



UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.04
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Sayfa no	1 / 3

1. AMAÇ : süreçlerin ismini yenile

Bu prosedür, yapılan denetim ve kontrol sonucunda belirlenmiş şartlara uygun olmayan hizmetlerin, yada hazırlanmış belgelerin yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi, tanımlanması ve kontrol edilmesi amacı ile hazırlanmıştır. Aynı zamanda önceden verilmiş olan hizmetle ilgili sonradan tespit edilen uygunsuzluklar durumunda ne yapılacağını belirlemek amacı ile hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür Tüm birimleri kapsar.

3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DÖKÜMANLAR

DOKÜMAN ADI	DOKÜMAN NO
TS-EN-ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDI	
DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ	KMTSO –P.07
PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ	ANKET 1
ÜYE ANKETİ	ANKET 2
UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KAYIT VE TAKİP FORMU	F. 18
DİF İSTEK FORMU	F.19
KALİTE VE PROSES KONTROL PLANI	PL.02
EKSPERTİZ RAPORU İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.01
İMALAT YETERLİLİK BELGESİ İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.02
İŞ MAKİNASI TESCİL İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.03
ODA SİCİLİNE YENİ KAYIT VEYA DEĞİŞİKLİK İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.04
RAYİÇ FİYAT VE FİYAT ARAŞTIRMA İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.05
TÜRK MALİ BELGESİ İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.06
YERLİ MALİ BELGESİ İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.07
KURUM İÇİ-DIŞI İLETİŞİM SÜRECİ	SRC.08
KAPASİTE RAPORU İŞL SÜRECİ	SRC.09

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.04
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Sayfa no	2 / 3

K BELGE İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.10
SİGORTACILIK İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.11
ŞİRKET-ŞAHIS-ŞUBE-KOPERATİF STATÜSÜNDE YENİ ÜYE SİCİL KAYIT İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.12
ŞİRKET-ŞAHIS-ŞUBE-KOOPERATİF SİCİL DEĞİŞİKLİK İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.13
ŞİRKET-ŞAHIS-ŞUBE-KOOPERATİF STATÜSÜNDE ÜYE SİCİL KAYIT SİLME İŞLEMLERİ SÜRECİ	SRC.14
GÖRÜŞ OLUŞTURMA SÜRECİ	SRC.15
E-mail, yazılı, sözlü Birimlere Gelen Şikâyetler	
5174 SAYILI TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ İLE ODALAR VE BORSALAR KANUNU	
Görsel ve Yazılı Medyada Çıkan Kuruluşumuzla ilgili çıkan Haberler	

4. TANIMLAR:

Kalite Kontrol Planı: Sunulan hizmetlerin işlemler sonucunda istenilen özelliklere uyup uymadığını belirlemek ve şartları kontrol altında tutabilmek için uygun noktalarda yapılacak kontrollerin, sıklığı, şekli, sorumlusu, yeri, ilgili çalışma talimatları vb. kriterleri belirten dokümanlardır.

Uygun Olmayan Hizmet: Üyenin talep ettiği, çeşitli belgeler, İstatistik Veriler, gibi belgelerin 5174 sayılı kanuna, yönetmeliklere, üyenin sunduğu belgelere aykırı olarak düzenlenmesidir.

5. SORUMLULUK:

Genel Sekreter:

Kendisine gelen uygun olmayan hizmet ile ilgili konularda üye ile görüşme yapar. Eğer sunulan hizmet ile ilgili dokümanlarda 5174 sayılı kanuna, yönetmeliklere, üyenin sunduğu belgelere aykırılık varsa sunulan dokümanın yeniden tanzimini sağlar

Genel Sekreter Yardımcısı:

Kendisine gelen uygun olmayan hizmet ile ilgili konularda üye ile görüşme yapar. Eğer sunulan hizmet ile ilgili dokümanlarda 5174 sayılı kanuna, yönetmeliklere, üyenin sunduğu belgelere aykırılık varsa sunulan dokümanın yeniden tanzimini sağlar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



UYGUN OLMAYAN HİZMETİN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Dok. no	KMTSO-P.04
Rev.no	00
Rev.tar.	00.00.00
Yay.tar.	09.01.2017
Sayfa no	3 / 3

Bölüm Sorumlusu:

Kendisine gelen uygun olmayan hizmet ile ilgili konularda üye ile görüşme yapar. Eğer sunulan hizmet ile ilgili dokümanlarda 5174 sayılı kanuna, yönetmeliklere, üyenin sunduğu belgelere aykırılık varsa sunulan dokümanın yeniden tanzimini sağlar

6. PROSEDÜR:

6.1. Hizmetin Talebi Aşamasında Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü:

Talep edilen hizmet ile ilgili belgeler ve bilgiler birim elemanlarınca Kalite Kontrol planına ve süreç haritalarına göre kontrol edilerek talep edilen hizmet ile ilgili eksik belge, bilgi varsa bu belge ve bilgilerin tamamlanmasını üyeden, ilgili kuruluştan talep ederek yanlıştır işlem yapılması engellenmiştir olur.

6.2. Talep Edilen Hizmetin Hazırlanması Aşamasında Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü:

Talep edilen hizmet ile ilgili belgeler ve bilgiler birim elemanlarınca Kalite Kontrol planına ve süreç haritalarına göre kontrol edilerek, talep edilen doküman ile ilgili veriler toplanır gerekli düzenlemeye tabi tutulur. Elde edilen veriler belirlenen değerlere uygun ise dokümanın hazırlanmasına devam edilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmişse ilgili birim Sorumlusu bilgilendirilerek önlem alınması sağlanır

6.3.Sunuma Hazır Dokümanın Kontrolü

İlgili birim elemanınca hazırlanan belge birim elemanınca imzalanarak birim sorumlusuna sunulur birim sorumlusu gerekli kontrolleri yapar eğer belgede herhangi veri, yazım hatası tespit ederse belgenin yeniden düzenlenmesini sağlar eğer belgede herhangi bir uygunsuzluk yok ise Genel Sekreter/Genel Sekreter yardımcısının onayına sunulur. Genel Sekreterin /Genel Sekreter yardımcısının kontrolünden sonra herhangi bir veri, yazım hatası yoksa belge onaylanarak üyeye ya da ilgili kuruluşa verilmesi sağlanır.

7. REVİZYON:

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN