



KÜTAHYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi

KÜTAHYA - 2014

İçindekiler Tablosu

BÖLÜM 1 – ODAMIZIN TANITIMI	4
BÖLÜM 2 – KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI	6
2.1. KYS Kapsamı.....	6
2.2. Hariç Tutmalar	6
BÖLÜM 3 – UYGULANAN DİĞER SİSTEM VE STANDARTLAR.....	6
BÖLÜM 4 – KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	7
4.1. Genel Şartlar	7
4.2. Dokümantasyon Şartları	9
4.2.1. Genel	9
4.2.2. Kalite El Kitabı	10
4.2.3. Dokümanların Kontrolü	10
4.2.4. Kayıtların Kontrolü.....	10
5. Yönetim Sorumluluğu.....	10
5.1. Yönetimin Taahhüdü	10
5.2. Müşteri Odaklılık	11
5.3. Kalite Politikası	11
5.4. Planlama	12
5.4.1. Kalite Hedefleri ve KYS Planlaması	12
5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim	12
5.5.1. Sorumluluk ve Yetki	12
5.5.2. Yönetim Temsilcisi ve Proses Sorumluları	12
5.5.3. İç İletişim.....	13
5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi	14
6. Kaynak Yönetimi	14
6.1. Kaynakların Sağlanması	14
6.2. İnsan Kaynakları.....	14
6.2.1 – Genel.....	14
6.2.2 Yeterlilik, Eğitim Ve Farkındalık	15

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

6.3. Altyapı.....	15
6.4.Çalışma Ortamı	15
7. HİZMET SUNUMU	16
7.1. Hizmet Sunumunun Planlanması.....	16
7.2. Üye ile İlişkili Prosesler	16
7.2.1 Hizmet Sunumuna İlişkin Şartların Belirlenmesi.....	16
7.2.2 Ürüne İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi	16
7.2.3 Üye ile iletişim	17
7.3. Tasarım ve Geliştirme	17
7.4. Satın alma	17
7.4.1 Satın Alma Prosesi	17
7.4.2 Satın Alma Bilgisi	17
7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	17
7.5. Hizmet Sunumu	18
7.5.1. Hizmetin Sunumunun Kontrolü	18
7.5.2. Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması	18
Bu madde, Odamızda uygulanabilir olmadığı için Kapsam dışı tutulmuştur.	18
7.5.3.Tanımlama ve İzlenebilirlik.....	18
7.5.4. Üye Mülkiyeti.....	18
7.5.5. Hizmetin Muhafazası	19
7.6.İzleme Ölçme Cihazlarının Kontrolü	19
Bu madde, Odamızda uygulanabilir olmadığı için Kapsam dışı tutulmuştur.	19
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	19
8.1. Genel	19
8.2. İzleme ve Ölçme	20
8.2.1. Üye Memnuniyeti.....	20
8.2.2. İç Denetim	20
8.2.3. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi	20
8.2.4 Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi	21

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü.....	21
8.4. Veri Analizi.....	21
8.5. İyileştirme.....	22
8.5.1. Sürekli İyileştirme	22
8.5.2. Düzeltici Faaliyet.....	22
8.5.3. Önleyici Faaliyet	23

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

BÖLÜM 1 – ODAMIZIN TANITIMI

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO), 1926 yılında kuruldu.

1964 yılında Kütahya Organize Sanayi Bölgesi'nin kurulması için ilk çalışmalar KUTSO bünyesinde yapıldı.

1966 yılında Kütahya'nın zengin kömür potansiyelinin değerlendirilmesi amacıyla Seyitömer Termik Santralinin kurulmasında aktif rol oynayan KUTSO, 1971 yılında Kütahya/Gediz'de yaşanan deprem felaketinin ardından ilçeye, 200 öğrenci kapasiteli yurt yaptırdı.

1977 yılında Kütahya'nın dış pazarlara açılması ve dış finansmanın ilimize gelmesi amacıyla 21 kişilik bir heyet ile Avrupa turu yapıldı, aynı süreçte Kütahya ilindeki çini imalatçılarının bir araya gelerek kurduğu Çinikoop hayata geçirildi.

1982 yılında Kütahya Devlet Hastanesine tam teşekküllü 32 oda ve yoğun bakım ünitesi kazandırıldı.

1997 yılında Kütahya Ticaret Borsasının kurulması aşamasında öncülük etti.

1998 yılında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği finansmanı ile Kütahya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne Atatürk Anadolu Endüstri Meslek Lisesi ve Teknik Lisesi kazandırıldı.

1999 yılında KUTSO finansmanı ile kurulan Kütahya Gümrük Müdürlüğü binası, müdürlüğün hizmeti sona erdiğinden dolayı, Kütahya Valiliği hizmetine sunuldu.

1999 yılında KUTSO web sitesi açıldı, ayrıca, üyelerin ürünlerini sergileyebilmeleri amacıyla, Sergi Binası kuruldu.

2000 yılında ülkemizdeki tüm şehitlerin anısına, Şehitler Anıtı ve Parkı açıldı.

2001 yılında KUTSO tarafından restore edilen tarihi Kütahya Konağı, halen yöresel lezzetlerin sunulduğu bir restoran olarak hizmet vermektedir.

2001 yılında başlayan kalite yolculuğu, halen TSE ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ile devam etmektedir.

2003 yılında, ortaklık kültürünün iyi bir örneği olan ve bugün Kü-Blok markası ile Türkiye'de ilk ve özel üretim yapan, Kütahya Çimento Sanayi ve Ticaret A.Ş.'yi kurdu.

2006-2007 yıllarında, Kütahya 2.Organize Sanayi Bölgesi kurulması için öncülük etti.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

2008 yılında, Akredite Oda Belgesini alan KUTSO, aynı yıl KUTSO Marka Tescil Belgesi'ni aldı.

2008 yılında, yeni binasında hizmete başladı.

2009 yılında Dumlupınar Üniversitesi ile işbirliği yapılarak, Tasarım Teknokent A.Ş.'ye ortak oldu.

2010 Kütahya Çavdarhisar Aizanoi antik kentinde TÜRSAB ve TOBB katkılarıyla Anemon Oteli açılmasına öncülük etti.

2011 yılında, üyelerin de finansal katkı sağladığı KUTSO Anaokulu Kütahya'ya kazandırıldı. Yine aynı yıl, üyelerin çalışmalarına kolaylık sağlaması amacıyla, KOSGEB Kütahya Hizmet Merkezi Müdürlüğü'ne hizmet binasında yer tahsisi yapıldı.

Yine 2011 yılında, Büyük Anadolu Lojistik Organizasyonlar (BALO) A.Ş.'ye, Afyonkarahisar ABİGEM A.Ş.'ye ortak olundu.

2013 yılında;

KUTSO'nun 14 meslek komitesine ve girişimci kurullarına hizmet binası içerisinde ayrı çalışma odaları tahsis edildi.

KUTSEV (Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası Eğitim Vakfı) kuruldu.

KUTSO Ehrami Karaçam Hatıra Ormanı oluşturuldu.

KUTSO Endüstri Meslek Lisesi inşa edildi.

Zafer Bölgesel Havalimanında, KUTSO tarafından TOBB çatısı altındaki tüm oda ve borsa mensuplarının yararlanacağı CIP salonu tahsis edildi.

14 meslek komitesi, 34 meclis üyesi, 9 yönetim kurulu üyesi bulunmaktadır.

Bursa Ticaret ve Sanayi Odası, Çeçenistan Ticaret ve Sanayi Odası ile kardeş oda protokolüne sahiptir.

KUTSO, 4 farklı yayını eğitim ve kültür hizmeti olarak kazandırmıştır.

Rengârenk Kütahya-Ahmet Yakupoğlu

Boğaziçi – Ahmet Yakupoğlu

Türkçe'nin Sırları – Nihad Sami Banarlı

Kütahya Sanatçıları – Uğur Türkmen-Kadir Güler

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

BÖLÜM 2 – KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMI

2.1. KYS Kapsamı

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

2.2. Hariç Tutmalar

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının aşağıdaki maddelerini uygulanabilir olmadığı için kapsam dışı tutmuş ve Sistemini bu maddeleri hariç tutarak oluşturmuştur.

- 7.3. Tasarım ve Geliştirme
- 7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği
- 7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

BÖLÜM 3 – UYGULANAN DİĞER SİSTEM VE STANDARTLAR

KUTSO ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ile birlikte aşağıdaki sistemleri de entegre olarak uygulamakta ve sürdürmektedir.

- TS ISO 10002:2006 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

BÖLÜM 4 – KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. Genel Şartlar

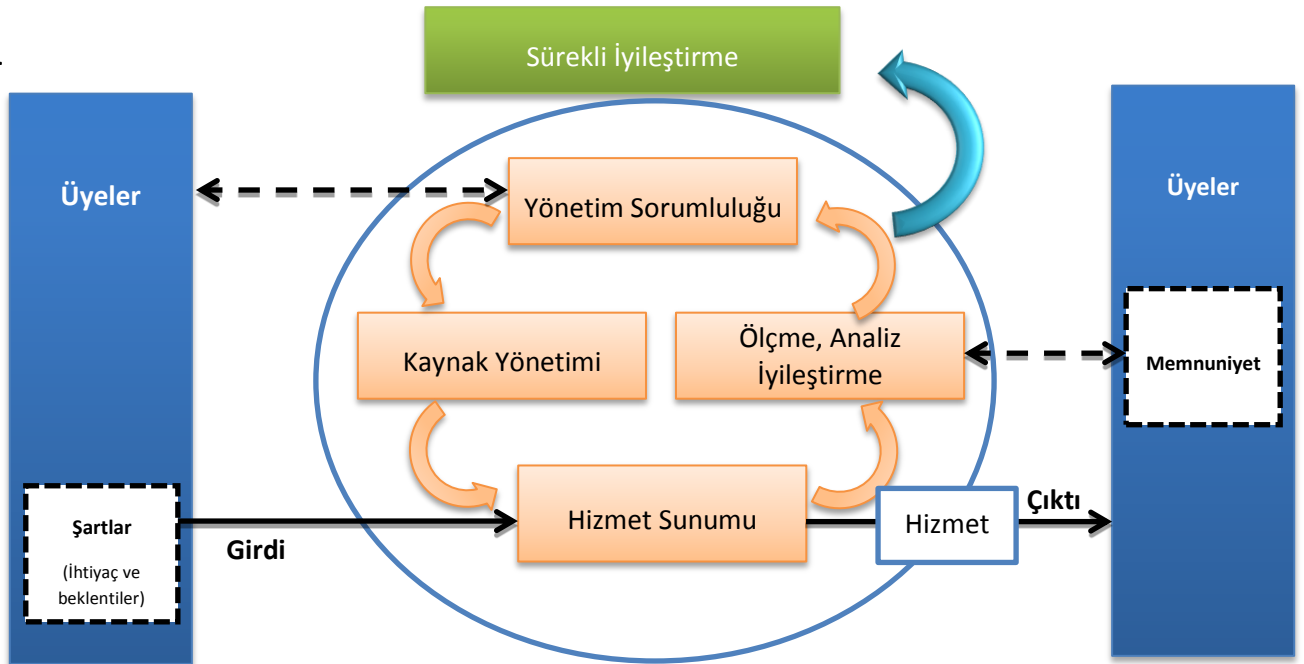
Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi, uluslararası ISO 9000-Kalite Yönetim Sistemleri Standartlar grubunun ortaya koyduğu esaslar dikkate alınarak, TS EN ISO 9001 standardının şartlarını en üst düzeyde uygulamayı amaçlayarak oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir.

Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

KUTSO, ISO 9001:2008 standardında belirtilen “proses yaklaşımı” modeli benimsemiş ve kalite yönetim sistemini bu doğrultuda oluşturmuştur.

Bu kapsamda; KUTSO Kalite Yönetim Sistemi modeli aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi Modeli



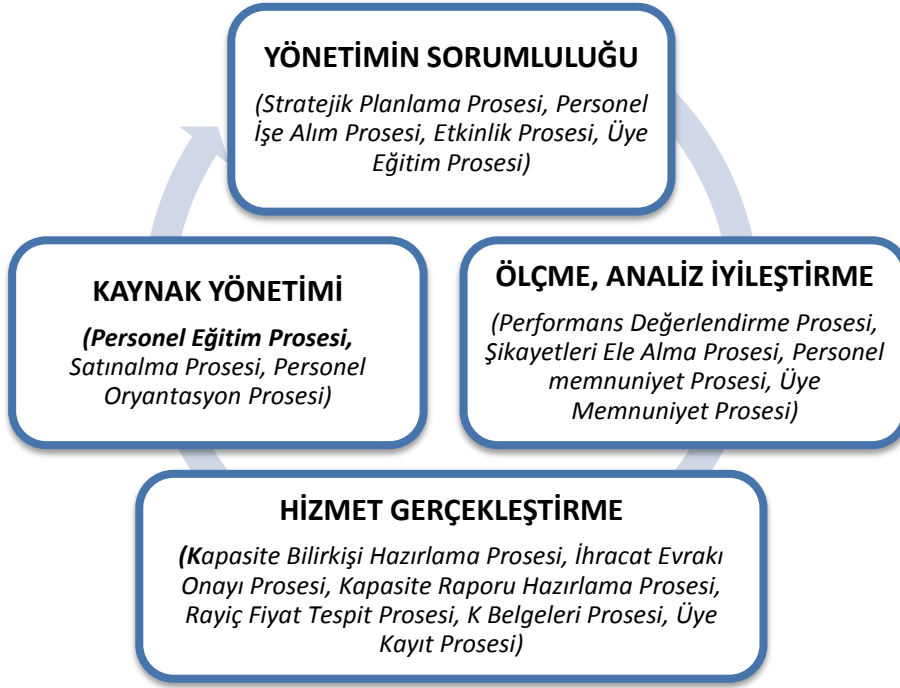
Oluşturulan KYS Modeli ile Üyelerin(Müşterilerin) ihtiyaç ve beklentilerini eksiksiz olarak etkin ve standartlara dayalı hizmet sunumu gerçekleştirilerek memnuniyetin en üst seviyeye çıkarılması amaçlanmıştır.

Üyelerin(Müşterilerin) ihtiyaç ve beklentilerinin tespitinden memnuniyetlerinin ölçülmesi ve hizmet sunu dahil olmak üzere tüm aşamalarda izleme kontrolün etkin bir şekilde oluşturulmasına önem verilmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Bu model doğrultusunda kalite yönetim sistemi modelinin işletilebilmesi için aşağıda ihtiyaç duyulan prosesler tanımlanmış ve dokümente edilmiştir. KYS için ihtiyaç duyulan prosesler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma şekilleri ve metotları Proses Tanımlama formları detaylı bir şekilde belirlenmiştir.

Proseslerin Etkileşimleri



İlgili Dokümanlar

- Proses Tanımlama Formları

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

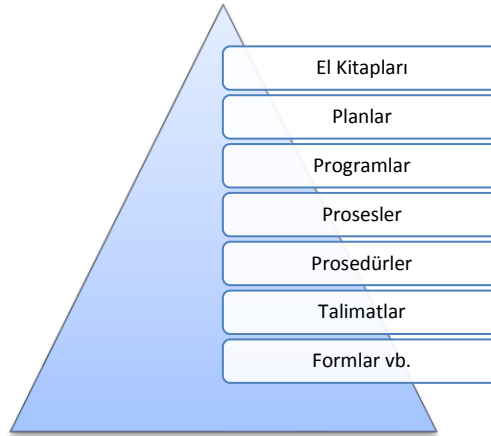
KUTSO, KYS dokümantasyonu oluştururken iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları ve uygulama esaslarını tanımlamıştır.

Dokümantasyon oluşturulurken aşağıdaki hususlar dikkate alınmış ve dokümantasyon bu hususlar üzerine oluşturulmuştur.

- a) Odamızın büyüklüğü ve faaliyetlerin çeşidi,
- b) Gerekli olan prosesler ve bunların etkileşimleri
- c) Organizasyon yapımız ve personel yeterlilikleri.

KYS dokümantasyonu sistemin işleyişine uygun olacak seviyede her seviye ve fonksiyonda oluşturulmuştur. Bu kapsamda doküman tipleri aşağıda özetlenmiştir.

Dokümantasyon Yapısı



KUTSO, KYS 'de tanımladığı dokümanların dışında KYS'nin işleyişini etkileyebilecek dokümanları dış kaynaklı doküman listesi oluşturarak takip eder. KYS kapsamında oluşturulan dokümanların tamamı güncel durumları ile birlikte Güncel Doküman Listesi ve Dağıtım Planında gösterilmiştir.

İlgili Dokümanlar

PR.01 – Dokümanların Kontrolü Prosedürü

FPR.01.02 – Güncel Doküman Listesi ve Dağıtım Planı

FPR.01.03 – Dış Kaynaklı Doküman Listesi

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

4.2.2. Kalite El Kitabı

Kalite El Kitabı, Odamızda uygulamakta olduğumuz kalite yönetim sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur. Kalite El Kitabında;

- a) KYS'nin kapsamı,
- b) KYS Prosesleri ve bunlar arasındaki etkileşimler
- c) KYS için oluşturulan prosedürler ile dokümantasyona atıflar bulunmaktadır.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümantasyon, standardın ön gördüğü kurallar doğrultusunda Dokümanların Kontrolü prosedürü ile yazılı hale getirilmiştir. Bu prosedürde dokümanların oluşturulması, dağıtımı, kontrolü ve gerektiği durumlarda revize edilmesi gibi durumlar güvence altına alınmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.01 – Dokümanların Kontrolü Prosedürü

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

Kalite kayıtları; Kalite sisteminin ve faaliyetlerin etkinliğinin, sunulan hizmetin beklenen kalite seviyesinde gerçekleştirildiğinin kanıtı olabilecek tüm kayıt ve belgelerdir. Kayıtlar kâğıt ya da elektronik ortamda bulunabilir. Kayıtlarının Kontrolü Prosedüründe, kalite ile ilgili kayıtların tanımlama, ulaşılma, saklanma, korunma ve imha edilmesi ile ilgili hususlar tanımlanmıştır. Kayıtlar kolay ulaşılabilir, okunaklı ve ait olduğu dönem/tarihi gösterecek şekilde tutulurlar.

İlgili Dokümanlar

PR.02 – Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. Yönetim Sorumluluğu

5.1. Yönetimin Taahhüdü

KUTSO Yönetim Kurulu, odamızın üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

KUTSO bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- a) Yasal şartlar ve mevzuat şartları kadar, Müşteri şartlarının yerine getirilmesinin de önemi tüm Oda çalışanlarına, her platformda iletilmektedir.
- b) Planlanmış faaliyetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla, sürekli iyileşmeyi hedefleyen bir yaklaşımla iç ve dış kuruluşlarca yapılan tetkiklerin sonuçları değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

- c) Üst yönetim olarak, çalışanların katılımı ve eğitimi, çalışma ortamının ve iletişimin etkinliği, kaynakların etkili yönetimi, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi vasıtasıyla, süreçlerin etkinliğini artırarak süreç katılımcılarına en üstün değeri yaratmak için gerekli yöntem ve araçları belirlemekte ve uygulanmasını sağlamaktadır.
- d) Kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yapılan yönetimin gözden geçirme toplantıları, üst yönetimin taahhütlerinin yerine getirilmesi amacıyla bir araç olarak kullanılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.07 – Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

P.01 – Stratejik Plan

5.2. Müşteri Odaklılık

Kalite Yönetim Sistemin gereği olarak üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak memnuniyetin en üst düzeyde sağlanması odamızın odak noktasıdır. Bu nedenle odamızda uygulanan KYS'nin odak noktasını üyelerimiz oluşturur.

KUTSO, üye memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, üye ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli prosesleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.08 – Şikâyetleri Ele Alma Prosedürü

PS.08 – Şikâyetleri Ele Alma Prosesi

PS.12 – Üye Memnuniyet Prosesi

5.3. Kalite Politikası

KUTSO, vizyonu ve misyonu ile bağlantılı olacak şekilde Kalite Politikası'nı oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda bir taahhüdüdür.

KUTSO'da bulunan tüm organ ve birimlerde görevli kişiler kalite politikasının anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Kalite çalışmaları kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

İlgili Dokümanlar

P.01 – Stratejik Plan

FPS.01.02 – Kalite Politikası

PS.08.03 – Şikâyetleri Ele Alma Politikası

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri ve KYS Planlaması

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, KUTSO'nun Kalite Hedeflerini oluşturur. Stratejik planda belirlenen her bir faaliyetin hangi fonksiyon veya birim tarafından yapılacağı belirlenmiştir. Stratejik plandan üretilen iş planı kalite hedeflerine ulaşabilmek için ne tür faaliyetlerin yapılacağını tanımlayan temel dokümandır. KUTSO her yıl hazırladığı İş Planı ile kalite faaliyetlerini planlamaktadır.

İlgili Dokümanlar

P.01 – Stratejik Plan

P.02 – İş Planı

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

KUTSO'da gerçekleştirilen faaliyetlerin yasal mevzuat şartlarına ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla organizasyon içinde görev yapan tüm personelin ve karar mekanizması içinde bulunan tüm organların görev tanımlarını oluşturmuştur.

KUTSO yetki ve sorumlulukların tanımlanmasında iki tür yöntem kullanmaktadır. Bu yöntemler;

- İdari yönden yetki ve sorumluluklar; KUTSO yasal mevzuat şartlarının gereği olarak oluşturulan organizasyon yapısı ve görevler,
- Fonksiyon yönünden yetki ve sorumluluklar; yapmış oldukları işlerin niteliği açısından organizasyon yapısı ve görevler

KUTSO her iki organizasyon yapısını ortaklaşa kullanmakta ve bu noktada birimlerin ve çalışanların yetki ve sorumluluklar karşısında bilinçlenmesini sağlamaktadır.

Bu amaçla KUTSO, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiştir.

İlgili Dokümanlar

K.02 – Organlar El Kitabı

K.03 – Çalışan El Kitabı

5.5.2. Yönetim Temsilcisi ve Proses Sorumluları

KUTSO aşağıda belirtilen yetki ve sorumlulukları üstenecek ve KYS çalışmalarının sevk ve idaresinden sorumlu olacak Yönetim Temsilcisini atamış ve bunu etkin bir şekilde taraflara iletmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Yönetim Temsilcisinin KUTSO'da temel görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Kalite yönetim sistemi için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını işlerliğinin kontrolünü, güncel tutulmasını, denetimini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime rapor vermek ve sisteme özel önleyici/düzeltilici işlemlerin belirlenmesi ve takibi,
- Kuruluşta, üye şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak,
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlarla işbirliği yapmak.

KUTSO müşteri şikâyetlerini etkin bir şekilde almak ve sonuçlandırmak için "Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi" atamış ve taraflara duyurmuştur. Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisinin başlıca yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir.

- Şikâyetler ile ilgili proseslerde performans izleme, değerlendirme ve raporlama faaliyetlerini yapmak
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

KUTSO, KYS içerisinde tanımladığı her proses için organizasyondan bir üyeyi sorumlu yaparak proseslerin izlenmesi, iyileştirilmesi ve rapor edilmesini sağlamaktadır. Organizasyondaki her bir üye içinde bulunduğu veya sorumlu olduğu proses ile ilgili faaliyetleri üstlenerek KYS'nin organizasyon içerisinde tüm alanlara yaygınlaştırılmasına yardımcı olmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- MMYS Atama
- KYS Atama

5.5.3. İç İletişim

KUTSO, KYS'nin başarıyla uygulanması ve istenilen sonuçlara ulaşabilmesi için iletişim araçlarını ve iletişim yöntemlerini stratejik iletişim planında tanımlamıştır. İç iletişim kanallarının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için birimler ve süreçler arası koordinasyonun hangi araçlarla ve ne şekilde olacağı stratejik iletişim planında detaylı olarak belirlenmiştir.

Stratejik iletişim planının her bir çalışana dağıtılarak bilgi sahibi olması sağlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

P.03 – Stratejik İletişim Planı

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

KUTSO'da, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülür. Gözden geçirme girdileri ve çıktıları YGG prosedürü ile tanımlanmıştır. Etkin bir gözden geçirme faaliyeti için prosedürde gözden geçirmeye konu faaliyetler ve gözden geçirme periyotları tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.07 – Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

6. Kaynak Yönetimi

6.1. Kaynakların Sağlanması

KUTSO, KYS'yi oluştururken aşağıdaki durumları dikkate alarak kaynak planlamasını yapmıştır.

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- Üye ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması,

KUTSO, 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.

Stratejik faaliyet ile operasyonel faaliyetlerin kaynakları ise bütçe ile önceden tanımlanarak kaynakların güvence altına alınması sağlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

P.01 – Stratejik Plan

P.02 – İş Planı

- Bütçe

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1 – Genel

KUTSO, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması için insan kaynakları yönetimine önem vermektedir. KUTSO'da hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ne katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Bu kapsamda, eğitim planı ve eğitim Planından üretilmiş personel eğitim programı oluşturularak uygulamaya alınmıştır. Personele yönelik eğitimler oluşturulan personel eğitim prosesi ile izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Personele yönelik eğitimler yıllık olarak programlanmakta ve yapılmasına karar verilen eğitimler ise takvim oluşturularak uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

P.04 – Eğitim Planı

PS.07 – Personel Eğitim Prosesi

PS.07.01 – Personel Eğitim Programı

6.2.2 Yeterlilik, Eğitim Ve Farkındalık

KUTSO, personel istihdamında hizmet kalitesini etkileyecek personellerin yeterlilik ve eğitimlerini göz önünde bulundurmaktadır. İşe Alım Prosesi ile yeterlilik ve eğitim tanımları yapılarak uygun personellerin istihdam edilmesi sağlanmaktadır. Bununla birlikte personelde farkındalık oluşturulması amacıyla oryantasyon eğitimleri de sürekli verilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PS.02 – Organlar Oryantasyon Prosesi

FPS.02.01 – Organlar Oryantasyon Programı

PS.04 – İşe Alım Prosesi

PS.05 – Personel Oryantasyon Prosesi

FPS.05.02 – Personel Oryantasyon Programı

6.3. Altyapı

KUTSO'da verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiştir. Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- Destek hizmetleri (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 bakım ve onarım için gerekli planlamalar yapılmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.10- Bilgi Güvenliği Prosedürü

6.4.Çalışma Ortamı

KUTSO, hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını oluşturmuş ve yönetmektedir. Çalışma ortamı ile ilgili şartların belirlenmesinde ofis araç ve gereçleri, aydınlatma, ısıtma, havalandırma vb. hususlar ile çalışanların sağlığı ve iş güvenliği ile gerekli tedbirler alınmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

İlgili Dokümanlar

- İSG Risk Analizi
- Acil Eylem Planı

7. HİZMET SUNUMU

7.1. Hizmet Sunumunun Planlanması

KUTSO'da sunulan hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetleri gerçekleştirilir. Üyelere yönelik her bir faaliyet birim/zaman/performans vb. unsurları ile birlikte İş Planında tanımlanır.

KUTSO, İş planını hazırlarken KYS şartları ile birlikte ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alır. İş Planı KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

P.02 – Yıllık İş Planı

7.2. Üye ile İlişkili Prosesler

7.2.1 Hizmet Sunumuna İlişkin Şartların Belirlenmesi

KUTSO'da hizmet sunumu ile ilgili süreçler; KYS şartları, ilgili yasal mevzuat, üyelerin ihtiyaç ve beklentileri ve odamızın mevcut kaynakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır. KYS içerisindeki süreçler ve bu süreçlerin uygulamaları belirlenirken, üyelerin ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınmaktadır. Hizmetlerin sunumu sırasında üye şartları sistematik ve periyodik şekilde yapılan çalışmalar sonucunda tespit edilmekte ve hizmet sunumu sırasında bu şartlar dikkate alınmaktadır.

Hizmet sunumu sırasında güncel mevzuat uygulanmakta olup, bu mevzuatın üye ile ilişkili kısımları üye iletişim prosesi dâhilinde düzenli olarak üyeler ile paylaşılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- 5174 sayılı Kanun ve Yönetmelikler

7.2.2 Ürüne İlişkin Şartların Gözden Geçirilmesi

KUTSO, sunmuş olduğu hizmetleri sürekli gözden geçirmektedir. KYS sistemi içerisinde oluşturulan prosesler için izleme kriterleri, metotları ve hedefleri tanımlanmıştır. Bu proseslerin izlenme faaliyetleri sırasında hizmet sunumuna ilişkin her bir durum proses sorumluları tarafından değerlendirilmekte ve gerekli değişiklikler yapılmaktadır.

Hizmet sunumuna ilişkin olarak web sitesinden hizmetler ile ilgili bilgiler üyeler ile paylaşılmakta ve düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

7.2.3 Üye ile iletişim

KUTSO, üyeleri ile olan iletişimini etkin bir şekilde yönetebilmek için Stratejik İletişim Planını oluşturarak yürürlüğe geçirmiştir. 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 KUTSO, üye şikayetlerini etkin bir şekilde yönetebilmek için Şikayetleri Ele Alma Prosesini oluşturmuştur.

İlgili Dokümanlar

P.03 – Stratejik İletişim Planı

PS.08 – Şikayetleri Ele Alma Prosesi

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Tasarım ve geliştirme maddesi, uygulaması bulunmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.

7.4. Satın alma

7.4.1 Satın Alma Prosesi

KUTSO, odanın ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin satın alınması faaliyetlerini satın alma prosesi, mali politikası, stratejik plan hedefleri doğrultusunda güncel mevzuata uygun şekilde gerçekleştirir.

İlgili Dokümanlar

PS.14 – Satın Alma Prosesi

7.4.2 Satın Alma Bilgisi

Odamızın ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin alım planlaması mümkün olduğunca stratejik planla uyumlu olacak şekilde önceden belirlenmeye ve bütçe prensipleri doğrultusunda planlanır. Satın alma ihtiyacının tespitinde talepler ilgililerden toplanarak satın almaya esas şartnameler talep ile birlikte satın alma bilgisi olarak tanımlanır.

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

7.4.3 Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

Satın alınan mal ve hizmetlerin, alım için oluşturulan şartlara uygunluğu değerlendirilir. Satın alınan ürün veya hizmetlerin bu şekilde doğrulanması yapılır. Satın alma prosesi tanımlanırken muayene ve kabul faaliyetlerinin ne şekilde yapılacağı KYS dokümanlarında tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PS.14 – Satın Alma Prosesi

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

7.5. Hizmet Sunumu

7.5.1. Hizmetin Sunumunun Kontrolü

KUTSO'da hizmetlerin kontrollü şartlar altında yürütülmesi için, hizmet karakteristiğini tanımlayan bilginin mevcudiyeti, gerekli çalışma talimatlarının mevcudiyeti, uygun teçhizatın kullanımı, izlemenin yürütülmesi, hizmetin sonlandırması faaliyetlerini kapsayan hizmet standartları hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Hizmetlerin sağlanmasına yönelik Kalite Sistem Dokümanları, tüm bölümlere dağıtılarak faaliyetlerin tanımları yapılmış ve duyurulmuştur. Hizmetin etkin sunumu için elektronik sistemler etkin olarak planlanmıştır.

Hizmetin etkinliği Müşteri (üye) Memnuniyeti Anketi ve Müşteri (üye) şikayet süreçleri ile ölçülmektedir. KUTSO'dan talep edilen hizmetler; yasal şartlara (5174 TOBB Kanunu), prosedürlere, görev ve çalışma talimatlarına göre, yetkilendirilmiş bölüm/birim/çalışan tarafından, gereğinde kuruluş bünyesindeki diğer bölüm/birim/çalışanın görüş ve önerileri alınarak yerine getirilir.

İlgili Dokümanlar

EK.02 – Üye El Kitabı

EK.03 – Organlar El Kitabı

EK.04 – Çalışanlar El Kitabı

7.5.2. Hizmetin Sunumu İçin Proseslerin Geçerli Kılınması

Bu madde, Odamızda uygulanabilir olmadığı için Kapsam dışı tutulmuştur.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

KUTSO tanımlama ve izlenebilirlik için her bir üyesine oda kayıt numarası vermekte ve sunmuş olduğu hizmetleri, bu numaraya bağlı olarak gerçekleştirmektedir. Üyelere verilen bu numaralar doğrultusunda her bir üye için dosya oluşturulmakta, yazılı ve dijital hizmet sunum talepleri ve çıktıları bu numara üzerinden izlenilebilir kılınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.10 – Bilgi Güvenliği Prosedürü

7.5.4. Üye Mülkiyeti

KUTSO, hizmet sunumu sırasında üyelerinden almış olduğu bilgi ve belgeleri müşteri mülkiyeti olarak tanımlamıştır. Üyelerin bilgilerinin yasal mevzuat şartları dahilinde korunması ve üçüncü kişilerce kullanımı sonucunda mağduriyetlerin doğmaması için, bu bilgiler bilgi güvenliği gereklerine uygun şekilde korunur.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Hizmet sunumu sırasında yasal mevzuat gereğince üyeden talep edilen bilgi ve belgeler arşivlenir ve yetkisiz kişilerin kullanımına karşı korunur. KUTSO, üye mülkiyetini güvence altına alabilmek için bilgi güvenliği politikası ve prosedürünü oluşturarak uygulamaya almıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.10 – Bilgi Güvenliği Prosedürü

7.5.5. Hizmetin Muhafazası

KUTSO, 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, Bilgi Güvenliği Prosedürü kapsamında, kayıt ve belgeler ise arşiv prosedürü kapsamında muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR.10 – Bilgi Güvenliği Prosedürü

7.6.İzleme Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Bu madde, Odamızda uygulanabilir olmadığı için Kapsam dışı tutulmuştur.

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1. Genel

KUTSO, vermiş olduğu hizmetlerin uygunluğunu kanıtlamak, Kalite Yönetim Sistemine uygunluğu sağlamak, KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli izleme, ölçme, inceleme ve iyileştirme prosesleri planlanmış ve yürütülmektedir.

KUTSO, KYS sistemini uygulama aşamasında proseslerini tanımlanmıştır. Bu proseslerin etkinliğini ölçmek amacıyla her bir proses için proses izleme hedeflerini, kriterlerini, periyotlarını tanımlanmıştır. Proses sorumluları, proseslerini belirlenen hedefler doğrultusunda izlemekte ve üst yönetime rapor etmektedir.

İlgili Dokümanlar

- Proses Takip Formları

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Üye Memnuniyeti

KUTSO üye ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik proses hazırlayarak düzenli aralıklarla memnuniyet ölçümü yapmakta ve geliştirmeye açık yönlerini sürekli iyileştirme prosesi gereğince takip etmektedir.

KUTSO diğer taraftan iç müşteri konumundaki çalışanlarının istek ve beklentilerini de proses oluşturarak ölçmekte ve geliştirmeye açık yönlerini takip etmektedir.

Üyelerin şikâyetlerine hızlı bir şekilde cevap verilebilmesi için müşteri şikâyetlerini ele alma prosesini oluşturmuştur.

İlgili Dokümanlar

PS.08 – Şikâyetleri Ele Alma Prosesi

PS.09 – Personel Memnuniyet Prosesi

PS.12 – Üye Memnuniyet Prosesi

8.2.2. İç Denetim

KUTSO, Sunmuş olduğu hizmetlerin kurumsal performansının,

- a) ilgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- b) KYS'nin etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını,
- c) TOBB Akreditasyon sisteminin etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını,
- d) 10002 Müşteri Memnuniyeti sisteminin etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını,

Belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.03 – İç Tetkik Prosedürü

8.2.3. Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi

KUTSO, kalite yönetim sistemi proseslerin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları proseslerin tanımlanması aşamasında planlamış ve belirlemiştir.

Proseslerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili proses sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

Bununla birlikte, KYS Proseslerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve İş Planı ile birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

İlgili Dokümanlar

P.01 – Stratejik Plan

P.02 – İş Planı

Proses Takip Formları

8.2.4 Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi

KUTSO, hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının güvence altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, hizmet gerçekleştirme prosesinin iş akışlarında uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış şemalarında belirtilmiştir.

KUTSO yıllık iş planında tanımlanan faaliyetlerinin izlemesini ölçmesini bu kapsamda değerlendirmektedir. İş planlarında hedeflerin faaliyet ve hizmetlerin amaçlar doğrultusunda gerçekleşme durumları yıllık faaliyet raporları ile kayıt altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PS.13 – Hizmet Gerçekleştirme Prosesi

PR.03 – İç Tetkik Prosedürü

8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

KUTSO'da sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.04 – Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

8.4. Veri Analizi

KUTSO, 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.

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

İlgili Dokümanlar

FPS.11.03 – Proses İzleme Formu

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

KUTSO'da, oluşturulan kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi, üye ve çalışan memnuniyetinin artırılması temel prensiptir. KUTSO politikalarını, kalite hedeflerini, stratejik planlamasını bu perspektif ile oluşturmuş ve sürdürmektedir. Sürekli iyileştirmelerin sistemli bir şekilde başarılabilmesi için üst yönetim Sürekli iyileştirmeyi proses olarak değerlendirmiş ve diğer proseslerin çıktılarını bu prosesin girdisi kabul ederek iyileştirme çalışmalarını sürekli hale getirmiştir.

İlgili Dokümanlar

PS.11 – Sürekli İyileştirme Prosesi

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

KUTSO, uygunsuzlukları tespit ederek tekrarını önlemek amacıyla KYS sistemi içerisinde dokümante edilmiş prosedür oluşturmuştur. Bu prosedür ile KUTSO;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (Müşteri şikayetleri dahil),
- Uygunsuzlukların sebeplerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak üzere yapılacak faaliyetler için gerekliliğinin değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve yürütülmesi
- Yapılan faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- Yapılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi,

gibi durumları güvence almıştır.

KUTSO, düzeltici faaliyetlerin değerlendirilmesinde Kök Sebep analizini temel prensip olarak belirlemiş ve her bir düzeltici faaliyet için kök sebep analizini zorunlu hale getirmiştir.

İlgili Dokümanlar

PR.05 – Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter

8.5.3. Önleyici Faaliyet

KUTSO, oluşmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için,

- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması,
- Uygunsuzlukların olmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve dokümante edilmiş bir prosedür oluşturmuştur.

İlgili Dokümanlar

PR.06 – Önleyici Faaliyet Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
Melike KÖSE Kalite Yönetim Temsilcisi	Salih Nafi ALIÇ Genel Sekreter