriterler aynı zamanda hizmet özelliklerini de göstermektedir. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılır.

İşlemlerin performansına yönelik takipler KYS sürekli iyileştirilmesini sağlamak için önemli yer teşkil etmektedir. Bu nedenle süreçlerin performansında olabilecek olumsuzluklar çözümlenerek iyileştirme için gereken adımlar, düzeltici faaliyetler etkinlikle uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, FTSO Stratejik Planı ile hedeflenen iş sonuçlarının gerçekleşme durumlarının izlenmesi birimler tarafından hazırlanan stratejik eylem planlarında belirlenmiş ve düzenli olarak raporlanması yapılmaktadır. (Ref. CZ 20 Süreç Performans Kriterleri Tanımlama Ve İzleme Çizelgesi, FTSO Stratejik Planı)

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 32/36

8.7. UYGUN OLMAYAN ÇIKTININ KONTROLÜ

FTSO, hizmet şartlarına uymayan çıktının, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatın önlenmesini için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Kontroller ve uygun olmayan çıktının ele alınmasıyla ilgili sorumluluk ve yetkiler, dokümanite edilmiş bir prosedür içerisinde tanımlanmıştır.

FTSO uygun olmayan çıktının incelenmesini yaparken yasal düzenlemeleri ve yazılı dokümanları temel alır.

Uyumsuzlukların yapısı ve sonra alınan tedbirlere ait kayıtlar ve alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere FR 02 Düzeltici Faaliyet İstek Formu'nda kayıt altına alınır. Uygun olmayan hizmet düzeltildiğini, şartlara uygunluğunun sağlandığını takip edecek bir sistematik oluşturulmuştur.

Uyumsuzluk çıktının verilmesinden sonra gerçekleşirse uyumsuzluğun etkilerine veya uyumsuzluğun potansiyel etkilerine karşı düzeltici faaliyet çalışmaları yapılır.

(Ref. : PR 03 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü)

9. BÖLÜM: PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

9.1.1. GENEL

FTSO hizmet uygunluğunu göstermek, KYS 'nin uygunluğunu sağlamak, KYS 'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme çalışmalarını istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere gerekli görülen ve uygulanabilir metotları tayin etmiş ve bunların genişletilmiş kullanımını tüm birimlerde sağlamaktadır.

Üye ve çalışan memnuniyet anketleri, iç ve dış tetkik, hizmet performans parametre sonuçlarının analizi kullanılarak, gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve KYS 'nin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. (Ref. : PR 08 – Veri Analizi Prosedürü, FTSO Stratejik Planı, CZ 20 - Süreç Performans Kriterleri Tanımlama ve İzleme Çizelgesi)

9.1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

FTSO, KYS performansının ölçümlerinden biri olarak, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemektedir. Bu bilgileri elde etmek, izlemek ve gözden geçirmek için metotlar belirlenmiştir.

FTSO, müşteri memnuniyetinin ölçümüne ilişkin yöntemler olarak;

- FTSO, üyelerinin istek, ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek için üyeleri ile doğrudan iletişim kanalları kurmuştur. Üyeler ile telefon, faks, e-posta, yüz yüze görüşme, toplantı ve ziyaretler yoluyla iletişim kurulmaktadır.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 33/36

- FTSO, üyelerden gelebilecek herhangi bir hizmetle ilgili öneri ve şikâyetleri değerlendirmeye alır. Bunları YGG Toplantıları'nda gözden geçirir.
- FTSO, hizmet verdiği sektörlerle yaptığı anketlerle üyelerinin görüş ve önerilerini almaktadır. Alınan sonuçlara göre düzeltici faaliyetler başlatılır.
- FTSO, üyeleri ile doğrudan ilişki kuran personelin fikirlerini almak ve katılımcı davranışı etkin kılmak için iç anket çalışmaları yapmaktadır.
(Ref. : PR 07 - Müşteri Memnuniyeti Prosedürü, Üye Öneri ve Şikâyet Süreci)

9.1.3. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

FTSO, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir.

analiz sonuçları aşağıdakilerin değerlendirilmesi için kullanılmaktadır;

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Üye memnuniyeti derecesi,
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Tedarikçilerin performansı,
- Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

9.2. İÇ TETKİK

FTSO, sunmuş olduğu hizmetlerin kurumsal performansının,

- a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uyup uymadığını,
- b) Kalite Yönetim Sistemi, Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, TOBB Akreditasyon sisteminin etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını,

Tespit etmek ve iyileşmeye açık alanları belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

İç tetkikler KYS 'nin başarısında kritik bir unsur olup, "İç Tetkik 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. Standardın şartlarının tetkik edildiğini güvence altına almak ve birimlerde hangi şartlarına denetleneceğini kontrol edebilmek amacıyla CZ 19 İç Tetkik Eşleşme Çizelgesi kullanılmaktadır. Bu tetkiklerin amacı, KYS standardın gerekliliklerine uyup uymadığını belirlemek ve iyileşme fırsatlarını teşhis etmektir.

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 34/36

Tetkikler, Kalite Temsilcisi tarafından koordine edilir ve tetkik edilen faaliyet üzerinde direkt sorumluluğu olmayan eğitimli personel tarafından yürütülür. Tetkikçiler, tetkik sonuçlarını kaydeder ve iç tetkik raporlarını Kalite Temsilcisi'ne teslim eder.

Denetimler sonucunda bulunan uygunsuzluklar için gerekli düzeltici işlemler başlatılır; denetçiler takip denetimleri ile düzeltici işlemlerin yerine getirildiğini doğrular ve belgelerler. (Ref: PR 05 İç Tetkik Prosedürü)

9.3. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

KYS'nin gözden geçirilmesi, sürekliliğin sağlanması ve faaliyetlerinin etkinliği "Yönetimin Gözden Geçirmesi 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, kuruluşun stratejik yönü ile uyumluluğu göz önüne alınır.

Gözden Geçirme Girdisi:

Yönetimin gözden geçirme girdisi, bir önceki gözden geçirme toplantısında alınan kararlar sonucunda yapılmış olan faaliyetleri, personelin eğitim ihtiyaçlarını, iç denetim ve KYS denetimi sonuçlarını, KYS'deki uygunsuzluk, üye şikayet ve isteklerini, üye memnuniyet anketlerinin durumlarını, kaynak ihtiyaçlarını, alt yapının değerlendirilmesini, insan kaynaklarını, süreçlerin performanslarını, düzeltici faaliyetlerin durumunu, kalite politikası ve hedeflerin gözden geçirilmesini, iyileştirme önerilerini, KYS değişikliklerini, izleme ve ölçme sonuçları, tedarikçilerin performansları ile ilgili iç ve dış hususlardaki risk ve fırsatların belirlenmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğini içerir. YGG Toplantısı'nın gözden geçirme girdileri Veri Analizi Prosedürü'ne göre hazırlanır.

Gözden Geçirme Çıktısı:

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 faaliyetlerden ve iyileştirme için fırsatlardan oluşur.

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

(Ref: PR 06 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü)

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 35/36

10.BÖLÜM: İYİLEŞTİRME

10.1. GENEL

FTSO, iyileştirme için fırsatları tayin etmekte ve seçmekte, üye şartlarını karşılamak ve üye memnuniyetini arttırmak için gerekli tüm faaliyetleri uygulamaktadır.

Bunlar aşağıdakileri içermektedir;

- Şartları karşılamamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- Kalite Yönetim Sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

10.2. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

FTSO; tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetleri başlatmakta ve takibini sağlamaktadır. Düzeltici faaliyetler için bir prosedür dokümanite edilmiş ve dokümanite edilen prosedür aşağıda verilen şartları tanımlamak üzere oluşturulmuştur;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi ve analizi (müşteri şikayetleri dahil),
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı ve ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığının tespiti,
- Uygunsuzlukların tekrarlamaması için faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gereken faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatların güncellenmesi,
- Gerektiğinde, KYS'de değişiklik yapılması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliğinin gözden geçirilmesi.

Düzeltilen faaliyetler, Düzeltici Faaliyet Takip Listesinde takip edilmekte olup, YGG toplantısında değerlendirilmektedir. (Ref. : PR 04 - Düzeltici Faaliyet Prosedürü)

10.3. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

KYS 'nin etkinliği kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, faaliyetlerden elde edilen verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısı sonuçları kullanılarak sürekli olarak iyileştirilmektedir.

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

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------



KALİTE EL KİTABI

YAYIN TARİHİ	: 01.01.2008
REVİZYON	: 19
REV. TAR.	: 15.03.2021
DOK.NO	KEK SAYFA 36/36

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

- EK 1: PL 01 KALİTE POLİTİKASI
- EK 2: PL 02 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI
- EK 3: PL 03 HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKASI
- EK 4: PL 04 MALİ POLİTİKA
- EK 5: PL 05 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI
- EK 6: LS 19 FTSO ÇAPRAZ REFERANS LİSTESİ
- EK 7: CZ 42 HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI

HAZIRLAYAN Kalite Temsilcisi	ONAY Genel Sekreter
--	-------------------------------