

2019

İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI



# KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI



	<b>İGDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	3/16

## 1. ÖNSÖZ

### 1.1 MİSYONUMUZ

Gelişmenin anahtarı üyelerinin, memnuniyetini ön planda tutan, kanun ve ilgili mevzuatla kendine verilmiş olan görev ve sorumlulukları adil, eşit ve şeffaf bir anlayışla yerine getiren, çağdaş odacılık standartlarında bir kurum olmak.

### 1.2 VİZYONUMUZ

Modern oda anlayışına sahip, yenilikçi ve farklılıkları zenginlik olarak gören, tüm paydaşları ile işbirliği içerisinde İğdir'in dinamiklerine yön veren ve üyelerini en üst düzeyde temsil eden bir oda olmak.

#### Kurumsal Değerlerimiz

- Üye ve çözüm odaklılık
- Şeffaf ve atiklik
- Katılımcılık ve hesap verebilirlik

### 1.3 KALİTE POLİTİKASI

Odamız 5174 sayılı yasa ve bağlı olduğu mevzuatların verdiği görev ve yetkiler ile sorumluluklarını yerine getirirken, modern odacılık anlayışının bir gereği olan TOBB Akreditasyon, Kalite ve Şikâyet Yönetim Sistemleri rehberliğinde yöneticileri ve personeli ile kendini sürekli geliştiren, üyelerine ekonomik, sosyal ve kültürel değer katarak memnuniyetini artıran bir kurum olacaktır.

### 1.4 MALİ POLİTİKA

Odamız; 5174 sayılı kanunun vermiş olduğu yetki ve sorumluluk kapsamında üyelerinden aldığı ücretlerden oluşan gelirlerini; üyelerinin mesleki faaliyetlerinin geliştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması ile katma değer sağlanması ve istihdamın artırılması yönünde muhasebe ilke ve kurallarına uygun olarak kullanacaktır.

### 1.5 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Odamız; üye memnuniyeti sağlamanın en önemli yolunun personel memnuniyeti ve yetkinliğinden geçtiğinin bilinci içerisinde. Bu nedenle çalışanlarımızın yönetim süreçlerine katılım sağladığı, onların istek ve taleplerini yanıtlayan ve personelin sürekli gelişimine katkı sağlayacak eğitim ve etkinlikler düzenleyen, üstün performansı ödüllendiren çağdaş bir insan kaynakları yönetimini işleteceğiz.

### 1.6 HABERLEŞME POLİTİKASI

Üyelerimizin, il ve ülke bünyesinde iş olanakları ve pazar araştırmaları dahil, hazırlanmış ekonomik raporlar, iş istatistikleri, faaliyet raporları, dergi, bülten, arşiv, web gibi bilgi sistemlerinde genel ve kurumun ürettiği bilgilerine kolayca ulaşılabilirliği sağlayacağız. Özellikle bunun için üyelerimizin tercih ettiği haberleşme ve iletişim yöntemlerini kullanacak ve teknolojinin gerektirdiği her türlü haberleşme ve iletişim olanaklarını kullanarak, yazılı, görsel ve sosyal medyadan yararlanacağız.

### 1.7 BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI

Başta bilgi güvenliği olmak üzere, gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerini kurumun amaç, hedef ve stratejilerine hizmet edecek şekilde kullanarak üyelerine ulaştıran, kendini bu konuda sürekli iyileştiren bir oda olmak, bilgi iletişim teknolojileri Politikası olarak benimsemiştir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	4/16

### **1.8 ÜYE İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ**

Üyelerimizin öneri, talep ve şikâyetlerini çözüm ve üye odaklı, cevap ve hesap verilebilirlik, şeffaflık ve objektiflik ilkeleri doğrultusunda, en kısa zamanda ve herhangi bir ücret talep etmeden çözen bir sistemle yöneteceğiz.

Bu amaçla;

- Üye ihtiyaç ve beklentilerine anında cevap verecek,
- Üyelerimize kendilerini ve işlerini geliştirebilmeleri için eğitimler ve etkinlikler düzenleyecek,
- Odanın sürekli gelişimi için, üye öneri, talep ve şikâyetlerine uygun çalışmalar yapacak,
- Girişimcilik başta olmak üzere üye işyerlerinde sürekliliğin sağlanması, ilimize değer sağlaması ve istihdamın artırılması için gerekli çalışmalar yapacak,
- İhracat hacminin artmasına yönelik, yurt içi ve yurt dışı etkinlikler planlayacağız

Üyelerimizin hak ve çıkarlarını koruyacak, sorunlarına ışık tutacak ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlayacak her türlü hizmeti,

- Kent dinamikleri ile koordinasyon içerisinde,
- Üye memnuniyeti hedeflenerek,
- Teknolojinin imkânlarından en üst düzeyde yararlanarak

Uluslararası standartlarda, 5174 sayılı kanun ile belirlenen yetkiler çerçevesinde sunmak.

### **1.9 ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER**

İğdir Ticaret ve Sanayi Odası, 1 Haziran 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'na bağlı olarak faaliyet gösteren kamu kurumu niteliğine sahip bir meslek kuruluşu olup, söz konusu Kanunun 12. maddesinde sayılan görevleri yerine getirmektedir.

Oda üyeleri, faaliyette buldukları alanlara göre, uluslararası NACE kodlama sistemi esas alınarak 10 adet meslek komitesini oluşturmuştur. Bu Komitelerden üye sayıları ile orantılı olarak seçilen üyelerden oluşan 25 Kişilik Oda Meclisi oluşmuştur. Oda Meclisinin kendi bünyesinden seçtiği 7 kişiden oluşan Yönetim Kurulu ile odanın misyon ve vizyonu doğrultusunda kararlar alınmaktadır.

Oda, 2013 yılında taşındığı yeni hizmet binasında faaliyetlerini sürdürmektedir. Oda bünyesinde "Ticaret Sicil", "Oda Sicil", "Kapasite Raporları", "Ekspertiz Raporları", "Sigorta Acentleri Levha Kayıt İşlemleri", "Yerli Malı Belgesi", "İş Makineleri Tescil" gibi hizmetler başta olmak üzere, eğitim ve danışmanlık, vb. hizmetler verilmektedir.

Ayrıca her meslek komitesine bir personel görevlendirilmiş olup, meslek komitesi üyelerine bire bir temas halinde hizmet verilmektedir.

Hizmet binasında, Serhat Kalkınma Ajansı Yatırım Destek Ofisi bulunmaktadır.

Oda'nın Meclis Başkanlığı görevi Oğuz NEFİS, Yönetim Kurulu Başkanlığı görevi Kamil ARSLAN ve Genel Sekreterlik görevi Gökçen TURAN tarafından sürdürülmektedir.

Bunun yanı sıra Oda bünyesinde, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)'nin önderliğinde TOBB'a bağlı Oda ve Borsalarca eşzamanlı olarak gerçekleştirilen çalışmaların sonucu olarak, faaliyette bulunduğu İğdir'da genç ve kadın girişimciliğinin desteklenmesi, güçlendirilmesi, eğitilmesi, proje bazlı üretkenliğinin artırılması gibi amaçlarla, Kadın Girişimciler Kurulu (KGK) ve Genç Girişimciler Kurulu (GGK) kurulmuştur.

İğdir Ticaret ve Sanayi Odası, 2014 yılının Mart ayında temeli atılan, Nahcivan ile ticaret ve turizm potansiyelinin önemli ölçüde etkileyecek Dilucu Gümrük Kapısı'nın ortağı konumundadır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>İGDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	5/16

### 1.10 ODANIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

- Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
- Ticaret ve sanayiye ilgilendiren bilgi ve haberleri derleyerek ilgililere ulaştırmak, ilgili kanunlar çerçevesinde resmî makamlarca istenecek bilgileri vermek ve özellikle üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, başvuruları durumunda kendilerine vermek veya bunların elde edilmesini kolaylaştırmak, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak, bu konularda gerekli alt yapıyı kurmak ve işletmek.
- Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
- Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
- Meslek faaliyetlerine ait konularda resmî makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamının veya bir kesiminin meslekî menfaati olduğu takdirde meclis kararı ile bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
- Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
- Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
- Yurt içi ve yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
- Gerektiğinde 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkârlar Kanununun 125 inci maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azamî fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için, Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
- Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
- Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
- Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odaları ile tevdi halinde bu işleri yürütmek.
- Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
- Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
- Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
- Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızın ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
- Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;
- Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
- Milli Eğitim Bakanlığının izin ve denetiminde ticaret, denizcilik ve sanayi ile ilgili kursları açmak, açılan kurslara yardımda bulunmak, yurt içinde ve dışında ihtiyaç duyulan alanlar için öğrenci okutmak ve stajyer bulundurmak; meslekî ve teknik eğitim ve öğretimi geliştirme ve yönlendirme çalışmaları yapmak, kendi üyelerinin işyerleriyle sınırlı olmak üzere, 3308 sayılı

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

 <b>İĞDIR</b> TİCARET VE SANAYİ ODASI 1 9 3 6	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	6/16

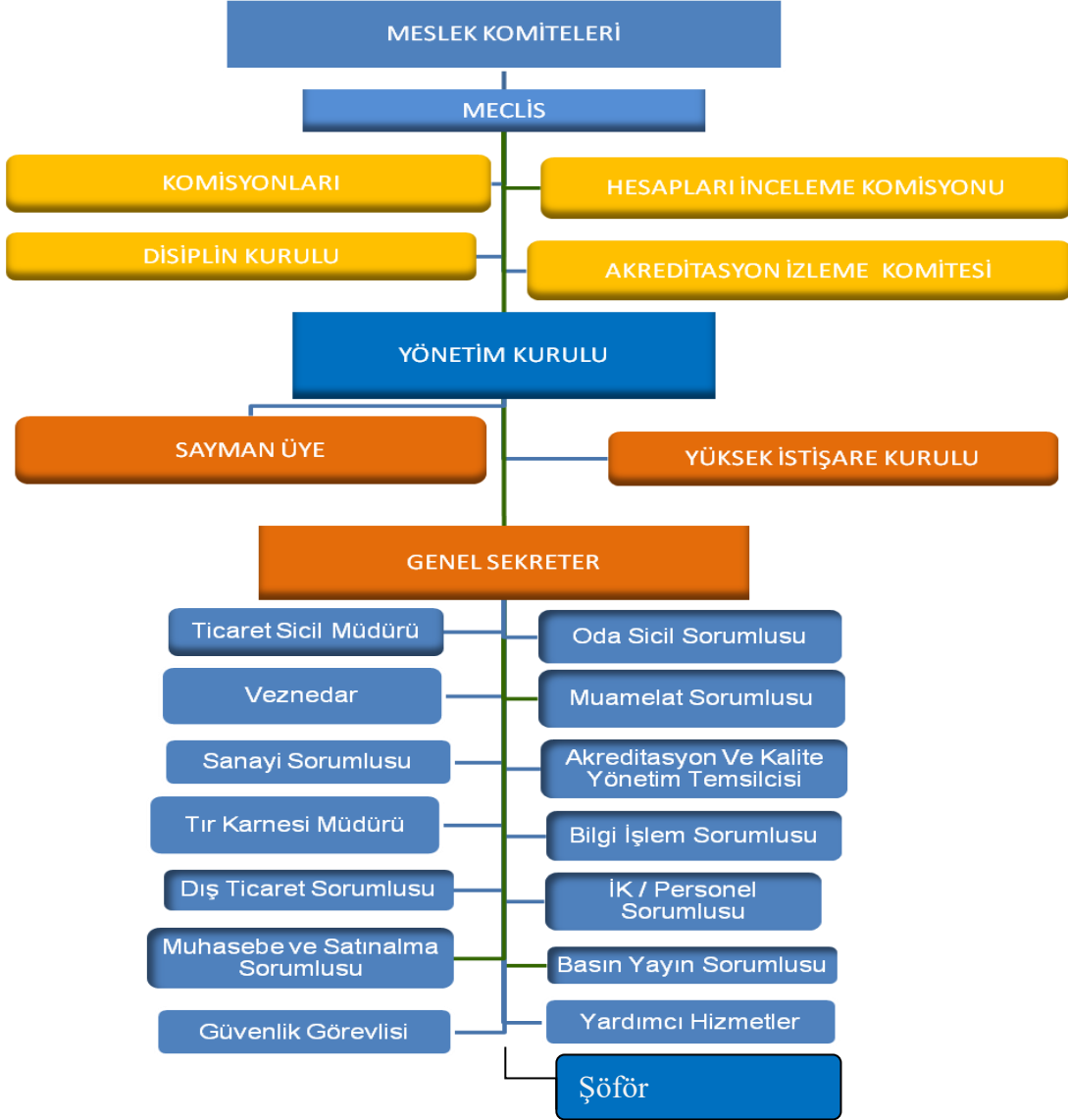
Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,

- İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
- Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırlar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.

Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem İĞDIR TSO Kalite El Kitabı'nda dokümente edilmiştir.

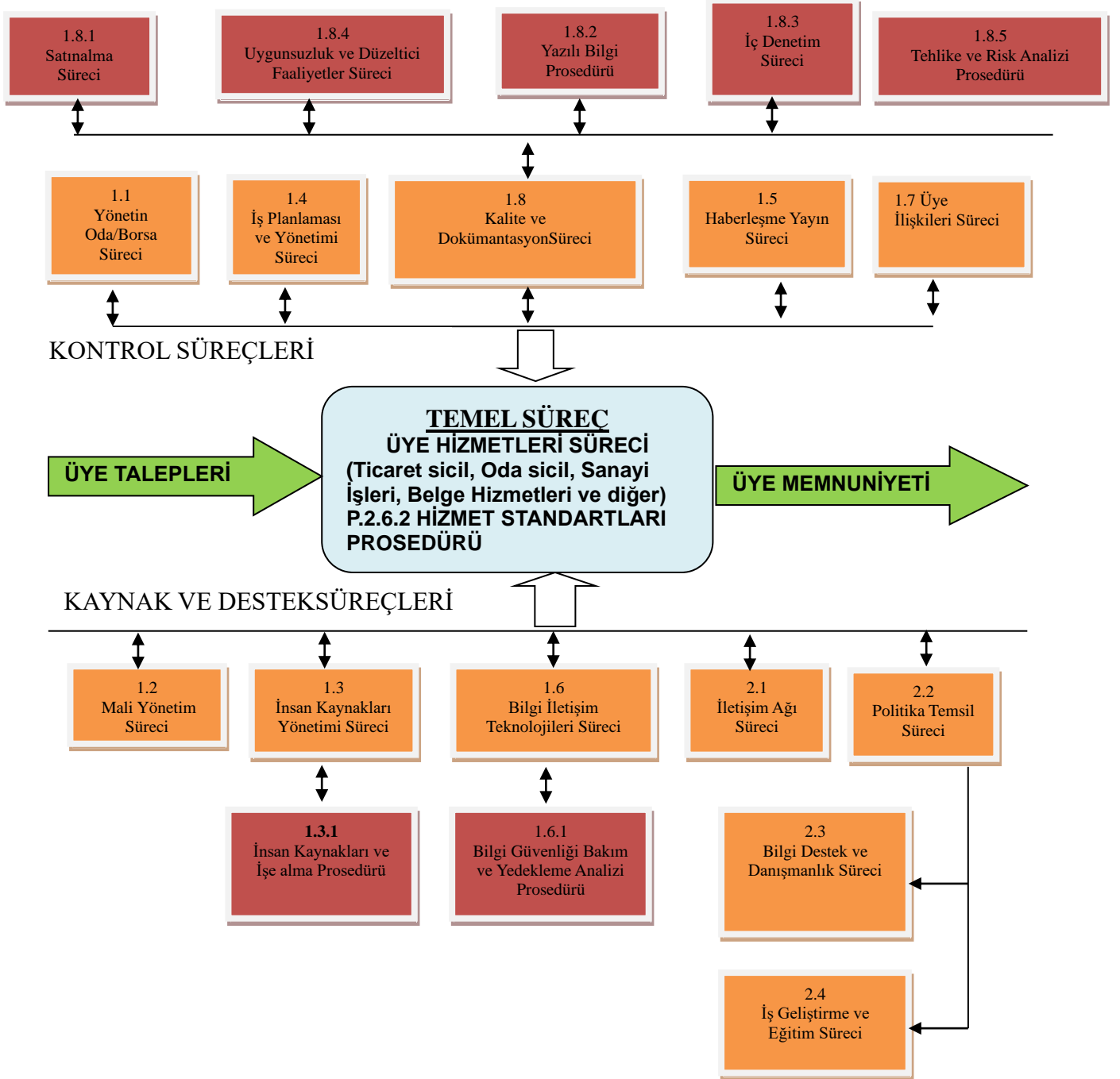
### 1.11 ODA ORGANİZASYON YAPISI

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--



	<b>İGDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	8/16

## 1.12 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--



	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	9/16

## 2. KURULUŞUN BAĞLAMLI

### 2.1 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Odamız kuruluş amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

#### 2.1.1 Dış Hususlar

- a- Yasalar ve Mevzuatlar
- b- TOBB
- c- Üyeler
- d- Akreditasyon, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Şikayet Yönetim Sistemi
- e- Dış Sağlayıcılar

#### 2.1.2 İç Hususlar

- a- Yönetim
- b- İnsan Kaynakları
- c- Mali Kaynaklar
- d- Diğer Kaynaklar


### 2.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLETİLERİNİN ANLAŞILMASI

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

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

<b>İç Paydaşlar</b>	<b>KYS İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler</b>	
<b>Oda Çalışanları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Motivasyon</li><li>2. Eğitim İhtiyacı</li><li>3. Performans Ölçümü</li><li>4. Sosyal Ve Özlük Haklar</li><li>5. Yönetim Süreçlerine Katılım</li><li>6. İç İletişim Kuralları</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi</li><li>8. Ödüllendirme</li><li>9. Terfi Ve Takdir</li><li>10. Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre</li><li>11. Teknolojik Altyapı</li></ol>
<b>Oda Üyeleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İlgili İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması</li><li>2. Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım</li><li>3. Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler</li><li>4. Zamanında İşlemlerin Teslimi</li><li>5. Olası Tüm Kolaylıklar</li><li>6. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti</li><li>7. Bilgilendirme Ve Eğitimler</li></ol>	
<b>Oda Yönetim Kurulu</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li><li>2. Motivasyon Ve Saygınlık</li><li>3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li><li>4. Eğitim Ve Etkinlik</li><li>5. Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk</li></ol>	

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	10/16

İç Paydaşlar	KYS İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler
Oda Meclisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tam Katılım</li> <li>Nitelikli Personel</li> <li>Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>Eğitim Ve Etkinlik</li> </ol>
Akreditasyon İzleme Komitesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri)</li> <li>Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları</li> <li>Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikayet, Talep, Öneri Vs)</li> <li>Kaynakların Sağlanması</li> </ol>
Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği	<ol style="list-style-type: none"> <li>Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk</li> <li>Tobb Etkinliklerine Katılım</li> <li>Görüş Ve Öneri Geliştirme</li> <li>Ekonomi İstatistikler</li> </ol>
Tedarikçiler	<ol style="list-style-type: none"> <li>Satın Alma Hacmi</li> <li>Süreklilik Ve Zamanında Ödeme</li> <li>Eksiksiz Sipariş</li> </ol>


### 2.3 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

#### ETKİ ÖNEM MATRİSİ

<b>Etki</b>	<b>ZAYIF</b>	<b>GÜÇLÜ</b>
<b>Önem</b>	İzle	Bilgilendir
<b>ÖNEMSİZ</b>	Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dahil Et	Birlikte Çalış
<b>ÖNEMLİ</b>		


Odamız ISO 9001:2015 KYS' nin ön gördüğü iç ve dış hususlar ile paydaşlık ilişkisi aşağıda verilmiştir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
08.11.2018			11/16

PAYDAŞ	PAYDAŞLIK KONUSU	PAYDAŞLIK YAPISI	KRİTİKLİK DEĞERİ
TOBB	Akreditasyon sistemi, Personel ve Yönetici Eğitimleri, bilgi paylaşımı	İç paydaş	İşbirliği yap
ÜYELER	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	İç Paydaş	İşbirliği yap
MECLİS KURULU VE YÖNETİM	Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma	İç paydaş	İşbirliği yap
DİSİPLİN KURULU	Şikayetleri inceleme	İç Paydaş	İşbirliği yap
HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU	Aylık Mizan ve masraf listelerini ön denetim bir.	İç Paydaş	İşbirliği yap
ODA PERSONELİ	Planın Gerçekleştirilmesi	İç Paydaş	İşbirliği yap
İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEK	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	İç Paydaş	İşbirliği yap
İLGİLİ BAKANLIKLAR	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
VALİLİK	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek, Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
BELEDİYE	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek, Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
DEFTERDARLIK	Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
ÜNİVERSİTE	Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ	Birlikte eğitim düzenleme	Dış paydaş	İşbirliği yap
İŞKUR	Birlikte proje üretme	Dış paydaş	İşbirliği yap
İĞDIR TİCARET BORSASI	Birlikte proje üretme	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
TÜBİTAK	Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
KOSGEB	Ortak proje ve finansal destek	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
KÜLTÜR VE TURİZM İL MÜDÜRLÜĞÜ	Sosyal ve kültürel projeler	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
ORGANİZE SANAYİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
SİVİL TOPLUM ÖRGÜTLERİ	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
DERNEKLER	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
ÜYELERİMİZ DIŞINDAKİ ESNAF VE SANATKARLAR	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
YEREL VE ULUSAL BASIN YAYIN	Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap
MÜTEŞEBBİSLER	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
İĞDIR 'DA ŞUBESİ BULUNAN BANKALAR	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve işbirliği yap

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

 <b>İGDIR</b> TİCARET VE SANAYİ ODASI 1 9 3 6	<b>İGDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	12/16

PAYDAŞ	PAYDAŞLIK KONUSU	PAYDAŞLIK YAPISI	KRİTİKLİK DEĞERİ
SERKA	Ortak Proje ve finansal destek	Dış paydaş	İzle ve işbirliği
ULUSAL AJANS	Lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle ve işbirliği

### 3. KAPSAM

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

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

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

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

#### 3.1 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

İğdir Ticaret ve Sanayi Odası , 5174 sayılı Oda/Borsa Kanununun verdiği asli görevler ile diğer kanun ve yönetmeliklerin verdiği, işleri yapmak.

#### 3.2 ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALAR

Odamız uygulama alanları olmadığından,

- **8.3 Ürün ve Hizmet Tasarımı ve Geliştirilmesi** ; Borsamızda sunulan hizmetler 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nu çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde uygulanabilir değildir.
- **8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**; bütün proses çıktıları doğrulandığından uygulanabilir değildir.
- **7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü**; Borsamızda yürütülen faaliyetlere ilişkin her hangi bir izleme ve ölçme cihazları kullanılmamasından dolayı uygulanabilir değildir.

#### 3.3 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	13/16

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

### 3.4. TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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

### ÜST YÖNETİM

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

### 4. ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

#### 5. ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYs VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ


ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
<b>1 KAPSAM</b>	<b>1. KAPSAM</b>	-	
<b>2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR</b>	<b>2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA</b>	-	
<b>3 TERİMLER TARİFLER</b>	<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b>	-	
<b>4 KURULUŞ BAĞLAMİ</b>	<b>4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ</b>	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
<b>5 LİDERLİK</b>	<b>5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ</b>		

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Sekreter
----------------------------------	------------------------

	<b>İĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	14/16

<b>ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ</b>			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
5.1 Liderlik ve taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
<b>6 PLANLAMA</b>	<b>6. PLANLAMA VE TASARIM</b>		P.1.4 İş Planlaması Ve Yönetimi Proses Kartı
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	6.1 Genel 6.2 Hedefler 6.3 Faaliyetler	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Tehlike Ve Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama			P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2018-2021 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
		<b>7 DESTEK</b>	
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar		P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü P.1.6 Basın Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.3 Farkındalık			P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı
7.4 İletişim			
7.5 Dokümanite Edilmiş Bilgi			

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Sekreter
----------------------------------	------------------------

	<b>IĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi 08.11.2018

<b>ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ</b>			
<b>ISO 9001:2015 KYS</b>	<b>ISO 10002:2014 MMYs</b>	<b>TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ</b>	<b>İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON</b>
<b>8 OPERASYON</b>	<b>7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI</b>		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	7.2 Şikayetin Alınması		P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	7.3 Şikayetin Takip Edilmesi		P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	7.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi		P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	7.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi		P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	7.6 Şikayetin Araştırılması		P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı
	7.7 Şikayetlere Cevap Verme	Madde 1.8 Kalite	P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktılarının Kontrolü	7.8 Kararın Bildirilmesi		P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
	7.9 Şikayetin Kapatılması		P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı
			P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
<b>9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>	<b>8. SÜRDÜRME VEYA İVİLEŞTİRME</b>		P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
	<b>8.1 Bilginin Toplanması</b>		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.2 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi	Madde 1.3 İnsan Kaynakları	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları
	8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı
	8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı
		Madde 1.8 Kalite	P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
9.2 İç tetkik	8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki		P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
	8.6 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Yönetimin Gözden	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi		Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Sekreter
----------------------------------	------------------------

 <b>IĞDIR</b> TİCARET VE SANAYİ ODASI 1 9 3 6	<b>IĞDIR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>		
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>		
	<b>EK.02</b>	Rev.03	Revizyon Tarihi
		08.11.2018	16/16

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
	Geçirmesi		
<b>10 İYİLEŞTİRME</b>			
10.1 Genel	8.7 Sürekli İyileştirme	Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler			P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme			Tüm Prosesler

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--