



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	1/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE EL KİTABI

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	2/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

A. İÇİNDEKİLER

ISO 9001:2015	Açıklamalar
-	A. İçindekiler
-	B. Revizyon Bilgileri
-	C. Kalite El Kitabı Hakkında
-	D. Oda Profili
-	E. Vizyon, Misyon, Kalite Politikası
-	F. Organizasyon Yapısı
-	G. Organizasyon Şeması
-	H. Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili İç ve Dış Hususlar
-	İ. Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Taraflar Ve Bunların Şartları
-	J. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı
-	K. Hariç Tutmalar
4	Kuruluşun Bağlamı
4.1	Kuruluş ve bağlamının anlaşılması
4.2	İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
4.3	Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi
4.4	Kalite yönetim sistemi ve prosesleri
5	Liderlik
5.1	Liderlik ve taahhüt
5.1.1	Genel
5.1.2	Müşteri odağı
5.2	Politika
5.3	Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar
6	Planlama
6.1	Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
6.2	Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama
6.3	Değişikliklerin planlanması
7	Destek
7.1	Kaynaklar
7.1.1	Genel
7.1.2	Kişiler
7.1.3	Altyapı
7.1.4	Proseslerin işletimi için çevre
7.1.5	Kaynakların izlenmesi ve ölçümü
7.1.6	Kurumsal bilgi
7.2	Yeterlilik
7.3	Farkındalık
7.4	İletişim
7.5	Dokümante edilmiş bilgi
8	Operasyon
8.1	Operasyonel planlama ve kontrol
8.2	Hizmet Şartları
8.3	Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	3/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

ISO 9001:2015	Açıklamalar
8.4	Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü
8.5	Hizmetin sunumu
8.5.1.	Hizmet sunumunun kontrolü
8.5.2.	Tanımlama ve izlenebilirlik
8.5.3.	Müşteri(üye) veya dış tedarikçiye ait mülkiyet
8.5.4.	Muhafaza
8.5.5.	Teslimat sonrası faaliyetler
8.5.6.	Değişikliklerin kontrolü
8.6	Hizmetin serbest bırakılması
8.7	Uygun olmayan çıktının kontrolü
9	Performans değerlendirme
9.1	İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme
9.1.1.	Genel
9.1.2.	Müşteri(üye) memnuniyeti
9.1.3.	Uygunluğun değerlendirilmesi
9.1.4.	Analiz ve değerlendirme
9.2	İç denetim
9.3	Yönetimin gözden geçirmesi
9.3.1.	Genel
9.3.2	Yönetimin gözden geçirmesi girdileri
9.3.3.	Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları
10	İyileştirme
10.1	Genel
10.2	Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet
10.3	Sürekli iyileştirme

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	5/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

C. KALİTE EL KİTABI HAKKINDA

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası sunduğu hizmetlerin standardını belirlemek, sürekliliğini sağlamak ve sürekli iyileştirmeyi gerçekleştirmek amacıyla bir “Yönetim Sistemi” kurmayı, bu sayede hizmetlerini kişilerden bağımsız hale getirerek, “Kurumsal” bir yapıya bürünmeyi hedeflemiştir.

Oda, Yönetim Sistemini; uluslararası belgelendirilebilir niteliğe sahip olmasından dolayı, ISO 9001:2015 Kalite Yönetimi Standardını referans alan “Toplam Kalite Yönetim Sistemi” olarak belirlemiştir.

Bu doküman, Burdur Ticaret ve Sanayi Odası'nda (BUTSO) Toplam Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasına kılavuzluk eder.

Odada gerçekleştirilen hizmetlerin, kalite prensipleri çerçevesinde, nasıl yapıldığına yönelik tanımları ve açıklamaları yaparak ilgili sorumlulukları belirler.

Sistem, 5174 Sayılı “Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu” (5174 Sayılı Kanun) ve ilgili mevzuat ile Müşterilerin sorunları ve isteklerini, toplumun beklentilerini ve diğer şartları da dikkate alarak Müşterilerinin odanın hizmetlerinden memnuniyetlerinin artırılmasına ve odanın sosyal sorumluluğunun bilincinde olmasına yönelik olarak kurulmuştur.

Sistem aynı zamanda, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin gerekliliklerini de içerecek biçimde kurulmuştur.

Kalite El Kitabı, odanın tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve **sistem** yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olmak amacıyla hazırlanmıştır.

Burdur Ticaret ve Sanayi Odası olarak;

Odamızı, Vizyonumuza taşıyacak yol haritası olan Stratejik Planımızın Amaç ve Hedefleri doğrultusunda (Bağlamında, Kapsamında);

Kalite politikamız çerçevesinde belirlediğimiz kalite amaç ve hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve odamızın yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	6/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

D. ODA PROFİLİ

Kuruluş tarihimiz Konya Vilayeti' ne bağlı olarak "Burdur Sancağı Ticaret ve Sanayi Odası" adı altında 19. Asrın başlarına kadar uzanmaktadır. Odamız her ne kadar Milli Mücadele döneminde faaliyetlerine ara vermek zorunda kalmış ise de, Cumhuriyet'in ilânı ile birlikte 1923 Yılı'ndan itibaren Yönetim Kurulu Başkanı Merhum Şükrü BAYER ve arkadaşlarının özverili çalışmaları neticesinde faaliyetlerine yeniden başlamıştır.

12 Mayıs 1971 tarihinde vuku bulan deprem sonucunda hasarlı olması nedeniyle onarımına karar verilen binasından deprem çadırlarına taşınan Odamız, Meclis Başkanı Nevzat AKDEMİR, Yönetim Kurulu Başkanı Nurettin BOYACIOĞLU, Meclis ve Yönetim Kurulu Üyeleri ile personelin fedakârca çalışmaları neticesinde bu çadırlarda hizmet vermeye aralıksız devam etmiştir.

Odamız kurulduğu tarihten buyana sadece üyelerinin menfaatlerini korumakla yetinmeyip, ekonomik gelişime önemli katkılar sağlayacak yatırımları gerçekleştirmeyi de kendisine görev edinmiştir.

Bu bağlamda Odamız, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin de desteğini alarak Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile diğer yetkili merciler nezdinde yapmış olduğu girişimler ve yoğun çalışmalar neticesinde aşağıda yer alan değerleri Ülkemiz ve İlimiz ekonomisine kazandırmıştır.

İlimizdeki örnek binalar arasında gösterilen hizmet binamızın yapımına 1988 Yılı'nda karar verilmiş, dönemin Meclis Başkanı Mehmet KÜÇÜKKABAK ile Yönetim Kurulu Başkanı Kayhan ERTUĞRUL'un uzun süreli ve yoğun çalışmaları neticesinde ilk olarak 1993 Yılı'nda Burdur Kızılay Derneği'nden arsası satın alınmış, 1994 Yılı'ndan itibaren ise Meclis Başkanı Vural KANRICI ile Yönetim Kurulu Başkanı Kayhan ERTUĞRUL'un önderliğinde kurulan Emanet Komisyonu'nun özverili çalışmaları neticesinde binamızın inşasına kısa sürede başlanmış, 1995 Yılı'nda dönemin Meclis Başkanı Vural KANRICI ile Yönetim Kurulu Başkanı Alaaddin İÇOĞLU tarafından inşasına devam edilen binamız, 1998 Yılı'nda dönemin Meclis Başkanı Osman KISAĞLU ile Yönetim Kurulu Başkanı Salih DİNÇER tarafından tamamlanarak hizmete açılmıştır. Odamız halen bu binasında hizmet vermeye devam etmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	7/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

1999 Yılı'nda Meclis Başkanı Osman KISAOĞLU ile Yönetim Kurulu Başkanı Salih DİNÇER döneminde, Batı Akdeniz Ekonomisini Geliştirme Vakfı'nın kurulmasında etkin rol oynayan Odamız, Vakfa kurucu ortak olarak iştirak etmiş ve bölgesel kalkınmanın gerçekleştirilmesi konusunda Burdur-Antalya-Isparta ve Afyonkarahisar İllerinin bir güç oluşturarak ortak hareket etmeleri temin edilmiştir.

Burdur Ticaret ve Sanayi Odasında 13 Meslek Komitesi bulunmaktadır. Her Meslek Komitesi bir başkan ve bir başkan vekili tarafından oluşmaktadır. 30 Meclis Üyesi ve 9 Yönetim Kurulu Üyesi bulunmaktadır. Toplam 13 Personeli bulunmaktadır.

BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI:

- Ticaret ve Sanayi Odaları Konsey Üyesi
- Alman-Türk Ticaret Odası Üyesi
- TACCI – Türk Amerikan Ticaret ve Sanayi Odası Üyesi
- BAKA – Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı
- BAGEV – Batı Akdeniz Ekonomisini Geliştirme Vakfı,

Üyelikleri bulunmaktadır.

Bu el kitabının dağıtımı kontrollü ve kontrolsüz kopya olarak yapılır, kontrollü kopya sahiplerinin kopyalarının güncelliği yapılan değişikliklerin kendilerine iletilmeleri ile sağlanır.

Bu El Kitabı, BURDUR TİCARET VE SANAYİ ODASI'nın mülkiyetindedir, belirlenen şartlar dışında kullanılamaz, çoğaltılamaz ve başkalarına verilemez. Kontrollü kopyaların sahipleri talep üzerine veya BUTSO'dan ayrıldıkları takdirde ellerindeki kopyaları iade ederler.

İletişim Bilgilerimiz

Yeni Mahalle Şehit Teğmen Halil Demirörs Cad. No: 2 BURDUR

Tel : (248) 234 62 05

Fax : (248) 233 67 34

Web : <http://www.butso.org.tr>

E-Mail 1: info@burdurtso.org.tr

E-Mail 2: bilgi@butso.org.tr

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	8/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

E. MİSYON, VİZYON, KALİTE POLİTİKASI

Misyonumuz:

5174 Sayılı Kanun ve buna bağlı yönetmelikler ile yürürlükteki diğer mevzuatlar doğrultusunda, bölge ekonomisi ve ülke ekonomisine katkı sağlayacak şekilde hizmetleri sürdürmek,

Bütün paydaşların sorunlarına çözüm üretecek çalışmalar yapmak,

Sosyal sorumluluk bilinci ile faaliyetleri sürdürmek,

Güler yüzlü, güvenilir ve kaliteli bir anlayışla hizmet sunmaktır.

Vizyonumuz:

Globalleşen dünyada, rekabet avantajı yakalama adına, bütün çağdaş yönetim tekniklerini kullanarak, yerinde ve zamanında doğru bilgileri üretip, bölgenin kalkınma sürecine politika ve stratejileri ile yön veren güvenilir, öncü lider bir Oda olmak.

Kalite Politikamız:

- ✓ Kalite yönetim sisteminin şartlarına uymak ve etkinliğini "Sürekli iyileştirmek",
- ✓ Hukukun üstünlüğüne olan inanç ve kanunlara bağlılık çerçevesinde, kurumsal saygınlığı koruyarak üyelerimize hizmet vermek,
- ✓ İnsana ve çevreye saygılı, ahlakın ve dayanışmanın korunduğu, şeffaf, kişisel sorumluluğun üstlenildiği, işin ilk seferinde doğru yapıldığı bir kurum olarak üyelerimize ve paydaşlarımıza hizmet etmek,
- ✓ Üyeleri ve çalışanları arasında takım çalışmasının desteklendiği, ulaşılabilir bir kurum olma yönünde hareket etmek,
- ✓ Üyeler arasında diyalog ve katılımcılığı güçlendirerek, katkı ve sahiplenmeyi sağlamak.

F. ORGANİZASYON YAPISI

Odanın organları,

- ✓ Meslek Komiteleri,
- ✓ Meclis,
- ✓ Yönetim Kurulu,
- ✓ Disiplin Kuruludur.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	9/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

Odadaki tüm üyeler, Ekonomik faaliyetlerine göre uygun NACE kodlaması ile kodlanır ve belli kriterlere göre belirlenmiş Meslek Gruplarına atanır.

Meslek Grupları, dört yıl için, kanunda belirtilen kriterlere uygun sayıda, Kendi **Meslek Komitelerini** seçer. Asıl üyeler kadar da yedek üye seçilir.

Her Meslek Komitesi kendi üyeleri arasından dört yıl için bir başkan ve bir başkan yardımcısı seçer.

Oda **Meclisi**, Meslek Komitelerince, kanunda belirtilen kriterlere uygun sayıda, dört yıl için seçilecek üyelere oluşur.

Meclis, kendi üyeleri arasından dört yıl için başkan ile bir veya iki başkan yardımcısı seçer.

Meclis kendi üyeleri arasından **Yönetim Kurulu**nun başkanını, kanunda belirtilen kriterlere uygun sayıda, asıl ve yedek üyelerini tek liste halinde seçer. Yönetim kurulu, kendi üyeleri arasından dört yıl için bir veya iki başkan yardımcısı ve bir sayman üye seçer.

Oda **Disiplin Kurulu**, Meclisçe odaya kayıtlı olanlar arasından dört yıl için seçilen altı asıl ve altı yedek üyeden oluşur.

Disiplin kurulu, seçimden sonraki ilk toplantısında, üyeleri arasından bir başkan seçer. Başkanın bulunmadığı zamanlarda, en yaşlı üye kurula başkanlık eder.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ

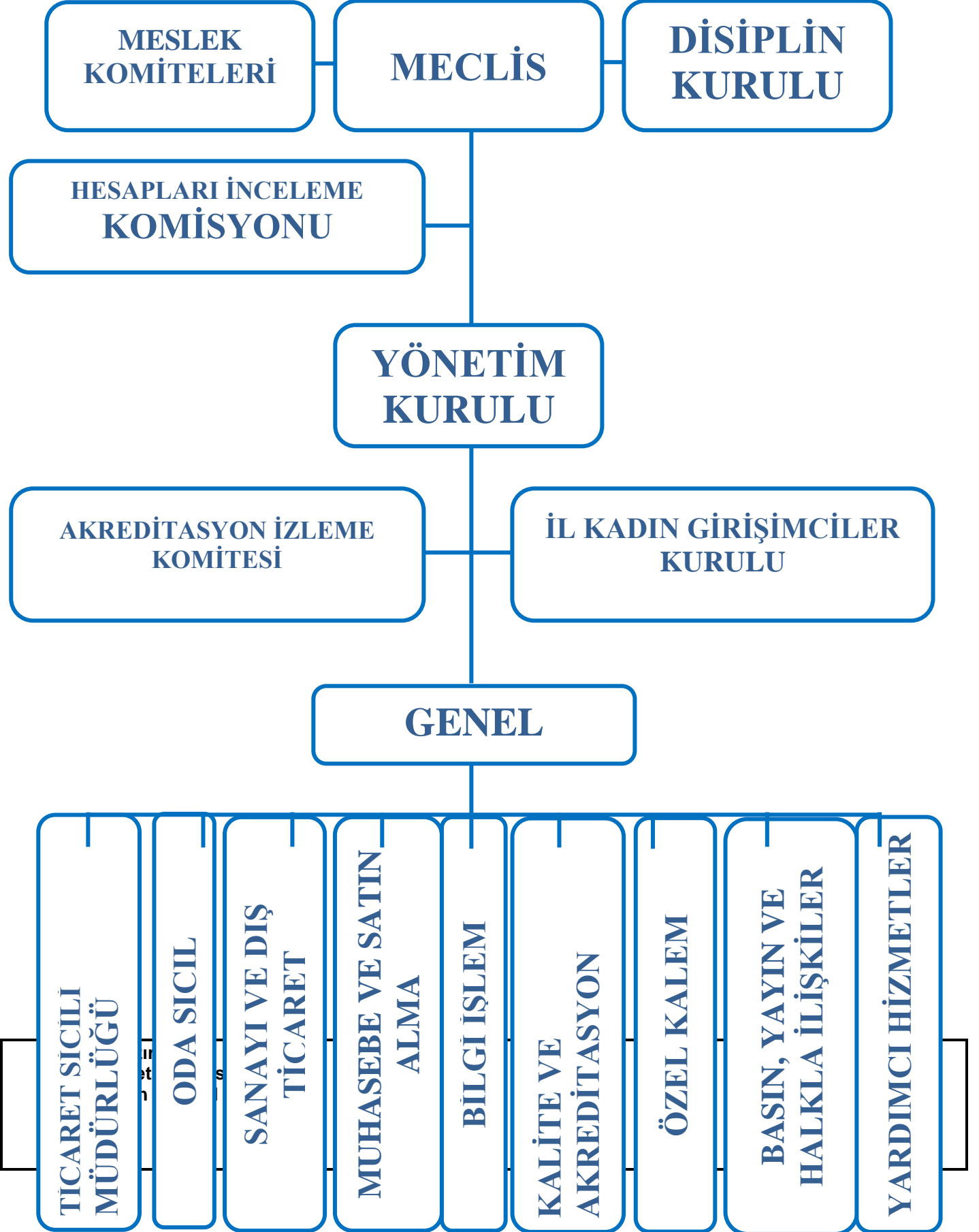


KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	10/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

G. ORGANİZASYON ŞEMASI





KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	11/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

H. Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili İç ve Dış Hususlar

İç Hususlar	Değerlerimiz
	Kurum Kültürümüz
	Bilgi birikimimiz
	Çalışanlarımız
	Sahip olduğumuz teknoloji
	Amaçlarımız / Hedeflerimiz / Stratejilerimiz
	Kullandığımız ofis / Tesis
	Makine ve ekipmanlarımız
	Performansımız
Dış Hususlar	Yasal şartların gereklilikleri
	Bölgesel Kalkınma ile ilgili gereklilikler
	Müşteri yapısının gereklilikleri
	Teknolojik gelişim

Çevre analizi ile ilgili olarak; İç Çevre ile ilgili, kaynakların (Mali, Beşeri, Teknolojik ve Fiziksel) analizi, proseslerin analizine, güçlü yönlerimiz ile gelişmeye açık yönlerimize Dış çevreyle ilgili, Paydaşlarımızın analizine, Fırsat ve Tehditlere, odamızın 2019-2023 dönemine ait Stratejik Planından (Destek Dokümanından) ve BUTSO Kapsam ve Bağlam'dan ulaşılabilmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	12/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

İ. Kalite Yönetim Sistemi İle İlgili Taraflar ve Bunların Şartları

Kalite Yönetim Sistemi gereksinimleri belirlenirken ilgili taraflar ve yasal gereksinimler belirlenir.

Aşağıda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili taraflar belirtilmiştir;

- ✓ Yönetim
- ✓ Tedarikçiler
- ✓ Müşteriler (Üyeler)
- ✓ Çalışanlar
- ✓ TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Standardı
- ✓ ISO 9001:2015 Standardı
- ✓ 5174 Sayı Türkiye Odalar, Borsalar ve Birlik Kanunu ve ilgili Mevzuat
- ✓ Anayasanın 135. Maddesi

Tablo 1. İlgili Taraflar, İhtiyaç ve Beklentileri İle İletişim Yöntemleri

İlgili Taraf	İhtiyaç ve Beklentileri	İletişim Yöntemleri
Yasa Koyucular, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, İlgili diğer Bakanlıklar TOBB	Odanın görevlerini mevzuata uygun olarak yerine getirmesinin sağlanması	Yasal mevzuat takip edilerek
Müşteriler (Üyeler)	Odanın görevlerinin yasal şartlara uygun tamamlanması sırasında müşteri şartlarının sağlanması	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Tedarikçiler	Talep edilen ürün ve hizmet ile ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, Verilen hizmet karşılığında ödemelerin tam ve eksiksiz belirtilen zamanda gerçekleşmesi	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme
Çalışanlar	Yapılacak işlerle ilgili tam ve eksiksiz bilgi verilmesi, yetkinliklerin artırılması, özlük haklarının verilmesi, kişisel bilgilerinin üçüncü taraflara verilmemesi, performans ve ödüllendirme sistemi, eşitlik ilkesinin kuruluş içerisinde uygulanması	Toplantı / e-posta / telefon/ Yönetim sistemi uygulamaları, Prosedürler, formlar
Yönetim	Gerekli kaynakları ayırmak için çalışanların taleplerinin alınması, müşteri beklentilerinin karşılanması, yasa koyucuların şartlarının ve beklentilerinin belirlenmesi ve karşılanması	e-posta / telefon / karşılıklı görüşme, Yönetim sistemi uygulamaları, Prosedürler, formlar
Toplum	Çevrenin korunması, sürdürülebilir bir yaşam için daha dikkatli davranılması, Sosyal Sorumluluk bilinciyle hareket edilmesi	Burdur TSO Web sayfası
Düzenleyici Kuruluşlar (Belgelendirme Kuruluşları)	Alınacak Standartlar doğrultusunda yapılması gereken uygulamalar	e-posta / telefon / Yıllık denetimler
Diğer	Odanın bulunduğu binanın yasal şartları, yönetim sistemleri, iş güvenliği ile ilgili beklentileri	Bina yönetim planı, konu ile ilgili yazışmalar / telefon / karşılıklı görüşmeler

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	13/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

İlgili taraflardan en önemlisi yasa koyuculardır. Bu kapsamda aşağıda verilen çalışmalar yapılmaktadır;

Kanunla verilen görevlerin yerine getirilmesi, organların görevlerini mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesi, personel çalıştırılması vb. konulardaki beklentiler için yasal mevzuat sürekli olarak takip edilmektedir. Bağlı olunan mevzuat "Dış Kaynaklı Doküman Listesi"nde tanımlanmıştır.

Odamızın tarafları ile ilgili bilgilerine 2019-2023 dönemi Stratejik Planından (Destek Dokümanı) ulaşılabilmektedir.

İlgili Doküman

Burdur TSO 2019-2023 Stratejik Planı Dokümanları

LST 02 Dış Kaynaklı Doküman Listesi

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	14/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

J. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı

Kanunla verilen görevlerin yerine getirilmesi, Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, Bölgesel kalkınmadaki rollerin gereğinin yapılmasıdır.

K. Hariç Tutmalar

Kalite yönetim sistemimizde hariç tutma ile ilgili standart maddeleri aşağıda verilmiştir:

Hariç Tutulan Maddeler	Hariç Tutmanın Gerekçeleri
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Hizmetlerimizin yapısı ve mahiyeti, mevzuat ve standartlarla belirlenmiş olduğundan, hangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yürütülmemektedir.
7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği	Müşteriye(üyelere) yönelik hizmetlerde herhangi bir ölçüm yapılmamaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	15/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Amacımız ve stratejik yönümüz ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlar aşağıda belirtilmiştir:

- ✓ Yasal, teknolojik, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel olabilir) kaynaklanan hususlar
- ✓ Değerlerimiz, kültürümüz, bilgi birikimimiz ve performansımız

Kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğimizi etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili bilgiler, bu el kitabında H. Bölümünde belirlenmiş olup, üst yönetim tarafından izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

BUTSO, üyeleri ile uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı, aşağıda verilenleri üst yönetim tarafından izlemekte ve gözden geçirmektedir:

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili tarafları,
- Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili şartları,

Kalite el kitabının I. Bölümünde ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri belirlenmiştir.

Oda, Bağlamı ile ilgili detay çalışmayı (2019-2023) Stratejik Planın hazırlık çalışmalarında gerçekleştirmiştir.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kalite yönetim sisteminin sınırları ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda oluşturulan kapsam, bu el kitabının J. Bölümünde belirlenmiş ve ilgili tarafların erişimine açık olması amacıyla, internetten duyurulmaktadır.

Kapsam belirlenirken, aşağıdakiler değerlendirilmiştir:

- İç ve dış hususlar,
- İlgili tarafların şartlarını,
- Kuruluşun, kurumsal birim, fonksiyon ve fiziksel sınırlarını,
- Kuruluşun, faaliyet ve hizmetlerini,
- Kuruluşun, kontrol ve etkiyi gerçekleştirmek için yetki ve yeteneğini.

BUTSO; ISO 9001:2015 standardının şartlarından, belirtilen kapsam dahilinde, uygulanabilir olanların tamamını, bütün faaliyetler ve hizmetler için uygulamaktadır.

Kalite yönetim sisteminde, hizmetlerin uygunluğunun ve müşteri memnuniyetinin artırılmasının güvence altına alınmasını etkilemeyecek bazı maddeler hariç tutulmuştur. Hariç tutmalara ilişkin

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	16/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

bilgiler ile uygulanabilir olmadığı belirlenen maddeler ve gerekçeleri, bu el kitabının K. Bölümünde verilmiştir.

ISO 9001:2015 standardına uygunluk ancak, “uygulanabilir olmayan” olarak tayin edilen şartın, BUTSO’nun hizmetlerini etkilememesi durumunda söylenebilir.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

4.4.1. BUTSO, ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşiminin dahil olduğu bir kalite yönetim sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

BUTSO, kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların BUTSO’nun tamamında uygulamalarını belirlemiş ve:

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını tayin etmiş,
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmiş,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) tayin etmiş ve uygulamakta,
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklarını tayin etmiş ve varlığını güvence altına almış,
- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlemiş,
- Bu proseslerin Risk ve Fırsatlarını belirlemiş,
- Bu prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan herhangi bir değişikliği uygulamakta,
- Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

4.4.2. BUTSO, ihtiyaç duyulan ölçüde:

- Bu proseslerin işletimini desteklemek için dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmekte,
- Proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi uygulamaktadır.

BUTSO, amaçlanan çıktılara ulaşmak için, ISO 9001:2015 standardının şartlarına uygun olarak, prosesler ve bunların etkileşimi dahil, bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve sürekli iyileştirmektedir.

Proses Yaklaşımı

Odamız, Müşteri beklentilerini karşılamak suretiyle memnuniyeti artırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanmasında “Proses Yaklaşımını” benimsemiştir.

Sistemimizde kullanılan proses yaklaşımı:

Beklentilerin anlaşılmasının ve yerine getirilmesinin, Proseslerin performans ve etkinliğinin sağlanmasının, objektif ölçümlere dayandırılan proseslerin sürekli iyileştirilmesinin önemini

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	17/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

vurgular.

Odalar, kuruluş amaçları ve verdiği hizmetler gereği özel konuma sahip kuruluşlardır.

Kanun çerçevesinde kurulmuş olmalarından ötürü, kamu adına gerçekleştirdiği hizmetlerin yanı sıra, dünya örneklerinde olduğu gibi, oda olmanın misyonu gereği müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verecek faaliyetleri de yürütmek durumundadırlar.

Bu sebepten dolayı, kurulacak olan “Sistem”in;

- ✓ bu özel durum göz önüne alınarak tasarlanması,
- ✓ sistemi oluşturacak proseslerin, “sistemin bütünlüğünü ve içsel tutarlılığını” sağlayacak biçimde belirlenmesi önem arz etmektedir.

Yönetim Sisteminin kullanılabilir olması ve içselleştirilebilmesi için bu kritik ve stratejik öneme sahiptir.

Odacılığın tüm gerekleri ve odalar için ideal yapıyı tanımlayan TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi beraberce sentezlenerek BUTSO’nun Yönetim Sistemini oluşturan prosesler ve ilişkileri belirlenmiştir.

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini tüm etkinlik alanları için uygulamaya koymuştur.

Ülkemizdeki diğer Ticaret ve Sanayi odalarında olduğu gibi Burdur Ticaret ve Sanayi Odası da görev ve faaliyetlerini; 5174 Sayılı “Türkiye Odalar Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar” Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat çerçevesinde yürütmektedir.

BUTSO’da gerçekleştirilen tüm faaliyetleri İki temel başlık altında ifade edebilmek mümkündür.

Bunlar,

1. Üyeye(Müşteriye) Sunulan Hizmetler

2. Destek Faaliyetleridir.

Bu iki temel başlık karakteristik olarak biri birinden kesin çizgilerle ayrışan ana faaliyetlerdir.

1.si doğrudan üyeye verilen **hizmetleri** içerirken, 2. si ise bu hizmetlerin sağlıklı biçimde verilmesini sağlayan **destek faaliyetlerinden** oluşmaktadır.

“Üyeye Sunulan Hizmetler”;

1. Operasyonel Hizmetler
2. Taktik Hizmetler

olarak kendi içinde iki bölüme ayrılabilirken;

“Destek Faaliyetleri” de;

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Hakan YORAN		Onaylayan Genel Sekreter Sedat ÖZ
---	--	--



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	18/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

1. Stratejik Destek Faaliyetleri
2. Klasik Destek Faaliyetleri

şeklinde iki bölüm altında toplanabilmektedir.

BUTSO'da müşteriye sunulan hizmetlerin önemli bir bölümünü; "Ticaret Sicil", "Oda Sicil(Resmi Kayıt)", Belge Yönetimi ("Kıymetli evrak satışı" ve "Belge onayı") olarak gruplandırabileceğimiz, "**Kamu Ajanlığı**" olarak da nitelendirilen, 5174 Sayılı TOBB Kanunda belirtilen, kanun ve/veya bakanlar kurulu kararlarıyla, TOBB'a, dolayısıyla odalara verilmiş olan **görevler** oluşturmaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm uygulama detayları, ilgili Bakanlık ve TOBB tarafından yönetmelik, talimat ve esaslarla belirlenmekte ve ilgili mevzuat çerçevesinde ücret alınmaktadır. Bu faaliyetlerde oda sadece uygulayıcı konumunda olup, herhangi bir inisiyatif alması söz konusu olmamaktadır. Sistemde bu tür hizmetler "**Operasyonel Hizmetler**" olarak adlandırılmaktadır.

5174 sayılı kanunda belirtilen kuruluş amaçlarında odalar; "Üyelerinin her türlü sorunlarına çözüm üreten ve bu sayede bölgesel kalkınmaya destek sağlayan organizasyonlar" olarak belirtilmektedir. Bu çerçevede üyelerinin sorunlarını çözecek, onlara destek olacak ve dolayısıyla, bölgenin ekonomik kalkınmasına katkı sağlayacak her türlü faaliyet "**Taktik Hizmetler**" olarak adlandırılmaktadır. Yani, "**Operasyonel Hizmetler**" dışında kalan ve üyeye sunulan diğer hizmetler, Sistemde "**Taktik Hizmetler**" olarak nitelendirilmektedir.

Müşteriye sunulan hizmetlerin etkinliği ve verimliliğini doğrudan etkileyen diğer tüm faaliyetler "**Destek faaliyetleri**" olarak nitelendirilmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi, TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi, İyi Yönetişim, Kurumsal Yönetim ilkeleri, Bilişim Teknolojileri Yönetimi, Stratejik Planlama, Araştırma ve Proje Geliştirme Kapasitesi gibi faaliyetler "**Stratejik Destek Faaliyeti**" olarak nitelendirilmiştir. Bu faaliyetler, müşteriye sunulan hizmetin kalitesini artırmak için uygulanan yönetsel faaliyetlerdir.

"**Klasik Destek Faaliyetleri**" ise, odada müşteriye sunulan hizmetin üretilmesi için uygun şartları sağlamaya yönelik gerekli (İnsan Kaynakları Yönetimi, Mali ve İdari İşler Yönetimi, (Muhasebe, Finans), Satın alma, Bilişim Destek hizmetleri ile temizlik ve bakım hizmetleri gibi) her türlü faaliyeti içermektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	19/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PLANI

Ana Proses	Proses	Prosedür	Talimat		
(DİŞ) ÜYEYE SUNULAN HİZMETLER	OPERASYONEL HİZMETLER	Ticaret Sicil			
		Oda Sicil (Muamele)	Tanıtım Materyali Sergileme		
	TAKTİK HİZMETLER	Belge Yönetimi Prosedürü			
		İletişim Ağı			
		Politika ve Temsil			
(İÇ) DESTEK (YÖNETİM) FAALİYETLERİ	STRATEJİK DESTEK FAALİYETLERİ	Bilgi Danışmanlık ve Destek	KOSGEB Bilgi ve Danışmanlık Talimatı		
		İş Geliştirme ve Eğitim			
		Uluslararası Ticaret			
		Kurumsal Yönetişim			
		İş Planlaması ve Yönetimi			
		Haberleşme ve Yayınların Yönetimi			
		Bilgi ve İletişim Teknolojiler Yönetimi	Bilgi Güvenliği Disiplin		
		Üye İlişkileri Yönetimi			
		Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü			
		Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü			
İç Tetkik					
Düzeltilici Faaliyet					
KLASİK DESTEK FAALİYETLERİ	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	Süreklili İyileştirme	Üye İhtiyaç Beklentisi ve Memnuniyetini Belirleme	Yönetimin Gözden Geçirmesi	Veri Analizi
		Risk ve Fırsat Analizi			
		Mali ve İdari İşler Yönetimi	Satın Alma	Temizlik	
KLASİK DESTEK FAALİYETLERİ	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	İnsan Kaynakları Yönetimi	Eğitim		
		Teknik İşler Yönetimi Prosedürü	Salon Yönetimi	Bina Yönetimi	

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ

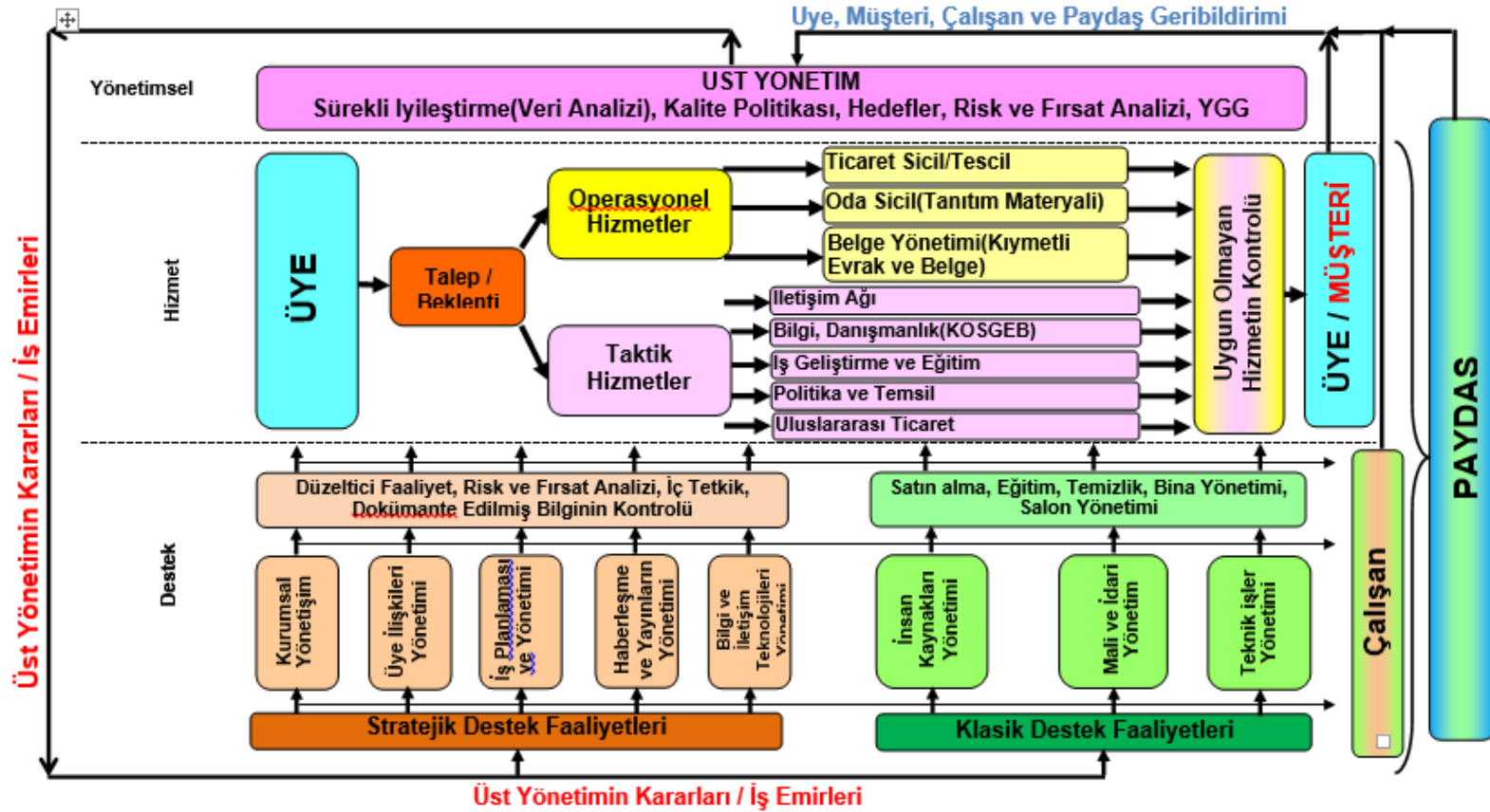


KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	20/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

PROSES ETKİLEŞİM PLANI



Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Hakan YORAN	Onaylayan Genel Sekreter Sedat ÖZ
--	---



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	21/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla kalite yönetim sistemi için liderlik ve bağlılığını göstermektedir:

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ile kalite amaç ve hedeflerinin oluşturulduğu ve bunların BUTSO'nun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, BUTSO'nun iş prosesleri ile entegre olduğunun güvence altına alınması,
- Proses Yaklaşımı ve Risk Temelli düşünmenin kullanımının teşvik edilmesi,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınması,
- Etkin kalite yönetimi ile kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılması,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak personelin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesi,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için desteklenmesi.

5.1.2. Müşteri Odağı

Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, müşteri odaklılıkla ilgili liderlik ve bağlılığını göstermektedir:

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

Oda, Müşterilerinin İhtiyaç, Beklenti ve Memnuniyetlerini, belirlenmiş periyotta ölçmekte, raporlamakta ve sonuçlara göre faaliyetlerini planlamaktadır.

İlgili Doküman

[TLM 01 Üye İhtiyaç Beklenti ve Memnuniyetini Belirleme Talimatı](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	22/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üst yönetim, aşağıdakileri karşılayan bir kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır:

- BUTSO'nun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik yönünü destekleyen, yapısı, ölçeği ve faaliyetleri ve hizmetlerinin çevresel etkilerini içeren,
- Kalite amaç ve hedeflerinin belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren,
- Kuruluşun bağlamına uygun diğer belirli taahhüt/taahhütler içeren.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası:

- Dokümante edilmiş bilgi olarak oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmakta,
- BUTSO içerisinde duyurulmakta, anlaşılması sağlanmakta ve uygulanmakta,
- İlgili tarafların erişimi için internetten yayınlanmaktadır.

Oda, Kalite Politikasının yanı sıra, "Mali", "İnsan Kaynakları", "Haberleşme", "Bilişim Teknolojileri" ve "Sosyal Sorumluluk" Yönetimi ile ilgili Politikalarını belirlemiş ve İç ve Dış İletişim Kanallarıyla tüm paydaşlarına duyurmaktadır.

İlgili Dokümanlar

[KPD 01.00 Kurumsal Politikalar Dokümanı](#)

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst yönetim, ilgili görevler için yetki ve sorumlulukların belirlendiği görev tanımlarını oluşturmuş ve BUTSO içerisinde duyurulduğunu, Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü doğrultusunda güvence altına almıştır.

Üst yönetim aşağıdakiler için yetki ve sorumlulukları belirlemiş ve bunların yerine getirilmesi amacıyla, KYS Yönetim Temsilcisi atamıştır:

- Kalite yönetim sisteminin, ISO 9001:2015 standardının şartlarını karşılamasının güvence altına alınması,
- Proseslerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili üst yönetime raporlama,
- BUTSO'nun tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınması.

İlgili Dokümanlar

[BUTSO Görev Tanımları](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	23/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1. Genel

BUTSO, kalite yönetim sistemini planlarken, BUTSO ve bağlamı ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına ilişkin hususlara ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatları belirlemiştir:

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

BUTSO aşağıdakileri planlamaktadır:

- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Aşağıdakileri nasıl yapacağını:
 - Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
 - Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Riskler belirlenirken; riskten kaçınma, fırsat kovalarken risk alma, risk kaynağının yok edilmesi, gerçekleşme veya sonuçların değiştirilmesi, risk paylaşımı veya bilgiye dayanan karar ile risk tespiti dikkate alınmıştır. Bu amaçla, "Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü" uygulanmaktadır.

Fırsatlar, yeni uygulamaların adapte edilmesi, yeni hizmetleri lansmanını yapma, yeni müşterilerin belirlenmesi, işbirlikleri kurma, yeni teknoloji kullanımı ve BUTSO'nun veya müşterilerinin ihtiyaçlarını belirten diğer istenen ve uygulanabilir olasılıkların uygulanması gereğini ortaya çıkarabilmektedir.

Risk ve fırsatları ele alma faaliyetlerinin, hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olması sağlanmıştır ve yapılacak izlemeler ile sağlanacaktır.

Oda Stratejik Plan Hazırlıkları aşamasında İç ve Dış paydaşlarla gerçekleştirdiği çalışmalarla, Güçlü ve Zayıf yönleri ile Fırsat ve Tehditleri belirlemiştir.

BUTSO, aşağıdakilerle ilgili dokümante edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir:

- ✓ Belirlenmesi gereken risk ve fırsatlar,
- ✓ Madde 6.1.1 ila Madde 6.1.2'de belirtilen şartları karşılamak için gerekli prosesler (bunların planlı bir şekilde yürütüldüğünden emin olunacak şekilde).

İlgili Dokümanlar

PRD 06 Risk ve Fırsat Analizi Prosedürü

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Hakan YORAN		Onaylayan Genel Sekreter Sedat ÖZ
---	--	--



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	24/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

6.1.2. Planlama faaliyeti

BUTSO, aşağıdakileri planlamaktadır:

- Önemli çevre boyutlarını,
- Uygunluk yükümlülüklerini,
- Risk ve fırsatları.

BUTSO; bu faaliyetleri planlarken, teknolojik seçenekleri ile finansal, operasyonel ve işle ilgili diğer şartları değerlendirmektedir.

Oda, 4 yıllık (2019-2023) Stratejik Planını hazırlamış, bu plandan ürettiği, ilgili yıla ait, İş Planını oluşturmuş ve uygulamaktadır.

6.2. Kalite amaç ve hedefleri ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1. BUTSO;

Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve proseslerde kalite amaçlarını oluşturmuştur. **(2019-2023 STRATEJİK PLANI ve Yıllık İş Planları)**

Kalite amaç ve hedeflerinin:

- Kalite yönetim sistemi politikası ile uyumlu olması,
- Ölçülebilir olması,
- Uygulanabilir şartları dikkate alması,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve müşteri memnuniyetini arttırmaya uygun olması,
- İzlenmesi,
- Duyurulması,
- Uygun şekilde güncellenmesi

sağlanmaktadır.

BUTSO, kalite amaç ve hedeflerini Stratejik Plan ile dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

6.2.2. Kalite Amaç ve Hedeflerine Ulaşmak İçin Planlama Yaparken, BUTSO:

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Hedeflere ilişkin Performans göstergeleri ile gösterge hedeflerini,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini

Kalite Hedefleri Planında (Stratejik Planında) belirlemiştir.

İlgili Dokümanlar

[Stratejik Plan ve Yıllık programlar \(İş Planları\)](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	25/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

BUTSO, Akreditasyon İzleme Komitesi (AİK) toplantıları veya Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Toplantıları sonuçlarına göre, kalite yönetim sisteminde (proseslerde, uygulamalarda, dokümanlarda vb.) değişiklik ihtiyacı tespit ederse değişiklikleri planlı şekilde gerçekleştirmektedir.

BUTSO, değişikliklerin planlı şekilde gerçekleştirilmesinde, aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
- Kaynakların varlığını,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	26/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

BUTSO, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları, Yıllık Tahmini Bütçe ve bununla ilişkilendirilmiş Yıllık İş Planları ile tayin etmiş ve sağlamıştır.

BUTSO, ihtiyaç duyulan kaynakları belirlerken, aşağıdakileri değerlendirmiştir:

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

7.1.2. Kişiler

BUTSO, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli; İnsan Kaynakları Politikası ve İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü çerçevesinde tedarik etmektedir.

7.1.3. Altyapı

BUTSO, proseslerin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, belirlemiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Altyapı aşağıdakileri içermektedir:

- Binalar ve ilgili müstemilatı,
- Donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi.

Oda, Beşeri, Fiziksel ve Teknolojik altyapısına ilişkin analizlerini Stratejik Planı Destek Dokümanının İç Çevre Analizi kısmında irdelemiştir.

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

BUTSO, proseslerin işletilmesi ile hizmetlerin uygunluğu için gerekli çevreyi belirlemiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli uygun bir çevre, aşağıdakiler gibi beşeri ve fiziki unsurların birleşimi olabilir:

- Sosyal (örneğin, ayrımcılık yapmayan, sakin, cepheleşmemiş),
- Psikolojik (örneğin, stresi azaltan, tükenmişliği önleyen, duygusal olarak koruyucu),
- Fiziksel (örneğin, sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	27/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

BUTSO, hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak, gerekli izleme ve ölçmeyi gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmiştir.

BUTSO, sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına almıştır:

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu.

Oda, Akreditasyon İzleme Komitesi ile Stratejik Planının İzleme ve Değerlendirmesini gerçekleştirirken, Meclisi ve Yönetim Kurulu aracılığı ile Aylık ve Yıllık Mizanlarını ve İlgili Mali Tablolar ve Mali Raporlar ile de Kaynaklarını izlemektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Hizmetlere ilişkin izleme ve ölçme yapılmamaktadır. İzleme ve ölçüm cihazı bulunmamaktadır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

BUTSO, proseslerinin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğunun sağlanması için ihtiyaç duyulan ve tecrübe ile kazanılmış kurumsal bilgiyi, belirlemiş ve kalite yönetim sistemi için oluşturulan dokümantasyonda tanımlamıştır.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alabilmektedir:

- İç kaynaklar (örneğin; fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümente edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları),
- Dış kaynaklar (örneğin; standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi).

Bu bilgilerin, oluşturulan dokümantasyon ile sürdürülebilir ve ulaşılabilir olması, Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü doğrultusunda sağlanmaktadır.

Değişiklik ihtiyacı ve eğilimleri ele alındığı zaman, BUTSO; mevcut bilgi birikimini değerlendirmekte ve ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri, Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü doğrultusunda yapmaktadır.

İlgili Dokümanlar

[PRD 01 Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	28/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

7.2. Yeterlilik

BUTSO:

- Kalite yönetim sisteminin performansını ve uygunluk yükümlülüklerini yerine getirme yeteneğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yeterliliğini, ilgili görev tanımlarında belirlemiş,
- Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeterliliklerini güvence altına almakta,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili eğitim ihtiyaçlarını belirlemekte ve uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yeterliliği kazanması için gerekli faaliyetleri (mevcut çalışan personelin eğitime tabi tutulması, bunlara mentörlük verilmesi veya görev yeri değiştirilmesi ya da yeterli personelin kiralanması veya sözleşmeli olarak çalıştırılması vb.) yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte,
- Uygun dokümanite edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Odada eğitimle ilgili faaliyetlerin düzenlenmesi ve uygulanması, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "Eğitim Talimatı" çerçevesinde yürütülür.

İlgili Dokümanlar

[TLM 04 Eğitim Talimatı](#)

7.3. Farkındalık

BUTSO, odada çalışanların aşağıdakilerin farkında olduğunu, gerçekleştirmiş olduğu eğitim, toplantı vb. uygulamalarla güvence altına almıştır:

- Kalite politikası,
- Kalite hedefleri,
- İyileştirilmiş kalite performansının faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- BUTSO'nun uygunluk yükümlülüklerini yerine getirememesi dahil, kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

7.4. İletişim

7.4.1. Genel

BUTSO; aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişim kanallarını, İletişim Planı çerçevesinde belirlemiştir:

- Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- Ne zaman iletişim kuracağını,
- Kiminle iletişim kuracağını,
- Nasıl iletişim kuracağını,
- Kimin iletişim kuracağını.

BUTSO, iletişim proseslerini oluştururken;

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Hakan YORAN		Onaylayan Genel Sekreter Sedat ÖZ
---	--	--



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	29/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

- ✓ Uygunluk yükümlülüklerini dikkate almış,
- ✓ İletişimde kullanılan bilginin kalite yönetim sisteminden üretilen bilgi ile uyumlu ve güvenilir olduğunu güvence altına almıştır.

BUTSO, iletişimin kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiyi uygun şekilde saklamaktadır.

7.4.2. İç İletişim

Oda:

- Kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgileri, BUTSO'nun farklı seviyelerinde ve fonksiyonlarında uygun şekilde paylaşmaktadır,
- İletişim prosesinin, BUTSO'nun kontrolü altında çalışan kişilerin sürekli iyileştirmeye katkı sağlamasına yardımcı olmalarını güvence altına almıştır.

7.4.3. Dış İletişim

Oda; kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgileri, oluşturulmuş iletişim prosesi/proseslerinde yer aldığı gibi, dışarı ile paylaşmalıdır.

Bu amaçla, yazışmalarda, odanın kurumsal antetli kağıdı kullanılır.

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

BUTSO'nun kalite yönetim sistemi aşağıdakileri içermektedir:

- ISO 9001:2015 standardında istenen dokümante edilmiş bilgiyi,
- BUTSO tarafından, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümante edilmiş bilgileri.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

BUTSO; dokümante edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken aşağıdakileri uygun şekilde güvence altına almaktadır:

- Tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- Format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),
- Uygunluk ve yeterlilik için gözden geçirme ve onay.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.3.1. Kalite yönetim sistemi ile ISO 9001:2015 standardı tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilmektedir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Uygun şekilde korunması (örneğin, gizliliğin yok olması, uygun olmayan kullanım veya bütünlüğün kaybolması).

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	30/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

7.5.3.2. Dokümanite edilmiş bilginin kontrolü için BUTSO aşağıdaki faaliyetlerden uygulanabilir olanları belirlemektedir:

- Dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım,
- Niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, BUTSO tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümanite edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve kontrol edilmektedir.

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümanite edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

[PRD 01 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	31/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

BUTSO, hizmet sunmak için şartları karşılamak ve planlanan faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan prosesleri; aşağıdakiler vasıtası ile planlamakta, oluşturmakta, uygulamakta ve kontrol etmektedir:

- Hizmetler için şartlar,
- Aşağıdakiler için kriterler:
 - Prosesler,
 - Ürün ve hizmet kabulü.
- Hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar,
- Kriterlere göre proseslere uygulanan kontroller,
- Aşağıdakileri sağlamak için gerekli olan kapsamda, dokümanite edilmiş bilginin belirlenmesi, muhafaza edilmesi ve sürekliliğinin sağlanması:
 - Proseslerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak,
 - Hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek.

BUTSO, Madde 6.1 ve Madde 6.2'de tanımlanan faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan prosesleri ve Proses Kartlarını oluşturmuş, uygulamakta, kontrol etmekte ve sürekliliğini aşağıdakiler vasıtası ile sağlanmaktadır:

- ✓ Proses/prosesler için operasyonel kriterler oluşturarak,
- ✓ Operasyonel kriterlere uygun şekilde, proses/proseslerin kontrolünü yaparak.

Planlamanın çıktısı, BUTSO'nun operasyonlarına uygun biçimlerde oluşturulmuştur.

BUTSO, planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını, olumsuz etkilerini azaltacak gerekli faaliyetleri gerçekleştirmekte ve gözden geçirmektedir.

BUTSO, dışarıya yaptırdığı proseslerin kontrol edildiğini veya yönlendirildiğini, madde 8.4 doğrultusunda güvence altına almaktadır.

Yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak, BUTSO:

- Her bir yaşam döngüsü aşamasını değerlendirerek, hizmet için proseslerin tasarımı ve geliştirmesi esnasında, şartların tanımlandığını güvence altına almak için uygun kontrolleri oluşturmakta,
- Ürün ve hizmetlerin alımı için uygun şartları belirlemekte,
- Uygun çevre şartlarını, taşeronları dahil tedarikçileri ile paylaşmakta,
- Hizmetlerinin; sunumu ile ilgili potansiyel önemli çevresel etkileri konusunda bilgi sağlamaya olan ihtiyacını değerlendirmektedir.
- Proseslerin planlandığı şekilde yapıldığını güvence altına almak için ihtiyaç duyacağı kapsamda dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	32/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

8.2. Hizmet Şartları

8.2.1. Müşteri(Üye) ile İletişim

Üye ile iletişim aşağıdakileri içermektedir:

- Hizmetle ilgili bilgi sağlanmasını,
- Üye şikayetleri dahil, hizmetlerle ilgili üyelere geri bildirimler sağlanmasını,
- Üye mülkiyetinin taşınması ve muamele şekli ve kontrolünü,
- Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğu zaman).

Üye ile iletişim genel olarak resmi yazışma, telefon veya mail yolu ile yapılmaktadır. Mail yolu ile yapılan yazışmalar bilgisayarda saklanmaktadır.

8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Müşteriye sunulacak hizmetler için şartlar tayin edilirken, BUTSO aşağıdakileri güvence altına almaktadır:

- Aşağıdakiler dahil hizmetler için şartların tanımlandığını:
 - Hizmete uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,
 - BUTSO'nun gerekli gördüğü şartları.
- BUTSO'nun sunduğu hizmetler için beyan ettiği şartları karşılayabileceğini.

8.2.3. Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1. BUTSO, üyeye sunulacak hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu, gözden geçirme aşamasında, ilgili fonksiyonların görüşlerini alarak güvence altına almaktadır. BUTSO, üyeye hizmet sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- Hizmet sonrası faaliyetlerle ilgili şartlar dahil, üye tarafından belirtilen şartlar,
- Üye tarafından ifade edilmeyen ancak belirtilmiş veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar, bilindiğinde,
- BUTSO tarafından belirtilen şartlar,
- Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları,

Üye, şartlarını dokümanede edilmiş bir şekilde beyan etmediğinde; müşteri şartları, kabulden önce BUTSO tarafından teyit edilmektedir.

8.2.3.2. BUTSO aşağıdakilerle ilgili dokümanede edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- Gözden geçirme sonuçları,
- Hizmetler için yeni şartları.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	33/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmetler için şartlar değiştiğinde BUTSO, ilgili dokümanite edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almaktadır.

8.2.5. Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale

BUTSO, Madde 6.1.1'de tanımlanan muhtemel acil durumlara hazırlık ve bunlara nasıl müdahale edeceği ile ilgili Acil Durum Eylem Planı oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

BUTSO:

- Acil durumlardan kaynaklanan olumsuz çevresel etkileri önlemek veya azaltmak için faaliyetleri planlayarak müdahaleye hazırlanmış,
- Gerçek acil durumlara müdahale etmekte,
- Acil durum sonuçlarını önlemek veya etkisini azaltmak için acil durumun büyüklüğüne ve muhtemel çevresel etkilerine uygun faaliyetleri gerçekleştirmekte,
- Planlanan müdahale faaliyetlerini belirli aralıklarla test etmekte (uygulanabilir olanları),
- Prosesler ve planlanan müdahale faaliyetlerini, (özellikle acil durumların oluşması ve testlerden sonra) her yılın başında gözden geçirmekte ve revize etmekte,
- İlgili uygun taraflara, kendi kontrolü altında çalışan kişiler dahil, uygun şekilde, acil duruma hazır olma ve müdahale ile ilgili gerekli bilgi ve eğitimi, sağlamaktadır.

BUTSO, proseslerin planlandığı şekilde yapıldığını güvence altına almak için dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

BUTSO'da herhangi bir tasarım çalışması yapılmadığı için bu madde kapsam dışı tutulmuştur.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

BUTSO, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını güvence altına almaktadır.

BUTSO, aşağıdaki durumlarda, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlere uygulanacak kontrolleri tayin etmektedir:

- Dış tedarikçilerden gelen ürün ve hizmetlerin, BUTSO'nun kendi hizmetleri ile birleştirilmesi amaçlandığında,
- Ürün ve hizmetler, BUTSO adına dış tedarikçiler tarafından doğrudan müşteri/müşterilere tedarik edilirse,

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	34/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

- c. BUTSO'nun kararı ile bir proses veya prosesin bir bölümü, dış tedarikçi tarafından tedarik edildiğinde.

BUTSO, dış tedarikçilerin proses, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre, değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için kriterleri oluşturulan dokümantasyon veya yapılan sözleşmeler ile tayin etmekte ve uygulamaktadır. BUTSO, bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

BUTSO, dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, BUTSO'nun müşteriye düzenli şekilde uygun hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almaktadır.

BUTSO:

- Dışarıdan tedarik edilen proseslerin BUTSO'nun kalite yönetim sisteminin kontrolünde olduğunu güvence altına almakta,
- Bir dış tedarikçiye ve tedarik ettiği sonuçlara uygulamayı amaçladığı kontrolleri tanımlamakta,
- Aşağıdakileri değerlendirmekte:
 - Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin, BUTSO'nun müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını karşılayan hizmeti düzenli olarak sağlama yeteneği üzerindeki potansiyel etkisi,
 - Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği.
- Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulama veya diğer faaliyetleri tayin etmektedir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

BUTSO, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların uygunluğunu güvence altına almaktadır.

BUTSO, aşağıdakilerle ilgili dış tedarikçiye bilgi sağlamaktadır:

- Tedarik edilecek, proses, ürün ve hizmetler,
- Aşağıdakilerin onaylanması:
 - Ürün ve hizmetler,
 - Yöntemler, prosesler ve teçhizat,
 - Ürün ve hizmetlerin piyasaya sürülmesi.
- Personelin istenen vasıflandırılması dahil yeterlilik,
- Dış tedarikçilerin BUTSO ile etkileşimi,
- BUTSO tarafından dış tedarikçilerin performansına uygulayacağı kontrol ve izleme,
- BUTSO veya müşterisi tarafından dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	35/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

Tedarikçiler ile iletişim resmi yazı, telefon ve mail yolu ile sağlanmaktadır. Hizmetin Kalitesini etkileyen tedarikçiler her siparişte düzenli olarak Sipariş Takip Listesi'nde değerlendirilmekte, alınan puanların yılsonunda ortalaması alınarak tedarikçinin puanı hesaplanmakta ve Onaylı Tedarikçi Listesi oluşturulmaktadır.

LST.13 Onaylı Tedarikçi Listes

Hizmetin Sunumu

8.4.4. Hizmet Sunumunun Kontrolü

BUTSO, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir.

Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

- Aşağıdakileri tanımlayan dokümante edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:
 - Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
 - Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.
- Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,
- Proses veya çıktıların kontrolü için kriterler ile hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,
- Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- Hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması,
- İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,
- Hizmetin sunulması sonrası faaliyetlerin uygulanmasını kapsamaktadır.

BUTSO operasyon sırasında hizmetin kontrollü şartlar altında yürütülmesi için, mevzuatın zorunlu kıldığı ve odanın hazırladığı Formları kullanmaktadır

8.4.5. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmetlerin uygunluğundan emin olmak için gerektiğinde, BUTSO çıktıları uygun vasıtalarla tanımlamaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirlik evrak numarası ile izlenebilmektedir.

8.4.6. Müşteri(Üye) veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

BUTSO, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece, müşteri(üye) veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina göstermektedir.

BUTSO, kullanım için veya kendi hizmetiyle birleştirilecek müşteri(üye) veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti tanımlamakta, doğrulamakta, korumakta ve güvenliğini sağlamaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	36/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

Herhangi bir müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için uygun olmadığı tespit edilirse BUTSO, bu durumu müşteriye veya dış tedarikçiye rapor etmekte ve ne olduğu ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Müşterilerimizin(üyelerimizin) ürünlerine gelecek zararlar oda tarafından müşteri mülkiyeti kapsamında karşılanmaktadır.

8.4.7. Muhafaza

BUTSO, hizmet sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Muhafaza; tanımlama ve korumayı içerir.

8.4.8. Hizmet (Teslimat) sonrası faaliyetler

BUTSO, hizmetlerle ilgili hizmet sonrası faaliyetler için şartları karşılamaktadır.

Gerekli hizmet sonrası faaliyetleri tayin ederken, BUTSO aşağıdakileri değerlendirmektedir:

- Birincil ve ikincil mevzuat şartları,
- Hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlar,
- Hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü,
- Müşteri şartları,
- Müşteri geri bildirimleri.

8.4.9. Değişikliklerin Kontrolü

BUTSO, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

BUTSO, gözden geçirme sonuçlarını, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Hizmet ile ilgili değişiklikler düzenli olarak yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile yapılmaktadır.

8.5. Hizmetin Serbest Bırakılması

BUTSO, uygun aşamalarda hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır.

Hizmetlerin serbest bırakılması, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda müşteri tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	37/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

BUTSO hizmetin serbest bırakılması ile ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir. Dokümante edilmiş bilgi aşağıdakileri içermektedir:

- Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- Dokümante Edilmiş Bilgiyi onaylayan kişi/kişilere kadar izlenebilirlik.

8.6.Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.6.1. BUTSO, şartlara uymayan çıktının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almaktadır.

BUTSO, uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan hizmete de uygulanmaktadır.

BUTSO uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri veya fazlası ile ele almaktadır:

- Düzeltilmesi,
- Müşterinin bilgilendirilmesi,
- Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi.

Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için hizmet yeniden doğrulamaya tâbi tutulmaktadır.

8.6.2. BUTSO, aşağıdakileri kapsayan dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- Uygunsuzluğu tanımlayan,
- Yapılan faaliyetleri tanımlayan,
- Herhangi bir şartlı kabulü tanımlayan,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi tanımlayan.

İlgili Dokümanlar

[PRD 02 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	38/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

BUTSO, kalite performansını izlemekte, ölçmekte, analiz etmekte ve değerlendirmektedir.

BUTSO, aşağıdakileri tayin etmektedir:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- Uygulanabildiğinde, geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini,
- Performansını neye göre değerlendireceğini gösteren kriterler ve uygun göstergeleri,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini.

BUTSO, kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini, gerçekleştirilen iç denetimler, Akreditasyon İzleme Komitesi ve Yönetimin Gözden Geçirmeleri ile değerlendirmektedir.

BUTSO, iletişim planında tanımlandığı ve uygunluk yükümlülüklerinde istenen şekilde ilgili performans bilgisini kuruluş içinde ve dışında, paylaşmaktadır.

BUTSO; izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme sonuçlarının kanıtı olarak, uygun dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

İlgili Dokümanlar

[PRK Proses Kartları](#)

9.1.2. Müşteri(Üye) Memnuniyeti

BUTSO, müşterinin(üyelerinin) kendi ihtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının algılamasını izlemektedir. BUTSO, bu bilginin elde edilmesi, izlenmesi ve gözden geçirilmesi için yöntemler belirlemektedir.

Müşteri(üye) algılamasının izlenmesi; müşteri anketleri, teslim edilen hizmet kalite ve çevresi ile ilgili müşteri geri bildirimleri, müşteri ile toplantılar, Dilek, Öneri ve Şikayetler, müşteriden gelen talepler.

İlgili Dokümanlar

[TLM 01 Üye İhtiyaç Beklenti ve Memnuniyetini Belirleme Talimatı](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	39/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebilir İse Orijinal Kopyadır.

9.1.3. Uygunluğun Değerlendirilmesi

BUTSO, uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirildiğini değerlendirmek için Uygunluğun Değerlendirilmesi için gerekli şartları oluşturmuş, uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

BUTSO:

- Uygunluğun değerlendirme sıklığını tayin etmiş,
- Uygunluğu değerlendirmekte ve gerektiğinde faaliyetleri gerçekleştirmekte,
- Bilgi sağlamak ve uygunluk durumunu anlamayı sürdürmektedir.

BUTSO; uygunluk değerlendirmenin kanıtı olarak, uygun dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

9.1.4. Analiz ve Değerlendirme

BUTSO, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmekte ve değerlendirmektedir.

Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmaktadır:

- Hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

İlgili Dokümanlar

[TLM 02 Veri Analizi Talimatı](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	40/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

9.2. İç Tetkik

9.2.1. Genel

BUTSO, kalite yönetim sisteminin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için planlanan aralıklarda iç tetkikler yapmaktadır:

- Aşağıdakilere uygunluğu:
 - BUTSO'nun kalite yönetim sisteminin şartlarına,
 - ISO 9001:2015 standardının şartlarına.
- Etkili bir şekilde uygulandığı ve sürekliliğinin sağlandığı.

9.2.2. İç Tetkik programı

BUTSO:

Sıklık, yöntemler, sorumluluklar, planlama şartları ve raporlama dahil, söz konusu proseslerin önemi, BUTSO'yu etkileyen değişiklikler ve önceki denetim sonuçları değerlendirilerek, bir tetkik programı planlamakta, oluşturmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

BUTSO;

- Her bir tetkik için tetkik kriteri ve kapsamı belirlemekte,
- İç tetkik prosesinin objektifliği ve tarafsızlığını güvence altına almak için denetçileri seçmekte ve tetkikleri yapmakta,
- Tetkik sonuçlarının ilgili yönetime rapor edilmesini güvence altına almakta,
- Herhangi bir gecikmeye mahal vermeden uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştirmekte,
- Tetkik programının uygulanmasının ve denetim sonuçlarının kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgi muhafaza edilmektedir.

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, "İç Tetkik Prosedürü" oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

[PRD 03 İç Tetkik Prosedürü](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	41/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Üst yönetim, BUTSO'nun kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve BUTSO'nun stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla kalite yönetim sistemini gözden geçirmektedir.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Kurumumuzda uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin üst yönetimce gözden geçirilmesi, yılda en az bir defa Yönetim Kurulu Başkanı başkanlığında, Genel Sekreter, Yönetim Temsilcisi ve personel ile gerçekleştirilir.

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakiler dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir:

KYS MADDELERİ

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Kalite amaç ve hedeflerine erişme derecesi,
 - Proses performansı ile hizmetlerin uygunluğu,
 - Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Tetkik sonuçları,
 - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- Kalite yönetim sisteminin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğinin sürekliliğinin sağlanması ile ilgili sonuçlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyaçları ve ihtiyaç duyulan kaynaklar,
- Hedeflere ulaşılmadığında yapılacak faaliyetler,

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	42/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

- d. BUTSO'nun stratejik yönü ile ilgili çıkarımlar,
- e. İyileştirme fırsatları ile ilgili kararlar.

BUTSO, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Yönetimin Gözden Geçirmesi Talimatı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Doküman

[TLM 03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Talimatı](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	43/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

BUTSO iyileştirme için fırsatları tayin etmekte, yasal mevzuat ile müşteri şartlarını karşılamak ve müşteri memnuniyetini artırmak, kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına erişmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.

Bunlar aşağıdakileri içermektedir:

- Şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

10.2.1. Bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar da dahil, BUTSO:

- Uygunsuzluğa tepki vermekte ve uygulanabildiği şekilde:
 - Uygunsuzluğu kontrol etmek ve düzelmek için faaliyet yapmakta,
 - Sonuçları değerlendirmektedir (olumsuz etkileri azaltmak dahil).
- Uygunsuzluğun; tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için sebeplerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacını aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirmekte:
 - Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
 - Uygunsuzluğun sebeplerinin tayini,
 - Benzer uygunsuzlukların varlığı veya potansiyel olarak oluşabileceğinin tayini.
- İhtiyaç duyulan herhangi bir faaliyeti gerçekleştirmekte,
- Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirmekte,
- Gerektiğinde, planlama esnasında tayin edilen risk ve fırsatları güncellemekte,
- Gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapmaktadır.

Düzeltici faaliyetin, karşılaşılan uygunsuzluğun etkisine uygun olması sağlanmaktadır.

10.2.2. BUTSO, aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- Uygunsuzlukların yapısı ve peşinden yapılan faaliyet,
- Düzeltici faaliyetlerin sonucu.

Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi için, Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

[PRD 04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	BUTSO.KEK.01
Yayın Tarihi	04.07.2018
Revizyon Tarihi	26.06.2020
Sayfa No	44/44

Bu Doküman KYS Dosyasından Görüntülenebiliyor İse Orijinal Kopyadır.

10.3. Sürekli İyileştirme

BUTSO, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

BUTSO; analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, Yönetimin Gözden Geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirmektedir.

İlgili Dokümanlar

[PRD 05 Sürekli İyileştirme Prosedürü](#)

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi
Hakan YORAN

Onaylayan
Genel Sekreter
Sedat ÖZ