



## KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	1/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

# YOZGAT TİCARET BORSASI

**DOKÜMAN ADI : KALİTE EL KİTABI**

**YAYIN TARİHİ : 01-03-2017**

**YAYIN NO : 1**

**ADRESİ : AŞAĞI NOHUTLU MAHALLESİ  
SAKARYA CADDESİ SİNEMA  
SOKAK ONUR KAYTAN PLAZA  
NO:36 YOZGAT / TÜRKİYE**

**TELEFON : 0(354) 212 96 77**

**FAX : 0(354) 217 01 64**

**web : [www.yozgattb.org.tr](http://www.yozgattb.org.tr)**

**e-posta : [yozgattb@tobb.org.tr](mailto:yozgattb@tobb.org.tr)**

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Yönetim Kurulu Başkanı



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	2/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

ISO 9001: 2015 Ref. No	Sayfa No	İçindekiler Konu Başlığı	Revizyon Tarih Ve Nosu	Revizyon Özeti	Onay
-	01	Kapak			
-	02-03	İçindekiler - Revizyon Tablosu			
1	04	Amaç			
2	04	Kalite El Kitabı Uygulama Esasları			
3.	04	Kuruluşun Tanıtımı Ve Misyon, Vizyon, Hedefler, Stratejiler, Değerler	03.07.2017 / 01	Akdağmadeni ve Çekerek temsilcilikleri ilave edildi. Misyon, vizyon revize edildi.	
3.1.1	04	Kuruluşun Tanıtımı			
3.1.2	04	<b>Misyon</b>	06.01.2026 /04	<b>Misyon revize edildi.</b>	
3.1.3	04	<b>Vizyon</b>	06.01.2026 /04	<b>Vizyon revize edildi.</b>	
3.1.4	04	Hedefler			
3.1.5	05	Stratejiler			
3.1.6	05	<b>Değerler</b>	06.01.2026 /01	<b>Değerlerimiz revize edildi</b>	
3.2	05	Faaliyet Tanıtımı			
3.2.1	05	<b>Kalite Politikamız</b>	06.01.2026 /02	<b>Poltika revize edildi</b>	
3.2.2	05	Prensipier			
3.2.2.1	05	Üye Odaklılık			
3.2.2.2	05	Liderlik			
3.2.2.3	05	Yönetim Kurulu İçi ve Dışı Çalışanların Katılımı			
3.2.2.4	05	Süreç ve Sistem Yaklaşımının Benimsenmesi			
3.2.2.5	05	Sürekli Gelişim			
3.2.2.6	06	Kanıt Esaslı Karar Alma			
3.2.2.7	06	İlişki Yönetimi			
4.	06	Kalite Yönetim Sistemleri Standardı			
0.1	06	Giriş: Genel:			
02	06	Kalite Yönetim Prensipleri:			
03	06	Süreç Yaklaşımı			
1	07	Kapsam			
2	07	Atıf Yapılan Standart Veya Dokümanlar			
3	07-08	Terimler ve Tarifler			
4	08	Kuruluşun Bağlamı			
4.1	08	Kuruluş Ve Bağlamının Anlaşılması			
4.1.1	08	Dış Hususlar			
4.1.2	08	İç Hususlar			
4.2	09	İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Anlaşılması			
4.3	09	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi			
4.4	10	Kalite Yönetim Sistemi Ve Süreçleri			
5	10	Liderlik			
5.1	10	Liderlik Ve Taahhüt			
5.1.1	10	Genel			
5.1.2	11	Üye Odağı			
5.2	11	Politika			
5.2.1	11	Kalite Politikasının Oluşturulması			
5.2.2	11	Politika Kalite Politikasının Duyurulması			
5.3	11	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar			
5.3.1	11	Yönetim Temsilcisi			
6	12	Planlama			
6.1	12	Risk ve Fırsatların Belirlenmesi			
6.2	12	Kalite Hedefleri Ve Bu Hedeflere Erişmek İçin Planlama			
6.3	12-13	Değişikliklerin Planlanması			
7	13	Destek Kaynaklar			
7.1	13	Genel			



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	3/23
7.1.1									
7.1.2	13	Kişiler							
7.1.3	13	Altyapı							
7.1.4	13	Süreçlerin İşletimi için Ortam							
7.1.5	14	İzleme ve Ölçme Kaynakları							
7.1.5.1		Genel							
7.1.5.2	14	Ölçüm İzlenebilirliği							
7.1.6	14	Kurumsal Bilgi							
7.2	14	Yetkinlik							
7.3	15	Farkındalık							
7.4	15	İletişim							
7.5	16	Dokümante Edilmiş Bilgi							
7.5.1		Genel							
7.5.2	16	Oluşturma ve Güncelleme							
7.5.3	16	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü							
8	16	Operasyon							
8.1		Operasyonel Planlama ve Kontrol							
8.2	17	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar							
8.2.1		Müşteri İle İletişim							
8.2.2	17	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin edilmesi							
8.2.3	17	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi							
8.3	18	Faaliyetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi							
8.4	18	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü							
8.4.1		Genel							
8.4.2	18	Kontrolün Tipi ve Boyutu							
8.4.3	18	Dış Tedarikçi İçin Bilgi							
8.5	18-19	Faaliyetin Sunumu							
8.5.1		Faaliyetin Sunumunun Kontrolü							
8.5.2	19	Tanımlama ve İzlenebilirlik							
8.5.3	19	Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet							
8.5.4	19	Muhafaza							
8.5.5	20	Teslimat Sonrası Faaliyetler							
8.5.6	20	Değişikliklerin kontrolü							
8.6	20	Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu							
8.7	21	Uygun olmayan Çıktının Kontrolü							
9	21	Performans Değerlendirme							
9.1		İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme							
9.1.1		Genel							
9.1.2	21	Müşteri Memnuniyeti							
9.1.3	21	Analiz ve Değerlendirme							
9.2	22	İç Tetkik							
9.3	22	Yönetimin Gözden Geçirmesi							
9.3.1		Genel							
9.3.2	22	Gözden Geçirme Girdileri							
9.3.3	22	Gözden Geçirme Çıktıları							
10	22-23	İyileştirme							
10.1		Genel							
10.2	23	Uyunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet							
10.3	23	Sürekli İyileştirme							



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	4/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

## 1. AMAÇ:

Kalite El Kitabı, **YOZGAT TİCARET BORSASI** bünyesinde kurulan Kalite Yönetim Sistemini tanıtmak ve faaliyetlerinde temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

## 2. KALİTE EL KİTABI UYGULAMA ESASLARI:

Bu el kitabı Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmış ve Yönetim Kurulu Başkanı tarafından onaylanmış olup Kalite Yönetim Sisteminin tüm dokümanlarının bulundurulduğu Yönetim Temsilcisi bilgisayarında vüzerinde, ıslak imzalı olarak evrak dolabında tutulur. Tüm kullanıcılar tarafından basılı kopyaya kolaylıkla ulaşılabilir.

Kalite El Kitabı, orjinal ıslak imzalı kopya dışına basılı kopya olarak ancak "KONTROLSÜZ KOPYA" şeklinde, Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda verilebilir.

**YOZGAT TİCARET BORSASI** ve ilgili diğer hizmet birimleri, Kalite El Kitabının içerdiği bilgileri ve değişiklikleri kendilerine bağlı tüm çalışanlara iletmekten sorumludurlar.

Kalite El Kitabı ile ilgili olarak değişiklik istekleri "Doküman Yönetimi Prosedürü"ne göre yapılır.

ISO 9001:2015 Standardının her bölüm ve maddesi için atıflar yapılmıştır.

## 3. KURULUŞUN TANITIMI VE MİSYON, VİZYON, HEDEFLER, STRATEJİLER, DEĞERLER:

### 3.1.1 KURULUŞUN TANITIMI:

**Yozgat Ticaret Borsası**'nınin Tarihçesi 1991 yılında ilimiz esnaflarının çevre illerdeki ticari faaliyetlerindeki karşılaştıkları zorluklar sonucunda ihtiyaç haline gelen Ticaret Borsası'nın kurulması büyük önem arz etmiştir. Bu nedenle bir araya gelen esnaflarımızın istişareleri sonucunda ilimiz Sanayi ve Ticaret Müdürlüğü'nün aracılığı ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü'ne müracaatta bulunarak ilimize Borsa kurulmasına izin verilmiştir.

Kuruluş çalışmaları için, "5590 Sayılı Kanun" hükümleri uyarınca ilimiz ve ilçeler esnaflarımız bir araya gelerek, geçici Yönetim Kurulu oluşturmaları sonucu 10.08.1991 tarihinde ilk resmi Ticaret Borsası organ seçimleri yapılmıştır. Yapılan seçimler sonucunda görev alan Meclis ve Yönetim Kurulu, Borsanın gerekli ihtiyaç ve personellerini temin ederek 01.06.1992 tarihinde ilk resmi faaliyetine başlamıştır. 1 Haziran 2004 Yılında ise "5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Oda ve Borsalar Kanunu'nun yürürlüğe girmesi ile tüm faaliyetler 5174 Sayılı Kanun ve bu Kanun uyarınca çıkarılmış olan Yönetmelikler kapsamında sürdürülmeye başlanmıştır. Borsamızın faaliyet alanı Yerköy ve Boğazlıyan ilçelerimiz hariç il merkezi ve diğer ilçelerimizi kapsamakta olup Sorgun, Şefaattli, Sarıkaya, Çekerek ve Akdağmadeni irtibat bürolarımızla üyelerimize en iyi hizmeti vermeye çalışmaktadır.

### 3.1.2 MİSYONUMUZ:

**5174 sayılı kanun ve borsacılık mevzuatları çerçevesinde ticari ahlak gözetilerek, üyelerimizin hak ve çıkarları korunup mesleki gelişimlerine destek olmaktır. Modern ve çağdaş borsacılık anlayışı ile kaliteden ödün vermeden, üreticilerin doğru ürünü en uygun zamanlama ile doğru yerlerde üretebilmesine katkı sağlamaktır. Eğitim seviyesi yüksek sürekli gelişim kaydeden personel ile kalite ve standartlardan taviz vermeden hizmetler sunmaktır. Yozgat ilinin tarım ve hayvancılığın gelişimi ile bölge ve ülke ekonomisinin gelişip büyümesine destek olup, özellikle buğday, şekerpancarı ve mercimek gibi katma değeri yüksek ürünler için üretim merkezi olmaktır. Tarıma dayalı ekonominin gelişmesine öncülük edecek politikaları belirlemektir. Değişen çevre koşullarına uyum sağlayan, yeni nesil borsacılık faaliyetleri ile sürdürülebilir teknolojik avantajlar sayesinde üyelerimizin ticari başarılarının artmasına ve rekabet güçlerine katkı sunmaktır.**

### 3.1.3 VİZYONUMUZ:

**Sürdürülebilir borsacılık anlayışı ile tarım ve hayvancılığa dayalı sanayinin gelişiminde bölgede söz sahibi kuruluş olmaktır. Hayvancılık konusunda entegre tesislerin oluşumuna, tarım ve hububat alanında ise lisanlı depo faaliyetlerinin gelişimine destek sağlayan lider kuruluş olmaktır. Özellikle tarımsal ürünler konusunda marka ve tescilli ürün gelişimine katkı sağlayan öncü bir kuruluş olmaktır. Dijital dönüşüme uygun yönetim anlayışı ile akıllı tarım uygulamaları sayesinde bölgesinde işlem hacmi ve kurumsal itibar açısından ilk beş borsa arasında yer almaktır.**

### 3.1.4 HEDEFLER:

**5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Oda ve Borsalar Kanunu doğrultusunda üyelerimize en kaliteli hizmeti sunmak, Üye memnuniyetini sağlamak.**



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	5/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

## 3.1.5 STRATEJİLER:

- Müşteri /Üye odaklı, kaliteli hizmet anlayışını benimsemek,
- Doğru işlem, sistem güvenliği, hızlı ve kaliteli hizmet ile verimliliği sağlamak,
- Eğitim ve performans yönetimi sistemleri sayesinde çalışanlarının sürekli gelişimini ve motivasyonunu sağlamak,
- Kurum kimliğini iç ve dış müşterilere / Üyelere benimsetmek.

## 3.1.6 DEĞERLER:

- Yeni nesil borsacılık faaliyetlerine öncülük etmek,
- Çağdaş ve profesyonel yönetim anlayışına sahip olmak,
- Şeffaf ve hesap verebilir yönetim anlayışına sahip olmak,
- Koşulsuz üye memnuniyeti sağlamak,
- Katılımcı, çözüm üreten ve girişimci bir borsa olmak,
- Üyelerin ticari itibarını korumak,
- Yenilikçi ve sürekli gelişime açık olmak,

## 3.2 FAALİYET TANITIMI:

Tüm faaliyetlerimiz 5174 Sayılı Kanun ve bu Kanun uyarınca çıkarılmış olan Yönetmelikler kapsamında sürdürülmektedir.

Borsamız faaliyetlerini gerçekleştirirken, üye odaklı olmayı, kalite politikası ve hedefleri doğrultusunda çalışmayı esas alır.

### 3.2.1. KALİTE POLİTİKAMIZ:

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi ve TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, üyelerimizin mevcut ve olabilecek beklentilerini karşılayacak, kalite düzeyinde hizmetler sunmaktır. Bu hizmetler şeffaf, açıklanabilir ve hesap verebilir bir bakış açısı ile gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda kalitenin sürekli geliştirilmesi teşvik edilecektir. Kaliteli hizmet için alanında uzman kaliteli personelin istihdamı özendirilecektir. Mevzuata uygun, standartların gereğini yerine getiren ve sürekli kendini geliştiren bir kurum olmak için teknolojik gelişmeler sürekli takip edilip çok kısa süre içerisinde borsa yönetim sürecine entegrasyon sağlanacaktır.

### 3.2.2 PRENSİPLER:

#### 3.2.2.1 Üye Odaklılık:

Borsamız faaliyetlerin, 5174 Sayılı Kanun ve bu Kanun uyarınca çıkarılmış olan Yönetmelikler, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda yürütüldüğünün ve Yönetimin yanı sıra üye beklentilerinin eksiksiz olarak yerine getirilip getirilmediğinin denetlenmesi hedefiyle çalışmaktadır.

#### 3.2.2.2 Liderlik:

Kalite Politikasına ve amaçlara uygun olarak faaliyetlerin yürütebilmesi ve Yönetim Kurulu Üyelerinin Borsa değerleri doğrultusunda çalışabilmesi için gerekli ortam sağlanmakta ve yönetilmektedir.

#### 3.2.2.3 Yönetim Kurulu İçi ve Dışı Çalışanların Katılımı:

Çalışma uygulama ve esaslarını belirlerken Yönetim Kurulu Üyelerinin yanı sıra, çalışanların da görüşleri önemsenmekte ve bu görüşlerin faaliyetlere dahil edilmesi sağlanmaktadır.

#### 3.2.2.4 Süreç ve Sistem Yaklaşımının Benimsenmesi:

Kalite Yönetim Sistemi ve tüm yönetim çalışmalarında süreç yaklaşımı izlenmekte, hedeflerini gerçekleştiren, birbiri ile bağlantılı süreçlerden oluşan tek bir sistem kullanılmaktadır.

#### 3.2.2.5 Sürekli Gelişim:

Tüm Kurul üyelerinin, hizmetlerin, süreçlerin ve yönetim sisteminin verimliliğini ve etkinliğini sürekli artırmak için gerekli ortam tesis edilmekte ve gereksinimleri karşılamak yönünde azami gayret gösterilmektedir. Gerçekleştirilen faaliyetlerde, Borsa hizmetleri alanında yaşanan değişimleri yakından takip etmekte, denetim faaliyetleri çağdaş ve güncel olarak yürütülmektedir.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	6/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

## 3.2.2.6 Kanıt Esaslı Karar Alma:

Hizmet, süreç ve sistemlerin doğru ölçümlerinden alınan verilerin tutarlı ve objektif analizlerinden faydalanılmakta, alınan kararlar mantıksal çerçevede bu analizlerin sonuçlarına dayandırılmaktadır.

## 3.2.2.7 İlişki Yönetimi:

Faaliyetlerin etkin ve verimli yürütülebilmesi için Borsa birimlerden veya üçüncü parti firmalardan sağlanacak ürün ve hizmetler dikkate alınmakla birlikte faaliyet çıktılarının birlikte çalışılan üyelere fayda sağlayacak nitelikte olmasına özen gösterilmektedir.

## 4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ STANDARDI:

### 0. GİRİŞ:

#### 0.1. Genel:

Kalite Yönetim Sisteminin benimsenmesi **YOZGAT TİCARET BORSASI**'nın stratejik bir kararıdır. Bu kapsamda müşteri memnuniyetini hedefleyen, yasal yükümlülükleri karşılayan **YOZGAT TİCARET BORSASI**'nda ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına uygun olarak Borsa faaliyetleri için Kalite Yönetim Sistemi kurulmuştur.

#### 0.2. Kalite Yönetim Prensipleri:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** faaliyetlerini gerçekleştirmek amacıyla süreçlerini kalite yönetim prensipleri doğrultusunda işletir. Prensipleri gerekçeleriyle birlikte Kalite El Kitabında açıklar. Kalite yönetim prensiplerine Kalite El Kitabı Uygulama Talimatı aşağıda verilmiştir.

#### 0.3. Süreç Yaklaşımı:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** üye şartlarını karşılamak suretiyle üye memnuniyetini artırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin iyileştirilmesinde, süreç yaklaşımını benimsemiştir.

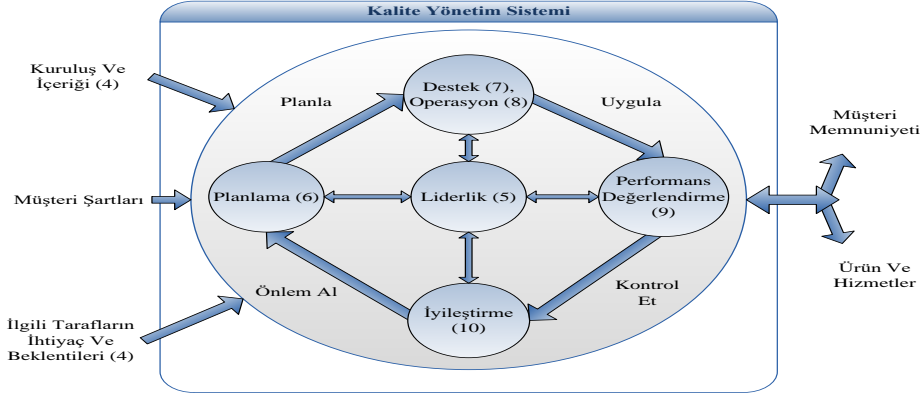
Kalite Yönetim Sisteminde kullanılan süreç yaklaşımı:

- ✓ Şartların anlaşılmasının ve yerine getirilmesinin,
- ✓ Süreçlerin katma değer açısından değerlendirilmesinin,
- ✓ Süreç performans ve etkinliği sonuçlarının elde edilmesinin,
- ✓ Objektif ölçümlere dayandırılan süreçlerin sürekli iyileştirilmesinin

Önemini vurgular.

Süreç yönetim sistemi; müşteri istekleri, misyon, vizyon ve kalite politikası ile uyumlu sonuçların ortaya çıkması için hedeflerin belirlenmesi ve süreçlerin planlanmasını, süreçlerin uygulanmasını, süreç performans göstergeleri doğrultusunda izlenmesini ve ölçülmesini, sürekli iyileştirme için faaliyetlerin başlatılmasını kapsar.

## 1. KAPSAM:



Bu el kitabı **YOZGAT TİCARET BORSASI** faaliyetlerini ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına göre açıklar ve gereklilikleri tanımlar, sorumlulukları belirler ve Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasına kılavuzluk eder.

Borsa Hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi, **YOZGAT TİCARET BORSASI** faaliyetleri kapsamında müşteri şartları, müşteri beklentileri, yasal şartlar ve diğer şartları da dikkate alarak, müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak kurulmuştur.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VEYA DOKÜMANLAR:

Kalite Yönetim Sisteminin kurulmasında ve Kalite El Kitabının hazırlanmasında aşağıdaki standartların şartları dikkate alınmıştır:

- TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri - Şartlar
- TS EN ISO 9004 Kalite Yönetim Yaklaşımı - Bir Kuruluşun Sürdürülebilir Başarısı İçin Yönetim Referans gösterilen standartların güncel yayınları kullanılır.

## 3. TERİMLER VE TARİFLER:

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tanımlarda, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler Standardında verilen uluslararası terimler ve tarifler kullanılır.

### 3.1 KALİTE İLE İLGİLİ TERİMLER:

**Kalite:** Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi.

**Şart:** Genellikle ima edilen veya zorunlu olarak beyan edilen ihtiyaç ve beklentidir.

### 3.2 YÖNETİM İLE İLGİLİ TERİMLER:

**Kalite Yönetim Sistemi:** Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi

**Kalite Politikası:** Bir kuruluşun tepe yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçlar ve yönleri.

**Kalite Hedefi:** Kalite ile ilgili olarak aranan veya amaçlananlar.

**Yönetim:** Bir kuruluşun idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

**Üst Yönetim:** Bir kuruluşu en üst seviyede idare eden kişi veya kişiler grubu.

**Kalite Yönetimi:** Bir kuruluşun kalite bakımından idare ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetler.

**Sürekli İyileştirme:** Şartların yerine getirilmesi yeteneğini arttırmak için ara ara tekrar edilen faaliyet.

**Etkinlik:** Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesidir

**Verimlilik:** Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasında ilişki.

### 3.3 KURULUŞ İLE İLGİLİ TERİMLER:

**Organizasyon:** Düzenlenmiş sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri olan insanlar ve tesisler grubu.

**Kuruluş Yapısı:** İnsanlar arasındaki yetkilerin, sorumlulukların ve ilişkilerin düzenlenmesi.

**Alt Yapı:** Bir kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı.

**Çalışma Ortamı:** İşin, yapılmasına esas olan şartlar takımı.

**Müşteri / Üye:** Bir ürünü veya hizmeti alan kuruluş veya kişidir.

**Tedarikçi:** Bir ürünü sağlayan kuruluş veya kişidir.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	8/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

**İlgili Taraf:** Bir kuruluşun başarısından veya performansından fayda sağlayan kişi veya gruptur.

**Yasal Şartlar:** 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Kanunu ve bağlı yönetmelikleri ile ilgili diğer kanun ve yönetmelikler.

## 3.4 ÜRÜN ve SÜREÇ ile İLGİLİ TERİMLER:

**Süreç:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbiriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı.

**Ürün/Hizmet:** Bir sürecin sonucudur.

## 3.5 KARAKTERİSTİKLERLE İLGİLİ TERİMLER:

**Karakteristik:** Ayırt edici özellik.

**İzlenebilirlik :** Dikkate alınan bir şeyin geçmişinin, uygulanmasını veya yerini izleme yeteneği.

## 3.6 UYGUNLUK ile İLGİLİ TERİMLER:

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi.

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi.

**Kusur:** Amaçlanan veya belirlenen bir kullanımla ilgili bir şartın yerine getirilmemesi.

**Düzeltilici faaliyet:** Saptanan bir uygunsuzluğun sebebini veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet.

## 3.7 DÖKÜMANTASYON ile İLGİLİ TERİMLER:

**Bilgi:** Anlamlı Veri

**Doküman:** Bilgi ve onun destekleyici ortamı.

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştiren faaliyetin delilini sağlayan doküman.

## 3.8 TETKİK ile İLGİLİ TERİMLER:

**Tetkik:** Tetkik delilini elde etmek ve tetkik kriterlerinin ne dereceye kadar yerine getirdiğini objektif olarak değerlendirmek için bağımsız ve dokümante edilmiş bir süreç.

**Tetkik Planı:** Belirli bir zaman için planlanan ve belirli bir amaca yöneltilen bir veya daha fazla tetkikler takımı.

**Tetkik Kriterleri:** Referans olarak kullanılan politikalar, prosedürler veya şartlar.

**Tetkik Delili:** Tetkik kriterleri ile ilgili ve doğrulanabilen kayıtlar durum beyanları veya diğer bilgiler.

**Tetkik Bulgular:** Toplanan tetkik delillerinin, tetkik kriterlerine değerlendirmelerinin sonucu.

**Tetkik Sonucu:** Tetkik tüm hedefleri ve tetkik bulguları dikkate alındıktan sonra tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilen bir tetkikin sonucudur.

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMİ:

**4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması:** YOZGAT TİCARET BORSASI, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin etmiş, bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir.

### Dış Hususlar:

1. Yasal şartlar: Hizmetlerimizle ilgili yasal mevzuatların değişmesi (TOBB -Finansal Kuruluşlar)
2. Teknolojik şartlar: Hizmeti sunduğumuz teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok hizmet elde edilmesi
3. Rekabet: Üye Memnuniyetinin sağlanması konusunda fark yaratmak.
4. Kültürel şartlar: Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi.
5. Sosyoekonomik şartlar: toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif yada negatif olarak değişmesi.

### İç Hususlar:

1. Kurumsal Değerlerimiz: Her zaman en iyiyi ve Müşteri (Üye) memnuniyetini ön plandan tutmak.
  2. Kurum Kültürü: Verdiğimiz hizmetlerde max kaliteyi ve sürdürülebilir hizmeti üyelerimize sunma.
  3. Kurum Bilgisi: her zaman işinde en iyi olan yönetici ve takım arkadaşlarıyla çalışmak. (İnsan Kaynakları-İstatistik Çalışmalar)
  4. Kurum Performansı: Birim zamanda verimin en üst seviyede olmasını sağlamak (istatistik çalışmalar-Bakım Yönetimi vb).
- İç ve Dış hususlar YGG toplantısında görüşülecektir.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	9/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	------

## 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Anlaşılması:

Borsamız Faaliyetlerini 5174 Sayılı Kanun ve bu Kanun uyarınca çıkarılmış olan Yönetmeliklere uyumlu şekilde yürütür.

Müşteri (Üye) ve uygulanabilir yasal ve mevzuat şartlarını karşılayan hizmetleri sürekli sağlama yeteneğine etkisi ya da potansiyel etkisinden dolayı ilgili tarafların beklentilerini belirlemiştir. Ancak bu gereklilikler bunlarla sınırlı olmayıp değişen ve gelişen durumlara göre revize edilecektir. Bu ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri Yönetimi Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülecektir.

## İLGİLİ TARAFLAR / GEREKLİLİKLERİ:

İLGİLİ TARAF - İÇ	İHTİYAÇLARI	BEKLENTİLERİ
Üst Yönetim	Marka Prestiji, Yüksek Üye / Müşteri Memnuniyeti	İş verimliliği ve kar. Bilgi güvenliği. Kuruluş itibarının korunması
Çalışanlar	İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, İş sürekliliği,	Kariyer ve sürekli gelir. ISG sağlık ve güvenliği.
İLGİLİ TARAF - DIŞ	İHTİYAÇLARI	BEKLENTİLERİ
Müşteri (Üye)Ler	İsteğinin Karşılanabilmesi	Kaliteli Hizmet, termin, iş sürekliliği
TOBB	Bilgilendirme, katılım	İyi itibar, iyi risk yönetimi
Resmi makamlar	Doğru Bilgilendirme	Yükümlülüklerinin Zamanında Yerine Getirilmesi
Belediye	Ruhsat ve Yükümlüğü	Yasal uygunluk
Tedarikçiler, Hizmet sağlayıcılar	Sürekli tedarik	Zamanında ödeme, ödeme koşulları.
ISO Belgelendirme Kuruluşu	Doğru Bilgilendirme	ISO 9001 Standartlarına uyum
Akreditasyon Kuruluşu	TOBB Akreditasyon Standardı	TOBB Akreditasyon Standardına uyum
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Doğru Bilgilendirme	Uyum, ISG gereklilikleri
Ticaret örgütleri / birlikleri	Doğru Bilgilendirme	Kurallara uyum.
Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları	Doğru Bilgi	İyi risk yönetimi
Komşular	Doğru Bilgi	ISG ve Çevre uyumu
Basın	Bilgilendirilme	Doğru ve zamanında bilgi akışının sağlanması

## PAYDAŞ ANALİZİ TABLOSU

NO	KURUM ADI	DIŞ PAYDAŞ	İÇ PAYDAŞ
1	Yönetim Kurulu		✓
2	Çalışan Personeller		✓
3	Tedarikçiler, Hizmet Sağlayıcılar	✓	
4	Üyeler	✓	
5	Kobiler	✓	
6	TOBB	✓	
7	Yerel ve Ulusal Basın	✓	
8	Danışmanlık Firmaları	✓	
9	Akreditasyon Kuruluşu	✓	
10	TSE	✓	
11	Vergi Dairesi – Maliye	✓	
12	STK"lar	✓	

## 4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi:

Kurumumuz, kalite yönetim sistemini uygularken aşağıda yer alan maddelerini kapsam dışında tutar.

➤ 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi.

Listelenen maddenin kapsam dışı bırakılma nedeni Kalite El Kitabının ilgili maddesinde açıklanmıştır. Standardın diğer tüm gereklilikleri Kalite Yönetim Sistemi kapsamındadır.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	10/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

## 4.4 Kalite Yönetim Sistemi Ve Süreçleri:

**4.4.1 YOZGAT TİCARET BORSASI** Faaliyetleri Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001:2015 Standardının şartlarını karşılayacak şekilde kurulmuş ve dokümente edilmiş olup sürekliliği ve iyileştirilmesi sağlanmaktadır.

- Bu proseslerin istenen girdileri ile beklenen çıktılarını tayin edilmiş,
- Bu proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimini tayin edilmiş,
- Proseslerin etkili işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemleri (izleme, ölçme ve ilgili performans göstergeleri dahil) tayin edilmiş ve uygulamakta,
- Bu prosesler için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve varlığını güvence altına almış,
- Bu prosesler için yetki ve sorumlulukları belirlenmiş,,

/Tercihen sektörde

- Madde 6.1'in şartlarına göre tayin edilmiş risk ve fırsatları belirlemiş,
- Bu prosesleri değerlendirmekte ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişikliği uygulamakta,
- Prosesleri ve kalite yönetim sistemini iyileştirmektedir.

Süreçler ve süreçleri tanımlayan tüm dokümanlar ve diğer Kalite Yönetim Sistemi dokümanları, ISO 9001:2015 Standardının şartları ve birbiriyle uyumlu olup birbirlerini tamamlayıcı niteliktedir.

Kuruluşumuzun; hizmetini etkileyen dış kaynaklı herhangi bir süreci bulunmamaktadır.

- Süreçlerinin işletimini desteklemek için dokümente edilmiş bilginin sürekliliğini sağlamakta,
- Süreçlerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

**YOZGAT TİCARET BORSASI'nda** aşağıdaki süreçler belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

- Kalite Yönetim Sistemi Süreci, Satın Alma Süreci, Üye İlişkileri Ve Şikayet Yönetimi Süreci,
- Borsa Tescil Süreci, Üye Kayıt Süreci, Laboratuvar Süreci, Satış Salonu Süreci, Kantar Süreci,
- İnsan Kaynakları Süreci, Politka Temsil Ve Görüş Oluşturma Süreci, Yönetim Ve Oda Mevzuatı Süreci,
- Mali İşler Süreci, İç Denetim Süreci, İş Planlaması ve Yönetimi Süreci,
- Basın Yayın Süreci, İş Geliştirme ve Eğitim Süreci.

Hizmetlerinin sağlıklı yürüyebilmesi dahil, tedarikçiler tarafından gerçekleştirilen ve hizmet kalitesini etkileyen faaliyetler için prosedürler, ilgili birimler tarafından oluşturmuş olup uygulanması kontrol edilmektedir. Yılda bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında süreç sonuçları değerlendirilmekte ve iyileştirme kararları alınmaktadır.

## 5. LİDERLİK:

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt:

#### 5.1.1. Genel:

Üst yönetim, aşağıdakiler vasıtasıyla Kalite yönetim sistemi için liderlik ve taahhüt göstermektedir;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için sorumluluk alarak
- Kalite Politika ve amaçların oluşturulduğu ve bunları kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunu güvence altına alarak,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, kuruluşun iş prosesleri ile Kalite olduğunun güvence altına alınmasını sağlayarak,
- Proses yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik ederek,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınmasını sağlayarak,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun önemini paylaşarak,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarını ulaşmasını güvence altına alarak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, işe alınması, yönlendirilmesi ve desteklenmesini sağlayarak,
- İyileştirmeyi teşvik ederek,
- Diğer ilgili yönetim görevlilerinin (kendi sorumluluk alanlarına uygulanması bakımından) liderliğini göstermek için destekleyerek.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	11/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

## 5.1.2. Üye Odağı:

Üst yönetim, aşağıdakileri güvence altına alarak, Müşteri (Üye) odaklılıkla ilgili liderlik ve taahhüt göstermektedir.

- Müşteri (Üye) ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,
- Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini. Bu bağlamda Müşteri (Üye) dilek ve şikâyetleri (dilek şikâyet kutuları, e-posta, web sitesi, yüzyüze görüşmeler, anketler), anket sonuçları kayıt altına alınmakta izlenmekte ve ölçülerek değerlendirilmesi YGG toplantılarında yapılmaktadır.

## 5.2. Politika:

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması:

Yönetim Kurulu tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla **Kalite Politikası** oluşturulmuştur.

Kalite politikası aşağıdaki husular gözönüne alınarak hazırlanmıştır:

- Kuruluşun amaç ve bağlamına uygun ve stratejik istikametini destekleyen,
- Kalite amaçlarının belirlenmesi için bir çerçeve sağlayan,
- Uygulanabilir şartları yerine getirme için bir taahhüt içeren,
- Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için bir taahhüt içeren yapıdadır.

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması:

Yönetim Kurulu Kalite Politikasını, kuruluşun amacına ve Kalite Yönetim Sisteminin şartlarına uyarak "sürekli iyileşme" taahhütlerini içerecek nitelikte belirlemiş, tüm çalışanlarına iletmiş ve anlaşılmasını sağlamıştır.

Kalite politikası tüm Kurul üyelerine ve çalışanlara onaylı bir şekilde çerçevesi olarak asılmak suretiyle duyurulmaktadır. Ayrıca web sayfası aracılığı ile tüm üye de duyurulması sağlanmıştır.

Kalite Politikası, Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi ve hedefleri için temel oluşturmaktadır.

Yapılan periyodik toplantılar, iç ve dış tetkikler aracılığı ile personelin kalite politikasını ne ölçüde anlayıp çalışmalarına yansıttığı takip edilir.

## 5.3. Kurumsal Görev, Yetki Ve Sorumluluklar:

Sorumluluk, yetki ve karşılıklı ilişkiler, Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları ile belirlenmiştir. Organizasyon Şeması hiyerarşi bağlantılarını gösterir.

Kalite, yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurum bünyesinde bulunan tüm birimler için görev, yetki, sorumluluk, nitelik ve vekâlet durumları oluşturulmuş ve Görev Tanımları içerisinde anlatılmıştır.

### Referans Dokümanlar :

Görev Tanımları

Organizasyon Şeması

### 5.3.1. Yönetim Temsilcisi:

Yönetim Kurulu, Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması için kendisini temsilen Organizasyon Akreditasyon sorumlusunu Yönetim Temsilcisi olarak atamış olup, kendisine Borsamızın tüm birimleri hakkında aşağıda belirtilen yetkiler verilmiştir.

- Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamak.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansını ve iyileştirme ihtiyaçlarını Üst Yönetime sunmak.
- Kalite Yönetim Sistemindeki aksaklıkların giderilmesi için gerekli düzeltici faaliyetleri izlemek.
- Kuruluşta üye istekleri bilincinin yaygınlaşmasını sağlamaktan sorumlu olmak.
- Yönetimin gözden geçirmesi faaliyetleri için detaylı çalışmaları gerçekleştirmek.

### Referans Dokümanlar :

Yönetim Temsilcisi Atama Yazısı

Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	12/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

## 6. PLANLAMA:

### 6.1. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** yürüttüğü faaliyetlerine ilişkin olarak risk ve fırsatları periyodik aralıklarla belirler. Risk ve fırsatların belirlenmesinde Kalite El Kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerindeki hususlar dikkate alınır. Kalite Yönetim Sistemi kapsamına giren her bir süreç için aşağıdaki çalışmalar yapılır.

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek,
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim,

**YOZGAT TİCARET BORSASI** aşağıdakileri planlar:

- Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Aşağıdakileri nasıl yapacağını:
  - Faaliyetleri kalite yönetim sistem prosesleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağını,
  - Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini.

Çalışma sonuçlarına Kurumsal Risk Yönetim Planında yer verilir.

### Referans Dokümanlar :

Süreçler

### 6.2. Kalite Hedefleri Ve Bunlara Erişmek İçin Planlama:

**6.2.1 YOZGAT TİCARET BORSASI** 'nda kısa periyotlarla yapılan toplantıların yanı sıra yılda en az bir(1) kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları yapılır. Yapılan toplantıda birimler bazında Kalite amaçları belirlenir ve takip edilen toplantıda istatistiksel uygulamalar doğrultusunda durum tespiti toplantıya sunulur. İlk toplantıda politika üst yönetim tarafından gözden geçirilerek gerekli görülür ise değişiklik yapılır. Kalite yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen hedeflerin; politikayı doğrular ve destekler nitelikte olması sağlanır.

Kalite hedefleri belirlenirken;

- Kalite politikası ile uyumlu,
- Ölçülebilir,
- Uygulanabilir şartları dikkate alan,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve üye memnuniyetini arttırmaya uygun,
- İzlenebilir,
- Duyurulmalı,
- Uygun şekilde güncellenecek şekilde oluşturulur.

Hedefler, kalite politikasının etkinliği ve müşteri ihtiyaçları göz önüne alınarak düzenli olarak incelenir ve gözden geçirilir, sürekli iyileştirme yapılır.

**6.2.2** Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken,

- Ne yapılacağını,
- Hangi kaynakların gerekeceğini,
- Kimin sorumlu olacağını,
- Ne zaman tamamlanacağını,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirler.

Yeni hizmetlerin faaliyetlere eklenmesi veya mevcut hizmetlerin değişmesi durumunda, bunlar Kalite Yönetim Sisteminin gereklerine uygun şekilde dokümanite edilir, güncellenir ve uygulamaya alınır.

### Referans Dokümanlar :

Kalite Hedefleri Takip Formu

### 6.3. Değişikliklerin Planlanması:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilir.

Bunun için;



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	13/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

- Değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçlarını,
- Kalite yönetim sistemini bütünlüğünü,
- Kaynakların varlığını,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesini değerlendirir.

Değişim yönetimi girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri (Üye) şikâyetleri ve geri bildirimleri sonucu
- Ürün ve hizmet sonucu
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
- İç Denetim sonucu
- Potansiyel uygunsuzluklar sonucu
- Personel talebi sonucu
- Yönetim gözden geçirme toplantıları sonucu
- Risk ve Fırsatlar ve İç / dış bağlamdaki değişiklik sonucu olarak belirlemiştir.

## Referans Dokümanlar :

YGG Toplantı Raporu

## 7. DESTEK:

### 7.1. Kaynaklar:

#### 7.1.1. Genel:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** faaliyetlerini yürütebilmesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, hedeflerin gerçekleştirilmesi, müşteri şartlarının yerine getirilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması amacıyla gerekli finansman, bilgi teknolojileri, malzeme, iş gücü, eğitim ve diğer kaynakların planlanmasını etkin olarak yapmaktadır.

Ayrıca;

- Var olan iç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini belirler.

#### 7.1.2. Kişiler:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu doğrultusunda tayin ve tedarik eder.

## Referans Dokümanlar :

5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu

#### 7.1.3. Altyapı:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, kurulan Kalite Yönetim Sistemi gereklerini karşılayacak altyapıyı belirlemiş, kurmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Altyapı aşağıdakileri içerir:

- Binalar ve ilgili müstemilatı,
- Donanım ve yazılım dahil makine teçhizatı,
- Taşıma kaynakları,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi.

Hizmetin gereklerini karşılayacak şekilde çalışanlarına altyapıyı sunar ve bunların sürekliliklerini sağlar.

#### 7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Ortam:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, çalışanlarına motivasyon ve performanslarını olumlu etkileyecek şekilde çağdaş bir altyapı ve çalışma ortamı sağlamaktadır.

Uygun bir çevre, aşağıdakiler gibi beşeri ve fiziki unsurların birleşimi olabilir:

- Sosyal (Dinlenme alanları, çalışma alanları, soyunma odası),
- Psikolojik (çalışma koşulları, çalışma saatleri, dinlenme saatleri),
- Fiziksel (örneğin, sıcaklık, ısı, nem, ışık, ortamın havası, hijyen, gürültü).

#### 7.1.5. İzleme Ve Ölçme Kaynakları:

##### 7.1.5.1 Genel:



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	14/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, hizmetleri izleme ve ölçme ihtiyacı duyduğunda Yönetim Kurulunu ve Kurumsal Bilgisini kaynak olarak kullanır. Anılan kaynaklar 7.1.2 ve 7.1.6 başlıklarında açıklanmıştır.

Sağlanan kaynaklarla ilgili aşağıdakileri güvence altına alınır:

- Gerçekleştirilen belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri için uygun olduğunu,
- Amaçlarına uygunluğun devamlılığını güvence altına almak için muhafaza edildiğini.

## 7.1.5.2 Ölçüm İzlenebilirliği:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** hizmetleri sunarken ölçüm izlenebilirliği istendiğinde ya da kuruluş tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından uygunluk sağlamanın önemli bir parçası olarak görüldüğünde ölçüm teçhizatı:

- Belirli aralıklarda veya kullanımdan önce, uluslararası ve ulusal ölçüm standartlarına izlenebilir ölçüm standartlarına karşı, belirlenmiş aralıklarda veya kullanımdan önce kalibre ettirmektedir.
- Durumlarını tayin etmek için tanımlamaktadır.
- Kalibrasyon durumu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak şekilde ayarlamadan, hasardan ve bozulmadan korumaktadır.

Kalibrasyon faaliyetlerini, Kalibrasyon Prosedürü doğrultusunda yapmaktadır.

Hizmetler sunulurken kullanılan bilgisayar yazılımlarının amaçlanan uygulamayı yerine getirme yeteneği, ilk kullanımdan önce kullanıcı tarafından test edilir. Onaylanan yazılım kullanıma alınır. Yazılımlar gerek duyuldukça yeniden test edilir, ihtiyaç varsa düzeltilir / geliştirilir ve onaylanarak kullanılırlar.

## Referans Dokümanlar :

Kalibrasyon Prosedürü

## 7.1.6. Kurumsal Bilgi:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** 'nın faaliyetlerini 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu, iç ve dış kaynaklar doğrultusunda yürütür.

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği uygulamaları sürekli olarak Yönetim Temsilcisi ve Genel Sekreter tarafından takip edilir. Gerekli değişiklikler Yönetim Kurulu'na bildirilerek uygulamaya konulur. Değişiklikler ilgili olarak personele bilgi verilir.

Kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmıştır ve gerektiği ölçüde elde edilebilirdir.

Kurumsal bilgi aşağıdakileri temel alır:

- İç kaynaklar (örneğin; fikri mülkiyet, tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler, dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları),
- Dış kaynaklar (örneğin; standartlar, akademik çevreler, konferanslar, müşteri ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi).

## 7.2. Yetkinlik:

### YOZGAT TİCARET BORSASI:

- KYS performansı ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin gerekli yetkinliklerini belirlemiştir.
- Uygun öğretim, eğitim veya tecrübe temelinde bu kişilerin yeterliliklerini güvence altına almıştır.
- Uygun olduğu durumlarda, gerekli yeterliliğin sağlanması için işlem yapmış ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmiştir.
- Yeterliliğin delili olarak uygun dokümanite edilmiş bilgileri muhafaza etmektedir. Ayrıca her personel için Özlük Dosyaları hazırlanmaktadır.

## Referans Dokümanlar :

Personel Yetkinliği Tablosu

İnsan Kaynakları Prosedürü

Eğitim Prosedürü

## 7.3. Farkındalık:

Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygun olarak işletilmesi için Kalite El Kitabının 7.4. maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığının oluşması amaçlanmaktadır.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	15/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına alır:

- Kalite politikasının,
- İlgili kalite hedeflerinin,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri.

Hizmet kalitesini doğrudan etkileyebilecek işi yapan personel, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olabilmesi için gerekli olan eğitimi alarak yetkinleştirilir. Personelin, uygun eğitim, öğrenim ve beceride olmasına ( 5174 sayılı kanunda belirtilen kriterler doğrultusunda ) dikkat edilir. İlgili personel bu çerçevede kendisine uygulanacak olan geliştirme, mesleki ve kalite eğitimlerine katılır.

## Referans Dokümanlar :

Görev tanımları  
Özlük Dosyaları  
5174 Sayılı Kanun

## 7.4. İletişim:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**; aşağıdaki hususlar dahil olmak üzere kalite yönetim sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemiş ve uygulamaktadır:

- Neyle ilgili iletişim kuracağını,
- Ne zaman iletişim kuracağını,
- Kiminle iletişim kuracağını,
- Nasıl iletişim kuracağını,
- Kimin iletişim kuracağını.

**YOZGAT TİCARET BORSASI**'nda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak için gerekli iç ve dış iletişim kanalları;

- İç yazışmalar
- İlan Panoları
- Toplantılar
- Telefon ve Faks
- Yüz yüze görüşmeler olarak belirlenmiştir.

Dış iletişim sorumlusu olarak resmi kurumlarla ilgili;

TOBB ; Genel Sekreter,  
İlgili bakanlıklar; Başkan, Genel Sekreter.  
Belgelendirme Kuruluşları; Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm sorumluları,  
Tedarikçiler; Satınalma,  
Müşteri (Üye)ler; Birim Sorumlusu,  
Belediye; Başkan olarak tanımlanmıştır.

Bu tür taleplerin şikâyet şeklinde olması durumunda bu talep bir uygunsuzluk olarak ele alınır ve düzeltici faaliyet ihtiyacı araştırılarak çözüm aranır.

## 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi:

### 7.5.1. Genel:

Kalite yönetim sistemi aşağıdakileri içerir:

- Bu standardın gerektirdiği dokümante edilmiş bilgiyi,
- Kuruluş tarafından, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümante edilmiş bilgiyi,

Bu standardın öngördüğü şartlara uygun dokümante edilmiş bilgiyi oluşturmuş, dokümante ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme:



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	16/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncellenmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları 'Doküman Yönetimi Prosedürü' nde tanımlanmıştır.

## İlgili Dokümanlar:

Doküman Yönetimi Prosedürü

### 7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü:

Kalite yönetim sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğinin objektif delili olarak göstermek için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili bir sistem kurmuştur. İlgili konular, Doküman Yönetimi Prosedürü ' ünde açıklanmıştır.

**7.5.3.1** Kalite yönetim sistemi ve bu standard tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, aşağıdakileri güvence altına almak için kontrol edilir:

- İhtiyaç olduğu yer ve zamanda, kullanım için varlığı ve uygun olması,
- Yeterli düzeyde korunduğunu (örneğin, gizliliğin yitirilmesinden, uygunsuz kullanımdan veya bütünlüğün kaybolmasından).

**7.5.3.2** Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için aşağıdaki faaliyetler belirlenmiştir:

- Dağıtım, erişim, bulma ve kullanım,
- Okunabilirliğinin korunması dahil, depolama ve koruma,
- Değişikliklerin kontrolü (örneğin, sürüm kontrolü),
- Muhafaza ve elden çıkarma.

Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, kuruluş tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmış ve kontrol edilmektedir.

Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, istenmeyen değişikliklere karşı korunmaktadır.

## Referans Dokümanlar:

Doküman Yönetimi Prosedürü

TOBB Oda Muamele Yönetmeliği

## 8. OPERASYON:

### 8.1. Operasyonel Planlama Ve Kontrol:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için süreçlerini tanımlamış, etkin yönetebilmek için ihtiyaç duyulan dokümantasyonu oluşturmuş, sürekli iyileştirme felsefesi ile süreç hedeflerini belirlemiştir ve ölçümlerini gerçekleştirmektedir.

Faaliyetlerin 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu ve belirlenen standartlara göre gerçekleştirilmesi ve bunlarla ilgili her türlü koordinasyonun sağlanması için süreçler, dokümanlar oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

### 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar:

#### 8.2.1. Müşteri İle İletişim:

Müşteri / üye ile iletişim aşağıdakileri içerir:

- Ürün ve hizmetle ilgili bilgi sağlanmasını,
- Değişiklikler dahil, elleçleme soruları, sözleşme ve siparişleri,
- Müşteri şikayetleri dahil, ürün ve hizmetlerle ilgili müşterilerden geri bildirimler sağlanmasını,
- Müşteri mülkiyetinin ele alınması ve kontrolünü,
- Beklenmedik durumlar için özel şartlar belirlenmesini (uygun olduğu zaman).

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, Kalite Yönetim Sistemi müşteri odaklı olarak kurulmuştur.

Üyelerden gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için müşterilerimiz ile etkin iletişim sağlanması gerektiği kabul edilmektedir.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	17/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

Üye Şikâyetleri ve anketleri, üyelerimizin hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca üyelerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir.

Ayrıca Kuruluşumuz üyelerimizle iletişim için etkin düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar;

- Yazışmalar
- Üyelerle bire bir ya da telefon görüşmesi,
- E-mail, SMS sistemi
- Meclis toplantıları
- Eğitim, seminer, konferans organizasyonları
- Web Sitesi
- Geziler, Fuarlar
- Üye Memnuniyeti Anketi

## Referans Doküman:

Performans Değerlendirme Ve Anket Uygulama Prosedürü

### 8.2.2 Ürün ve hizmetler için şartların tayin edilmesi:

Kuruluşumuz tarafından verilen hizmetlerin özellikleri temelde mevcut kanun, tüzük ve yönetmeliklerde açıklanmaktadır. 5174 sayılı kanun ve ilgili yönetmelikler esasına bağlı olarak hizmetler sunulmaktadır. Talep edilen hizmetlerle ilgili olarak, yıllık Hizmet Ücret Tarifesi gereğince ücretlendirme yapılır.

Kuruluş tarafından verilen hizmet, bilgi ve belgelere ilişkin kayıtlarda mevzuat hükümleri çerçevesinde gizlilik prensibine uygun hareket edilir.

## Referans Dokümanlar:

5174 sayılı TOBB Kanunu

### 8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi:

Kuruluşumuz da 5174 sayılı kanun ve ilgili yönetmelikler esasına bağlı olarak borsaya dahil maddelerin alım satımı ve borsada oluşan fiyatların, tespit, tescil ve ilan işleri müşteri taleplerine uygun olarak hazırlanır. Uygulamakta olduğumuz faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar iletişim metotları kullanılarak bilgilendirilir.

Hizmet talebine ilişkin müşterilerin talepleri kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak yapılır. Hizmetin yerine getirilmesi kanunlar ve yönetmelikler çerçevesinde tamamlanmasından sonra onay ve imza işlemleri yapılarak imza karşılığı, bilgisayar çıktısı olarak (makbuz, dekont vb.) veya giden evrak kayıt numarası verilerek, müşteriye takdim edilir.

Hizmetin talebinde değişiklik olması durumunda ilgili bölüm/bölmeler değişiklik hakkında bilgilendirilir ve talep kanuna/mevzuata uygun ise yerine getirilir.

## 8.3. Faaliyetlerin Tasarımı Ve Geliştirilmesi:

Kuruluşumuzda sunulan hizmetler 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nun yasal şartları çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

## 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü:

### 8.4.1 Genel:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, hizmetini sunarken ihtiyaç duyduğu kaynakların temini için ihtiyaç duyulan kaynakları net olarak belirledikten sonra, Satın Alma Prosedürü'ne göre temin etmektedir.

Ayrıca faaliyetlerini yürütürken ihtiyaç duyduğu eğitim, donanım, toplantı ve organizasyon ürün ve hizmetlerini de Satın Alma Prosedürü'ne göre temin etmektedir.

Satın alacağımız ürün ve hizmetler ile ilgili bilgiler Teknik / İdari Şartnamelerde, sözleşmelerde belirtir. Satın alınacak ürün ve hizmetin zamanında ve doğru olarak alınması önemlidir.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	18/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

Satın alma bilgileri, uygun durumlarda;

- Hizmet, prosedürler, proseslerin onaylanması için şartları,
- Personel niteliği için şartları,
- Kalite yönetim sistemi şartları da dahil olmak üzere satın alınacak ürünü/hizmeti tanımlayacak şekilde satın alma şartnameleri ve dokümanları hazırlanır. Tedarikçilere iletmelerinden önce, belirlenen satın alma şartlarının yeterliliğini sağlamak için kontrolleri yapılır.

## 8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu:

**YOZGAT TİCARET BORSASI**, dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin kontrolünü Satın Alma Prosedürü'ne göre yapmaktadır. Yapılacak kontroller ve değerlendirme yöntemleri ayrıntılı olarak belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

## 8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi:

Kurumumuz aşağıdakilerleli şartlarını dış tedarikçilere iletmektedir:

- a) Tedarik edilecek, proses, ürün ve hizmetler,
- b) Aşağıdakilerin onaylanması:
  - 1) Ürün ve hizmetler,
  - 2) Yöntemler, prosesler ve teçhizat,
  - 3) Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılması.
- c) Kişilerin her türlü gerekli vasıf dâhil yetkinliği,
- d) Dış tedarikçilerin kuruluş ile etkileşimleri,
- e) Dış tedarikçilerin performansına kuruluş tarafından uygulanacak kontrol ve izleme,
- f) Kuruluş veya müşterisinin dış tedarikçinin tesislerinde yapmayı amaçladığı doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri.

Kurumumuzun ürünlerinin kalitesini etkileyen ürün ve hizmet satın alma siparişleri, satın alınması istenen ürün / hammadde / hizmeti açık olarak tanımlar. Satın alma işlemleri yetkili kişilerce tedarikçilere bildirilir. Siparişte değişiklik yapılırsa tedarikçiye aynı yöntemlerle bilgi verilir.

## Referans Dokümanlar:

Satın Alma Prosedürü

## 8.5. Faaliyetin Sunumu:

### 8.5.1.Faaliyetin Sunumunun Kontrolü:

Kuruluşumuz kontrollü şartlar altında hizmet sağlamayı planlamakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Kuruluşumuzda hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.2.2.de belirtilmiştir.

Hizmet gerçekleştirme kontrollü şartlar altında planlamasında ve yürütülmesinde aşağıdaki şartlar dikkate alınır:

- a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümante edilmiş bilgilerin mevcudiyetini:
  - 1) Üretilecek ürünlerin, sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri,
  - 2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar.
- b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını,
- c) Proses veya çıktıların kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerinin uygulanmasını,
- d) Proseslerin işletimi için uygun altyapı ve çevrenin kullanımı,
- e) Gerekli vasıflandırma dahil, yeterli olan personel görevlendirilmesi,
- f) Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması **kapsam dışı** tutulmuştur.
- g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesi,
- h) Ürünün piyasaya sürülmesi, teslimatı ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını kapsamaktadır.

## Referans Dokümanlar :

5174 sayılı TOBB Kanunu

Doküman Yönetimi Prosedürü



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	19/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

## 8.5.2. Tanımlama Ve İzlenebilirlik:

Üye ve müşterilerimize sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Üyenin Sicil numarası

Üyenin Adı Soyadı ve Unvanı

Yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı

Verilen tüm hizmetlerin, hizmetin başlangıcından bitimine kadar geçen süreç içerisinde yapılan her işlemde tanımlanması ve kayıtlar üzerindeki sayılardan ve tarihten takip edilerek eski bilgilere ulaşılablmesinin sağlanmasıdır. Bu işlemler için lisanslı yazılımlar (TOBBNet, Akınsoft vb.)

## 8.5.3. Müşteri Veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet:

**YOZGAT TİCARET BORSASI** kendi kontrolünde olduğu dış tedarikçi ve üye mülküne özen gösterir.

Hizmetin sunumu için gerekli olan ve üyenin Yasal şartlara istinaden alınan dosyalar üye mülkü olarak belirlenmiştir.

Dış Tedarikçilere ait fiyat, ürün kalitesi ve özel proses gibi bilgileri de üye bilgileri gibi özenle korunmaktadır.

Üyelerimizden hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgi ve belgeler belirlenerek temin edilmekte, doğrulanmasından sonra kayıttan geçirilerek Arşiv Yönetmeliğine göre koruma altına alınmakta, kendisi veya vekil tayin ettiği kişiler dışında kimseye verilmeyerek güvenliği sağlanmaktadır.

Bu işlemlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir. Üyelerimizin getirdiği evrakların kaybolması, hasar görmesi veya kullanılamaz duruma gelmesi halinde ilgili kişilerden, özel veya kamu kurum ve kuruluşlarından bir yazı ile temin edilir. Üyelere de bir yazı ile bilgilendirme yapılarak geri dönüşümü sağlanır.

Personele Bilgi Gizliliği Formu doldurtularak, elde edilen bilgilerin korunması amaçlanmıştır.

Kayıtlar, Doküman Yönetimi Prosedürü'ne göre muhafaza edilir

## Referans Dokümanlar:

Doküman Yönetimi Prosedürü

Bilgi Gizliliği Formu

## 8.5.4. Muhafaza:

Hizmet şartlarına uygunluk sağlanarak süreçlerin başlangıcından sonuna kadar geçen evrede her türlü belgeler nemden, yangından ve haşeratlardan uzak depolarda saklanması ve nihai hizmetlerimizin üyelerimize ulaşması, "Arşiv Yönetmeliği" ne göre yapılmaktadır. Bazı bilgilerimizde bilgisayar ortamında muhafaza edilmektedir.

## Referans Dokümanlar:

Arşiv Yönetmeliği

## 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler:

Kuruluşumuz, üyelerine sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin geri bildirimleri yazılı veya sözlü şekilde alınır ve değerlendirmeye tabi tutulur. Değerlendirme neticesinde faaliyet çıktılarında düzeltmenin gerekli olması halinde süreçler tekrar başlatılır.

Kuruluşumuz, gerekli teslimat sonrası faaliyetleri tayin ederken, aşağıdakileri değerlendirir:

- Birincil ve ikincil mevzuat şartlarını,
- Ürün ve hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçları,
- Ürün ve hizmetlerin yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrünü,
- Müşteri şartlarını,
- Müşteri geri bildirimlerini.

## 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü:

Kuruluşumuz, üyelerine sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin değişiklik gerektiğinde, Genel Sekreter, Yönetin Temsilcisi ve değişikliğin yapılacağı süreçten sorumlu personel değişikliği değerlendirir ve değişikliğin uygulanması için Yönetim Kurulu Başkanının onayını alır. Onay alındıktan sonra değişiklik yapılır ve tüm personele duyurulur.

Yapılan değişikliklere ait kayıtlar muhafaza edilir.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	20/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

## 8.6. Ürün Ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu:

Hizmet karakteristiklerimiz yasal mevzuat ve şartlarla belirlenmektedir. Bu şartlar dikkate alınarak hizmet sağlamada görevli çalışanlarımızın yeterlilikleri de, hizmet karakteristiklerinin belirlenmesinde etkindir.

Kuruluşumuzda sunulan hizmetinin özelliklerini açıklayan bilgiler, görev tanımları, çalışma talimatları, prosedürler, süreçler, planlar, listeler ve dış kaynaklı dokümanlarda belirtilmektedir. Sağlanan hizmete ilişkin bilgiler, formlar aracılığı ile kayıt altına alınmakta ve Doküman Yönetimi Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

Kuruluşumuzda hizmet gerçekleştirme esnasında, kaliteye direkt yada dolaylı etki eden uygun teçhizat (makine-ekipman-cihaz) kullanılmaktadır.

Kuruluşumuzda hizmet gerçekleştirme esnasında yürütülen izleme ve ölçme faaliyetleri; Prosesler, prosedürler ve talimatlar ile sağlanmaktadır.

Üye ve müşterilerimize verilen hizmetin tamamlanması, 5174 sayılı TOBB Kanunu çerçevesinde yerine getirilmektedir.

Yapılan tüm işlemlerin her aşamasında bilgilerin doğruluğu üyelerimize teyit edilerek evrakların teslimi gerçekleştirilmektedir.

Kurumumuz, elde edilen çıktının, sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı ve bunun sonucu olarak kusurların ancak hizmet verildikten sonra görülebildiği hizmetin sunumu proseslerini geçerli kılmıştır.

Geçerli kılma, bu proseslerin plânlanmış sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermektedir.

### Referans Dokümanlar :

5174 sayılı TOBB Kanunu

## 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü:

Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır. Prosedür, ilgili sorumluluk ve yetkileri ve uygun olmayan hizmetin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklar.

Gerekli faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi ilgili prosedürde açıklanmıştır.

Üye tarafından bildirilen herhangi bir uygunsuzluğun sonuçlandırılması, Genel Sekreterin sorumluluğundadır.

Kurumumuz uygun olmayan çıktıyı aşağıdaki yollardan biri ile ele alır:

- Düzeltilmesi,
- Ayrılması, karantinaya alınması, geri çağırılması veya ürün ve hizmet sunumunun askıya alınması,
- Müşterinin bilgilendirilmesi,
- Şartlı kabulü için yetkilendirme elde edilmesi. Uygun olmayan çıktılar düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için ürün yeniden doğrulamaya tâbi tutulur.

### 8.7.2. Uygun olmayan hizmet durumunda;

- Uygunsuzluğu belirten,
- Yapılan faaliyetleri belirten,
- Herhangi bir şartlı kabulü belirten,
- Uygunsuzlukla ilgili işleme karar veren yetkiliyi belirten tanımlamalar Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin kontrolü Prosedürü ile belirlenmiştir.

### Referans Dokümanlar:

Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin kontrolü Prosedürü

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME:

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme:

#### 9.1.1. Genel:

Kurumumuz hizmetin uygunluğunu göstermek, mevcut Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için Müşteri (Üye)lerden gelen şikâyetler ve öneriler değerlendirilmekte ve planlı olarak iç tetkikler düzenlenmektedir. Ayrıca yılda bir kez düzenlenen yönetim gözden geçirme toplantılarıyla Kalite yönetim sisteminin etkinliği gözden geçirilmektedir.

ISO 9001 standardına göre oluşturulan Kalite yönetim sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	21/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

dikkate alınarak belirlenir. Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgilerinin ve iç tetkik sonuçlarının kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

## İyileştirme kapsamında:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiği,
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemlerini,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirmesi gerektiğini,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi edilmesi ve değerlendirilmesi gerektiğini belirlemiştir.

### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti:

Kurumumuz üst yönetimi, üye memnuniyet ölçümünü Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi ile yapar. Yapılan anketler sonucu gerekli iyileştirmeler yaptırılır. Cevaplanan seçeneklerin puanları toplanır ve toplam soru sayısına bölünerek, ortalama puanı hesaplanır. Gelen anketlerdeki cevaplarda genel ortalamanın altında olduğu tespit edilen konularla ilgili sebepleri araştırabilmek için düzeltici faaliyetler planlanır. Anket uygulaması 'Performans Değerlendirme Ve Anket Uygulama Prosedürü' ne göre yapılır.

### Referans Dokümanlar:

Performans Değerlendirme Ve Anket Uygulama Prosedürü

### 9.1.3. Analiz Ve Değerlendirme:

Kurumumuz Kalite yönetim sistemi'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite yönetim sistemi'nin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılır:

- Hizmetin gerekliliklere uygunluğunu göstermek;
- Müşteri (Üye) memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek;
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek;
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek;
- Süreç performansını değerlendirmek;
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;
- KYS yönetim sisteminin gelişimi dahilinde ihtiyaç ve fırsatları belirlemek. Analiz sonuçları ve değerlendirme aynı zamanda yönetim gözden geçirme toplantılarında sunulur.

### 9.2. İç Tetkik:

Kalite yönetim sistemimizin kendi kalite yönetim sistemi şartlarına ve KYS Standardına uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla İç Tetkik Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır. Kalite yönetim sisteminin uygunluğu ve etkinliğinin düzenli olarak doğrulanması, zayıf noktalar için düzeltici önlemlerin belirlenmesi, dokümantasyonunun sağlanması amacıyla yapılır. Kuruluş içi tetkiklerinin planlanması, tüm sistem elemanlarının en az bir kere tetkik edilmesini sağlayacak şekilde yapılır. Tetkikler kalite bölümü tarafından hazırlanan iç tetkik planında gösterilir.

### Referans Dokümanlar:

İç Tetkik Prosedürü

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi:

#### 9.3.1.Genel:

Kurumumuz Üst Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemini, yılda en az bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları en az bir hafta önce Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara İç Yazışma Formu ile duyurulur ve alınan kararların dağıtımı katılımcılara imza karşılığı yapılır.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'ne göre yapılır ve kayıt altına alınır.



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	22/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

## 9.3.2. Gözden Geçirme Girdileri:

Toplantı Gündemini aşağıdaki konular oluşturur;

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerle ilgili eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - İzleme ve ölçme sonuçları,
  - Tetkik sonuçları,
  - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların yeterliliği,
- Risk ve fırsatların belirlenmesi,
- İyileştirme için fırsatlar.

## 9.3.3. Gözden Geçirme Çıktıları:

Gözden geçirme toplantı sonuçları ve alınan kararlar Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda Toplantı Tutanak Formuna kaydedilir.

Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

## Referans Dokümanlar:

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

## 10. İYİLEŞTİRME:

### 10.1. Genel:

Kurumumuz, mevcut Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için yılda bir kez yapılan YGG Toplantılarında kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, iç tetkik sonuçları, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları ve Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgileri değerlendirilmekte, gerekli kararlar alınmakta ve alınan bu kararlar uygulanmaktadır.

Bu faaliyetler aşağıdakileri içerir:

- Şartları karşılamayanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilere de cevap vermek amacıyla ürün ve hizmetleri iyileştirmek,
- İstenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak,
- Kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak.

### 10.2. Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet:

Düzeltilici faaliyetler, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların tekrarını önlemek amacıyla düzenlenen faaliyetlerdir.

**10.2.1.** Kuruluşumuz, bir uygunsuzluk oluştuğunda, şikayetlerden kaynaklananlar dahil:

- Uygunsuzluğa tepki verir ve uygulanabildiği şekilde:
  - Uygunsuzluğu kontrol altına alır ve düzelmek için faaliyet yapar,
  - Sonuçlarla ilgili gerekenleri yapar.
- Uygunsuzluğun tekrar veya başka bir yerde oluşmaması için nedenlerini ortadan kaldırmak amacıyla faaliyet ihtiyacının aşağıdakileri dikkate alarak değerlendirir:
  - Uygunsuzluğun gözden geçirilmesi ve analizi,
  - Uygunsuzluğun sebeplerinin tespiti,
  - Benzer uygunsuzlukların mevcut olup olmadığı veya ortaya çıkma potansiyelinin olup olmadığının tespiti.
- İhtiyaç duyulan her türlü faaliyeti gerçekleştirir,



# KALİTE EL KİTABI

KODU	KEK	YAY. TRH	01.03.2017	REV. TRH.	06.01.2026	REV. NO	04	SAYFA NO	23/23
------	-----	----------	------------	-----------	------------	---------	----	----------	-------

- d) Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliğini gözden geçirir,
- e) Gerektiğinde, planlama esnasında tespit edilen risk ve fırsatları günceller,
- f) Gerektiğinde, kalite yönetim sisteminde değişiklik yapılır.

**10.2.2.** Kuruluşumuz, aşağıdakilerin kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza eder:

- a) Uygunsuzlukların yapısı ve müteakiben yapılan her türlü faaliyet,
- b) Düzeltici faaliyetlerin sonuçları.

### 10.3. Sürekli İyileştirme:

Kurumumuz, sürekli olarak Kalite yönetim sisteminin performansını, etkinliğini, uygunluğunu ve yeterliliğini geliştirmektedir. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak yönetilen ihtiyaçların ve fırsatların olup olmadığını tespit etmek için kuruluş analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını ve yönetim gözden geçirmesinin çıktılarını gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirmenin sürekliliğini sağlayacaktır.

### Referans Dokümanlar:

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü