



ÇANAKKALE TİCARET BORSASI

KALİTE EL KİTABI



	2	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

KALİTE POLİTİKAMIZ

Tabi olduğumuz yasalar çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin şartlarına uyarak etkinliğini sürekli iyileştirip, çağdaş borsacılık anlayışı içinde üyelerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını eğitimli personelimiz ve modern alt yapımız vasıtasıyla beklentilerinin ötesine çıkarmaktır.

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

Yasalar çerçevesinde; gelişen hizmet çeşitliliği sunan, kurumsallaşmayı başarmış, üye memnuniyeti sağlayan, modern öncü bir borsa olmak

Avrupa Birliği sürecinde Yeni gelişmelerin üyelerimize tanıtımını gerçekleştirip, Çanakkale Ticaret Borsası'nın kendisini, tarımını ve tüm üyelerini AB'ye hazırlamaktır.

HEDEFLERİMİZ

Üyelerimizin sektörlerinde gelişmelerini sağlamak için uygun ortamlar hazırlamak, bölgemizdeki sivil toplum kuruluşlarıyla tek bir güç oluşturarak bölgemizin ekonomisini geliştirmek amacıyla ülkemizde ve dünyada üyelerimizin en iyi şekilde tanıtımını yapmaktır.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

**ÇANAKKALE
TİCARET BORSASI****K.E.K.KALİTE EL KİTABI**Hazırlayan:
Kalite Sorumlusu

S.Gözde KARTAL

İlk Yayın Tarihi

02/01/2008

Onaylayan :
Genel Sekreter

Sevcan ELVER

Revizyon Tarihi

Revizyon No:-

01/01/2013

03

BÖLÜM 0 İÇİNDEKİLER

Sıra No:	K.E.K.Madde No :	Başlık	Rev./Tarih	Standart Madde No
0	0	İçindekiler	00/02.01.2008	-----
1	1	Önsöz	00/02.01.2008	-----
2	2	Revizyon Değişikliği	00/02.01.2008	-----
3	3	K.E.K.Dağıtım Listesi	00/02.01.2008	-----
4	4	Kalite Yönetim Sistemi	00/02.01.2008	4
5	5	Yönetim Sorumluluğu	00/02.01.2008	5
6	6	Kaynak Yönetimi	00/02.01.2008	6
7	7	Ürün/Hizmet Gerçekleştirme	00/02.01.2008	7
8	8	Ölçme, Analiz ve İyileştirme	00/02.01.2008	8

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	4	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

BÖLÜM -1 ÖNSÖZ

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 01.07.19991 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 laboratuar, 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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi



ÇANAKKALE TİCARET BORSASI

K.E.K.KALİTE EL KİTABI

Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-
		01/01/2013	03

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.



ADI : ÇANAKKALE TİCARET BORSASI
ADRESİ : BURSA YOLU 2.KM / ÇANAKKALE
TELEFON : 0 286 212 07 66
FAX : 0 286 212 47 69
WEB ADRESİ : www.canakkaleticaretborsasi.org.tr
E-MAIL : canakkaletb@tobb.org.tr

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

**ÇANAKKALE
TİCARET BORSASI****K.E.K.KALİTE EL KİTABI**Hazırlayan:
Kalite Sorumlusu

S.Gözde KARTAL

İlk Yayın Tarihi

02/01/2008

Onaylayan :
Genel Sekreter

Sevcan ELVER

Revizyon Tarihi

Revizyon No:-

01/01/2013

03

BÖLÜM -2 REVİZYON DEĞİŞİKLİĞİ

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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	8	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

BÖLÜM - 1

AMAÇ, KAPSAM VE HARİÇ TUTMA

1.1. AMAÇ

Kalite yönetim sisteminin amacı; ilk 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.

1.2. 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 kurmuştur. Kurulan Kalite Yönetim Sistemi, aşağıdaki faaliyetleri kapsamaktadır. Kuruluşumuz;

- a. Tescil İşlemleri
 - b. Fiyat Bülteni Hazırlama ve Yayınlama
 - c. Borsa Muamele Hizmetleri
- konularında faaliyet göstermektedir,

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

1.3. 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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	9	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

BÖLÜM -2 REFERANS STANDARD ve MEVZUATLAR

2.1. STANDARDLAR

Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001:2008 standartları ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu kanunlar ve yönetmelikler referans alınmıştır.

2.2. YASAL REFERANSLAR

- ✓ Kuruluşumuz; 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'na uygun hizmet vermektedir.
- ✓ T.C. Bakanlıkları tarafından bazı faaliyetlerin Odalar ve Borsalar Birliği tarafından yapılması için çıkartılan yönetmeliklere uygun olarak çalışmaktadır.

2.3. ATIFTA BULUNULAN STANDARTLAR

- ✓ TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar
- ✓ TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Kavramlar ve Sözlük

BÖLÜM-3 TANIMLAR

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

BÖLÜM - 4 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, dokümente edilmiş, uygulanmakta ve sürekliliğini sağlayarak etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Borsamız; Kalite Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan proseslerini belirleyerek bunların bütün kuruluşumuzdaki uygulamalarını Kalite El Kitabının ilgili bölümlerinde açıklayarak daha detaylı uygulamalar için ilgili dokümanlara atıfta bulunmuştur.

Belirlenen bu proseslerin sırası ardışık faaliyetlerine göre, birbirlerine sağladıkları girdi ilişkilerine göre belirlenir. Proseslerin etkileşimleri ise, proseslerin birbirlerine sağladıkları girdi özelliklerinin açıklanması şeklinde tarif edilir. Belirlenen proseslerin etkinliği ve

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	10		ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL		İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER		Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
			01/01/2013	03		

planlanan sonuca ulaşma yeteneği, proseslerin yürütülmesi ise ilgili dokümanlarda (yönetmelik, mevzuat, prosedür, talimat v.b.) tanımlanır.

Bu proseslerin yürütülmesi ve bu proseslerin izlenmesini desteklemek için gereken, eğitilmiş personel, alt yapı ve çalışma ortamı gibi kaynaklar ve bilgi hazır bulundurulur.

Bu prosesler, proses sırasında tutulan kayıtlardan, belirlenen proses parametrelerinden çeşitli yöntemler ile izlenir ve ölçülür. Eğitimli ve yetkin personelimiz tarafından yorumlanır ve analiz edilir.

Bu proseslerde, planlanan sonuca ulaşmak ve proseslerin sürekli iyileştirilmesi için analiz sonuçlarına göre başarısızlık durumları ve zayıf taraflar ortaya konarak bu tür durumlarla tekrar karşılaşmamak için gerekli faaliyetler uygulanır. Bu faaliyetler; prosesler ile ilgili düzeltici, önleyici faaliyetler, kalite hedeflerine uygun faaliyetlerdir.

Borsamız, hizmetimizin uygunluğunu etkileyen her hangi bir prosesi kalibrasyon, temizlik, v.b. hizmetleri başka bir kuruluşa yaptırdığında bu prosesler üzerindeki kontrolünü; yapılan sözleşmelerde, şartnamelerde v.b.dokümanlarda belirtir. Bu faaliyetlerde kalite yönetim sistemi içinde tanımlanır. Kalite el kitabının ilgili maddesi ile bağlantısı göz önüne alınarak burada detaylı bilgi belirtilir.

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1.GENEL

Borsamız Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu aşağıdaki şekilde ifade eder.

1.Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri:

Borsamızın, üst yönetimi Genel Sekreter tarafından belirlenen kalite ile ilgili bütün genel amaçları, Borsamızı geleceğe taşımak, başarılı olmak için aranan bir gerekliliktir.

2.Kalite El Kitabı:

Borsamızın, Kalite Yönetim Sistemini tanımlayan, herhangi bir hariç tutmanın ayrıntılı ve gerekçeleriyle birlikte izahatı olan, Kalite Yönetim Sistemi için oluşturulmuş dokümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfların, Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin birbirine olan etkilerinin tarif edildiği ana dokümandır.

3.Görev Tanımları:

Borsamız organizasyonundaki Genel Sekreterinden en alt çalışana kadar görev tanımları, yetki ve sorumluluklarının neler olduğunun tanımlandığı dokümandır.

4.Prosedürler :

Birden fazla iç içe geçmiş faaliyetlerin nasıl yapılacağını anlatan dokümandır. Talimatlar, listeler, formlar gibi dokümanlara atıfta bulunur.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	11	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

5.Kalite Planları :

Bir projeye veya ürün/hizmete yönelik hazırlanan ve yöntemlerin şematize edildiği dokümanlardır.

6.Talimatlar :

Bir faaliyete yönelik oluşturulan dokümanlardır.

7.Destek Dokümanlar:

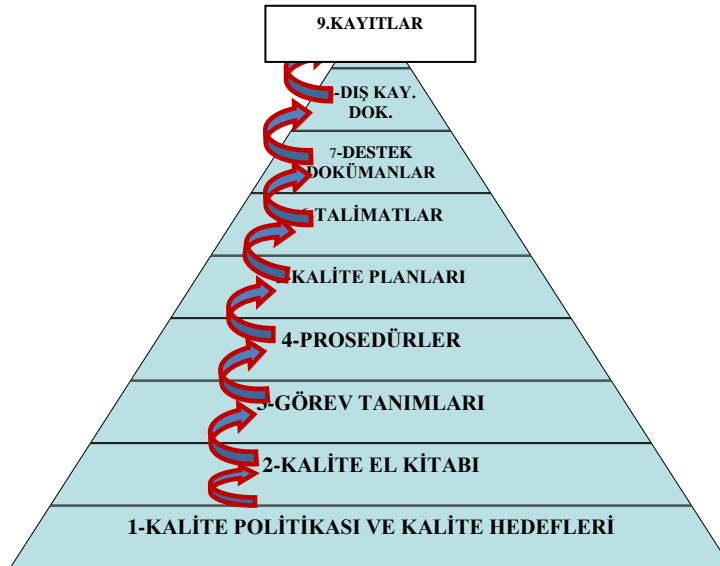
Faaliyetlerin etkin uygulanması için, kayıt ortamlarını yönlendiren formlar, listeler, şartnameler v.b.dokümanlardır.

8.Dış Kaynaklı Dokümanlar:

Borsamız dışında oluşturulan ve yayınlanan ancak kurumumuz faaliyetlerini yönlendiren dokümanlardır. Bunlar standartlar, yönetmelikler, mevzuatlar, laboratuvar sonuçları v.b.

9.Kayıtlar:

Borsamız faaliyetlerinin Kalite Yönetim Sistemi doğrultusunda yapmış olduğu faaliyetlerin sonuçlarını gösteren ve delil sağlayan revize edilemeyen dokümanlardır.



Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	12	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

4.2.2. KALİTE EL KİTABI

Borsamız;

Faaliyetlerimiz gereği uygulamamızda olmayan Kalite Yönetim Sistemi standardındaki 7.3 maddesinin ayrıntıları ve gerekçeleri ile Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki uyguladığımız maddelerin ayrıntıları Kalite El Kitabında açıklanmıştır.

Kalite El Kitabından, kalite yönetim sistemi için oluşturulan dokümanite edilmiş prosedürlere atıf yapılmaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin kurumumuzca belirlenen seviyede etkileşimleri aşağıda tarif edilmiştir.

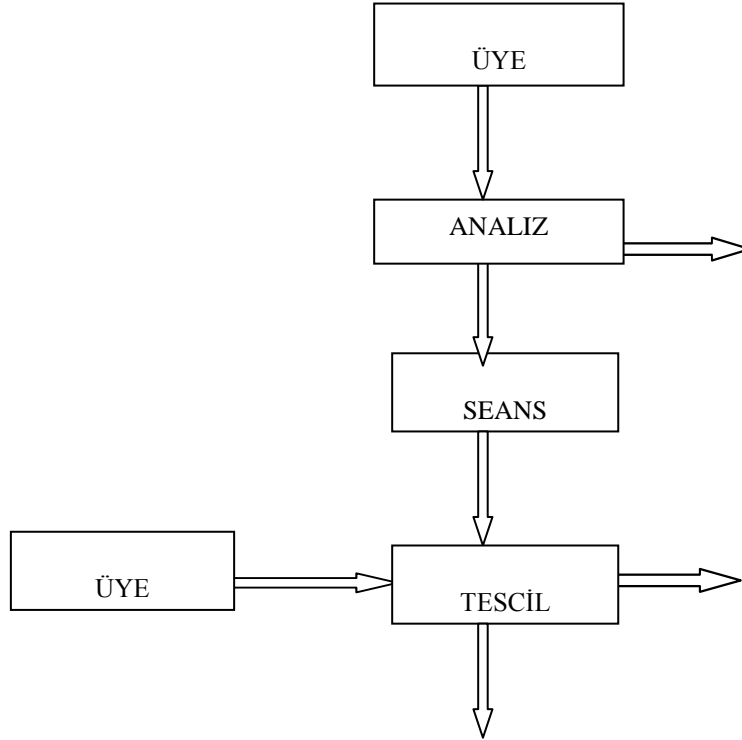
ÇANAKKALE TİCARET BORSASI PROSESLERİNİN ETKİLEŞİM TABLOSU;

	TESCİL PROSESİ	ANALİZ PROSESİ	ÜYE KAYIT PROSESİ
TESCİL PROSESİ		XX	X
ANALİZ PROSESİ	X		
ÜYE KAYIT PROSESİ	X		

- : Birbiri ile etkileşimi olmayan
 X : İndirekt etkileşimde
 XX : Direkt etkileşimde
 : Prosesler birbirleriyle etkileşim içinde olamaz.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI	<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
		Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-
		01/01/2013	03



4.2.3. DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

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

Bu dokümanların kontrolü şu şekilde yapılır;

- Bütün dokümanlar Kalite Sorumlusu tarafından hazırlanır, Genel Sekreter tarafından imza veya elektronik ortamda onaylanır.
- Prosedürler, talimatlar, planlar Kalite 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.
- Formlar, listeler kalite sorumlusu tarafından hazırlanır, Genel Sekreter tarafından onaylanır. İlgili birimlere elektronik ortamda ve kontrollü kopya kaşesi vurularak dağıtılır. Birimler tarafından değişiklik istenildiğinde kalite sorumlusuna bilgi verilir ve gerekliyse gereken değişiklik yapılır.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	14	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

- Yılda bir defa dokümanlar, uygulamalardaki aksaklıklar ve değişimler göz önüne alınarak gözden geçirilir, değişmesi gereken varsa değiştirilir, yoksa aynen uygulanır.
- Her doküman Kalite 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 ve talimatlardaki değişikliklerde sayfanın altında “Revizyon Mahiyeti” bölümünde dokümanda yapılan değişiklik kısaca belirtilir ve dokümandaki değişikliğe işaret edilir. Formlar, listeler ve planlar dışındaki dokümanların değişiklik durumları kalite el kitabında revizyon değişikliği sayfasında belirtilir. Tüm dokümanların yürürlükteki revizyon numaraları ve yayım tarihleri, doküman ana listeleri ile doküman sorumluları tarafından takip edilir. Prosedürler; Amaç ve Yöntem belirtilmek suretiyle, Talimatlar ise; Amaç ve Uygulama olarak belirtilir. Yeni yayımlanan doküman revizyon numarası ve revizyon tarihinden yapılacak değişiklikten takip edilir.

İlgili Doküman :

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (P.R.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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	15	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

BÖLÜM - 5 YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1.YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Borsamızın üst yönetimi, uygulanmakta olan Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerde bulunmuştur. Bu taahhütlerle ilgili kanıtları, delilleri aşağıdaki yollarla sağlar;

- Tüm çalışanlarımıza Borsamızı ilgilendiren yasal ve mevzuat şartları ile üye şartlarını eğitim, toplantı vb. yazışmalar, elektronik ortamda haberleşme v.b.den oluşan iletişim araçlarının aracılığıyla şartların yerine getirilmesinin önemini iletir ve bu konuda herkesin bilinçlenmesi sağlanır.
- Kalite Politikasını belirler ve tüm çalışanlarımıza eğitim veya duvarlara asmak suretiyle anlaşılmasını sağlar.
- Kalite hedeflerini her fonksiyon ve seviye bazında ölçülebilir olarak belirlenir.
- Borsamızda uygulanan Kalite Yönetim Sisteminin performansını, belirli aralıklarla standardın beklentisine uygun olarak yönetim gözden geçirir ve kayıtlarını oluşturur.
- Kaynakların bulunabilirliği ise Borsamızın ihtiyacı olan, finans, makine-teçhizat, araç-gereç, eğitilmiş personel ve bilgi gibi kaynaklar belirlenir ve borsamızca temin edilir.

5.2. MÜŞTERİ(ÜYE) ODAKLILIK

Borsamızın üst yönetimi, üyelerimizin memnuniyetlerinin artırılması 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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	16	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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 dokümente etmiştir.
- Dokümente 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.

İlgili Doküman:

- Kalite Politikası

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 dokümente edilir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir ve gerekli gördüğü hedeflerde revizyon yapılır.

İlgili Doküman:

- Kalite Hedefleri Ek-2

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	17	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

5.4.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI

Borsamızın üst yönetimi;

- Kalite hedefleri de dahil olmak üzere madde 4.1’de verilen şartları yerine getirmek için “Yıllık Eğitim Planları, İş Planı, Kalite Planı, Yıllık İzin Planı, Kalite Yönetim Sistemi Tetkik Planı, Kalibrasyon” şeklinde belirlemiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminde, herhangi bir değişiklik planlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlar.

5.5.SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

5.5.1.SORUMLULUK VE YETKİ

Borsamızın üst yönetimi, yöneten, uygulayan ve kontrol eden tüm çalışanlarımızın sorumluluk ve yetkilerini, görev tanımları adı altında doküman eder ve bu dokümanı doküman dağıtım yöntemi ile çalışanlarımıza iletir.

İlgili Doküman :

- Görev Tanımları
- Organizasyon Şeması

5.5.2. KALİTE SORUMLUSU

Borsamızın üst yönetimi,

Borsamızdan bilinçli bir kişiyi diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıdaki sorumluluk ve yetkilere sahip olarak, atama yazısı ile tayin eder. Tayin edilen bu temsilci,

- Kalite Yönetim Sisteminin ihtiyaç duyduğu proseslerin belirlenmesini, uygulanmasını ve devamlılığın sağlanmasını yerine getirir.
- Sistemin performansı ve iyileştirilmesi için ihtiyaçları üst yönetime rapor eder.
- Borsamız çalışanlarına, üye isteklerinin ve beklentilerinin eğitim veya yönetmeliklerle bilincini verir ve yaygınlaştırılmasını sağlar.
- Ayrıca Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dış kuruluşlarla işbirliği yapar.

İlgili Doküman :

- Atama Yazısı

5.5.3. İÇ İLETİŞİM

Borsamızın üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini de göz önüne alarak şu iletişim yöntemleri oluşturmuştur;

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000’DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	18	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

- Toplantılar
- İç Yazışmalar
- Elektronik Posta

Borsamız iletişiminin aciliyetine göre uygun iletişim yöntemini seçer.

5.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.6.1. GENEL

Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına Borsamız Genel Sekreteri ve Kalite 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 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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	19	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

5.6.3. GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

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

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

Borsamız, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi veya devamlılığın sağlanması ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirme sağlar.

Üye şartlarının yerine getirilmesinde ve üye memnuniyetinin artırılmasında gerekli olan kaynaklardan bina, tesis, alt yapı, çalışma ortamı, eğitimli-bilinçli yetkin insan kaynağı ihtiyacını ortaya koyar, bu kaynakları (optimum) en uygun şekilde sağlar.

6.2. İNSAN KAYNAKLARI

6.2.1. GENEL

Borsamız ürün veya hizmet kalitesini etkileyen işleri yapacak olan personelin yeterliliklerini uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim-tecrübe yönünden sağlar ve görevlendirir.

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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	20	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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 İnsan Kaynaklarının oluşturacağı 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 Formu F.İK.07
- Personel Eğitim Katılım Formu F.İK.13
- Eğitim Kartı F.İK.06
- Eğitim Notları
- Eğitim Planı F.İK.09
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü P.R.02

6.3. ALT YAPI

Borsamız, 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 gibi alt yapıyı belirler, bu alt yapıyı oluşturur, uygunluğunun veya sürekliliğini sağlar. 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.

6.4. ÇALIŞMA ORTAMI

Borsamız, ürün veya hizmetin şartlarına uygunluğu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını;

- İşyeri yerleşimi,
- Isı, ışık,

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	21	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

- Verimlilik,
- Çalışanlarımızın katılımını üst düzeyde tutacak çalışma metotları,
- Çalışanlar için moral ve motivasyonu arttıracak sosyal imkânlar, gibi hususları göz önüne alarak belirler ve yönetir.

BÖLÜM - 7 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

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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	22	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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,

- Telefon,
- Üye ziyareti,
- Anketler,
- Yazışmalar vb.

Bu iletişim metotları uygun düzenlemeler yapılarak uygulanır. Müşteri istek/şikâyetçiler Kalite Sorumlusunda toplanır.

İlgili Doküman :

- Üye İstek/ Şikâyet formu F.KS.07

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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	23	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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 Veri Analizi ve İstatistik Birim 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
- 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 doğrulanması eğitim için eğitim tedarikçileri değerlendirme formundan ve eğitim tedarikçisi anketinden, 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. Dolayısı ile özel prosesimiz bulunmamaktadır ve bu madde hariç tutulmaktadır.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	24	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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

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

Üye mülkü maddesi faaliyetlerimizde borsamıza müracatta bulunan üyelerimizin her türlü belgesi 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 bir sezon boyunca borsamız arşivinde saklanmaktadır. 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 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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	25	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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

BÖLÜM - 8 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.

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 geldiklerinle tarafımıza ilettikleri istek, şikâyetleri alarak,
- Dilek, şikâyet ve öneri kutusuna atılan talepler ile,
- Ve Anketler ile ölçülür.

Anketler yılda bir kez üyelerimiz tarafından doldurularak Veri Analizi ve İstatistik Sorumlusu tarafından değerlendirilerek, Aralık ayı son meclis toplantısında üst yönetime rapor halinde sunulur.

İlgili Doküman:

- Üye Ziyaret Formu F.KS.08
- Üye İstek, Şikâyet Formu F.KS.07

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	26	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

- 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.

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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	27	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

ulaşılamadığında, 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.

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 İzleme sonuçları.

Performans Kriterlerinin Gerçekleşme Takip Formu(F.KS.18)

Proses İzleme, Ölçme ve Değerlendirme Prosedürü (P.R.09)

8.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ

Borsamız, belirtilen kriterlere uymayan ürün veya hizmeti yanlışlıkla kullanılmaması, Hizmet sunumunun devamını önlemek için uygun tanımlamaları yapar. Bu, ürün veya hizmetin kontrolünü sağlar.

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 belirtilen kriterlere göre doğrulanır.
- Uygunsuzlukların tanımlanması, ele alınması, kontrolü ve yapılan faaliyetler ile ilgili kayıtlar, kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçişi

	28	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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 için, sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılabileceğini belirlemek için, 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,
- 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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	29	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
	Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008	
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	Revizyon No:-		
		01/01/2013	03		

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 dokümanete 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 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

8.5.3. ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

Borsamız, potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için, potansiyel uygunsuzluğun etkisine uygun olarak, bu konuda dokümanete 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 Sorumlusu 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.

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı

	30	ÇANAKKALE TİCARET BORSASI		<u>K.E.K.KALİTE EL KİTABI</u>	
Hazırlayan: Kalite Sorumlusu	S.Gözde KARTAL	İlk Yayın Tarihi	02/01/2008		
Onaylayan : Genel Sekreter	Sevcan ELVER	Revizyon Tarihi	01/01/2013	Revizyon No:-	03

- 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

Referans	TS EN ISO 9001:2008
Referans Mahiyeti	TS EN ISO 9001:2000'DEN TS EN ISO 9001:2008 Versiyon Geçışı