



KALİTE – AKREDİTASYON PROSESİ

YAYIN TARİHİ : 01.02.2017

İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI

REVİZYON : 00

REV. TARİHİ : -

DOK. NO : P.2.1

SAYFA 1/2

PROSESİN AMACI : Üyelerine iletişim ve iş geliştirme fırsatları sunan geniş bir faaliyetler dizisine erişim sağlayabilmek.		STANDART MADDESİ		ISO 9001:2015 Madde : 8.2.1 TOBB Akreditasyon Maddesi: 2.1	
GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI		İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR	
Üye anketleri sonucu talep ve beklentiler Faaliyet takvimi ihtiyacı	1.Yazılım donanım 2.İnsan kaynakları 3.İnternet 4.Web sitesi	1. Üye anketleri 2. Faaliyet takvimi ve raporu 3. Ekonomik istatistik araştırmaları 4. İyi uygulamaların paylaşılması		1. Eğitim ve Etkinliklerin Planı (F.14) 2. Toplantı ve Etkinlik Katılımcı Listesi 3. Toplantı Tutanağı (Odalar müşterek toplantısı, paydaş toplantısı) 4. Yayınların listesi (F.27) 5. Üye Memnuniyet Anket formu (F.29) 6. Üye Görüşme şikayet öneri ve talep formu (F.12) 7. Tüm süreçler ve prosedürler	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ		RİSKLER	FIRSATLAR	PROSES KALİTE HEDEFİ
Yönetim Kurulu, Genel Sekreter, Personel	1. Üye anket analizi sonucu, yıl sonu rapor sayıları, 2. Ekonomik istatistik araştırmaları sayısı, 3. İyi uygulama sayıları, 4. Ulaşılan üye oranı, 5. Duyuruların ulaşma sayısı, 6. Diğer Odalarla yapılan müşterek toplantı sayısı, 7. Paydaşlarla yapılan toplantı sayısı 8. Şikayet ve öneri sayısı		1. Üyelerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve tatmin seviyelerinin eksik veya yetersiz belirlenmesi. 2. Müşterek bölgesel toplantılara katılmama 3. İyi uygulamaları bölgesel ve ulusal odalar iletişim ağı gruplarında paylaşmama	1.Üyelerini iletişim ve iş geliştirme konusunda ilerletmek 2.Üyelerinin ve personelinin istek ve beklentilerini işlere yansıtılabilmek 3.üyelerin bir araya gelip, tanışabilmesi ve yeni iş imkanları yaratabilmesi.	1.Üye anket analizi, 2.Üye görüşme kayıtları 3.Yayılar veya raporların sayısı
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER				
Üye İlişkileri, Tescil satış salonu laboratuvar, İş Geliştirme ve Eğitim, Politika Temsil ve Görüş Oluşturma, Bilgi İşlem Süreçleri	Üye İş Geliştirme ve Eğitim, Politika Temsil, Bilgi İşlem Süreçleri				

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



KALİTE – AKREDİTASYON PROSESİ

YAYIN TARİHİ : 01.02.2017

İLETİŞİM AĞI PROSES KARTI

REVİZYON : 00

REV. TARİHİ : -

DOK. NO : P.2.1

SAYFA 2/2

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER(FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	Önce lik				
İLETİŞİM AĞI	Üyelerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve tatmin seviyelerinin eksik veya yetersiz belirlenmesi.	Üye ve paydaş iletişimleri	Üye memnuniyetsizliği	4	5	20	1	Üye anket ve ziyaretleri yapıyor	Üyelerini iletişim ve iş geliştirme konusunda yeni yöntemler geliştirmek	Üye memnuniyet oranı ve ziyaret sayısı	
	Müşterek bölgesel toplantılara katılmama	Üye ve paydaş iletişimleri	Bölgesel ve yerel ilişkilerin zayıflaması	4	5	20	1	Müşterek toplantılara katılım sağlamıyor	Sonuç odaklı lobi faaliyetleri gerçekleştirilebilir	Toplantı tutanakları ve listesi	
	İyi uygulamaları bölgesel ve ulusal odalarla iletişim ağı gruplarında paylaşmama	Üye ve paydaş iletişimleri	Etkileşim ve katma değer sağlayamama	3	3	9	4	Kıyaslama çalışmaları yapıyor	İyi uygulamalar web de dahil paylaşılabilir	Kıyaslama raporu sonrası başlatılan iyileştirme faaliyetleri	
	Güncel olmayan üye bilgileri	Üye ve paydaş iletişimleri	Üyelere ulaşamama ve memnuniyetsizlik artışı	4	5	20	1	Üye bilgi güncelleme yöntemleri geliştirildi TOBB net, üye ziyareti ve işlemler sırasında, sms gönderimi vb.	Üyelerin bir araya gelip, tanışabilmesi ve yeni iş imkanları yaratabilmesi sağlanabilir	Toplantı sayısı	
	Duyuruların üyeye ulaşamaması	Üye ve paydaş iletişimleri	Üye memnuniyetsizliği	4	4	16	2	Üye anketi ile haberleşme yöntemi sorulmuş ve buna uygun faaliyetler yapılıyor. Haberleşme ve iletişim staretjisi belirlendi.	Her üye için ziyaret planlaması yapılabilir.	Ziyaret sayısı	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter