



**NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI**  
**KALİTE**  
**AKREDİTASYON**  
**EL KİTABI**

---

**NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI**



Millet Caddesi No:69

Tlf: (0384) 213 10 36

[www.ntso.org.tr](http://www.ntso.org.tr)

---



	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi	
		15.05.2018	3/11	

## 1. ÖNSÖZ

### 1.1 Misyon

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve Anayasanın temel ilkeleri doğrultusunda, 5174 Sayılı Kanun öncülüğünde, Üyelerimizin genel ve müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, Mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, Üyelerin birbirleri ile halk ile ilişkisinde güveni ve dürüstlüğü hâkim kılmak, Üyelerimiz ve devlet arasındaki ilişkiler yönünden hukukun üstünlüğüne dayalı tarafsız hizmet vermek, İlimiz ve buna bağlı olarak Ülkemiz ekonomisini geliştirmek amacıyla hizmet vermek.

### 1.2 Vizyon

Üyelerinin iş kapasitesini ve kalitesini artırmak ve şehrinde global markalar üretmek için gerekli altyapı, nitelikli eleman ihtiyaçlarını karşılayabilen, finansman kaynaklarına ulaştıran, uluslar arası bağlar oluşturan bölgesinde lider, ülkede öncü oda olmak .Kapadokya'sını Dünyanın en tanınır Turizm Destinasyonları arasına sokarak yılda 10 milyon turist gelmesini sağlayacak tanıtımı yapan bir oda olmak.Projeleri ile ilin kalkınmasına katkıda bulunacak politikalar üreten, ildeki bütün aktörleri bir araya getiren birleştirici güç olmak.

### 1.3 Kalite Politikası

Üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerini önceden tespit ederek karşılamak, hizmet yelpazesini genişleterek sürekliliğini sağlamak amacıyla günümüz teknolojik imkanlarını kullanarak, Kalite Yönetim Sisteminin eğitimli çalışanlarımızca benimsenmesini ve anlaşılmasını sağlamak, bütün üyelerimize ayırım gözetmeden, zamanında hızlı ve güler yüzlü hizmet vererek, üyelerimizin ortak sorunlarının çözümü ve Kalite Yönetim sistemi şartlarından hiçbir zaman taviz vermeden sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için çalışmak Kalite Politikamızdır.

### 1.4 Kurumsal Değerlerimiz

Nevşehir Ticaret ve Sanayi Odası; tüm çalışmalarında evrensel etik değerleri, sosyal sorumluluğu ve çevre duyarlılığını gözeterek şeffaf, katılımcı, tutarlı, güvenilir, kararlı, gerçekçi ve yenilikçi bir kuruluştur.

### 1.5 Mali Politika

5174 Sayılı Kanunun verdiği yetki ve sorumluluklara dayanarak;Üyelerimiz, projelerimiz ve diğer kaynaklarımızdan elde ettiğimiz gelirleri en verimli şekilde kullanmak,Hesap verilebilir ve şeffaf bir mali yönetime sahip olmak,Mevcut fonlarımıza değer katıcı ideal yöntemleri araştırmak ve uygulamak,Mali risklerimizi belirlemek ve bu riskleri önleyici faaliyetler planlamak,Katma değer yaratmayan ve israf niteliğinde olan giderlerimizi azaltarak yok etmek.Mali Politikamızın temelini oluşturmaktadır.



### 1.6 İnsan Kaynakları Politikamız

Üye odaklı yaklaşımımız ile doğru kişileri doğru birimlere yerleştirmek, Odamız içerisinde yüksek potansiyelleri seçmek, bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirip tamamlamaları için her türlü fırsatı sağlamak, çalışan memnuniyetinin devamlılığını sağlamak, performans yönetim sistemi ile performanslarını değerlendirmek ve çalışanlarımız ile uzun vadeli işbirliğimizi sürdürmek, her zaman, kaliteli zaman ve bilgi paylaşımından asla vazgeçmeden yeni fikirlere açık, yaratıcı, güvenilir, çağdaş insan kaynakları politikaları uygulayarak üyelerimizin yanında olmaktır.

### 1.7 Üye İlişkileri Politikamız

Odamız, üye memnuniyetini ön planda tutarak, üyelerinin dilek ve önerilerini kolayca iletebildiği, vizyon ve misyonumuz doğrultusunda üyelerimize kaliteli hizmet sunmak amacıyla üye taleplerinin hızlı, etkin, objektif, adil ve gizlilikle ele alındığı, bağlı bulunduğu yasalara uygun şekilde değerlendirildiği ve gerekli iyileştirmelerin yapılarak takip edildiği bir üye ilişkileri ve memnuniyeti sistemini taahhüt ederek, şeffaflık ilkesi doğrultusunda, çözüm odaklı bir politika izlemeyi amaç edinmiştir.İş geliştirme ve ihracat yapabilmeleri konusunda üyelerin gelişmesine destek olacaktır.

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

	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi	
		15.05.2018	4/11	

### 1.8 Haberleşme ve Yayın Politikamız

Nevşehir Ticaret ve Sanayi Odası'nın stratejik planı ile uyumlu olarak gerçekleştirdiği ve haber niteliği taşıyan her türlü faaliyetini zamanında ve tarafsız olarak tüm üyelere duyurmak, üyelerin tercih ettikleri iletişim yöntemlerini belirleyerek bu taleplerin yerine getirilmesini sağlamak, İlimizin Türkiye ve Uluslar arası düzeyde tanıtımını sağlayacak her türlü haberi takip ederek bu haberlere şehrin tüm yaşayanlarının da ulaşmasını sağlamak, Kullanıcı dostu bir web sitesine sahip olmak ve siteyi sürekli iyileştirmek iletişim ile ilgili planlarımızı üyelerimiz ile paylaşarak katılımları sürekli iyileştirmek; Haberleşme ve İletişim Politikamızın temelini oluşturmaktadır.

### 1.9 Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politikamız

Odamızın Bilişim Teknolojileri; bilgisayarlarını, yazıcılarını ağlarını, modemlerini, internet ve web sistemlerini, telefon sistemlerini ve ilgili ekipmanı olduğu kadar yazılımı, sahibi olduğu, yönettiği ya da elde tuttuğu herhangi bir muhafaza ortamında bulunan veri dosyalarını ya da dokümanları da içeren sistemlerden oluşur. Odamız önümüzdeki 3 yıl içinde araştırma ve yönetsel fonksiyonlar için temel önemi olan bilgi iletişimi, depolanması, işlenmesi ve güvenliği için yeni teknolojilerin kullanılarak oluşabilecek risklere karşı önlem almayı ve sürdürülebilir bir sistem kurmayı politika olarak benimsemiştir.



## 2. ODA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

25 Nisan 1926 yılında 655 Sayılı Kanun hükümleri uyarınca kurulmuş olan Nevşehir Ticaret ve Sanayi Odası kuruluş kanunu hükümleri çerçevesinde; üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını temin etmek, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel çıkarlara uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleriyle ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplinini, ahlak ve dayanışmayı korumak ve kanunda yazılı hizmetleri görmek amacıyla kurulan ve faaliyetlerini sürdüren Kamu Kurumu niteliğinde tüzel kişiliğe sahip bir meslek kuruluşudur. Nevşehir Ticaret ve Sanayi Odası bugün 11 kişilik Yönetim Kurulu, 70 kişilik Meclisi, 171 kişilik Meslek Komitesi üyeleri ve 24 Personeli ile 3.500'ü aşan üyelerine ve Nevşehir'in ekonomik, ticari ve sosyal hayatına canlılık kazandırmak amacıyla çalışmalarını yürütmektedir.

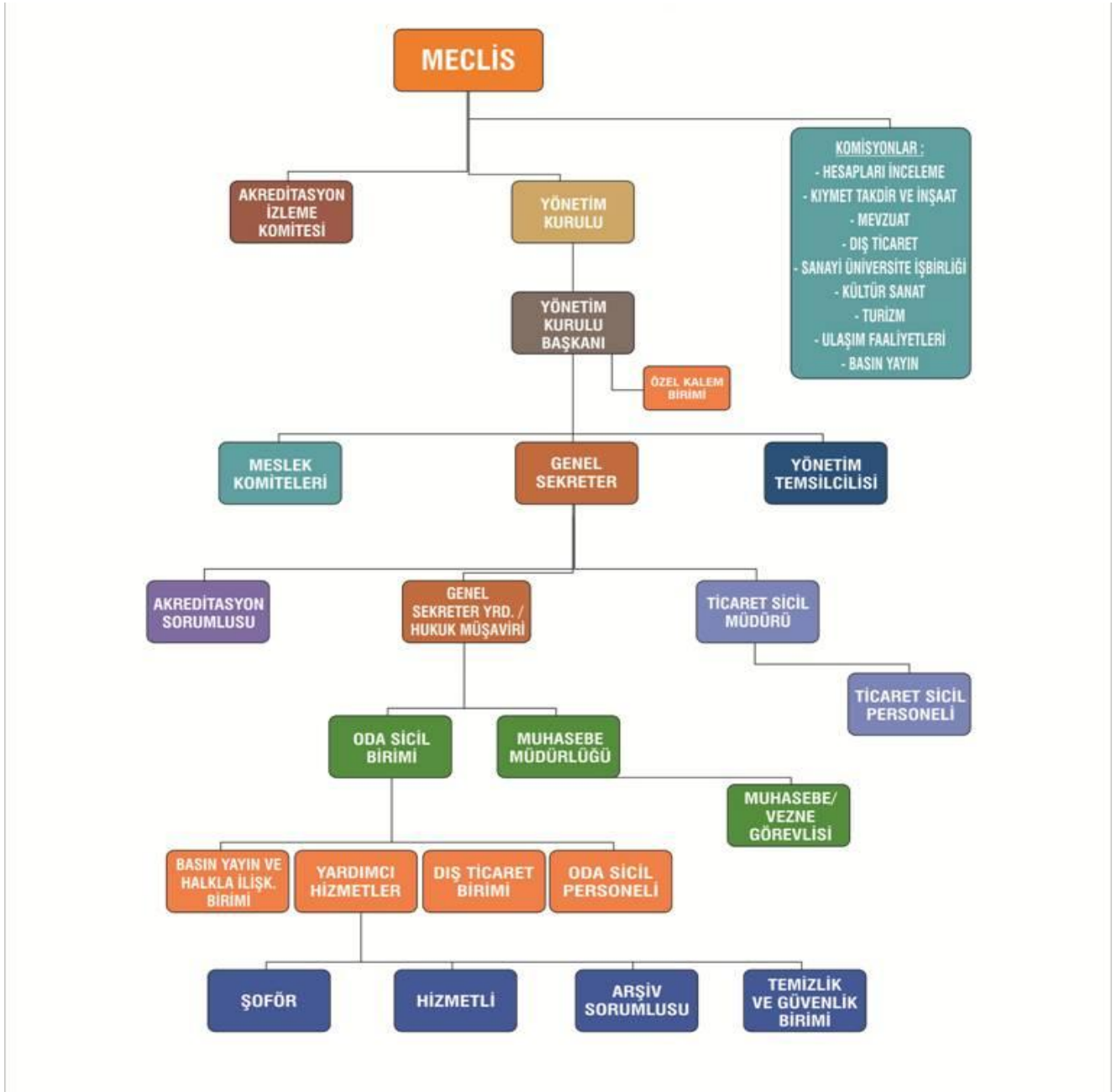
### 2.1 ODANIN GÖREVLERİ:

- Meslek ahlakını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek, ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
- Ticaret ve Sanayiye ait her türlü incelemeleri yapmak, bölgeleri içindeki iktisadi, ticari ve sınai faaliyetlere ait endeks ve istatistikleri tutmak, başlıca maddelerin piyasa fiyatlarını takip ve kaydetmek ve bunları uygun vasıtalarla yaymak.
- Çalışma alanları içindeki ticari ve sınai örf, adet ve teamülleri tespit etmek, Bakanlığın onayına sunmak ve ilan etmek.
- Üyeleri tarafından uyulması zorunlu mesleki karar almak.
- Yurtiçi ve yurtdışı fuar ve sergilere katılmak
- Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
- Üyelerin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri sağlamak.
- Üyeleri hakkında tüketici şikayetlerini incelemek ve kuruluş amaçları doğrultusunda diğer faaliyetlerde bulunmak.
- İlgililerin talebi halinde, ticari ve sınai ihtilaflarda hakem olmak, tahkim kurulları oluşturmak.
- Gerektiğinde 507 Sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Kanununun 125. maddesinde sayılan mal ve hizmetlerin azami fiyat tarifelerini, kendi üyeleri için Bakanlıkça çıkarılacak yönetmeliğe uygun olarak tespit etmek ve onaylamak.
- Birliğin belirlediği standartlara göre üye kayıtlarını tutmak ve üyelik aidatlarına ilişkin belgeleri saklamak ve bunları Birliğe talep halinde iletmek.



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

	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi 15.05.2018	

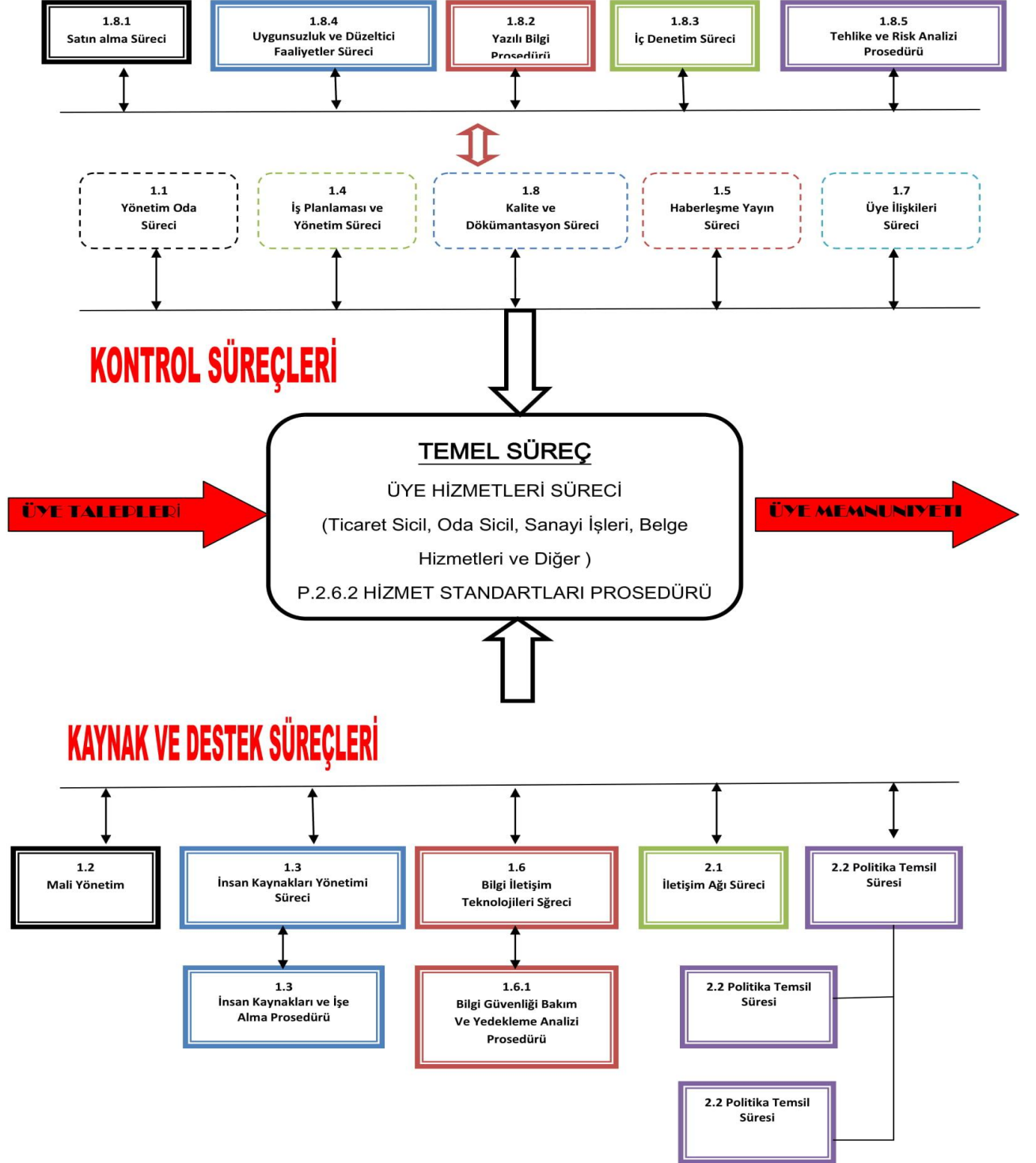
## 2.2 ODA ORGANİZASYON YAPISI





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

	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi 15.05.2018	

## 2.3 ODA PROSELERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



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

	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi	
15.05.2018			7/11	



## 2.4 TARAFLARIN BEKLENTİLERİ

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

İç Paydaşlar	Kys İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler	
Oda Çalışanları	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasyon</li> <li>2. Eğitim İhtiyacı</li> <li>3. Performans Ölçümü</li> <li>4. Sosyal Ve Özlük Haklar</li> <li>5. Yönetim Süreçlerine Katılım</li> <li>6. İç İletişim Kuralları</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi</li> <li>8. Ödüllendirme</li> <li>9. Terfi Ve Takdir</li> <li>10. Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre</li> <li>11. Teknolojik Altyapı</li> </ol>
Oda Üyeleri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İlgili İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması</li> <li>2. Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım</li> <li>3. Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler</li> <li>4. Zamanında İşlemlerin Teslimi</li> <li>5. Olası Tüm Kolaylıklar</li> <li>6. İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobcilik Faaliyeti</li> <li>7. Bilgilendirme Ve Eğitimler</li> </ol>	
Oda Yönetim Kurulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>2. Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>4. Eğitim Ve Etkinlik</li> <li>5. Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk</li> </ol>	
Oda Meclisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tam Katılım</li> <li>2. Nitelikli Personel</li> <li>3. Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>4. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>5. Eğitim Ve Etkinlik</li> </ol>	
Akreditasyon İzleme Komitesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>2. Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>3. Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>4. Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri)</li> <li>5. Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları</li> <li>6. Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs)</li> <li>7. Kaynakların Sağlanması</li> </ol>	
Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk</li> <li>2. Tobb Etkinliklerine Katılım</li> <li>3. Görüş Ve Öneri Geliştirme</li> <li>4. Ekonomi İstatistikler</li> </ol>	
Tedarikçiler	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satın Alma Hacmi</li> <li>2. Süreklilik Ve Zamanında Ödeme</li> <li>3. Eksiksiz Sipariş</li> </ol>	

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



	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi 15.05.2018	

## 2.5 İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

PAYDAŞ	PAYDAŞLIK KONUSU	PAYDAŞLIK YAPISI	KRİTİKLİK DEĞERİ
<b>TOBB</b>	Akreditasyon sistemi, Personel ve Yönetici Eğitimleri, bilgi paylaşımı	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>ÜYELER</b>	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	İç Paydaş	İşbirliği yap
<b>MECLİS KURULU VE YÖNETİM</b>	Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma	İç paydaş	İşbirliği yap
<b>DİSİPLİN KURULU</b>	Şikayetleri inceleme	İç paydaş	İşbirliği yap
<b>HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU</b>	Aylık Mizan ve masraf listelerini ön denetim bir.	İç paydaş	İşbirliği yap
<b>ODA PERSONELİ</b>	Planın Gerçekleştirilmesi	İç paydaş	İşbirliği yap
<b>VALİLİK</b>	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>BELEDİYE</b>	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ-I VELİ ÜNİVERSİTESİ</b>	Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Ortak proje, Eğitim düzenleme	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>İŞKUR</b>	Birlikte proje üretme	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>NEVŞEHİR TİCARET BORSASI</b>	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>TKDK</b>	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>YAZILI VE GÖRSEL BASIN</b>	Odanın faaliyetlerinin kamuoyuna duyurulması	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>AHİLER KALKINMA AJANSI</b>	Proje danışmanlık hizmeti ve destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>KOSGEB</b>	Eğitim ve destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>TSE İL MÜDÜRLÜĞÜ</b>	ISO 9001 Belge yenilenmesi	Dış paydaş	İşbirliği yap

## 3. KAPSAM



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

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

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

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



	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi	
15.05.2018			9/11	

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

### 3.1 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

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

### ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALAR

Odamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin 7.1.5 İzleme ve Ölçüm Kaynakları ile, 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı Geliştirilmesi maddeleri odamızda uygulanmamaktadır.

### 3.2 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.

### 3.3 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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



### ÜST YÖNETİM

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

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



ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKÜMANTASYON	
1 KAPSAM	-		
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	-		
3 TERİMLER TARİFLER	-		
4 KURULUŞ BAĞLAM			
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)	
4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerin anlaşılması	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi	
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme		Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı

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

	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi	
15.05.2018			10/11	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON	
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri		Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
<b>5 LİDERLİK</b>			
5.1 Liderlik ve taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar	
5.2 Kalite Politikası	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası	
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)	
<b>6 PLANLAMA</b>		P.1.4 İş Planlaması Ve Yönetimi Proses Kartı	
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Tehlike Ve Risk Değerlendirme Prosedürü	
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) <b>2018-2021</b> Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları	
6.3 Değişikliklerin Planlaması		Proses Kalite Hedefleri	
	<b>7 DESTEK</b>		
7.1 Kaynaklar		P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)	
7.2 Yeterlilikler	Madde 1.2 Mali Yönetim	P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü	
7.3 Farkındalık	Madde 1.3 İnsan Kaynakları	P.1.6 Basın Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı	
7.4 İletişim	Madde 1.8 Kalite	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	
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			
<b>8 OPERASYON</b>			
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol		P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü	
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu	
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi			
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü			
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması			

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

	<b>NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.01	Revizyon Tarihi	
15.05.2018			11/11	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ		
ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu		
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılarının Kontrolü	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
<b>9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	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 Şikayetleri 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	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
<b>10 İYİLEŞTİRME</b>		
10.1 Genel	Madde 1.7 Üye ilişkileri	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler	Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme		Tüm Prosesler

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