



ÇANAKKALE TİCARET BORSASI

KALİTE EL KİTABI



	2	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

İÇİNDEKİLER

Standard Madde No	Standart Madde Adı
0	Giriş
0.1	Önsöz
0.2	Revizyon Değişikliği
0.3	Çanakkale Ticaret Borsası Profili
1	Amaç, Kapsam ve Hariç Tutma
1.1	Amaç
1.2	Kapsam
1.3	Hariç Tutma
2	Atıfta Bulunan Standart ve Yasal Düzenlemeler
3	Tanımlar
4	Kalite Yönetim Sistemi
4.1	Genel Şartlar
4.2	Dokümantasyon Şartları
4.2.1	Genel
4.2.2	Kalite El Kitabı
4.2.3	Dokümanların Kontrolü
4.2.4	Kayıtların Kontrolü
5	Yönetim Sorumluluğu
5.1	Yönetimin Taahhüdü
5.2	Müşteri Odaklılık
5.3	Kalite Politikası
5.4	Planlama
5.4.1	Kalite Hedefleri
5.4.2	Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki
5.5.1.1	Kalite-Akreditasyon Sorumlusu
5.5.1.2	Yönetim Temsilcisi
5.5.2	İç İletişim
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi
6	Kaynak Yönetimi
6.1	Kaynakların Sağlanması
6.2	İnsan Kaynakları
6.2.1	Genel
6.2.2	Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık
6.3	Altyapı
6.4	Çalışma Ortamı
7	Ürün/Hizmet Gerçekleştirme
7.1	Ürün/Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması
7.2	Müşteri(Üye) İle İlişkili Prosesler
7.2.1	Hizmete bağlı şartların belirlenmesi

	3	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

7.2.2	Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi
7.2.3	Üye ile iletişim
7.3	Tasarım ve geliştirme
7.4	Satın alma
7.4.1	Satın alma süreci
7.4.2	Satın alma bilgisi
7.4.3	Satın alınan hizmetin doğrulanması
7.5	Üretim ve hizmetin sağlanması
7.5.1	Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü
7.5.2	Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği
7.5.3	Tanımlama ve izlenebilirlik
7.5.4	Üye mülkiyeti
7.5.5	Ürünün/Hizmetin muhafazası
7.6	İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü
8	Ölçme, Analiz Ve İyileştirme
8.1	Genel
8.2	İzleme ve ölçme
8.2.1	Üye memnuniyeti
8.2.2	İç tetkik
8.2.3	Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi
8.2.4	Hizmetin izlenmesi ve ölçülmesi
8.3	Uygun olmayan ürünün/hizmetin kontrolü
8.4	Veri analizi
8.5	İyileştirme
8.5.1	Sürekli iyileştirme
8.5.2	Düzeltilici faaliyet
8.5.3	Önleyici faaliyet

	4	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumluslu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

GİRİŞ

0.1 Önsöz

Çanakkale Ticaret Borsası (ÇTB) Kalite El Kitabı(KEK) ,Kurumun ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi/TOBB-Oda/Borsa Akreditasyon Sistemi şartlarını uygun olarak işleyişini açıklamaktadır.

Sistem, hizmetlerin istenilen kalite ve müşteri beklenti ve şartlarına uygun olarak verilebilmesi ile hizmet sunumu için kullanılan malzemelerin satın alınmasından müşteriye teslimine kadar sürecin her aşamasını kontrol altında tutarak, istenilen kalitenin sürekli olarak muhafaza edilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.

Kalite El Kitabı, kurumun tüm birimlerinde kalite anlayışının gelişmesine ve sistem yaklaşımının çalışanlar tarafından benimsenmesine yardımcı olması amacıyla hazırlanmıştır.

Çanakkale Ticaret Borsası, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) performansını, müşteri memnuniyeti, ihtiyaçları ve beklentileri, kurumsal çevredeki değişiklikler veya çevreden kaynaklanacak riskler, özel hedefler, sunulan ürünler, çalışılan prosesler ve kuruluşun büyüklüğü ve yapısı ile ilgili bilgileri gözlemleyerek ve veri toplayarak değerlendirmektedir. Bu bilgi ve verilerin elde edilmesi ve kullanımı için gerekli yöntemleri de belirlemiştir.

Çanakkale Ticaret Borsası olarak belirlediğimiz kalite politikamızı ve bunları destekleyen kalite hedeflerine ulaşmayı, kurmuş olduğumuz KYS'nin işleyişini, sürekliliğini ve gelişmesini, standartlara ve kurumumuzun yapısına uygun olarak yapacağımızı ve bunlar için gerekli olan kaynakları ayıracağımızı taahhüt ediyoruz.

ÇANAKKALE TİCARET BORSASI

	5	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

0.2 REVİZYON DEĞİŞİKLİĞİ

K.E.K.BÖLÜM NO	SAYFA NO	REV.NO.
7.4	22 Satın Alma	01-02.01.2009
1-2-3-4-5-6-7-8	Tüm Sayfalar 2008 Versiyon Geçışı	01-04.01.2010
7.4	22 Satın Alma	02-04.01.2010
8.2.4	27 Ölçme,Analiz ve İyileştirme	02-04.01.2010
7.4	23 Satın Alma	03-01.01.2013
8.2.1	25-26 Ölçme,Analiz ve İyileştirme	03-01.01.2013
1-2-3-4-5-6-7-8	Tüm Sayfalar	04-20.06.2014
1-2-3-4-5-6-7-8	Tüm Sayfalar	05-05.10.2014

	6	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

0.3 Çanakkale Ticaret Borsası Profili

Kamu yararını ön planda tutarak, üyelerinin ortak ihtiyaçlarını karşılamak, üyeler arasında meslek ahlakını, dayanışmayı ve disiplini tesis etmek, bölgesel kalkınmayı sağlamak amacıyla kanunla kurulmuş tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Çanakkale Ticaret ve Sanayi Odası Toptan Ticaret (Tarımsal Maddeler) komitesinin 20.02.1991 tarihinde İbrahim Özdemir, Hayrettin Çetinkaya, Süleyman Yayıcı, Salamon Halyo, Muharrem Gülkan, Erol Özen, Zahit Badem, Hasan Tüylüoğlu, ve Oda Genel Sekreteri Yüksel Anafarta'nın katılımıyla toplandı. Çanakkale'de Ticaret Borsasının kurulması ile ilgili alınan istişari mahiyetteki kararı, Çanakkale Ticaret ve Sanayi Odası Meclisince de oy birliği ile kabul edildi. Ticaret ve Sanayi Odası Meclisinin almış olduğu karar Çanakkale Tarım İl Müdürlüğü'nce hazırlanmış olan "Çanakkale'nin Tarımsal Yapısı" konulu rapor ile birlikte, Çanakkale Valiliğine, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine, Sanayi ve Ticaret Bakanlığına intikal ettirilerek kuruluş izni istendi.

Çanakkale Ticaret ve Sanayi Odası'nın Tarımsal Maddeler ticaretiyle iştigal eden üyeleri arasında yapılan seçimle kurulması istenen Çanakkale Ticaret Borsasının 8 kişilik Müteşebbis Teşekkülü oluşturuldu. Müteşebbis Teşekkül Başkanlığına İbrahim Özdemir, Başkan Vekillerine Hayrettin Çetinkaya ve Salamon Halyo, Muhasip Üyeliğine Süleyman Yayıcı üyeliklere Erol Özen, Muharrem Gülkan, Zahit Badem, Hasan Tüylüoğlu seçildiler.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Müdürlüğü'nün 09.05.1991 tarih ve 1991/45 sayılı onayı ile uygun gördüğü, İlimizde Ticaret Borsası'nın kurulmasını Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'ne 17.05.1991 tarih ve 19137 sayılı yazı ile tebliğ edilmiştir.

Borsanın organlarını oluşturmak amacıyla Müteşebbis Teşekkülce hazırlanan seçim takvimi sonucunda 19.06.1991 tarihinde Yargı denetiminde Meclis, 27.06.1991 tarihinde Yönetim Kurulu seçimleri yapıldı.

Organları oluşan Çanakkale Ticaret Borsası böylece 01.07.1991 tarihinde hükmi şahsiyet kazanmış oldu.

Borsamız Namık Kemal Mahallesi Kasaplar Çarşısı Kurşunlu Camii karşısında 2. Katta kiralık bir büroda üyelerine hizmete başlamıştır.

Borsamız 2004 Mayıs ayı itibariyle bursa yolu 2.km'de olan yeni hizmet binamıza taşınmıştır. Yeni hizmet binamız 5000 m2'lik alandan oluşmaktadır. Oturum alanı ise 600 m2 bodrum katlı, toplam 1800m2 kapalı alandan oluşmaktadır..Binanın bodrum katında fiziki altyapısı tamamlanmış bir laboratuvar, 50 kişilik yemekhane, personel ve müstahsil dinlenme salonları ve arşiv bulunmaktadır.Binanın zemin katında satış işlem salonu, tescil,muhasebe bölümü ve genel sekreterlik bulunmaktadır. Binanın 1.katında; 30 kişilik orta ölçekli toplantı salonu, Yönetim Kurulu ve Meclis Başkanlık odaları ve 200 kişilik konferans salonu bulunmaktadır.

	7	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

Çanakkale Ticaret Borsası olarak üyelere daha çabuk ve kolay hizmet verebilmek amacıyla Gelibolu, Ezine ve Çan ilçelerinde irtibat büroları bulunmaktadır. Çanakkale Ticaret Borsası olarak yöremizdeki zirai ve hayvansal ürünleri kayıt altına alınmış kısmını alım ve satımları tescilleri ile Borsadan geçmesi sağlanmaktadır. Bölgemizin en önemli zirai ürünleri olarak zeytinyağı, ayçiçeği, süt, buğday, peynir vb. gerçekleşen ürünler arasındadır.

2007 yılından itibaren Borsamız tarafından yürütülen kurumsallaşma çalışmaları çerçevesinde 2008 yılında TSE EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır. Ayrıca Borsamız 2008 yılında Oda Borsa Akreditasyon Sistemine dahil olmuş, ilk akredite olan Borsalar arasında yer almaktadır.

Çanakkale Ticaret Borsası'nın vizyon ve misyonumuz aşağıda belirtilmiştir;

MİSYONUMUZ

Bağlı bulunduğumuz 5174 sayılı kanun çerçevesinde hizmet vererek; Üyelerimizin sektörlerinde gelişmelerini sağlamak için uygun ortamlar hazırlamak ve bölgemizin ekonomisini geliştirmek amacıyla ülkemizde ve dünyada üyelerimizin en iyi şekilde tanıtımını yapmaktır.

VİZYONUMUZ

Çanakkale Ticaret Borsası olarak yöneticilerimizin, çalışanlarımızın gayretleri ve üyelerimizin destekleri ile; Borsamızı Ülkemizde ve Bölgemizde yapılan proje ve faaliyetlere öncülük eden, ulusal ve uluslararası camia ile ilişki ve işbirliğini üst noktalara taşımış örnek saygın ve etkin kurum haline getirmek.

TİCARET BORSASI TEMEL DEĞERLERİ

- ✓ Liderlik
- ✓ İş Ahlakı
- ✓ Katılımcılık
- ✓ Yenilikçilik,
- ✓ Saydamlık,
- ✓ Hesap Verebilirlik,
- ✓ Takım Çalışması,
- ✓ Sürekli İyileştirme,
- ✓ Üye Memnuniyetine Odaklanma,
- ✓ Güvenilirlik
- ✓ Dürüstlük
- ✓ Sorumluluk Bilinci

POLİTİKA BEYANLARIMIZ

ÇTB KALİTE POLİTİKASI

Tabi olduğumuz yasalar çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemi ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin şartlarına uyarak etkinliğini sürekli iyileştirip, çağdaş borsacılık

	8	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlususu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

anlayışı içinde üyelerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını eğitilmiş personelimiz ve modern alt yapımız vasıtasıyla beklentilerinin ötesine çıkarmaktır.
(CTB.KEK.EK-1 Rev.No:Rev.Tarihi:01/30.12.2013)

ÇTB MALİ POLİTİKASI

Çanakkale Ticaret Borsası, üyelerinin ihtiyaçlarının karşılanması, mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi, dürüstlük ve güveni hâkim kılmak üzere disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla odalara verilen görevleri yerine getirmek üzere kurulmuştur.

Çanakkale Ticaret Borsası, 5174 sayılı kanunun vermiş olduğu yetki ile üyelerinden almış olduğu kayıt ücreti, yıllık aidat, analiz ücretleri, bağış-yardım, iştiraklerden ve sair gelirlerden oluşan kaynakları ile yukarıda zikredilen kuruluş amaçlarını yerine getirmek üzere yapacağı harcamalar mali politikasını oluşturmaktadır.

(CTB.KEK.EK-5 Rev.No/Rev.Tarihi:00/04.05.2012)

ÇTB BASIN-YAYIN POLİTİKASI

Çanakkale Ticaret Borsası'nın görüşlerinin tarafsızlık ilkesi çerçevesinde basın bültenlerinin basın yayın kuruluşları aracılığıyla kamuoyuna duyurulması, Borsamız üyelerinin sorunlarının ilgili makamlara iletilmesi için gerekli yazışmaların yapılması, Çanakkale Ticaret Borsası'nın faaliyetleri hakkında basına bilgi aktarımı, basın toplantılarının tertiplenmesi, Borsamızın dergi, kitap, broşür vb. yayınlarının içeriğinin tasarlanması, basılması ve dağıtılması, İlimizin ve Bölgemizin tarımsal gelişimine yönelik olarak düzenlenen toplantılarda görev alarak organizasyon yapılması, toplantılarda sunulan görüşlerin ve toplantı sonuç bildirimlerinin gerek görülmesi halinde basılıp çoğaltılarak üyelere duyurulma işlemleri bu birimin temel politikasıdır. (CTB.KEK.EK-10 Rev.No/Rev.Tarihi:00/14.05.2014)

ÇTB İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

- ❖ İşin gerektirdiği nitelik, yetenek ve bütçe imkânları doğrultusunda yeterli sayıda insan kaynağını istihdam etmek,
- ❖ Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak,
- ❖ Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmek,
- ❖ Çalışanların kurum aidiyetini ve motivasyonunu ön planda tutmak,
- ❖ Çalışan performansını düzenli olarak izlemek, performansı doğrultusunda ceza-ödül uygulamak ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemek,
- ❖ Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almak,
- ❖ Çalışanlar arasında fırsat eşitliği yaratmak,
- ❖ Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamak,
- ❖ İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmektir.

(CTB.KEK.EK-10 Rev.No/Rev.Tarihi:00/14.05.2014)

	9	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

1.BÖLÜM- AMAÇ, KAPSAM VE HARİÇ TUTMA

1.1 AMAÇ

Kalite yönetim sisteminin amacı; bir defada, zamanında ve doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında hata olasılığını yok etmek veya olabilecek hataların tespitini ve bir daha tekrarlanmasını önlemek, üye ve müşteri beklenti ve istekleri ile uluslararası standartlar doğrultusunda hizmet sunmak, TS EN ISO 9001:2008 şartlarına göre yeterli düzeyde güvence vermek için yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

1.1. KAPSAM:

TS EN ISO 9001:2008 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu ve İlgili Yönetmelikler çerçevesinde uygulamaya koymuştur.

Çanakkale Ticaret Borsası TS EN ISO 9001:2008 Standardına uygun bir kalite yönetim sistemi kurmuş olup, tüm birimlerde uygulanmaktadır.

Kuruluşumuz birimlerinin faaliyetlerini gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıflarına yer verilen prosedür ve talimatlarla belirlemiştir.

1.2. HARİÇ TUTMA

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının;

7.3 Tasarım Geliştirme maddesi Kuruluşumuzda sunulan hizmetler 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nu çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.5.2. Üretim ve Hizmet Sağlaması için Proseslerin Geçerliliği maddesi bütün proses çıktıları doğrulandığından kapsam dışı bırakılmıştır.

2 .BÖLÜM- ATIFTA BULUNAN STANDART ve YASAL DÜZENLEMELER

Kalite Yönetim Sistemi aşağıda belirtilen standart, kanun ve yasal düzenlemelere göre uygulanmaktadır:

- ❖ TS EN ISO 9001: 2008 revizyonu Kalite Yönetim Sistemi- Şartlar.
- ❖ TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri – Temel Terimler ve Sözlük
- ❖ 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ve bu kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelikler,
- ❖ Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Akreditasyon Standardı 2010

	10	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

- ❖ 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve bu kanun ile ilgili diğer yasal düzenlemeler,
- ❖ 4857 sayılı İş Kanunu
- ❖ 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu
- ❖ Ticaret Borsalarının iş ve işlemlerini ilgilendiren diğer yasal düzenlemeler

3.BÖLÜM- TANIMLAR

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9000:2008 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

4.BÖLÜM- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1.GENEL ŞARTLAR

Çanakkale Ticaret Borsası olarak TS EN ISO 9001:2008 standardına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi Borsamız bünyesinde oluşturulmuş, dokümante edilmiş, uygulanmakta ve sürekliliğini sağlayarak etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Çanakkale Ticaret Borsası, standart için gereken bütün politika, sistem, program, prosedür ve talimatları doküman haline getirmiş, Yönetim Sisteminde kullanılan dokümantasyon, ilgili personele iletilmiş ve bu personel tarafından anlaşılabilir, ulaşılabilir ve uygulanabilir olmasını sağlamıştır.

Çanakkale Ticaret Borsası'nda verilen tüm hizmetlerle ilgili tanımlama,akış ve etkileşim, yöntemler,kaynak ve bilgi birikimi, ölçüm, analiz ve iyileştirme faaliyetleri belirlenmiş olup, kısmen kalite el kitabında, kısmen de diğer tamamlayıcı system dokümantasyonunda detaylandırılmıştır.

Çanakkale Ticaret Borsası'nda dış kaynaklı proses bulunmamaktadır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Tüm Dökümanlar

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1.GENEL

Borsamızın Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümantasyon yapısı Kalite Politikasını, kalite hedeflerini, Kalite El Kitabını, Borsamızın ihtiyaç duyduğu diğer dokümanları, bu standardın öngördüğü Prosedürleri ve kayıtları içermektedir. Bu dokümanlar digital ortamda veya çıktı olarak kontrollü olarak muhafaza edilmektedir.

	11	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

Çanakkale Ticaret Borsası'nda Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu aşağıdaki şekildedir.

- a) **Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri:** Çanakkale Ticaret Borsası'nın üst yönetimi tarafından belirlenen kalite ile ilgili bütün amaçları, Yönetimi ve Kalite ile ilgili olarak aranan bir gerekliliktir.
- b) **Kalite El Kitabı:** Çanakkale Ticaret Borsası'nın, kalite yönetim sistemini tanımlayan ve göz önüne sererek prosedür ve ilgili dokümanlara atıfların yapıldığı ana dokümandır.
- c) **Görev Tanımları:** Çanakkale Ticaret Borsası'nın organizasyonundaki yöneticilerden en alt çalışanına kadar personelin sorumlulukları nelerdir ve nereye kadar yetkililerdir konularını tanımlayan dokümanlar.
- d) **Prosedürler:** Birden fazla iç içe geçmiş faaliyetlerin nasıl yapılacağını anlatan dokümanlardır. Talimatlar, formlar, listeler gibi dokümanlara atıfta bulunulur.
- e) **Kalite Planları:** Hizmete yönelik hazırlanan ve yöntemlerin şematize edildiği dokümanlardır.
- f) **Talimatlar:** Bir faaliyete yönelik oluşturulan dokümanlardır.
- g) **Destek Dokümanlar:** Faaliyetlerin etkin uygulanması için, kayıt ortamlarını yönlendiren formalar, listeler, ekler vb. dokümanlardır.
- h) **Dış Kaynak Dokümanlar:** Çanakkale Ticaret Borsası dışında oluşturulan ve yayınlanan ancak kuruluşumuz faaliyetlerini yönlendiren dokümanlardır. Bunlar standartlar, yönetmelikler, mevzuatlar vb.
- i) **Kayıtlar:** Çanakkale Ticaret Borsası faaliyetlerinin kalite yönetim sistemi doğrultusunda yapmış olduğu faaliyetlerin sonuçlarını gösteren ve delil sağlayan dokümanlardır. Revize edilemezler.
- j) **Ek:** Kalite Yönetim Sistemi/TOBB Oda-Borsa Akreditasyon Sistemi kapsamında kullanılan sistem evraklarını tamamlayıcı evraklar

İlgili Dokümanlar:

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü PR.01
- Güncel Doküman Listesi LST. 02

4.2.2. KALİTE EL KİTABI

Atıf yapılan standartlara, kurumun yönetimi ile ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini açıklayan bir dokümandır.

Kalite El Kitabı:

- ❖ Yönetim Kurulu'nun yasal mevzuata istinaden geliştirdiği stratejik hedefler doğrultusunda belirlediği kalite politikasını içerir.
- ❖ Kalite sisteminin geçerli olduğu uygulama alanlarını belirler.
- ❖ Kurumun organizasyonel yapısını, sorumluluklarını, yetkilerini, iş süreçlerini, bu süreçlerin birbiri ile olan etkileşimlerini, yönetimin sorumluluğunu, hedeflerini ve kaynaklarını ortaya koyar.
- ❖ Sistem için hazırlanarak dokümante edilmiş prosedürlerin bağlı olduğu yasal çerçeveye yapılan atıfları içerir.
- ❖ KYS 'nin sürekli iyileştirilebilmesinin sağlanabilmesi için gerekli olan sistemin temelini oluşturur.
- ❖ ÇTB kalite sisteminin temelini oluşturan ISO EN 9001:2008 revizyonuna ve TOBB/Oda-Borsa Akreditasyon Standardına uygun olarak düzenlenmiş kalite dokümanlarını içerir.

Borsamız bünyesinde üyelere verilen tüm hizmetler ve bunları gerçekleştiren tüm birimler ve personel için bağlayıcıdır.

Kalite El Kitabı, Kalite-Akreditasyon Sorumlusu tarafından hazırlanır ve revize edilir, Genel Sekreter/Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilip onaylanır. Onaylanan KEK, Kalite-Akreditasyon Sorumlusu tarafından web sayfamızda (www.canakkaleticaretborsasi.org.tr) yayınlanır.

4.2.3. DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

Borsamız, kalite yönetim kapsamında oluşturduğu dokümanları ve dış kaynaklı dokümanları kontrol etmek için bir prosedür dokümante etmiştir.

Bu dokümanların kontrolü şu şekilde yapılır;

- ❖ Bütün dokümanlar Kalite-Akreditasyon Sorumlusu tarafından hazırlanır, Genel Sekreter tarafından imza veya elektronik ortamda onaylanır.
- ❖ Prosedürler, talimatlar, planlar, formlar, listeler Kalite-Akreditasyon Sorumlusu tarafından hazırlanır, Genel Sekreter tarafından imza veya elektronik ortamda onaylanır. İlgili birimlere elektronik ortamda ve kontrollü kopya kaşesi vurularak dağıtılır. Birimler tarafından değişiklik istenildiğinde kalite sorumlusuna bilgi verilir ve gerekliyse gereken değişiklik yapılır.
- ❖ Yılda iki defa dokümanlar, uygulamalardaki aksaklıklar ve değişimler göz önüne alınarak gözden geçirilir, değişmesi gereken varsa değiştirilir, yoksa aynen uygulanır.
- ❖ Her doküman Kalite-Akreditasyon Sorumlusu tarafından dosyalarda ve/veya elektronik ortamda muhafaza edilir. Dosyalanmış doküman varsa yayım tarihinden itibaren bir yıl süreyle saklanır. Bundan sonra ilk tetkik sonrası saklama süresi dolan tüm dokümanlar imha edilir.
- ❖ Prosedür, talimat, formlar, listeler ve planların gibi dokümanların değişiklik durumları kalite el kitabında revizyon değişikliği sayfasında belirtilir. Tüm dokümanların yürürlükteki revizyon numaraları ve yayın tarihleri, doküman ana listeleri ile doküman sorumluları tarafından takip edilir. Prosedürler; Amaç ve Yöntem belirtilmek suretiyle,

	13	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlususu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

Talimatlar ise; Amaç ve Uygulama olarak belirtilir. Yeni yayımlanan doküman revizyon numarası ve revizyon tarihinden yapılacak değişiklikten takip edilir.

İlgili Doküman :

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü PR.01

4.2.4. KAYITLARIN KONTROLÜ

Borsamız, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin uygun olduğunu ortaya koymak ve etkin olarak uygulandığının kanıtını ortaya koymak için, kayıtlar oluşturur ve muhafaza eder.

Bu kayıtlar saklama süreleri boyunca yangından, rutubetten korunur kaybolmaya, haşere ve kemirgenlere karşı önlem alınır. Kayıtlar kolaylıkla ayırt edilebilecek şekilde tasnif edilir. İlgili birim ve arşiv ortamına kolaylıkla ulaşılabilmesi için yöntemler belirlenmiştir. Kuruluşumuz, kalite kayıtlarını, kayıtlar listesinde tanımlar, saklama sürelerini kanun ve mevzuatlar başta olmak üzere yasal süreler içinde saklanır. Kayıtlar saklama süreleri sonunda kâğıt hurdacısına verilerek veya yakılarak imha edilir. Bu kontrol yöntemleri oluşturulan kayıtların kontrolü prosedüründe belirtilir. Elektronik ortamda bulunan kayıtların kontrolü de belirlenmiştir.

İlgili Doküman :

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02

5.BÖLÜM YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1.YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Borsamızın üst yönetimi, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, belirlenen hedeflerin gerçekleştirilmesi için referans standart olarak ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve oda ve borsaların hizmet kalitesinin en üst seviyelere ulaşmasına yardımcı olmak amacıyla sürekli gelişmeyi öngören Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin gerekliliklerini karşılayarak uygulamayı ve geliştirmeyi taahhüd eder. Tüm çalışanlar bu bağlamda bu standartların ve kuruluşumuzdaki uygulamalarının gereklerini eksiksiz yerine getirmek ile yükümlüdür. Bu taahhütlerle ilgili delilleri aşağıdaki yollarla sağlar.

- ❖ Çalışanlara kurumumuzu ilgilendiren yasal ve mevzuat şartlarını, eğitim, toplantı, yazışmalar, elektronik ortam aracılığı ile bu şartların yerine getirilmesinin önemini iletir. Ve bu konuda herkesin bilinçlenmesi sağlanır.
- ❖ Kalite politikasını, misyon ve vizyonumuzu belirleyip dökümante eder ve tüm hizmet mekanlarında görsel olarak yayınlayarak anlaşılmasını sağlar.
- ❖ Kalite hedeflerini her fonksiyon ve seviye bazında ölçülebilir olarak belirler.
- ❖ Uygulanan kalite yönetim sisteminin performansını, yılda 1 kez standardın beklentisine uygun olarak, yönetim gözden geçirir ve kayıtlarını oluşturur.
- ❖ Kuruluşun ihtiyacı olan, eğitilmiş personel, tesis, makine-teçhizat, bilgi, finans gibi kaynaklar belirlenir, kuruluş ve sisteme sağlanır.

	14	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlususu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

5.2. MÜŞTERİ(ÜYE) ODAKLILIK

Borsamızın üst yönetimi, üyelerimizin memnuniyetlerinin arttırılması için aşağıdaki yolu izler;

- ❖ Borsamız üye şartlarını tam, eksiksiz ve güncel olarak belirler, bu doğrultuda borsamız şartlarını ve imkânlarını gözden geçirir.
- ❖ Belirlenen üye şartlarını iletişim metotlarımız ile borsamızın ilgili birimlerine eksiksiz, tam, doğru ve hızlı bir şekilde aktarılır.
- ❖ İlgili birimlerimiz ise aldıkları üye şartlarını kayıtsız dikkate alarak ürünümüz veya hizmetimizin eksiksiz ve istenilen doğrultuda yerine getirir.
- ❖ Üyelerimizden hizmetimiz ile ilgili memnuniyeti, şikâyet ve önerileri birebir ziyaretler ve görüşmeler ile tespit edilir ve bu tespitler geri besleme olarak alınır.

5.3. KALİTE POLİTİKASI

Borsamızın üst yönetimi, kalite politikasını;

- ❖ Borsamızın amacına uygun olarak, geleceğe taşınmasında ve geleceğe taşırken de çalışanlarımızın nasıl bir anlayış ve yaklaşım içersinde bulunacaklarını üyelerimizin beklentilerine yönelik verilen mesajlarla,
- ❖ Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyarak ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi taahhüdünde bulunarak dokümante etmiştir.
- ❖ Dokümante ettiğimiz kalite politikası, borsamızın belirleyeceği kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesine çerçeve oluşturmaktadır. Belirlenen kalite hedefleri, kalite politikamızdaki mesajları destekler şekilde belirlenir ve bu mesajlarımızı destekleyip desteklemediği gözden geçirilir.
- ❖ Kalite Politikamız, çalışanlarımıza eğitim, görülebilecek yerlere asılarak veya yazılı olarak duyurulur. Tetkik esnasında, eğitim toplantılarında veya birebir yapılan görüşmelerde mesajların anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilir.
- ❖ Belirlediğimiz kalite politikası, borsamızı geleceğe taşıyor mu? Hedeflerle desteklenebiliyor mu? Soruları yönetimimizin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir.

Çanakkale Ticaret Borsası'nın benimsediği **Kalite Politikası** şu şekildedir;

Tabi olduğumuz yasalar çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemi ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon Sisteminin şartlarına uyarak etkinliğini sürekli iyileştirip, çağdaş borsacılık anlayışı içinde üyelerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını eğitilmiş personelimiz ve modern alt yapımız vasıtasıyla beklentilerinin ötesine çıkarmaktır.(KEK-Ek-1)

ÇTB'nin tüm organ ve birimleri temel çerçeveyi oluşturan kalite politikasını gerçekleştirmek üzere temel ilke ve değerlerini esas alarak çalışır.

	15	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

5.4. PLANLAMA

5.4.1. KALİTE HEDEFLERİ

Borsamızın üst yönetimi, kalite politikamızdaki mesajları destekleyen, hizmetimiz ile ilgili şartları da yerine getirmek için gerekli olan şartlar da dahil, mevcut durumu ortaya koyar ve her ilgili fonksiyon ve seviyede ölçülebilir kalite hedeflerini, iyileştirmeyi göz önüne alınarak her yıl başında belirlenir ve dokümanite edilir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir ve gerekli gördüğü hedeflerde revizyon yapılır.

İlgili Doküman:

- Kalite Hedefleri Ek-2

5.4.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

Borsamızın üst yönetimi;

- ❖ Kalite hedefleri
- ❖ Müşteri ihtiyaç ve beklentileri,
- ❖ Yasa ve mevzuat şartları,
- ❖ Hizmet ve proseslerin performans verilerinin değerlendirmesi
- ❖ Sürekli iyileştirme

ile ilgili tüm şartları yerine getirmek için kalite yönetim sisteminin planlanmasını ve kalite yönetim sisteminde değişiklikler planlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlar. Bu amaçla yılda iki kez yapılan yönetim gözden geçirme toplantılarında bu konular görüşülür ve yapılacak faaliyetler, sorumlular ve termin tarihleri ile kayıt altına alınır.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Kalite Politikası
- Kalite El Kitabı
- Kalite Prosedürleri
- Proses Akış Şemaları
- Talimatlar
- Kalite Kayıtları
- Dış Kaynaklı Dökümanlar

5.5.SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

5.5.1 SORUMLULUK VE YETKİ

Çanakkale Ticaret Borsası'nın organları Meslek Komiteleri, Meclis, Yönetim Kurulu ve Disiplin Kurulu'dur. Meslek Komiteleri, meslek gruplarına dahil üyelerin, kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri üyelerden oluşur. Meslek Komiteleri, mesleki konular ile ilgili araştırma ve incelemeler yapar.

	16	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

Borsa Meclisi, Borsa 'nın en yüksek karar ve denetim organı olup, Meslek Komiteleri'nin kendi üyeleri arasından yargı gözetimi altında gizli oyla seçtikleri 18 üyeden oluşur. Borsa Meclisi'nin görev süresi 4 yıldır.

Borsa Yönetim Kurulu, Oda'nın icra organı olup Meclis'in kendi üyeleri arasından dört yıl için seçtiği 5 kişiden oluşur.

ÇTB'nin hizmetleri, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu hükümlerine göre Yönetim Kurulu kararları doğrultusunda Genel Sekreter ve İdari kadro tarafından yürütülür.

Borsa hizmetlerini yürüten birimlerin görev, yetki ve sorumlulukları 5174 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat, Borsa iç yönergesi ve görev tanımları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. ÇTB'nin KYS içinde görev tanımları oluşturulmuştur.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- ÇTB İç Yönergesi
- Görev Tanımları
- Organizasyon Şeması



Hazırlayan:
Kalite-Akreditasyon
Sorumluslu

S.Gözde KARTAL

İlk Yayın Tarihi

02/01/2008

Onaylayan :
Genel Sekreter

Sevcan ELVER

Revizyon Tarihi/No

Doküman No

05/10/2014-04

4.2.2

ÇTB ORGANİZASYON ŞEMASI



	18	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

5.5.1.1 KALİTE –AKREDİTASYON SORUMLUSU

Borsa hizmetlerinin Kalite Yönetim Sistemi (TS EN ISO 9001:2008) ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon sistemi doğrultusunda oluşturulması ve devamlılığının sağlanmasında görev alır, sistemin işletilmesi ve geliştirilmesini sağlar,

- ❖ Tüm çalışmalarını kalite sistem politikası, hedefleri ve prosedürlerine uygun olarak yürütür,
- ❖ Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki prosedürlerde gerekli gördüğü değişiklikleri Genel Sekreter'e önerir,
- ❖ Kalite Sistemi içerisinde yapılan hizmetlerin kontrolünü sağlamak için hazırlanan raporları inceler,
- ❖ Hizmet sırasında uygunsuzluğa yol açan nedenleri belirlemek için Sorumlu Personel ile birlikte ekip çalışması, düzeltici faaliyetlerin planlanması ve gerçekleştirilmesini sağlar,
- ❖ Personele yaptıkları işin kalite gerekliliklerine uygun yapılması sorumluluğunu verir,
- ❖ Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynakların belirlenmesini sağlar,

5.5.1.2 YÖNETİM TEMCİLCİSİ

- ❖ Borsa hizmetlerinin Kalite Yönetim Sistemi (TS EN ISO 9001:2008) ve TOBB Oda/Borsa Akreditasyon sistemi doğrultusunda oluşturulması ve devamlılığının sağlanmasında Üst Yönetimi temsil ederek, sistem çalışmalarını denetlemek
- ❖ Borsanın idari işlerini, iç çalışmalarını ve yazı işlerini düzenlemek ve yönetmek.
- ❖ Borsalarca verilecek belgeleri düzenlemek ve bu belgelerin düzenlenmesine esas olacak bilgilerin toplanmasını sağlamak.

5.5.2. İÇ İLETİŞİM

Çanakkale Ticaret Borsası'nda üst yönetim tarafından, üstlenilen görevlerin eksiksiz yerine getirilmesi için kalite yönetim sistemi ve müşteri gereksinimleri ile ilgili haber, duyum ve bilgileri ilgili kademe ve personel ile paylaşmak ve kullanıma sunmak için gerekli iletişim kaynakları sağlanmıştır. Bu amaçla tüm servislere yeterli sayıda bilgisayar temin edilip ağ bağlantıları oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini de göz önüne alarak şu iletişim araçları oluşturulmuştur.

- ❖ Toplantılar
- ❖ İlan Panoları
- ❖ İç Yazışmalar
- ❖ İnternet
- ❖ Basın bültenleri
- ❖ YGG tarafından onaylanmış haberleşme yayın talimatı

	19	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

- ❖ Sürekli olarak güncellenen Web sitesi ve haberleşme sistemleri
- ❖ Yayınlar
- ❖ Yazılı ve görsel basında yayınlanan haberlerin sistematik olarak izlenmesi ve bunların yönetim ve meclis kurulu ile paylaşılması
- ❖ Borsamız faaliyet raporları

Kuruluşumuz iletişimin aciliyetine göre uygun iletişim yönetimini seçer.

5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1. GENEL

Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına Başkan, Başkan Yardımcısı, Genel Sekreter, Kalite-Akreditasyon Sorumlusu ve Proje-İstatistik Sorumlusu katılır.

Gözden Geçirme Toplantısında;

- ❖ Kalite Yönetim Sisteminin yeterliliği, uygunluğu ve etkinliğini sağlamak,
- ❖ İyileştirme fırsatlarını değerlendirmek,
- ❖ Kalite Politikası ve Kalite Hedeflerinin gözden geçirilmesini sağlamak,
- ❖ Kalite Yönetim Sisteminde değişiklik ihtiyacı gözden geçirmek için yılda 2 defa gözden geçirme toplantısı yapar ve kayıtlarını oluşturur. Bu kayıtları, Kayıtların Kontrolü Prosedürü"ne göre muhafaza eder.
- ❖ Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı standardın 5.5.3 İç İletişim maddesinde belirtildiği yöntemle ilgililere duyurulur.

5.6.2. GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

Kalite-Akreditasyon Sorumlusu toplantıdan önce, toplantıya katılacaklara toplantı duyurusu formatında, toplantı tarihini, yerini, saatini ve gündem maddelerini duyurur. Toplantıda asgari konular görüşülür.

Gündemi oluşturacak konular şunlardır;

- ❖ Tetkiklerin sonuçları,
- ❖ Üye şikâyetleri, önerileri ve memnuniyetleri,
- ❖ Proseslerin performansı,
- ❖ Ürünlerin veya hizmetlerin uygunluğu,
- ❖ Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- ❖ Önceki yönetimin gözden geçirmesinde alınan kararların takibi,
- ❖ İyileştirmeler için çalışanlardan gelen öneriler

İlgili Doküman :

- YGG Toplantı Duyuru Formu F.K.S11

5.6.3. GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

Borsamızın üst yönetimi tarafından yapılan gözden geçirmelerin sonucu, toplantı sekreteryası tarafından toplantı raporu oluşturulur. Orijinali Kalite-Akreditasyon Sorumlusunda kalmak suretiyle, rapor bir sonraki toplantıda okunur.

	20	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

Bu toplantı raporunda;

- ❖ Kalite Yönetim Sistemi ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- ❖ Üye şartları ile ilgili ürün veya hizmetin iyileştirilmesi,

İlgili Dokümanlar:

- YGG Toplantı Raporu F.KS.13

BÖLÜM – 6 KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi, KYS'nin sürdürülebilmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, ürün ve hizmetlerin üyelerimizin beklentilerini ve kanuni gereklilikleri karşılayabilmesi için gerekli kaynaklar, mali kaynaklar, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ve bilgi kaynakları olarak sınıflandırılır.

ÇTB bir sonraki yıla ait kaynak ihtiyaçlarını bütçe hazırlama faaliyetleri sırasında belirler ve bütçe planlarına göre gelir bütçesi ve gider bütçesi hazırlanır. Yıl içinde acil kaynak ihtiyacı olur ise Yönetim Kurulu toplantılarında ve Meclis toplantılarında alınacak kararlar doğrultusunda hareket edilir.

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1. GENEL

ÇTB'nin üye odaklı hizmet anlayışını sürdürebilmek üzere benimsediği insan kaynakları politikası şu şekildedir;

- ❖ İşin gerektirdiği nitelik, yetenek ve bütçe imkânları doğrultusunda yeterli sayıda insan kaynağını istihdam etmek,
- ❖ Hizmet içi eğitimlerle mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişim ortamı hazırlamak,
- ❖ Görev tanımının gerektirdiği sorumluluk, risk, deneyim ve liyakat doğrultusunda ücret politikası yürütmek,
- ❖ Çalışanların kurum aidiyetini ve motivasyonunu ön planda tutmak,
- ❖ Çalışan performansını izlemek, performansı doğrultusunda ceza-ödül uygulamak ve bununla ilgili açık iletişimi desteklemek,
- ❖ Çalışan öneri ve beklentilerini dikkate almak,
- ❖ Çalışanlar arasında fırsat eşitliği yaratmak,
- ❖ Çalışma hayatı ile ilgili yasa ve kuralları tam olarak uygulamak,
- ❖ İnsan kaynakları politikasını gözden geçirmek ve sürekli iyileştirmektir.

ÇTB verilen hizmetlerin kalitesini, o hizmeti yerine getiren kişinin bilgi, beceri, uzmanlık seviyesini ve sorumluluklarını belirler. ÇTB personeli, sunulan hizmetler için uygun eğitim, öğrenim, mesleki beceri ve deneyim yönünden gerekli niteliklere sahiptir.

	21	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

6.2.2. YETERLİLİK, FARKINDA OLMA (BİLİNÇ) VE EĞİTİM

Borsamızın hizmet kalitesini etkileyen işleri yürüten personel için gerekli yeterlilik Genel Sekreterlik tarafından tespit edilir. Bu tespit doğrultusunda ihtiyaç duyulan personelde aranacak bilgi, beceri, deneyim, eğitim ve öğrenim yeterliliği İnsan Kaynakları Birimine bildirilir, bu kriterlere uygun personel bulunur ve uygun işlerde görevlendirilir.

- ❖ İlgili birimlerde personelin yetkinlik ve yeterlilik ile ilgili ihtiyaç olduğunda gerekli eğitimlerin sağlanması için Borsamız İnsan Kaynaklarına eğitim talep formu doldurulmak suretiyle eğitim talebinde bulunulur. İnsan Kaynakları ise ihtiyaca göre eğitimin maliyetini, eğitimi verecek kuruluş ya da kişiyi belirleyerek yönetimin onayına sunar. Bu eğitimler Borsamız bünyesinde iş başı esnasında veya dersane ortamında verilir.
- ❖ Ayrıca her yılın başında Borsamız üst yönetiminin oluruyla Eğitimin Biriminin oluşturduğu eğitim planı doğrultusunda da eğitimler ilgili personele verilir.
- ❖ Verilen bu eğitimler uygulanabilirlik açısından işbaşı uygulamasında değerlendirilir.
- ❖ Her personele yaptıkları işin Borsamıza olan katkısı ve önemi, işi doğru, uygun ve zamanında yapmanın önemi ve Borsamızın hedeflerine ulaşmasındaki yapacağı çalışmalar tanımlanır ve anlatılır.
- ❖ Verilen eğitimlerle ilgili eğitim katılım formu, sertifikaları, eğitim kartları bilgi için kayıt altına alınır ve İnsan Kaynakları birimi tarafından kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Doküman :

- Eğitim Talep ve Değerlendirme Formu F.İK.07
- Personel Eğitim Katılım Formu F.İK.12
- Eğitim Kartı F.İK.06
- Eğitim Notları
- Eğitim Planı F.İK.09
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02

6.3. ALT YAPI

Çanakkale Ticaret Borsası olarak, ürün veya hizmet şartlarına uygun olarak üretilmesi için, özellikle sektörümüzün yasa ve mevzuatları göz önüne alınarak gerekli bina, tesis, çalışma alanları, araç-gereç ve teçhizatları, yazılım-donanım, ulaştırma ve iletişim alt yapısını oluşturmuştur. Ürün/hizmet veya yasal mevzuat şartlarında oluşabilecek herhangi bir değişiklikte alt yapı yeniden tanımlanır ve gerekli çalışmalar yapılarak alt yapının yeterliliği sağlanır. Araç, gereç ve makineler borsamızda istihdam edilen teknik personel tarafından veya dışarıdan hizmet alınmak suretiyle bakım hizmeti sağlanır.

	22	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

6.4. ÇALIŞMA ORTAMI

Çanakkale Ticaret Borsası, hizmet şartlarına uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirlenmiş ve yönetilmektedir.

- ❖ ÇTB’de etkin kullanılan çalışan ve yönetim katları birim birim ayrılarak adlandırılmış ve çalışma alanları belirlenmiştir.
- ❖ Belirlenen çalışma alanlarının, sağlığa uygun ve periyodik temizliği gerçekleştirilmektedir.
- ❖ Borsamızdaki hizmeti gerçekleştiren çalışanların, çalışmalarını aksatmadan yürütmesi için yeterli aydınlatma ve havalandırma sistemi kurulmuştur.
- ❖ Borsamız yönetim ve personel katında gerekli soğutma/ısıtma sistemi mevcuttur.

7.BÖLÜM ÜRÜN / HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

7.1. ÜRÜN / HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

Borsamız, ürün veya hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan prosesleri, uygun sonuçlara ulaşmak için planlar, gerektiğinde planlanan sonucu ulaşamama durumuna göre geliştirir. Ürün veya hizmet gerçekleştirme proseslerini planlarken, Kalite Yönetim Sisteminin, Yönetim Sorumluluğu, Kaynak Yönetimi ve Ölçme, Analiz ve İyileştirme prosesleri ile tutarlı olması sağlar ve aşağıdaki konuları tanımlar;

- ❖ Prosesler ile ilgili kalite hedefi ve ürün veya hizmet için şartlar,
- ❖ Proses ile ilgili prosedür, talimat, form vb. dokümanların oluşturulması ve ürün veya hizmete ait kaynakların sağlanabilmesi için ihtiyaçların neler olduğu,
- ❖ Proseslerin sonucunda meydana gelecek ürün veya hizmet için hangi testler, kontroller yapılacak, hangi izleme ve ölçmeler yapılacak hangi şartlarda kabul edilecek kriterler tanımlanır,
- ❖ Bu proseslerin gerçekleştirilmesi sırasında ve sonucunda tutulması gereken kayıtlar tanımlanır.

İlgili Doküman :

- Kalite Planları
- İlgili Prosedürler

7.2. MÜŞTERİ(ÜYE) İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.2.1. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

ÇTB, 5174 sayılı Kanuna göre kurulmuş, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Bu durum, hizmetin verilmesi ve hizmet sonrası faaliyetler için şartlar da dahil olmak üzere ÇTB’nin üyeleriyle ilişkilerinin yasal zeminini oluşturmaktadır.

Borsamız Genel Sekreterliği üye taleplerini hizmet şartları da dahil olmak üzere alır. Bu taleplerde hizmeti nasıl sunacağını, hizmeti sunduktan sonra hangi faaliyetler yapılacağını,

	23	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

üyenin belirtmediği haller dışındaki hizmetlere özgü şartları, hizmet ile ilgili yasal ve mevzuat şartlarını üye formlarına kayıt eder.

Daha sonra varsa gerek görülen ilave şartlar belirlenip, aynı form üzerine kayıt edilir.

7.2.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Borsamıza işverenden gelen teklif isteme taleplerine ve ihalelere, teklif verilmeden veya işverenle sözleşme yapılmadan önce yönetim ve ilgili personel tarafından ihale /teklif şartları gözden geçirilmekte bu faaliyetlerle ilgili kayıtlar düzenli olarak tutulmakta ve muhafaza edilmektedir. Her teklif, ihale ve sözleşme karara bağlanmadan önce;

- ❖ Talepte belirtilen şartların yeterince tanımlanıp, tanımlanmadığı,
- ❖ Borsamızın talepte belirtilen şartları yerine getirebilecek yeterliliğe sahip olup olmadığının değerlendirilmesi yapılır.

İşverenin şartlar ile ilgili herhangi bir dokümanla edilmemiş istekleri olduğunda işverenin yazılı teyidi istenir. Üretim şartlarının değiştiği durumlarda Borsamız, değişikliklerin ilgili dokümanlara yansıtılmasını ve ilgili personelin değişikliğe uğramış şartlar konusunda bilgilendirilmesini sağlar.

7.2.3. ÜYE İLE İLETİŞİM

Borsamız, üyelerimiz ile ilgili hizmet bilgilerinin alımı, üye memnuniyeti, şikâyeti ve önerilerinin alımı ile ilgili aşağıdaki iletişim metotlarını uygular;

- ❖ ÇTB web sayfası
- ❖ ÇTB Facebook, Twitter sayfası
- ❖ Görüşmeler; yüz yüze, telefon
- ❖ Yazışmalar; faks, e-posta, SMS
- ❖ Yayınlar; bülten, rapor, vb.
- ❖ Toplantılar; konferans, panel, seminer, eğitim, çalıştay.
- ❖ Ziyaretler ve anketler

Müşteri istek/şikâyetler Kalite-Akreditasyon Sorumlusunda toplanmakta olup, üyelerle ilgili iletişim metotları ÇTB Haberleşme ve Yayın Talimatı'nda ayrıntılı olarak tanımlanmıştır.

ÇTB, kamusal faydayı ön planda tutarak üyelerinin talep ve istekleri doğrultusunda uyguladığı basın yayın faaliyetlerini Basın Yayın Politikası'nda belirlemiştir.

Çanakkale Ticaret Borsası Basın Yayın Politikası;

Çanakkale Ticaret Borsası'nın görüşlerinin tarafsızlık ilkesi çerçevesinde basın bültenlerinin basın yayın kuruluşları aracılığıyla kamuoyuna duyurulması, Borsamız üyelerinin sorunlarının ilgili makamlara iletilmesi için gerekli yazışmaların yapılması, Çanakkale Ticaret Borsası'nın faaliyetleri hakkında basına bilgi aktarımı, basın

	24	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

toplantılarının tertiplenmesi, Borsamızın dergi, kitap, broşür vb. yayınlarının içeriğinin tasarlanması, basılması ve dağıtılması, İlimizin ve Bölgemizin tarımsal gelişimine yönelik olarak düzenlenen toplantılarda görev alarak organizasyon yapılması, toplantılarda sunulan görüşlerin ve toplantı sonuç bildirimlerinin gerek görülmesi halinde basılıp çoğaltılarak üyelere duyurulma işlemleri bu birimin temel politikasıdır.

ÇTB, ürün/hizmet şartlarının eksiksiz olarak belirlenmesini ve müşteri geri beslemenin sağlanarak müşteri memnuniyetinin artırılmasını amaçlamıştır.

ÇTB, üyeleri için her an ve kolaylıkla ulaşılabilir ve erişilebilir konumdadır. Aynı zamanında üye bilgisine her an ve kolaylıkla ulaşılabilir ve erişilebilir konumdadır.

İlgili Doküman:

- Üye İstek/ Şikâyet formu F.KS.07
- ÇTB Haberleşme ve Yayın Talimatı TLM-05
- ÇTB Basın-Yayın Politikası KEK-EK-9

7.3. TASARIM VE GELİŞTİRME

Borsamızda herhangi bir tasarım ve geliştirme planlaması uygulamamaktadır. Bir ihtiyaç olduğunda tasarım ve geliştirme ilgili tedarikçi firmalar tarafından gerçekleştirildiği için borsamızda uygulanmaz.

7.4. SATIN ALMA

7.4.1. SATIN ALMA SÜRECİ

Hizmet ve eğitim alımı Borsamızda kalitemizi etkileyen unsurlardır.

Eğitim değerlendirilmesi, tedarikçi değerlendirme prosedürü, eğitim tedarikçileri değerlendirme formu ve eğitim sonuç raporuna göre yapılır. Eğitim Tedarikçisinin formda yer alan belli kriterlere göre puanları hesaplanır. Hesaplanan puanlar üzerinden eğitim memnuniyeti oranı bulunur. İlgili form ve sonuç raporu Proje ve İstatistik Sorumlusu tarafından doldurulur, Daha sonra rapor Genel Sekreterin onayına sunulup, onay alındıktan sonra dijital ortamda saklanır.

Hizmet değerlendirilmesi ise; Tedarikçi Bilgi Formu ve Onaylı Tedarikçi Listesi ile değerlendirilir. Puanlama durumuna göre yapılan değerlendirmede 60 puan üzerindeki firmalar onaylı tedarikçi listemize dahil edilir. Zayıf olanlar listemize girmez yada listemizden çıkarılır.

7.4.2. SATIN ALMA BİLGİSİ

Borsamızın ihtiyaç duyduğu mal-hizmet ve eğitim kapsamını tanımlar.

İlgili Doküman:

- Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü PR.04

	25	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlususu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

- Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü PR.08
- Tedarikçi Bilgi Formu F.KS.03
- Onaylı Tedarikçi Listesi LST.06

7.4.3 SATIN ALINAN HİZMETİN DOĞRULANMASI

Satın alınan hizmetin doğrulanmasında, eğitim için eğitim tedarikçileri değerlendirme formundan, mal-hizmet için puanlama sistemi sonucuyla belirlenir.

7.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI

7.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ

Borsamız TOBB 5174 sayılı kanununa göre yürütülmektedir.

Hizmetin verilmesi ile ilgili tüm prosesler belirlenmiştir. Prosesler, talimatlar ve kalite planları dahilinde yapılarak ilgili formlarla kayıt altında tutulmaktadır.

Hizmeti gerçekleştirmek için gerekli olan laboratuvar ekipmanının bakım ve temizliği laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır. Arıza durumunda yetkili servis tarafından bakımı yapılır.

7.5.2. ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ

Borsamızda verilen hizmetler üyeye sunulmadan izlenip ölçülmekte ve geçerli kılınmaktadır. Dolayısıyla özel prosesimiz bulunmamaktadır ve TS EN ISO 9001 standardının bu maddesi hariç tutulmuştur.

7.5.3. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Üyelerimize (müşterilerimize) sunulan hizmetin tanımlanması ve izlenebilirliği aşağıdaki şekilde yapılmaktadır.

Üyenin borsa ve ticaret sicil/esnaf sicil numarası

Üyenin adı soyadı ve unvanı

Üyenin TC kimlik numarası

Yazışmalarda dosya numarası, tarih ve sayısı

Tescil Numarası

Tescil Beyannamesi

Üye Güncelleme Formu

Ayrıca Borsamız laboratuvarına numune girişi firma/üye adı, numune cinsi giriş tarihi olarak kayıt altına alınır. Gelen numunenin sonuçları analiz yapan personel adıyla birlikte laboratuvar dosyasında üyeye sonuç bildirildikten sonra saklanır.

7.5.4. ÜYE MÜLKİYETİ

Borsamıza üyelerimiz tarafından gelen her türlü evrak üye mülkü olarak kabul edilerek kayıt altına alınıp gerekli servislere iletilmekte ve daha sonrada dosyalarında arşivimizde saklanmaktadır. Üye mülkiyeti kapsamında borsamıza gelen numuneler de üye mülkü olarak kabul edilerek yapılan analizler sonucunda itiraz hakları doğması düşüncesiyle numuneler bir sezon boyunca Borsamız laboratuvarında saklanmaktadır.

	26	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

Laboratuarda alınan numunelerin laboratuvar ortamında analiz fişleri ile muhafaza edilir. Bünyemizde üye malına gelecek her türlü zarar için üyeye bilgi verilir.

7.5.5. ÜRÜNÜN/HİZMETİN MUHAFAZASI

Hizmet sektörü olan Borsamızda vermiş olduğumuz hizmetlerin kayıtları tutulmaktadır. Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir. Üye malı da üye mülkiyeti maddesine göre muhafaza edilir.

7.6. İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Borsamız da ilgili birim sorumlusu, ürün veya hizmetimizin istenilen şartları karşıladığını gösterecek İzleme ve ölçme cihazlarını, kalibrasyon listesinde tanımlar.

Borsamız ilgili birim sorumlusu, bu cihazların belli aralıklarla, kullanımdan önce, ulusal veya uluslar arası izlenebilirliği olan kalibratörler ile kalibre edilmesi veya doğrulanmasını sağlar. Bu cihazların kalibrasyonu akredite olmuş bir kuruluşa yaptırılır.

Bazı izleme ve ölçme cihazları kullanımdan önce başlangıç veya bilinen değere ayarlanır, gerektiğinde tekrar ayarlanır, cihazların kalibrasyonunu bozacak ayarlamalardan kaçınılır.

Herhangi bir izleme ve ölçme cihazının kalibrasyonu geçersiz çıkarsa, kalibrasyonu yapan firma ile görüşülerek tekrar bu cihazla yapılan ölçümleri, kalibre ettirir ve kalibrasyon dışı çıkan cihaz kontrol altına alınır.

Kalibrasyon kayıtları kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir. Kalibrasyon listesinde, kalibre edilecek cihaz, kullanım aralığı, hassasiyeti ve kalibrasyon sıklığı belirtilir.

İlgili Doküman :

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02
- Kalibrasyon Listesi L.S.T.04
- Kalibrasyon Sertifikaları

8.BÖLÜM ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME

8.1. GENEL

Borsamız,

- ❖ Ürün veya hizmet uygunluğunu göstermek için muayene ve deney metotlarını oluşturur,
- ❖ Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğu için; müşteri/üye memnuniyeti, iç tetkikler ve kalite yönetim sistemi proseslerin ölçümleri konularında izleme ve ölçme metotları oluşturur,
- ❖ Bu ölçüm sonuçlarını, istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edip, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için düzeltici ve önleyici faaliyetleri gerçekleştirir.

	27	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

8.2.İZLEME VE ÖLÇME

8.2.1.ÜYE MEMNUNİYETİ

Borsamız, üye şartlarını karşılayıp, karşılamama hakkında üyelerimizin memnuniyet, şikâyet ve önerileriyle ilgili geri beslemesini;

- ❖ Üyelerimizi birebir ziyaret ederek,
- ❖ Borsamıza geldikleriyle tarafımıza ilettikleri istek, şikâyetleri alarak,
- ❖ Dilek, şikâyet ve öneri kutusuna atılan talepler ile,
- ❖ Ve Anketler ile ölçülür.

Anketler yılda bir kez üyelerimiz tarafından doldurularak İstatistik ve Proje Sorumlusu tarafından değerlendirilerek, iç paydaş analiz raporu oluşturulup Borsamız web sayfasında yayınlanır.

İlgili Doküman:

- Üye Ziyaret Formu F.KS.08
- Üye İstek, Şikâyet Formu F.KS.07
- Dilek, Şikâyet ve Öneri Kutusu Formu F.KS.26
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü P.R.05
- Önleyici Faaliyet Prosedürü P.R.06
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02

8.2.2. İÇ TETKİK

Borsamız,

- ❖ Kalite Yönetim Sisteminin standart şartlarına uyup, uymadığını,
- ❖ Planlanan şekilde uygulanıp, uygulanmadığını,
- ❖ Kalite Yönetim Sisteminin etkin olarak sürdürülüp, sürdürülmediğini, yılda asgari 2 defa planlayarak iç tetkik yapar.

Borsamız tetkik programı,

- ❖ Geçmiş tetkik sonuçları, faaliyetlerin durumu ve önemi göz önüne alınarak hazırlanır.
- ❖ Bu programda tetkik kriterleri, tetkik kapsamı, sıklık ve yöntemleri tanımlanır.
- ❖ Tetkikçiler, eğitim alanlar içinden kendi yaptığı faaliyeti tetkik etmeyecek şekilde belirlenir. Ardışık proses çalışanları mümkünse, tetkik prosesinin objektifliği açısından birbirlerine tetkike gönderilmezler.
- ❖ Tetkiklerin planlanması, yürütülmesi, kayıt altına alınması ve sorumluluklar tetkik prosedüründe dokümanite edilmiştir.
- ❖ Tetkik edilen birim sorumlusu, tetkikte bulunan eksiklikler ile ilgili düzeltici faaliyetleri ve tarihlerini belirler ve zaman geçirmeden uygular. Aynı tetkikçi tarafından düzeltici faaliyetleri doğrular ve sonuçlarını kayıt eder.
- ❖ Tetkik kayıtları, kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

	28	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

İlgili Doküman :

- İç Tetkik Planı F.KS.14
- İç Tetkik Duyuru Formu F.KS.09
- İç Tetkik Raporu Formu F.KS 10
- İç Tetkik Soru Listesi LST.09
- İç Tetkik Prosedürü P.R.03
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02

8.2.3. PROSESLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Borsamız, Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin izlenmesi ve ölçülmesi için uygun metotları tanımlanmıştır. Bu metot planlanan sonuçlara ulaşma durumunu gösterir. Planlanan sonuca ulaşamadığında, ürün veya hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılır.

Proses izleme ve ölçme sonuçları, ilgili değerlendirme periyotlarında hazırlanıp, yönetimin gözden geçirmesine sunulmak üzere, kalite sorumlusuna gönderilir.

İlgili Dokümanlar

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü PR.01
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü PR.02
- Proses İzleme, Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü PR.09

8.2.4. HİZMETİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

Borsamız tarafından verilecek hizmetlerin kontrolünde referansta belirtilen talimatlar ve prosedürlere göre, üye şartnamesi ve yasal mevzuatlar da göz önünde bulundurularak belirlenir.

Hizmetin aşamalarının tamamında hizmetin izlenmesi ölçülmesi için yöntemler belirlenmiş uygulama sonuçları her aşamada planlanmış düzenlemelere göre gerçekleştirilmektedir. Hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için hizmet karakteristikleri izlenmekte ve ölçülmektedir. İç Tetkikler ve akreditasyon tetkikleri ile de hizmetin planlama düzeyleri kontrol edilir.

Üye Memnuniyet anketleri, iç tetkikler ve gerçekleştirilen günlük kontroller ile de hizmetin izlenmesi ve ölçülmesinde önemli yöntemlerdir.

İlgili Doküman :

- Üye Memnuniyet Anketleri
- Proses Değerlendirme Planı PP.01
- Hizmet Gerçekleştirme Prosesleri Ölçüm Listeleri LST.19
- Proses İzleme, Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü (P.R.09)

	29	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

8.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN/HİZMETİN KONTROLÜ

ÇTB, hizmet şartlarına uymayan hizmetin, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatın önlenmesini için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamıştır ve sağlamaktadır. Bu uygun olmayan ürün veya hizmetin nasıl ele alınıp, nasıl değerlendirileceği ve sorumlulukların kimlerde olduğu bu konu için hazırlanmış, dokümanite edilmiş uygun olmayan ürün veya hizmetin kontrolü prosedüründe belirtilmiştir.

Borsamız uygun olmayan ürünleri veya hizmetleri aşağıdaki şekilde ele alır ve inceler;

- ❖ Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için nelerin yapılacağı ile ilgili tedbirleri alarak,
- ❖ Uygunsuzluklarla ilgili herhangi bir düzeltme yapılırsa, tekrar ürün/hizmet belirtilen kriterlere göre doğrulanır.
- ❖ Uygunsuzlukların tanımlanması, ele alınması, kontrolü ve yapılan faaliyetler ile ilgili kayıtlar, kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Doküman :

- Uygun Olmayan Ürün veya Hizmetin Kontrolü Prosedürü P.R.04

8.4. VERİ ANALİZİ

Borsamız,

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini ortaya koymak, sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılabileceğini belirlemek, Borsamız geleceğini iyi planlamak için aşağıdaki verileri ilgili birimlerden toplar. Bu veriler şu konularda ilgili sorumluları tarafından toplanmaktadır.

- ❖ Üye memnuniyeti, şikâyetleri ve önerileri konusunda ilgili bölümü,
- ❖ Proses ve ürün ile ilgili ölçüm sonuçlarını görevli olan sorumluları,
- ❖ Tedarikçilerin performansı ile ilgili bölümü,
- ❖ Kalite hedefleri, düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları kalite sorumlusu,
- ❖ Çalışanların performansı bölüm sorumluları, personel ve insan kaynakları bölümü,
- ❖ Önleyici faaliyetlerin başlatılabilmesi için ürün ve proses sonuçlarının eğilimi kalite güvence bölümü tarafından bilgi olarak toplanır.

Toplanan bu veriler ilgili bölüm sorumluları tarafından bölüm sorumlularının yorumları ile analiz edilir.

Yapılan bu analizler sonucunda kuruluşumuz üst yönetimi gelecek ile ilgili iyileştirmeler ve planlamalar yapar.

İlgili Doküman:

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02

8.5. İYİLEŞTİRME

8.5.1. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Borsamız,

- ❖ Kalite politikamızın Borsamızı geleceğe ne derecede taşıdığını,
- ❖ Kalite hedeflerine ne derecede ulaşıldığını,

	30	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

- ❖ Tetkik sonuçlarının durumunu,
- ❖ Verilerin analiz sonuçlarını,
- ❖ Düzeltici ve önleyici faaliyetler sonuçlarını,
- ❖ Yönetimin gözden geçirmesi sonucunda alınan karar ve faaliyetlerini kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için kullanır.

8.5.2 DÜZELTİCİ FAALİYET

Borsamız, herhangi bir nedenden dolayı oluşabilecek uygunsuzlukların bir daha oluşmaması veya tekrarlamaması için, uygunsuzluğun etkisine uygun, gerekli düzeltici faaliyetleri, bu konuda dokümante ettiği düzeltici faaliyet prosedürü doğrultusunda gerçekleştirir.

Düzeltilici faaliyetler şu şekilde yürütülür;

- ❖ Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki uygunsuzluklar, kalite sorumlusu tarafından, diğer uygunsuzluklar ise ilgili bölümler tarafından saptandıktan sonra Kalite/Akreditasyon Sorumlusu veya Genel Sekretere bildirilerek faaliyet başlatılır,
- ❖ Uygunsuzlukların nedenleri tüm ayrıntıları ile üye şikayetleri de dahil olmak üzere gözden geçirilir,
- ❖ Uygunsuzlukların nedenlerinin neler olduğu belirlenir,
- ❖ Uygunsuzlukların sebebini ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyetler belirlenir,
- ❖ Düzeltici faaliyetler formuna kayıt edilerek, düzeltici faaliyet tarihi belirlenir,
- ❖ Düzeltici faaliyetlerin sonuçları ilgilileri tarafından gözden geçirilerek doğrulanır,
- ❖ Sonuçlar kalite sorumlusu tarafından yönetimin gözden geçirme toplantısına sunulur.

İlgili Doküman:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü P.R.05
- Düzeltici Faaliyet Formu F.KS.01

8.5.3. ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

Borsamız, potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için, potansiyel uygunsuzluğun etkisine uygun olarak, bu konuda dokümante edilen Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda önleyici faaliyetleri gerçekleştirir.

Önleyici faaliyetler şu şekilde yürütülür;

- ❖ Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki önleyici faaliyetler kalite sorumlusu, diğer önleyici faaliyetler ise ilgili bölümler tarafından belirlenip Kalite Sorumlu ve ya Genel Sekretere bildirilerek faaliyet başlatılır. Eğer yatırım veya kaynak gerekiyorsa üst yönetimin onayı alınır.
- ❖ Potansiyel uygunsuzluklar, istatistiksel çalışmalar ve diğer kaynaklardan elde edilen analiz sonuçlarına göre, gözden geçirilir ve nedenleri belirlenir.
- ❖ Bu nedenlerin ortadan kaldırılması için gerekli önleyici faaliyetler belirlenir.
- ❖ Önleyici faaliyet formuna kayıt edilerek tahmini tarih belirlenir.

	31	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite-Akreditasyon Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi/No	Doküman No		
		05/10/2014-04	4.2.2		

- ❖ Uygulanan önleyici faaliyet sonuçları ilgili personel tarafından gözden geçirilerek doğrulanır.
- ❖ Önleyici faaliyet sonuçları, kalite sorumlusu tarafından yönetimin gözden geçirme toplantısına sunulur.

İlgili Doküman:

- Önleyici Faaliyet Prosedürü P.R.06
- Önleyici Faaliyet Formu F.KS.02