# KALİTE EL KİTABI

## BATMAN TİCARET VE SANAYİ ODASI

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu Doküman

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardına

Uygun Olarak

BATMAN TİCARET VE SANAYİ ODASI (BATMAN TSO)

İçin Hazırlanmıştır.

(TOBB Oda/borsa Akreditasyon Sisteminin Gerekliliklerini de İçermektedir.)

“İznimiz dışında hiçbir şekilde çoğaltılamaz.”

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

# İÇİNDEKİLER

**Bölüm Konu** **Sayfa no**

**I. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA** ..... 5
**II. BATMAN TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA** ..... 6
**III. MİSYON, VİZYON, KALİTE POLİTİKAMIZ** ..... 8
**IV. ORGANİZASYON YAPISI** ..... 10
**V. PROSES YAKLAŞIMI** ..... 12
**1. AMAÇ, KAPSAM, ÇIKARTMALAR VE UYGULAMA ALANI** ..... 13
7.5.2 Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerliliği ..... 16
**2. ATIF YAPILAN STANDART ve DÖKÜMANLAR** ..... 18
**3. TERİMLER ve TARİFLER** ..... 19
**4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ** ..... 20
**4.1 Genel Şartlar** ..... 20
**4.2 Dokümantasyon Şartları** ..... 21
*4.2.1 Genel* ..... 21
*4.2.2. Kalite El Kitabı* ..... 21
*4.2.3 Dokümanların Kontrolü* ..... 22
*4.2.4 Kalite Kayıtlarının Kontrolü* ..... 23
**5. YÖNETİM SORUMLULUĞU** ..... 24
**5.1 Yönetimin Taahhüdü** ..... 24
**5.2 Müşteri Odaklılık** ..... 24
**5.3 Kalite Politikası** ..... 25
**5.4 Planlama** ..... 26
*5.4.1 Kalite Hedefleri* ..... 26
*5.4.2 Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sistemi Planlaması* ..... 27
**5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim** ..... 28
*5.5.1 Sorumluluk ve Yetki* ..... 28
*5.5.2 Kalite Yönetim Temsilcisi* ..... 29
*5.5.3 İç İletişim* ..... 29
**5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi** ..... 30
*5.6.1 Genel* ..... 30
*5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi* ..... 31
*5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı* ..... 31
**6. KAYNAK YÖNETİMİ** ..... 32
**6.1 Kaynakların Sağlanması** ..... 32
**6.2 İnsan Kaynakları** ..... 33
*6.2.1 Genel* ..... 33
*6.2.2 Yetkinlik, Eğitim ve Farkında olma (Bilinç)* ..... 33
**6.3. Altyapı Sistemi (TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu Madde 1.2. Mali Yönetim)** ..... 34
**6.4 Çalışma Ortamı** ..... 35
**7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME** ..... 35
**7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması** ..... 35
**7.2 Müşteri İle İlişkili Prosesler (TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu Madde 1.7. Müşteri İlişkileri)** ..... 36
*7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi* ..... 36
*7.2.2 Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi* ..... 37
*7.2.3 Müşteriler ile İletişim (TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu madde 2.1. İletişim Ağı)* ..... 37
**7.3 Tasarım ve Geliştirme** ..... 38
**7.4 Satın Alma** ..... 38
*7.4.1 Satın Alma Süreci* ..... 38
*7.4.2 Satın Alma Bilgisi* ..... 38
*7.4.3 Satın alınan Ürün ve Hizmetin Doğrulanması* ..... 39

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

**7.5 Hizmetin Sunumu (Sağlanması)** ..... 40
*7.5.1 Sunulan Hizmetin Kontrolü* ..... 40
*7.5.2 Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerliliği* ..... 41
*7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik* ..... 41
*7.5.4 Müşteri Malı* ..... 41
*7.5.5 Hizmetin Korunması* ..... 42
**7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü** ..... 42
**8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME** ..... 42
**8.1 Genel** ..... 42
**8.2 İzleme ve Ölçme** ..... 43
*8.2.1 Müşteri Memnuniyeti* ..... 43
*8.2.2 İç Tetkik* ..... 43
*8.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi* ..... 43
*8.2.4 Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi* ..... 44
**8.3 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü** ..... 44
**8.4 Veri Analizi** ..... 44
**8.5 İyileştirme** ..... 45
*8.5.1 Sürekli İyileştirme* ..... 45
*8.5.2 Düzeltici Faaliyetler* ..... 46
*8.5.3 Önleyici Faaliyet* ..... 46

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## I. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA

Batman Ticaret ve Sanayi Odası sunduğu hizmetlerin standardını belirlemek ve sürekliliğini sağlamak amacıyla bir "**Yönetim Sistemi**" kurmayı, bu sayede hizmetlerini kişilerden bağımsız hale getirerek, "**Kurumsal**" bir yapıya bürünmeyi hedeflemiştir.

Oda bu süreçte, kurulacak olan Yönetim Sistemini; uluslararası belgelendirilebilir niteliğe sahip olmasından dolayı, ISO 9001:2008 Kalite Yönetimi Standardını referans alan "Toplam Kalite Yönetim Sistemi" olarak belirlemiştir.

Bu doküman, Batman Ticaret ve Sanayi Odası'nda (Batman TSO) Toplam Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasına kılavuzluk eder.

Odada gerçekleştirilen hizmetlerin, kalite prensipleri çerçevesinde, nasıl yapıldığına yönelik tanımları ve açıklamaları yaparak ilgili sorumlulukları belirler.

Odada üyelerin dışında üye olmayanlara da hizmet verildiğinden MÜŞTERİ ifadesi özellikle kullanılmaktadır.

Sistem, 5174 Sayılı "Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu" ve ilgili mevzuat ile Müşterilerin sorunları ve isteklerini, toplumun beklentilerini ve diğer şartları da dikkate alarak Müşterilerinin odanın hizmetlerinden memnuniyetlerinin artırılmasına ve odanın sosyal sorumluluğunun bilincinde olmasına yönelik olarak kurulmuştur.

Sistem aynı zamanda, TOBB oda/borsa Akreditasyon Sisteminin gerekliliklerini de içerecek biçimde kurulmuştur.

Kalite El Kitabı, odanın tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve **sistem** yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olmak amacıyla hazırlanmıştır.

Batman Ticaret ve Sanayi Odası olarak;

Kalite politikamız çerçevesinde belirlediğimiz kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## II. BATMAN TİCARET VE SANAYİ ODASI HAKKINDA

Batman Ticaret ve Sanayi Odası 1967 yılında Siirt Ticaret Odasına bağlı bir temsilcilik olarak kurulmuş, 25 Kasım 1967'de ilk toplantısını gerçekleştirmiştir. İlk yılını, kuruluş hazırlıklarıyla tamamlayan Odamız, 1968'de müstakil Oda olarak kabul edilmiş ve 25.11.1968 tarihli meclis kararıyla ilk yönetim kurulu üyeleri atanmıştır. Odanın İlk yönetim kurulu üyeleri şunlardır:

Mahmut ORTABOY (Başkan)

Şevket BAŞAK

Mehmet TÜRKAY

Vezir ATİLLA

Abdülkadir AYHAN

Odanın ilk personeli ve ilk Genel Sekreteri, umum kâtip Ali İhsan ARIK, ilk binası ise Batman 2. caddede yer alan ve o zaman Midyat Garajı olarak bilinen yerde tutulan iki odalı küçük bir dairedir.

Oda kısa süre içinde personel ve fiziki altyapısını tamamlayarak üye kaydı almaya başlamış, 23 Ocak 1968 tarihli toplantıda Oda'nın ilk üyelerinin kayıtları onaylanmıştır. Odanın bir numaralı üyesi olan başkan Mahmut ORTABOY ile birlikte on üye kaydedilmiştir. Batman Ticaret ve Sanayi Odasının şu an 4.939'u faal olmak üzere toplam 7.246 üyesi bulunmaktadır.

Mahmut ORTABOYUN 1971'de vefat etmesi üzerine başkanlığa yönetim kurulu üyelerinden Mehmet TEYMUR seçilmiştir. TEYMUR, Türkiye'de bu görevi en uzun süre sürdüren (40 yıl) oda başkanı unvanı ile Odamıza ve Batman'a önemli hizmetlerde bulunmuştur. 29.08.2011 tarihinde Başkan TEYMUR'un kalp krizi sonucu ani vefatında sonra mevcut Yönetim Kurulunun kendi arasında yaptığı seçim sonucu Osman NASIROĞLU odanın 3. Başkanı olmuştur.

19 Mayıs 2013'te yapılan oda seçimlerinde yedi gruptan beşini kazanan Abdülkadir DEMİR odamızın 4'üncü başkanı seçilmiş ve hala görevini sürdürmektedir.

Batman Ticaret ve Sanayi Odası, petrol bulunması ve petrol işleme tesislerinin kurulması ile birlikte Batman'da gelişmekte olan ekonomik faaliyetlerin kayıt altına alınması, Batman'da ticaret ve sanayi faaliyetlerinin sağlam bir temel üstüne oturtulması, Batman'a yatırım

yapacak şirketlere bilgi sağlanması, tüketici haklarının korunması gibi konularda kuruluşundan bugüne önemli hizmetler vermiştir.

**İletişim Bilgilerimiz**

**Adres** : Akyürek Mah. 32.Cadde No:11 BATMAN

**Tel** : +90 (488) 213 12 45 - 212 15 67

**Faks** : +90 (488) 213 74 06

**e-posta** : info@batso.org.tr

**Web** : http://www.batso.org.tr

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## III. MİSYON, VİZYON, KALİTE POLİTİKAMIZ

### Misyonumuz

5174 sayılı yasa gereği kurulan Batman Ticaret ve Sanayi Odası

- ✓ Kamu Kurumu niteliğimiz gereği, mevzuatla verilmiş görevleri yerine getirmek,
- ✓ Üyelerimizin sorunlarını çözecek, ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak hizmetleri sunarak; bölgemizin ekonomik kalkınmasına,
- ✓ Sosyal Sorumluluğumuz gereği olarak da; bölgemizin sosyo-kültürel gelişimine katkı sağlamaktır.

### Vizyonumuz

Üyelerimizin rekabet seviyesinin artırılarak küresel oyuncu olmaları ve bölgemizin gelişmişlik düzeyinin yükseltilmesi sürecinde;

Sorunları tespit eden, gerçekçi çözüm politikaları geliştiren, değer yaratan, üyeleri tarafından sahiplenilen, güvenilir bir oda olmaktır.

### Kalite Politikamız

**Batman Ticaret ve Sanayi odası olarak;**

- ✓ Kalite yönetim sistemimizi ISO 9001 standardının gereklerini yerine getirecek şekilde yönetmek,
- ✓ Toplam Kalite hedefleri izlemek ve takip etmek,
- ✓ Bölgemizin ekonomik ve sosyo-kültürel gelişimine katkı sağlayacak faaliyetleri yürütmek,
- ✓ Sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda tüm süreçlerimizdeki verimliliği en iyi seviyeye yükseltmek,
- ✓ Odanın Performansını yükseltecek, yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımların cesaretlendirilmesine yönelik eğitimleri gerçekleştirmek,

yönündeki faaliyetlerimizi TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi ile birlikte bütünleşik bir şekilde yöneterek,örnek bir oda olmak için tüm gücümüzle çalışmak kalite politikamızdır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## IV. ORGANİZASYON YAPISI

Odanın organları,

- ✓ Meslek komiteleri,
- ✓ Meclis,
- ✓ Yönetim kurulu,
- ✓ Disiplin kuruludur.

Odadaki tüm üyeler, Ekonomik faaliyetlerine göre uygun NACE kodlaması ile kodlanır ve belli kriterlere göre belirlenmiş Meslek Gruplarına atanır.

Meslek Grupları, dört yıl için, kanunda belirtilen kriterlere uygun sayıda, Kendi **Meslek Komiteleri**ni seçer. Asıl üyeler kadar da yedek üye seçilir.

Her Meslek Komitesi kendi üyeleri arasından dört yıl için bir başkan ve bir başkan yardımcısı seçer.

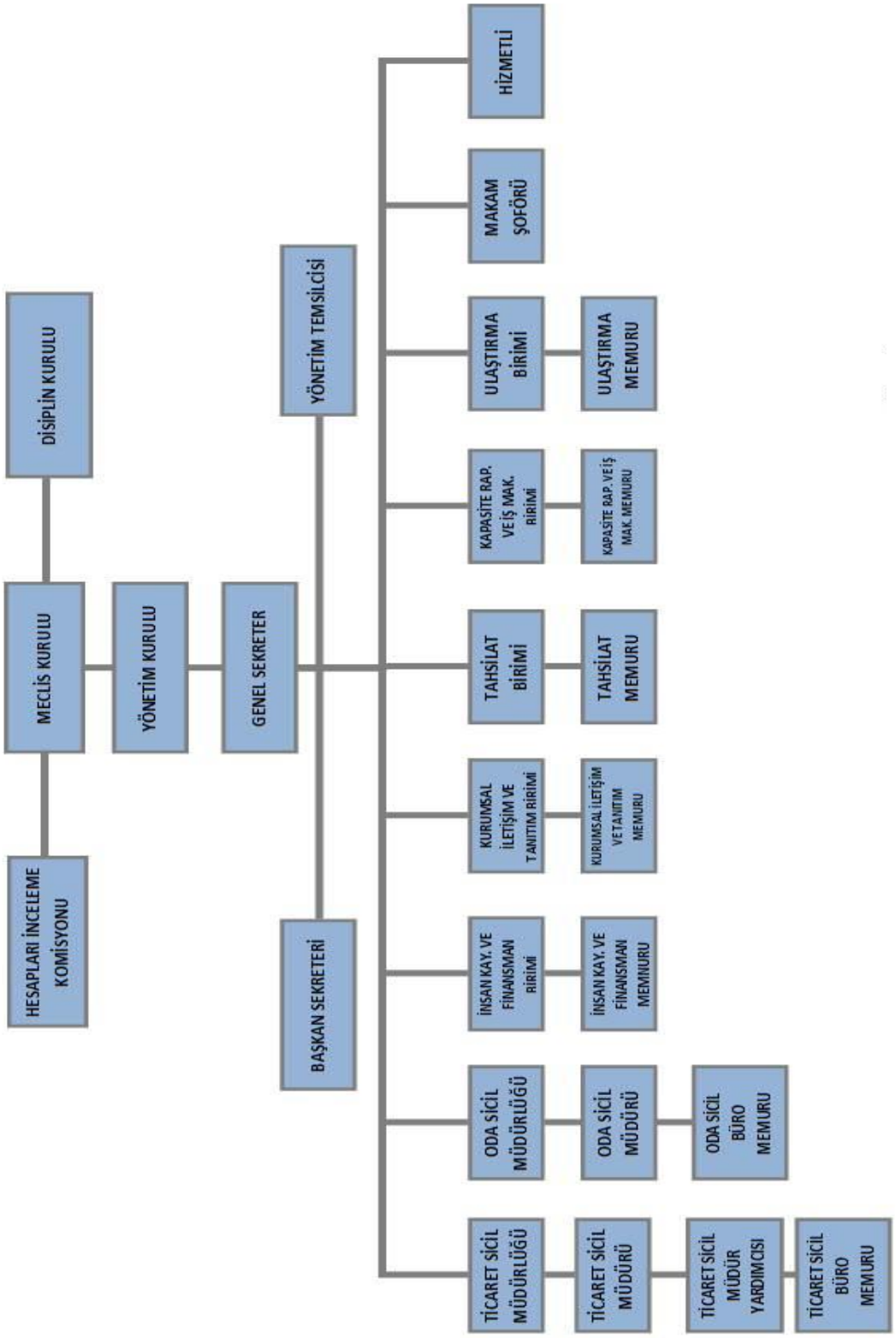
Oda **Meclis**i, Meslek Komitelerince, kanunda belirtilen kriterlere uygun sayıda, dört yıl için seçilecek üyelerden oluşur.

Meclis, kendi üyeleri arasından dört yıl için başkan ile bir veya iki başkan yardımcısı seçer.

Meclis kendi üyeleri arasından **Yönetim Kurulu**nun başkanını, kanunda belirtilen kriterlere uygun sayıda, asıl ve yedek üyelerini tek liste halinde seçer. Yönetim kurulu, kendi üyeleri arasından dört yıl için bir veya iki başkan yardımcısı ve bir sayman üye seçer.

Oda **Disiplin Kurulu**, Meclisçe odaya kayıtlı olanlar arasından dört yıl için seçilen altı asıl ve altı yedek üyeden oluşur.

Disiplin kurulu, seçimden sonraki ilk toplantısında, üyeleri arasından bir başkan seçer. Başkanın bulunmadığı zamanlarda, en yaşlı üye kurula başkanlık eder.




Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## V. PROSES YAKLAŞIMI

Odamız, Müşteri beklentilerini karşılamak suretiyle memnuniyeti artırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanmasında "Proses Yaklaşımını" benimsemiştir.

Sistemimizde kullanılan proses yaklaşımı:

Beklentilerin anlaşılmasının ve yerine getirilmesinin, Proseslerin performans ve etkinliğinin sağlanmasının, objektif ölçümlere dayandırılan proseslerin sürekli iyileştirilmesinin önemini vurgular.

Odalar, kuruluş amaçları ve verdiği hizmetler gereği özel konuma sahip kuruluşlardır.

Kanun çerçevesinde kurulmuş olmalarından ötürü, kamu adına gerçekleştirdiği hizmetlerin yanı sıra, dünya örneklerinde olduğu gibi, oda olmanın misyonu gereği üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek faaliyetleri yürütmek ve bölgesel kalkınmada kendilerine biçilen rolü sosyal sorumluluğu çerçevesinde yerine getirmek durumundadırlar.

Bu sebepten dolayı, kurulacak olan "Sistem"in;

- ✓ çok dikkatli biçimde tasarlanması,
- ✓ sistemi oluşturacak süreçlerin, "Sistemin Bütünlüğünü ve içsel tutarlılığını" sağlayacak biçimde belirlenmesi

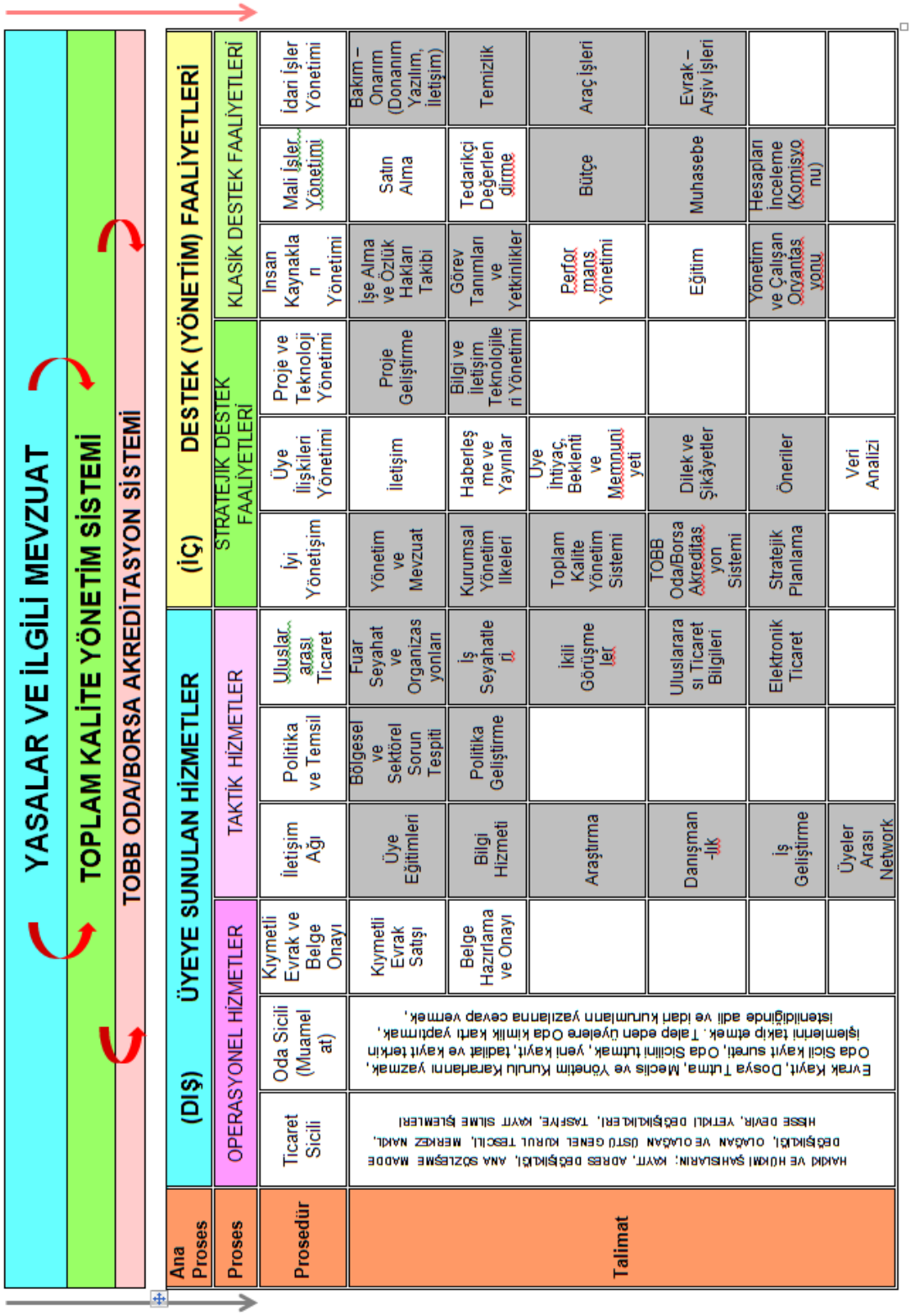
önem arz etmektedir.

Kurulacak olan Yönetim Sisteminin kullanılabilir olması ve içselleştirilebilmesi için bu aşama kritik ve stratejik öneme sahiptir.

Batman TSO'nun Yönetim Sistemini oluşturan Süreçler ve ilişkileri; odacılığın tüm gerekleri ve odalar için ideal yapıyı tanımlayan TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin beraberce sentezlenmesinden elde edilmiştir.

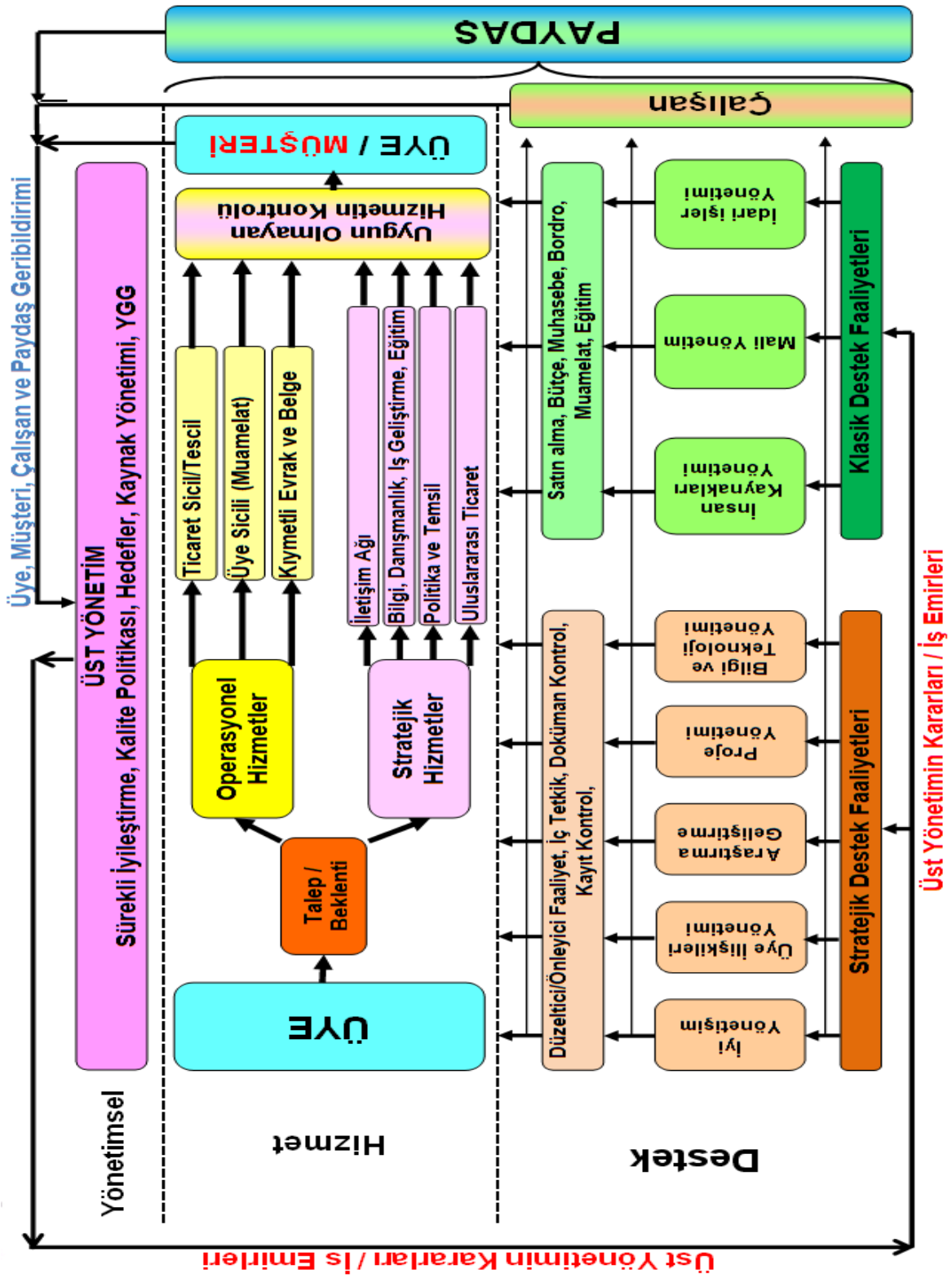
(Detaylı bilgi bu dokümanın "Uygulama Alanı" başlığında verilmektedir)

## BATMAN TSO SİSTEM PLANLAMASI




Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## BATMAN TSO SÜREÇ ETKİLEŞİM PLANI




Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## 1. AMAÇ, KAPSAM, ÇIKARTMALAR VE UYGULAMA ALANI

### Amaç

Batman TSO'da oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin amacı;

- ✓ Mevzuat, yasal şartlar, Müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda verilen hizmetlerin neler olduğunu, nasıl gerçekleştirildiğini ve sürekliliğinin nasıl sağlandığını ortaya koyan KURUMSALLAŞMAYI sağlamak,
- ✓ TS EN ISO 9001:2008 şartlarına göre yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmek,
- ✓ Gelişen şartlar, teknoloji ve iş yapış süreçleri çerçevesinde sistemi sürekli olarak iyileştirmektir.

### Kapsam

Bu el kitabı Batman TSO'nun Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gerekleri tanımlar, sorumlulukları tayin eder ve sistemin kurulmasına kılavuzluk eder. Batman TSO Kalite Yönetim Sistemi; yasal şartları, müşteri ihtiyaç ve isteklerini, toplumun beklentilerini ve diğer şartları da dikkate alarak müşterilerinin, paydaşlarının ve toplumun odanın hizmetlerinden memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik olarak; ISO 9001:2008 Kalite Yönetimi standartlarını referans alarak oluşturulmuştur.

Ayrıca güncel yasal şartlar, müşteri istekleri ve sistemin sürekli iyileştirilmesinin güvencesi için proseslerin belirlenmesi ve sistemin etkin olarak uygulanması yoluyla Müşteri, paydaş ve toplumsal memnuniyetin artırılması amaçlanır.

Odamızda uygulanmakta olan ISO 9001:2008 TKYS Standardının aşağıda belirtilen bazı maddeleri hariç tutulmuştur;

**Çıkartma**

| | |
|---|---|
| **7.3** Tasarım ve Geliştirme | Odamız, 5174 sayılı odalar, borsalar ve birlik kanunu doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet verdiğinden herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yapılamamaktadır. |
| **7.5.2** Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerliliği | Odamız verdiği hizmetlerle ilgili bütün proses çıktılarını doğrulamaktadır. Bu madde kapsam dışıdır. |
| **7.6** İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü | Kurumumuzda İzleme ve Ölçme, gerek satın alınan malzeme ve teçhizatlarda gerekse hizmetin verilmesi aşamalarında gözle ve sayarak gerçekleştirildiğinden İzleme ve Ölçme Cihazı Kullanılmamaktadır. |

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

**Uygulama Alanı**

Ülkemizdeki diğer Ticaret ve Sanayi odalarında olduğu gibi Batman Ticaret ve Sanayi Odası da görev ve faaliyetlerini; 5174 Sayılı "Türkiye Odalar Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar" Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat çerçevesinde yürütmektedir.

Batman TSO'da gerçekleştirilen tüm faaliyetleri İki temel başlık altında ifade edebilmek mümkündür. Bunlar,

**1.Müşteriye Sunulan Hizmetler**
**2.Destek Faaliyetleridir.**

Bu iki temel başlık karakteristik olarak biri birinden kesin çizgilerle ayrışan ana faaliyetlerdir.

1.si doğrudan müşteriye verilen **hizmetleri** içerirken, 2. si ise bu hizmetlerin sağlıklı biçimde verilmesini sağlayan **destek faaliyetlerinden** oluşmaktadır.

"Müşteriye Sunulan Hizmetler";

1. Operasyonel Hizmetler
2. Taktik Hizmetler

olarak kendi içinde iki bölüme ayrılabilirken;

"Destek Faaliyetleri" de;

1. Stratejik Destek Faaliyetleri
2. Klasik Destek Faaliyetleri

şeklinde iki bölüm altında toplanabilmektedir.

Batman TSO'da müşteriye sunulan hizmetlerin önemli bir bölümünü; "Resmi Kayıt (Üye ve Ticaret Sicili)", "Kıymetli evrak satışı" ve "Belge onayı" olarak gruplandırabileceğimiz, "Kamu Ajanlığı" olarak da nitelendirilen, 5174 Sayılı TOBB Kanunda belirtilen, kanun ve/veya bakanlar kurulu kararlarıyla, TOBB'a, dolayısıyla odalara verilmiş olan **görevler** oluşturmaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm uygulama detayları, ilgili Bakanlık ve TOBB tarafından yönetmelik, talimat ve esaslarla belirlenmekte ve ilgili mevzuat çerçevesinde ücret alınmaktadır. Bu faaliyetlerde oda

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

sadece uygulayıcı konumunda olup, herhangi bir inisiyatif alması söz konusu olmamaktadır. Sistemde bu tür hizmetler **"Operasyonel Hizmetler"** olarak adlandırılmaktadır.

5174 sayılı kanunda belirtilen kuruluş amaçlarında odalar; "Üyelerinin her türlü sorunlarına çözüm üreten ve bu sayede bölgesel kalkınmaya destek sağlayan organizasyonlar" olarak belirtilmektedir. Bu çerçevede üyelerinin sorunlarını çözecek, onlara destek olacak ve dolayısıyla, bölgenin ekonomik kalkınmasına katkı sağlayacak her türlü faaliyet **"Taktik Hizmetler"** olarak adlandırılmaktadır. Yani, **"Operasyonel Hizmetler"** dışında kalan ve üyeye sunulan diğer hizmetler, Sistemde **"Taktik Hizmetler"** olarak nitelendirilmektedir.

Müşteriye sunulan hizmetlerin etkinliği ve verimliliğini doğrudan etkileyen diğer tüm faaliyetler "**Destek faaliyetleri**" olarak nitelendirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, İyi Yönetişim, Kurumsal Yönetim ilkeleri, Bilişim Teknolojileri Yönetimi ve Stratejik Planlama, Araştırma ve Proje Geliştirme Kapasitesi gibi faaliyetler **"Stratejik Destek Faaliyeti"** olarak nitelendirilmiştir. Bu faaliyetler, Müşteriye sunulan hizmetin kalitesini artırmak için uygulanan yönetsel faaliyetlerdir.

**"Klasik Destek Faaliyetleri"** ise, odada Müşteriye sunulan hizmetin üretilmesi için uygun şartları sağlamaya yönelik gerekli (İnsan Kaynakları Yönetimi, Çalışan Performans Yönetimi, Mali Yönetim (Muhasebe, Finans), Satın alma, Bilişim Destek hizmetleri ile temizlik ve bakım hizmetleri gibi) her türlü faaliyeti içermektedir.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART ve DÖKÜMANLAR

Kalite Yönetim Sistemimizin Kurulması ve bu El Kitabının hazırlanmasında dış kaynaklı dokümanların şartları dikkate alınmış ve Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesinde tanımlanmıştır.

Bu El Kitabında Kalite Yönetim Sistemimizdeki üst seviyedeki prosesler tanımlanmış, prosedürlere ve diğer dokümanlara atıf yapılmıştır.

Referans gösterilen dokümanların uygun revizyonları kullanılır. Kalite Yönetim Sistemimizdeki tüm dokümanların en son baskıları doküman üzerinden takip edilir.

Kalite Yönetim Sistemimiz; sürekli iyileştirme felsefemiz, TOBB Oda/borsa Akreditasyon Sistemi ve Genel Yönetim Sistemimizi oluşturan mevzuat ile bir düzen içerisinde oluşturulmuştur.

## 3. TERİMLER ve TARİFLER

Kalite Yönetimi ISO 9001:2008; Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

**TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi,** TOBB Akreditasyon Standardında tarif edilen Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifleri kullanır.

"**Üye**" terimi; Yasal zorunluluk gereği odaya üye olan Şirket, Gerçek Kişi Ticari İşletmesi, İktisadi İşletme ve ya Kooperatifi tarif etmek için,

"**Müşteri**" terimi, odanın üyelerinin yanı sıra, odanın sunmuş olduğu bazı hizmetlerden faydalanan, fakat odaya üye olma zorunluluğu olmayan, kişi, kurum ya da kuruluşları (Üye olmayan sermaye şirketleri ve gerçek kişi ticari işletmeleri, Kamu Kurumları, Öğrenciler ve Girişimciler gibi) tarif etmek için,

"**Paydaş**" terimi; odanın hizmetlerinden etkilenen ve/veya hizmetleriyle odayı etkileyen kurum kuruluşları tarif etmek için kullanılır.

"**İş Emri (Ayrıntılı İş Talimatı)**" terimi; Meclis ve Yönetim Kurulu kararlarının uygulanması amacıyla ve/ve ya yetki ve sorumluluğu çerçevesinde, Genel Sekreter tarafından yazılı ve şifahi olarak verilen (emir anlamında) talimatları tarif etmek için,

"**Sistem**" terimi; aralarında ilişkiler bulunan ve belli bir amacı gerçekleştirmek üzere bir araya getirilmiş elemanlardan oluşan bir bütünü tarif etmek için,

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 4.1 Genel Şartlar

Odamız, Kalite Yönetim Sistemini, TS-EN-ISO 9001:2008 Standardı şartlarına uygun olarak tasarlamış, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Ayrıca, sistem, sürekliliğin sağlanması ve sürekli iyileştirme için de gerekli tüm tanımları ve uygulamaları içermektedir.

Sistemin tasarımı aşamasında Toplam Kalite Yönetim Sisteminin temel prensiplerinden “Proses Yaklaşımı” benimsenmiştir.

Odada yapılan tüm hizmetler, belli ana prosesler altında toplanmış, daha sonra bu ana prosesler, proses, prosedür veya talimatlarla tanımlanıştır.

Bunlara ek olarak Standardın gerektirdiği prosedür ve dokümanlar (Plan, Form vb), sistemin bütünlüğünü bozmayacak biçimde hazırlanmıştır.

Bu çerçevede odada gerçekleştirilen tüm faaliyetler;

- Hizmetler Ana Prosesi (KYT.PRS.01.00)
- Destek Faaliyetleri Ana Prosesi (KYT.PRS.02.00)

Olarak, 2 temel proses altında tanılanmış, bu ana proseslerin alt prosesi niteliğindeki prosesler de aşağıdaki biçimde tasarlanmıştır.

- Operasyonel Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.03.00)
- Taktik Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.04.00)
- Stratejik Destek Faaliyetleri Prosesi (KYT.PRS.05.00)
- Klasik Destek Faaliyetleri Prosesi (KYT.PRS.06.00)

Hizmet kalitesinin geliştirilmesinde ve Müşterilerimizin memnuniyetinin sağlanmasında; tüm birimlerin yasalar, yönetmelikler ve oda yönetimi tarafından belirlenen çerçevede görev, yetki ve sorumlulukları vardır.

Tüm prosesler performans kriterleri ile kontrol altında tutulur, Müşterilerimize odaklı ölçütler ile etkinlikleri ölçülür, iç ve dış denetimlerle etkinliğin doğrulanması sağlanır. Odamızın hizmetini etkileyen dış kaynaklı herhangi bir prosesi bulunmamaktadır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

**Referans Dokümanlar:**

Hizmetler Ana Prosesi (KYT.PRS.01.00)

Destek Faaliyetleri Ana Prosesi (KYT.PRS.02.00)

Operasyonel Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.03.00)

Taktik Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.04.00)

## 4.2 Dokümantasyon Şartları

### *4.2.1 Genel*

Batman TSO, dokümantasyon şartlarını;

- ✓ Kalite Politikasını,
- ✓ Kalite Hedeflerini,
- ✓ Kalite El Kitabını,
- ✓ TS-EN-ISO 9001:2008 Standardının gerektirdiği Prosedürleri,
- ✓ Odadaki tüm faaliyetlerin içerildiği Proses, Prosedür ve Talimatları

ve

- ✓ Sistemin etkin biçimde planlanması, yürütülmesi ve kontrolünün sağlanması için gerekli olan tüm dokümanları

hazırlayarak yerine getirmiştir.

### *4.2.2. Kalite El Kitabı*

Kurulan Kalite Yönetim Sisteminin bir özeti niteliğinde oluşturulan “Kalite El Kitabı”, Batman TSO Kalite Yönetim Sisteminin;

- ✓ Amaç, Kapsam ve Standardın hariç tutulan maddelerini,
- ✓ Yasal Referans ve Mevzuatlarını,
- ✓ Atıfta bulunulan Standartlarını ve ilgili terim ve tariflerini içerir.

Kalite El Kitabı Ayıca;

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

- ✓ Sistemin bir bütün olarak tasarımının nasıl yapıldığını,
- ✓ Sistemin hangi proses, prosedür, talimat ve ilgili dokümanlarından oluştuğunu,

ve

- ✓ Tanımlanmış Proseslerin aralarındaki ilişkilerin nasıl olduğunu da ortaya koymaktadır.

Kalite Yönetimi Sisteminin tüm dokümantasyonunun özet ana dokümanı şeklinde hazırlanmıştır. 7.3, 7.5.2 ve 7.6 maddeleri hariç tutulmuştur.

### *4.2.3 Dokümanların Kontrolü*

Batman TSO Kalite Yönetim Sisteminde içerilen tüm dokümanların;

- ✓ Hazırlanması,
- ✓ Yayınlanması,
- ✓ Dağıtımı,
- ✓ Revize edilmesi

ve

- ✓ Yürürlükten kaldırılması işlemleri

Sistemin bir parçası olarak hazırlanmış olan “Dokümanların Kontrolü Prosedürü”’ne göre gerçekleştirilmektedir.

Kalite Sisteminin parçası olan ve bu el kitabında referans gösterilen tüm dokümanlar, sadece çalışanlar tarafından erişiminin internet (intranet) üzerinden sağlanabildiği ve sadece okunabilir orijinal kopyalardır. Dokümanların yönetiminden Kalite Yönetim Temsilcisi ve özel yetkilendirilmiş çalışan sorumludur.

Dokümanlar, yayınlanmadan önce yetkili kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanırlar. Dokümanlardaki değişiklikler daha önceki dokümanı onaylayan makamın onayına tabidirler.

**Referans Dokümanlar:**

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (KYT.PRD.01.00)

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

### *4.2.4 Kalite Kayıtlarının Kontrolü*

Kalite Yönetim Sisteminin işlediğinin ispatı konumundaki “Kalite Kayıtları”; mevzuata ve standardın şartlarına uygunluğun ve operasyonun etkinliğinin kanıtı için oluşturulmuştur.

Kalite Kayıtlarının;

- ✓ Tanımlanması,
- ✓ Saklanması,
- ✓ Ulaşılması,
- ✓ Korunması,
- ✓ İmha edilmesi
- ✓ Ve saklama sürelerinin belirlenmesi işlemleri

Yine sistemin bir parçası olarak hazırlanmış olan “Kayıtların Kontrolü Prosedürü”’ne göre gerçekleştirilmektedir.

Kayıtlar kâğıt ya da elektronik ortamda bulunabilir. Kalite Kayıtları; Kalite Sisteminin ve odanın faaliyetlerinin etkinliğinin, verilen hizmetin beklenen kalite seviyesinde gerçekleştirildiğinin kanıtı olabilecek tüm kayıt ve belgelerdir.

Kayıtlar, aksi resmi veya özel kanalla belirtilmediği sürece geçmişe yönelik çalışmalara kaynak olması, geliştirici/düzeltici işlemlerin gerekliliğinin belirlenmesi, belirli bir süre için izlenebilirliğinin sağlanması, bir takım istatistiksel sonuçların çıkarılabilmesi amacıyla ilgili prosedürde belirlenmiş sürelerde sorumlu birim/kişi tarafından bozulmalarını önleyecek, uygun çevre şartlarında saklanır ve korunurlar.

Kalite Sistemince oluşturulmuş olan doküman ve bu dokümanın işlenmesiyle elde edilen kayıtların dışındaki kayıtlar (yazışmalar gibi) Oda Muamelat Yönetmeliğine göre işlem görür.

**Referans Dokümanlar:**

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KYT.PRD.02.00)

TOBB Oda Muamelat Yönetmeliği

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## 5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

### 5.1 Yönetimin Taahhüdü

Batman TSO'nun icraattan sorumlu Üst Yönetimi;

Odamızda kurulmuş olan Toplam Kalite Yönetim Sisteminin;

- ✓ Etkin biçimde uygulanması,
- ✓ Sürekliliğinin sağlanması

ve

- ✓ Sürekli biçimde iyileştirilmesi amacıyla;

Tüm müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerinin, mevzuat ve standardın şartları çerçevesinde karşılanması için;

- ✓ Kalite Politikasını oluşturacağını,
- ✓ Kalite Hedeflerini belirleyeceğini,
- ✓ Belirlenen periyodlarda Sistemin uygunluğunu Gözden Geçireceğini,
- ✓ Gereken kaynakları sağlayacağını

ve

- ✓ Bu hususu çalışanlarına ileteceğini

Taahhüt etmektedir.

Yönetim, Kalite Yönetim Sisteminin odamız çalışmaları ve bundan sonraki gelişme planları açısından son derece önemli olduğunu kabul ve teyit etmekte, çalışanlarının kalite yönetim sistemini uygulama zorunluluğunu ifade etmektedir.

### 5.2 Müşteri Odaklılık

Batman TSO, hem Kalite Yönetim Sistemi, hem de TOBB Oda/borsa Akreditasyon Sisteminde üyelerini müşterisi gibi tanımlayarak; "%100 müşteri memnuniyeti" kavramını tüm müşterileri için anlamlı kılmıştır.

Bu çerçevede, oda yönetimi, müşterilerinin istek ve beklentilerinin yerine getirilmesi hususunu, Kalite El Kitabının 7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi ve 8.2.1.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Müşteri Memnuniyeti maddelerinde belirtildiği gibi gerçekleştirmektedir.

**5.3 Kalite Politikası**

Faaliyetlerimizin ana doğrultusunu, vizyonumuza ulaştıracak biçimde belirleyerek, odamızda bu yönde bir kurum kültürün oluşmasını sağlamak üzere, Batman TSO Yönetimi tarafından aşağıdaki Kalite Politikası oluşturulmuş ve tüm yönetici ve çalışanların bu doğrultuda hizmet vermesi sağlanmıştır.

## Kalite Politikamız:

Batman Ticaret ve Sanayi Odası Olarak;

- ✓ Kalite yönetim sistemimizi ISO 9001 standardının gereklerini yerine getirecek şekilde yönetmek,
- ✓ Toplam Kalite hedefleri izlemek ve takip etmek,
- ✓ Bölgemizin ekonomik ve sosyo-kültürel gelişimine katkı sağlayacak faaliyetleri yürütmek,
- ✓ Sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda tüm süreçlerimizdeki verimliliği en iyi seviyeye yükseltmek,
- ✓ Odanın Performansını yükseltecek, yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımların cesaretlendirilmesine yönelik eğitimleri gerçekleştirmek,

yönündeki faaliyetlerimizi TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi ile birlikte bütünleşik bir şekilde yöneterek,örnek bir oda olmak için tüm gücümüzle çalışmak kalite politikamızdır.

Kalite Politikamız, proseslerimizin ve hizmetlerimizin sürekli iyileştirilmesine, hedeflerimizin gözden geçirilmesine ve oluşturulmasına kılavuzluk eder. Batman TSO Kalite politikasının etkinliği; odanın nihai hedefleri, beklentileri ve müşteri ihtiyaçları göz önüne alınarak, yönetimin yıllık gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir ve gerekiyorsa değiştirilir.

Kalite Politikası tüm çalışanlara duyurulur. Oryantasyon eğitiminde yeni işe alınan

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

elemanlara Batman TSO'nun kalite politikası tanıtılarak, çalışanların işe ilk girişten itibaren Batman TSO'nun kalite politikasını öğrenmeleri sağlanır. Çalışanlar ile yapılan periyodik görüşme/anketler aracılığı ile ve iç denetimler sırasında çalışanların odamızın kalite politikasını ne ölçüde anlayıp çalışmalarına yansıttığı araştırılır.

**Referans Dokümanlar:**

Batman TSO Kalite Politikası

## 5.4 Planlama

### *5.4.1 Kalite Hedefleri*

Kalite hedefleri, Kalite sistemini oluşturan proses ve alt prosesler bazında tüm alanları kapsayacak şekilde belirlenir.

Yönetim sistemi seviyesinde kalite hedeflerimiz; kuruluş amacımıza ve kalite politikamıza ulaşmak, Stratejik Planlarımızda içerilen amaç ve hedefleri sağlamak ve tüm mevzuat ve standartların gerekliliklerini karşılayan Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini sağlamak içindir.

Ana Süreçler seviyesinde hizmet hedeflerimiz ise; müşteri beklentilerini karşılamaya uygun olarak geliştirilir.

Hedefler; ilgili döneme ait Stratejik Plan hedeflerimiz ile geçmiş yıl performanslarımız göz önünde bulundurularak, her yıl Kalite Yönetim Temsilcisinin de katkısı ile proses sahipleri tarafından belirlenerek yılın ilk **Yönetimin Gözden Geçirmesi** Toplantısında Üst Yönetim tarafından karara bağlanır.

Hedeflere ulaşılması sürekli iyileştirmenin bir delilidir. Hedefler ölçülebilir olmalı, Kalite Politikası, Stratejik Plan ve kurum amaçlarıyla tutarlılık arz etmelidir.

Tüm yöneticiler;

- ✓ kendi sorumluluk alanındaki proses ölçütlerinin hedeflenen değerlere ulaşmasını sağlayacak önleyici, düzeltici ve iyileştirici işlem planlarını oluşturmak,

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

- ✓ çalışanlara duyurmak,
- ✓ bunları gerekli kaynaklar ile desteklemek
- ✓ ve periyodik olarak gözden geçirmekle yükümlüdürler.

Bu hedefler bölüm, ekip ve birey hedefleri olarak etkinlik değerlendirilmesinde kullanılırlar.

**Referans Dokümanlar:**

Batman TSO Kalite Hedefleri

***5.4.2 Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sistemi Planlaması***

Batman TSO, madde 4.1.'de tanımlanan şartları sağlayacak biçimde ve Sistemde gerçekleştirilecek değişiklikler planlanıp uygulandığında, Sisteminin bütünlüğünün bozulmadığının garanti altına alınması için Kalite Yönetim Sistemini planlar. Kalite Hedefleri, Stratejik Plan **ve TOBB Oda/borsa Akreditasyon Sisteminin gereklilikleri** Sistemin Planlanmasında girdi teşkil eder.

Planlama;

- ✓odanın (Stratejik Planında bulunan) hedefleri ve stratejileri,
- ✓Müşterilerin beklentileri,
- ✓yasal ve teknolojik gelişmeler,
- ✓Hizmetler ana prosesi performans değerleri,
- ✓çalışanların görüşleri
- ✓ve iyileştirme fırsatları

göz önünde bulundurularak, odanın;

- ✓temel bilgi, beceri ve yeteneklerini, (TEMEL YETERLİLİKLER Madde 1.)

ve

- ✓iş yapma tarzını (TEMEL HİZMETLER Madde2.)

geliştirecek şekilde yapılır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

**Sistemin planlanması, TOBB Oda/borsa Akreditasyon Sistemi dahilinde gerçekleştirilen "Stratejik Plan" ile karşılıklı girdi teşkil edecek biçimde yapılmaktadır.**

Kalite Yönetim Sisteminin temelini oluşturan Proses Yaklaşımı ile tüm prosesler dokümante edilmiş, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için proseslerin izlenmesi, ölçülmesi, analizi gibi yöntemler belirlenmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminin Planlaması gerçekleştirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi, hedeflere ulaşılmasını, proseslerin ve sistemin başarılı olarak gerçekleştirilmesini sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları teşhis eder ve planlar. Sürekli iyileşme için hedeflerin planlanmasını içerir. Sistemdeki herhangi bir değişiklik, kontrollü biçimde iletilir. Böylece Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sisteminin bütünlüğü sürekli olarak sağlanır.

Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sisteminin bütünlüğünün ve etkinliğinin doğrulanması Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sisteminde yapılan değişikliklerin sistemin bütünlüğü ve etkinliğine yapabilecekleri olası olumsuz etkilerinin önlenmesi periyodik gözden geçirme, performans izleme, iç denetim araçlarının etkin kullanımı ile güvence altına alınır.

**Referans Dokümanlar:**

Kalite Yönetim Sistemi Planı (KYT.PLN.02.00)

TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Standardı

## 5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

### *5.5.1 Sorumluluk ve Yetki*

Oda, hizmetlerinde verimliliği ve kaliteyi sağlayacak organizasyonel yapısını belirlemiş ve buna ilişkin şemasını oluşturmuştur.

Bu organizasyon içerisinde konumlanmış olan personelin görev, sorumluluk ve yetkileri ile ilişkilerini **Görev Tanımları** dokümanında tanımlamış,

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Batman TSO'da organizasyon yapısı ve değişiklikleri "İç Sirkülasyon" ile tüm çalışanlara yayınlanmakta ve web sayfasında duyurulmaktadır. Yayınlanan organizasyon bildirileri hiyerarşik olarak bağlantıları gösterir ve görev, yetki ve sorumlulukları tanımlar.

**Referans Dokümanları:**

Görev Tanımları (KYT.GRT.01.00)

Organizasyon Şeması (KYT.ORŞ.01.00)

### *5.5.2 Kalite Yönetim Temsilcisi*

Batman TSO Üst Yönetimi;

- ✓ Kalite Yönetim Sistemini tasarlamak, uygulanmasını ve sürdürülebilirliğini sağlamak,
- ✓ Sistemin performansının artırılması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaçları tespit ederek Üst Yönetime raporlamak,
- ✓ Ve müşteri geri bildirimlerinin, süreçlerin revizyonuna müşteri şartı olarak girmesini sağlamak

amacıyla Yönetim Kurulundan veya profesyonel kadrodan birini, diğer görevleri devam etmek koşuluyla, **Kalite Yönetim Temsilcisi** olarak atamıştır.

**Referans Dokümanlar:**

Kalite Yönetim Temsilcisi Görevlendirme Yazısı

Kalite Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı (KYT.GRT.01.00)

### *5.5.3 İç İletişim*

Oda Yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak amacıyla sahip olduğu tüm iletişim kanallarını kullanarak sistematik bir şekilde tüm çalışanlara odanın;

- ✓vizyonunu,
- ✓misyonunu,

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

- ✓kalite politikasını,
- ✓hedeflerini,
- ✓kalite sisteminin denetim sonuçlarını,
- ✓kararlarını
- ✓ve gelecekteki faaliyetlerini

iletir.

İç iletişim, takım ruhu yaratmada anahtar role sahiptir. İletişim kanalları;

- ✓ Periyodik gözden geçirme, bilgilendirme toplantıları (temel proses performansı, bölüm performansları, çözüm bekleyen konular ve öneriler)
- ✓ İç yazışmalar,
- ✓ Yüz yüze görüşmeler,
- ✓ Görsel ve işitsel elektronik iletişim ortamları (Web sitesi, SMS, e-posta gibi),
- ✓ Çalışanlar için öneri sistemi,
- ✓ Çalışan memnuniyeti

bilgileridir.

Sistem dokümanlarının düzenli dağıtımı ve istekte bulunulması durumunda tedarik edilmesini sağlayan yöntem ile herkesin güncel ve doğru bilgiye eş zamanlı olarak ulaşması sağlanmıştır.

## 5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

### *5.6.1 Genel*

Yönetim, yönetimin gözden geçirme toplantısını yılda en az bir kez gerçekleştirir. Bu toplantıda; Kalite Yönetimi ve TOBB Akreditasyon Sisteminin uygunluğu, yeterliliği, etkinliği ve sürekliliği gözden geçirilir. Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, Kalite Politikasını, Kalite Hedeflerini ve Kalite Yönetimindeki Sistem değişiklikleri için ihtiyaçları kapsar.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları en az 5 gün önceden katılımcılara Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından iç yazışma ile duyurulur.

### *5.6.2 Gözden Geçirme Girdisi*

Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının gündemi;

- ✓ Bir önceki toplantıda alınan kararların gerçekleşme durumu,
- ✓ Kalite Politikası,
- ✓ Kalite Hedefleri,
- ✓ İç ve dış tetkiklerin sonuçları,
- ✓ Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler,
- ✓ Sistemin performansı,
- ✓ Hizmetin uygunluğu,
- ✓ Müşteri geri beslemeleri ve bu konuda gerçekleştirilen faaliyetler,
- ✓ İyileştirme çalışmaları
- ✓ Stratejik Planın izlenmesi ve değerlendirilmesi

konularından oluşturulur.

### *5.6.3 Gözden Geçirme Çıktısı*

Yönetimin gözden geçirme toplantılarındaki çıktılar en az;

- ✓ Kalite Yönetim Sistemi ve proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi için gerekli faaliyetleri,
- ✓ Müşteri beklentileri ile ilişkili hizmet iyileştirilmesini

ve

- ✓ Kaynak ihtiyaçlarının teminini için gereken kararları içerir.

Yönetimin gözden geçirme toplantılarının sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır ve muhafaza edilir.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

**Referans Dokümanlar:**

Veri Analizi Talimatı (KYT.TLM.04.00)

YGG Toplantı Formu (KYT.FRM.15.00)

## 6. KAYNAK YÖNETİMİ

### 6.1 Kaynakların Sağlanması

Batman TSO;

- ✓ Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- ✓ Hedeflerinin gerçekleştirilmesi,
- ✓ Müşteri beklentilerinin yerine getirilmesi ve müşterilerin memnuniyetinin sağlanması

amacıyla gerekli,

- ✓ finans,
- ✓ bilgi teknolojileri,
- ✓ altyapı,
- ✓ işgücü,
- ✓ çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerin geliştirilmesi için,

kaynaklarının planlamasını etkin olarak yapmaktadır.

**Kaynakların Planlanması, en üst seviyede, "Stratejik Planda" gerçekleştirilmektedir.**

Proses sahipleri kendi proseslerini, gereken iyileştirme ve geliştirme projeleri dâhil, kaynak ihtiyaçlarını planlamak ve bütçelemekten sorumludurlar. Kalite sistemi denetimlerinin planlanması, kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi, denetimin icrası, müşteri memnuniyeti araştırma ve sonuçlarının raporlanması **ve bunların Stratejik Plan ile ilişkilendirilmesi** Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## 6.2 İnsan Kaynakları

### *6.2.1 Genel*

Çalışanların eğitimi, bilinç ve yetkinliklerinin geliştirilmesi ve katılımlarının gerçekleştirilmesi yolu ile odanın etkinliğinin sağlanması ve verimliliğinin artırılması yönetimin temel sorumluluğudur. Bu sorumluluğun yerine getirilmesi için oda;

Öncelikle İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi ve buna bağlı olarak Performans Yönetim Sisteminin kurarak;

- ✓ Sürekli eğitim ve kişisel gelişim planlamasını,
- ✓ Yetki ve sorumlulukların belirlenmesini,
- ✓ Başarıların tanınması ve takdirini,
- ✓ Çalışanlara yönelik tutum, memnuniyet ve beklenti araştırmasını,
- ✓ Yaratıcılığı ortaya çıkartacak ortamların oluşturulmasını,
- ✓ İletişimin geliştirilmesi ve bilgi paylaşımının hızlandırılmasını,
- ✓ Ekip ruhunun geliştirilmesi, ekip çalışmalarının teşvik edilmesini

araç olarak kullanır.

**İnsan Kaynaklarının Yönetimi TOBB Oda/borsa Akreditasyon Kılavuzu 1.3. Maddesinde belirtilen şartlarda yerine getirilmektedir.**

### *6.2.2 Yetkinlik, Eğitim ve Farkında olma (Bilinç)*

Batman TSO'ya alınacak personelin seçimi Yönetim Kurulu tarafından yapılmaktadır.

Personel seçiminde her pozisyon için Görev Tanımlarında belirlenmiş olan yetkinliklere ilişkin minimum seviyeler kriter olarak ele alınır.

Yeni işe başlayan personelin adaptasyonu için oryantasyon eğitimi gerçekleştirilir.

Odada çalışanların Kalite Yönetim Sistemi başta olmak üzere diğer tüm eğitim ihtiyaçlarının tespiti, planlanması ve uygulanması Eğitim Talimatı çerçevesinde gerçekleştirilir.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Batman TSO'nun hizmet kalitesi ve Müşterilerinin memnuniyetini etkileyen tüm çalışanlar için yeteneklerin geliştirilmesine ilişkin gereksinimler Personel Performans Değerlendirmesiyle belirlenmekte ve planlanmaktadır. **(TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu Madde 1.3.)**

Eğitimin ve diğer faaliyetlerin ekinliği eğitim sonunda yapılan sınav, anket, raporlama ya da eğitimcinin değerlendirilmesi şeklinde ve eğitim sonunda eğitimi alan personelin işine olan katkılarının değerlendirilmesi şeklinde olur.

Eğitim, öğretim, beceri ve deneyim konusunda tüm kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

**Referans Dokümanlar:**

Eğitim Talimatı (KYT.TLM.06.00)

Görev Tanımları ve Yetkinlikler (KYT.GRT.01.00)

### 6.3. Altyapı Sistemi (TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu Madde 1.2. Mali Yönetim)

Oda, hizmetlerinde mevzuata ve standardın şartlarına uygunluğu sağlamak için, ihtiyaç duyulan çalışma alanı, tesis, ekip, ekipman, yazılım donanım ve iletişimi içeren kaynak ihtiyaçlarını tespit ve temin ederek sürdürebilirliğini sağlar. Müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak nitelikte hizmetlerin sunulabilmesi için; hizmetin planlanması ve müşterilere sunumunu içeren proseste yer alan tüm faaliyetlerin etkin şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli alt yapının oluşturulması Batman TSO Yönetim Kurulunun en önemli sorumluluğudur.

Faaliyetlerin etkin ve verimli olarak gerçekleştirilebilmesi amacıyla, her türlü kaynak ihtiyacı, Yönetim Kurulu tarafından Oda Meclisinin onayına sunulan ve Oda Meclisi tarafından onaylanarak uygulamaya konan Oda tahmini bütçesinde, Stratejik Plandan üretilen yıllık iş planlarının maliyet kalemlerine uygun olacak biçimde; "**Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Boralar Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliğinde"** belirlenen Bütçe Fasıllarda yer almaktadır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

### 6.4 Çalışma Ortamı

Çalışma ortamı ile ilgili standartların belirlenmesi, gerekli kaynakların ayrılması ve uygulanmasından Yönetim Kurulu sorumludur.

Oda hizmetin etkin ve verimli bir biçimde sunulabilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için tüm çalışanlarına (çalışan başına düşen alan, ofis araç ve gereçleri, aydınlatma, ısıtma, havalandırma, gürültü vb. hususları dikkate alan) uygun çalışma ortamı sunmakta, ihtiyaçlara göre iyileştirmeler gerçekleştirmektedir.

Çalışma ortamının uygunluğu ve bu konuda çalışanların görüşleri, çalışanlara yönelik yapılan anketlerde sorgulanmaktadır.

Çıkan sonuçlara göre gelişmeye açık konular için eylem planları hazırlanmakta ve uygulamaya konmaktadır.

## 7. HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 7.1 Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması

Batman TSO'da "Müşteriye sunulan hizmet" anlamında; değişik kalemlerde çok sayıda faaliyet gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetleri genel olarak iki ana grup altında toplamak mümkündür. Bunlar, 1. Kamu ajanlığı faaliyetleri (Operasyonel Hizmetler), 2. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasına yönelik faaliyetlerdir (Taktik Hizmetler). Her iki başlıktaki faaliyetler de müşteriye sunulan hizmet olarak tanımlanmaktadır.

Müşteriye Sunulan Hizmet kavramı, "Operasyonel Hizmetler" ile "Taktik Hizmetler" adındaki iki alt prosesten meydana gelmektedir. Bu alt proseslerdeki her faaliyet niteliğine göre, prosedür ve/veya talimat biçiminde tanımlanmaktadır.

Batman TSO'da hizmetin gerçekleştirilmesi, Müşterinin talebi ve/veya paydaşın beklentisinin yanı sıra, resen de başlatılabilmekte ve mevzuat, yasal şartlar ve üst yönetimin belirlediği kriterlere göre gerçekleştirilmektedir.

Hizmetin gerçekleştirilmesi, belirlenmiş kriterleri sağlayacak ekipman ve araçlar ile yapılır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ile ilgili süreçlerinin planlanmasından Genel

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Sekreter, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili sürecin sahibi doğrudan sorumludur.

Batman TSO, Hizmetin Gerçekleştirilmesi için, gerekli prosesler ve proseslerle ilişkili prosedür, talimat ve iş akışlarını planlayarak geliştirmektedir.

**Referans Dokümanlar:**

Hizmetler Ana Prosesi (KYT.PRS.01.00)

Destek Faaliyetleri Ana Prosesi (KYT.PRS.02.00)

Operasyonel Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.03.00)

Taktik Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.04.00)

Stratejik Destek Faaliyetleri Prosesi (KYT.PRS.05.00)

Klasik Destek Faaliyetleri Prosesi (KYT.PRS.06.00)

## 7.2 Müşteri İle İlişkili Prosesler (TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu Madde 1.7. Müşteri İlişkileri)

### *7.2.1 Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi*

Müşterilerimizin memnuniyetine odaklı olarak organize olmuş Batman TSO, hizmetin sunumu ile ilgili, yasal koşullar öncelikli olmak üzere, müşteri beklentileri ve odamız tarafından uygulanan ilave şartların;

- ✓belirlenmesi,
- ✓anlaşılması,
- ✓bunlara çözüm oluşturulması,
- ✓hizmete özgü detay şartların tanımlanması,
- ✓Müşterilerin kısa, orta, uzun vadeli ihtiyaçlarının belirlenmesi,
- ✓teknolojik gelişmeler, yasa, yönetmelik ve standartların izlenmesinden

sorumludur.

Odamız tarafından sunulan hizmetlerin nitelikleri ve şartları; öncelikle, birincil ve ikincil mevzuat olmak üzere, meclisin ve yönetimin talimat ve yönergelerinde

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

açıklanmaktadır.

Hizmetler karşılığında alınacak ücretler, ilgili tarifeler çerçevesinde belirlenmektedir.

Odamız tarafından verilen hizmetler sonucunda üretilmiş tüm bilgi ve belgelere ilişkin kayıtların gizliliği, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde uygulanmaktadır.

### *7.2.2 Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi*

Hizmetin sunumunda, öncelikle yasal şartlar ile standardın şartları, daha sonra da üst yönetimin kriterleri dikkate alınır. Verilen hizmetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olması durumunda çalışanlar ve ilgili tüm taraflar iletişim metotları (KEK Madde 5.5.3.) kullanılarak bilgilendirilir.

### *7.2.3 Müşteriler ile İletişim (TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Kılavuzu madde 2.1. İletişim Ağı)*

Kanun ve yönetmeliklerle düzenlenmiş görevlerin (Kamu ajanlığı faaliyetlerinin) dışında, müşterilerimize verilecek hizmetler tamamıyla onların ihtiyaç ve beklentileri ile şekillenmektedir. Bu amaçla, ihtiyaç ve beklentilerinin öğrenilebilmesi için mevcut tüm iletişim araç ve ortamları kullanılır. Bunlar;

* Müşteri kayıt görüşmeleri,

* Meclis toplantıları,

* Meslek Komiteleri toplantıları,

* Bilgilendirme ve bilgi alma görüşmeleri (yüz yüze, telefon, elektronik posta, faks)

* Ortak iyileştirme çalışmaları,

* Periyodik algı, memnuniyet, ihtiyaç ve beklenti anketleri,

* Müşteri şikâyetleri ve analizi

Yukarıdaki yol ve yöntemlerin kullanılması ile müşterilerden elde edilen bilgiler, hizmet ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesi ve müşterilerimizin memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanabilmesi için temel girdi olarak kullanılırlar.

Düzenli olarak yapılan müşteri memnuniyeti anketleri ile müşterilerimiz ile

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

iletişimimizin etkinliği sürekli olarak ölçülür ve gerekli ise iyileştirmeler yapılır.

**7.3 Tasarım ve Geliştirme**

Odamız, 5174 sayılı odalar, borsalar ve birlik kanunu doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet verdiğinden, odamızda herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yapılmamaktadır.

**7.4 Satın Alma**

***7.4.1 Satın Alma Süreci***

Batman TSO'da satın alma faaliyeti "Satın Alma Talimatı" çerçevesinde gerçekleştirilir.

Sadece Batman TSO'nun hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen mal ve hizmetler için (Batman TSO'da Hizmetin Kalitesini Etkileyen Satın Alınacak Ürün ve Hizmetler Listesi KYT.LST.07.00) satın alma bilgileri oluşturulmuş, tedarikçiler belirlenerek bunların seçme ve değerlendirilmeleri için kriterler oluşturulmuştur. Tedarikçi Değerlendirmeleri **Tedarikçi Değerlendirme Talimatında** (KYT.TLM.08.00) anlatılmaktadır.

**Referans Dokümanlar:**

Batman TSO'da Hizmetin Kalitesini Etkileyen Satın Alınacak Ürün ve Hizmetler Listesi (KYT.LST.07.00)

Tedarikçi Değerlendirme Talimatı (KYT.TLM.08.00)

Satın Alma Talimatı (KYT.TLM.07.00)

***7.4.2 Satın Alma Bilgisi***

Hizmetin kalitesini doğrudan etkileyecek olan ürün ve hizmetler ile ilgili beklentiler ve teknik özellikler, Yönetim Kurulu veya Genel Sekreterin belirlediği komisyon tarafından hazırlanan şartnamelerde belirtilir.

Satın alınacak mal ve hizmetlerin tanımlanması, bunlar ile ilgili gerekli bilgi ve

dokümanların tedarikçilere ulaştırılmasından Satın alma birimi (yetkilisi) sorumludur. Satın alma dokümanları ve malzeme şartnameleri geçerli kılınmadan önce yetkililerce (Yönetim Kurulu veya Genel Sekreter) gözden geçirilerek onaylanır.

**Referans Dokümanlar:**

***7.4.3 Satın alınan Ürün ve Hizmetin Doğrulanması***

Satın alınan ürünün ve hizmetin kalite ve performans açısından uygunluğu, yapılan Kabul Kontrolleri ile doğrulanır ve güvence altına alınır.

Satın alınan ürünün ve hizmetin doğrulanması Satınalma Talimatı çerçevesinde gerçekleştirilir.

**Referans Dokümanlar:**

Tedarikçi Değerlendirme Talimatı (KYT.TLM.08.00)

Satınalma Talimatı (KYT.TLM.07.00)

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## 7.5 Hizmetin Sunumu (Sağlanması)

### *7.5.1 Sunulan Hizmetin Kontrolü*

Hizmet proseslerimizin gerçekleştirilmesi ve kontrolü için; hazırlanan proseslerde süreçlerin nasıl gerçekleştirileceği, hangi kaynakların kullanılacağı, girdilerinin, çıktılarının tedarikçi ve müşteri proseslerinin neler olacağı, izlenmesi için gerekli proses parametreleri ve performans kriterleri açıkça gösterilmiş, prosedürlere, talimatlara, iş akış şemalarına ve ilgili dokümanlara atıflar yapılmıştır.

Prosesin etkinliğinin sağlanması ve verimliliğinin artırılabilmesi için, çalışanların, uygun eğitim, beceri ve deneyim ile donatılmaları zorunludur.

Hizmet için gerekli girdiler istenen şartları karşılamalı, tam anlamıyla tanımlanmalı ve verilmelidir. Hizmetin verilmesi için gerekli ofis ekipmanları, yazılım, donanım, iletişim ve tesisler yeterli, doğru, uygun olmalı ve gereği gibi kullanılmalıdır.

Prosesteki bilgi girdileri, verilecek hizmetin özelliklerini ve uygun iş talimatlarını da kapsar. Hizmetin nihai özellikleri yanında hizmetin gerçekleştirilmesi aşamasındaki yasal ve standarda bağlı kritik adımların da müşteri tarafından istenen hizmetin uygunluk kontrolleri görevli personel tarafından yapılır.

Batman TSO'da "Operasyonel Süreçlerde" ayrıntılı iş talimatına gerek duyulmamaktadır. Bu tür hizmetler için ikincil mevzuat ilgili bakanlık/kurum tarafından hazırlanmaktadır. Ayrıntılı iş talimatları, işin karmaşıklığına göre, "Taktik Hizmetler Prosesi"ndeki hizmetler için, prosedür ve/veya talimat biçiminde verilmektedir. İş talimatlarının detaylandırılması; bilgi, beceri, yetenek ve iş prosesinin karmaşıklığına göre şekillenmektedir.

Ayrıntılı iş talimatları için gerekli aşamalar yetkili personel tarafından yerine getirilir. Bununla birlikte, hizmet sürecinde kritik adımlar teşhis edilir ve iş talimatlarında belirtilir.

Proses kontrol için belirlenen gerekli uygun izleme ve kontrol faaliyetleri 8.2.3, Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi 8.2.4, Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi bölümlerinde ele alınmıştır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

**Referans Dokümanlar:**

Hizmetler Ana Prosesi (KYT.PRS.01.00)

Operasyonel Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.03.00)

Taktik Hizmetler Prosesi (KYT.PRS.04.00)

### *7.5.2 Hizmet Sunumu İçin Proseslerin Geçerliliği*

Odamız verdiği hizmetlerle ilgili bütün proses çıktılarını doğrulamaktadır. Bu madde kapsam dışıdır.

### *7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik*

Batman TSO'da izlenebilirlik sistemi;

- ✓ birim bazında kod numaraları,
- ✓ Müşteri bazında, TC Kimlik no, ad, soyad, ünvan, Oda sicil ve Ticaret Sicil numaraları, NACE Kodlaması, gelen evrak numarası,
- ✓ hizmet bazında ise NACE Kodlaması, giden evrak numarası

yardımı ile kontrol aşamalarını da içerecek şekilde yürütülmektedir.

Müşterilere hizmet maksatlı verilen her türlü kayıt ve dokümanın bir nüshası da oda tarafından tutulur ve arşivlenir. Müşterinin aynı kaydı tekrar istemesi ve/veya resmi denetimlerde geçmişe dönük geri besleme Oda Arşivinden yapılır.

### *7.5.4 Müşteri Malı*

Hizmet süreçlerimizde müşterilerimizin işlemlerinde kullanılmak üzere müşterilerimiz tarafından temin edilen her türlü doküman ve malzeme Müşteri Malı olarak tanımlanır. Müşteri malı olarak tanımlanan her türlü doküman hizmeti verecek bölüm tarafından ilgili yasalara ve oda kurallarına (Sistemdeki Dokümana) uygunluğu açısından incelenir ve doğrulanır. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse problem müşteriye yazılı ya da sözlü olarak bildirilir ve düzeltilmesi gereken doküman müşteriye tarif edilir.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Dokümanın muhafazası, işlemler sırasında hasar görmemesi, kaybolmaması, arşivde hasar görmemesi ve istendiği takdirde bulunabilmesi için ilgili bölüm sorumlusu Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak dokümanı muhafaza eder.

### *7.5.5 Hizmetin Korunması*

Batman TSO tarafından verilen hizmetler ile ilgili tüm kayıtlar kullanımı ya da arşivlenmesi sırasında muhtemel çevresel (ısı, nem, su, ışık vs.) hasarlara imkân vermeyecek şekilde güvence altına alır veya aldırır. Yöntemi, Oda Muamelat Yönetmeliğinde açıklanmıştır.

### 7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Kurumumuzda İzleme ve Ölçme, gerek satın alınan malzeme ve teçhizatlarda gerekse hizmetin verilmesi aşamalarında gözle ve sayarak gerçekleştirildiğinden İzleme ve Ölçme Cihazı Kullanılmamaktadır.

## 8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

### 8.1 Genel

Batman TSO, hizmetlerinin ve Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ile ekinliğinin izlenmesi, ölçülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini belirlemiştir.

Hizmetin mevzuata, standartlara ve müşterilerimizin beklentilerine uygunluğu, hizmet sunumunun tüm aşamalarında yapılan çeşitli kontroller ile doğrulanır.

Hizmetlerin etkinliği ve kalitesi ise, müşterilerimizin memnuniyeti ile belirlenir.

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu ve etkinliğinin doğrulanması için İç ve Dış Denetimler araç olarak kullanılır.

Denetim sonuçları (uygunsuzluklar ve öneriler), çalışan ve müşteri beklentileri ve şikâyetleri ile gözden geçirme sonuçları sürekli iyileştirme çalışmalarında girdi olarak kullanılır.

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

## 8.2 İzleme ve Ölçme

### *8.2.1 Müşteri Memnuniyeti*

Müşterilerimizin memnuniyeti, hizmetlerimizin uygunluğunu, etkinliğini ve kalitesini belirleyen yegâne etkendir. Bir anlamda Kalite Yönetim Sistemimizin performansı olarak da ifade edilebilen, müşterilerimizin beklentilerinin karşılanma düzeyi; başta anketler olmak üzere, toplantılar (Meslek Komiteleri Toplantıları), ziyaretler, şikâyetler ve dilek-öneri formları ile izlenmekte ve ölçülmektedir.

Batman TSO, yılda en az bir kere gerçekleştirmiş olduğu anketlerle; müşteri beklenti ve memnuniyetini düzenli olarak ölçmekte, analiz etmekte ve sonuçlara göre gereken tedbirleri almaktadır.

**Referans Dokümanlar:**

Müşteri Memnuniyet Anketi (KYT**.**FRM.08.00)

Müşteri Şikayet/Dilek Formu (KYT**.**FRM.09.00)

Öneri Formu (KYT**.**FRM.12.00)

Veri Analizi Talimatı (KYT.TLM.04.00)

### *8.2.2 İç Tetkik*

Batman TSO, Kalite Yönetim Sisteminin; TS EN ISO 9001:2008 TKYS standardının şartlarına ve oluşturduğu plana uygunluğunu, etkinliğini ve sürekliliğini doğrulamak ve iyileşmeye açık alanları belirlemek için iç tetkikler planlar ve uygular.

**Referans Dokümanlar:** İç Tetkik Prosedürü (KYT.PRD.04.00)

### *8.2.3 Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi*

Batman TSO'da hizmetin gerçekleşmesi için gerekli proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi, proseslerin performans kriterlerine göre yapılmaktadır. Proses sahipleri belirledikleri hedeflere ulaşmak için doğru verileri toplayarak prosesi kontrol altında tutarlar.

Planlanmış sonuçlar başarılamadığında gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetleri

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

gerçekleştirmek Proses sahiplerinin sorumluluğundadır.

Proseslerin bu performanslarına ulaşabilme durumları Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir ve toplantı tutanakları ile kayıt altına alınır.

Batman TSO Kalite Yönetim Sisteminde her bölüm, kendi faaliyetlerini dokümante etmekten, bunlarla ilgili standart, metot, kural, çalışma talimatlarını hazırlamaktan, mevcut performansını izleyerek sürekli geliştirmekten sorumludur.

### *8.2.4 Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi*

Gerçekleştirilen hizmetin niteliğine göre hazırlanmış doküman (proses, prosedür, talimat veya iş akışı) hizmetin gerçekleştirilme aşamalarını ve kontrol noktalarını içermektedir. Hizmetin sunumu esnasında bu kontrol noktaları çerçevesinde belirlenen uygunsuzluklar için “Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü”nde belirtilen işlemler yapılır.

**Referans Dokümanlar:**

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (KYT.PRD.03.00)

### 8.3 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Uygun olmayan hizmetin tanımlanması, kontrolü ve bu durumda yapılması gerekenler Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır.

Prosedür ile yetkiler, sorumluluklar ve uygun olmayan hizmetin belirlenmesi durumunda yapılması gerekenler açıklanmaktadır.

Prosedürde ayrıca, uygun olmayan hizmet tespit edildiğinde kayıtların nasıl yapılacağı ve nasıl muhafaza edileceği de açıklanmaktadır.

**Referans Dokümanlar:**

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (KYT.PRD.03.00)

### 8.4 Veri Analizi

Odamızda, sürekli iyileşme ve gelişme için gerekli tüm veriler güncel bir biçimde

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

derlenmekte ve uygun tekniklerle analiz edilerek sağlıklı "bilgiler" üretilmektedir. Odamızda alınan tüm kararlar "bilgiye" dayalı olarak alınmakta, planlama, politika belirleme ve strateji geliştirme süreçlerinin tüm aşamalarında "doğru bilgiler" kullanılmaktadır.

Durum tespiti yapmak ve gelecek için tahminlerde bulunmak amacıyla gerçekleştirilen veri analizlerinde kullanılan temel veri kaynakları;

* Planlı iç/dış denetim sonuçları,

* Proses performansı ve hizmet kalitesi ölçme/değerlendirme sonuçları,

* Önleyici ve düzeltici faaliyetler,

* Müşterilerimizden sağlanan bilgiler (şikâyetler, öneriler, memnuniyet anketleri vb.),

* Tedarikçilerimizden sağlanan bilgiler (şikâyetler, öneriler, memnuniyet anketleri vb.),

* Çalışanlarımızdan sağlanan bilgiler (öneriler, memnuniyet anketleri vb.)

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği, hangi istatistiksel tekniklerin ve kalite araçlarının kullanılacağının belirlenmesi Veri Analizi Talimatının yanı sıra ilgili proses sahibi ve Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır.

Ayrıca gerekli olması halinde gelişmeye açık alanların ve iyileşme fırsatlarının belirlenmesi için bölümlerce; dış kaynaklardan kendi ihtiyaç ve amaçlarına uygun bilgileri toplayabilmek için konu ile ilgili uzman ve bağımsız kuruluşlar ya da başka odalar ile kıyaslama çalışmaları yapılır.

**Referans Dokümanlar:**

Veri Analizi Talimatı (KYT.TLM.04.00)

## 8.5 İyileştirme

### *8.5.1 Sürekli İyileştirme*

Odamız, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için Kalite Politikasını, Kalite

Bu doküman https://kalite.batso.org.tr adresinden görüntülenebiliyor ise orijinal kopyadır

Hedeflerini, Tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, Düzeltici-Önleyici Faaliyetleri ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Faaliyetlerini kullanarak Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini sürekli iyileştirecektir.

Sürekli iyileştirme yaparken iyileşme sağlanması hedeflenen temel konular şunlardır;

* Müşteri memnuniyetinin artırılması,

* Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,

* Maliyetlerin azaltılması (bilişim projelerinin devreye alınması vb.),

* Proseslerin etkin hale getirilmesi,

* Çalışanların yetkinliğinin ve katılımının sağlanması

### *8.5.2 Düzeltici Faaliyetler*

Batman TSO'da oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminde, mevcut uygunsuzluklar ve bu uygunsuzluğa yol açabilecek potansiyel nedenlerin belirlenerek ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetlerin başlatılması ve etkinliğinin kontrolünün yapılması için Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

**Referans Dokümanlar:**

Düzeltici / Öneyici Faaliyetler Prosedürü (KYT.PRD.O5.00)

### *8.5.3 Önleyici Faaliyet*

Batman TSO'da Kalite Sistemi ile ilgili olarak olası uygunsuzlukların belirlenerek önlenmesi amacıyla Önleyici Faaliyet Prosedürü hazırlanmış ve standardın istediği şartlar doğrultusunda uygulanmaktadır.

**Referans Dokümanlar:**

Düzeltici / Öneyici Faaliyetler Prosedürü (KYT.PRD.O5.00)