



AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE AKREDİTASYON EL KİTABI

AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI

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

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		2/22

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklenen Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
00	08.07.2018	Tüm sistem ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS ve TOBB Akreditasyonu ile entegre amacıyla komple yenilenmiştir.				
01	15.11.2018	Çevre Politikamız eklenmiştir	-	7 sayfa	Çevre Politikası	✓
02	28.12.2018	YGG/AİK Toplantısında İç Dış Hususlar Gözden geçirilmiş ve revizyon yapılmıştır.	-	14/15 sayfa	İç Dış Hususlar güncellenmiştir.	✓
03	22.09.2022	İscehisar Temsilciliği eklenmesinden dolayı Organizasyon Şeması güncellemesi	-	11	Organizasyon Şeması	✓
04	19.12.2022	İç ve Dış Paydaşların Güncellenmesi, Paydaşların değerlendirilmesi	-	14/15/16/17	2.5	✓
05	02.10.2023	Yönetim Temsilcisi	-	19	İsim değişikliği	✓
06	10.09.2024	ATSO Kobi Akademisi Birimi	-	11	Organizasyon şeması	✓

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		3/22

MİSYONUMUZ

Kanunlar ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde faaliyetler yürüterek bölgesel kalkınmaya katkı sağlayacak, şehrimizin ticaretine bölgesel ve ulusal düzeyde dinamizm kazandıracak, sanayimizi ulusal ve uluslararası rekabette öne çıkaracak, üyelerimizin hak ve çıkarlarını koruyup beklentilerini karşılayarak sorunlarına çözümler üretecek her türlü hizmeti çağdaş yönetim anlayışıyla hayata geçirmek.

VİZYONUMUZ

Kanun ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde; - Üyeleriyle yakın ve sıkı iletişim ağı kurarak sorunların ve çözümlerin anında tespitini sağlayan, - Kent dinamiklerini ve kentin atıl kapasitesini lobi faaliyetleri ile harekete geçiren, proje üreten, - Araştırma-Geliştirme faaliyetleri ile üyelerine yol gösteren, yeni yatırım ve yatırımcıların önünü açan ve bölgesel çalışmalara yön veren, - Kalifiye eleman yetiştirilmesi ve sağlanması konusunda çözümler üreten, Bölgesinde lider, topluma yön veren, ulusal alanda sesini duyurabilen güçlü bir oda olmak.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Odamız 5174 Sayılı Kanuna tabi tüzel kişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Müşterilerimiz başta üyelerimiz olmak üzere hizmet verdiğimiz diğer kişi, kurum ve kuruluşlardır. Kalite evrimi çerçevesinde oluşturulan Kalite Politikamızın temel unsurları şöyledir;

- İlgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde üyelerimizin müşterek ihtiyaçlarını; hızlı, doğru ve tarafsız olarak, mesleki disiplin, dürüstlük, dayanışma ve güvene dayalı ilkelerle yerine getirmek.
- Afyonkarahisar ilinin ihtiyaç beklentilerini; öncü ve örnek bir meslek kuruluşu kimliğinin sorumluluğu ile proaktif bir rol alarak üst düzeyde karşılamak.
- Ulusal ve uluslararası platformlar nezdinde üretken ve sürdürülebilir projeler oluşturarak bölgenin ve ülke ekonomisinin kalkınmasına katkıda bulunmak, rekabet üstünlüğü sağlayan kaynakların artırılması noktasında tüm kesimlerinde faydalanabileceği gelişimleri sağlamak.
- Kalite yönetim sistemi etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi akredite oda prensiplerine uygun olarak günümüzün ticari, sosyal ve teknolojik koşullarını kullanarak, yüksek kalitenin temini için yetkin personel istihdam etmek, üye odaklı, yapıcı ve takım ruhuyla çalışan personel yetisini sürekli geliştirmek.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akkreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
--	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		4/22

ETİK KURALLARIMIZ

ATSO organ üyeleri, çalışanları, ATSO'yu temsil edenler, üyelerle, birbirleriyle ve üçüncü kişiler ile olan ilişkilerinde aşağıda yer alan etik kurallar doğrultusunda hareket ederler.

*YASALARA UYGUNLUK VE ADİL HİZMET;

Her türlü çalışma yasalara uygun bir şekilde, genellik ve eşitlik değerlerine dikkat edilerek adil bir şekilde yapılır.

*GÖREVİN YERİNE GETİRİLMESİNDE KAMU HİZMETİ BİLİNCİ;

Anayasal kamu niteliğinde meslek örgütü yapılanması olma bilinci ile çalışılır.

*KARAR ALMADA YÖNETİŞİM, KATILIMCILIK VE DEMOKRASİ;

Karar alma ve uygulama sürecinde, üyelerin ve meslek komitelerinin yaklaşımı ve kararları değerlendirilerek, gerekirse komisyon çalışması ile meclis tarafından demokratik ortamda karar alınır.

*MİSYON VE DEĞERLERE BAĞLILIK;

Her türlü hizmet ve çalışmalarda oda misyonuna ve değerlerine hizmet edecek şekilde davranılır.

*ÜYE HİZMET BİLİNCİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YAKLAŞIMI;

Üyelerin menfaati için kurulmuş olma bilinci ile müşteri memnuniyeti odaklı üye hizmet bilinci ile her türlü çalışma yapılır.

*SAYGINLIK, NEZAKET VE GÜVEN;

İlişkiler, karşılıklı saygı içerisinde, itibar ve güveni sağlayacak şekilde, nezaket kuralları çerçevesinde yürütülür.

*POZİTİF ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIM;

Tavır ve davranışlarda yapıcı yaklaşımlar sergilenir, çözüm odaklı faaliyetler yapılır.

*DÜRÜSTLÜK, TARAFSIZLIK VE GİZLİLİK;

Yapılan işte dürüst ve tarafsız davranılır. Görev süresince ve görev sona erdikten sonra kurumsal ve kişisel bilgiler ile ilgili gizlilik esas alınır.

*BİLGİ VERME, SAYDAMLIK;

Her aşamada saydamlığa özen gösterilir ve bilgiye ulaşma sağlanır ve bilgi paylaşımı yapılır.

*FİRSAT EŞİTLİĞİ;

Her türlü görevlendirme, istihdam ve kişisel gelişimde, yürütülen faaliyetlerde ilgili tüm taraflara fırsat eşitliği sağlanır.

*FİKRİ VE SİNÂİ MÜLKİYET HAKLARINA SAYGI;

Zihinsel yaratıcılığın ortaya koyduğu tüm fikri ve sınâi mülkiyet haklarına saygı gösterilir.

*YÖNETİCİLERİN HESAP VERME SORUMLULUĞU;

Görev ve topluma karşı sorumluluk bilinci içerisinde hareket edilir. Gerekli kararların tutarlılık içerisinde doğru, zamanında alınması ve uygulanması sağlanır.

*GÖREV VE YETKİLERİN MENFAAT AMACIYLA KULLANILMAMASI;

Tarafsız değerlendirmelerde bulunarak çıkar çatışmalarına girmeden görevlerini yerine getirme, kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide bulundukları kişi/ kuruluşa sağlanan her türlü menfaat, onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülükler ve benzeri şahsi çıkarlar konusunda dikkatli davranılır.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		5/22

***SAVURGANLIKTAN KAÇINMA, KAYNAKLARIN DOĞRU KULLANMAK;**

Her türlü malzeme, makine, donanım ve taşıtlar yalnızca iş amaçlı kullanılır; enerji, zaman ve kaynak israfından kaçınılır.

MALİ POLİTİKAMIZ

Odamızın gelirleri, 5174 sayılı kanun ve mevzuatlar kapsamında verdiği hizmetler ve üyelerinden aldığı ücretlerden oluşmaktadır.

Zorunlu harcamaları dışında kalan gelirlerini; TOBB Akreditasyon Standardının öngördüğü temel yeterlilikler ve temel hizmetler maddeleri kılavuzluğunda, üyelerine katma değer sağlayan etkinlikler yaparak kullanacaktır.

Mali yapısını;

- Şeffaflık ve verimlilik esaslı; denk bütçe ilkesine ve mali disipline uygun olarak yürüten,
 - Tasarruf ve ihtiyatlılık esaslı; harcamalarını ölçülebilir kılan ve belgelerle tanımlayan,
 - Risk yönetimli ve süreklilik esaslı; bütçede planlama ve tutarlılık sağlayan,
- Muhasebe ilke ve kurallara uygun olarak yürütecektir.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

- Çalışanlar arasında ırk, din, dil ve cinsiyet ayrımı yapmadan, insan haklarına saygılı bir çalışma ortamı yaratarak bireysel ve kurumsal değerlerin paylaşıldığı; Nitelikli, huzurlu ve sıcak çalışma ortamı sağlamak.
- İşin gerektirdiği nitelik, yetenek ve bütçe imkânları doğrultusunda yeterli sayıda insan kaynağını istihdam etmek.
- Çalışanlarımıza hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak.
- Çalışanlarımızın motivasyonlarını ve kuruma bağlılıklarını ön planda tutmak.
- Ekip çalışmasını destekleyerek amaç, strateji ve çalışma hedeflerimiz konusunda birlikte çalışmak.
- Çalışanlarımız arasında fırsat eşitliği yaratmak.
- Çalışanlarımız için şeffaf ve açık bir yönetim politikası izlemek.
- Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmek.
- Çalışanlarımızın, maddi ve manevi haklarının korunmasını gözetmek.
- Performans yönetim sistemini uygulamak ve sonuçlarını sürekli iyileştirme için değerlendirmek,
- Görüş ve önerileri değerlendirmek ve dikkate almak,
- İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmek.

HABERLEŞME VE İLETİŞİM POLİTİKASI

- Odanın tanıtımının en iyi aracının yazılı ve görsel basın olduğunu düşüncesiyle, basın duyurusu, basın bildirisi, basın açıklamaları ve basın toplantılarının demeçleri yerel ve ulusal medya üzerinden gerçekleştirir.
- Yerel ve ulusal basın yayın kuruluşları ile ilişkileri sürdürülebilir kılmak.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		6/22

- Üyelerimizin talep ettiği iletişim yöntemini tespit etmek ve buna uygun sistemler geliştirmek. Haberleşme araçları ve görev sorumlularını belirleyerek uygulanmasını sağlamak.
- Doğru ve etkili iletişim araçlarını kullanarak, çağın gereklerine yönelik sistemleri kullanmak.
- Tüm etkinlikleri web sitesi, e-mail, sms ve sosyal medya aracılığı ile duyurmak.
- İlimizin tanıtımına ve sosyal-ekonomik gelişmesine katkı sağlayacak araştırmalar yaparak strateji geliştirmek.

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI

- Odamız üyelerine sunduğu tüm hizmetleri, elektronik ortama taşımayı hedeflenmek.
- Yönetim tarafından alınan kararları tutarlı olması için doğru bilgilere dayandırmak.
- Bölgesel kalkınmaya katkı sağlama yolunda doğru politikalar üretmek için Kurum içindeki Bilgi Sistemleri kurarak geliştirmeyi amaçlamaktadır.
- Elektronik ve kâğıt ortamındaki tüm bilgilerin gizliliği esastır. Verilerin ve bilginin güvenliği için her türlü tedbir alınması hedeflenmiştir.
- Verilerin ve bu verilerden üretilen bilgilerin yedeklenmesi için gerekli teknik altyapı mevcuttur. Acil durum / Afet planı hazırlanmıştır.
- Başta yönetici ve çalışanlar olmak üzere, tüm üyelerinin gelişen bilişim teknolojilerine uyum sağlamaları gereken tedbirleri alır uygulamaları hayata geçirir.

ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI

- Çağdaş Odacılık anlayışını benimseyerek üye memnuniyetini ön planda tutmak.
- Vizyon ve misyonumuz doğrultusunda üyelerimize kaliteli hizmet sunmak ve sürekliliğini sağlamak.
- Üyelerinin sorunlarını tespit ederek, üyelerinin haklarını korumak suretiyle lobi faaliyetleri gerçekleştirmek ve takipçisi olmak.
- Üyelerimize yönlendirici ve eğitici rol üstlenen hizmet anlayışı sunmak.
- Atılan her adımda üyelerinin hak ve çıkarlarının gözetilmek.
- Dürüstlük, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri üzerine kurulu kurumsal yönetim anlayışını uygulamak.
- Üye ihtiyaçları doğrultusunda hızlı ve etkin çözümler üretebilmek.

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Odamız 5174 Sayılı Kanuna tabi tüzel kişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Müşterilerimiz başta üyelerimiz olmak üzere hizmet verdiğimiz diğer kişi, kurum ve kuruluşlardır. Müşteri memnuniyeti çerçevesinde oluşturulan Müşteri Şikâyetleri Ele Alma Politikamızın temel unsurları şöyledir;

Müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak, sunmuş olduğumuz hizmetlerin kalitesini arttırmak için

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		7/22

proseslerimizi sürekli iyileştirmeye tabi tutmaktayız. Sürekli iyileştirmeler doğrultusunda odamızın hizmetleri ile ilgili yapılacak her türlü şikâyeti;

Şeffaflık: Şikâyetlerin üyelerimiz tarafından rahatça öğrenebilmesi, tüm faaliyetlerin açıklıkla, hiçbir gizlilik olmadan gerçekleştirilmesini ifade eder.

Erişilebilirlik: Üyelerimiz şikâyetleri için odamız iletişim araçlarından herhangi birini kullanarak (web sayfamız, telefon, mail) bize ulaşabilir.

Cevap verebilirlik: Şikâyetin ilerleyişi ve sonucu hakkında talep edilen iletişim aracı ile bilgi şekilde verilecektir.

Objektiflik: Her bir şikâyet titizlikle, adil, objektif ve tarafsız değerlendirilmekte, şikâyet kapatılıncaya kadar süreç takip edilmektedir.

Gizlilik: Üyelerimize ilişkin her türlü kişisel bilgiler gizli tutulmakta, onayları olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

Yasalara uygunluk: Her türlü çalışma yasalara uygun bir şekilde, genellik ve eşitlik değerlerine dikkat edilerek adil bir şekilde yapılır.

Ücretler: Şikâyet, soru ve isteklerinizin değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılmasında herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Müşteri odaklı yaklaşım: Odamız politikası ve yasal gereklilikler çerçevesinde üyelerimizin şikâyet, soru ve isteklerine uygulanabilir çözümler sunulmaktadır.

Hesap verebilirlik: Şikâyet, soru ve istekler kayıt altına alınmakta ve üyelerimiz bilgilendirilmektedir.

Sürekli iyileştirme: Üyelerimizden gelen geri bildirimler ve iyi uygulama örnekleri, iş süreçlerimizin iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde kullanılmakta, üye odaklı yaklaşım gözetilmektedir.

Prensiplerine uygun olarak ele almayı taahhüt etmektedir.

Afyonkarahisar Ticaret ve Sanayi Odası tüm makul çözüm yolları tükenene ve müşterilerimiz tatmin edilene kadar şikâyeti izlemeyi, şikâyetleri çözerek ve objektif değerlendirerek, müşteri beklentilerini karşılamayı taahhüt etmektedir.

ÇEVRE POLİTİKAMIZ

- 5174 sayılı kanun çerçevesinde ve ilgili tüm yasa ve yönetmeliklerle belirtilen standartlar kapsamında faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel boyutlarımızı sistematik olarak yönetebilmek için ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini kurmayı, dokümanle etmeyi, uygulamaya koymayı, etkin bir şekilde sürekliliğini sağlamayı;
- Çevresel kirlenmenin önlenmesine dair uygulanabilir tedbirlerin alınmasını;
- Doğal kaynak kullanımını azaltmayı ve mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanmayı, tekrar kullanılabilir ve geri dönüştürülebilir materyallerin tüketimine yönelmeyi;
- Çevremizi korumakla beraber çevrenin geliştirilmesi ile ilgili çalışmalara katılım sağlamayı, bu amaçla projeler oluşturmayı ve/veya oluşturulan projelere destek vermeyi;
- Yapacağımız tüm çevresel faaliyetlerin, çalışanlarımız ve üyelerimize duyurulacağını, çevremizdeki halkın erişimine açık, şeffaf bir çevre sistemi olacağını taahhüt ederiz.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akkreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
--	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		8/22

2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Afyonkarahisar, 16. Yüzyıl Anadolu yollarından ikinci derecede önemli bir yol üzerinde bulunmaktaydı. Afyonkarahisar ilimiz Ankara, Konya, Tokat, Niğde, Kütahya, Bergama, Tire, Antalya ve Kayseri ile birlikte Batı ve Orta Anadolu'nun tam anlamıyla gelişmiş ticaret merkezlerinden biriydi. Bu kentlerin en önemli ortak özelliği ise vakıflarca yaptırılmış büyük çarşıların olmasıydı. Aynı zamanda bu mekânlarda ticaretin yanı sıra üretimde yapılmaktaydı. Osmanlı döneminde, ilimizde 129 değişik sektörde faaliyet gösteren esnaf bulunduğu bilinmektedir. Afyon iline gelen pek çok gezgin Afyonkarahisar'ın ticaret hayatının geliştiğinden ve özellikle el işçiliğinin ağır bastığı iş kollarında büyük mesafeler kat edildiğinden bahsetmektedir. Özellikle İzmir'le ticaret hayatının geliştiği, kuyumculuk sektörünün ve tel kakmalı baston imalatının çok meşhur olduğu belirtilmektedir. Gömlek, çarşaf, aba halı, kilim kavaf, keçe ve antik silahların yapımında ilimizin büyük bir potansiyele sahip olduğu çeşitli kaynaklarda geçmektedir.

Afyonkarahisar Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 sayılı kanunun kendisine verdiği yetki ve görevler çerçevesinde faaliyetine devam etmektedir.

Ticaret ve Sanayi Odamız, Afyonkarahisar çevresindeki ticari ve sınai faaliyetlerin gelişmesine yardımcı olmanın yanında; "Ticaret Sicil", "Oda Sicil", "Kapasite Raporları", "Ekspertiz Raporları", "ATR ve Menşei Belgeleri", "K belgesi" gibi hizmetler başta olmak üzere, eğitim ve danışmanlık, dış ticaret raporları, yurtdışı iş gezisi, fuar gezileri vb. hizmetler verilmektedir. Oda'da 2005 yılından itibaren ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulanmakta olup, oda aynı yıl TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemine entegre olarak "Akredite Oda" unvanına sahip olmuştur. Ayrıca, 2014 yılında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesi alarak, müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutma vizyonuna katkı sağlamıştır.

Hizmet binamızda, Zafer Kalkınma Ajansı Yatırım Destek Ofisi, Afyon 2.OSB Ofisi, Afyonkarahisar Eğitim Vakfı ve albikere.com hizmet vermektedir.

2.1 ODAMIZIN GÖREVLERİ NELERDİR?

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 sınai faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		9/22

- 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 Odalarla 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 Odamızınlar 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 Meslekî Eğitim Kanunu kapsamına alınmamış meslek dallarında bu uygulamaya ilişkin belgeleri düzenlemek,
- İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

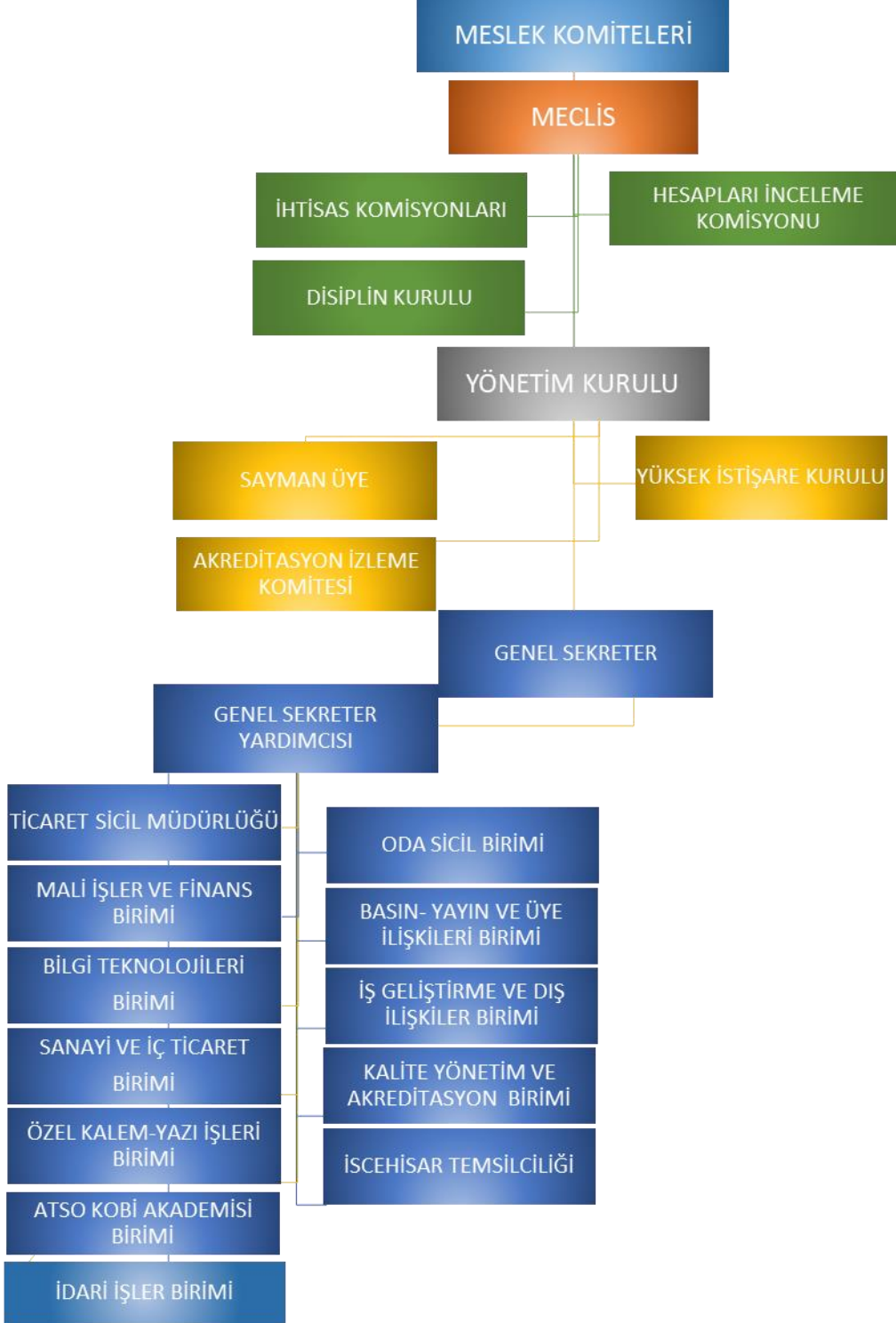
	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		10/22

21. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, 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.
22. Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem Afyonkarahisar TSO Kalite El Kitabı'nda dokümante edilmiştir.

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Revizyon Tarihi / No 10.09.2024 / 6	Yayın Tarihi 08.07.2018	Sayfa No 11/22

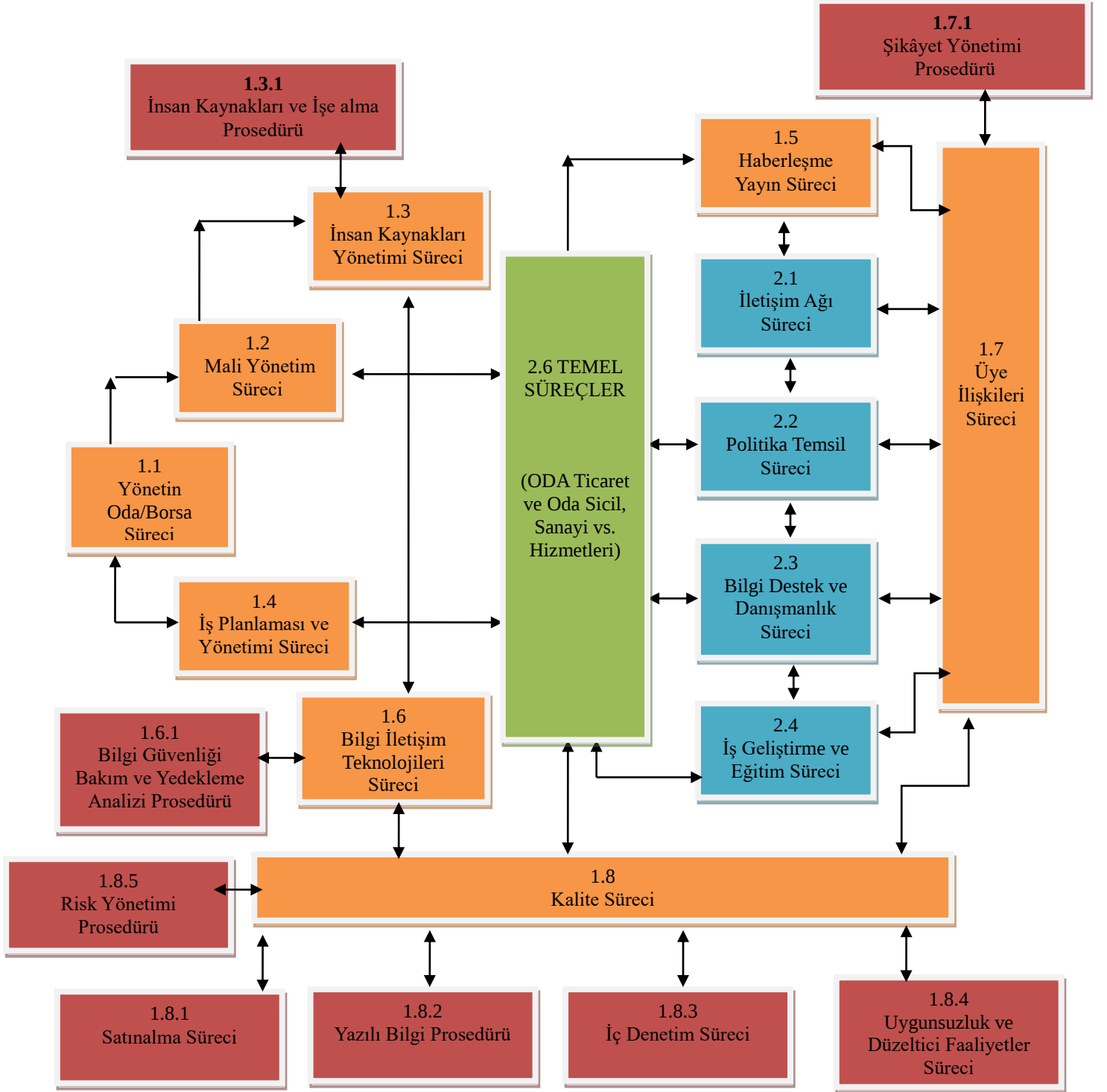
2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI



Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018	12/22

2.3 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		13/22

2.4 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ

Odamız; ISO 9001:2015 KYS'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.

İç Paydaşlar	KYS İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler
Oda Çalışanları	- Motivasyon - Eğitim İhtiyacı - Performans Ölçümü - Sosyal Ve Özlük Haklar - Yönetim Süreçlerine Katılım - İç İletişim Kuralları - Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi - Ödüllendirme - Terfi Ve Takdir - Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre - Teknolojik Altyapı
Oda Üyeleri	- İlgi Ve İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması - Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım - Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler - Zamanında İşlemlerin Teslimi - Olası Tüm Kolaylıklar - İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti - Bilgilendirme Ve Eğitimler
Oda Yönetim Kurulu	- Tam Katılım Ve Nitelikli Personel - Motivasyon Ve Saygınlık - Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları - Eğitim Ve Etkinlik - Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk
Oda Meclisi	- Tam Katılım - Nitelikli Personel - Motivasyon Ve Saygınlık - Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları - Eğitim Ve Etkinlik
Akkreditasyon İzleme Komitesi	- Tam Katılım Ve Nitelikli Personel - Motivasyon Ve Saygınlık - Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları - Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri) - Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları - Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs) - Kaynakların Sağlanması
Türkiye Odalar Ve Odalar Birliği	- Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk - TOBB Etkinliklerine Katılım - Görüş Ve Öneri Geliştirme - Ekonomi İstatistikler
Tedarikçiler	- Satın Alma Hacmi - Süreklilik Ve Zamanında Ödeme - Eksiksiz Sipariş

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akkreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
--	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		14/22

2.5 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

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

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

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

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

İç Paydaşlar

No	Paydaş Adı	Türü	Önceliği
1.	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	İç Paydaş	Birlikte Çalış
2.	Oda Meclisi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
3.	Oda Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
4.	Oda Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
5.	Oda Üyeleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
6.	Oda Çalışanları	İç Paydaş	Birlikte Çalış
7.	Akademik Danışman	İç Paydaş	Birlikte Çalış
8.	Genç Girişimciler Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
9.	Kadın Girişimciler Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış

Hazırlayan
Kalite Yönetim ve
Akkreditasyon Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		15/22

Dış Paydaşlar

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
1.	Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
2.	Afyonkarahisar Milletvekilleri	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
3.	Afyonkarahisar Valiliği	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
4.	Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
5.	Afyon Kocatepe Üniversitesi Rektörlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
6.	Afyon Sağlık Bilimleri Üniversitesi Rektörlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
7.	Zafer Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
8.	İl Özel İdaresi	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
9.	Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
10.	Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
11.	Afyonkarahisar İl Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
12.	Afyonkarahisar İl Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
13.	Afyonkarahisar Gazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
14.	Afyonkarahisar İl Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
15.	Afyonkarahisar İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
16.	Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
17.	Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
18.	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
19.	İl Defterdarlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
20.	Afyonkarahisar Ticaret İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
21.	İl Oda / Borsaları	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
22.	Komşu İl Oda/Borsaları	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
23.	KOSGEB İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
24.	Türk Standartları Enstitüsü	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
25.	Yerel / Ulusal Basın	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
26.	AFJET A.Ş.	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
27.	İl Organize Sanayi Bölgeleri	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
28.	Afyonkarahisar'daki Sivil Toplum Kuruluşları	Dış Paydaş	Birlikte Çalış
29.	Dışarıdan sağlanan hizmetler (tedarikçiler-hizmet sağlayıcılar)	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akkreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
--	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018	16/22

2.5.1 PAYDAŞLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

	FAALİYET ALANI 1	FAALİYET ALANI 2	FAALİYET ALANI 3	FAALİYET ALANI 4
PAYDAŞLAR	Ticaret ve Oda Sicil Faaliyetleri	Belgelendirme Faaliyetleri	Ticareti Geliştirmeye Yönelik Faaliyetler	Diğer Faaliyetler
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	✓	✓	✓	✓
Oda Meclisi	✓	✓	✓	✓
Oda Yönetim Kurulu	✓	✓	✓	✓
Oda Meslek Komiteleri	✓	✓	✓	✓
Oda Üyeleri	✓	✓	✓	✓
Oda Çalışanları	✓	✓	✓	✓
Akademik Danışman			✓	✓
Genç Girişimciler Kurulu			✓	✓
Kadın Girişimciler Kurulu			✓	✓
Ticaret Bakanlığı	✓	✓	✓	✓
Afyonkarahisar Milletvekilleri			✓	✓
Afyonkarahisar Valiliği			✓	✓
Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı			✓	✓
Afyon Kocatepe Üniversitesi Rektörlüğü			✓	✓
Afyon Sağlık Bilimleri Üniversitesi Rektörlüğü			✓	✓
Zafer Kalkınma Ajansı			✓	✓
İl Özel İdaresi			✓	✓
Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü			✓	✓
Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü			✓	✓
Afyonkarahisar İl Emniyet Müdürlüğü				✓
Afyonkarahisar İl Millî Eğitim Müdürlüğü				✓
Afyonkarahisar Gazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi			✓	✓
Afyonkarahisar İl Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü				✓

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akkreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
--	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi	Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018	17/22

	FAALİYET ALANI 1	FAALİYET ALANI 2	FAALİYET ALANI 3 FAALİYET ALANI 4	
PAYDAŞLAR	Ticaret ve Oda Sicil Faaliyetleri	Belgelendirme Faaliyetleri	Ticari Geliştirmeye Yönelik Faaliyetler	Diğer Faaliyetler
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	✓	✓	✓	✓
Oda Meclisi	✓	✓	✓	✓
Oda Yönetim Kurulu	✓	✓	✓	✓
Oda Meslek Komiteleri	✓	✓	✓	✓
Oda Üyeleri	✓	✓	✓	✓
Oda Çalışanları	✓	✓	✓	✓
Akademik Danışman			✓	✓
Genç Girişimciler Kurulu			✓	✓
Kadın Girişimciler Kurulu			✓	✓
Ticaret Bakanlığı	✓	✓	✓	✓
Afyonkarahisar Milletvekilleri			✓	✓
Afyonkarahisar Valiliği			✓	✓
Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı			✓	✓
Afyon Kocatepe Üniversitesi Rektörlüğü			✓	✓
Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Rektörlüğü			✓	✓
Zafer Kalkınma Ajansı			✓	✓
İl Özel İdaresi			✓	✓
Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü			✓	✓
Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü			✓	✓
Afyonkarahisar İl Emniyet Müdürlüğü				✓
Afyonkarahisar İl Milli Eğitim Müdürlüğü				✓
Afyonkarahisar Gazi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi			✓	✓

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		18/22

Afyonkarahisar İl Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü				✓
Afyonkarahisar İl Tarım ve Orman Müdürlüğü			✓	✓
Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü			✓	✓
Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü			✓	✓
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü			✓	✓
İl Defterdarlığı			✓	✓
Afyonkarahisar Ticaret İl Müdürlüğü			✓	✓
Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü				✓
İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü				✓
İl Oda ve Borsaları				✓
Komşu İl Oda/Borsalar	✓	✓	✓	✓
KOSGEB İl Müdürlüğü			✓	✓
Türk Standartları Enstitüsü		✓	✓	✓
Yerel / Ulusal Basın			✓	✓
AFJET A.Ş.				✓
İl Organize Sanayi Bölgeleri				✓
Afyonkarahisar'daki Sivil Toplum Kuruluşları			✓	✓
Dışarıdan sağlanan hizmetler (tedarikçiler-hizmet sağlayıcılar)				✓

3.1 KAPSAM

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

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

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		19/22

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

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

3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

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

3.3 ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALARI

Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

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

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

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

3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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

ÜST YÖNETİM

Afyonkarahisar 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.

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

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

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		20/22

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

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
1 KAPSAM	1. KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA	-	
3 TERİMLER TARİFLER	3. TERİMLER VE TARİFLER	-	
4 KURULUŞ BAĞLAMİ	4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
5 LİDERLİK	5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ		
5.1 Liderlik ve taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
6 PLANLAMA	6. PLANLAMA VE TASARIM		P.1.4 İş Planlaması Ve Yönetimi Proses Kartı
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri			P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Risk Yönetimi Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	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/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2016-2019 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
		7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		21/22

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
		Madde 1.8 Kalite	Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü P.1.6 Haberleşme Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.3 Farkındalık			
7.4 İletişim			
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			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
8 OPERASYON	7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	7.2 Şikâyetin Alınması		
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	7.3 Şikâyetin Takip Edilmesi		
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	7.4 Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi		
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	7.5 Şikâyetin İlk Değerlendirmesi		
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	7.6 Şikâyetin Araştırılması		
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktıların Kontrolü	7.7 Şikâyetlere Cevap Verme 7.8 Kararın Bildirilmesi 7.9 Şikâyetin Kapatılması	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME		P.1.1 Yönetim Oda/Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.1 Bilginin Toplanması 8.2 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirmesi 8.3 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet 8.4 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
9.2 İç tetkik	8.5 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı

Hazırlayan Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	AFYONKARAHİSAR TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Revizyon Tarihi / No	Yayın Tarihi		Sayfa No
		10.09.2024 / 6	08.07.2018		22/22

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
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikâyetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
10 İYİLEŞTİRME			
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 Kalite Yönetim ve Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--