



Tarih:	16/09/2020	Toplantı No	2020/3	Sayfa No	Sayfa 1 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

GÜNDEM _____ :

1. Önceki akreditasyon izleme kurulu ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
2. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
3. Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - a. Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,
 - d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,
 - f. Tetkik sonuçları,
 - g. Dış tedarikçilerin performansı.
4. Kaynakların varlığı,
5. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
6. İyileştirme için fırsatlar.

GÜNDEMİN GÖRÜŞÜLMESİ ve ALINAN KARARLAR

1. **Önceki akreditasyon izleme kurulu yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu;**
Karar :1 Odamız EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı ve EK.02 Kalite El Kitabının güncellendiği görüldü.
Karar :2 Eğitim planı gözden geçirildi, ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar :3 Üye Memnuniyet Anketine pandemi tedbirleri kapsamında yıl sonunda online olarak yapılacağını bilgisi tekrarlandı.
Karar :4 Aralık ayı toplantısında gündeme getirileceği bilgisi alındı.
Karar:5 ISO-10002 :2018 kapsamında oluşturulan 2020 yılı üye geri beslemesi ve şikayet izleme formu ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar:6 Odamız EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı ve EK.02 Kalite El Kitabı yapılan güncellenmenin revize olarak kayıt altına alındığı görüldü.
Karar:7 P. 1.1 Proses Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı risk eklendiği için bugün tarihi itibari ile revize edildiği görüldü.
Karar :8 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar :9 Aralık ayı toplantısında gündeme getirileceği bilgisi alındı.
Karar :10 İç denetimim kasım ayı sonunda yapılacağı bilgisi alındı.
Karar No:11 Risk Değerlendirme tablosu ilgili gündem maddesinde görüşüldü.
Karar No:12 Üye ziyaretlerinin yapıldığı görüldü ilgili gündem maddesinde görüşüldü.

2. Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,

Karar :1 Odamız EK.01 Yönetici ve Personel El Kitabı ve EK.02 Kalite El Kitabında belirtilen iç dış hususlar gözden geçirildi ve herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

3. Aşağıdakilerde ki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

- a. Üye ve personel memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,

Karar :2 Eğitim planı gözden geçirildi haziran toplantısı tarihi itibari ile üye, yönetici ve personel eğitimlerinin yapılamadığı, 1 adet bilgilendirme toplantısı (Kosgeb'in Kobilere Yönelik Destek ve Hibeleri) ve 1 adet Sorumlu Emlak Danışmanlığı Seviye 5 (MEYBEM) yapıldığı görüldü. Stratejik plan hedefleri kapsamında düzenli olarak yapılması gereken eğitimlerin Covid 19 nedeniyle yapılamamaktadır. Bu nedenle üye eğitim ihtiyaçlarını bölge odalarımız (TRB1) ile birlikte uzaktan canlı eğitimlerle yapılması üye ve bölge açısından avantaj sağlayacaktır. Bölge odalar ile ortak eğitim düzenlenmesi için Fırat Kalkınma Ajansına aşağıda belirlenen eğitim başlıklarının resmi yazı bildirilmesine karar verildi.

1. Liderlik ve Yöneticilik



Tarih:	16/09/2020	Toplantı No	2020/3	Sayfa No	Sayfa 2 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

2. Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)
3. Genel Yönetim(Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)
4. Dijital Pazarlama
5. Üretim Yönetimi (Üretim Planlama, Malzeme Yönetimi, Otomasyon, Teknik Konular vb.)

Karar :3 Üye Geri Beslemesi ve Şikâyet İzleme Formu kontrol edildi ve aşağıda belirtilen şekilde kayıt altına alındığı görüldü. Aralık ayı toplantısında analiz raporunun sunulmasına karar verildi.

ÜYE/FİRMA	TALEP TARİHİ	ŞİKAYET TANIMI	SINIFLANDIRMA	ÇÖZÜM TARİHİ	SONUÇ
ÖZ YAPICILAR LTD.ŞTİ	8.01.2020	KAPASİTE RAPORUNUN HAZIRLANARAK TARAFİMİZA VERİLMESİNİ İSTİYORUM	TALEP	8.01.2020	GEREKLI EVRAKLAR İSTENDI.RAPOR HAZIRLANARAK TOBB ONAYINA GÖNDERİLDİ. GEREKLI İNCELEMEDEN SONRA TOBB RAPORA ONAY VERDİ
GÜVENDİŞ PROTEZ LTD.ŞTİ	22.01.2020	AİDATLAR ÇOK YÜKSEK	ŞİKAYET	22.01.2020	AİDATLARIN HER YILIN SONUNDA BÜTÇEYE GÖRE YÖNETİM KURULU KARARI İLE ALINDIĞI BİLGİSİ VERİLDİ
ERDEM HAZIR BETON	24.01.2020	PERSONEL VE KURUM İŞLEYİŞİ	DİĞER	24.01.2020	KURUMUN İŞLEYİŞİ GAYET İYİ VE PERSONEL YARDIM SEVER VE GÜLER YÜZLÜ
Aydın Pia Proje LTD.ŞTİ.	2.02.2020	BELGE ALMAK İSTİYORUM AMA FİRMAM ASKIDA OLDUĞU İÇİN BELGE VEREMİYORLAR.	TALEP	2.02.2020	FİRMA YETKİLİSİNE TOBB MEVZUATI HAKKINDA BİLGİ VERİLDİ. ASKIDAKI ÜYENİN ANCAK BORCUNU ÖDEDİĞİ TAKDİRDE YÖN.KUR.KAR. İLE ASKIDAN İNDİRİLECEĞİ BİLGİSİ AKTARILDI.
ATAŞ MÜH. LTD.ŞTİ	4.02.2020	İNTERNET ÜZERİ BELGE ALMAK İSTİYORUM	TALEP	4.02.2020	ÜYENİN SİSTEM ÜZERİNDEN GEREKLI BİLGİLERİ E-BELGE İÇİN TANIMLANDI. NASIL KAYDOLMASI GEREKTİĞİ HAKKINDA BİLGİ VERİLDİ
GÖKALP LTD.ŞTİ	6.02.2020	EMLAK DANIŞMANLIĞI İÇİN SINAV YAPILMASINI İSTİYORUM	TALEP	3.03.2020	TOBB İLE GEREKLI YAZIŞMALAR YAPILDI. SINAV BAŞVURULARININ BAŞLADIĞI BİLGİSİ ÜYEYE AKTARILDI.
ERFA GROUP A.Ş	12.02.2020	SİSTEM ÜZERİNDEN E-BELGE ALMAK İSTİYORUM	TALEP	12.02.2020	ÜYENİN SİSTEM ÜZERİNDEN GEREKLI BİLGİLERİ E-BELGE İÇİN TANIMLANDI. NASIL KAYDOLMASI GEREKTİĞİ HAKKINDA BİLGİ VERİLDİ
NUSRETOĞLU EMLAK LTD ŞTİ	12.02.2020	EMLAK DANIŞMANLIĞI İÇİN SINAV YAPILMASINI İSTİYORUM	TALEP	3.03.2020	TOBB İLE GEREKLI YAZIŞMALAR YAPILDI. SINAV BAŞVURULARININ BAŞLADIĞI BİLGİSİ ÜYEYE AKTARILDI
HAS-BAYRAM	18.02.2020	ONLİNE BELGE ALMAK İSTİYORUM	TALEP	18.02.2020	ÜYENİN SİSTEM ÜZERİNDEN GEREKLI BİLGİLERİ E-BELGE İÇİN TANIMLANDI. NASIL KAYDOLMASI GEREKTİĞİ HAKKINDA BİLGİ VERİLDİ
DİMİN MAD.LTD.ŞTİ	26.02.2020	ŞANTİYE ALANIMIZA GELEN YOL İÇİN DÜZENLEME YAPILMASI VE SAĞLIK OCAĞININ YAPILMASI İÇİN YETKİLİLER İLE GÖRÜŞÜLMESİ	TALEP		KONU YÖN. KUR. BAŞK.İLETİLDİ. BAŞKAN İLGİLİ KURUM AMİRLERİ İLE GÖRÜŞTÜ
VİZYON TEKS.LTD.ŞTİ	4.03.2020	TEKSTİL SEKTÖRÜNDE KALİFİYE ELEMANLARIN RAKİP FİRMALARA KAYMA PROBLEMİ	TALEP	10/032020	İLGİLİ KOMİTE TOPLANTI GÜNDEMİNE ALINMIŞ OLUP PANDEMI SONRASINDA ORTAK TOPLANTI YAPILACAĞI KARARI ALINDI.
VESA TEKS.LTD.ŞTİ	4.03.2020				
SİMA MODA TEKS.LTD.ŞTİ	4.03.2020				
VURAL YAPI A.Ş.	5.03.2020	BELGELERİ ÜCRETSİZ ALMAK İSTİYORUM	TALEP	8.04.2020	ÜYEYE SİSTEM ÜZERİNDEN GEREKLI TANIMLAMALAR YAPILDIKTAN SONRA E-BELGE ALABİLECEĞİ, NASIL BİR YOL İZLEMESİ GEREKTİĞİ HAKKINDA BİLGİ AKTARILDI.
ZEKİ ÇAVLI-ÇAVLI	10.03.2020	KREDİ DESTEĞİ ALMAK	DİĞER	28.04.2020	ÜYEYE TOBB NEFES KREDİSİNİN BAŞLADIĞI



BİNGÖL TİCARET VE SANAYİ ODASI
Bingöl Chamber of Commerce and Industry

YGG ve AİK TOPLANTI TUTANAĞI

Tarih:	16/09/2020	Toplantı No	2020/3	Sayfa No	Sayfa 3 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

İNŞ.		İSTİYORUM			BİLGİSİ AKTARILDI
	17.03.2020	NAKİT SIKINTISI ÇEKİYORUZ.YARDIMCI OLMUYORSUNUZ	ŞİKAYET		KONU KOMİTEYE BİLDİRİLDİ. 04.04.2020 TARİHİNDE OTO-ULAŞ-AKAR. KOMİTE KARARINA ALINDI
SALİHOĞULLARI GIDA LTD.ŞTİ	17.03.2020	PANDEMİ NEDENİYLE FIRINCILARA YARDIM EDİLMESİNİ İSTİYORUM	TALEP	2.04.2020	KONU GENEL SEKRETERLİĞE İLETİLDİ.GENEL SEK. BAŞKAN İLE GÖRÜŞTÜ. FIRINCILARA BONO VE ELDIVEN DAĞITILDI
TUNCAY AYTUNÇ OTO.LTD ŞTİ	18.03.2020	OTO KİRALAMACI VE OTO GALERİCİLERE YÖNELİK OTOMOTİV SEKTÖRÜNDEN TOPLANTI TALEBİ VE SÜTAŞ'IN KAMYONLAR İÇİN KM BAŞI VERİLEN FİYATININ ARAŞTIRILMASI	TALEP	18/03/2020	ODAMIZ FİYAT ARAŞTIRMALARI KONUSUNDA MECLİSİN ALDIĞI KARAR İLE ÜCRET KARŞILIĞINDA YAPMAKTADIR. ARAŞTIRMA USULÜNE UYGUN YAZI VE VEZNEYE ÜCRET ÖDENMESİ KONUSUNDA ÜYEYE BİLGİ VERİLDİ.
Gİ-SA LTD ŞTİ	18.03.2020	KREDİ DESTEĞİ NEDEN YOK	ŞİKAYET	28.04.2020	TOBB İLE GÖRÜŞÜLDÜ. TOBBA OLAN BASKILARIMIZ SONUCU ÜYELERİMİZİ ŞARTLARIMIZI ZORLAYARAK NEFES KREDİSİ ALMALARI İÇİN ŞARTLAR SAĞLANDI.
	23.03.2020	VERGİ, SGK, BAĞ-KUR PRİMLERİNİN VB. ERTELENMESİ	TALEP		KONU KOMİTEYE BİLDİRİLDİ. 04.04.2020 TARİHİNDE OTO-ULAŞ-AKAR. KOMİTE KARARINA ALINDI.KOMİTE ÇALIŞMALARINA BAŞLADI
AG YAPI İNŞ.LTD.ŞTİ	24.03.2020	PANDEMİ NEDENİYLE ODAYA GELEMİYORUZ VE BELGE ALAMIYORUZ.BU SÜREÇTE BELGELERİN ÜCRETSİZ OLMASI	ŞİKAYET	8.04.2020	SİSTEM ÜZERİNDEN E-BELGE TANIMLAMASI YAPILDI.İLERLEYEN SÜREÇTE BELGELERİNİ İNTERNET ÜZERİNDEN ÜCRETSİZ ALABİLECEĞİ BİLGİSİ AKTARILDI
	25.03.2020	OTOPARK YÖNETMELİĞİNİN UYGULAMA SÜRESİNİN ERTELENMESİ İLE İLGİLİ NEDEN ÇALIŞMA YAPILMIYOR	ŞİKAYET	04.04.2020	KONU GENEL SEKRETERLİĞE SUNULDU VE KOMİTEYE BİLDİRİLDİ.KOMİTEDE 04.04.2020 TARİHİNDE GÖRÜŞÜLDÜ. İLGİLİ MERCİLERLE GÖRÜŞÜLDÜ. ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞINCA YÖNETMELİĞİN ERTELENDİĞİ AKTARILDI.
PIRAMİT CAFE LTD.ŞTİ	13.04.2020	İŞ YERLERİMİZ KAPANDI VE ÇALIŞANLARIMIZ MAĞDUR OLDU. BU ZAMANA KADAR BUNUNLA ALAKALI NEDEN BİR ŞEY YAPILMADI	ŞİKAYET		KONU YÖN.KU.BAŞK.İLETİLDİ. BAŞKAN YETKİLİ KİŞİLERLE İLETİŞİME GEÇTİ.ÇALIŞMALAR SONUCUNDA ÜYELERİMİZİN ÇALIŞANLARINA YÖNELİK NAKTİ YARDIMA BAŞLANILACAĞI BİLGİSİ PAYLAŞILDI
ÜYE	14.04.2020	PANDEMİ NEDENİYLE EĞİTİM VEREN KURUMLAR İLE İNDİRİM KONUSUNDA NEDEN GÖRÜŞÜLMÜYOR	ŞİKAYET		11.05.2020 TARİHİNDE KOMİTE KARARINA ALINDI (GIDA). KARARDA GENEL SEKRETERLİĞE SUNULMASI İÇİN GÖRÜŞ BİRLİĞİ OLUŞTU.GENEL SEKRETER VE BAŞKANIN GÖRÜŞMELERİ SONUCUNDA DOĞA KOLEJİ İLE ÜYELERİMİZİN ÖĞRENCİLERİNE %34 İNDİRİM YAPILMASI KONUSUNDA PROTOKOL İMZALANDI
HİDEF İNŞ. LTD.ŞTİ	16.04.2020	ONLINE BELGE ALMAK İSTİYORUM	TALEP	16.04.2020	ÜYENİN SİSTEM ÜZERİNDEN GEREKLİ BİLGİLERİ E-BELGE İÇİN TANIMLANDI. NASIL KAYDOLMASI GEREKTİĞİ HAKKINDA BİLGİ VERİLDİ
SENA İNŞ.LTD.ŞTİ	20.05.2020	ODA BİNASI ÖNÜNDE PARK YOK.ARABAMIZI UZAK YERLERDE BIRAKIP GELİYORUZ	ŞİKAYET	TALEP	YENİ HİZMET BİNASI İÇİN YER TAHSİSİ ÇALIŞMALARINA BAŞLANDI.
BAYNAL OTOMOTİV	17.06.2020		TALEP	4.08.2020	MOTORLU KARA TAŞITLARI ALIM SATIMI SINAVI YAPILACAĞI, BAŞVURULARIN BAŞLADIĞI BİLGİSİ AKTARILDI
RAMAZAN ÇAPARLAR	25.06.2020	GALERİCİLİK SINAVI YAPILMASINI İSTİYORUM	TALEP		
SASAN SAVUNMA LTD.ŞTİ	8.07.2020			4.08.2020	



Tarih:	16/09/2020	Toplantı No	2020/3	Sayfa No	Sayfa 4 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

ÖZLEM GIDA LTD ŞTİ	18.08.2020	EKMEK RAYİCİNİN PANDEMI NEDENİYLE GÖZDEN GEÇİRİLMESİ GEREKİYOR.MALİYETLER BİZİ KURTARMİYOR.		DEVAM EDİYOR	KONU İLGİLİ KOMİTEYE BİLDİRİLDİ.
-----------------------	------------	---	--	-----------------	----------------------------------

b. Kalite amaçlarına erişme derecesi,

Karar:6 Odamızın ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemlerine ait prosedür, proses ve el kitapları gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

c. Proses performansı ile verilen hizmetlerin gözden geçirilmesi,

Karar:7 Proses kartları gözden geçirildi. Herhangi bir değişiklik olmadığından devamına karar verildi.

d. Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

Karar :8 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler formu gözden geçirildi. 12 adet UDF açıldığı ve bunlardan 7 adet iç denetim sonucu, 5 adet in üye kaynaklı oluşturulduğu görüldü. Uygunsuzlukların kapatılması için çalışma başlatıldığı görüldü. Aralık ayı toplantısında analiz raporunun sunulmasına karar verildi.

e. Stratejik plan hedefleri ile izleme ve ölçme sonuçları,

Karar :9 Stratejik plan hedefleri gözden geçirildi bazı hedeflerin pandemi tedbirleri kapsamında yapılamadığı görülerek sürecin seyrine göre gerekli görüldüğü taktirde 2021 yılına aktarılmasının yıl sonu izleme ve değerlendirme raporuna istinaden yapılmasına karar verildi.

f. Tetkik sonuçları,

Karar :10 Mart ayında yapılan iç tetkikin gözden geçirildiği ve ikinci tetkikin kasım ayında yapılacağı bilgisi alınarak Aralık ayı toplantısında iç tetkik sonuçlarının görüşülmesine karar verildi.

4. Dış tedarikçilerin performansı.

Türk Loydu ile temasa geçilerek Dış Denetim tarihinin belirlenmesine karar verildi.

5. Kaynakların varlığı,

Herhangi bir karar alınmamıştır.

6. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

Karar No:11 Risk Değerlendirme tablosunun gözden geçirilerek risklerin birim sorumluları tarafından kontrol edildiği görüldü. Kontrol sonucunda geliştirilen önlemler sayesinde önemli risk ve dikkate değer risk sayılarında azalma görüldüğü saptandı. Aralık ayında yapılacak toplantıda risklerin tekrar analiz gündeme getirilmesine karar verildi.

2020 (MART)

Risk Öncelik Durumu	Risk sayısı	RTD Sonrası Durumları (Mart 2020)	Azaltılan
1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)	39	0	39
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	34	20	14
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	11	41	-30
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	10	33	-23
Toplam	94	94	0

2020 (HAZİRAN)

Risk Öncelik Durumu	2020 Risk sayısı	RTD Sonrası Durumları (Haziran 2020)	Azaltılan
---------------------	------------------	---	-----------



Tarih:	16/09/2020	Toplantı No	2020/3	Sayfa No	Sayfa 5 / 5
---------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------------	--------------------

1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25)	39	0	39
2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19)	34	18	16
3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12)	11	30	-19
4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)	10	46	-36
Toplam	94	94	0

6. İyileştirme için fırsatlar

Karar No:12 Üye ziyaretlerinin COVID-19 Tedbirleri kapsamında ilimizde gerçekleşen denetimler eşliğinde (valilik, belediye başkanlığı, odamız ve ilgili müdürler eşliğinde) yapıldığı görüldü. Genelde bölge veya adres odaklı yapılan ziyaretlerin ilgili birim tarafından kayıt altına alınmasına ve aralık ayı toplantısına sunulmasına karar verildi.

Karar : 13 Gelecek toplantının 10 Aralık 2020 tarihinde yapılmasına karar verildi.

Katılımcılar	Unvanı	İmza
Mahmut AYAS	Yönetim Kurulu Başkanı	
Mehmet EKİN	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	
M. Sait KOLAK	Meclis Üyesi	
Yunus Emre KATRANCI	Genel Sekreter	
Nurullah BOĞAÇ	Genel Sekreter Yardımcısı	
Mihriban YAŞAR	Kalite Temsilcisi	İzintli