



MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI

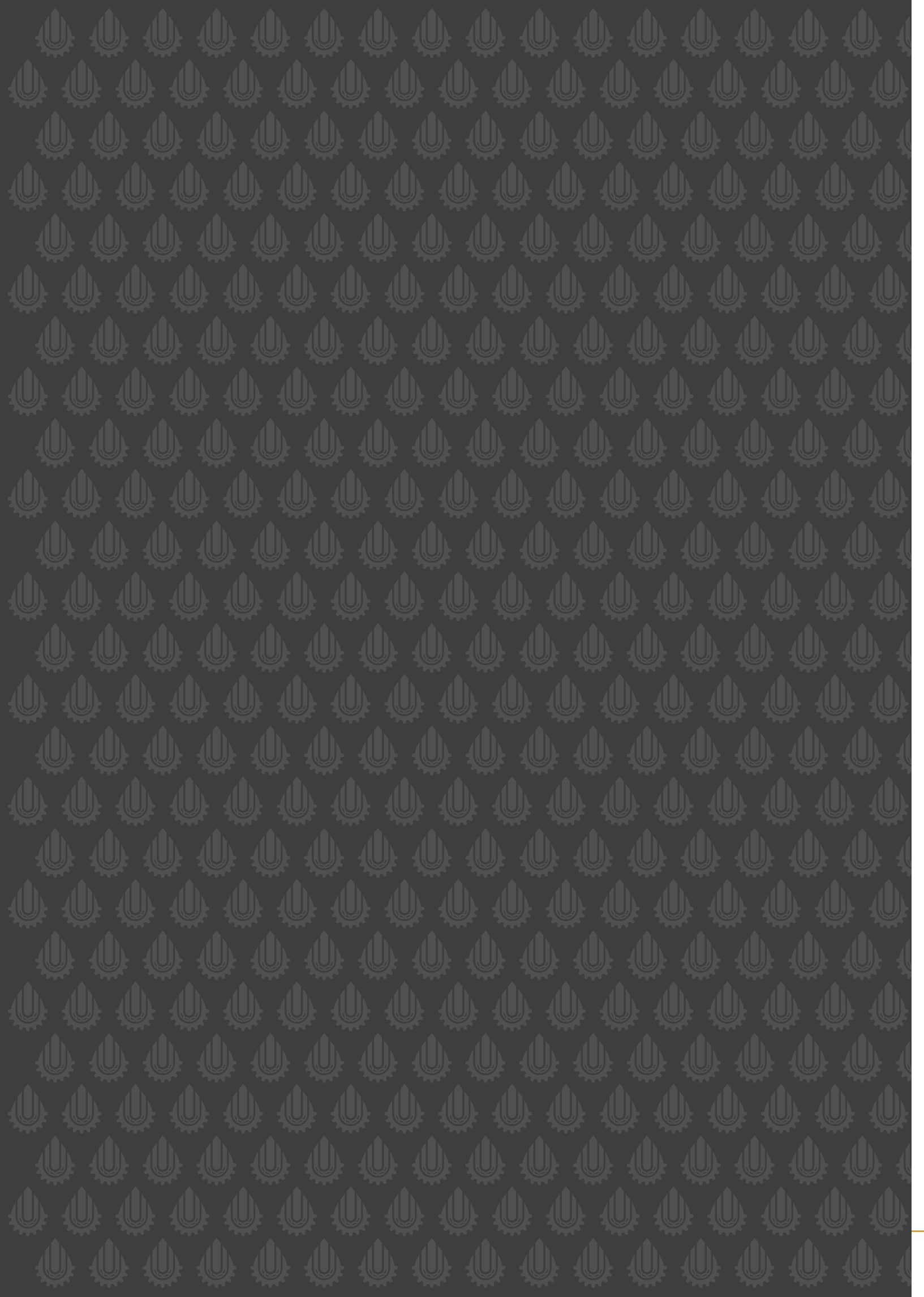
KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI



MARDİN
TİCARET VE SANAYİ ODASI
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



www.mardintso.org.tr



 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi 10.10.2023	Sayfa No 24/3	

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklenen Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
01	09.09.2020	Paydaş güncellemesi	-	12		
02	10.10.2023	Misyon-Vizyon-Politikalarımız güncellemesi	-	3-4-5		
02	10.10.2023	Organizasyon Yapısı güncellemesi	-	9		
02	10.10.2023	Oda Prosesleri ve Prosedürleri Etkileşim Tablosu güncellemesi	-	10		
02	10.10.2023	İçDış Hususların Güncellenmesi	-	11-12		
02	10.10.2023	Paydaşların Güncellenmesi	-	13-14		
02	10.10.2023	Iso 9001:2015 KysStandart ŞartlarıVe Tobb Akreditasyon SistemiUygulama Matrisi Güncellenmesi	-	15-16-17-18		

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/4	



1. ÖNSÖZ

Kıymetli Üyelerimiz;

12000 yıllık medeniyet geçmişi olan , tarih ,kültür ve inanç turizmini bir arada barındıran kadim ve kozmopolit Şehrimiz, İpekyolu'nun üretim ve ticaret merkezlerinden biridir.

Toplamda 10 komite ve 4500 üyeyi tek çatı altında toplayan Mardin Ticaret ve Sanayi Odası ,yönetmelik ve kanunlar çerçevesinde faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Her geçen gün ilerleyen ve genişleyen sektörlerle öncülük ederek bölgemiz sanayisine ve turizme katkı sağlayacak projeler ile tüm kaynaklarımızı kullanarak çalışmalarımıza devam etmekteyiz.

Odamıza kayıtlı üyelerimizin sektöründeki gelişmeleri takip etmekte ve daha ileriye kaliteli adım atmaları için projeler ve toplantılar koordine ederek geleneğimizin bir parçası olan istişarelerle üyelerimizin de fikirlerini önemseyerek sorunlara en hızlı çözümü bulmak hususunda yönetim ile meclis kurulumuz ve personellerimizle birlikte kaliteli hizmet anlayışı ile çalışmaktayız.

Şeffaf,etik,sektör odaklı,ortak akla dayalı bir anlayışla hizmetlerimize devam edeceğiz.

Saygılarımla,

Hatip ÇELİK

MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI

Yönetim Kurulu Başkanı

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		10.10.2023	24/5		

MİSYONUMUZ

Üyelerine kaliteli ve katma değerli hizmeti sağlayarak ilin sosyo-ekonomik kalkınmasına, sınai üretimine ve ticaretinin geliştirilmesine en yüksek katkı sağlayan kurumlardan biri olmak.

VİZYONUMUZ

Üyelerine en iyi hizmeti veren ve yüzüncü yılında Mardin'in Kalkınmasında öncü rolü olan Türkiye'nin lider odalarından biri olmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

- Etkin ve Hızlı Hizmet Sunmak: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası üyelere sunduğu hizmetleri kısa sürede ve etkili bir şekilde sağlamaktadır.
- Üye Odaklılık: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası üye beklentileri doğrultusunda, üyelerin gelişimi ve memnuniyeti için hizmet üretmektedir.
- İyi Yönetişim ve Sürdürülebilirlik: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası üyelerine sunduğu hizmetlerde iyi yönetim ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda üyelerine hizmet vermektedir.
- Yenilikçilik: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası üyelerine verdiği hizmetlerde ve modern dünyanın entegrasyonunda önder olmayı amaçlamaktadır.
- Katılımcılık ve Ortak Akıl: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası paydaşların katılımı ile ortak akıl ve ortak hedeflere odaklanır.
- Kurumsal Memnuniyet: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası mutlu personel – üye memnuniyeti sağlar yaklaşımını uygular.
- Rol Modellik: Mardin Ticaret ve Sanayi Odası ilin kalkınması için gerçekleştirdiği faaliyetlerde rol modeldir.

POLİTİKALARIMIZ

Kalite ve Akreditasyon Politikamız

Üyelerimizin, çalışanlarımızın, paydaşlarımızın ve ilin ihtiyaç ve beklentilerini; Kanunlar, Kalite Yönetim Sistemi ve TOBB Akreditasyon Sistemi çerçevesinde, sürekli iyileştirme yaparak her daim kaliteli bir şekilde karşılamaktır.

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/6	

Strateji

- İç ve dış paydaş anketlerinin her yıl düzenli olarak gerçekleştirilerek iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi.
- Üye memnuniyet ve beklenti anketlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi.
- AİK, YGG, iç-dış denetimlerle kontrol mekanizmalarının etkin bir şekilde işletilerek sürekli iyileştirme sağlanması.
- Oluşturulan kalite yönetim sistemlerinin gerekliliklerinin yerine getirilmesi.Böylelikle üye memnuniyetini arttırarak, sürekliliği sağlayacağız.

Üye İlişkileri Politikamız

Üye geri bildirimlerinin Oda'ya kolayca iletilmesinin sağlanması, yasal şartlara uygun çözümler üretilmesi ve sürekli iyileştirme ilkesi ile üye memnuniyetinin ön planda tutmaktır.

Strateji

- Üye memnuniyet ve beklenti anketlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi ve analiz edilmesi
- Üye iletişim kanallarının analiz edilmesi ve geliştirilmesi
- Etkinlik sonrası memnuniyet ve beklenti anketlerinin düzenlenmesi.
- TSE ISO 10002 Üye Memnuniyet Sisteminin gerekliliklerinin yerine getirilmesi

İnsan Kaynakları Politikamız

Mutlu personel – mutlu üye yaklaşımı ile Oda'nın en önemli kaynağı olan personelin sürdürülebilirliğini sağlamak, motivasyonuna ve gelişimine katkı sunmak, kurumsal aidiyetini arttırmak; işe alım süreçlerinde liyakate önem vererek uygun pozisyona uygun çalışanların istihdamını gerçekleştirerek hizmet vermek.

Strateji

- Personelin kişisel ve mesleki gelişimi için personelin geri bildirimleri doğrultusunda eğitim programlarının oluşturulması.
- Etkin ve adil performans değerlendirme sisteminin uygulanması.
- İşe alım süreçlerinde her adaya eşit mesafede bulunulması.
- Personel motivasyonun önemsenerek, motivasyonun arttırılması için faaliyetler düzenlenmesi.

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/7	

Finans Yönetim Politikamız

Oda Vizyonuna ulaşılması, stratejik hedeflerin gerçekleştirilmesi ve hizmetlerde süreklilik sağlaması için ihtiyaç duyulan finansal kaynakları hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda, risk yönetimi çerçevesinde etkin ve etkili bir şekilde yönetmek.

Strateji

- Bütçe oluşturulurken yıllık iş planından kaynaklanacak maliyetlerin analiz edilmesi.
- Hesapları İnceleme Komisyonundan muhasebe, finans vb. alanlarda yetkili kişilerin görevlendirilmesi.
- Hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda mali tabloların basınla paylaşılması.
- Hesapları İnceleme Komisyonu ile mali risk analizi çalışmalarının etkin bir şekilde yürütülmesi.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politikamız

Oda hizmetlerinin iyileştirilmesi ve üyelere sunulan hizmet kalitesinin artırılması için ihtiyaç duyulan her türlü bilişim alt yapısının, iletişim teknolojileri, bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması esasları ile karşılamak.

Strateji

- İhtiyaçlara cevap verecek etkin bir kadronun istihdam edilmesi.
- Hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi ve kalitenin artırılması için ihtiyaç duyulan yazılımların ve iletişim teknolojilerinin temin edilerek dijital dönüşümün tamamlanması.
- Bilgi güvenliği kapsamında risk analizi çalışmalarının etkin bir şekilde yürütülmesi.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanununun gerekliliklerinin titizlikle yerine getirilmesi.
- TSE ISO 27001'in gerekliliklerinin yerine getirilmesi.

İletişim ve İlişki Ağı Yönetimi Politikamız

Oda hizmetlerinin ve stratejik plan doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetlerin, yeni nesil iletişim kanalları ile başta üyeler ve olmak üzere hedef kitlelere etkin bir şekilde ulaştırılmak ve paydaşlarla ilişkileri yönetmek.

Strateji

- Stratejik plan doğrultusunda iletişim faaliyetlerinin/stratejilerin geliştirilmesi.

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/8	

- Her yıl stratejik plan doğrultusunda temaların belirlenmesi ve ilgili mecralarda lanse edilmesi.
- Sosyal medya mecralarının etkin bir şekilde kullanılması ve tüm medya çalışmalarının analiz edilerek iyileştirilmesi.
- Üye İlişkileri Yönetim (CRM) Programının oluşturulması ve yönetilmesi

Katma Değer Yaratma Politikamız

Mardin ilinin sosyo-ekonomik kalkınması ve refah seviyesinin artırılması için gerekli; yerel değerlerin geliştirilmesi ve tanıtımı, sosyal sorumluluk, inovasyon ve yeni yaklaşımları içeren projeleri üye hizmetlerini geliştirecek şekilde paydaşlarla geliştirmek ve uygulamak.

Strateji

- Ticaret, e-ticaret, dış ticaret, sanayi, üretim, tedarik zinciri, inovasyon ve AR-Ge faaliyetlerine yönelik projelerin geliştirilmesi
- Üyelerin ihtiyaç duyduğu insan kaynaklarına yönelik mesleki eğitim projelerinin geliştirilmesi
- Dijital dönüşüm ve yeşil dönüşüm gibi yeni nesil hizmetlerin üyelere ulaştırılması
- Sosyo-kültürel gelişim için sosyal sorumluluk projelerinin gerçekleştirilmesi

Kurumsal Risk Yönetim Politikamız

Oda vizyonu ve misyonu doğrultusunda kurum varlıklarının ve değerlerinin korunmasını, faaliyetlerinin etkin bir şekilde genişlemesini ve iş devamlılığının sürdürülebilmesini sağlamak üzere stratejik, operasyonel, finansal hedeflerine ulaşmak ve itibarını korumak üzere kurumsal risk yönetim sistemini uygulamak.

Strateji

- Kurumsal Risk Yönetim Sistemini kurulması ve belirlenen dönemlerde risk değerlendirme ve azaltma faaliyetlerinin uygulanması,
- ISO 31000 sisteminin Oda'da uygulanması

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/9	

2. KURULUŞUN BAĞLAMI

Odamız; iç bağlam için Meclis, Meslek Komiteleri, Yönetim Kurulu ve Oda personelini, dış bağlamı belirlemek için sosyal, teknolojik, çevresel, etik, politik, hukuki ve ekonomik çevreyi belirlemiştir. Dış paydaş diye de tanımladığımız dış bağlamdan kaynaklanan sorunları düşünmüştür. Dış bağlam örnekleri arasında şunlar olabilir:

- Devlet düzenlemeleri ve yasadaki değişiklikler
- Kuruluşun pazarındaki ekonomik değişimler
- Kuruşun rekabeti
- Kurumsal imajı etkileyebilecek olaylar
- Teknolojideki değişiklikler

2.1 ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Mardin Ticaret ve Sanayi Odamız İlimizin ve Bölgenin ekonomik ve sosyal kalkınmalarında aktif rol üstlenmektedir. 1926 yılında kurulan 90 yıllık hizmet geçmişine sahip olan Mardin Ticaret ve Sanayi Odamız, Mardin ilinin ve üyelerinin gelişimine katkı sağlamayı amaç edinmiştir. Mardin Ticaret ve Sanayi Odamız bugün olduğu gibi bundan sonra da Mardin'in tüm değişim ve gelişim süreçlerinde yer alacaktır. Mardin Ticaret ve Sanayi Odamızın daha güçlü bir yapıya ulaşması Mardin'in gelişimi açısından en önemli faktörlerin başında yer almaktadır.

2.2 ODANIN 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.

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/10	

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 kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde Ticaret Ve Sanayi Odalarla 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. Ticaret ve sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın, Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar ayrı olan illerde ise sanayi Ticaret Ve Sanayi Odamızın sanayiciler için kapasite raporları düzenlemek.

17. Ticaret Ve Sanayi Odamızınlar, bunlardan başka mevzuat hükümleri çerçevesinde;

18. Ticaret mallarının niteliklerinin belirlenmesine yönelik laboratuvarlar kurmak veya bunlara iştirak etmek, uluslararası kalibrasyon, test ölçme lâboratuvarı kurmak veya iştirak etmek, belgelendirme hizmetleri sunmak,

19. 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,

20. İlgililerin talebi halinde, ticarî ve sınaî ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak,

21. Açılmış veya açılacak olan sergiler, panayırılar, umumi mağazalar, depolar, müzeler ve kütüphanelere katılmak, Yetkili bakanlıkça uygun görülen alanlarda sanayi siteleri, endüstri bölgeleri, organize sanayi bölgeleri, teknoloji geliştirme bölgeleri, teknoparklar, teknoloji merkezleri kurmak ve yönetmek; 3218

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

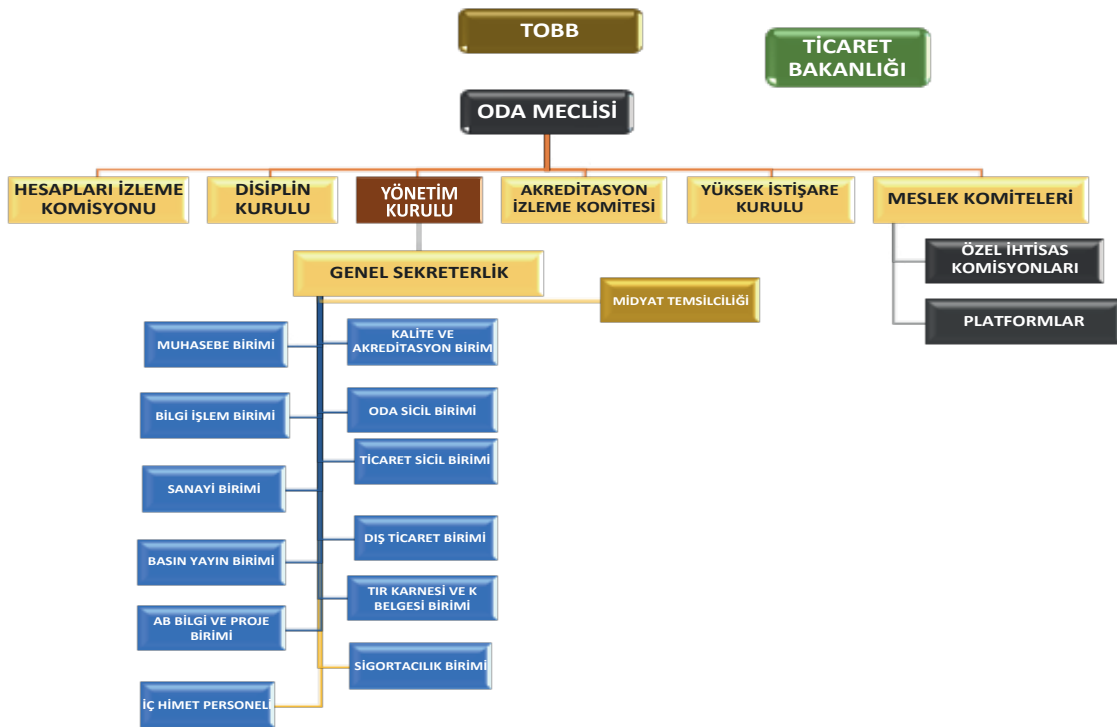
Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/11	

sayılı Serbest Bölgeler Kanunu çerçevesinde serbest bölge kurucu ve işleticisi veya işleticisi olmak, antrepo işletmek ve fuar alanları, kongre merkezleri ile ticaret merkezleri kurmak, işletmek veya kurulmuş olanlara iştirak etmek, görevlerini de yaparlar.

22. Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem Mardin TSO Kalite El Kitabı'nda dokümanite edilmiştir.

2.3 ODA ORGANİZASYON YAPISI

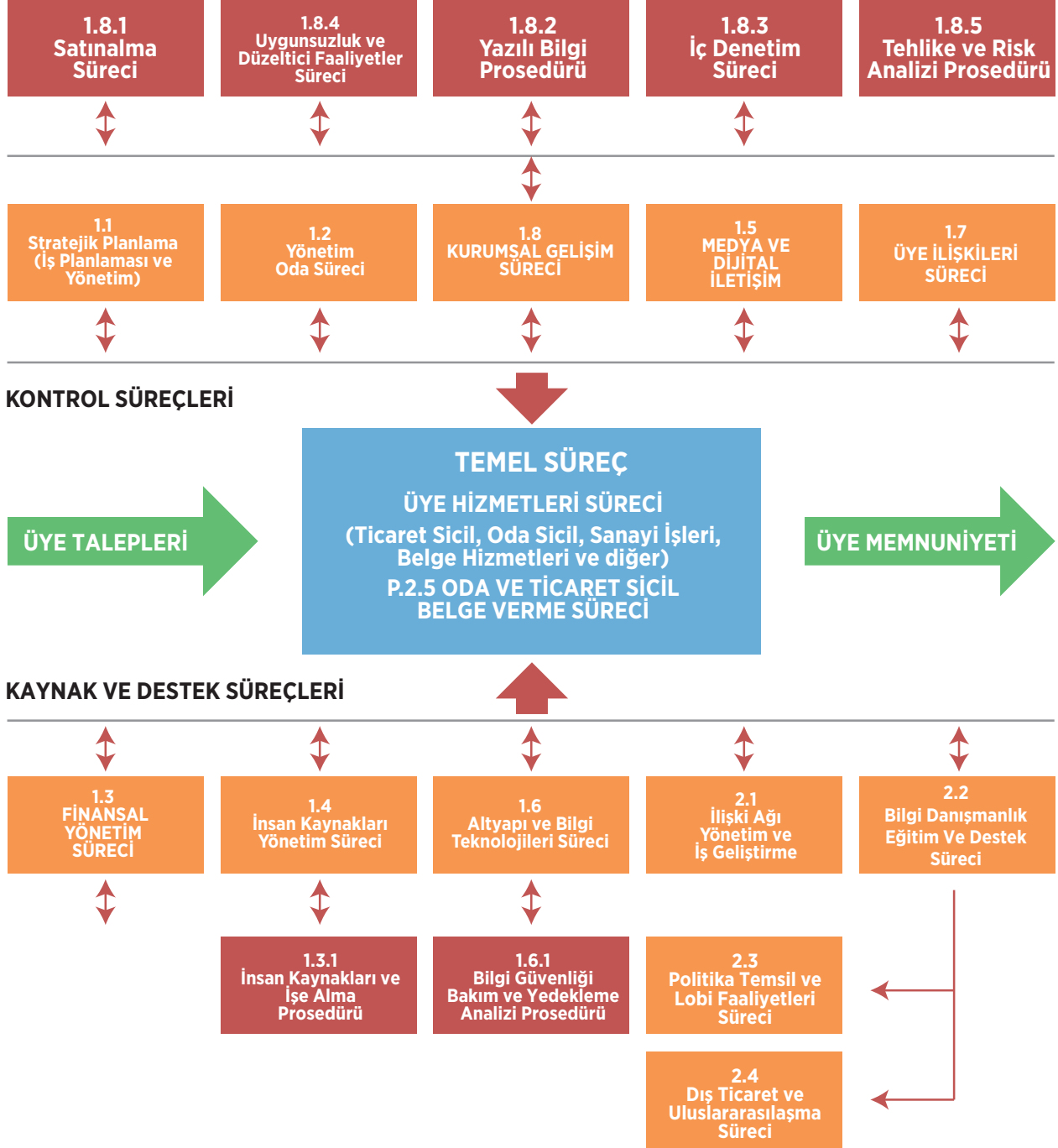


Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/12	

2.4 ODA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	--------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/13	

3. İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

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

PAYDAŞLAR	KYS İLE İLGİLİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER
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 ve Terfi ve Takdir
	9. Uygun Çalışma Ortamı ve Çevre
	10. Teknolojik Altyapı
Oda Üyeleri	1. İlgili 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 ile stratejik plana uygunluk
Oda Meclisi	1. Tam katılım
	2. Nitelikli personel
	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 altyapı ve çevre şartları
	4. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik ve Lobicilik Faaliyeti
	5. Bilgilendirme ve Eğitimler

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/14	

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 ilerleme durumları (veri)
	5. Uygunsuzluk ve önleyici faaliyet kayıtları
	6. Üye memnuniyet ve memnuniyetsizlik analizi (şikayet, talep, öneri vs)
	7. Kaynakların sağlanması
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	1. Yasa ve yönetmeliklere uygunluk
	2. TOBB etkinliklerine katılım
	3. Görüş ve öneri geliştirme

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

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

Tablo 12 -Mardin Ticaret ve Sanayi Odası Paydaş Analizi

No	Paydaş	Paydaş Türü	Neden	Öncelik	Faaliyet Alanı 1	Faaliyet Alanı 2	Faaliyet Alanı 3
1	TOBB	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
2	Oda Meclis Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
3	Oda Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
4	Oda Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
5	Oda Komisyonları	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
6	Meslek Komiteleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
7	Oda Çalışanları	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
8	Oda Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
9	Mardin Valiliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış		X	X
10	Mardin Büyükşehir Belediyesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış		X	X
11	Artuklu Belediyesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
12	Dicle Kalkınma Ajansı	İç/Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/15	

13	Mardin Artuklu Üniversitesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
14	İŞKUR	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
15	KOSGEB	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
16	Artuklu Kaymakamlığı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
17	SGK İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
18	Mardin Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et	X		X
19	Mardin Organize Sanayi Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış		X	X
20	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış		X	X
21	Türkiye İstatistik Kurumu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
22	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
23	Mardin Barosu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	İzle			X
24	TSE	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
25	İl Emniyet Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	İzle			X
26	Tarım İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
27	Halk Eğitim Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et			X
28	İl Sağlık Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et			X
29	SMMMO	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et	X	X	X
30	Kızıltepe Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış		X	X
31	Nusaybin Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış		X	X
32	Kızıltepe Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	--------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/16	

33	Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir			X
34	Türkiye'deki Diğer Oda ve Borsalar	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
35	Meslek Liseleri ve Yüksek Okullar	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir			X
36	Esnaf ve Kefalet Kooperatifi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et			X
37	Tarım Kredi Kooperatifi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et			X
38	Sivil Toplum Kuruluşları	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et			X
39	Eğitim-Danışmanlık Şirketleri	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
40	Ulusal Basın	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
41	Yerel Basın	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
42	İl Müftülüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	İzle			X
43	Siyasi Parti İl ve İlçe Başkanlıkları	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir			X
44	Fuar-Organizasyon Şirketleri	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
45	Nakliye-Gümrükleme Firmaları	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
46	Muhtarlıklar	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et			X
47	Kargo Firmaları	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
48	Finans Kurumları	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
49	İcra Müdürlükleri	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	İzle			X

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	--------------------------	------------

Kalite Yönetimi



 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/17	

50	Gümrük Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	İzle			X
51	Sigorta Firmaları	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	X		X
52	Kredi Garanti Fonu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
53	TÜBİTAK	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et			X
54	PTT	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
55	Noterler	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
56	Proje Danışmanlık Şirketleri	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
57	İhracatçı Birlikleri	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çıkarları Gözet, Çalışmalara Dahil Et			X
58	Şoförler Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
59	Mühendisler Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
60	Eczacılar Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
61	Kızılay	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
62	Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
63	MTSO Tedarikçileri	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	X	X	X
64	MTSO Bilirkişiler ve Ekspertler	İç-Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
65	Bankalar	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X
66	Türk Loydu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış			X

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/18	

3.1 KAPSAM

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

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

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

Mardin 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 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi
- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

3.4 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

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

3.5 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/19	

ÜST YÖNETİM

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

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

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

4. ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2018 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ SÜREÇ VE DOKÜMANTASYON
1 KAPSAM	1. KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA	-	
3 TERİMLER TARİFLER	3. TERİMLER VE TARİFLER	-	
4 KURULUŞ BAĞLAMİ	4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ	Madde 1.2 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama		Madde 1.2 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.1 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kurumsal Gelişim	S.1.8 Kurumsal Gelişim Süreci
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kurumsal Gelişim	Süreç Etkileşim Tablosu
5 LİDERLİK	5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ		
5.1 Liderlik ve taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar ve Politikalar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kurumsal Gelişim	Kalite Politikası

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/20	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2018 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ SÜREÇ VE DOKÜMANTASYON
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		S.1.1 STRATEJİK PLANLAMA (İŞ PLANLAMASI VE YÖNETİM) SÜRECİ
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri		Madde 1.3 Finansal Yönetim Süreci Madde 1.6 Altyapı Ve Bilgi Teknolojileri Süreci	S.1.2 Yönetim Oda Mevzuatı Süreci (YGG VE AİK) Süreç Risk Analizleri Tablosu P.6 Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	6.1 Genel 6.2 Hedefler 6.3 Faaliyetler	Madde 1.1 İş Planlaması Ve Yönetim	S.1.2 Yönetim Oda Mevzuatı Süreci (YGG VE AİK) Süreç Kalite Hedefleri ve Yıllık İş Planı
6.3 Değişikliklerin Planlaması			

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/21	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2018 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ SÜREÇ VE DOKUMANTASYON
		7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar	Madde 1.3 Finansal Yönetim Süreci Madde 1.4 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kurumsal Geliştirme	S.1.3 Finansal Yönetim Süreci P.1 Bütçe Uygulama Prosedürü S.1.1 Yönetim Oda Süreci (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		S.1.4 İnsan Kaynakları Yönetim Süreci
7.3 Farkındalık			P.2 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü
7.4 İletişim			S.1.5 Medya Ve Dijital İletişim Süreci S.2.1 İlişki Ağı Yönetim Ve İş Geliştirme Süreci S.2.2 Bilgi Danışmanlık Eğitim Ve Destek Süreci
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			P.5 Yazılı Bilgi Prosedürü S.1.6 Altyapı Ve Bilgi Teknolojileri Süreci P.3 Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü F.25 Acil Durum Eylem Planı

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	--------------------------	------------

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI COUNCIL OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/22	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2018 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ SÜREÇ VE DOKÜMANTASYON
8 OPERASYON	7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim	Madde 2.4 Dış Ticaret Madde 1.7 Üye ilişkileri Süreci	S.1.5 Medya Ve Dijital İletişim Süreci S.1.7 Üye İlişkileri Süreci
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	7.2 Şikayetin Alınması		P.4 Şikayet Yönetimi Prosedürü
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	7.3 Şikayetin Takip Edilmesi		S.1.8.1 Satın Alma Süreci
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	7.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi		S.2.1 İlişki Ağı Yönetim Ve İş Geliştirme Süreci
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	7.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi		S.2.3 Politika Temsil Ve Lobi Faaliyetleri Süreci
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	7.6 Şikayetin Araştırılması		S.2.2 Bilgi Danışmanlık Eğitim Ve Destek Süreci
	7.7 Şikayetlere Cevap Verme	Madde 1.8 Kurumsal Geliştirme	S.2.4 Dış Ticaret ve Uluslararasılaşma Süreci
	7.8 Kararın Bildirilmesi		S.2.5 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Süreci
8.7 Uygun Olmayan Süreç çıktıların Kontrolü	7.9 Şikayetin Kapatılması		Hizmet Standartları Tablosu
			S.3 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Süreci

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi

 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	KALİTE ve AKREDİTASYON EL KİTABI				 MARDİN TİCARET VE SANAYİ ODASI CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
	KALİTE EL KİTABI				
	EK.02	Rev.02	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
			10.10.2023	24/23	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2018 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ SÜREÇ VE DOKÜMAN TAYAN
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME		S.1.2 Yönetim Oda Mevzuatı Süreci (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.1 Bilginin Toplanması 8.2 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi 8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet 8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.1 İş Planlaması ve Yönetimi Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kurumsal Geliştirme	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları S.1.4 İnsan Kaynakları Süreci S.1.7 Üye İlişkileri Süreci S.2.3 Politika Temsil Ve Lobi Faaliyetleri Süreci S.2.2 Bilgi Danışmanlık Eğitim Ve Destek Süreci
9.2 İç tetkik	8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1. .8 Kurumsal Geliştirme	S.1.8.2 İç Denetim Süreci
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikayetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	S.1.2 Yönetim Oda Mevzuatı Süreci
10 İYİLEŞTİRME			
10.1 Genel		Madde 1.7 Üye ilişkileri	Tüm Süreçler
10.2 Uygunluklar ve düzeltici faaliyetler	8.7 Sürekli iyileştirme	Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	S.1.8.3 Uygunluklar Ve Düzeltici Faaliyetler Süreç Kartı (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme			Tüm Süreçler

Hazırlayan	ELİF İLHAN	Onaylayan Genel Sekreter	ÇETİN SASA
------------	------------	-----------------------------	------------

Kalite Yönetimi



MARDİN
TİCARET VE SANAYİ ODASI
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY

+90 482 212 10 33

info@mardintso.org.tr

www.mardintso.org.tr

Nur Mh. Vali Ozan Cd. No:118 47100 Artuklu/Mardin

www.mardintso.org.tr

