



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
1/36



TS EN ISO 9001:2015

KALİTE EL KİTABI



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
2/36

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
ÖNSÖZ	1
TAAHHÜTNAME	1
TANIMLAR, KISALTMALAR, ATIF YAPILAN STANDARTLAR ve DOKÜMANLAR	2
KAPSAM	2
UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER	2
FİRMA TANITIMI	2
MİSYONUMUZ	3
VİZYONUMUZ	3
KALİTE POLİTİKAMIZ	3
ORGANİZASYON ŞEMASI	3
4. KURULUŞUN BAĞLAMI	4
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	4
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	5
4.4.1 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması, Uygulanması, Sürekliliğinin Sağlanması ve İyileştirilmesi	5
4.4.2 Proseslerin Uygulanmasında Doküman Edilmiş Bilgi	5
5. LİDERLİK	6
5.1 Liderlik ve Taahhüt	6
5.2 Müşteri Odağı	6
5.2 Kalite Politikası	6
5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması	6
5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması	6
5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	6
6. PLANLAMA	8
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	8
6.1.1 Risk ve Fırsatların Belirlenmesinde Esas Alınacak Unsurlar	8
6.1.2 Risk ve Fırsatların Belirlenmesi	8
6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	8
6.2.1 Kalite Hedef ve Amaçlarının Oluşturulması	8
6.2.2 Kalite Amaçlarına Ulaşmak İçin Planlama Yapılması	8
6.3 Değişikliklerin Planlanması	8



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

**Revizyon
No/Tarihi**
01/25.03.2024

Sayfa
3/36

7. DESTEK	9
7.1 Kaynaklar	9
7.1.1 Genel	9
7.1.2 Kişiler	9
7.1.3 Altyapı	9
7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre	9
7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü	9
7.1.6 Kurumsal Bilgi	9
7.2 Yeterlilik	9
7.3 Farkındalık	10
7.4 İletişim	10
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi	10
7.5.1 Genel	10
7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme	10
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	11
7.5.3.1 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolünün Güvence Altına Alınması	11
7.5.3.2 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü İçin Yürütülecek Faaliyetler	11
8. OPERASYON	12
8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol	12
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	12
8.2.1 Müşteri ile İletişim	12
8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	12
8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	12
8.2.3.1 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Karşılabilme Yeteneğinin Güvence Altına Alınması	12
8.2.3.2 Sunulan Ürün ve Hizmetler ile İlgili Dokümante Edilmiş Bilginin Muhafazası	12
8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	12
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	12
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	13
8.4.1 Genel	13
8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu	13
8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi	13
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu	13
8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	13
8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik	13
8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	13
8.5.4 Muhafaza	14
8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler	14
8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü	14
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	14
8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	14
8.7.1 Şartlara Uygun Olmayan Çıktının Tanımlanması ve Kontrol Altında Bulundurulması	14
8.7.2 Uygun Olmayan Çıktıya İlişkin Dokümante Edilmiş Bilgi	14



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
4/36

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	15
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	15
9.1.1 Genel	15
9.1.2 Müşteri Memnuniyeti.....	15
9.1.3 Analiz ve Değerlendirme	15
9.2 İç Tetkik	15
9.2.1 İç Tetkiklerle Uygunluğu Tespit Edilen Unsurlar	15
9.2.2 İç Tetkik Kriterleri, Kapsamı ve Yöntemi	15
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi	16
9.3.1 Genel	16
9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	16
9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	16
10. İYİLEŞTİRME	17
10.1 Genel	17
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	17
10.2.1 Uygunsuzluk Halinde Yapılacak Faaliyetler	17
10.2.2 Uygunsuzlukların ve Düzeltici Faaliyetlerin Sonuçlarının Dokümante Edilmiş Bilgi Olarak Muhafazası.....	17
10.3 Sürekli İyileştirme	17

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 5/36

GİRİŞ

Kalite Yönetim Sistemimizin temel dokümanı olan Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası Kalite El Kitabı, Yönetim tarafından hazırlanmıştır. Kalite El Kitabı, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem standardında belirtilen maddelerden uygulanabilir olanlarına karşılık gelen birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, uygulanabilir olmayan maddelerini, Kuruluşun (Birimizin) Bağlamını, Risk ve Fırsatlarını, Kalite Politikasını , Organizasyon Şemasını , Görev, Yetki ve Sorumluluklarını, Proseslerini ve bunların aralarındaki etkileşimleri, dokümante edilmiş bilgileri ve bunlara yapılan atıfları genel hatlarıyla anlatmak amacıyla hazırlanan dokümandır.

ÖNSÖZ

Bu Kalite El Kitabında Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası görevleri ve hizmet anlayışı çerçevesinde, uluslararası bir standart olan TS EN ISO 9001 standartlarına uygun seviyede kurmuş olduğu Kalite Yönetim Sistemi ve söz konusu standardın her maddesindeki uygulamaları açıklanmaktadır.

Kalite El Kitabımız, Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sisteminin etkili olmasını ve verdiğimiz hizmetlerin ilgili tarafların gereksinim ve beklentilerini karşılmasını teminen, organizasyon yapımız içinde hizmetin sunulması ile ilgili süreçleri, kontrol faaliyetlerini, risk ve fırsatları ve dokümante edilmiş bilgileri açık ve anlaşılabilir şekilde aktarmak üzere, çalışanlarımızın özverili katkıları ile hazırlanmıştır.

TAAHHÜTNAME

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) geliştirilmesi, uygulanması ve iyileştirilmesini teminen, verdiğimiz hizmetin gereksinim ve beklentileri tam olarak karşılmasına yönelik olarak TS EN ISO 9001 Standardına uygun iş ve süreçlerde risk temelli proses yaklaşımının esas alındığını, 'Kalite Politikasının' oluşturulduğunu, kalite politikamızın yaşatılabilmesi amacıyla kalite hedeflerinin belirlendiğini, yılda en az bir kere Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nın (YGG)(YGG Toplantı Tutanağı) yapıldığını ve KYS'yi uygulamak için gerekli olan kaynakların tespit edilip sağlandığını taahhüt ederim.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
6/36

TANIMLAR, KISALTMALAR, ATIF YAPILAN STANDARTLAR ve DOKÜMANLAR

İşbu Kalite El Kitabında geçen;

Tanımlar :

Politika : Üst yönetim tarafından kabul edilen, kuruluşun amaç ve yönlendirmesi.

Vizyon : Üst Yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun olmak istediği durum

Misyon : Üst Yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun varoluş amacı

Strateji : Uzun vadeli ya da genel amaca ulaşmak için yapılan plan

Üst Yönetim: Yönetim Kurulu Üyeleri, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları ve Genel Sekreterlikten oluşur.

Katılım: Bir faaliyet, olay veya durumun içinde yer alma

Bağlılık: Paylaşılan amaçlara ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin içinde yer alarak katkı sağlama

Kuruluşun Bağlamı: Kuruluşun amaçlarını geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü

İlgili Taraf (Paydaş): Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar ya da faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş. Odamızda İç ve Dış Paydaş olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Müşteri: Müşteri kavramı, iç ve dış müşteri olarak ele alınmıştır. İç Müşteri Oda Personeli Dış Müşteri odanın üyeleri olarak tanımlanmıştır.

Tedarikçi: Kuruluşa ürün veya hizmet sağlayanlar

Dış Tedarikçi: Kuruluşun parçası olmayan sağlayıcı

Amaç/Hedef: Ulaşılmak istenen sonuç

Çıktı: Bir prosesin sonucu

Performans: Ölçülebilen sonuç

Risk: Belirsizlik etkisi

Veri: Bir nesne ile ilgili gerçekler

Bilgi: Anlamlı veri

Doküman: Bilgi ve içinde bulunduğu ortam

Dokümanite Edilmiş Bilgi: Kuruluş ve içinde yer aldığı ortam tarafından kontrol edilmesi ve sürdürülmesi gereken bilgi.

Kısaltmalar:

DF Düzeltici Faaliyet,

KEK Kalite El Kitabı,

KYS Kalite Yönetim Sistemi,

KYT Kalite Yönetim Temsilcisi

YGG Yönetimin Gözden Geçirmesi,

ZTSO Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası

TOBB Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

EBYS Elektronik Belge Yönetim Sistemi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

**Revizyon
No/Tarihi**
01/25.03.2024

Sayfa
7/36

- Standart: TS EN ISO 9001, TS EN ISO 9000, TS EN ISO 19011 ve TS EN ISO 31000 Standartlarını,
- Yönetim: Standardın “Liderlik” başlığı altında tanımlanan ve tarif edilen liderliği gösteren ve taahhüt eden üst yönetimi ifade eder. Yukarıdaki terim ve kısaltmalar haricinde kullanılan diğer terim ve kısaltmalar, Standart ile uyumlu olup, Standartların güncel versiyonları esastır. Standartların güncelliklerinin takip usülleri, kayıtlı bilgi prosedüründe (ZTSO’da Doküman Edilmiş Bilgiye Yönelik Faaliyetler Prosedürü detaylandırılmıştır.

KAPSAM

ZTSO Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001 standardının gereklerini kapsamaktadır. Bu kitapta belirtilen esaslar ZTSO hizmetlerinin yürütülmesinde uygulanmaktadır. Kitapta görevleri tanımlanmış her süreç birimi ve personel kendi yetki düzeyinde kitabın şartlarını yerine getirmekle yükümlüdür.

UYGULANABİLİR OLMAYAN MADDELER

TS EN ISO 9001 standardının 7.1.5.2, 8.3 maddeleri ZTSO’da Kalite Yönetim Sistemi açısından uygulanabilir değildir. Sözü edilen maddelerin uygulanabilir olmama gerekçeleri ilgili madde başlıkları altında açıklanmıştır.

FİRMA TANITIMI

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 Sayılı Kanunun 4. maddesindeki esaslar çerçevesinde üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve bu Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarıdır.

Buna göre Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odasının görevleri;

- Ticaret Sicil işlemlerini yürütmek
- K Belgesi işlemlerini yürütmek,
- Tır ve Karayolu hizmetleri yürütmek,
- AB Projele hizmetlerini yapmak,
- Üye işlemlerini yürütmek
- Oda Sicil işlemlerini yürütmek

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 8/36

KURULUŞUN BAĞLAMLI

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Standardının şartlarına uygun olarak iç ve dış hususları belirlemiş, Kalite Yönetim Sistemini (KYS) kurmuş ve dokümente etmiş olup, gereğini yerine getirmektedir. Sistemin uygunluğu kesintisiz olarak sürdürülmekte ve etkinliği sürekli olarak iyileştirilmektedir. ZTSO Kalite Yönetim Sistemi, birbirlerine geri besleme veren, katma değer yaratan ve birbirleri ile ilişkili prosesler ile uygulamaları kontrol eden ve iyileştiren prosedürler üzerine kurulmuş olup, dokümente edilen bilgiler yayımlanmakta ve eby ile saklanmaktadır.

KYS aşağıdaki unsurlar ele alınarak hazırlanmıştır:

- KYS için gerekli proseslerin ihtiyaçları ve uygulamaları saptanmıştır.
- Proseslerin birbiri ile ilişkileri ve proses dizini belirlenmiştir.
- Proseslerin işleyiş ve kontrolünün etkililiğini sağlamaya yönelik olarak, proseslerde uygulanacak kontrol kriterleri ve metotları tespit edilmiş, bunun için gerekli olan kaynakların ve bilginin mevcut olması sağlanmıştır.
- Proses performanslarının ölçülmesi, izlenmesi ve analiz edilmesi sağlanmış, bunun için gerekli olan kaynakların ve bilginin mevcut olması sağlanmıştır.
- KYS'deki kayıtların kontrol ve analizi, uygunsuzlukların kontrolü, düzeltici faaliyetler ve risk ve fırsatları ele almak için yapılacak eylemler ilgili prosedürlerde tanımlanmıştır.
- Proseslerin sürekli iyileştirilmesi ve planlanan sonuçlara ulaşmak için gerekli faaliyetlerin uygulanması Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Prosedüründe tanımlanmıştır.
- Proses etkileşim tablosu yayımlanmış, proses tanımlarına ise ilgili Proses Kartlarında yer verilmiştir.

İç ve dış bağlamın anlaşılması amacıyla Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odasında yapılan iç ve dış çevre analizlerinden elde edilen bulgular esas alınmaktadır.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası Standart'ın şartlarına uygun olarak, 5174 Sayılı Kanununun 4. maddesi ile birincil ve ikincil mevzuat hükümleri çerçevesinde, hizmetlerini ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak düzenli olarak sağlamakta, izlemekte ve gözden geçirmektedir.

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Odamız bir kamu kurum niteliğinde meslek kuruluşu olma özelliğinden dolayı 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu ve Yönetmeliklerine göre hizmet vermektedir. Bu nedenle ZTSO 'da uygulanan kalite yönetim sistemimizin kapsamı "Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetleri Sunumu" dur.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygulanabilir olmayan hususlar ve gerekçeleri aşağıda verilmiştir:

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

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

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

**Revizyon
No/Tarihi**
01/25.03.2024

Sayfa
9/36

ZTSO Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ne bağlı bir Oda olup, verdiği hizmet yasalarla sınırlandırılmıştır. Bu nedenle bağımsız olarak bir hizmet tasarımını uygulaması mümkün olmamaktadır. TS EN ISO 9001:2015 kapsamında yer alan tasarım ve geliştirme maddesi uygulanmadığından bu konuda herhangi bir tanımlama yapılmamıştır.

Kapsam Formu (Kapsam Formu) ile kayıt altına alınmıştır.

KYS KAPSAMININ BELİRLENMESİ

1. Kuruluş	Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası
2. Ürün ve Hizmetler	Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası Hizmetleri Sunumu
3. Amaç	Üyemiz olan kuruluşların ve çalışanların; verimli, kaliteli, gelişen, dünya ile rekabet edebilen, çevre koruma bilinciyle davranan kurum olmaları için; bilimsel dayanağı olan her türlü destek, eğitim ve çalışmayı sağlayan; aynı zamanda bölgenin ve ülkenin ekonomisine katkı sağlayacak biçimde, yaşam kalitesini yükselterek çağdaş ve özgün bir yapıya ulaşmasında öncülük eden ve yön veren bir kurum olmak.
4. Hedefler	Bölüm bazlı oluşturulmuş olan ZTSO Kalite Hedefleri Planında yer almaktadır.
5.a Dış Bağlam	Yasal : 1. 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelikler 2. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve bu kanun ile ilgili diğer yasal düzenlemeler 3. 4857 sayılı İş Kanunu 4. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu 5. 5187 sayılı Basın Kanunu 6. 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu Teknolojik : 1. İnternet Erişimi 2. TOBB-Net Sistemi 3. Siber Saldırı 4. Sosyal Medya Hesapları 5. Lisanslı Yazılımlar 6. Teknolojide Yenilik



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
10/36

Rekabet Şartları :

1. Akreditasyon Sistemi Kapsamında Oda ve Borsaların A/B/C Sınıfı olarak ayrılması
2. Esnaf ve Sanatkarlar Odasına ve ZTSO'ya kayıt olma hakkı bulunan işyeri sahipleri
3. Sanayi kuruluşlarının merkezlerinin İstanbul'da oluşu

Pazar Kültürel :

1. Üyelerimizin varlığını sürdürebilmeleri
2. Plansız Girişimcilik
3. Üye Yapımızın ulusal ve uluslararası marka olmuş firmalardan oluşması

Sosyal :

1. Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlar
2. Yoğun göç sebebi ile niteliksiz iş gücünün artması
3. Nüfus artışına bağlı güvenlik yetersizliği
4. Bölgede ki aidiyet duygusunun zayıflığı
5. Nitelikli personel ihtiyacı

Ekonomi :

1. Ulusal ekonomik durum
2. Finansal Güvenlik
3. Özel ve Devlet Bankaları
4. Kredi
5. Odaların gönüllük esası ile çalışması durumu

Çevre:

1. Su Kaynakları
2. Çarpık Kentleşme
3. Enerjinin verimsiz kullanılması
4. Uluslararası havaalanının varlığı ve limanlara yakınlık
5. Üniversite bulunması



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
11/36

	<p>6. Jeopolitik Konumu</p>
	<p>Tedarikçiler:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tedarikçilerin Güvenilirliği2. Çalışan tedarikçilerin varlıklarını sürdürebilmeleri3. Yeni tedarikçiler4. Basın
5.b İç Bağlam	<p>Değerler:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ZTSO İç Yönergesi2. ZTSO Harcırah Yönergesi3. ZTSO Burs Yönergesi4. ZTSO Hizmet Standartları Tablosu5. Misyon6. Vizyon7. Kalite Politikası8. Haberleşme Politikası9. İnsan Kaynakları Politikası10. Mali Politika11. Üye İlişkileri Politikası12. İletişim Politikası13. Bilgi Güvenliği Politikası
	<p>Kurum Kültürü:</p> <p>Kalite sistemini benimsemiş, sürekli gelişmeyi hedefleyen, üyeleri, çalışanları ve çevresindekilerin tavsiyelerini eleştirilerini ve isteklerini değerlendirerek karar alan, mevzuat ve yönetmeliklere uygun şekilde; ilkelerine, taahhütlerine, çalışma prensiplerine sadık olan, meslek etiğini ve taahhüdünü koruyan, üyelerine ve içinde bulunduğu topluma karşı sorumluluk sahibi bir kurum olmak.</p>
	<p>Bilgi Birikimi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Faaliyetlerden, standartlardan, yayınlardan elde edilen/kazanılan güvenilir doğru bilgi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
12/36

2. Ülke Raporları
3. Sektör Raporları
4. Her yıl hazırlanan Faaliyet Raporu
5. Stratejik Plan
6. ZTSO yıllık hazırlanan dergisi
7. 10 yıl ve üzeri çalışan uzman personellerin varlığı
8. ZTSO Kütüphanesi
9. Diğer yayımlar

Kuruluşun Performansı:

1. ZTSO Personel Performans Yönetim Sistemi
2. Kaynakların Kullanımı
3. B Sınıfı Oda olması
4. Hedeflerini Gerçekleştirme Oranı
5. Üye (iç-dış) Memnuniyet Oranı
6. Bölgenin en büyük Ticaret ve Sanayi Odası olması
7. Hizmet Binası
8. Ücretsiz eğitim ve danışmanlıklar
9. Üyeler için indirim sağlanan kurumlar

İlgili Taraf

İhtiyaç ve Beklentiler

Üyelerimiz

1. KYS ve yasal mevzuatlar çerçevesinde, objektif ve tarafsız olarak, şeffaflık ve gizlilik ilkelerine bağlı, üye odaklı yönetim anlayışı.
2. Lobcilik faaliyetleri
3. Üye talepleri doğrultusunda ücretsiz eğitimler
4. Üye şikâyet, talep ve sorunları ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirmek
5. Hatasız, hızlı ve güler yüzlü hizmet
6. Üyeleri yurt içi ve yurt dışı yatırımlar için teşvik



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
13/36

	<p>7. Üyelerden gelen sorunlara nitelikli personeli, idarecileri ve danışmanları ile birlikte uygulanabilir çözüm önerileri bulup, uygulayarak, Üyelerin memnuniyetini en üst düzeyde sağlamak.</p> <p>8. Yapılan faaliyetler hakkında bilgilendirmeler</p> <p>9. Odamız çalışanları veya üst yönetim tarafından ziyaret edilmeleri.</p>
Odamız Çalışanları	İyi bir çalışma ortamı, İş Güvenliği, sağlık-emniyet, eğitim, takdir edilme, ödüllendirilme, görev tanımlarının belirlenmesi, tatmin edici maaş .
Tedarikçiler	Satın alma hacminde ve kapsamında artış, uzun süreli temin sözleşmesi, gelecek satın almalar için bilgilendirme, zamanında ödeme.
Sivil Toplum kuruluşları	İş birliği halinde olmak, organizasyon/eğitim/toplantı vb. faaliyetler gerçekleştirmek, bilgi alışverişinde bulunulması.
Hükümet / Toplum	Çevrenin korunması, etik davranış, sosyal yardımlar, üyelerinin çalışma kapasitelerini geliştirmek için faaliyetler yaparak iş hacimleri ve vergilerde artış olmasını sağlamak.
Basın	Basın Bültenlerinin Gönderilmesi, Odamız faaliyetleri hakkında bilgilendirmelerin yapılacağı Basın Toplantıları gerçekleştirmek, Yerel Basın Gazetelerine önemli gün ve haftalarda ilanda bulunmak, Üst Yönetime kolay ulaşım, Odamız bünyesinde çalışma alanı, Röportaj ve programlarına katılım.
TOBB	<p>1. Üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, meslekî faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere meslekî disiplin, ahlâk ve dayanışmayı korumak ve 5174 Sayılı Kanun ve ilgili yönetmeliklerde belirtilen yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmeleri</p> <p>2. Odamızın tüm üyelerinin çıkarlarını temsil eden, rekabet edebilirliklerini ve büyümelerini destekleyen en önemli organlar olmaları için onlara liderlik yapması</p> <p>3. Odamıza gönderilen duyuruların üyelerimiz ile en hızlı ve hatasız şekilde duyurulması</p> <p>4. Görüş yazılarına cevap verilmesi</p> <p>5. Gelen yazılara hızlı ve hatasız şekilde cevaplandırılması</p>



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

KALİTE EL KİTABI

TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
14/36

	6. Akreditasyon Standardının gereklerini eksiksiz gerçekleştirmek ve üyelerimiz daha iyi bir hizmet sunmak. 7. Yıllık Faaliyet Raporu ve Öz değerlendirme raporlarının hazırlanması. 8. Verilen görevlendirmeler
Kamu Kurum ve Kuruluşları	İş birliği halinde olmak, Bilgi alışverişinde bulunmak, gelen yazılara hızlı ve hatasız cevaplandırmak.
Eksperler	Güvenilir Çalışma ortamı, hatasız ve eksiksiz planlı bilgilendirme, konuya hakim personel, ödemelerin zamanında yapılması.
Üst Yönetim	Üye Memnuniyetinin artması, Şikayetlerin olmaması, B sınıfı oda olunması, Yıllık İş planı ve 4 Yıllık Stratejik Planda belirlenen hedeflerin eksiksiz gerçekleşmesi. Sürekli Gelişen, Çağdaş Yönetim Anlayışı ile Yönetilen, Fikirlerine Değer Verilen, Farklılıklar Yaratan, Marka Haline Gelmiş Lider Bir Oda Olmak Vizyonu çerçevesinde çalışmak.
Bankalar	İyi Finansal Performans, mevduat hesapları için faiz oranlarının alınması.

Dış ve İç Bağlam da görülen konular ve ilgili tarafların beklentileri göz önüne alınarak Kuruluşumuzun Stratejik Planı ve ilgili proseslerini etkileyecek risk ve fırsatların değerlendirme tablosunda tanımlanmıştır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması, Uygulanması, Sürekliliğinin Sağlanması ve İyileştirilmesi

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası, Standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimini içeren kalite yönetim sistemini kurmuş, aktif olarak uygulamaya geçirmiş ve sürekliliğini sağlamış olup, sürekli iyileştirmektedir.

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi; ZTSO organizasyonel büyüklüğü, gerçekleştirilen proseslerin karmaşıklığı ve personelin yetkinliği göz önüne alınarak aşağıdaki başlıklarda oluşturulmuştur:

- Kalite Politikası,
- Kalite Hedefleri,
- Kalite El Kitabı,
- Dokümanite edilmiş prosesler,
- Dokümanite edilmiş prosedürler,
- Dokümanite edilmiş risk ve fırsatlar,
- Tetkik planları, talimatlar, proses kartları, görev tanımları gibi, etkililiğin ve sürekli iyileştirmenin göstergesi olan kayıtlar.

ANA PROSESLER	ALT PROSESLER
YÖNETİM	Yönetim Taahhüdü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
15/36

	Üye Odaklılık Kalite Politikası Üye İlişkileri Politikası Diğer Politikalar Planlama Sorumluluk, Yetki ve İletişim Yönetimin Gözden Geçirmesi Stratejik Planlama İnsan Kaynakları
KAYNAK YÖNETİM	Satın alma Ekspertise Seçme ve Değerlendirme İnsan Kaynakları
HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	Ticaret Sicil İşlemleri Oda Sicil İşlemleri Basın Halkla İlişkiler İşlemleri Kapasite İşlemleri K Belgesi İşlemleri Rayiç Bedel İşlemleri Bilgi İşlem İşlemleri Tır ve Karayolu İşlemleri Proje İşlemleri
İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ, İYİLEŞTİRME	Üye Memnuniyeti Personel Memnuniyeti İç Tetkik Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Düzeltilici Faaliyet



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

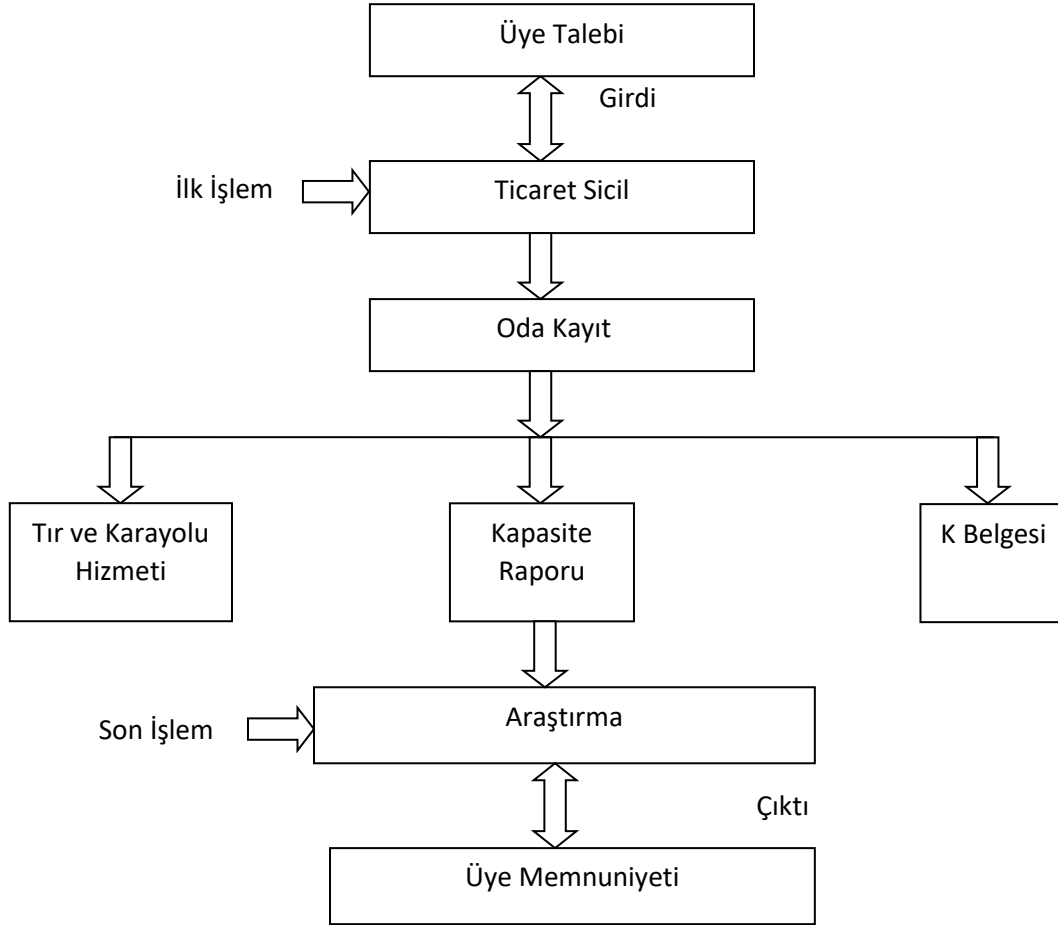
İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
16/36

Üye Şikayetleri Ele Alma
Risk ve Fırsatların Belirlenmesi

ÜYE HİZMET GERÇEKLEŞTİRME





KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

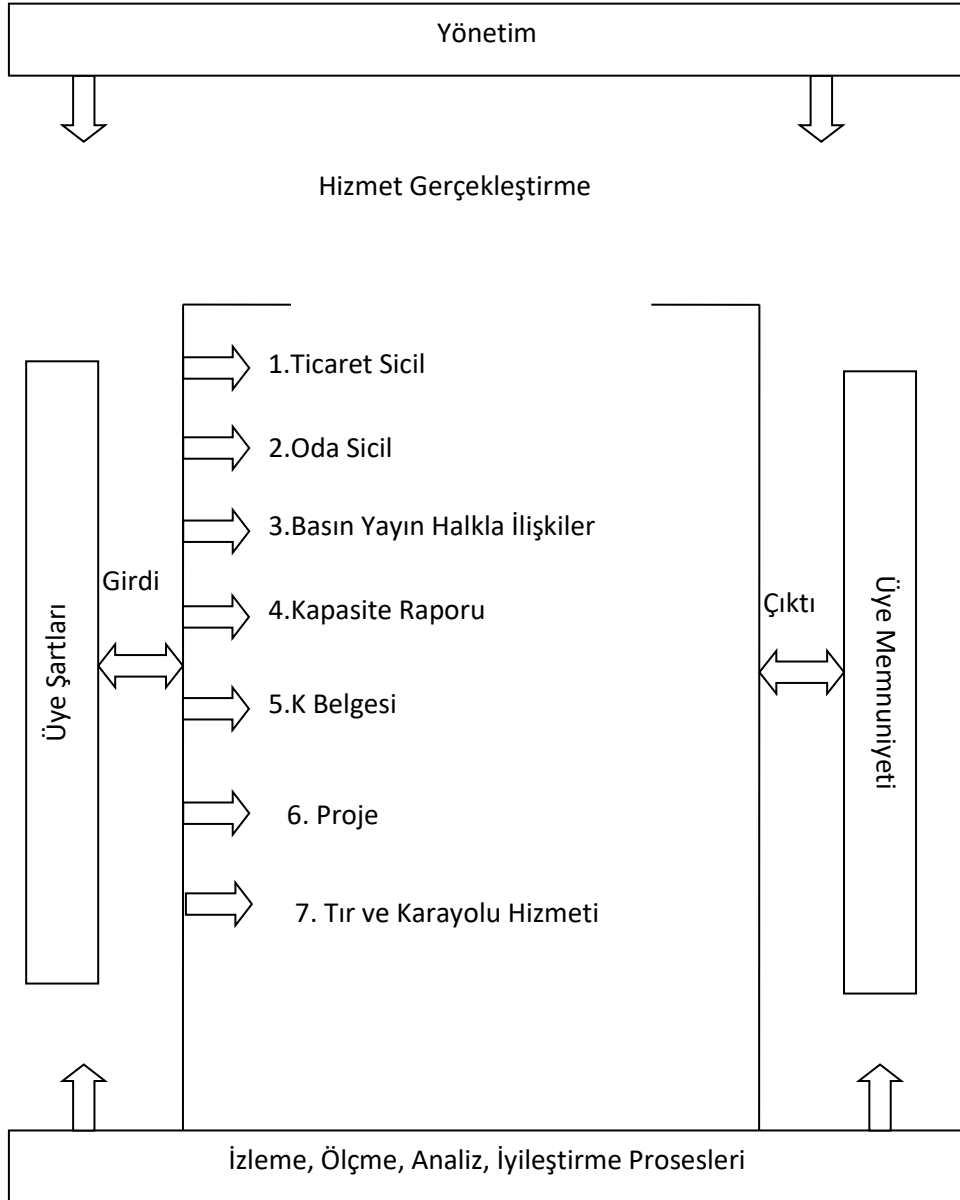
İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
17/36

PROSESLERİN ETKİLEŞİMİ TABLOSU

Taahhüt, Üye Odaklılık, Politikalar, Planlama, Sorumluluk Yetki ve İletişim,
Yönetimin Gözden Geçirmesi, Kaynak Yönetimi.



Üye Memnuniyeti, Personel Memnuniyeti, İç Tetkik, Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi, Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü, Sürekli İyileştirme, Düzeltici Faaliyet

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 18/36

4.4.2 Proseslerin Uygulanmasında Dokümanite Edilmiş Bilgi

Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası, Standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan proseslerin uygulanmasını desteklemek ve planlanan şekilde yürütülmesini sağlamak için gerekli dokümantasyonu oluşturmuş, elektronik ortamda muhafazası için gerekli altyapıyı kurmuş ve dokümanite edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamıştır.

Referanslar:

Kapsam Formu (Kapsam Formu)
YGG Prosedürü
Proses Kartlarında
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
19/36

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

Yönetim, kalite politikasını oluşturmuştur. Yönetim kalite politikasında belirlenen değerlere sadık kalmayı taahhüt etmiş ve politikasını tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikamızın yaşatılabilmesi amacıyla kalite hedefleri belirlenmiştir. Bu hedeflerin gerçekleştirilebilmesi amacıyla gerekli kaynaklar tahsis edilmiştir. Kalite politikasının belirlenmesinin yanı sıra Zonguldak Ticaret ve Sanayi Odası yönetim ve organizasyon modeli de belirlenerek organizasyon şemasında var olan her bir personel için görev, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş ve yayınlanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin, Kalite Politikası ve ZTSO Stratejik Planı ile tutarlı olup olmadığı ve belirlenen hedeflere ulaşmak için uygun ve etkili şekilde işleyip işlemediği Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında (YGG Toplantı Tutanağı) değerlendirilmektedir. Üst yönetim haricindeki diğer yönetim kademelerinin ve yönetim kademelerinde görev almayan diğer personelin güçlendirilmesi ve liderliklerini göstermek üzere desteklenmesi hedefi bağlamında, birim sorumluları ve personeli ek görevler verilerek desteklenmektedir.

5.2 Müşteri Odağı

Yönetim; yasal mevzuata, standartlara, yönetmeliklere, üye ihtiyaç ve beklentilerine uygun çalışarak, üye memnuniyetinin artırılması yönünde faaliyetlerini yerine getirmektedir. ZTSO verilen hizmetlerin her aşamasında hizmet ile ilgili isteklere odaklanılmakta, üye beklentilerinin ne derece karşılandığını ölçmek amacıyla anketler düzenlenmekte, proses performans kriterleri izlenmekte, sunulan hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatların belirlenmesine ve güncellenmesine yönelik faaliyetler yürütülmektedir. Sayılan hususların YGG toplantılarında (YGG Toplantı Tutanağı) değerlendirilmesi yoluyla da iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

5.2 Kalite Politikası

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Kalite politikası üst yönetim tarafından belirlenmiştir. Kalite politikasının uygunluğu YGG toplantılarında (YGG Toplantı Tutanağı) gözden geçirilerek, gelişmeler ve ihtiyaçlar doğrultusunda revize edilmektedir.

MİSYONUMUZ

Üyelerimize yenilikçiliği esas alan sürdürülebilir kurumsal yapı ile etkin ve hızlı hizmet sağlamaktır.

VİZYONUMUZ

Enerjinin başkenti Cumhuriyetin ilk şehri Zonguldak'ı tarım, sanayi, ticaret ve turizm için inovatif ve çevreci bir cazibe merkezi haline getirmeye öncülük etmektir.

KALİTE POLİTİKAMIZ

5174 Sayılı Kanun'a Bağlı, TOBB Akreditasyon Sistemi ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemi kapsamında üyelerinin talep, beklenti ve önerilerine uygun, çağın gereklerine uygun hizmet anlayışıyla üye memnuniyetini sağlamak.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 20/36

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası birim içinde duyurulmuş, yayımlanmış ve tüm çalışanların görebileceği şekilde yazılı metin halinde ZTSO yönetim katına ve çeşitli noktalara asılmıştır.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

ZTSO organizasyon şeması, her bir personelin hangi birimde ve hangi sorumlulukta görevlendirildiği ve her bir alt birimin görev tanımı ve faaliyet alanı, sürekli olarak güncellenen ve KYS Görev Tanımı ile belirlenmektedir. Münhasıran KYS ile ilgili işleri koordine etmek üzere ZTSO bünyesinde yetkin personelden oluşturulan bir Kalite Yönetim Temsilcisi kurulmuştur. ZTSO kalite politikası ve hedeflerine yönelik faaliyetleri yöneten, uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görevleri, yetkileri ve sorumlulukları yazılı olarak hazırlanmış ve çalışanların bilgisine sunulmuştur. Onaylanmış organizasyon şeması, tüm çalışanlarca görülebilecek şekilde ZTSO Yönetim Katına asılmıştır.

TS EN ISO 9001 Standardında zorunluluğu kalmamış olmakla birlikte, Standarda uygun olarak kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) belirlenen şartları karşılaması ile uygunluğunun/devamlılığının sağlanması, KYS'nin geliştirilmesi, eksikliklerin tespit edilmesi, düzeltici faaliyet çalışmalarının yürütülmesi, risk ve fırsatların belirlenmesi, KYS'nin performansının ölçülmesi ve iyileştirilmesiyle ilgili çalışmaları yapmak üzere Üst Yönetim tarafından yetkin bir personel yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır. Kalite Yönetim Temsilcisi'nin görev, yetki ve sorumlulukları, KYT görev tanımlarında tanımlanmıştır.

Referanslar:

Kalite Politikası
Kalite Hedefleri
Organizasyon Şeması
YGG Raporu (YGG Toplantı Tutanağı)
Görev Tanımı



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

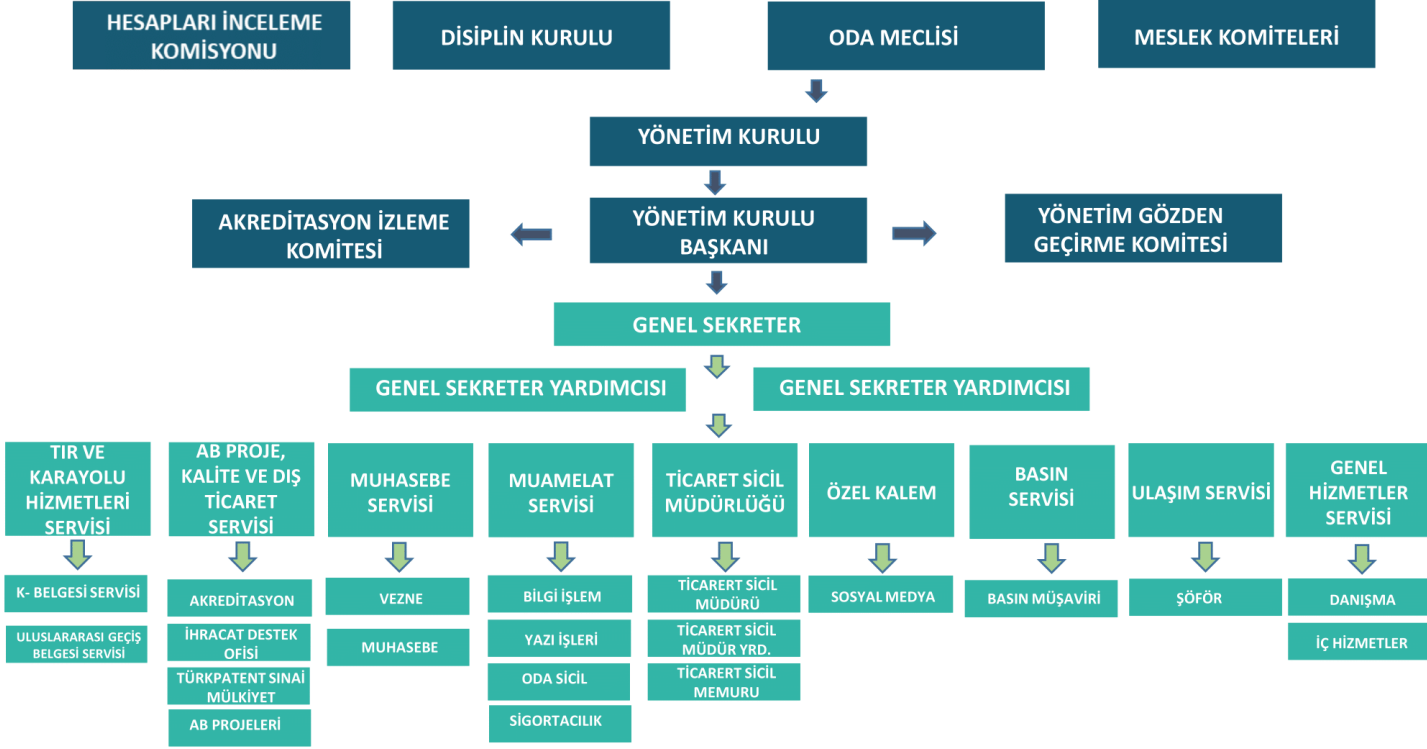
Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
21/36

ORGANİZASYON ŞEMASI



ORGANİZASYON ŞEMASI



	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 22/36

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Risk ve Fırsatların Belirlenmesinde Esas Alınacak Unsurlar

Risk ve fırsatlar, ZTSO Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktıklarına ulaşabileceğine yönelik güvence oluşturulması, istenen etkilerin geliştirilmesi, istenmeyen etkilerin önlenmesi veya azaltılması ve iyileşmenin sağlanması ilkeleri doğrultusunda belirlenir.

6.1.2 Risk ve Fırsatların Belirlenmesi

Risk ve fırsatları belirleme ve ele alma faaliyetleri ile bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları, Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler Prosedüründe açıklanmıştır. Risk ve Fırsatları Değerlendirme Tablosu (Risk ve Fırsatları Değerlendirme Tablosu) ile kayıt altına alınmıştır.

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite Hedef ve Amaçlarının Oluşturulması

Yönetim, birimimiz faaliyet alanı dahilinde gerçekleştirilen hizmetlere ait kalite hedef ve amaçlarını kalite politikası ile tutarlı olacak biçimde ve sürekli iyileştirmeleri ve üye memnuniyetini sağlayacak şekilde süreç tanımları içerisinde belirlemiş ve dokümante etmiştir.

6.2.2 Kalite Amaçlarına Ulaşmak İçin Planlama Yapılması

Kalite amaç ve hedeflerine ulaşmayı teminen ölçülebilir proses performans kriterleri oluşturulmuştur. Proses kartlarında bu hedeflere ulaşmak için gereken kaynaklar, birim sorumluları ve performans değerlendirme periyodları belirlenmiştir. Amaç ve hedeflere ulaşma durumu yıllık YGG toplantılarında (YGG Toplantı Tutanağı) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından raporlanır; Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Sekreter ve Birim Sorumluları ile değerlendirmeler yapılarak gerekli kalite amaç ve hedef revizyonları yapılır.

6.3 Değişikliklerin Planlanması

ZTSO yönetimi, Standart şartlarını yerine getirmek ve kalite amaçlarına ulaşabilmek için oluşturduğu Kalite Yönetim Sisteminde güncelleme ve değişiklik ihtiyacı olduğunda, Kalite Yönetim Temsilcisinin teklifi ve Üst Yönetimin onayıyla, öngörülen değişikliklerin etkileşim içinde olduğu diğer proseslere olan potansiyel etkiler de göz önüne alınarak, gerekli değişiklikler uygulamaya konur. KYS'deki değişiklikler planlanıp uygulamaya konulduğunda KYS bütünlüğü Yönetim tarafından sağlanmaktadır. Gerekli görüldüğü hallerde yetki devri ve delegasyon yapılarak yetki ve sorumluluklar yeniden belirlenebilmektedir.

Referanslar:

Kalite Politikası

Kalite Hedefleri

Proses Kartı

YGG Raporu (YGG Toplantı Tutanağı)

Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler Prosedüründe

Risk ve Fırsatları Değerlendirme Tablosu (Risk ve Fırsatları Değerlendirme Tablosu)

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 23/36

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

ZTSO, tüm KYS faaliyetlerini ve proseslerini tanımlarken bu faaliyet ve proseslere ilişkin kaynak planlamasını da aynı zamanda yapmıştır. Her bir KYS faaliyetinin kaynağı belirlenerek stratejik plan ile kayıt altına alınmış ve üst yönetimin güvencesi altına alınmıştır. ZTSO 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.

7.1.2 Kişiler

ZTSO hizmet faaliyetlerini yürüten insan kaynağımızın uygun öğrenim, eğitim, bilinç, beceri ve tecrübeye sahip olmasına önem verilmektedir. ZTSO personel istihdamında, kişinin görev yapacağı pozisyonun gerektirdiği bilgi ve nitelikleri taşıması esas alınmaktadır. Ayrıca, KYS çalışmalarını koordine eden Kalite Yönetim Temsilcisi KYS ile ilgili gerekli eğitimleri ve sertifikaları almış, deneyimli personel görevlendirilmesi esas alınmaktadır.

7.1.3 Altyapı

ZTSO' da verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve tedarik edilmiştir. Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- Destek hizmetlerini (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut altyapıda kullanılan iletişim araçlarının sürekli olarak çalışır durumda olmasına önem verilmektedir. Hizmet sunumunda kullanılan bilgi sistemleri ve teknolojilerin aktif bir şekilde kullanılması ve hizmet sunumunda kesinti olmaması için gerekli tedbirler alınmıştır.

7.1.4 Proseslerin İşletimi İçin Çevre

ZTSO' da hizmet faaliyetleri, çalışanların sağlığı ve iş güvenliği dikkate alınarak modern, rahat, konforlu çalışma alanı ile teknolojinin gerekleri uygulanarak gerekli donanımın sağlandığı yönetim binasında sürdürülmektedir.

Hizmet kalitesini ve üye memnuniyetini etkileyecek uygun (ısı, nem, ışık, ortam havası ve hijyen) çalışma ortamı oluşturulmuş olup, çalışanların sosyal ve psikolojik durumları da öncelikler arasına alınmıştır. Ayrımcılık yapmayan, çeşitli cephelikleme ve gruplaşmalara karşı önlemini almış yöneticilik anlayışı ile personeli arasında bağ kuran üst yönetim personelinin stresten uzaklaşması için iş ortamı dışında organizasyonlar geziler düzenleyerek motivasyonu arttırmakta olup bu ortamın sürekliliğini sağlamaktadır.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 24/36

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1 Genel

ZTSO, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla ihtiyaç duyulan kaynakları genel bütçe kapsamında tayin ve tedarik etmektedir.

7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği

ZTSO sunulan hizmetlerin izlenmesi ve ölçümüne yönelik olarak herhangi bir ölçüm cihazı veya teçhizat kullanılmadığından, bu madde ZTSO Kalite Yönetim Sistemi açısından uygulanabilir olmayan maddeler kapsamındadır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

ZTSO' da uygulanan tüm dokümanlarda personele yapılan çalışmalarda bilgi paylaşımına açıktır. Odamıza özel tecrübe ile oluşan bilgi birikimi, Oryantasyon eğitimlerinde ve Personel Toplantılarında tüm personel ile paylaşılır. Her personel katıldığı toplantı, etkinlik ve eğitimlerin raporlamasını yaparak üst yönetim ve diğer personel ile paylaşımında bulunur. Odamızın düzenlemiş olduğu tüm toplantı, eğitim ve organizasyonlar Personel Toplantı Tutanağı (Personel Toplantı Tutanağı) ile kayıt altına alınır. Fotoğraf, video, konuşma metinleri, basın kupürleri arşivlenerek ileriki organizasyonlara örnek teşkil etmesi amacı ile ortak server da tüm personelimizin ulaşabileceği şekilde saklanmaktadır. Odamızın hazırladığı projeler proje odasında arşivlenmektedir. Her yıl hazırlanan Faaliyet Raporumuz ve Stratejik Planımız web sayfasında yayınlanmaktadır.

Üyelerimiz ile yapmış olduğumuz röportaj ve başarı hikayeleri dergimizde yayınlanmakta tüm üyelerimiz ile paylaşılmaktadır. Hazırlamış olduğumuz ülke raporları, istatistikler, üye bilgilendirme kitapçıklarımız web sayfamızda yayınlanmakta ve arşivlenmektedir.

7.2 Yeterlilik

ZTSO personelinin sahip olması gereken yeterlilik düzeyi (Yetkinlik Formu), proses ve prosedürlerde belirtilen faaliyetleri ve ZTSO'da sunulan hizmetleri sürekli olarak ve kaliteli bir şekilde yürütme kapasiteleri göz önünde bulundurularak belirlenmekte; gerekli yeterliliği taşımayan personelin KYS ile ilgili yeterli farkındalık, sorumluluk ve bilgi düzeyine ulaşmaları ise düzenlenen eğitimlere devamlarının sağlanması, iç tetkik ve çalışma gruplarına dahil edilmeleri, YGG'lere (YGG Toplantı Tutanağı) katılımlarının sağlanması ve kendilerine proseslerle ilgili sorumluluklar verilmesi ile güvence altına alınmaktadır.

Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi amacıyla faaliyetlerimizi yöneten ve uygulayan tüm personelin ilgili konularda yenilikleri takip etmesi, değişikliklere uyum sağlaması ve bilgi ve görgülerinin artırılması, ZTSO içinde ve dışında çeşitli eğitimlere katılmaları sağlanarak gerçekleştirilmektedir.

Yeterliliklerin (Yetkinlik Formu) belirlenmesine ve sağlanmasına yönelik uygun kayıtlar, ilgisine göre personel özlük dosyalarında ve tutulmaktadır.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 25/36

7.3 Farkındalık

Personelin kalite politikası, kalite amaçları, KYS'nin etkinliği ve uygunsuzluk halinde yapılması gereken müdahaleler konusundaki farkındalıkları, Kalite El Kitabının 7.2 maddesinde belirtilen kriterler kapsamında, yeterliliklerinin sağlanması ile eşzamanlı olarak güvence altına alınmaktadır.

7.4. İletişim

Kalite politikası, kalite hedefleri, düzeltici faaliyetler (Düzeltilici Faaliyet Formu), performans değerlendirme sonuçları (Performans Raporu), eğitimler ve diğer idari karar ve uygulamalar hakkında çalışanlar, KYS ile ilgili işlerin koordinasyonundan sorumlu Kalite Yönetim Temsilcisine ait kurumsal e-posta hesabından gönderilen e-postalar ile bilgilendirilmektedir.

Hazırlanan ve dokümanite edilen KYS uygulamalarıyla ilgili birim içi iletişim, toplantı, raporlar, duyurular, elektronik haberleşme ve İletişim Formu (İletişim Formu) ile ve İletişim Talimatına göre yapılmaktadır.

İç iletişim yöntemi, iletilecek bilginin önemi ve aciliyeti dikkate alınarak belirlenmektedir.

ZTSO dış iletişim için düzenlemeleri belirlemiş ve uygulamaya geçirmiştir. Dış iletişim; resmi yazışmalar, kurumsal e-posta hesaplarından yapılan e-posta gönderimleri, doküman dağıtımları, fiziksel ortamlar kullanılarak veya internet sitesi üzerinden yapılan duyurular, toplantılar, anketler, yazılı ve sözlü öneri, istek ve şikayet alımları ile KYS internet sitesinde yer alan iletişim formu(İletişim Formu) veya belirlenen e-posta adreslerinden alınan e-postalar kanalıyla yazılı ve/veya sözlü olarak sağlanmakta ve iletişim sonuçları YGG toplantılarında (YGG Toplantı Tutanağı) değerlendirilmektedir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
26/36

ZTSO İÇ / DIŞ İLETİŞİM TABLOSU

İletişim		İletişim Aracı	Neyle İlgili İletişim Kuracağı	Ne Zaman İletişim Kuracağı	Kiminle İletişim Kuracağı	Nasıl İletişim Kuracağı	Kimin İletişim Kuracağı
İç	Dış						
X	X	ZTSO web sitesi	Oda'nın yayınladığı tüm haber ve duyurular	İlgili yazı/haber hazır ise 1 gün içerisinde	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	ZTSO Web Sitesi Admin	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler, Bilgi İşlem Servisi
X	X	E-posta ve SMS	Oda'nın yayınladığı tüm haber ve duyurular	İlgili yazı/haber hazır ise 1 gün içerisinde	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	ZTSO Web Sitesi Admin	Bilgi İşlem, Santral Servisi
X		İç yazışma formları	Personel bilgilendirilmesi	İlgili duyuru hazır ise 1 gün içerisinde	ZTSO Personeli	ZTSO İç Yazışma Formu	Genel Sekreterlik ve Kalite Yönetim Temsilciliği
	X	Faaliyet raporu	İlgili yıl içerisinde Oda tarafından yapılan önceki yılın faaliyetleri hakkında	Her yılın başında	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	ZTSO Faaliyet Raporu ve ZTSO Web Sitesi ve Oda Dinamik gazetesi	Kalite Yönetim, Bilgi İşlem Servisi
X	X	ZTSO dergisi	Her ay Oda tarafından yapılan bir önceki ay içerisinde Odanın yaptığı tüm faaliyetler	Her ayın başında	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	ZTSO Dergisi ve ZTSO Web Sitesi	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Servisi
	X	Basın Bültenleri	Oda'nın yaptığı veya Oda'nın katılımında bulunduğu toplantı, organizasyon, fuar ziyareti, protokol ziyaretleri, işbirlikleri, eğitimlerde ve önemli gün ve haftalarda	İlgili faaliyetlerin gerçekleştiği zaman	Yerel ve Ulusal Basın, Üye veya Halk	ZTSO Basın Bültenleri	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Servisi
X	X	Kitapçık ve broşürler	Oda Stratejik planında yer alan konular, eğitimler ve yasal düzenlemeler	Stratejik plan faaliyet yılı çerçevesinde, eğitim dönemlerinde ve yasal düzenlemeler tarihinden itibaren	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	Yazılı (kitapçık veya broşür)	Basın Yayın, Bilgi İşlem, Sanayi, Proje ve Kalite Servisi,
	X	Basın Toplantıları	Oda tarafından gerçekleştirilen organizasyonlarda, işbirliklerinde, protokol ziyaretlerinde vb.	İlgili faaliyetler gerçekleştiğinde	Yerel ve Ulusal Basın, Üye veya Halk	Tüm iletişim kanalları	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Servisi
X	X	Sosyal Medya hesapları	Oda'nın yayınladığı tüm haber ve duyurular	İlgili yazı/haber hazır ise 1 gün içerisinde	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	ZTSO Sosyal Medya Hesapları Admin	Bilgi İşlem Servisi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
27/36

X	X	Diğer kamu kurum ve kuruluşlarından gelen yazışmalar	Gelen yazı konu başlıkları	Oda'ya ulaşan yazıların ilgili servislere iletilmesinden itibaren	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	İlgili Yazı çerçevesinde yazılı, mail veya faks yoluyla	Tüm Servisler
	X	Aylık Bültenler	Oda'nın önemli haberleri	2 ayda bir	ZTSO Personeli, Üye veya Halk	E-Bülten, Web Sitesi	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler, Bilgi İşlem Servisi

7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

ZTSO' da Kalite Yönetim Sistemi, Kalite El Kitabının 4.4.1 maddesinde kapsamı belirtildiği üzere, Standartta istenen ve ZTSO'da belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi içerecek şekilde oluşturulmuştur.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

ZTSO dokümanite edilmiş bilginin oluşturulması ve güncellenmesinde uyulması gereken kurallar, Dokümanite Edilmiş Bilgiye Yönelik Faaliyetler Prosedürü altında belirlenmiştir.

7.5.3 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolünün Güvence Altına Alınması

ZTSO, dokümanite edilmiş bilginin kontrolünü güvence altına almaya yönelik olarak izlenmesi gereken yöntem ve usuller, Dokümanite Edilmiş Bilgiye Yönelik Faaliyetler Prosedürü ile belirlenmiştir.

7.5.3.2 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü İçin Yürütülecek Faaliyetler

ZTSO, dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için yürütülecek faaliyetler ve dokümanite edilmiş bilgiye erişim ve değiştirme yetkilendirmeleri, Dokümanite Edilmiş Bilgiye Yönelik Faaliyetler Prosedürü ile belirlenmiştir.

Referanslar:

Kalite Politikası

Kalite Hedefleri

YGG Raporu (YGG Toplantı Tutanağı)

Dokümanite Edilmiş Bilgiye Yönelik Faaliyetler Prosedürü

Düzeltilici Faaliyetler Formu (Düzeltilici Faaliyet Formu),

Performans Raporları (Performans Raporu)

Yetkinlik Formu (Yetkinlik Formu)

İletişim Formu (İletişim Formu)

İletişim Talimatı

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 28/36

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

ZTSO' da hizmet gerçekleştirilmesinin planlanmasında prosesler ve kayıtlar belirlenmekte ve sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde geliştirilmeleri sağlanmaktadır. Prosesle özel kalite hedefleri, performans kriterleri ve görev tanımları belirlenmektedir. Ayrıca, hizmetlerin yerine getirilmesine yönelik prosedürler ve talimatlar, hizmet gerçekleştirme detayları ile hizmet performansının ölçülmesi, kontrolü ve geçerliliğine dair hususlar tanımlanmakta ve gerekli kaynaklar sağlanmaktadır.

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Müşteri ile İletişim

ZTSO, üyeleri ile olan iletişimini etkin bir şekilde yönetebilmek için Üye İlişkileri Politikasını oluşturmuştur. Üyelerine hizmet bilgisi dahil her türlü bilgiyi, uygun iletişim araçları ile iletebilmekte ve üye ihtiyaç ve beklentilerini de düzenli bir şekilde toplayabilmektedir.

Üye şikayetlerine önem veren ZTSO üye şikayetlerini etkin bir şekilde yönetebilmek için Üye Memnuniyeti Ölçme Talimatı oluşturmuştur.

Dış Müşteriler, ZTSO' dan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında dilekçe, mail ve sözlü müracaat ile istedikleri bilgileri Kanun ve Tüzük hükümleri çerçevesinde İlgili Servisten/Genel Sekreterlikten alabilirler.

ZTSO, zonguldağın gelişimi için kamuoyu oluşturmak amacı ile kamusal faydayı ön planda tutarak üyelerinin talep ve istekleri doğrultusunda uyguladığı basın yayın faaliyetlerini Haberleşme Politikası'nda belirlemiştir.

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

ZTSO müşterilerine hizmet sunma faaliyetlerini, 5174 Sayılı Kanununun 4. maddesindeki esaslar çerçevesinde ve diğer birincil ve ikincil mevzuat kapsamında ve ilgili proseslerde belirtilen çerçevede yürütmektedir.

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Karşılabilme Yeteneğinin Güvence Altına Alınması

ZTSO'da sunulan hizmetlerin şartları karşılayabilme yeteneği, Kalite El Kitabınının 8.2.2 maddesinde sayılan ve TOBB mevzuat kapsamında güvence altına alınmıştır.

8.2.3.2 Sunulan Ürün ve Hizmetler ile İlgili Doküman Edilmiş Bilginin Muhafazası

ZTSO'da sunulan hizmetler ile ilgili doküman edilmiş bilginin muhafazası, Doküman Edilmiş Bilgiye Yönelik Faaliyetler Prosedürü çerçevesinde yapılmaktadır.

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmet talebinde değişiklik olması durumunda ilgili birimler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep mevzuata uygun olarak gerçekleştirilir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 29/36

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

ZTSO tabi olduğu mevzuat kapsamında ürün ve hizmet tasarımı ve geliştirilmesine yönelik görev ve faaliyeti bulunmadığından, bu madde ZTSO Kalite Yönetim Sistemi açısından uygulanabilir olmayan maddeler kapsamındadır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

ZTSO'da dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin temin ve şartlara uygunluğunun kontrolü işlemleri Satınalma Talimatına göre gerçekleştirilmektedir.

ZTSO tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Doğrudan temin veya teklif usulü yapılmaktadır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Dışarıdan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin ZTSO'da sunulan hizmetlerin kalitesini ve sürekliliğini etkilememesi, İdari ve Teknik Şartnamelere veya sözleşmelerde konulan bağlayıcı hükümler ile güvence altına alınmaktadır.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

ZTSO, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulur.

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

ZTSO 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.
- ❖ ZTSO, 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 üye şikâyeti durumunda düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır.
- ❖ Proseslerin kontrolü ile ilgili şartlar prosedürler, Proses kartları, talimatlarda ve iş akış şemalarında gösterilmektedir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 30/36

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

ZTSO' da hizmet tanımı 5174 sayılı TOBB Kanunu'nda açıklandığı biçimde gerçekleştirilmektedir. Verilen hizmet sırasında kullanılan kaynaklar ve personel için tanımlar ve izlenebilirlikler ile ilgili yapılan uygulamaların Oda içinde takibinin sağlanması amacıyla bir evrak kayıt numarası ile numaralandırılır ve ilgili birime iletilir.

Oda'nın hazırladığı ürünün geçmiş bilgilerine eksiksiz ve sistematik bir şekilde ulaşabilmesi için ürünün hazırlanma safhalarında kullanılan tarih ve evrak kayıt numarası esas alınır. Hizmetin izlenebilirliğinin sağlanması için kullanılan dokümanların; eksiksiz ve düzgün bir şekilde dosyalanmasından, arşivlenmesinden ve bilgisayar kayıtlarının muhafaza edilmesinden ilgili Birim sorumlusu sorumludur.

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

ZTSO, kayıtları altında bulunan kuruluşların (üye, dış tedarikçi) mülkiyet hakkı vardır. ZTSO kuruluşların (üye, dış tedarikçi) mülkiyetine özen gösterir. Ancak resmi mercilerden gelen yazılı talepler doğrultusunda üye mülkiyeti altındaki bilgiler verilebilir. Resmi mercilerden gelen talepler yazılı olmalıdır. ZTSO mülkiyet hakkı içeren yazılı talebe evrak kayıt numarası verdikten sonra, talep edilen bilgileri resmi merciyle sunar.

8.5.4 Muhafaza

ZTSO, hizmetler sonucu elde edilen belgeleri ve bilgileri ürün olarak kabul etmektedir. Hizmetin sunumu sonucu ortaya çıkan kayıtlar, belgeler ve bilgiler tekrar elde edilebilmesi için ürün olarak değerlendirilerek muhafaza edilmektedir. Bilgiler, kayıt ve belgeler ise Arşiv Talimatı kapsamında muhafaza edilmektedir.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hizmetin verilmesinden sonra bilgilendirme, üye anketleri (Üye Memnuniyet Anketi) gibi faaliyetler yapılmakta, herhangi bir müşteri şikâyeti durumunda düzeltici faaliyetler (Düzeltilici Faaliyet Formu) başlatılmaktadır. Öneri ve istekleri dikkate alınmaktadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

ZTSO şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak için değişiklikleri yılda enaz 1 kez yapılan YGG toplantılarında gözden geçirir. TOBB ve Kamu Kurum ve Kuruluşları tarafından kanun, yönetmelik, yazılım vb. değişiklik ile ilgili bildirimler üst yönetim ile paylaşılır. Belirlenen program çerçevesinde personel bilgilendirilir. Gerekli durumlarda eğitimler, toplantılar yada yerinde ziyaretler ile değişiklikler Odamız da uygulanmaya başlanır.

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Talep edilen hizmetler, ilgili yasal mevzuata uygun olarak hazırlanan prosedürlere 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 ve ebys ile arşivlenir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 31/36

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1 Şartlara Uygun Olmayan Çıktının Tanımlanması ve Kontrol Altında Bulundurulması

ZTSO'da hizmet sürecine ait çıktılara ilişkin uygunsuzlukların tespiti ve uygulanacak kontrol işlemleri, yetki ve sorumlulukları da içerecek şekilde Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü prosedüründe tanımlanmıştır.

8.7.2 Uygun Olmayan Çıktıya İlişkin Dokümanite Edilmiş Bilgi

Uygun olmayan çıktının, hizmet sunum sürecinin hangi aşamasından kaynaklandığı belirlenerek, yapılan tespitler Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklandığı şekilde kayıt altına alınır.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 32/36

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

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

KYS sistemini uygulama aşamasında proseslerini tanımlanmıştır. Bu proseslerin etkinliğini ölçmek amacıyla her bir proses için proses izleme hedeflerini, kriterlerini, periyotlarını, risk ve fırsatlarını tanımlanmıştır. Proses sorumluları, proseslerini belirlenen hedefler doğrultusunda izlemekte ve yılda 1 kez gerçekleşen YGG toplantılarında(YGG Toplantı Tutanağı), Üye ve çalışan memnuniyet anketleri, eğitim anketleri, iç ve dış tetkik sonuçları ile beraber raporlayarak üst yönetime sunar. Gerektiğinde uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetler başlatılarak KYS' nin sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Sunulan raporlar ve YGG kararları arşivlenerek muhafaza edilir.

9.1.2 Üye Memnuniyeti

ZTSO'da üye memnuniyeti için şikâyet formları (Şikayet Formu) ve dilek/öneri kutuları, üye memnuniyet anketleri(Üye Memnuniyet Anketi) yapılmış ve Üye Memnuniyeti Ölçme Talimatında açıklanmıştır.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

ZTSO, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan prosesler, planlar ve bunların uygulamaları sonucunda elde edilen kayıtlar veri analizine tabi tutularak raporlanır. Proses yaklaşımı çerçevesinde tüm verilerin, analiz edilerek düzenli aralıklarla YGG Toplantılarına aktarılması ve üst yönetimin elde edilen verileri kullanarak yeni kararlar alması sağlanır.

Veri Analizi;

- ❖ Üye memnuniyeti,
- ❖ Personel memnuniyeti
- ❖ Personel Önerileri ve Eğitim İstekleri
- ❖ Stratejik plan hedefleri ve performans göstergeleri,
- ❖ Proses performansları,
- ❖ Uygunsuzluk ve Düzeltici faaliyetler,
- ❖ Üye/Personel Eğitim Anket kayıtları,
- ❖ İç tetkik raporları,
- ❖ Tedarikçi değerlendirmeleri
- ❖ Üye Öneri/İstek/Şikayet Kayıtları
- ❖ Personel Performans Sistemi Kayıtları
- ❖ Risk ve Fırsatların belirleme de başarı oranı
- ❖ İş planlarının, stratejik planın gerçekleşme oranı

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 33/36

9.2 İç Tetkik

9.2.1 İç Tetkiklerle Uygunluğu Tespit Edilen Unsurlar

ZTSO'da Kalite Yönetim Sisteminde belirlenen Kalite Politikasına, kalite amaçlarına, kalite hedeflerine ve Standart şartlarına uygun olup olmadığı ile etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığı, İç Tetkik Prosedürü ile kapsamı ve içeriği belirlenen iç tetkikler yoluyla tespit edilir.

9.2.2 İç Tetkik Kriterleri, Kapsamı ve Yöntemi

ZTSO bünyesinde yapılan iç tetkik faaliyetlerinin amaç, kapsam, içerik ve kriterleri, iç tetkikte görevlendirilecek personelin belirlenme esasları ve sorumlulukları ile iç tetkik sonuçlarının raporlanmasına (İç Tetkik Raporu), sonuçlarına yönelik yürütülecek düzeltici faaliyetlere(Düzeltilici Faaliyet Formu) ve sonuçlarının(DF Takip Formu) dokümanite edilmiş bilgiye dönüştürülmesine dair esaslar İç Tetkik Prosedürü ile belirlenmiştir.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) ile ilgili detaylı açıklamalar Yönetimin Gözden Geçirme Prosedüründe yer almakta olup; ZTSO'da uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek ve ayrıca hedeflere ne derece ulaşıldığını değerlendirmek için yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı(YGG Toplantı Tutanağı) düzenler. Yönetimin gerek görmesi durumunda planlı toplantı dışında da toplantılar yapılabilir.

Toplantı gündeminin hazırlanması, duyurulması, toplantı tutanaklarının muhafaza edilmesi, alınan kararların kayıtlarının tutulması, düzeltici faaliyet uygulamalarının takibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

YGG toplantılarında aşağıdaki unsurlar girdi olarak kullanılır:

- Kalite Yönetim Temsilcisinin hazırladığı rapor,
- İç ve dış tetkik sonuçları,
- Önceki YGG toplantılarında hakkında karar alınan faaliyetlerin durumu,
- Üye memnuniyeti ölçüm değerlendirmeleri,
- İlgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Proses performans raporları ve hizmet uygunluğu ile ilgili kayıtlar,
- Kalite Politikası ve kalite hedefleri değerlendirmeleri,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek gelişmeler,
- Düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerinin çıktıları,
- İyileştirme için öneriler, ihtiyaç duyulan kaynaklar ve kaynak planlaması,
- Katılımcıların istek ve görüşleri.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI
TS EN ISO 9001:2015

İlk Yayın Tarihi
01.05.2017

Revizyon
No/Tarihi
01/25.03.2024

Sayfa
34/36

YGG toplantısı sonucunda performans değerlendirmeleri, hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik gereksinimler, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili değişiklik ve güncelleme ihtiyaçları, risk ve fırsat güncellemeleri ve düzeltici faaliyetlere yönelik kararlar ile iyileştirme çalışmalarına yönelik olarak her türlü kaynak ihtiyacı belirlenir. Bu toplantıda alınan kararlar bir sonraki YGG toplantısının (YGG Toplantı Tutanağı) girdileri arasında yer alır.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 35/36

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Kalite yönetim sisteminin performansının ve etkinliğinin artırılması için fırsatlarını belirlemiştir. İstenmeyen etkileri düzeltmek ve önlemek, müşteri memnuniyetini arttırmak ve sürekli iyileştirmek için araçlar belirlenmiştir.

- ❖ Kurum Kültürü
- ❖ Kalite Politikası
- ❖ Diğer Politikalar
- ❖ Misyon
- ❖ Vizyon
- ❖ Kalite hedefleri
- ❖ İç denetimler
- ❖ Veri analizi
- ❖ Yönetimin Gözden Geçirmesi
- ❖ Personel İyileştirme-Geliştirme
- ❖ Riskler ve Fırsatlar
- ❖ Üye/Personel Memnuniyeti
- ❖ Stratejik Plan

Üst Yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında (YGG Toplantı Tutanağı) gözden geçirilir. İyileştirme yönünde yapılacak faaliyetlerin ne olacağı ve sorumluların kimler olacağı kararlaştırılır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1 Uygunsuzluk Halinde Yapılacak Faaliyetler

ZTSO hizmet faaliyetlerinde ortaya çıkan uygunsuzlukların ve ilgili tarafların memnuniyetsizliklerinin nedenlerinin ortadan kaldırılarak tekrarının önlenmesine yönelik olarak düzeltici faaliyetler(Düzeltilici Faaliyet Formu) yapılmakta, uygunsuzlukların ortaya çıkmadan önlenmesi için ise prosesler bazında risk değerlendirme çalışmaları yürütülmektedir. Oluşturulan Mutlak Risk Matrisinde şiddeti (etki * olasılık) Orta ve üstü düzeyde olarak belirlenen risklerle ilgili olarak Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler Prosedürü kapsamında gerekli önlemler alınır. YGG toplantılarında(YGG Toplantı Tutanağı), gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği(DF Takip Formu), risk ve fırsat güncellemeleri ve bu doğrultuda Kalite Yönetim Sisteminde yapılması gereken değişiklikler ele alınır.

10.2.2 Uygunsuzlukların ve Düzeltici Faaliyetlerin Sonuçlarının Dokümanite Edilmiş Bilgi Olarak Muhafazası

Uygunsuzlukların yapısına ve uygunsuzluklarla ilgili olarak yapılacak faaliyetlere ilişkin bilgiler ile düzeltici faaliyetlerin sonuçları(DF Takip Formu), Risk ve Fırsatları Değerlendirilmesi Tablosu (Risk ve Fırsatları Değerlendirme Tablosu), Risk ve Fırsatlara Yönelik Faaliyetler Prosedürü ve Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü kapsamında dokümanite edilmiş bilgi haline dönüştürülür ve muhafaza edilir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI TS EN ISO 9001:2015		
	İlk Yayın Tarihi 01.05.2017	Revizyon No/Tarihi 01/25.03.2024	Sayfa 36/36

10.3 Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme ZTSO Kalite Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Kalite Politikası, kalite hedefleri, veri analizleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi (Performans Raporu), İç Tetkikler (İç Tetkik Soru Formu) ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir. Proseslerde performans göstergesi, Performans Raporu(Performans Raporu) ile takip edilmektedir.

DAĞITIM	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	Kalite ve Proje Sorumlusu	Genel Sekreter