



KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

KALİTE AKREDİTASYON EL KİTABI

KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI

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

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	2/19	

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	27.08.2018	2019 Yılı İş Planına göre Proses kartlarında yer alan Performans Kriterleri(Stratejik Plan 2019 yılı İş Planına göre yenilenmiştir.				
02	01.07.2019	Çalışan Memnuniyet Anket soruları yeniden değerlendirilerek, anket sorularında değişiklik yapılmıştır.(F.09)				
03	22.09.2019	Üye Memnuniyet ve Beklenti Anket soruları yeniden değerlendirilerek, anket sorularında değişiklik yapılmıştır.				
04	02.12.2019	Risk değerlendirmesi revize edilmiştir.				
05	02.12.2019	F.14 Formu revize edilmiştir.				
06	06.01.2020	İç tetkik Prosedürü eklenmiştir.				
07	06.01.2020	Değişikliğin Yönetimi Prosedürü eklenmiştir.				
08	06.01.2020	2019 Aralık ayında yapılan KYS ve ISO 10002 denetimi sonucunda denetçinin tavsiyesi üzerine değerlendirilmiş olup, YGG ve AİK toplantılarının ayrı yapılmasına karar verildiğinden dolayı YGG ve AİK Toplantı Tutanağı(F.07) revize edilmiştir.				

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	3/19	

09	15.01.2020	07.10.2019 tarihinden itibaren Odamız tarafından üyelerimize danışmanlık hizmeti de verildiğinden dolayı Üye Geri Beslemesi ve Şikayet İzleme Formu(F.28) revize edilmiştir.				
10	23.01.2020	Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü eklenmiştir.				
11	07.10.2020	2019 Aralık ayında yapılan KYS ve ISO 10002 denetimi sonucunda denetçinin tavsiyesi üzerine ve Ülkemizdeki Covid-19 salgını nedeniyle anket sorularına ilave yapılarak revize edilmiştir.				
12	10.02.2021	f.25 formunda yer alan Acil Durum Eylem Planı yeniden revize edilmiştir.				
13	25.10.2021	f.40 Formu revize edilmiştir.				
14	02.03.2022	F.21 Formu revize edilmiştir.				
15	04.04.2022	F.30 Formu revize edilmiştir.				
16	23.05.2022	Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları revize edilmiştir.				
17	22.06.2022	Acil Durum Eylem Planı Oda Hizmet Binası değişikliği nedeniyle revize edilmiştir.				
18	04.07.2022	KYS Formlar ve Form Numaraları revize edilmiştir.				
19	11.01.2023	Odamız İletişim ve Haberleşme Stratejisi gözden geçirilerek yeniden hazırlanarak İletişim Planı olarak .Planlar listesine PL.05 olarak eklenmiştir				
20	15.06.2023	KYS Formlarına F.33 olarak Üye Bilgi Güncelleme Formu ilave edilmiştir.				
21	15.06.2023	KYS Formlarına F.36 olarak Kurum Bilgi Güncelleme Formu ilave edilmiştir.				

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
02.12.2019			4/19		

22	10.07.2023	KYS Formlarına F.37 olarak Danışmanlık Randevu Talep Formu ilave edilmiştir.				
23	10.07.2023	f.37 numaralı Veri Analiz Sonuç Formu numarası yeniden düzenlenerek F.31 olarak değiştirilmiştir.				
24	24.07.2023	KYS Formlarına F.38 olarak İzin İstek Formu ilave edilmiştir				
25	01.09.2023	KYS Formlarına F.39 olarak Personel Görevlendirme Formu ilave edilmiştir				
26	04.12.2023	KYS Formlarından Eğitim Etkinlik Katılım Formuna KVKK eklenerek revize yapılmıştır.				
27	21.02.2024	Web Site ve Sosyal Medya Anketi oluşturulmuştur.				
28	18.03.2024	Personel Rotasyon Takip Formu oluşturulmuştur.				
29	29.03.2024	Dökümanların listesine P.2.6.2 Risk Değerlendirme tablosu eklenmiştir.				
30	29.03.2024	Akreditasyon Geliştirme ziyareti sonucunda tavsiye üzerine Haberleşme ve İletişim Planı revize edilmiştir.				
31	01.04.2024	Etkinlik Prosedürü eklenmiştir.				
32	15.04.2024	Kişisel Veri İhlal Bildirim Formu eklenmiştir				
33	15.04.2024	15.04.2024 YKK kararı ile Haberleşme ve Yayın Prosedürü eklenmiştir.				
34	11.06.2024	Acil Durum Eylem Planı Personel alımı nedeniyle revize edilmiştir.				
35	01.07.2024	Üye Memnuniyet ve Beklenti Anketi revize edilerek, Üye Memnuniyet ve Beklenti Anket soruları yeniden değerlendirilerek, anket sorularında değişiklik yapılmıştır				
36	05.07.2024	İş Sürekliliği Planı oluşturulmuştur.				

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	5/19	

37	04.09.2024	Üye Bilgi Güncelleme Prosedürü oluşturulmuştur				
38	27.12.2024	Personel Fazla Çalışma Formu eklenmiştir.				
39	08.01.2025	Dış Ticaret Değerlendirme anketi yayınlanmıştır				
40	09.01.2025	Üye Bilgi Güncelleme Formu revize edilmiştir.				
41	11.09.2025	Üye Memnuniyet ve Beklenti anketi revize edilmiştir.				
42	25.11.2025	Dış Ticaret Değerlendirme anketi revize edilmiştir.				

1. ÖNSÖZ

1.1 MİSYONUMUZ

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası 5174 Sayılı Kanun ile verilen görevleri yapmak, üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak hizmetleri sunmak, Karabük'ün gelişimi için politikalar geliştirerek lobi ve temsil faaliyetleri gerçekleştirmek, Türkiye'nin dünya ekonomisinde gereken pozisyonu alabilmesi, değişim ve dönüşüm sürecine yönetim anlayışı ile önderlik etmek için kurulmuş, hizmette nitelik, güven, dayanışma, etik ve sürdürülebilirliği önceleyen bir kurumdur.

1.2 VİZYONUMUZ

Üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak hizmetleri sunacak düzeyde kurum alt yapısını ve kültürünü güçlendirmiş, Karabük kent vizyonunu yönlendirmede öncü, Karabük ekonomisine ve bölgesel kalkınmaya yön verecek faaliyetleri gerçekleştiren çözüm, sonuç, toplum ve doğa odaklı bir oda olmak

1.3 KALİTE POLİTİKAMIZ

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu, TOBB Odalar ve Borsalar için Akreditasyon Kılavuzu, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi kapsamında üye talep, öneri ve beklentisine uygun; çağın gerekliliklerini yerine getiren, ihtiyaç duyulan iyileştirmeleri gerçekleştirerek sürdürülebilir hizmet kalitesine sahip olmayı ilke edinmektedir.

1.4 TEMEL DEĞERLERİMİZ VE ETİK KURALLARIMIZ

- Şeffaflık ve katılımcılık
- Dürüstlük ve hesap verebilirlik
- Gizlilik ve tarafsızlık
- Sürekli iyileştirme
- Çözüm ve sonuç odaklılık
- Sosyal sorumluluk ve çevreye duyarlılık

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No
02.12.2019			6/19	

1.5 MALİ POLİTİKAMIZ

5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu kapsamında faaliyetlerini sürdüren, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve tekdüze muhasebe sistemine göre faaliyet gösteren Karabük Ticaret ve Sanayi Odası; mali kaynakların yönetimi, izlenmesi ve kontrolüne yardımcı olmak üzere zamanında ve doğru mali bilgiler sağlamaktadır. Mali politikamız çerçevesinde maliyet esası, para ile ölçme, dönemsellik, tam açıklama, tutarlılık, verimlilik, tarafsızlık, belgelendirme, sosyal sorumluluk ilkelerini esas almaktadır.

1.6 İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, fırsat eşitliği temelli evrensel değerlerin uygulandığı; yeniliklere açık ve kendisini geliştiren, güven duygusunu ve takım ruhunu önceleyen, yaratıcı, üretken, verimli ve proaktif kişilerin tercih ettiği bir kurum olmak için faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu amaçla Oda'yı gelecek yıllara taşıyacak en değerli sermayemizin insan kaynağımız olduğu bilinci ile faaliyetler düzenlemeyi, başarılı ve örnek performansları ödüllendirmeyi, özlük haklarını korumayı, yönetim kapsamında personellerin yönetim sürecine entegre olabilmesini ilke edinmektedir.

1.7 HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, gerçekleştirdiği faaliyetler hakkında gerek üyelerini gerekse de yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde kamuoyunu zamanında, doğru, dürüst ve şeffaf şekilde bilgilendirmeyi ilke edinmektedir.

1.8 BİLGİ ve İLETİŞİM POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, kullanmakta olduğu ve geliştirilebilir nitelikteki web, arşiv gibi bilişim sistemlerinde kurumsal bütünlüğü, ulaşılabilirliği, güvenilirliği, hızı tüm üyeleri ve paydaşları açısından ilke edinmektedir.

1.9 ÜYE İLİŞKİLERİ ve ŞİKÂyetLERİ DEĞERLENDİRME POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi kapsamında üye talep, öneri, şikâyet ve beklentisine uygun gerçekleştirdiği faaliyetler hakkında gerek üyelerini gerekse de yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde kamuoyunu zamanında, doğru, dürüst ve şeffaf şekilde bilgilendirmeyi, ihtiyaç duyulan iyileştirmeleri gerçekleştirerek sürdürülebilir müşteri memnuniyetine sahip olmayı ilke edinmektedir.

1.10 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Sistemi kapsamında tüm personeline sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı hazırlamayı ilke edinmektedir.

1.11 SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, gerçekleştirdiği faaliyetlerde gerek toplumsal gerekse de çevresel konularda duyarlı olmayı, hassasiyetle hareket etmeyi ve bunları gerçekleştirirken toplumsal beklentileri göz önüne almayı ilke edinmektedir.

1.12 RİSK YÖNETİMİ POLİTİKASI

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, hedefleri üzerindeki belirsizlik etkisi / gerçekleşmeme olasılığı olarak tanımladığı risk ve fırsatları tüm süreçlerinin bir parçası görerek etkin bir şekilde yönetilmesini, belli periyotlarda raporlanmasını, risk yönetimi ile ilgili sorumlulukların tanımlanması ve paydaşların farkındalığını artırmaya yönelik faaliyetler yapılmasını ilke edinmektedir.

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	7/19	

2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Karabük Ticaret ve Sanayi Odası, 1954 Yılında kurulmuştur. Oda, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu'na bağlı olarak faaliyet gösteren kamu kurumu niteliğine sahip bir meslek kuruluşudur.

Oda, adı geçen Kanunun 12. maddesinde sayılan görevleri yerine getirmekte, faaliyet alanı içinde; Merkez İlçenin yanı sıra Eskipazar, Yenice, Ovacık ilçeleri bulunmaktadır. 5174 sayılı kanunun kendisine verdiği yetki ve görevler çerçevesinde faaliyetine devam eden oda bünyesinde kayıtlı üyelerin sayısı 2300 civarında seyretmektedir. Bu üyelerin, faaliyette bulundukları alanlara göre ve uluslararası NACE kodlama sistemi esas alınarak sınıflandırıldıkları 10 meslek grubunun her birinin sahip olduğu üye sayısı ile orantılı olarak oluşturulan 10 Meslek Komitesi, bu Komitelerden yine üye sayıları ile orantılı olarak seçilen üyelerden oluşan 23 Kişilik Oda Meclisi, Oda Meclisinin kendi bünyesinden seçtiği 7 kişiden oluşan Yönetim Kurulu ile Odaya kayıtlı üyeler arasından seçilen 6 kişiden oluşan Disiplin Kurulu, Kuruluşumuzun 5174 Sayılı Kanun'da sayılan yasal organları durumundadır. Oda,6 katlı 1000 m2 alana sahip hizmet binasında faaliyetlerini sürdürmektedir.

2.1 ODAMIZIN GÖREVLERİ

Odamızın Başlıca Görevleri Şunlardır;

1. Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
2. 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.
3. Ticaret ve sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadî, ticarî ve sınaî faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
4. Kanunun 26. maddesindeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.
5. 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.
6. Çalışma alanları içindeki ticarî ve sınaî örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilân etmek.
7. Üyeleri tarafından uyulması zorunlu meslekî karar almak.
8. Yurt içi ve Yurt dışı fuar ve sergilere katılmak.
9. 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.
10. Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
11. Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde bildirmek.
12. Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu Kanunda belirtilen

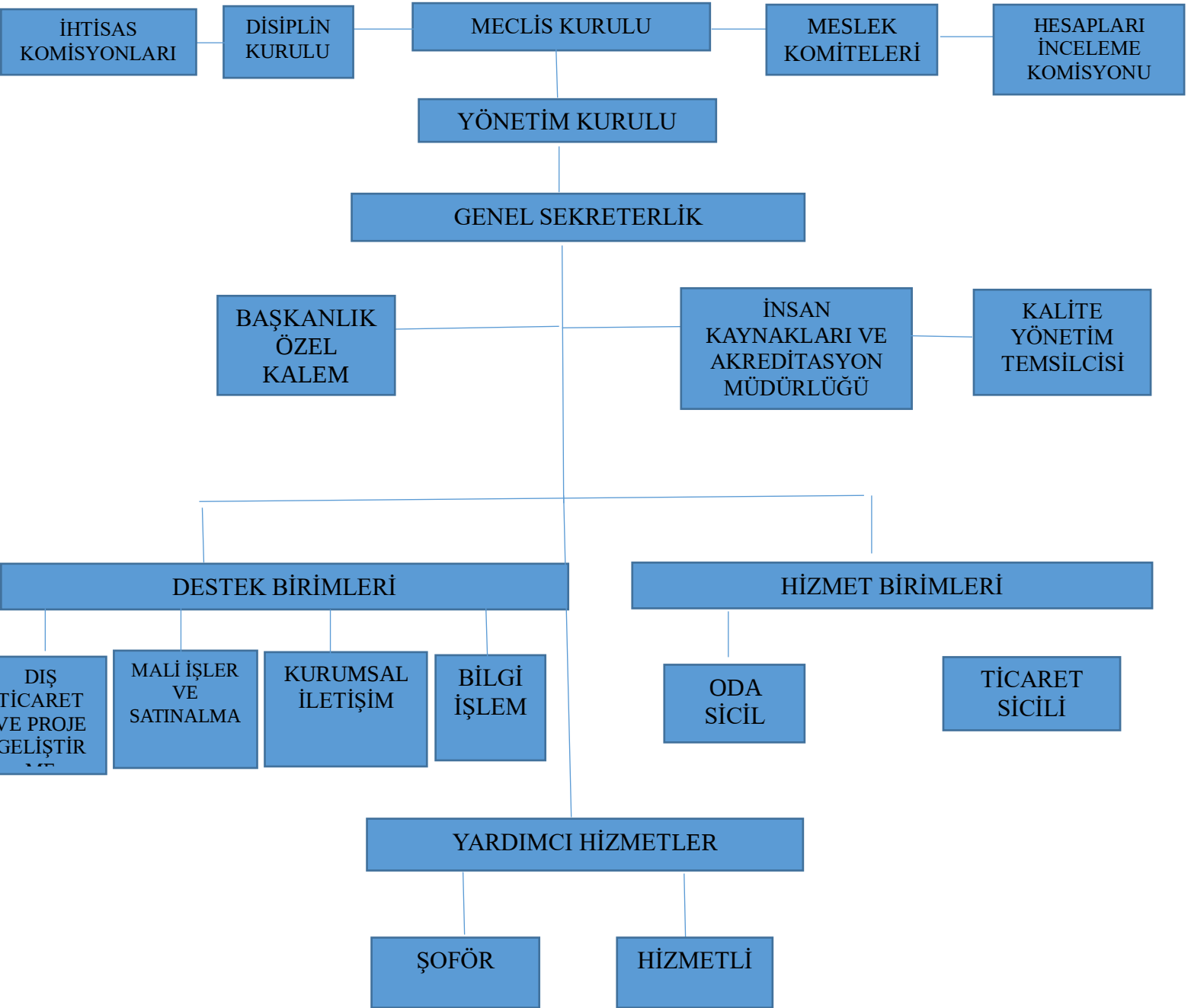
	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	8/19	

kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odaları ile tevdi halinde bu işleri yürütmek.

13. Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
14. Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
15. Üyeleri hakkındaki tüketici şikâyetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
16. Sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.
17. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,
18. 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,
19. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,
20. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak,
21. 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 etmektir.

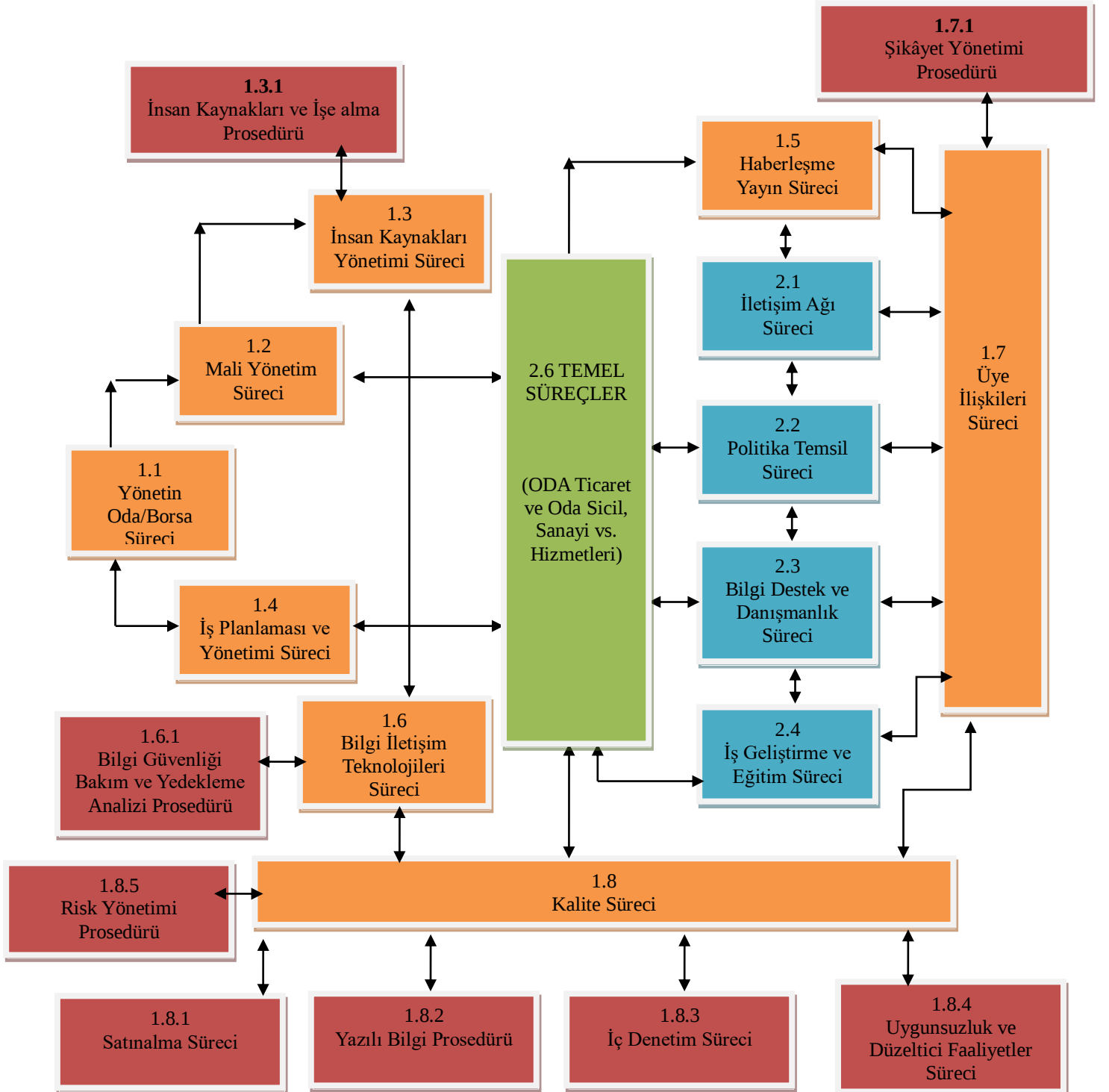
	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	9/19	

KARABÜK T C RET VE SANAY  ODASI ORGAN ZASYON ŞEMASI



	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	
		02.12.2019	10/19	

2.3 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	
		02.12.2019	11/19	

2.4.1 KURULUŞUN BAĞLAMİ

Odamızda üyelerimizin talepleri ve 5174 Sayılı Kanun doğrultusunda verilen hizmetler için ISO 9001:2015 ve ISO 10002: 2014 Müşteri Memnuniyet Sistemi Standardının şartlarına uygun Kalite Yönetim Sistemleri kurulmuş, dokümanite edilmiş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli iyileştirmektedir.

Odamızda kurulan KYS sisteminde belirlenmiş olan proseslerin operasyon ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için ihtiyaç duyulan kriterler ve metotlar belirlenmiş ve uygulamaları tanımlanmıştır. Bu proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynaklar ve bilgiler sağlanarak Proses Hedef İzleme tablosu ile izlenmekte, ölçülmekte, analiz edilmekte ve yönetilmektedir. Bunun yanında odamız planlanan sonuçlara ulaşmak ve sürekli iyileşmek için gerekli faaliyetleri belirlemiş ve bu faaliyetleri uygulamaktadır.

2.4.2 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ

Odamız; ISO 9001:2015 KYS'n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır. Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, Paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken Paydaşın etki derecesi (Zayıf – Güçlü), Paydaşın önem derecesi (Önemli – Önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

PAYDAŞLAR	KYS İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler	
Oda Çalışanları	1. Motivasyon 2. Eğitim İhtiyacı 3. Performans Ölçümü 4. Sosyal Ve Özlük Haklar 5. Yönetim Süreçlerine Katılım 6. İç İletişim Kuralları	7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi 8. Ödüllendirme 9. Terfi Ve Takdir 10. Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre 11. Teknolojik Altyapı
Oda Üyeleri	1. İlgili Ve İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması 2. Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım 3. Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler 4. Zamanında İşlemlerin Teslimi 5. Olası Tüm Kolaylıklar 6. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobicilik Faaliyeti 7. Bilgilendirme Ve Eğitimler	
Oda Yönetim Kurulu	1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel 2. Motivasyon Ve Saygınlık 3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 4. Eğitim Ve Etkinlik 5. Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk	
Oda Meclisi	1. Tam Katılım 2. Nitelikli Personel	

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		02.12.2019	12/19		

	3. Motivasyon Ve Saygınlık 4. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 5. Eğitim Ve Etkinlik
Meslek Komiteleri	1. Nitelikli Personel 2. Motivasyon ve Saygınlık 3. Uygun alt yapı ve Çevre şartları 4. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik ve Lobicilik faaliyetleri 5. Bilgilendirme ve Eğitimler
Akreditasyon İzleme Komitesi	1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel 2. Motivasyon Ve Saygınlık 3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları 4. Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri) 5. Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları 6. Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs) 7. Kaynakların Sağlanması
Dış Paydaşlar	1. Yasa ve Yönetmeliklere Uygunluk 2. Etkinliklere Katılım 3. Görüş ve Öneri geliştirme 4. Ekonomik istatistikler yayınlama 5. Eğitim verme ve Proje Üretme 6. Bilgi Danışmanlık ve Ar-Ge
Tedarikçiler	1. Satın Alma Hacmi 2. Süreklilik Ve Zamanında Ödeme 3. Eksiksiz Sipariş

2.5 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

İç Hususlar;

1. Meclis ve Yönetim Kurulu kararları
2. Proses ve Prosedürler
3. AİK ve YGG kararları
4. Stratejik Plan
5. Satın alma Şartları
6. Çalışanların beklentileri
7. Ulaşılabilirlik (Konum)
8. Alt Yapı

Dış Hususlar;

1. 5174 sayılı yasa ve mevzuatları
2. TOBB Yönetmelikleri
3. TOBB Akreditasyon Sistemi
4. ISO 9001- ISO 10002 Standardı

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		02.12.2019	13/19		

5. Demografik Yapı
6. Coğrafi Şartlar
7. Üye İhtiyaç ve Beklentileri

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

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

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

İç Paydaşlar

No	Paydaş Adı	Türü	Önceliği
1	Karabük TSO Üyeleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
2	Karabük TSO Meclisi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
3	Karabük TSO Yönetimi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
4	Karabük TSO Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Birlikte Çalış
5	TOBB Karabük Kadın Girişimciler İl İcra Komitesi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
6	TOBB Karabük Genç Girişimciler İl İcra Komitesi	İç Paydaş	Birlikte Çalış
7	Karabük TSO Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
8	Komisyonlar	İç Paydaş	Birlikte Çalış
9	Oda Personelleri	İç Paydaş	Birlikte Çalış
10	Türkiye Odalar Borsalar Birliği	İç Paydaş	Birlikte Çalış

Dış Paydaşlar

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
1.	Karabük Valiliği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
2.	Karabük İl ve İlçe Belediye Başkanlıkları	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
3.	İŞKUR	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
4.	Yerel ve Ulusal Basın	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
5.	Safranbolu Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
6.	Batı Karadeniz Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No
		02.12.2019	14/19	

No	PAYDAŞ ADI	Türü	Önceliği
7.	Karabük/Eskipazar Organize Sanayi Bölgesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
8.	KOSGEB İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
9.	TSE	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
10.	Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
11.	Sanayi Teknoloji İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
12.	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
13.	Karabük Üniversitesi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
14.	İl Defterdarlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
15.	Karabük Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
16.	SMMMO	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
17.	İl Özel İdaresi	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
18.	Ziraat Odası	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
19.	Kredi Garanti Fonu	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
20.	Gıda Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
21.	İl Milli Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
22.	Halk Eğitim Merkezi ve ASO Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
23.	Mesleki Eğitim Merkezi Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
24.	Vergi Dairesi İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
25.	Tapu Sicil Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
26.	Karabük Özel Sektör Demir Çelik Haddecileri Derneği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
27.	Karabük Gümrük Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
28.	Karabük Kent Konseyi Başkanlığı	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
29.	Karabük Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
30.	Ticaret İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
31.	İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
32.	İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
33.	İl Sağlık Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
34.	Bolu Ulaştırma Bölge Müdürlüğü	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et
35.	Dışarıdan sağlanan hizmetler (tedarikçiler-hizmet sağlayıcılar)	Dış Paydaş	Çalışmalara Dâhil Et

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

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			02.12.2019	15/19	

uygunsuzlukları önlemek amacına yöneliktir.

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

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

3.2 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

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

3.3 ISO 9001 KYS HARIÇ 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
- 8.5.5 Teslimat Sonrası faaliyetler

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

3.4 KYS VE PROSESLERİ

3.5 YÖNETİM TAAHÜTÜ

KURULUŞ ÜST YÖNETİMİ, YÖNETİM SİSTEMLERİ İLE İLGİLİ OLARAK, ÖNCELİKLE KYS ETKİNLİĞİ İÇİN HESAP VERİLEBİLİRLİĞİ, KALİTE POLİTİKASINI VE HEDEFLERİNİN OLUŞTURULMASINI VE BUNLARIN KURULUŞUN BAĞLAMI VE STRATEJİK YÖNÜ İLE UYUMLULUĞUNUN GÜVENCE ALTINA ALINMASI, KYS ŞARTLARININ KURULUŞUN HİZMET SÜREÇLERİ İLE ENTEGRE OLMASININ GÜVENCE ALTINA ALINMASI, SÜREÇ YAKLAŞIMI VE RİSK ESASLI DÜŞÜNMENİN TEŞVİKİNİ SAĞLANMASI, KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İÇİN GEREKLİ KAYNAKLARI SAĞLANMASI, ETKİN YÖNETİMİN VE YÖNETİM SİSTEMİNİN GEREKLİLİKLERİNE UYUMUN ÖNEMİNİN PAYLAŞILMASI, KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN HEDEFLERİNE ULAŞILMASINI SAĞLANMASI, KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNE KATKIDA BULUNACAK KİŞİLERİN DESTEKLENMESİNİ, YÖNLENDİRİLMESİNİ, SÜREKLİ İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİNİN TEŞVİK EDİLMESİNİ, İLGİLİ YÖNETİCİLERİN KENDİ SORUMLULUK ALANLARINDAKİ LİDERLİKLERİNİ, GÖSTERMEK İÇİN DESTEKLENMESİNİ, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN İSE; ETKİLİ VE VERİMLİ BİR ŞEKİLDE ŞİKAYETLERİ ELE ALMAYA VE KURULUŞUN BUNU AKTİF OLARAK KULLANILMASINI, ŞİKAYETLERİ CEVAPLANDIRMAYA YÖNELİK GÜÇLÜ BİR LİDERLİĞİN VE TAAHHÜTÜN, HEM PERSONELE HEM DE MÜŞTERİLERE KURULUŞUN HİZMET SÜREÇLERİNİN İYİLEŞTİRMESİNE OLANAK SAĞLAMASINI. ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜME KAVUŞTURULMASI İLE İLGİLİ POLİTİKA VE PROSEDÜRLERİN TARİF EDİLMESİNİ, BENİMSENMESİNİ, ÜST YÖNETİMİN LİDERLİK ETMESİNİ TAAHHÜT ETMEKTEDİR.

	KARAB�K T�CARET VE SANAY� ODASI			
	KAL�TE VE AKRED�TASYON EL K�TABI			
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No
02.12.2019			16/19	

3.6 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

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

3.7 TANIMLAR TER MLER VE KISALTMALAR

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

ÜST Y NET M

Karabük TSO da ISO 9001 KYS’ nin  n gördüğü üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taŐıyan Yönetim Kurulu, Meclis, Genel Sekreter ve Birim Sorumlularından oluŐmaktadır.

 NSAN KAYNAKLARI VE AKRED TASYON MÜDÜRÜ/KAL TE Y NET M TEMS LC S 

Odanın mevcut TOBB Akreditasyon Sistemi, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Ő k yetleri Ele Alma Yönetim Temsilciliđi aynı birim altında yer almaktadır. İlgili kiŐinin görev ve sorumluluk tanımlarında bulunmaktadır.

4. ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKRED TASYON PROSESLER 

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKRED�TASYON S�STEM� UYGULAMA MATR�S�			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYS	TOBB AKRED�TASYON S�STEM�	�LG�L� PROSES VE DOKUMANTASYON
1 KAPSAM	1. KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOK�MA	-	
3 TER�MLER TAR�FLER	3. TER�MLER VE TAR�FLER	-	
4 KURULUŞ BAđLAM�	4. KILAVUZLUK PRENS�PLER�	Madde 1.1 Y�netim Oda/Oda Mevzuat�	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.1 Y�netim Oda/Oda Mevzuat�	EK.01 Y�netici Ve Personel El Kitab� (OEK)
4.2 İlgili tarafların ihtiya� ve beklentilerin anlaŐılması		Madde 1.4 İŐ Planlaması ve Y�netimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Y�netim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dok�mantasyon Proses Kart�
4.4 Kalite y�netim sistemi ve S�re�leri		Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
5 L�DERL�K	5. Ő�K�YETLER� ELE ALMA �ER�EVES�		
5.1 Liderlik ve taahh�t	5.1 Taahh�t	Madde 1.1 Y�netim Oda/Oda Mevzuat�	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
02.12.2019			17/19		

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
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	6.1 Genel 6.2 Hedefler 6.3 Faaliyetler	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Risk Yönetimi Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama			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 Madde 1.8 Kalite	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		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 Dokümanite 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
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	7.2 Şikâyetin Alınması		P.1.7 Üye ilişkileri ve Şikâyetleri Ele Alma Proses Kartı
	7.3 Şikâyetin Takip Edilmesi		P.1.7.1 Şikâyet Yönetimi Prosedürü
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	7.4 Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi		P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	7.5 Şikâyetin İlk Değerlendirmesi		P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	7.6 Şikâyetin Araştırılması		P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	7.7 Şikâyetlere Cevap Verme		P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
	7.8 Kararın Bildirilmesi	P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge	
	7.9 Şikâyetin Kapatılması		

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
02.12.2019			18/19		

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 DOKÜMANTASYON
			Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılarının Kontrolü		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
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

	KARABÜK TİCARET VE SANAYİ ODASI				
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi		Sayfa No
02.12.2019			19/19		