



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM MANUAL



REVİZYON NO: 02
REVİZYON TARİHİ: 15.01.2021

Bu El Kitabı, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Referans alınarak,
Gaziantep Sanayi Odası bünyesinde hazırlanmıştır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

I.	REVİZYON LİSTESİ	4
II.	DAĞITIM	5
III.	GSO TANITIMI	6
1.	KAPSAM	9
2.	ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	9
3.	TERİMLER VE TARIFLER	9
4.	KURULUŞUN BAĞLAMİ	11
4.1.	Kuruluş Ve Bağlamının Anlaşılması	12
4.2.	İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Anlaşılması	12
4.3.	KYS Kapsamının Belirlenmesi	13
4.4.	KYS Ve Prosesleri	13
5.	LİDERLİK	14
5.1.	Liderlik Ve Taahhüt	14
5.1.1.	Genel	14
5.1.2.	Müşteri Odaklılık	14
5.2.	Politika (Kalite)	15
5.2.1.	Kalite Politikasının Oluşturulması	15
5.2.2.	Kalite Politikasının Duyurulması	15
5.3.	Kurumsal Görev, Yetki Ve Sorumluluklar	15
6.	PLANLAMA	15
6.1.	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	15
6.2.	Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	16
6.3.	Değişikliklerin Planlanması	16
7.	DESTEK	16
7.1.	Kaynaklar	16
7.1.1.	Genel	16
7.1.2.	Kişiler	16
7.1.3.	Altyapı	17
7.1.4.	Proseslerin işletimi için çevre	17
7.1.5.	Kaynakların izlenmesi ve ölçümü	17
7.1.6.	Kurumsal bilgi	17
7.2.	Yeterlilik	18
7.3.	Farkındalık	18
7.4.	İletişim	19
7.5.	Dokümante Edilmiş Bilgi	19
8.	OPERASYON	19
8.1.	Operasyonel Planlama Ve Kontrol	19
8.2.	Hizmetler İçin Şartlar	20
8.2.1.	Müşteri İle İletişim	20
8.2.2.	Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	21
8.2.3 – 8.2.3.1 – 8.2.3.2	Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	21
8.2.3.	Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler	21
8.3.	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	21
8.4.	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü	22
8.4.1.	Kontrolün Tipi Ve Boyutu	22
8.4.2.	Dış Tedarikçi İçin Bilgi	22
8.5.	Hizmetin Sunumu	22
8.5.1.	Hizmet Sunumunun Kontrolü	23
8.5.2.	Tanımlama Ve İzlenebilirlik	23
8.5.3.	Müşterilere Ve Dış Tedarikçilere Ait mülkiyet	23



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

8.5.4.	Muhafaza.....	23
8.5.5.	Teslimat Sonrası Faaliyetler	23
8.5.6.	Değişikliklerin Kontrolü	24
8.6.	Ürün Ve Hizmet Sunumu.....	24
8.7 – 8.7.1 – 8.7.2 -	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü.....	24
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	24
9.1.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	24
9.1.1.	Genel	24
9.1.2.	Müşteri Memnuniyeti	25
9.1.3.	Analiz Ve Değerlendirme.....	26
9.2 - 9.2.1	İç Tetkik	26
9.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	26
9.3.1.	Genel	26
9.3.2.	Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri	26
9.3.3.	Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları	27
10.	İYİLEŞTİRME	27
10.1.	Genel	27
10.2 - 10.2.1 - 10.2.2.	Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler	27
10.2.	Sürekli İyileşme.....	28

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

II. DAĞITIM

D/N	BİRİM	KONTROLLÜ	TARİH
	GENEL SEKRETERLİK	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1	KURUMSAL İLETİŞİM VE ÜYE HİZMETLERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.1	SİCİL İŞLERİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.2	KURUMSAL İLETİŞİM	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.2.1.	BASINLA İLİŞKİLER VE MEDYA TAKİP	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.2.1.1	SOSYAL MEDYA VE DİJİTAL İLETİŞİM	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.2.2	PROTOKOL, KOMİTE VE PAYDAŞ İLİŞKİLERİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.3	ÜYE DENEYİM VE MEMNUNİYETİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.4	SANAYİ VE İHRACAT BELGELENDİRME HİZMETLERİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.4.1	OSB GELİŞTİRME	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
1.5	İHRACACAT VE PAZAR GELİŞTİRME	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
2	KURUM İÇİ HİZMETLER KOORDİNATÖRLÜĞÜ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
2.1	MALİ İŞLER	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
2.2	HUKUK	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
2.3	İDARİ İŞLER VE SATIN ALMA	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
2.4	İNSAN KAYNAKLARI	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
2.5	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
3	ENDÜSTRİYEL GELİŞİM HİZMETLERİ KOORDİNATÖRLÜĞÜ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
3.1	TEKNİK DANIŞMANLIK HİZMETLERİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
3.2	PROJE GELİŞTİRME VE MESLEKŞ EĞİTİM HİZMETLERİ	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
3.3	GASİMEP	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021
4.	STRATEJİ, KALİTE VE AKREDİTASYON	SERVER ÜZERİNDEN KALİTE ORTAK KLASÖRÜ	15.01.2021



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

III. GSO TANITIMI

Gaziantep Sanayi Odası Gaziantep'te yerleşik 1146 sanayicinin başvurusu neticesiyle Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın 15.08.1989 tarih ve 81173 sayılı kararı ile resmen kurulmuştur.

Kuruluş yılında 280 üyesi bulunan Odamız, 2021 yılı itibari ile 5000'i aşan üye sayısı ve yaptığı proje ve tadilatlar sonucunda 1250 metrekarelik bir alanda modern servis alanları ve toplantı salonları ile faaliyetlerine devam etmektedir.

Odamızın üst karar organı meclistir. Odamızın en yüksek karar ve denetim organıdır. 27 meslek komitesinin üyeleri arasından seçilen toplam 65 kişiden oluşmaktadır. Yürütme organı ise meclis tarafından seçilen Yönetim Kuruludur ve 11 kişiden oluşur. Odamız organlarınca sunulan hizmetler personelimiz tarafından yerine getirilir. Odamızın Meclis, yönetim kurulu ve personel yapısı ile ilgili tanımlar ve görevler 5174 sayılı kanunumuzda ve iç yönetmeliğimizde mevcuttur.

Odamız mevcut olan I.II. III. ve IV. Organize Sanayi Bölgelerinin kurulması sürecinde aktif olarak yer almış olup V. Organize Sanayi Bölgesi, Polateli –Şahinbey OSB, İslahiye OSB, Şahinbey OSB ve Ayakkabı Terlik ve Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgelerinin kurulması çalışmalarında aktif olarak yer almaktadır. Gaziantep'te Odamız önderliğinde, artan dış ticaret hacmi nedeniyle Gaziantep Serbest Bölgesini kurulmasını sağlamıştır.

Eğitim ve iletişim konusuna önem veren GSO, üyelerine çok sayıda yayınlara ve düzenlediği, konferans, toplantı, panel ve seminerlerle ulaşmaktadır. Ayrıca sanayiye yönelik bir çok konuda danışmanlık hizmeti de vermektedir.

Odamız hizmetlerini verirken Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ile hareket etmekte, bu bağlamda TSE-ISO-EN-9001:2015 belgesine sahiptir. Yine TOBB Akreditasyon Kurulu tarafından 2005 yılında akreditasyon standardını yerine getiren oda olarak "Akredite Oda" belgesini almıştır.

Gaziantep'i fuarlar şehri yapmayı hedefleyen odamız bu doğrultuda ulusal ve uluslararası bir çok fuar düzenlemektedir. Odamız organizasyonunda gerçekleştirilen fuarlardan bazıları GAPTARIM-Tarım, Tarım Teknolojileri ve Hayvancılık Fuarı, GAPFOOD-Gıda, Gıda Teknolojileri ve Ambalaj Fuarı, GAPSHOES YAZ- Uluslararası Ayakkabı, Terlik, Saraciye ve Yan Sanayi Fuarı, GAPSHOES KIŞ-Uluslararası Ayakkabı, Terlik, Saraciye ve Yan Sanayi Fuarı, PENTEX-Penye Tekstil ve Teknolojileri Fuarı, MOBEXPO- Mobilya, Mutfak, Dekorasyon ve Zemin Kaplamaları Fuarı, Gaziantep Gayrimenkul Fuarı, BUIDEST- Yapı, İnşaat, Dekorasyon Malzemeleri Fuarı.

Odamız bu fuarlar için mevcut fuar alanının yeterli olmaması nedeni ile yeni bir fuar merkezi için çalışmalarına başlamış ve paydaşları ile birlikte toplam 170.000 metrekare alan üzerine kurulmuş bir fuar merkezini Gaziantep ve Güneydoğu Anadolu Bölgesine kazandırmıştır. Merkez 2007 yılında 2. Uluslararası Irak Fuarı ile hizmet vermeye başlamıştır.

Ekonomik gelişmenin entegre bir yapı ile mümkün olduğu bilinciyle "Şehirler Sahip Oldukları Markalarla Zengindir" sloganıyla "Marka Şehir Gaziantep" hareketini başlattı.

Gaziantep'in kültürel ve tarihsel zenginliklerine sahip çıkan GSO dünya mirası Zeugma Antik kentine sahip çıkarak www.zeugmaweb.com adresli sitesiyle Zeugmayı sanal dünyada ziyarete açtı.

Odamız ilimiz sanayisinin sürekli gelişmesi, rekabet güçlerini maksimum seviyeye çıkarması, istihdam oranının artırılması ve bölge ve ülke ekonomisine maksimum katma değer yaratılması amacı ile bir çok farkındalık projesini hayata geçirmiştir.

Belirtilen amaç için gerçekleştirilen projelerimiz;

Kalite Seferberliği Projesi, Yeniden İhracat Seferberliği Projesi, Aktif Sanayi Projesi, Markaşehir Gaziantep Projesi, İnovasyon Vadisi Gaziantep Projesi, Ar-Ge'de Gaziantep Atılımı Projesi, Fuarlar Şehri Gaziantep Projesi, Akıllı Sanayi Projesi, Polateli-Şahinbey Organize Sanayi Bölgesi, Gaziantep Oğuzeli Organize Sanayi Bölgesi, Gaziantep Endüstriyel Simbiyoz Projesi, EVD (Enerji Verimliliği Danışmanlığı Kuluçka Merkezi), Gaziantep Kadın



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Girişimci Destek Merkezi (KAGİDEM), Avrupa İşletmeler Ağı, Gaziantep Sanayi Odası Mesleki Eğitim Merkezi (GSOMEM), Gaziantep Uygulamalı Yetkinlik ve Dijital Dönüşüm Merkezi Projesi (Model Fabrika).

GAP'ın dünyaya açılan kapısı konumunda olan Gaziantep'in bu konumunu güçlendirmek için her türlü çalışmaları yapan GSO, güncel pek çok konuda halkı ve üyelerini bilinçlendirmek için faaliyetler yürütmektedir. İnovasyon ve Ar-Ge konularında bilinç oluşturma çalışmalarının yanında her yıl düzenlenen Ar-Ge ve İnovasyon Ödül Töreni ile üyelerini inovasyon ve ar-ge'ye yönlendiren ve bu doğrultuda Gaziantep'i yenilikçi ve yenilenen bir şehir konumuna getirmeyi amaçlamaktadır.

Oda çalışmalarını yaparken mevzuatları, yerel ulusal ve uluslar arası yayınları yakından takip etmekte, kendi hizmetlerini bu çerçevede verdiği gibi, üyelerini de bilgilendirmektedir. Bu kapsamda sanayinin gelişmesi yolunda çabalar sarf ederken, kurduğu AGED Atık Borsası ile de çevre kirliliği ve atıklar konusunda da duyarsız kalmamaktadır.

Sürekli artan üye sayısına bağlı olarak hizmetlerini daha nezih bir ortamda üyelerine sunma hedefi ile odamız 2012 yılında yeni hizmet binasında hizmet vermeye başlamıştır. 01 Aralık 2012 tarihinde resmi açılışı ile birlikte 6 katlı, içerisinde ofisler, eğitim, toplantı ve seminer salonları, yemekhane, üyelerimiz için görüşme ofisleri, mescidin bulunduğu modern bir bina Gaziantepli sanayicilerin hizmetine sunulmuştur.

GAZİANTEP SANAYİ ODASI

ADRES: İstasyon cad. No:43 Şehitkamil/GAZİANTEP

TLF : 0 342 221 09 00 (Pbx)

FAKS : 0 342 230 16 82

WEB :www.gso.org.tr.

E-MAIL :gso@gso.org.tr

MİSYONUMUZ

Gaziantep Sanayi Odası, yasal yükümlülükleri ve sürekli gelişim anlayışı içerisinde, sürdürülebilir kalkınma ve üyelerinin rekabet gücünü arttırmak için, çeşitli hizmet ve görevleri yerine getirmeyi, çalışanlarına ve bulunduğu topluma değer katmayı görev edinmiştir.

VİZYONUMUZ

Gaziantep ilinin ve bulunduğu bölgenin ekonomik kalkınmasında öncü olan, sanayinin her alanında üyelerinin rekabet gücünü arttırmayı sağlayan, sürekli gelişimin ve değişimin simgesi, sosyal sorumluluk sahibi, zenginlik yaratan bir kurum olmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

Gaziantep Sanayi Odası, Yenilikçi, Paylaşımçı, Temsil Gücü Yüksek, İnsan Kaynaklarına yatırım yapan, güvenilir, şehre yön veren, sosyal sorumluluk sahibi, gelişime açık, öncü ve örnek bir kurumdur.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Kuruluş kanunumuz ve hedeflerimiz doğrultusunda üyelerimize ve hizmet sunduğumuz halkımıza kaliteli hizmet sunmak temel görevimizdir. Kalitenin sürekli geliştirilmesi için personelimizin eğitim ve motivasyonunun sağlanması ve geliştirilmesinden yanayız. Üyelerimizin hizmetlerimizden memnuniyeti için; iletişime açık ve sürekli gelişmeyi hedef olarak belirliyoruz. Üyelerimizin iç ve dış pazarlarda rekabet gücünün artırılması için; dünya ve Türkiye'deki gelişmeleri yakından takip ederek hizmetlerimizi; zamanında ve doğru olarak sunmayı taahhüt ediyoruz. Toplumda çevre bilincinin geliştirilmesi, sanayinin çevreyle uyumlu üretim yapması için çalışmalar yapmayı hedefliyoruz.

HABERLEŞME POLİTİKAMIZ

Günümüzde gelişen ve değişen yaşam koşullarına uygun hizmet anlayışıyla, açık, şeffaf, dürüst, anlaşılabilir, uzlaşmacı ve birleştirici yaklaşımla, kamuoyunu ve üyelerimizi doğru ve tarafsız bir anlayışla bilgilendirmektedir. Bilgilendirme doğrultusunda yapılan faaliyetleri, odamızın görüş ve önerilerini, yürüttüğü çalışma ve projeler ile tüm faaliyetlerini, teknolojinin sağladığı tüm imkanlarla elektronik, yazılı, görsel ve sosyal medya organlarını kullanarak,

üyeler, yerel yönetimler, iş çevreleri, sivil toplum kuruluşları ve karar alıcılar olmak üzere tüm hedef kitleye etkin bir şekilde ulaştırmak Gaziantep Sanayi Odası'nın haberleşme politikasıdır.

Odamız, bu politika doğrultusunda, başta üyeleri olmak üzere hedef kitleye ulaşırken; kısa mesaj, elektronik posta, telefon, faks, web sayfaları, sosyal medya kanalları, yıllık faaliyet raporları, dergi ve elektronik bülten kullanmaktadır.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

Bu politikanın amacı; Gaziantep Sanayi Odası ve Gaziantep Sanayi Odası'na bağlı olan iştirakler'de ki tüm çalışanların temel hak ve sorumluluklarını, sosyal haklarını, görev ve yetki alanlarını belirlemek, yeni işe alınan çalışanların seçme yerleştirme, oryantasyon, performans değerlendirme, eğitim ve kariyer planlama gibi insan kaynakları süreçlerini odamızın insan odaklı anlayışı ve temel değerleri, vizyon ve misyon doğrultusunda düzenlemektir.

Gaziantep Sanayi Odası vizyonu doğrultusunda; yeniliğe ve gelişime açık, dinamik, çalışanlar tarafından benimsenmiş, odanın ve üyelerine hedeflerine hizmet eden insan kaynakları uygulamalarını aktif olarak birimizde ve odamızda gerçekleştirmek.

- 'Doğru işe doğru insan' politikası ile Gaziantep Sanayi Odası vizyon ve misyonuna uygun olarak çalışabilecek çalışan ihtiyacını tespit ederek, bu ihtiyaçlara uygun adayları, çalışan olarak kazandırarak yerleştirmek ve geliştirmek,
- Çalışanların memnuniyetini arttırarak, motivasyon yükselterek, çalışanların kuruma olan bağlılığını arttırmak,
- Sürekli eğitim ve gelişimi hedefleyerek çalışanların mesleki ve kişisel gelişimine katkıda bulunmak,
- Oda'nın hedefleri doğrultusunda 'Kariyer Gelişim Planları' hazırlamak,
- Etkin bir Performans Yönetim Sistemi kullanarak, geliştirmeler sağlamak,

Odadaki bütün çalışanlar, İnsan Kaynakları Politikası ile belirlenen tüm mesleki ve kişisel gelişim, kariyer gelişim planı, performans yönetimi vb. tüm insan kaynakları politikasına uyum sağlamalıdır.

SOSYAL MEDYA İLETİŞİM POLİTİKAMIZ

Gaziantep Sanayi Odası ve iştiraklerinin faaliyet, toplantı, etkinlik ile en son gelişmelerini anlatmak ve takip edenlerle karşılıklı iletişim içinde bulunabilmek için sosyal medya hesaplarımızı (Gaziantep Sanayi Odası Sosyal Medya Hesapları) oluşturduk.

Amacımız başta üyelerimiz olmak üzere takipçilerimizle çift yönlü besleyici bir iletişim içinde olmak ve her türlü geri bildirim birebir duymaktır.

Gaziantep Sanayi Odası Sosyal Medya Hesapları ile yer aldığımız tüm mecralarda paylaşılan gönderi, yorum ve mesajlar aşağıdaki kurallara uygun olmalıdır:

- Küfür, hakaret içeren, herhangi bir etnik grubu dışlayıcı, aşağılayıcı üsluptan uzak durulmalıdır.
- Saygı kurallarından çıkılmamalı, başka kişi ve kurumlara zarar verebilecek karalayıcı yorumlar yapılmamalıdır. Tehdit ve kişisel saldırı içeren üslup kullanılmamalıdır.
- Paylaşılan içerikten bağımsız veya sürekli aynı şeyleri tekrar eden SPAM yorumlardan uzak durulmalıdır.
- Paylaşılan içerikten bağımsız olarak, başka bir kişi ve/veya kurumun reklamını içeren yorumlar yapılmamalıdır.
- Milletlerin ortak değerlerine hakaret ve saldırı niteliğinde üsluplar kullanılmamalıdır.
- Siyasal propaganda ve herhangi bir siyasi görüşü savunan fanatik üslup ve yorumlar paylaşılmamalıdır.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na aykırı kişisel veri paylaşımı içermemelidir.

Gaziantep Sanayi Odası, bu kuralların en az bir tanesine uyulmadığı takdirde gelen yorum, mesaj ve gönderilere izin vermeme ve yayınlayan kullanıcıyı yasaklama/engelleme hakkını saklı tutar. Yukarıdaki kurallara uymayan yorumlar gizlenecek veya silinecek, yorumu yapan takipçi aynı davranışı devam ettirdiği takdirde yönetilen sayfa ile tüm ilişkisi kesilecektir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

MALİ YÖNETİM POLİTİKAMIZ

Gaziantep Sanayi Odası, üyelerinin ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi, dürüstlük ve güveni hâkim kılmak üzere disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek üzere 1989 yılında kurulmuştur.

Gaziantep Sanayi Odası 5174 sayılı kanunun vermiş olduğu yetki ile üyelerinden almış olduğu kayıt ücreti, yıllık aidat, munzam aidat, yapılan hizmetler karşılığı alınan ücretler, belge bedelleri, yayın gelirleri, bağış-yardım, iştiraklerden ve sair gelirlerden oluşan kaynakları ile yukarıda zikredilen kuruluş amaçlarını yerine getirmek üzere yapacağı harcamaları mali politikasını oluşturmaktadır.

ÜYE MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

Gaziantep Sanayi Odası olarak üyelerimiz ve kamuya karşı beklentilerin ötesinde bir şikâyet yönetimini amaçlıyoruz. Üyelerimizin şikâyetlerini doğru algılama, tanımlama, analiz etme, çözümler üretme ve raporlama süreçlerini; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda herhangi bir hizmet bedeli almadan yönetir ve bu bilgiyi sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız. Hizmet politikalarımızı geliştirmek için üyelerimizle birlikte çalışır ve bu şekilde süreçlerimize aktif olarak katılmalarını sağlarız.

SİCİL POLİTİKAMIZ

Bu politikanın amacı, Gaziantep Sanayi Odası'nın üye adayları ve mevcut üyelerinin Oda ile ilgili tüm sicil işlemlerinin politikasını belirlemektir.

Bölgenin ve Gaziantep ilinin sanayi alanındaki en güçlü temsilcisi olarak Odamız, "Dünyada Türkiye, Türkiye'de Gaziantep" ilkesinden hareketle yatırım, üretim, istihdam ve ekonomik kalkınma alanlarında güçlü bir savunucu, bilgi için en iyi kaynak ve üyelerimizin refahını desteklemede ve kolaylaştırmada etkili bir ortaktır.

Üyelere değer katmaya odaklanan Sicil Departmanı, üye bilgilerini güncel tutarak Oda birimlerinin ve tüm paydaşların üyelerle iletişimini kolaylaştırır, birimlere girdi sağlar ve Oda faaliyetlerinin duyurulmasında etkin bir rol oynar. Bu sayede iş dünyasının çıkarlarının temsil edilmesini ve sesinin duyulmasını sağlayan etkili bir iş yürütür.

1. KAPSAM

Gaziantep Sanayi Odası ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm Hizmetlerini kapsamaktadır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO-9000-2015 Kalite yönetim Sistemleri – Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler

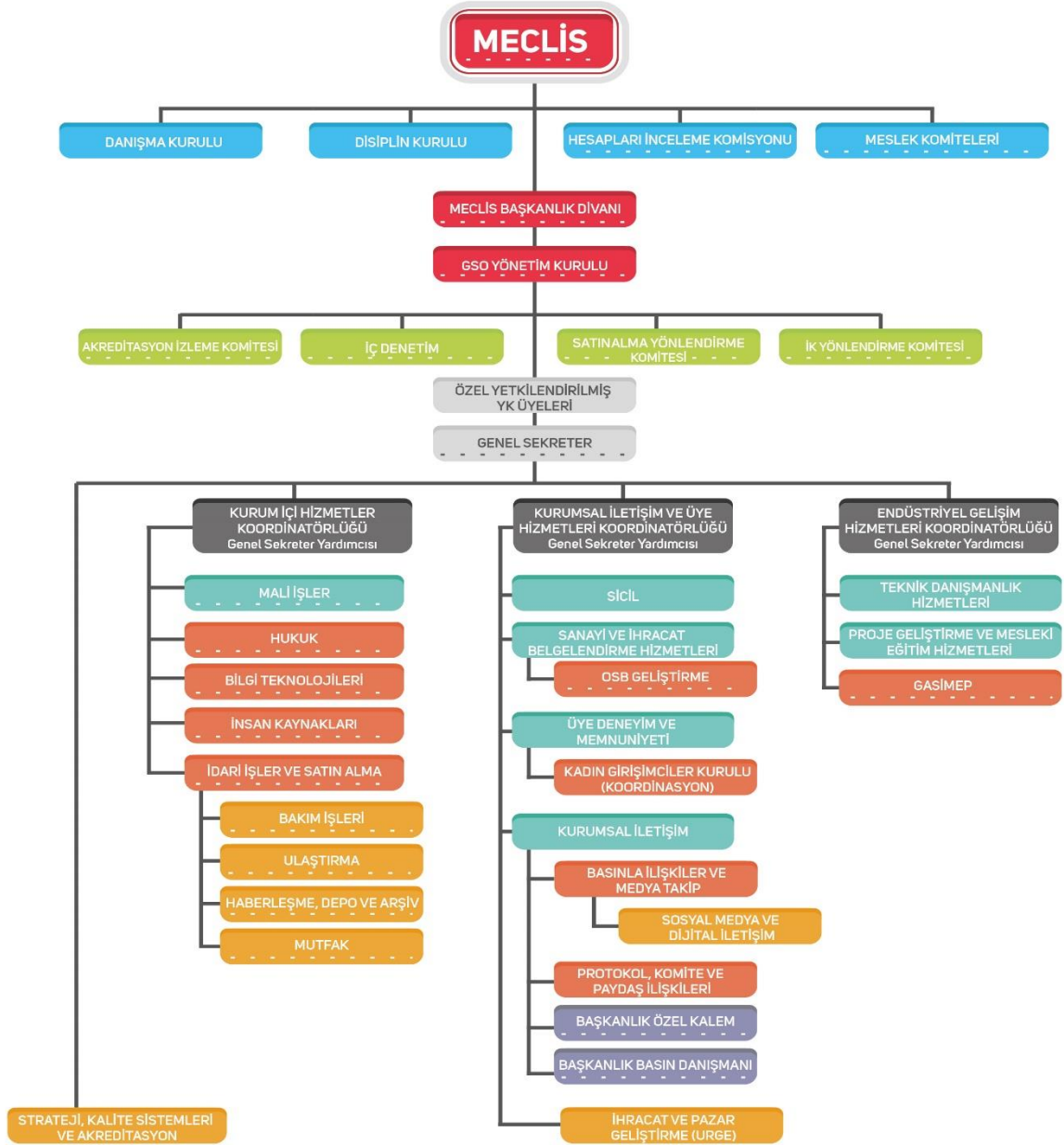
TS-EN-ISO-9004-2015 Kalite yönetim Sistemleri – Performans İyileştirmeleri İçin Kılavuz

3. TERİMLER VE TARİFLER

- ❖ **Kalite Yönetim Sistemi** ; Politika ve hedefler ile bu hedefleri gerçekleştirmek için gerekli prosesleri oluşturmada kullanılan kuruluşun ilişkili veya etkileşimli bir dizi unsuru (**Kalite** ; Bir nesnenin bir dizi doğal özelliğinin gereklilikleri yerine getirme derecesi)
- ❖ **Kuruluş** ; Hedeflere ulaşmak için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri düzenlenmiş, kendi işlevleri mevcut olan kişi veya kişiler grubu –Gaziantep Sanayi Odası
- ❖ **Politika** ; Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen niyetleri ve yönelimi
- ❖ **Hedef** ; Ulaşılabilecek sonuç
- ❖ **Proses** ; İstenen çıktıları ortaya koymak için girdileri kullanan ilişkili veya etkileşimli faaliyetler grubu
- ❖ **Katılım** ; Paylaşılan hedeflere ulaşmak için yapılan faaliyetlere dahil olma ve katkı sağlama
- ❖ **Üst yönetim** ; Bir kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi veya kişiler grubu
- ❖ **Çıktı** ; Bir prosesin sonucu
- ❖ **Risk** ; Belirsizlik etkisi
- ❖ **İlgili taraf** ; Bir karar veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş
- ❖ **Dokümanite edilmiş bilgi** ; Bir kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgi ve bunun saklandığı ortam

- ❖ **Ürün** ; Bir kuruluşun, kuruluş ile müşterisi arasında herhangi bir etkileşim olmadan üretebildiği çıktısı
- ❖ **Hizmet** ;Bir kuruluşun mutlaka en az bir faaliyetinin kuruluş ve müşterisi arasında gerçekleştirildiği çıktısı
- ❖ **Etkinlik**; Planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilme ve planlanan sonuçlara ulaşılma seviyesi
- ❖ **Yetkinlik**; istenen sonuçlara ulaşmak için bilgi birikimi ve becerileri uygulama yeteneği
- ❖ **Dış kaynak kullanımı**; Bir dış kaynaklı kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyonlarının veya Proseslerinin bir bölümünü yürüttüğü durumlarda yapılan düzenleme
- ❖ **İzleme**; Bir sistemin, bir Prosesin, bir hizmetin veya bir faaliyetin durumunun belirlenmesi
- ❖ **Ölçme**; Bir değer in belirlenmesi Prosesi
- ❖ **Düzeltilici faaliyet**; Uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldırmak ve tekrar ortaya çıkmasını önlemek için yapılan faaliyet
- ❖ **Sürekli iyileştirme**; Performansın geliştirilmesi için tekrarlanan faaliyet
- ❖ **İyileştirme**; Performansın geliştirilmesi için yapılan faaliyet
- ❖ **Düzeltilme**; Belirlenmiş bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan faaliyet
- ❖ **Yasal Şart**; Bir yasama organı tarafından belirlenmiş zorunlu şart
- ❖ **Düzenleyici Şart**; Bir yasama organı tarafından yetki verilmiş olan bir yetkili makam tarafından belirlenen şart
- ❖ **Müşteri Memnuniyeti**; Gerçekleştirilen hizmetlerin vatandaşlar tarafından algılanma derecesi
- ❖ **Şikayetçi**; Şikayet Yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisi
- ❖ **Şikayet**; müşterinin sunulan hizmetle ilgili memnuniyetsizlik duyması ve bu durumdan doğrudan ya da dolaylı yolla çözüm beklemesi durumu
- ❖ **Müşteri**; Hizmet alan kişi/ler
- ❖ **Geri Bildirim**; Sunulan hizmetler veya şikayetler ile ilgili müşteri görüş, yorum veya beyanları
- ❖ **İlgili taraf**; Kuruluşumuzun hizmet performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi ya da grup
- ❖ **Risk Değerlendirmesi**; Tüm Proseslerde riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek
- ❖ **GSO**: Gaziantep Sanayi Odası

GAZİANTEP SANAYİ ODASI ORGANİZASYON ŞEMASI



4. KURULUŞUN BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş Ve Bağlaminin Anlaşılması

Gaziantep Sanayi Odası, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Dış Hususlar:

1. **Yasal Şartlar:** Hizmet Oda Faaliyetleri ve Sanayi ilgili yasal mevzuatların değişmesi
2. **Teknolojik Şartlar:** Hizmet sunduğumuz alanda sektöründe teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok ürün elde edilmesi
3. **Kültürel şartlar:** Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi
4. **Sosyoekonomik şartlar:** Toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif ya da negatif olarak değişmesi.

İç Hususlar:

1. **Kurumsal Değerlerimiz:** Gaziantep Sanayi Odası olarak her zaman en iyi ve müşteri memnuniyetini ön plandan tutmak
2. **Kurum Kültürü:** Verdiğimiz hizmetlerde kaliteyi ve sürdürülebilir hizmeti vatandaşın ve üyelerimizin hizmetine sunma
3. **Kurum Bilgisi:** Her zaman işinde en iyi olan yönetici ve takım arkadaşlarıyla çalışmak (İnsan Kaynakları-İstatistik Çalışmalar)
4. **Kurum Performansı:** Birim zamanda verimin en üst seviyede olmasını sağlamak (İstatistik çalışmalar-Hizmet Yönetimi vb.).

İç ve dış hususlar kurumumuz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yılda 1 kez yapılan YGG toplantılarında gözden geçirilmektedir.

REFERANSLAR:

P.800.04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

Performans Değerlendirme Raporları

Misyon, Vizyon ve Kalite Politikası

YN.01 GSO İç Yönergesi

2018-2021 Stratejik Plan

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Anlaşılması

Gaziantep Sanayi Odası, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tarafları, bu tarafların ihtiyaç - beklentilerini ve bu ihtiyaç - beklentilerden hangilerinin uyum yükümlülüğü olacağını belirler ve kayıt altına alır. Buna istinaden;

A. Birinci taraflar (iç faktörler):

- Çalışanlarımız

İhtiyaç ve Beklentiler:

- Kişisel verilerin korunması
- Görev ve talimatların belirlenmiş olması
- Sürekli eğitim ve etkinliklerin artırılması
- Eğitim katılımların değerlendirilmesi
- Takdir
- Objektif ve şeffaf performans değerlendirmesi
- Mesai ve dinlenme saatlerinde yasal uyumluluk
- Sağlıklı ve temiz bir çalışma ortamı

- Üst yönetim

İhtiyaç ve Beklentiler:

- Yasal ve mevzuat şartlarına tam uyum
- Kalite kapsamında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ve Üyelerimiz nezdinde örnek olma
- Çalışların görev ve sorumluluklarına riayet etmesi
- Politikalara uyum

B. İkinci taraflar (dış faktörler):

- Üyelerimiz
İhtiyaç ve Beklentiler:
 - Üyelerin memnuniyetinin sağlanması
- Tedarikçiler
İhtiyaç ve Beklentiler:
 - Odamız çalışma alanlarında güvenliklerinin sağlanması
 - GSO'nun taahhütlerine uyması
 - Sürekli iletişim sağlanması
 - Sağlıklı geri beslemelerin alınabilmesi
 - Beklentilerin açık bir şekilde ifade edilmesi

C. Üçüncü taraflar (dış faktörler):

- Türkiye Odalar Borsalar Birliği
- Belgelendirme Kuruluşları
- Diğer Odalar
- Sektörle ilgili ulusal ve uluslararası STK'lar
- Meslek odaları
- Resmi Makamlar
- Diğer Paydaşlar
İhtiyaç ve Beklentiler:
 - Yasal mevzuat şartlarına tam uyum sağlanması
 - Her zaman insanı ve çevreyi korumaya yönelik faaliyetlerde bulunulması
 - GSO'nun taahhütlerine uyması
 - Sürekli iletişim sağlanması

Tarafların özel ihtiyaç ve beklentileri Daireler tarafından Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gündeme alınarak gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir.

4.3. KYS Kapsamının Belirlenmesi

KYS kapsamımız dış ve iç hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri de göz önüne alınarak; "5174 sayılı kanun kapsamında Sanayi Odası Hizmetleri" olarak belirlenmiştir.

Kurumumuzda kapsam dışı bırakılan maddeler ve gerekçeleri aşağıdaki gibidir;

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi: Odamız 5174 sayılı kanun kapsamında standart hizmetler vermekte olup standardın bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi: Odamız tarafından verilen hizmetlere yönelik herhangi bir izleme ve ölçme faaliyeti söz konusu olmadığından kapsam dışı bırakılmıştır.

4.4. KYS ve Prosesleri

4.4.1. – 4.4.2.

Gaziantep Sanayi Odası, bu standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir kalite yönetim sistemi **kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmek için gerekli hedefleri koymaktadır.**

- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli görülen Prosesler oluşturulmuş, bu Proseslerin sırası ve birbirine olan etkisi, Proses Kartları'nda verilmiştir.
- Proseslerinin çalıştırılmasını ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve metotları oluşturmuştur. Bunlar için gereken kaynağın ve bilginin gereken noktalarda bulunması sağlanmıştır. Proseslerin etkinliğinin takibini ve gerekli bilgilerin ulaşılabilirliği Yönetimin Gözden Geçirmesi sürecinde gözden geçirilmektedir.
- Kalite Yönetim Sistemi içerisinde oluşturulan Proseslerin ölçülmesi ve analiz edilmesi daire faaliyet plan ve raporları ile dokümanite edilmektedir.
- Prosesler için risk ve fırsatlar Proses Risk Değerlendirme Tablosunda tanımlanmıştır.
- Proseslerinin planlanmış çıktılarını sağlamak için ve sürekli iyileştirme için gerekli faaliyetler belirlenmiş ve Yönetimin Gözden Geçirmesi sürecinde takibi yapılmaktadır.

Gaziantep Sanayi Odası için oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi Prosesleri şu şekildedir.

SN	Yönetim Prosesleri	Müşteri Odaklı Prosesler	Destek Prosesleri
1	İç Tetkik Proses Kartı	Kurumsal İletişim Proses Kartı	Mali İşler Proses Kartı
2	Düzeltilici Faaliyetler Proses Kartı	Sanayi ve İhracat Belgelendirme Proses Kartı	İdari İşler ve Satın Alma Proses Kartı
3	YGG/AİK Proses Kartı	Sicil Hizmet Proses Kartı	İnsan Kaynakları Proses Kartı
4	Strateji, Kalite ve Akreditasyon Proses Kartı	İhracat ve Pazar Geliştirme (UR-GE) Proses Kartı	Bilgi Teknolojileri Proses Kartı
5	Üye Deneyimi ve Memnuniyeti Proses Kartı	OSB Geliştirme Proses Kartı	Basınla İlişkiler ve Medya Takip Proses Kartı
6		Protokol, Komite ve Paydaş İlişkileri Proses Kartı	

Proseslerin uygulanmasını desteklemek için Proses kartları ve destekleyici dokümanlar edilmiş bilgiler oluşturulmuştur. Bu bilgiler muhafaza edilmektedir. Proseslerin birbirleriyle olan etkileşimleri Proses etkileşim şemasında dokümanlar edilmiştir.

PK.36 Proses Yönetim Tablosu

F.71 Proses Etkileşim Şeması

F.67 Proses Performans Raporu

F.65 Proses Risk Değerlendirme Tablosu

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

GSO Üst Yönetimi,

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için sorumluluk alarak
- Kalite Politika ve amaçların oluşturulduğu ve bunları kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına alarak,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş Prosesleri ile kalite olduğunun güvence altına alınmasını sağlayarak,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını sağlayarak,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşarak,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını güvence altına alarak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlayarak,
- İyileştirmeyi teşvik ederek,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için destekleyerek, kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

5.1.2. Müşteri Odaklılık

GSO Üst Yönetimi, aşağıdakileri güvence altına alarak, müşteri odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir.

- Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Verilen Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.

Bu bağlamda müşteri dilek ve şikâyetleri, anket sonuçları kayıt altına alınmakta izlenmekte ve ölçülerek değerlendirilmesi YGG toplantılarında yapılmaktadır.

REFERANSLAR:

P.6 Üye Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi Politikası

PK.13 Üye Deneyimi ve Memnuniyeti Proses Kartı

PK. 12 Protokol, Komite ve Paydaş İlişkileri Proses Kartı



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

T.100.03 Lobi Faaliyetleri Talimatı
F.82 Dilek – Şikayet – Öneri – Üye Memnuniyeti Formu
F.83 Firma Görüşme Formu
F.84 Üye Ziyaret ve Takip Formu
ÇZ.5 Meslek Komite Toplantı Talep Takip Çizelgesi
ÇZ.7 Ziyaretçi Takip Çizelgesi
ÇZ.8 Üye Talep Takip Sistemi
ÇZ.9 Lobi Faaliyetleri Takip Çizelgesi

5.2. Politika (Kalite)

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Gaziantep Sanayi Odası, Kalite politikasını standartların şartlarını dikkate alarak aşağıdaki şekilde oluşturmuştur. Politika dokümanite edilerek dairelere asılmış, eğitimleri verilmiş, www.gso.org.tr web sitesinde yayınlanmış, server kayıtları üzerinden personellerin erişimine açılmış, kurum dışındaki ilgili tarafların ulaşabilmesi sağlanmıştır.

- Kuruluş kanunumuz ve hedeflerimiz doğrultusunda üyelerimize ve hizmet sunduğumuz halkımıza kaliteli hizmet sunmak temel görevimizdir.*
- Kalitenin sürekli geliştirilmesi için personelimizin eğitim ve motivasyonunun sağlanması ve geliştirilmesinden yanayız.*
- Üyelerimizin hizmetlerimizden memnuniyeti için; iletişime açık ve sürekli gelişmeyi hedef olarak belirliyoruz.*
- Üyelerimizin iç ve dış pazarlarda rekabet gücünün artırılması için; dünya ve Türkiye'deki gelişmeleri yakından takip ederek hizmetlerimizi; zamanında ve doğru olarak sunmayı taahhüt ediyoruz.*
- Toplumda çevre bilincinin geliştirilmesi, sanayinin çevreyle uyumlu üretim yapması için çalışmalar yapmayı hedefliyoruz.*

Kalite yönetim sistemi politikamız yönetimin gözden geçirilmesi toplantılarında oluşan hedeflerimize bağlı olarak gözden geçirilmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Gaziantep Sanayi Odası'nda üst yönetim, standardın şartlarını dikkate alarak organizasyon şeması içerisinde hizmet sunan personelimizin görev tanımlarını Görev Tanımlarında anlatmıştır.

Kurumumuzda; Kalite Sistemi ile ilgili olarak kurum bünyesinde bulunan tüm daireler için görev, yetki, sorumluluk, nitelik ve vekâlet durumları oluşturulmuş ve Görev Tanımları içerisinde anlatılmıştır.

REFERANSLAR:

Organizasyon Şeması
Görev Tanımları
YN.01 Oda İç Yönergesi
YN.02 GSO Personel Yönergesi

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Gaziantep Sanayi Odası, kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1'de atıf yapılan hususları, Madde 4.2'de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmektedir.

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;*
- İstenen etkileri geliştirmek,*
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,*
- İyileşmeye erişim.*

REFERANSLAR:

P.800.02 Risk Değerlendirme Prosedürü
FMEA Risk Değerlendirme Tablosu

Stratejik Plan Aksiyon Planları

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

6.2.1. Odamızda, yapılan toplantıların yanı sıra yılda en az bir (1) kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları yapılır. Yapılan toplantıda Prosesler bazında Kalite amaçları belirlenir ve takip edilen toplantıda İstatistiksel uygulamalar doğrultusunda durum tespiti toplantıya sunulur. İlk toplantıda politika üst yönetim tarafından gözden geçirilerek gerekli görülür ise değişiklik yapılır. Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen hedeflerin; politikayı doğrular ve destekler nitelikte olması sağlanır. Amaçlar, Kalite Hedefleri Formunda ilgili izleme haneleri kullanılarak takip edilir.

6.2.2. Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken, Odamız;

- a) Ne yapılacağını,
- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini tayin etmiştir.

REFEREANSLAR:

Proses Kartları

P.800.04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

FMEA Risk Değerlendirme Tablosu

Stratejik Plan (Faaliyetler, Hedefler, Gerçekleşme Durumu, Bütçe, Aksiyon Planı, Aylık Takip)

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Gaziantep Sanayi Odası, Kalite yönetim sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmektedir.

GSO değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:

- a) Değişikliğin Amacı ve Muhtemel Sonuçları;
- b) Kalite Yönetim Sisteminin Bütünlüğü;
- c) Kaynakların Mevcudiyeti;
- d) Sorumluluk ve Yetki Tahsisi veya Yeniden Tahsisi.

GSO'nun Değişim Yönetimi Girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- a. Üye Şikâyetleri ve Geri Bildirimleri Sonucu
- b. Hizmet Sonuçları
- c. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyet Sonucu
- d. İç Denetim Sonucu
- e. Potansiyel Uygunsuzluklar Sonucu
- f. Personel Talebi Sonucu
- g. Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları Sonucu
- h. 4.4. Risk ve Fırsatlar ve İç / Dış Bağlamdaki Değişiklik Sonucu olarak belirlemiştir.

REFERANSLAR:

P.800.05 Değişiklik Yönetim Prosedürü

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Gaziantep Sanayi Odası, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.

Aşağıdakileri değerlendirmiştir:

- a) Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- b) Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

7.1.2. Kişiler



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Gaziantep Sanayi Odası, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile Proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmiştir. Organizasyon şeması ve görev tanımlarında tanımlanmıştır.

7.1.3. Altyapı

Gaziantep Sanayi Odası, Proseslerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

GSO, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan bina, çalışma alanı, Proses teçhizatı ve destek hizmetlerini temin etmiş ve sürdürmektedir. GSO hizmet binası, bilgisayar donanımı, yazılım programları, büro ekipmanları (masa, sandalye, koltuk, dolap, vb.), fotokopi makinası, iklimlendirme cihazları, telefon santrali, faks makinaları, elektrik ve su teçhizatı alt yapıyı oluşturmaktadır (Demirbaş Listesi)

İçinde çalışma ofisleri, konferans, eğitim ve sergi salonları, arşiv ve toplantı odaları, kütüphane ve teknik donanımlı reji odası bulunan "GSO Hizmet Binası" müşterilerin ve çalışanların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde inşa edilmiştir.

Sunulan hizmetin kalitesini ve hızını artırmak amacıyla, bilgisayar donanımı ve yazılım programları kullanılmakta, sürekli bakımları sağlanmakta ve gelişmeler takip edilerek sürekli geliştirilmektedir.

Hizmet sürecinde faydalanılan diğer ekipmanlar iletişimi sağlayan telefon ve faks cihazları, Network ve İnternet ve ulaşım için kullanılan binek araçlarıdır.

GSO' da kaliteyi etkileyebilecek makine ve teçhizatın hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında kontrol altında tutulması amacıyla "Bakım / Onarım Talimatı" oluşturulmuş ve aksamada durumunda izlenecek yol belirlenmiştir.

7.1.4. Proseslerin işletimi için çevre

Gaziantep Sanayi Odası, Proseslerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi oluşturmuştur.

- Sosyal (Dinlenme alanları, çalışma alanları, yemekhane),
- Psikolojik (Çalışma koşulları, çalışma saatleri, dinlenme saatleri),
- Fiziksel (Sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen).

REFERANSLAR:

YN.02 GSO Personel Yönergesi

Organizasyon Şeması

Görev Tanımları

PK.09 İdari İşler ve Satın Alma Proses Kartı

PK.15 Bilgi Teknolojileri Proses Kartı

F.41 Bakım Onarım Kartı

F.68 Bakım Planı

İSG Hizmet Sözleşmeleri

Personel Özlük Kayıtları

7.1.5. Kaynakların izlenmesi ve ölçümü

Gaziantep Sanayi Odasında verilen hizmetlerde herhangi bir üretim bandının olmayışı ve fiziksel ya da kimyasal bir ölçüm şartının söz konusu olmaması nedeniyle standardın bu maddesi kapsam dışı bırakılmıştır

7.1.6. Kurumsal bilgi

Gaziantep Sanayi Odası'nda uygulanan tüm dokümanlarda personele yapılan çalışmalarda bilgi paylaşımına açıktır. Odamıza özel tecrübe ile oluşan bilgi birikimi, Oryantasyon eğitimlerinde ve Personel Toplantılarında tüm personel ile paylaşılır. Her personel katıldığı toplantı, etkinlik ve eğitimlerin raporlamasını yaparak üst yönetim ve diğer personel ile paylaşımda bulunur. Odamızın düzenlemiş olduğu tüm toplantı, eğitim ve organizasyonlar Katılım İmza Formu ile kayıt altına alınır. Fotoğraf, video, konuşma metinleri, basın küpürleri arşivlenerek ileriki organizasyonlara örnek teşkil etmesi amacı ile ortak server'da tüm personelimizin ulaşabileceği şekilde saklanmaktadır. Odamızın hazırladığı projeler kayıt altına alınmakta olup arşivlenmektedir. Her yıl hazırlanan Faaliyet Raporumuz ve Stratejik Planımız web sayfasında yayınlanmaktadır.

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

REFERANSLAR

P.800.01 Doküman Edilmiş Bilgi Prosedürü



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

F.81 Toplantı Tutanak Formu
F.42 Katılım İmza formu

F.63 Oryantasyon Programı Plan ve Takip Formu
T.900.02 Oda Yayınları Hazırlama Talimatı
T.900.01 Yayın ve Dökümantasyon Takip Talimatı

7.2. Yeterlilik

Çalışanların bilgi birikimi ve yetkinliklerinin belirlenmesi, işe alınma aşamasında başlamaktadır. GSO'da verilen hizmetin kalitesini etkileyecek, çalışanların sahip olması gereken nitelikler belirlenmiştir.

İşe yeni başlayanlara yürütecekleri faaliyetlerin önemi ve diğer faaliyetlerle uyumu konusunda ilgili daire amirleri ve Genel Sekreter tarafından Oryantasyon eğitimi verilir. Oryantasyon eğitiminde; GSO organizasyonu, politikaları, hedefleri, müşterileri, faaliyetleri ve yönetim sistemlerini öğrenmeleri ile işe uyumları, bu eğitimin yanı sıra GSO eğitim sistemi içinde yer alan kalite, çevre ve mesleki eğitimler başlıkları altında verilen eğitimler ile de sürekli gelişimleri sağlanmaktadır.

REFERANSLAR:

P.3 İnsan Kaynakları Politikası
Organizasyon Şeması
Görev Tanımları
PK.14 İnsan Kaynakları Proses Kartı
Özlük Kayıtları
F.27 Yıllık Eğitim Planı
F.79 Eğitim Talep Formu
T.600.05 Oryantasyon ve İş Başı Eğitim Talimatı
F.63 Oryantasyon Programı Plan ve Takip Formu

7.3. Farkındalık

Gaziantep Sanayi Odası, kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır:

- a) Kalite Politikası,
- b) ilgili kalite amaçları
- c) İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- d) Kalite yönetim sistemi şartlarının/uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

Odamızda, gerçekleştirilen hizmetlerin kalitesini etkileyen işleri gerçekleştirecek personelde bulunması gereken asgari nitelikler belirlenmiştir. Yeni personel alımında ve personel istihdamında bu nitelikler göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca işe yeni başlayan tüm personel Oryantasyon eğitimine tabi tutulur. Her personelin yaptığı işle ilgili yeterliliklere sahip olması için gerçekleştirilen eğitimler sonrası başarılı olması hedeflenir. Başarılı olmayan personel kendi yeterliliklerine uygun başka bir görevde değerlendirilebilir.

REFERANSLAR:

T.600.01 Eğitim Hizmetleri Talimatı
F.27 Yıllık Eğitim Planı
Eğitimler için Döküman Edilmiş Bilgiler
F.74 Görev Değişikliği Onay Formu
F.75 Referans Araştırma Formu
F.76 Deneme Süresi Değerlendirme Formu
F.77 Mülakat Değerlendirme Formu
F.79 Eğitim Talep Formu
F.63 Oryantasyon Formu
P.3 İnsan Kaynakları Politikası
F.14 Çalışan Görüşme Formu

7.4. İletişim

Gaziantep Sanayi Odası aşağıdakileri içeren Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirlemiştir:

- a) Neyin iletileceği
- b) Ne zaman iletileceği,
- c) Kiminle iletişim kurulacağı,
- d) Nasıl duyurulacağı
- e) Kimin iletişim kuracağı

konusunda Bildirim formu ile acil durumlarda ve diğer durumlarda ulaşılabilecek kişiler listesi oluşturmuştur.

I. Dahili İletişim

İç haberleşme, mail, toplantılar veya diğer iletişim kanalları (dahili telefon, Whatsapp, Skype vb.) yapılmaktadır. Kalite yönetim sistemleri kapsamında başlatılan tüm faaliyetlerden tüm çalışanların haberdar olması ve bilinç seviyesinin artırılması sağlanmaktadır. Uygunsuzlukların kayda alınması ve işletme içinde ilgili dairelere aktarılması kadar iyi uygulamaların da duyurulması sağlanmaktadır. Bu amaçla; duyuru mailleri, iç yazışmalar ve düzenli toplantılar yapılmaktadır.

II. Harici İletişim

Oda dışı haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar ve www.gso.org.tr web sayfası, mail, faks, sms, whatsapp grupları aracılığı ile yapılır. Verilen hizmetlerle ilgili üyelerle olan iletişimlerde her bir Proses sahibi daire sorumlusu etkindir.

REFERANSLAR:

- PK.16 Basınla İlişkiler Ve Medya Takip Proses Kartı*
- T.700.07Evrak Akış Talimatı*
- T.900.01 Yayın ve Dökümantasyon Takip Talimatı*
- T.900.02 Oda Yayınları Hazırlama Talimatı*
- P.1 GSO Haberleşme Politikası*
- GSO Kurumsal İletişim ve Haberleşme Stratejisi*
- F.14 Çalışan Görüşme Formu*

7.5. Dokümanite Edilmiş Bilgi

7.5.1.-7.5.2.-7.5.3. Genel - Oluşturma ve Güncelleme - Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Odamızın Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları Dokümanite Edilmiş Bilgi Prosedürü'nde tanımlanmıştır.

Odamızda sistem kayıtları; tanımlanır, derlenir, işaretlenir ve arşivlenir. Sistem kayıtları, kayıt takip listesinde tanımlanmıştır. Bu listede Proseslere dair kayıtların daire saklama süreleri ile bu süre sonunda arşiv bekleme süreleri tanımlanır. Tanımlanan tüm kalite kayıtları, hasar görmeleri önlenerek ve okunaklılığı kaybolmayacak ve istenildiğinde kolayca ulaşılabilecek şekilde saklanır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gerekli kontrollerin tanımlanması ile ilgili şartlar Dokümanite Edilmiş Bilgi Prosedüründe yer almaktadır.

REFERANSLAR:

- P.800.01 Dokümanite Edilmiş Bilgi Prosedürü*

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama Ve Kontrol

Odamıza gelen hizmet talepleri girişte, süreç içinde ve hizmetin tamamlanması aşamasında ilgili Prosedüründe belirtildiği şekilde kayıtları yapılarak tanımlanır ve tutulan kayıtlar ile geriye dönük izlenebilirliği sağlanır.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Odamıza gelen bütün hizmet talepleri Gelen Evrak Kayıt Programı ile alınarak Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısının havalesi ile ilgili daireye aktarılır. İşlemi tamamlanan veya tamamlanmayan tüm başvurular Gelen ve Giden Evrak Kayıt Programından izlenebilir. Söz konusu kayıtlardan Odamıza gelen başvuruların hangi dairede ne tür işlem gördüğü de izlenebilmektedir.

Gaziantep Sanayi Odası'nda yapılan her türlü hizmet işlemi ilgili daire amiri ve Genel Sekreterin kontrolüne tabidir.

Gaziantep Sanayi Odası'nda yapılan her işlem evrakında bir kaşe, tarih ve sayı vardır. İşlem gören her evrak Genel Sekreterin veya yetkili kılınan kişinin imzası veya parafı ile kontrol edilerek onaylanır.

Faaliyetlerin etkinliği Faaliyet raporlarının sonuçlarına göre en az 6 aylık periyodlarla izlenir.

REFERANSLAR:

5174 Sayılı Kanun

T.700.07 Evrak Akış Talimatı

PK.13 İş Kabulü Proses Kartı

Yıllık İş Planı

Stratejik Plan Hedefler, Faaliyetler, Gerçekleşme Durumu, Bütçe Tahmini, Aksiyon Planı

8.2. Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

GSO'nun tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu olması nedeniyle üyelerle ilişkileri 5174 sayılı kanun ile belirtilmiştir.

Hizmet bilgisi ve değişiklikler de dahil olmak üzere başvurular, sözleşmeler kapsamında müşteriyle iletişim ile ilgili düzenlemeler Kurumsal İletişim Proses Kartı ile Üye Deneyimi ve Memnuniyeti Proses Kartında belirtilmiştir.

GSO müşterilerle iletişimini; yazışmalar, yayınlar (dergi, bülten, rapor, vb), toplantılar, telefon görüşmeleri, SMS, faks, e-mail, ziyaretler ve anketler ile sağlamaktadır.

Odamız Kurumsal İletişim Departmanı ve Üye Deneyimi ve Memnuniyeti Departmanı başta olmak üzere üyeler ile birebir temas halindedirler.

Aylık olarak; sektör sorunlarının, ihtiyaç ve beklentilerinin belirlendiği "Meslek Komitesi Toplantıları", "Üye Ziyaretleri", Ülke ve Sektör Sorunları, Ekonomik ve Siyasi Gündem vb. konularının görüşüldüğü "Meclis Toplantıları", Üye Memnuniyetini artırıcı Lobi Faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Müşterilerin mevcut ve gelecekteki gereksinim ve beklentilerini ve mevcut hizmetler konusundaki algılamalarını öğrenebilmek amacıyla Üye Talep Takip Sistemi ve Üye Memnuniyet Anketleri kullanılmaktadır. Bunun yanı sıra Üye Ziyaretleri yapılarak üyelerin ihtiyaçları dokümanite edilerek Yönetim Kurulu toplantılarında gündem maddesi olarak görüşülmektedir.

Yukarıda bahsedilen araçlarla elde edilen geri bildirimler yönetim tarafından değerlendirilmekte ve gerekli düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır. Ayrıca bu bilgiler Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında girdi olarak kullanılmaktadır

REFERANSLAR:

PK.13 Üye Deneyimi ve Memnuniyeti Proses Kartı

PK.12 Protokol, Komite ve Paydaş İlişkileri Proses Kartı

Üye Memnuniyet Anketi

P.1 GSO Haberleşme Politikası

GSO Kurumsal İletişim ve Haberleşme Stratejisi

T.100.03 Lobi Faaliyetleri Talimatı

F.82 Dilek – Şikayet – Öneri – Üye Memnuniyeti Formu

F.83 Firma Görüşme Formu

F.84 Üye Ziyaret ve Takip Formu

ÇZ.5 Meslek Komite Toplantı Talep Takip Çizelgesi

ÇZ.7 Ziyaretçi Takip Çizelgesi

ÇZ.8 Üye Talep Takip Sistemi

ÇZ.9 Lobi Faaliyetleri Takip Çizelgesi

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Odamız üyelerine vereceği hizmetler için şartlar tayin ederken aşağıdakileri güvence altına almaktadır;

- Hizmete bağlı birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- GSO Üst Yönetiminin gerekli olduğu düşündüğü şartlar,
- Hizmetler için beyan edilen şartların karşılanabileceğini sipariş, sözleşme gibi dokümanlarla sağlanmaktadır.

Gaziantep Sanayi Odasında verilen hizmetler 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nda tayin edilmiş ve uygulanmaktadır.

8.2.3 – 8.2.3.1 – 8.2.3.2 Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Odamız vermiş olduğu hizmetlere dair şartları yasal mevzuat gereksinimleri ve sözleşme şartları açısından gözden geçirmektedir. Verilen hizmete dair üyelerle yapılan sözleşmeler karşılıklı imzalandıktan sonra hizmet şartları yerine getirilir.

Verilen hizmetler aşağıdaki hususlara göre değerlendirmeye tabi tutulur.

- Hizmet esnasında ve hizmet sonrası faaliyetler de dahil sözleşme şartları ve mevzuat şartları
- Üyeler tarafından beyan edilmeyen ancak eğer biliniyorsa, belirtilen veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,
- GSO tarafından belirtilmiş şartları,
- Ürüne uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme şartları.

Herhangi bir hizmetin gerçekleştirilmesi için, yukarıdaki hususlar bakımından bir olumsuzluğunun olmaması şartı aranır. Verilen hizmetlere dair bir değişiklik olması durumunda ilgili üye temsilcisi ile irtibata geçilir ve değişiklikler tüm üyelere www.gso.org.tr web sayfasında duyurulur.

Gaziantep Sanayi Odası uygulanabildiği ölçüde, aşağıdaki hususlara ait yazılı bilgileri **sözleşmeler** ile muhafaza etmektedir.

- Gözden geçirme sonuçları
- Hizmete ait yeni şartları sağlamaktadır.

REFERANSLAR:

Üyelik Sözleşmeleri

5174 Sayılı Kanun

İlgili Proseslere dair dokümante edilmiş bilgiler

8.2.3. Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler

GSO tarafından verilen hizmet şartları değiştiğinde kurum içi bilgilendirme eğitimleri düzenlenerek ilk önce Proseslerde yer alan kişiler bilgilendirilir. Değişen şartların mevzuatla ilgili kısımları özellikle belirtilir. GSO üst yönetimi inisiyatifi ile değişen şartlarla birlikte tüm değişiklikler GSO web sayfası ve mail yöntemiyle tüm üyelere bildirilir.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Odamız TOBB 5174 sayılı kanun kapsamında standart hizmetler vermekte olup, herhangi bir üretim bandının olmayışı ve ürün geliştirme faaliyetlerinin yapılmaması sebebiyle standardın bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Gaziantep Sanayi Odası kalitenin satın almadan başladığını kabul ederek hizmetlerini en uygun araç gereç ve malzemelerle gerçekleştirmeyi hedefler. İhtiyaç duyulan tedarik unsurlarının tedarik edilmesinde Satın alma Prosesinde tanımlanan esaslara uygun hareket edilir. Tedarikçiler, şirketimizde uygulanan Kalite yönetim sistemine göre belirlenen şartları sağlayıp sağlamadığı konusunda kalite, fiyat ve termin yönlerinden değerlendirmeye tabi tutulurlar. GSO gerçekleştireceği hizmetler için gerekli olan tedarik unsurlarının tedarik kriterlerini tanımlamıştır. Bu kriterlerin belirlenmesinde müşteri şartları ve kurum şartları göz önünde bulundurulmaktadır.

Odamızda tedarik edilecek donanımı sarf malzemeleri ve hizmetler; tedarik kriterlerine göre temin edildikten sonra ihtiyaç duyuldukları faaliyetlerde kullanılmadan önce kontrol edilir.

Odamızda dışardan sağlanan bir Proses işlemi bulunmamaktadır.

REFERANSLAR:

PK.09 İdari İşler ve Satın Alma Proses Kartı

P.400.01 Satın Alma Prosedürü

T.400.01 Tedarikçi Performans Talimatı

Satın Alma Prosesi için Dökümanite Edilmiş Bilgiler

8.4.1. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Ürün ve hizmetin dış tedarikçilerine uygulanacak kontrolün türü ve kapsamı belirlenirken Gaziantep Sanayi Odası aşağıdakileri dikkate alır:

- a) Dış temin edicilere ve sonuçlanan çıktılarına uygulanması istenilen kontrolleri.
- b) GSO aşağıdakileri göz önüne almaktadır.
 - I. Dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetlerin; Odamız müşteri ile yasal ve düzenleyici gereklilikleri karşılama tutarlılığındaki yeteneğine potansiyel etkisi,
 - II. Dış temin edici tarafından uygulanan kontrollerin etkinlikleri,
- c) Dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetlerin gereklilikleri karşıladığını güvence altına almak için gerekli olan doğrulama veya diğer faaliyetleri.

REFERANSLAR:

P.400.01 Satın Alma Prosedürü

8.4.2. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Gaziantep Sanayi Odası aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

- a) GSO adına sağlanan ürünler ve hizmetler
- a) Ürünler ve hizmetlerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasını,
 - Ürün ve hizmetlerin,
 - Ekipmanların,
 - Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasının,
- c) Gerekli kalifikasyon dahil, personelin yetkinliğini,
- d) Kuruluşun Kalite yönetim sistemi ile ilişkisini,
- e) Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini (kuruluş tarafından kullanılan),
- f) GSO ya da üyeleri tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

Gaziantep Sanayi Odası hizmetlerinin kalitesini etkileyen ürün ve hizmet satın alma siparişleri, satın alınması istenen ürün/malzeme/hizmeti açık olarak tanımlar. Satın alma işlemleri yetkili kişilerce tedarikçilere bildirilir. Siparişte değişiklik yapılırsa tedarikçiye aynı yöntemlerle bilgi verilir.

REFERANSLAR:

P.400.01 Satın Alma Prosedürü

F.69 Tedarikçi Performans Değerlendirme Formu

F.50 Tedarikçi Listesi Formu

8.5. Hizmetin Sunumu



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hizmet gerçekleştirme faaliyetleri planlanmış ve kontrollü şartlar altında uygulamaya alınmıştır. Tüm Proseslerde kontroller girdi kontrolden, üye tesisinde verilen hizmet aşamalarına kadar kontrol altındadır.

8.5.2. Tanımlama Ve İzlenebilirlik

Gaziantep Sanayi Odası'na gelen hizmet talepleri girişte, süreç içinde ve hizmetin tamamlanması aşamasında ilgili Prosedüründe belirtildiği şekilde kayıtları yapılarak tanımlanır ve tutulan kayıtlar ile geriye dönük izlenebilirliği sağlanır.

Odamıza gelen bütün hizmet talepleri Gelen Evrak Kaydı ile alınarak Genel Sekreter veya Genel Sekreter Yardımcısının havalesi ile ilgili daireye aktarılır. İşlemi tamamlanan veya tamamlanmayan tüm başvurular Gelen ve Giden Evrak Kayıtlarından izlenebilir. Söz konusu kayıtlardan Odamıza gelen başvuruların hangi birimde ne tür işlem gördüğü de izlenebilmektedir.

Gaziantep Sanayi Odası'nda yapılan her türlü hizmet işlemi ilgili daire amiri ve Genel Sekreter'in kontrolüne tabidir. Odamızda evraklar bir sonraki aşamaya parafsız ve imzasız olarak geçmez. Gaziantep Sanayi Odası'nda yapılan her işlem evrakında bir kaşe, tarih ve sayı vardır. İşlem gören her evrak Genel Sekreterin veya yetkili kılınan kişinin imzası veya parafı ile kontrol edilerek onaylanır.

Faaliyetlerin etkinliği Faaliyet raporlarının sonuçlarına göre en az 6 aylık periyodlarla izlenir.

REFERANSLAR:

T.700.07 Evrak Akış Talimatı

8.5.3. Müşterilere ve Dış Tedarikçilere Ait mülkiyet

Üyelerimiz tarafından sunulan her türlü veriler ve şirket bilgileri müşteri mülkiyeti olarak tanımlanmakta ve korunmaktadır.

Dışarıdan temin edilen hizmetlere dair kullanıcıların kullandığı ekipmanlar tedarikçi mülkiyeti olarak tanımlanmakta ve korunmaktadır.

REFERANSLAR:

Oda Muamele Yönetmeliği

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

8.5.4. Muhafaza

Gaziantep Sanayi Odası'nda işlemi tamamlanmış evrakın muhatabına gönderilmek üzere hazırlanması, zamanında dağıtılması ve Oda bünyesinde muhafazası belirlenmiş standartlar içinde yürütülmektedir.

Dairelerde işlemi biten evrak muhatabına gönderilmek üzere ilgili şubeye verilir.

İşlemi biten evrak muhatabına gönderilmek üzere gönderim şekline uygun şekilde muhafaza edilir. Birer nüshaları da dosyasında bulundurulur.

Gaziantep Sanayi Odası'nda işlemi biten evrak ilgililere ulaştırılmak üzere zarflanır, poşetlenir, kutuya konulur veya gönderimine uygun başka bir şekilde ambalajlanarak etiketlenir.

İşlemi biten evrakın bir nüshası talep halinde ilgililere verilmek üzere Dosya planlamasına uygun olarak muhafaza edilir.

Gaziantep Sanayi Odası'nda işlemi tamamlanan evrak Posta, Kargo ve/veya Faks marifetiyle ilgiye ulaştırılır.

REFERANSLAR:

T.700.07 Arşiv Talimatı

P.800.01 Doküman Edilmiş Bilgi Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Gaziantep Sanayi Odası hizmetlerle ilgili teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken için aşağıdaki şartları karşılamakta ve değerlendirmektedir.

- a) Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- b) Hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,
- c) Hizmetlerin yapısı ve kullanımı,
- d) Üyelerin şartları,
- e) Üye geri bildirimleri.

Gaziantep Sanayi Odası tarafından yapılan projelendirme ve danışmanlık faaliyetleri sonucu çıkan raporların uygulanması aşamasında üyelere yerinde verilen eğitim ve etüt hizmetleri, anket faaliyetleri teslimat sonrası faaliyetler olarak tanımlanmaktadır.

REFERANSLAR:

PK.06 Sanayi ve İhracat Belgelendirme Proses Kartı

F.59 Hibe Programı Özet Formu

T.600.03 Hibe Programları Takip ve Proje Hazırlama Talimatı

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Gaziantep Sanayi Odası'nda belirlenen şartlara sürekli uygun olduğundan emin olmak için, hizmet sağlama kapsamındaki değişiklikleri gözden geçirmekte ve kontrol altına almaktadır. Bu kontroller TOBB tarafından ve kamu kurumları tarafından yapılmaktadır. Odamız değişikliklerin gözden geçirilmesinin sonuçlarını, kişisel yetki değişikliklerini ve gerekli faaliyetlerin kayıtlarını tanımlayan dokümanite bilgileri muhafaza eder.

REFERANSLAR :

P.800.05 Değişiklik Yönetim Prosedürü

8.6. Ürün Ve Hizmet Sunumu

Hizmetin istenen özellikleri karşılamasını sağlamak için yapılan tüm faaliyetlerin doğruluğunu belirlenmiş dokümanlara göre kontrol, kayıt ve muhafaza işlemleri dokümanite edilmiştir.

Oluşturulan Prosedürler kapsamında hizmet taleplerinin karşılanmasına yönelik olarak mal ve hizmet satın alımları ile hizmet taleplerinin girişte, süreçte ve hizmet bitişinde muayenesi yapılır ve yetkili personelce kayıtları tutulur

REFERANSLAR :

8.7 – 8.7.1 – 8.7.2 - Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Gaziantep Sanayi Odası'nda üyelere sunulan hizmetin Mevzuat, Prosedür ve Talimata uygun olarak hazırlanması aşamalarının kontrol edilerek uygun olmayan hizmetin hizmet talep sahiplerine sunulmadan tespit edilmesi, imhası ve / veya düzeltme yapılarak uygun olan hizmetin sunulması dokümanite edilmiştir.

Uygunsuzluklar tanımlanır, kaydedilir ve değerlendirilir. Düzeltici işlemler tanımlanarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır.

REFERANSLAR:

PK.02 Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı

Uygunsuzluk Raporu

İç Tetkik Master Planı

İç Tetkik Formları

F.35 Düzeltici Faaliyet İstek Formu

F.37 Tetkik Uygunsuzluk Formu

F.38 Sistem Tetkik Raporu

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Gaziantep Sanayi Odası'nda verilen hizmetlerin uygunluğunu göstermek, mevcut Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için üyelere gelen şikayetler ve öneriler

değerlendirilmekte ve planlı olarak İç Tetkikler düzenlenmektedir. Ayrıca yılda bir kez düzenlenen Yönetim Gözden Geçirme toplantılarıyla Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği gözden geçirilmektedir. ISO 9001:2015 standardına göre oluşturulan Kalite Yönetim Sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı dikkate alınarak belirlenir. Üyelerden gelen geri besleme bilgilerinin ve iç tetkik sonuçlarının kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan Düzeltici Faaliyetler ve İyileştirmeler uygulanmaktadır.

REFERANSLAR :

PK.03 YGG - AİK Proses Kartı
P.800.03 İç Tetkik Prosedürü
P.800.04 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
PK.02 Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
F.31 Yönetimin Kalite Sistemini İncelemesi Raporu
ÇZ.5 Meslek Komite Toplantı Talep Takip Çizelgesi
ÇZ.6 Yönetim Kurulu Toplantı Takip Çizelgesi
ÇZ.7 Ziyaretçi Takip Çizelgesi
ÇZ.8 Üye Talep Takip Çizelgesi
F.35 Düzeltici Faaliyet İstek Formu
F.37 Tetkik Uygunluk Formu
F.38 Sistem Tetkik Raporu

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Odamızın performansını izlemek, üyelerimizin verilen hizmet ile ilgili algılamalarını tespit etmek amacıyla Üye Deneyimi ve Memnuniyeti tarafından her yıl üyelerimize “Üye Memnuniyeti Anketi” yapılmaktadır. Üye memnuniyetini izlemek amacıyla aşağıdaki parametreler ele alınmakta ve alınan sonuçlar istatistiksel teknikler kullanılarak, sistemin etkinliğini sürekli iyileştirme amaçlı değerlendirilmektedir.

- GSO genel imajı,
- Verilen hizmetler,
- Şikâyetlere yaklaşım,
- Diğer göstergeler.

Üye memnuniyeti hedeflenmekle birlikte faaliyetler sırasında çıkan bazı sorunların neden olduğu müşteri şikâyetleri de mutlaka etkin ve hızlı bir şekilde ele alınarak memnun olmayan müşterinin tekrar kazanılması sağlanmaktadır.

GSO, periyodik değerlendirmelerin sonuçlarının kayıtlarını muhafaza etmektedir. Bunun yanı sıra Gaziantep Sanayi Odası web sitemizde yer alan “Üye Talep Takip Sistemi” aracılığıyla yıl içerisinde gelen taleplere ulaşarak geri bildirim yapıp raporlanmaktadır.

Üye Deneyim ve Memnuniyeti Birimi tarafından gerçekleştirilen firma ziyaretlerinde ise “Firma Ziyaret ve Takip Formu” doldurularak Müşteri Memnuniyetini arttırmak amacıyla raporlama yapılmaktadır.

REFERANSLAR:

PK.13 Üye Deneyimi ve Memnuniyeti Proses Kartı
PK.12 Protokol, Komite ve Paydaş İlişkileri Proses Kartı
Üye Memnuniyet Anketi
P.1 GSO Haberleşme Politikası
GSO Kurumsal İletişim ve Haberleşme Stratejisi
T.100.03 Lobi Faaliyetleri Talimatı
F.82 Dilek – Şikâyet – Öneri – Üye Memnuniyeti Formu
F.83 Firma Görüşme Formu
F.84 Üye Ziyaret ve Takip Formu
ÇZ.5 Meslek Komite Toplantı Talep Takip Çizelgesi
ÇZ.7 Ziyaretçi Takip Çizelgesi
ÇZ.8 Üye Talep Takip Sistemi
ÇZ.9 Lobi Faaliyetleri Takip Çizelgesi

9.1.3. Analiz Ve Değerlendirme

Gaziantep Sanayi Odası Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir. GSO'da doğru verileri ve izleme, ölçüm ve diğer kaynaklardan doğan bilgileri analiz etmektedir ve değerlendirmektedir. Veri Analiz çıktıları ve değerlendirme aşağıdaki maddeler için kullanılacak:

- Hizmetlerin gerekliliklere uygunluğunu göstermek;
- Üyelerin memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek;
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek;
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek;
- Süreç performansını değerlendirmek;
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;
- KYS yönetim sisteminin gelişimi dahilinde ihtiyaç ve fırsatları belirlemek.

Analiz sonuçları ve değerlendirme aynı zamanda yılda bir yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında sunulur.

REFERANSLAR :

T.800.04 Anket İstatistik Talimatı
Üye Memnuniyet Anketi Sonuçları Raporu
Üye Talep Takip Sistemi Raporları
F.84 Üye Ziyaret ve Takip Formu Raporları
Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları Raporu
Personel Performans Değerlendirme Formları
F.69 Tedarikçi Değerlendirme Formları
ÇZ.5 Meslek Komite Toplantı Talep Takip Çizelgesi
ÇZ.7 Ziyaretçi Takip Çizelgesi
ÇZ.8 Üye Talep Takip Sistemi

9.2 - 9.2.1 İç Tetkik

Gaziantep Sanayi Odası uygulamakta olduğu Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin derecesini tayin etmek ve varsa hatalı kısımlarını tespit ederek gerekli düzeltici önlemleri almak, iyileştirmeleri sağlamak üzere iç tetkikler gerçekleştirilir. Belli bir daire için atanmış denetçinin denetim yapılacak daireden bağımsız olmasına dikkat edilir ve tetkikler eğitimli personel veya denetçiler tarafından yapılır.

REFERANSLAR :

P.800.03 İç Tetkik Prosedürü
F.32 İç Tetkik Master Planı
İç Tetkik Formları
F.37 Tetkik Uygunsuzluk Formu
F.38 Sistem Tetkik Raporu

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Gaziantep Sanayi Odası Üst yönetimi; Kalite Yönetim Sistemini stratejik yönü ile sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini yılda en az bir kez gerektiğinde daha fazla gözden geçirmesi toplantısı düzenler. Yönetimin gözden geçirmesi toplantı öncesi duyuru yapılır, yönetim temsilcisi tarafından sistem performans raporu hazırlanır. Risk analizleri ve değerlendirmeler belirlenir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim gözden geçirmesi toplantılarında aşağıdaki maddeleri dikkate alarak planlanmakta ve yürütmektedir;

- Bir önceki yönetim gözden geçirmesinde alınan aksiyonların takip durumu
- Kalite yönetim sistemiyle ilgili iç ve dış konulardaki değişiklikler

- c) Aşağıdaki girdi/çıktıları da içerecek şekilde Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği hakkında bilgi veren girdiler ;
- 1) İlgili taraflardan gelen müşteri memnuniyeti ve geri bildirimlerinin,
 - 2) Kalite Yönetim sisteminin amaçlarının yerine getirilme derecelerinin /Önemli Çevre Boyutları,
 - 3) Ürün ve Hizmetlerin uygunluğu ve süreç performansları, /Çevre Amaçları
 - 4) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetlerinin sonuçları,
 - 5) İzleme ve ölçüm sonuçları,
 - 6) Denetim sonuçları,
 - 7) Dış tedarikçilerin performansı
- d) Kaynakların Varlığı
- e) Risk ve Fırsatlar
- f) İyileştirme İçin Fırsatlar

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında alınan kararlar şunları içermektedir.

- a) Sürekli gelişim fırsatları;
- b) Kaynak ihtiyaçları da dahil olmak üzere, Kalite yönetim sisteminin değişim ihtiyaçları , İhtiyaç duyulan kaynaklar.

REFERANSLAR :

- P.800.04 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü*
F.31 Yönetimin Kalite Sistemini İncelemesi Raporu

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Gaziantep Sanayi Odası'nda mevcut kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için yılda bir kez yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç tetkik sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları ve müşterilerden gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

10.2 - 10.2.1 - 10.2.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

Gaziantep Sanayi Odası'nda muhtemel ve karşılaşılan riayetsizliklerin nedenlerini araştırmak, tekrarını önlemek, başlatılacak faaliyetleri ve sorumlulukları belirlemek amacıyla gerekli yöntemler belirlenmiştir. GSO yöntemleri ilgili Prosedürlerde tanımlanmıştır.

Riayetsizliklerin incelenmesinde, Düzeltici Faaliyetlerin tespitinde aşağıda belirtilen temel unsurlar dikkate alınır:

- ❖ Uygunsuzluk Raporlarının Sonucu
- ❖ Yapılan Şikayetler
- ❖ İç tetkik ve Harici Denetim Raporları
- ❖ Analiz Sonuçları
- ❖ Kısımlarda Yapılan Değişiklikler
- ❖ Bakım ve Arıza Kayıtları

Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil, GSO

- a) Uygunsuzluğa tepki verir ve uygulanabildiği şekilde:

- I. Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyet yapar,
- II. Sonuçları değerlendirir.

b) Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirir:

- I. Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
- II. Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini.

REFERANSLAR :

- P.800.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü*



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

10.2. Sürekli İyileşme

Gaziantep Sanayi Odası Hizmette veya hizmete yardımcı faaliyetlerde meydana gelen hatalar ve uyumsuzlukların giderilmesi ve sürekli iyileştirmeye sağlamak, meydana geliş sebebinin incelenmesi ve tekrarının önlenmesine yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetler sistemi oluşturulmuştur. Bu faaliyetleri başlatmak, yürütmek ve takibini yapmak için gerekli Prosedürleri oluşturulmuş ve yürürlüğe konmuştur.

Elde edilen veriler, Yönetim Kurulu Toplantısı, Meclis Toplantısı, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı ve Genel Sekreterlik tarafından yapılan rutin toplantılarda değerlendirilerek, hedeflere ulaşamama, beklentileri karşılamama gibi durumlarda düzeltici faaliyet belirlenerek iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

REFERANSLAR :

F.31 Yönetimin Kalite Sistemini İncelemesi Raporu

F.38 Sistem Tetkik Raporu

F.37 Tetkik Uyumsuzluk Formu

F.35 Düzeltici Faaliyet İstek Formu

PK.03 YGG - AİK Proses Kartı

PK.04 Strateji, Kalite ve Akreditasyon Proses Kartı