



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE AKREDİTASYON EL KİTABI

KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

<http://karabuktso.org.tr/>

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	3/13	

1. ÖNSÖZ

1.1 MİSYONUMUZ

Kuruluş Kanununda yer alan yasal mevzuatları ve görevleri etkin ve verimli bir biçimde yerine getirmenin yanısıra Üyelerimizin ekonomik ve sosyal alanda ihtiyaç duyduğu hizmetleri çağdaş yönetim anlayışı ile birlikte sürekli geliştirdiği hizmet kalitesiyle yerine getiren kamu kurumu niteliğinde meslek kurumudur

1.2 VİZYONUMUZ

Ülkemizin, bölgemizin ve ilimizin kalkınmasına katkı sağlayan, ulusal ve uluslar arası düzeyde tercih edilen, Ar-Ge ve İnovasyona dayalı katma değeri yüksek ürünler üretebilecek nitelikli endüstri alt yapısını oluşturan, ticari faaliyetleri geliştirecek projeleri hayata geçiren ve Üyelerimizin menfaatlerini ön planda tutan bir meslek kuruluşu olmak.

1.3 KALİTE ve POLİTİKAMIZ

5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu, TOBB Akreditasyon Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Şikâyet Yönetim Sistemi kapsamında, üye talep, öneri ve beklentilere uygun, çağın gerekliklerini yerine getiren bir oda olmak, hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmek, Üyelerimizin ve odamızın gelişimine yönelik, katma değer sağlayan etkinlikler yaparak, üye memnuniyetini sağlamak.

1.4 TEMEL DEĞERLERİMİZ VE ETİK KURALLARIMIZ

- Şeffaflık ve katılımcılık
- Dürüstlük ve hesap verebilirlik
- Gizlilik ve tarafsızlık
- Sürekli iyileştirme
- Çözüm ve sonuç odaklılık
- Sosyal sorumluluk ve çevreye duyarlılık

1.5 MALİ POLİTİKAMIZ

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı kanun çerçevesinde faaliyetlerini yürüten genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tekdüzen muhasebe sistemine göre faaliyet göstermekte ve mali kaynakların yönetimi, izlenmesi ve kontrolüne yardımcı olmak üzere zamanında ve doğru mali bilgiler sağlamaktadır. Odanın temel gelir kalemleri, kayıt ücretleri, üye aidatları ve verilen hizmetlerden oluşmaktadır. Zorunlu harcamalar dışında elde ettiği bu gelirleri üyelerimizin, ilimizin ve bölgemizin ekonomik ve sosyal gelişimi için kullanmaktadır.

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası mali politikasının yürütülmesinde aşağıdaki ilkeler esas almaktadır.

- Sosyal sorumluluk
- Kişilik
- Dönemsellik
- Parayla ölçme
- Maliyet esası
- Tarafsızlık ve belgelendirme
- Tutarlılık
- Tam açıklama
- Verimlilik
- Önemlilik

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi		Sayfa No
			02.12.2019		4/13

1.6 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası olarak, evrensel değerlerin uygulandığı, her daim kendini geliştiren, yeniliklere açık, birbirine güvenen, çalışanın en önemli kaynak olduğu düşüncesiyle hareket eden, üretken ve kişilerin çalışmak için öncelikle tercih ettikleri bir kurum olmaktadır.

Üye memnuniyetinin personel memnuniyeti ve yetkinliğinden geçtiğinden hareketle oda çalışanları için;

- Çağın gerektirdiği şekilde kendini geliştireceği faaliyetler düzenlemek,
- Başarılı ve örnek performansı ödüllendirmek,
- TOBB Personel Yönetmeliği ve 4857 Sayılı İş Kanunu ve ilgili mevzuatların ön gördüğü sosyal ve özlük haklarını korumak,
- Personelin kurumsal ve yönetim sürecine katılabileceği çalışma ortamını sağlamak.

1.7 HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKASI

Odamız; kurumumuzda gerçekleştirilen faaliyetlerden kamuoyunun ve üyelerimizin zamanında ve doğru bir şekilde bilgilendirilmesini sağlayarak, üyelerimizin ihtiyaç ve taleplerinin karar alıcılarla paylaşılması ve kamuoyu bilincinin arttırılmasını ilke edinmiştir.

1.8 BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odasının kullandığı mevcut ve geliştirilebilir arşiv, web gibi bilgi sistemlerinde kurumun bütünlüğü ve ulaşılabilirliğine ilişkin güven ortamının yaratılması ve paydaşları ile paylaşması stratejik bir önem taşımaktadır.

Bilgi işlem ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeleri düzenli olarak takip etmek, yenilikleri odamız hizmetlerine ekleyerek tüm paydaşlarımıza güvenli ve hızlı bir şekilde hizmet sunabilmek için, teknolojik çözümlerle birlikte bilgi işlem teknolojilerini kullanarak, bilgi güvenliği ve zaman tasarrufunda sürdürülebilirliği sağlamak.

1.9 ÜYE İLİŞKİLERİ ve ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Odamız verdiği tüm hizmetlerde ve faaliyetlerde üyeleri ile var olduğunun bilincindedir. Bu nedenle varlık nedeni olan üyelerinin, şikâyetlerini çözmeyi ve onların öneri, talep ve beklentilerini karşılamayı ilk önceliği saymaktadır.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi prensipleri kılavuzluğunda, üyelerimize katma değer sağlayacak her türlü etkinliklerde bulunarak, kendimizi ve sistemimizi sürekli iyileştireceğiz.

1.10 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, faaliyetlerinin gerçekleşmesinden etkilenecek tüm paydaşlarına güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlayarak, gerekli tüm önlemleri almak ve uygulamak.

1.11 SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, tüm faaliyetlerince sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik anlayışı ile hareket etmeyi taahhüt ederek, bu kapsamda hizmet kalitesini artırırken çevresel duyarlılığı ve içinde bulunduğu toplumun beklentilerini ön planda tutar ve destekler.

2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 1954 Yılında kurulmuştur. Oda, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'na bağlı olarak faaliyet gösteren kamu kurumu niteliğine sahip bir meslek kuruluşudur.

Oda, adı geçen Kanunun 12. maddesinde sayılan görevleri yerine getirmekte, faaliyet alanı içinde; Merkez

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	5/13	

İlçenin yanı sıra Eskipazar, Yenice, Ovacık ilçeleri bulunmaktadır. 5174 sayılı kanunun kendisine verdiği yetki ve görevler çerçevesinde faaliyetine devam eden oda bünyesinde kayıtlı üyelerin sayısı 2300 civarında seyretmektedir. Bu üyelerin, faaliyette bulundukları alanlara göre ve uluslararası NACE kodlama sistemi esas alınarak sınıflandırıldıkları 10 meslek grubunun her birinin sahip olduğu üye sayısı ile orantılı olarak oluşturulan 10 Meslek Komitesi, bu Komitelerden yine üye sayıları ile orantılı olarak seçilen üyelerden oluşan 23 Kişilik Oda Meclisi, Oda Meclisinin kendi bünyesinden seçtiği 7 kişiden oluşan Yönetim Kurulu ile Odaya kayıtlı üyeler arasından seçilen 6 kişiden oluşan Disiplin Kurulu, Kuruluşumuzun 5174 Sayılı Kanun'da sayılan yasal organları durumundadır. Oda, 6 katlı 1000 m2 alana sahip hizmet binasında faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.1 ODAMIZIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

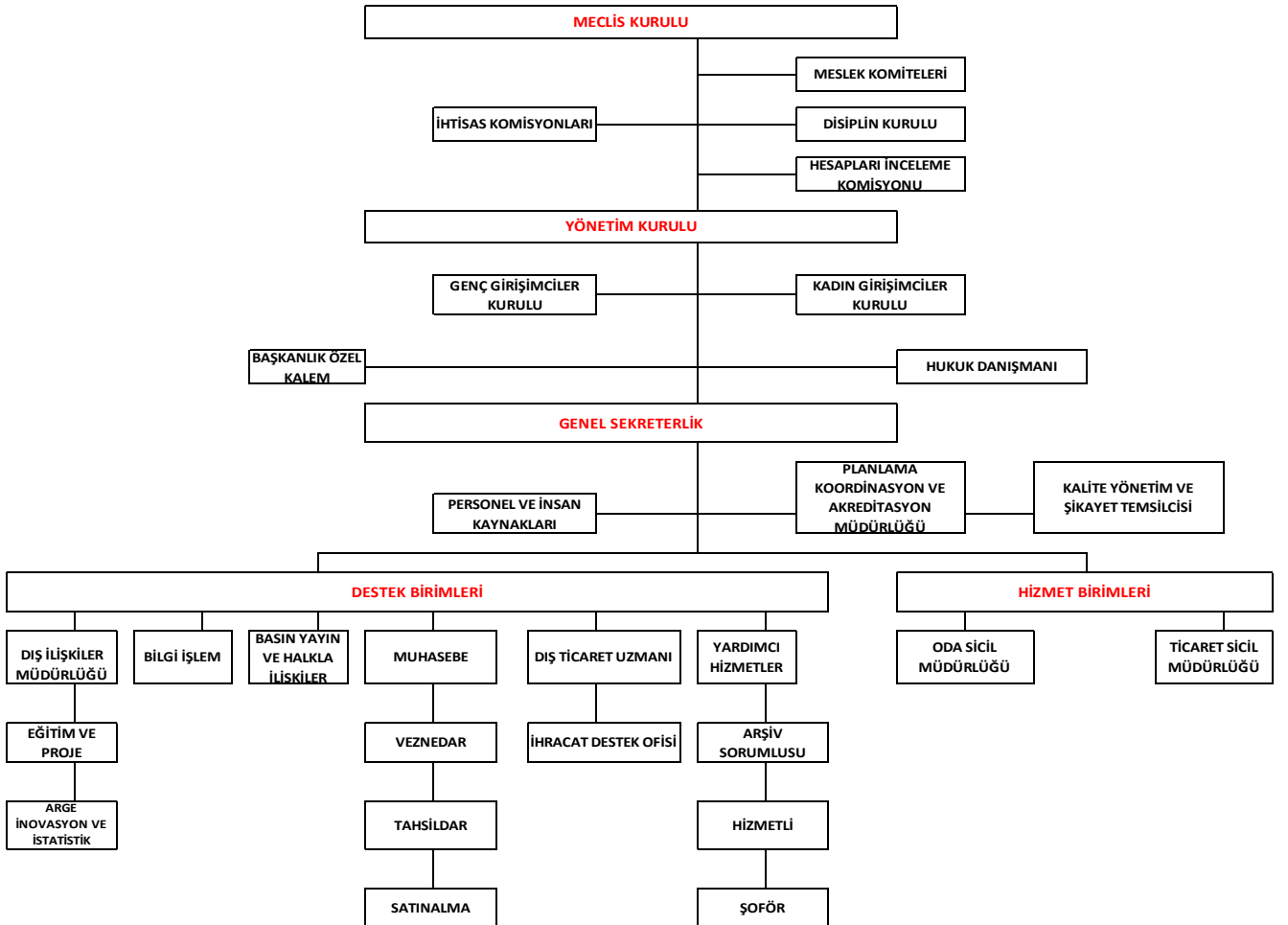
1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. Ticaret ve Sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve Yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. Gerekğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odaları ile tevdi halinde bu işleri yürütmek.
13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
17. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek,

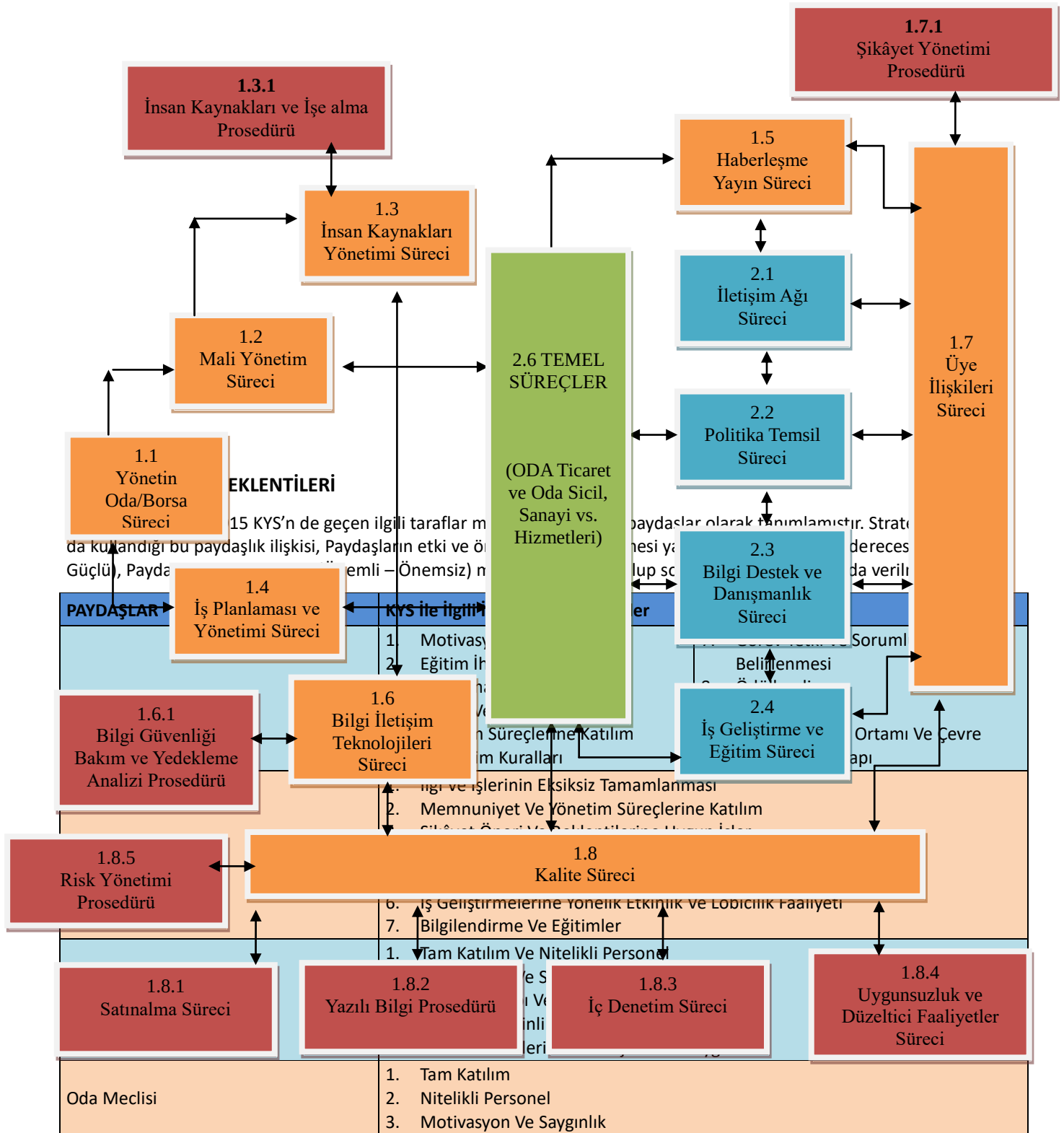
	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		02.12.2019	6/13		

uluslararası kalibrasyon, test ölçme l boratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,

18. Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için  ğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve  ğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı Meslek  Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,
19. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
20. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak,
21. Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmektir.

2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI





	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	8/13	

	4. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 5. Eğitim Ve Etkinlik
Meslek Komiteleri	1. Nitelikli Personel 2. Motivasyon ve Saygınlık 3. Uygun alt yapı ve Çevre şartları 4. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik ve Lobicilik faaliyetleri 5. Bilgilendirme ve Eğitimler
Akreditasyon İzleme Komitesi	1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel 2. Motivasyon Ve Saygınlık 3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 4. Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri) 5. Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları 6. Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs) 7. Kaynakların Sağlanması
Dış Paydaşlar	1. Yasa ve Yönetmeliklere Uygunluk 2. Etkinliklere Katılım 3. Görüş ve Öneri geliştirme 4. Ekonomik istatistikler yayınlama 5. Eğitim verme ve Proje Üretme 6. Bilgi Danışmanlık ve Ar-Ge
Tedarikçiler	1. Satın Alma Hacmi 2. Süreklilik Ve Zamanında Ödeme 3. Eksiksiz Sipariş

2.5 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

İç Hususlar:

1. Meclis ve Yönetim Kurulu kararları
2. Proses ve Prosedürler
3. AİK ve YGG kararları
4. Stratejik Plan
5. Satın alma Şartları
6. Çalışanların beklentileri
7. Ulaşılabilirlik (Konum)
8. Alt Yapı

Dış Hususlar:

1. 5174 sayılı yasa ve mevzuatları
2. TOBB Yönetmelikleri
3. TOBB Akreditasyon Sistemi
4. ISO 9001- ISO 10002 Standardı

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	9/13	

5. Demografik Yapı
6. Coğrafi Şartlar
7. Üye İhtiyaç ve Beklentileri

Odamız; ISO 9001:2015 KYS' n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır.

Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, Paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken Paydaşın etki derecesi (Zayıf – Güçlü), Paydaşın önem derecesi (Önemli – Önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

Etki Önem	ZAYIF	GÜÇLÜ
	ÖNEMSİZ	ÖNEMLİ
	İzle	Bilgilendir
	Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dahil Et	Birlikte Çalış

İç Paydaşlar

No	Paydaş Adı	Türü	Önceliği
1	Karabük TSO Üyeleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
2	Karabük TSO Meclisi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
3	Karabük TSO Yönetimi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
4	Karabük TSO Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
5	TOBB Karabük Kadın Girişimciler İl İcra Komitesi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
6	TOBB Karabük Genç Girişimciler İl İcra Komitesi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
7	Karabük TSO Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
8	Komisyonlar	İç Paydaş	Birlikte Çalış
9	Oda Personelleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
10	Türkiye Odalar Borsalar Birliği	İç Paydaş	Birlikte Çalış

Dış Paydaşlar

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
1.	Karabük Valiliği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
2.	Karabük İl ve İlçe Belediye Başkanlıkları	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
3.	İŞKUR	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
4.	Yerel ve Ulusal Basın	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
5.	Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
6.	Batı Karadeniz Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		02.12.2019	10/13	

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
7.	Karabük/Eskipazar Organize Sanayi Bölgesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
8.	KOSGEB İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
9.	TSE	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
10.	Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
11.	Sanayi Teknoloji İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
12.	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
13.	Karabük Üniversitesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
14.	İl Defterdarlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
15.	Karabük Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
16.	SMMMO	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
17.	İl Özel İdaresi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
18.	Ziraat Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
19.	Kredi Garanti Fonu	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
20.	Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
21.	İl Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
22.	Halk Eğitim Merkezi ve ASO Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
23.	Mesleki Eğitim Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
24.	Vergi Dairesi İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
25.	Tapu Sicil Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
26.	Karabük Özel Sektör Demir Çelik Haddecileri Derneği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
27.	Karabük Gümrük Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
28.	Karabük Kent Konseyi Başkanlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
29.	Karabük Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
30.	Ticaret İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
31.	İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
32.	İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
33.	İl Sağlık Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
34.	Bolu Ulaştırma Bölge Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
35.	Dışarıdan sağlanan hizmetler (tedarikçiler-hizmet sağlayıcılar)	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

3.1 KAPSAM

Bu el kitabı, Odamızın yaptığı işleri, verdiği ürün ve hizmet konusunda yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan Kalite Sistem Şartlarını anlatmakta ve TOBB Akreditasyon Sistemi uygulamalarını referans olarak göstermektedir.

Belirlenen bu şartlar, Kalite Politika ve Hedefleri olan, kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde üye beklentilerini karşılamak ve olası

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi		Sayfa No
			02.12.2019		11/13

uygunsuzlukları önlemek amacına yöneliktir.

Kalite El kitabı ve Kalite Yönetim Sistemimize ait tüm şartlar, çalışma konularımız ile ortaya koyduğumuz tüm faaliyetlerimizi kapsar.

Kalite öncelikle kendimiz için gereklidir. Bu felsefe ile kuruluş bünyemizde Kalite sistemimizi oluşturduk ve gelişen koşullarda sürekli iyileşmeyi bir yaşam tarzı olarak benimsedik.

3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı TOBB Kanunun verdiği Ticaret ve Sanayi Odası hizmetlerini yapmak.

3.3 ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALARI

Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

- 7.1.5 .2 İzleme ve Ölçüm Kaynakları
- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

ISO 9001 “Kalite Yönetim Sistemleri” standartlarının içerdiği şartlar ve TOBB Akreditasyon şartları Kalite El Kitabının kurallarını oluşturur. Tüm standartlar revizyona uğrayabileceğinden, yukarıda verilen standardın en son baskısı dikkate alınacaktır.

3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

Bu standartta TS-EN-ISO 9000 Kalite Sözlüğünde yer alan tanımlar geçerlidir.

ÜST YÖNETİM

Karabük TB da ISO 9001 KYS’ nin ön gördüğü üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taşıyan Yönetim Kurulu, Meclis, Genel Sekreter ve Birim Sorumlularından oluşmaktadır.

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Odanın mevcut TOBB Akreditasyon Sistemi, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ile Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilciliğini bir birimde toplamış, Kalite Yönetim Temsilcisi olarak Sn. Pelin ER atanmıştır. İlgili kişinin görev ve sorumluluk tanımlarında ISO 10002 Şikâyetleri El Alma temsilciliği ile ilgili mevcuttur.

4. ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
1 KAPSAM	1. KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA	-	
3 TERİMLER TARİFLER	3. TERİMLER VE TARİFLER	-	
4 KURULUŞ BAĞLAMİ	4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ	Madde 1.1 Yönetim	

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
02.12.2019			12/13		

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
		Oda/Oda Mevzuatı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
5 LİDERLİK	5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ		
5.1 Liderlik ve taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
6 PLANLAMA	6. PLANLAMA VE TASARIM		P.1.4 İş Planlaması Ve Yönetimi Proses Kartı
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1 Genel 6.2 Hedefler 6.3 Faaliyetler	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Risk Yönetimi Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama			P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2016-2019 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
7 DESTEK			
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü
7.3 Farkındalık			P.1.6 Haberleşme Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.4 İletişim			P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi			

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		02.12.2019	13/13	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKÜMANTASYON
			(Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı
8 OPERASYON	7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	7.2 Şikâyetin Alınması		P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	7.3 Şikâyetin Takip Edilmesi		P.1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	7.4 Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi		P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	7.5 Şikâyetin İlk Değerlendirmesi		P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	7.6 Şikâyetin Araştırılması		P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılarının Kontrolü	7.7 Şikâyetlere Cevap Verme	Madde 1.8 Kalite	P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
	7.8 Kararın Bildirilmesi		P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı
	7.9 Şikâyetin Kapatılması		P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME		P.1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.1 Bilginin Toplanması	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları
	8.2 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirmesi		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı
	8.3 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet		P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı
	8.4 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi		P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
9.2 İç tetkik	8.5 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1.8 Kalite	P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikâyetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
10 İYİLEŞTİRME			
10.1 Genel	8.7 Sürekli iyileştirme	Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler			P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme			Tüm Prosesler