



BAFRA TİCARET BORSASI
KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	1/27

TS EN ISO 9001:2015
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
GENEL ŞARTLAR/
TOBB AKREDİTASYON STANDARTLARI ENTEGRE
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

İlk Yayın Tarihi:01.01.2022

Baskı Tarihi:-

Baskı No:00

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	2/27

TS EN ISO 9001:2015

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ-GENEL ŞARTLAR/TOBB AKREDİTASYON STANDARTLARI ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

A. BAFRA TİCARET BORSASI HAKKINDA

1. TARİHÇE
2. BAFRA TİCARET BORSASI'NIN TANITIMI
3. İLETİŞİM BİLGİLERİ

B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. KAPSAM
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR
3. TERİMLER VE TARİFLER
4. KURULUŞUN BAĞLAMİ
- 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması
- 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması
- 4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi
- 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri
5. LİDERLİK
- 5.1. Liderlik ve Taahhüt
- 5.1.1 Genel
- 5.1.2 Müşteri Borsası
- 5.2 Politika
- 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluk
6. PLANLAMA
- 6.1. Risk Ve Fırsatları Belirleme Faaliyeti
- 6.2. Kalite Yönetim Sistemi/Müşteri Yönetim Sistemi Hedeflerini Belirleme ve Bunlara Erişmek İçin Planlama
- 6.3. Değişikliklerin Planlaması
7. DESTEK
- 7.1. Kaynaklar
- 7.1.1. Genel
- 7.1.2. Kişiler
- 7.1.3. Altyapı
- 7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre
- 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi Ve Ölçümü
- 7.1.5.1. Genel
- 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği
- 7.1.6. Kurumsal Bilgi
- 7.2. Yetkinlikler
- 7.3. Farkındalık
- 7.4. İletişim
- 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi
8. OPERASYON
- 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol
- 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar
- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı Ve Geliştirilmesi
- 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
- 8.5. Ürün ve Hizmetin Sunumu

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	3/27

- 8.5.1. Hizmet Sunumunun Kontrolü
- 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik
- 8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet
- 8.5.4. Muhafaza
- 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler
- 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü
- 8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu
- 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü
- 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME
- 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme
- 9.1.1. Genel
- 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti
- 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme
- 9.2. İç Tetkik
- 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi
- 10. İYİLEŞTİRME
- 10.1. Genel
- 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet
- 10.3. Sürekli İyileştirme

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	4/27

A. BAFRA TİCARET BORSASI HAKKINDA

1. TARİHÇE

Bafra Ticaret Borsası 5590 sayılı kanunun 32. maddesi hükmü gereğince Sanayi Bakanlığının 04.01.1992 tarih 1992 /12 sayılı onayları ile kurulmuştur.

İlk hizmet yeri olarak, Özmenler İş hanında faaliyete başlayıp daha sonra THK Bafra Şubesine ait büronun kiralınması ile 2004 yılına kadar burada faaliyet gösterip, O dönemin yönetim kurulu Başkanı Musa BUHARALI ve Meclis Başkanı Muharrem AY ve yönetim ile Meclis üyelerimizin büyük gayretleri ile Alparslan Mah. Sinop Samsun Yolu Üzeri No:26 Bafra adresinde alınan 635 m2 arsa üzerine 3 kat 1.200 m2 kullanım alanı olan bünyesinde, kapalı otoparkı, idare katı, lokali, çok amaçlı toplantı salonu bulunan 3 katlı borsa hizmet binamız Mart 2004 yılında hizmete girmiştir. Halen Bafra Ticaret Borsası olarak üyelerimize burada hizmet vermeye devam etmekteyiz.

2. BAFRA TİCARET BORSASI' NIN TANITIMI

Bafra Ticaret Borsası'nın örgütlenme yapısı 5174 Sayılı Kanun ile belirlenmiştir. Borsa üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlerine uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere mesleki disiplin, ahlak ve dayanışmayı korumak ve Kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla ticaret borsalarına verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

3. İLETİŞİM BİLGİLERİ

Bafra Ticaret Borsası
Alparslan Mah. Borsa Sokak No: 2 Bafra / Samsun
Telefon: 0 362 544 33 00 – 544 00 33
Fax: 0 362 544 33 53
e-posta: bafratb@tobb.org.tr
web: www.bafratb.org.tr

B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1. KAPSAM

Bafra Ticaret Borsası olarak; uyguladığımız kalite yönetim sistemi standartları ve tabi olduğumuz mevzuatlar ışığında; faaliyetlerimizi etkileyen olumlu veya olumsuz faktörleri etkin yöneterek, verilen hizmetin kalitesini sürekli iyileştirmeyi, kaynakları verimli bir şekilde kullanmayı, böylece tutarlı ve etkin bir hizmet vererek, iç ve dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı amaçlamaktayız.

Bu kalite el kitabı Madde 2'de belirttiğimiz standartlar ışığında, amaçlarımıza ulaşmak için oluşturduğumuz ve Bafra Ticaret Borsası bünyesinde kurduğumuz kalite yönetim sistemi şartlarımızı ve uygulamalarını kapsamaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	5/27

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar ile TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standartlarının, TOBB Akreditasyon Standartlarının ortaya koyduğu kalite yönetim sistemi kurulumuna dair şartların uygulama/karşılama yöntemleri özetle bu el kitabında tanımlanmış, yönetim sistemlerinin işletilmesine dair detayların anlatıldığı ikinci üçüncü seviye dokümanlara ilgili maddelerde atıflar yapılmıştır. Ayrıca yukarıda Belirtilen Referans Dokümanların Çapraz Eşleştirme Tablosu Ek-3'te verilmiştir.

3. TERİMLER ve TARİFLER

Üst Yönetim: Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi, grup veya kişiler (Yönetim sisteminin kapsamı, bir kuruluşun sadece bir bölümünü içeriyorsa üst yönetimden o bölümü yöneten ve kontrol edenler kastedilir.)

Katılım: Bir faaliyet, olay veya durumun içinde yer alma

Bağlılık: Paylaşılan amaçlara ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin içinde yer alarak katkı sağlama

Kuruluşun Bağlamı: Kuruluşun amaçlarını geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü

İlgili Taraf (Paydaş): Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar ya da faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş

Üye/Müşteri: Üye/Müşteri kavramı, iç ve dış müşteri olarak ele alınmıştır

Tedarikçi: Kuruluşa ürün veya hizmet sağlayanlar

Dış Tedarikçi: Kuruluşun parçası olmayan sağlayıcı

Amaç/Hedef: Ulaşılmak istenen sonuç

Girdi: Bir faaliyetin başlaması için onu tetikleyen unsur

Çıktı: Bir prosesin sonucu

Proses: Girdilerin faaliyetler sonucu fonksiyonel değişikliğe uğrayarak katma değerli çıktılara ulaşması

Performans: Ölçülebilen sonuç

Risk: Belirsizlik etkisi (Beklenenden sapmanın etkisi negatif veya pozitif olabilir)

Veri: Bir nesne ile ilgili gerçekler

Bilgi: Anlamlı veri

Doküman: Bilgi ve içinde bulunduğu ortam (Örnek: Kayıt, prosedür, rapor, standart, çizim)

Dokümanite Edilmiş Bilgi: Kuruluş ve içinde yer aldığı ortam tarafından kontrol edilmesi ve sürdürülmesi gereken bilgi

4. KURULUŞUN BAĞLAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

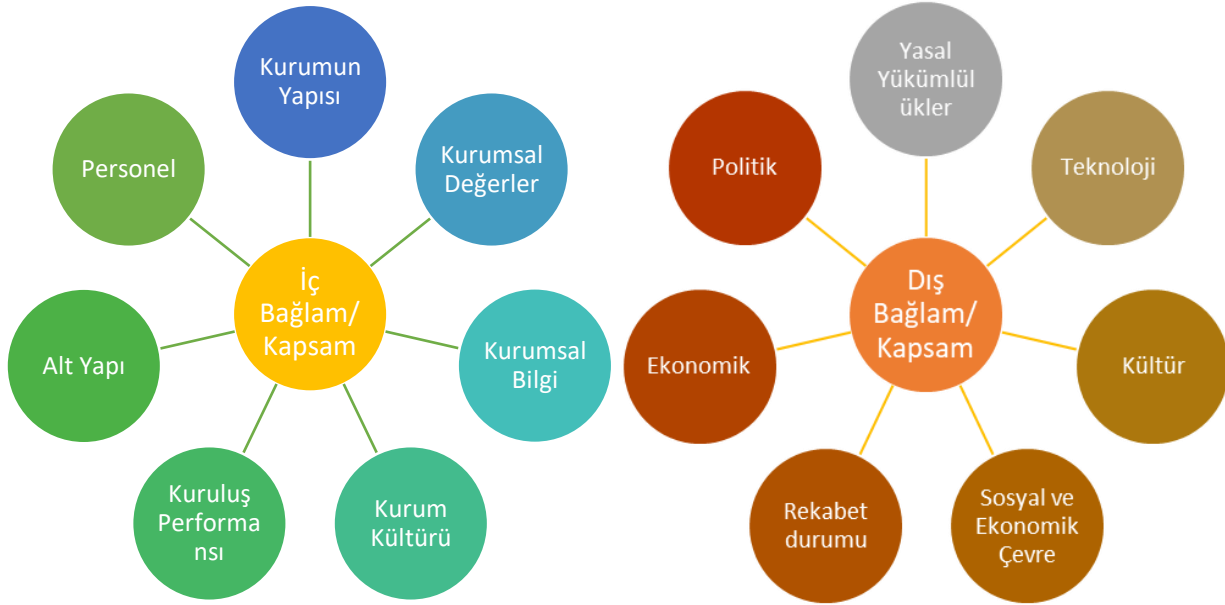
Kuruluş amaçlarımız doğrultusunda, hizmeti gerçekleştirme için kullanılacak materyaller dâhil materyallerin tedarikinden, hizmet gerçekleştirme süreçleri, hizmetin sunulması süreçleri boyunca hizmetlerimizi etkileyebilecek iç ve dış hususlar kuruluşumuz tarafından belirlenerek Borsamız Bağlam ve İlgili Tarafların İhtiyaç/Beklentilerinin Anlaşılması Tablosunda verilmiştir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	6/27



Şekil:1-Temel Borsamız Bağlamları (İç ve Dış Hususlar)

Borsamız tarafından belirlenen iç ve dış hususlar güncellik, etkinlik, uygunluk vb. yönleriyle her yıl düzenli olarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir. Varsa değişiklik ihtiyaçları belirlenip güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Borsamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirlenmesi Tablosu
TOBB Akreditasyon Standartları

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Borsamız; müşterilerimiz, birincil ve ikincil mevzuat, standartlar ve sektörel uygulamalar hususundaki şartları sağlayacak şekilde hizmetimizin süreklilik ve sürdürülebilirliğini etkileyen/etkileyebilecek ilgili tarafları ve bu ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemiş ve yönetmektedir. Detaylar Borsamız Bağlam ve İlgili Tarafların İhtiyaç/Beklentilerinin Anlaşılması Tablosunda verilmiştir.

Borsamız tarafından belirlenmiş olan ilgili taraflar güncellik, etkinlik, uygunluk vb. yönleriyle her yıl düzenli olarak Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir. Varsa değişiklik ihtiyaçları belirlenip güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Borsamız Bağlamı ve İlgili Tarafların İhtiyaç Ve Beklentilerinin Belirlenmesi Tablosu
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Borsamız tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardının;

- 8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi maddesi Borsamız tarafından sunulan hizmetin sunum şekil ve şartları ilgili mevzuat/sözleşme/protokollerde belirlendiği için hariç tutulmuştur.
- 7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği maddesi Borsamızda hizmet gerçekleştirme süreçlerinde kalibrasyon/doğrulama gerektiren herhangi bir izleme ölçme cihazı kullanılmadığından hariç tutulmuştur.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	7/27

- 8.5.5. Borsamız tarafından sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmediğinden hariç tutulmuştur.

Ayrıca TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardının tüm maddeleri Borsamızda uygulanmaktadır.

Borsamızla ilgili iç/dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç/beklentileri belirlenmiş ve Kalite Ek Kitabı Ek:1-Borsamız Bağlam ve İlgili Tarafların İhtiyaç/Beklentilerinin Anlaşılması Tablosunda verilmiştir.

Borsamız tarafından sunumu gerçekleştirilen hizmetler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

1	Faaliyet Belgesi
2	Kobi Destek Kredisi Faaliyet Belgesi
3	Borsa Kayıt Sicil Sureti
4	Tescil Hizmetleri
5	Fatura Tasdik İşlemleri
6	Kayıt Yapıldığına Dair Belge
7	Gerçek Kişi Kayıt Beyannamesi
8	Tüzel Kişi Kayıt Beyannamesi
9	Seçim Yetki Belgesi
10	Seminer/Eğitim/Fuar Hizmetleri
11	Bilgi Edinme Hizmetleri
12	Yayın Hizmetleri
13	Borsa Kaydında Değişiklik Yapma
14	Borsadan Kayıt Silinmesi

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve kayıtların kontrolü prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Borsamız hizmetlerini etkin, verimli, zamanında sunmak ve sürdürülebilir kılmak için TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı şartları doğrultusunda proses yaklaşımını esas alan bir kalite yönetim sistemi kurgulanmıştır. Bu kapsamda TOBB Akreditasyon Standartları da dikkate alınarak Borsamız içerisinde kuruluş amacımız doğrultusunda faaliyet gösteren temel birimlerimiz proses olarak belirlenmiştir. Standardın ilgili maddesinin şartlarında belirtilen bilgileri de içerecek şekilde proses kalite planları oluşturulmuş ve yayınlanmıştır.

Bu planlarda, belirlenen proseslerin:

- Birbirleri ile etkileşimleri
- Çalıştırılması için ihtiyaç duyulan girdi, çıktı ve kaynakları
- Uygunluğunun/performansının izlenmesi ve ölçülebilmesi için performans kriterleri
- Çalıştırılması için ihtiyaç duyulan bilgi kaynakları
- Risk ve Fırsatlar

Belirtilmiştir.

İç ve/veya dış etkilere kaynaklı olarak oluşabilecek değişiklik ihtiyaçları hizmet süreçlerini olumsuz etkilemeyecek şekilde gerekli önlemler alınarak kontrollü şartlarda uygulanmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	8/27

Proses/faaliyetlerin çalıştırılması için yetkinlik, yetki ve sorumluluklar ilgili pozisyonların görev tanımlarında verilmiştir.

Belirlediğimiz proseslerin sırası belirlenmiş ve Kalite El Kitabı Ek:1-Proses Etkileşim Haritasında verilmiştir.

Proses/Faaliyetler ile ilgili tespit edilen performans kriterlerine dair veriler FR-26 Performans Kriteri İzleme Formu ile toplanır. Toplanan bu veriler Akreditasyon İzleme Komitesinin (AİK) 3 aylık olağan toplantılarında değerlendirilir. Proses/Faaliyetlerin icrası esnasında ortaya çıkabilecek potansiyel ürün/hizmet uygunsuzlukları tespit edilip uygunsuz hizmet/ürün takip formlarına proses bazlı kayıtlanmış ve yayınlanmıştır. Tespit edilen uygun olmayan ürün/hizmetlerle ilgili iş ve işlemler PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedüründe belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

Proses kriter izleme/uygun olmayan ürün/hizmet verilerine dair sonuçlar her yıl YGG toplantılarında değerlendirilerek iyileştirme faaliyetlerimiz için girdi olarak kullanılmaktadır.

İlgili doküman:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
- PR-02 Mali İşler Prosesi
- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
- PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
- PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
- PR-08 Üye İşlemleri Prosesi
- PR-09 Tescil İşlemleri Prosesi

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Borsamız üst yönetimi,

- Kalite yönetim sisteminin etkinlik ve hesap verilebilirliği ile ilgili düzenli olarak iç tetkikler, mali raporlamalar, ilgili otoritelere rutin veya talep halinde bilgi sunmak kaydıyla,
- Kuruluş amaç, vizyon ve misyonumuz doğrultusunda kuruluş kalite politikamız ve hedeflerimiz oluşturulmuş, uygulanmak kaydıyla,
- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar standardı ile TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standartlarının şartları ile proses odaklı bir planlama uygulamak kaydıyla,
- Proses bazlı risk ve fırsatları belirlemek ve yönetmek kaydıyla,
- Proses ve faaliyetlerimize uygun kaynakların sağlanması kaydıyla,
- Amaçlanan hizmetlerin sunulabilmesi için etkin hizmet uygunluk kontrol faaliyetlerinin uygulanmasının sağlanması kaydıyla,
- Çalışanların görevlerini yerine getirmenin önemine dair farkında lığın sağlanması kaydıyla,
- Hizmet kalitesine etkisi olabilecek personelin Kalite Yönetim Sistemine etkin bir şekilde dâhil edilmesini sağlamak kaydıyla,
- YGG, iç tetkikler, müşteri geri beslemeleri, hizmet uygunluk kontrol sonuçları, proses kontrol sonuçları, veri analizleri, düzeltici faaliyetler vb. kullanılarak iyileştirme faaliyetlerine teşvik etmek kaydıyla,
- Verdiğimiz hizmetlerden etkilenen tüzel ve gerçek kişilerin şikâyetlerini etkili, objektif ve verimli şekilde ele almak kaydıyla,

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	9/27

Kalite Yönetim Sistemi ve Müşteri Şikâyet Sistemine dair liderlik ve taahhütlerini gerçekleştirme kayıtları ile göstermektedir.

5.1.2. Müşteri Odağı

Borsamız yasal şartlar dâhil müşterinin güncel ve/veya gelecekteki şart ve ihtiyaçlarının tayin edilip yönetilebilmesi için:

- AN-01 Üye memnuniyet anketleri
- Üye şikâyet/öneri sistemi
- Müşteri ziyaretleri
- Diğer Borsa/Borsa uygulamalarının takibi

Husularını ele alıp değerlendirerek müşteri memnuniyet/sadakatinin artırılması ve sürdürülmesi yönünde faaliyetleri yürütmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

5.2. Politika

Borsamız tarafından kuruluş amaçlarımız, belirlediğimiz kuruluş bağlamlarına uygun, kalite hedeflerimizin belirlenmesinde çerçeve görevi teşkil edecek, standardın uygulanabilir şartlarını uygulama ve sürekli iyileştirme taahhüdünü de içeren kalite politikası, misyon ve vizyon beyanları oluşturulmuştur. Ayrıca TOBB Akreditasyon Standartları kapsamında proses/faaliyet bazlı alt seviye politikalarımız da oluşturulmuş ve Kalite El Kitabı EK-3 Proses/Faaliyet Bazlı Politika Beyan Formu'nda verilmiştir.

- Kalite politikamız, misyon ve vizyon beyanlarımız proses/faaliyet bazlı politikalarımız dokümente edilerek el kitabında yayınlanmıştır.
- Kalite politikası ve misyon, vizyon beyanlarımız, proses/faaliyet bazlı politikalarımız çalışanlarımız tarafından anlaşılması için muhtelif zamanlarda düzenlenen toplantı, duyuru, panolara asma ve benzeri faaliyetler gerçekleştirilmiş ve tekrarlanmaktadır.
- Tüm politikalarımız, ilgili tarafların kalite el kitabı, web sayfamız aracılığı ile erişimine açılmış olup sürekliliği sağlanmaktadır.

KALİTE POLİTİKASI

Kalite Politikamız Ek-2 Proses Bazlı Politikalar dokümanı aracılığı ile yayınlanmıştır.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

VİZYON

Güçlü kurumsal yapısı ve sunduğu uluslararası standartlarda hizmetler ile gerçek ve tüzel kişilerin fayda edeceklerine olan inançla üye olmak istedikleri öncü ve saygın bir borsa olmak.

MİSYON

Bafra Ticaret Borsası, zirai ürünlerin adil ve şeffaf piyasa fiyatlarının oluşmasına zemin hazırlayan, üyelerinin gelişimini ve işbirliğini destekleyen, menfaatlerini koruyan ve onları güncel piyasa koşullarına hazırlayan bir borsadır.

Kalite politikamız, misyon ve vizyon beyanlarımız proses/faaliyet bazlı politikalarımız, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında gözden geçirilerek gerekli görüldüğü durumlarda güncellenmektedir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	10/27

İlgili Dokümanlar:

- Proses Bazlı Politika Beyanları
- TOBB Akreditasyon Standartları
- PS-03 Doküman Ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Borsamız tarafından hizmet gerçekleştirme proseslerinde hizmet kalitesini etkileyen pozisyonlarda görev yapan oda organ üyeleri ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk ve yetkinlikleri belirlenerek, Organizasyon El kitabı aracılığı ile yayınlanmış ve dağıtımı yapılmıştır. Kuruluşumuzda TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar, TOBB Akreditasyon standartlarına uygun bir sistemin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sağlanması sorumluluğunu taşıyan bir Kalite Yönetim Temsilcisi ve Akreditasyon Sorumlusu atanmıştır. Ayrıca borsamız organizasyon şeması oluşturulmuş olup, Ek 4 de verilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- Görev Tanımları
- TOBB Genel Sekreter Yönetmeliği
- 5174 sayılı Türkiye Borsalar ve Borsalar Birliği ile Borsalar ve Borsalar Kanunu
- Borsa Muamelat Yönetmeliği
- TOBB Personel Yönetmeliği
- Borsa İç Yönergesi
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Borsamız, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar standardı kapsamında belirlenen madde 4.1 Kuruluş bağlamı (iç ve dış hususlar), madde 4.2 İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini de dikkate alarak:

- Amaçladığımız hizmetleri gerçekleştirirken olumlu etkileri daha da artırmak, istenmeyen olumsuz etkileri önlemek ve/veya azaltmak için risk ve fırsatları belirlemiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.
- Risk ve fırsatların belirlenmesi, değerlendirilmesi, kayıt altına alınması, istenmeyen etkilerin azaltılması, istenen etkilerin çoğaltılması riskin gerçekleşmesi esnasında alınacak önlemlerle ilgili yöntemleri içeren bir prosedür oluşturularak uygulanmış ve sürekliliği sağlanmıştır.
- Belirlenen riskler ve bu risklerin bertaraf edilmesi ile ilgili uygulanan faaliyetlere dair, belirlenen fırsatlar ve bu fırsatlarla ilgili uygulanan aksiyon planlarına dair sonuçlar düzenli olarak YGG toplantılarında gözden geçirilerek sonuçları itibari ile iyileştirme faaliyetleri uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- FR-21 Faaliyet Risk-fırsat belirleme ve takip formu
- PS-01 Risk ve Fırsatları Belirleme Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	11/27

6.2. Kalite Yönetim Sistemi/Müşteri Yönetim Sistemi Hedeflerini Belirleme ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Borsamız; kalite yönetim sistemi/müşteri yönetim sistemi ile ilgili amaçlara ulaşılabilirliğini göstermek için; Stratejik Plan, İş Planı ve/veya Hizmet Standartları da dikkate alarak kalite politikası ve kuruluş amaçlarımız doğrultusunda birim/proses/faaliyetler bazında hedeflerimiz uygulanabilirlik ve ölçülebilirlik kriterleri dikkate alınarak belirlemiş ve yayınlamaya başlamıştır.

Hedeflerimiz, Stratejik Planımız, iş planlarımız, hizmet standartlarımız, proses izleme kriter verileri de göz önüne alınarak; üst yönetim/akreditasyon ve kalite sorumlusu koordinasyonunda yönetim gözden geçirme toplantılarında tüm proses ve faaliyet sorumlularının katılımıyla belirlenir. Belirlenen hedefler akreditasyon ve kalite sorumlusu tarafından FR-20 Hedef-İş Planı Takip Formuna işlenerek ilgili proses/faaliyet sorumlularına dağıtımı yapılır. Hedeflere dair gerçekleşme verileri birim sorumluları tarafından toplanarak TB-02 Faaliyet-Hedef-İş Planı İzleme Tablosuna kayıt edilir. Elde edilen veriler periyodik olarak toplanan Akreditasyon İzleme Komitesi toplantılarında değerlendirilir. İzleme faaliyetleri esnasında hedeflerin istenmeyen ciddi sapmalar tespit edilmesi halinde Akreditasyon Komitesinin kararları doğrultusunda hareket edilir. Gerekli düzeltme/düzeltilici faaliyetlerin gerçekleştirme sorumluluğu proses/faaliyet sorumlularındadır.

Belirlenen hedeflere dair nihai gerçekleştirmelere ait veriler yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilerek yukarıda belirtildiği gibi bir sonraki yılın hedefleri belirlenir.

İlgili dokümanlar:

- FR-20 Hedef/İş Planı Takip Formu
- TB-02 Faaliyet-Hedef-İş Planı İzleme Tablosu
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Borsamızda; kuruluş bağlamı, ilgili taraflar, organizasyon yapısı gerekleri çerçevesinde oluşabilecek dokümantasyon yapısı, makine teçhizat yapısı, personel değişiklikleri, personel eğitimleri, tedarikçi değişiklikleri, müşteriden kaynaklanan olağan üstü şartlar vb. gelen değişiklik talepleri; hizmet sağlama yeteneğimizi akamete uğratmadan kontrollü şartlar altında uygulamaya sokulmaktadır.

Değişiklik talebinin oluşması halinde üst yönetimin onayını müteakip, değişiklikle ilgili iç ve dış paydaşlarla birlikte uygun düzenlemeler yapılarak değişiklikler gerçekleştirilir.

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Borsamız tarafından hizmetlerimizin sunulabilmesi için ihtiyaç duyulan insan, makine, uygun teçhizat, bilgi, finans, dış tedarikçiden temin edilecek kaynaklar dâhil belirlenmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Kaynak ihtiyaçlarımızın değerlendirilmesi yönetimi gözden geçirme toplantılarında düzenli olarak yapılmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	12/27

7.1.2. Kişiler

Borsamız tarafından proses/faaliyetlerimizin işletilebilmesi için nitelik/nicelik açısından personel ihtiyaçlarımız belirlenmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-02 İnsan Kaynakları Ve Eğitim Prosedürü
- Görev Tanımları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

7.1.3. Altyapı

Borsamız hizmetlerini gerçekleştirebilmek için gerekli altyapıya sahiptir. Binasında, çalışma ofisleri, proses teçhizatları (yazılım, donanım... vb.) ve destek hizmetleri yönünden altyapısını sürekli iyileştiren Borsamızda bu konularda ortaya çıkabilecek ihtiyaçlar belirlenir, üst yönetimin onayı ile temin edilir. Sahip olduğumuz mevcut alt yapımızın sürekliliğinin sağlanabilmesi için planlı bakım gerektiren tesis ve cihazlar belirlenmiş ve bakımları yapılmaktadır. Ayrıca arıza durumlarında bu arızaların süratle giderilmesi için gerekli önlemler alınmış, görevlendirmeler yapılmıştır. Bu çerçevede:

- Bakım gerektiren cihazlar/teçhizat/araçlar belirlenerek, bakım onarım listesine kayıtlanmış olup planlı bakım faaliyetleri bu liste üzerinden takip edilmektedir.
- Ayrıca bilgi teknoloji ve donanımları ile ilgili olarak, yazılım ve donanım listeleri oluşturulmuş olup bakım, güncelleme ve güvenlik önlem ve faaliyetleri bu listeler üzerinden takip edilmektedir.

Herhangi bir cihaz, teçhizat, donanım, yazılım vb. arızalanması ve/veya kullanılamaz duruma gelmesi halinde, bu durum tespit eden tarafından yazılı veya sözlü biçimde genel sekreterliğe bildirilir. Genel sekreter tarafından vereceği direktif ve/veya belirleyeceği yöntemle faaliyetler başlatılır.

Planlı bakım gerektiren yazılım, donanım, cihaz, teçhizat vb. kaynakların bakımları LS-02 Bakım Onarım Listesi üzerinden takip edilir. Bakım faaliyetleri doğrudan satın alma ve/veya sözleşmeler ile temin edilir.

Bakım ve/veya onarım faaliyetlerine dair, tüm kayıtlar muhasebe sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

Bakım ve/veya onarım faaliyetlerine dair risk ve fırsatlar ve alınan önlemler belirlenmiş olup, FR-21 Risk ve Fırsat Belirleme Formu üzerinden takip edilip değerlendirilmektedir.

Belirlenen risklerin gerçekleşmesi durumunda yapılacak iş ve işlemler ile ilgili PL-03 Acil Eylem Planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- LS-02 Bakım Onarım Listesi
- FR-03 Bakım Onarım Talep Formu
- LS-04 Yazılım Listesi
- LS-05 Donanım Listesi
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları
- PS-01 Risk ve Fırsat Belirleme Prosedürü
- PL-03 Acil Durup Eylem Planı

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	13/27

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Çevre

Borsamız tarafından proses/faaliyetlerin işletimi için; Ürün, hizmet, çalışanlara uygun çalışma ortamı belirlenmiş ve sağlanmaktadır. Çalışan sağlığı ve güvenliğini etkileyebilecek durumları önlemek için uygun teçhizat ve malzeme belirlenerek sürekliliği sağlanmıştır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

Borsamız hizmet gerçekleştirmeleri için kullanılan materyallerin kabulü dahil hizmet gerçekleştirme süreçlerinde uygulanan proses kontrol faaliyetleri, son kontrol faaliyetlerini amaca uygun gerçekleştirmek için uygun izleme ölçme proseslerini belirlemiş, uygulamış ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Müşteri memnuniyet anketleri, soru listeleri (iç ve dış tetkikler vb.), hizmet kontrol faaliyetleri izleme/ölçme kaynakları olarak kabul edilmekte ve uygulanarak sürekliliği sağlanmaktadır.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Borsamızda hizmet gerçekleştirme süreçlerinde ölçümleme/doğrulama gerektiren herhangi bir izleme ölçme cihazı kullanılmadığından hariç tutulmuştur.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Borsamız proses/faaliyetlerin işletilmesi, hizmetlerin amaçlanan uygunlukta üretilebilmesi için ihtiyaç duyulan bilgileri belirlemiş olup KYS kapsamında oluşturulan dokümantasyon yapısı ile sürdürülebilir, muhafaza edilebilir ve erişilebilir kılınmıştır. Tüm bu hususlar Borsamıza ait PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedüründe ifade edildiği gibi yönetilmektedir. Borsamız kurumsal bilgi kaynakları; fikri mülkiyetlerimiz, tecrübelerimiz, başarılı ve başarısız projelerimiz, proses hizmete dair iyileştirme sonuçları, ulusal ve uluslararası standartlar, kamu kurum ve kuruluşlar ile yaptığımız işbirliği sonuçları, iştirak ettiğimiz seminer, fuar, toplantı vb. müşteri ve dış tedarikçilerden gelen bilgilerden oluşmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

7.2. Yetkinlik (Hizmet içi eğitim)

Borsamız tarafından çalışanlarımızın çalıştıkları proses/ faaliyetlere göre yetkinlikleri belirlenmiş ve görev tanımlarında belirtilmiştir.

Değişiklik, teknolojik, mevzuatsal ve benzeri sebeplerden dolayı oluşabilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, planlanması, sağlanması, etkinliğinin değerlendirilmesi vb. hususlarla ilgili yöntem faaliyet ve işleyişi PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedüründe açıklanmış ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	14/27

İlgili Dokümanlar:

- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

7.3. Farkındalık

Borsamız, kuruluş kalite politikası, misyon, vizyon, hedefler, iyileştirme faaliyetlerinin kuruluş katkılarını, kendilerinin iyileştirme faaliyetlerine olabilecek katkıların önemi konusunda personele, kalite yönetim sistemi şartlarına uymanın sağlayacağı faydalar konusunda farkındalıkların artırılması için muhtelif hizmet içi eğitim toplantı vb. faaliyetler düzenlemektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları
- Görev Tanımları

7.4. İletişim

Borsamız tarafından amaçlanan çıktılara ulaşmak için iç ve dış iletişim kanalları planlanmış bununla ilgili temel yetki ve sorumlulukları da içeren iletişim ve haberleşme planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standartları sistemi kapsamında gelen şikayetler Üye/Müşteri İlişkileri Prosedürü kapsamında öncelik değerlendirilmesine tutularak prosedür kapsamında işlemler gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

- PL-04 İletişim ve Haberleşme Planı
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

Borsamız tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar standardının istediği ve Borsamız tarafından kurulan kalite yönetim sisteminin etkin işletilebilmesi için ihtiyaç duyulan dokümantasyon yapısı oluşturulmuştur.

Dokümantasyon yapısının oluşturulması, güncellenmesi, kontrollü şartlar altında kullanımı, kalite yönetim sisteminin gerçekleştirmelerine ait kanıt ve kayıtların muhafazası ve elden çıkarılması da dâhil hususları içeren PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü oluşturulup uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	15/27

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

8. OPERASYON

8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol

Borsamız, amaçlanan hizmetleri uygulanabilir müşteri ve yasal mevzuat şartları dâhilinde üretebilmek için proseslerini belirlemiş, planlamış, oluşturmuş ve uygulayıp kontrol ederek sürekliliğini sağlamaktadır. Bu planlamalara dair:

- Proseslerin işletilmesi, ürün/hizmetlere dair kabul kriterleri ilgili yasal mevzuatlar, protokoller ve iştirak sözleşmeleri, oda organ kararları, çalışma/çalıştırma talimatları, görev tanımları, proses kalite planlarında belirlenmiştir.
- Proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan uygun kaynaklar belirlenmiş ve proses kalite planlarında belirtilmiştir.
- Proseslerin performans, hizmetlerin uygunluk ve sürekliliğini sağlamak için hizmet gerçekleştirme proseslerine dair kontrol kriterleri borsa organ kararları, ilgili mevzuatlarla belirlenmiş ve uygulanmaktadır.
- Hizmet proseslerinin planlanan şekilde işletilebilmesi için ihtiyaç duyulan tarif dokümanları oluşturulmuş atıfları aşağıda verilmiş olup ayrıca proses kalite planlarında ilgili dokümanlara atıflar yapılmıştır.
- Hizmetlerimizin amaçlanan şartları karşıladığına dair kanıtlar gerçekleştirme kayıtları ile sunulmaktadır.
- Borsamız tarafından dış tedarikçilere yaptırılan hizmet/ürünlere sözleşme, teknik şartname ve benzeri dokümanlarda belirtilen şartlara uygunluğu satın alma sonrası gerçekleştirilen kabul faaliyetleri esnasında kontrol edilmektedir.
- Hizmetlerin gerçekleştirme faaliyetleri esnasında müşteri, teknolojik, lojistik, yasalar, standartlar ve benzeri kaynaklardan oluşan değişiklik talepleri üst yönetimle koordinasyon halinde kontrollü şartlar halinde gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
- PR-02 Mali İşler Prosesi
- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
- PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
- PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
- PR-08 Üye İşlemleri Prosesi
- PR-09 Tescil İşlemleri Prosesi
- Altyapı Bakım Onarım Faaliyetleri
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Faaliyetleri,
- Satınalma Faaliyetleri
- Anayasanın 135 inci maddesi ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde
 - o Borsa Muameleat Yönetmeliği
 - o Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
 - o Hakem, Bilirkişi ve Ekspertiz Listeleri Yönetmeliği
 - o Azami Fiyat Tarifeleri Yönetmeliği
 - o Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi Yönetmeliği
 - o Personel Yönetmeliği
- PS-03 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PS-04 Tedarik Prosedürü
- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Sistemi
- Stratejik Plan ve 2018 Yıllık İş Planı
- PS-01 Risk ve Fırsat Belirleme Prosedürü

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	16/27

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

Borsamızın müşteri portföyü; üyelerimiz, sivil toplum örgütleri, kamu kurum ve kuruluşları, hizmet almaya hak eden vatandaşlardan oluşmaktadır.

Müşterilerimizle iletişimimiz; bire bir ziyaretler, yazışmalar, telefon, sms, e-posta, faks, web sayfası, süreli ve süresiz yayınlar, basın bültenleri, toplantı ve konferanslar aracılığı ile sağlanmaktadır.

Hizmetlere ait şartlar ve bilgiler web sayfasında yayınlanmış olup güncelliği sağlamaktadır.

Borsamız hizmetlerinin sunum şartları, hizmeti talep etme şartları, hizmeti kabul etme kriterleri ilgili mevzuat, sözleşme vb. dokümanlarda belirlendiği için hizmet sunumu bu kapsamda gerçekleştirilmektedir.

Müşteri geri beslemelerinin alınabilmesi için web sayfası, müşteri şikâyet öneri sistemi, anketler vb. yöntemlerle uygun planlamalar yapılmış ve uygulanmaktadır. Ayrıca Borsamız tarafından TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı kapsamında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı ile entegre kalite yönetim sistemi kurulmuş ve uygulanmaktadır.

Üyelerimiz tarafından hizmet sunum aşamalarında Borsamıza sunulan bilgi ve belgelerin muhafazası ve mahremiyeti ile ilgili uygun düzenlemeler yapılmış olup gerekli durumlarda ilgili üyelerle iletişime geçilmektedir.

Hizmet gerçekleştirmeye referans teşkil eden ilgili mevzuat ve sözleşmelerden herhangi bir değişiklik durumunda hizmetlerin aksamadan sunulabilmesi için süratle gerekli önlemler alınarak ilgili kurum, kuruluş ve Borsa içi proses/faaliyet sorumluları süratle bilgilendirilir.

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
- PR-02 Mali İşler Prosesi
- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
- PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
- PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
- PR-08 Üye İşlemleri Prosesi
- PR-09 Tescil İşlemleri Prosesi
- PL-04 İletişim ve Haberleşme Planı
- Sözleşmeler
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Borsamız tarafından sunulan hizmetin sunum şekil ve şartları ilgili mevzuat/sözleşme/protokollerde belirlendiği için bu madde hariç tutulmuştur.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	17/27

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Borsamız tarafından satın alma faaliyetlerin uygunluğunun kontrolü ile ilgili hususlar ve tedarikçilerimizin ürün/hizmet sağlayabilme yeteneği kontrollü şartlar altında gerçekleştirilmektedir.

Dış tedarikçilerimizin kuruluşumuza sağladığı ürün ve hizmetleri tedarik etme performansları ve sürekliliği sağlayabilme yeteneklerine dair seçme değerlendirme ve tekrar değerlendirme kriterleri belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Satın alınacak ürün ve hizmetlere dair kriter/satın alma şartnameleri belirlenmiş ve tedarik süreçlerimizde kullanılmaktadır.

Satın alması gerçekleşen ürün ve hizmetlerin uygunluğunun kontrolleri belirlenmiş kabul kriterleri çerçevesinde uygulanmaktadır.

Satın alma faaliyetlerine dair risk ve fırsatlar ve alınan önlemler belirlenmiş olup, Risk Planında belirtilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-04 Tedarik Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

8.5. Ürün ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Borsamız tarafından bu standardın 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol maddesi çerçevesinde yapılan planlamalar dâhilinde hizmetlerin sunumları kontrollü şartlar altında gerçekleştirilmektedir.

Kontrollü şartlar, uygulanabildiğinde, hizmete dair amaçlanan sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığı proses aşamaları ve son kontrol faaliyetleri çerçevesinde gerçekleştirilen hizmet uygunluğunun kontrolü güvence altına alınmıştır.

Hizmetin sunum şekilleri, uygunluk kontrol kriterleri, ilgili mevzuat, proses kalite planları, talimatlar vb. sistem dokümanları belirlenmiş olup çalışanların kullanımına sunulmuştur. Belirlenen bu kriterler doğrultusunda hizmeti gerçekleştiren ve onaylayan tarafından hizmete dair uygunluk kontrolleri yapılmaktadır.

Hizmete dair altyapı, çevre, yetki ve sorumluluklar belirlenmiş ve proses kalite planlarında atıflar yapılmıştır.

Borsamızca sunulan hizmetlerinin hiçbirisi için uygunluk kontrolü yapılamadığı bir durum yoktur.

Hizmet uygunluğu kontrolleri sonucu tespit edilen uygunsuz hizmetlerle ilgili PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	18/27

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
- PR-02 Mali İşler Prosesi
- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
- PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
- PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
- PR-08 Üye İşlemleri Prosesi
- PR-09 Tescil İşlemleri Prosesi
- Anayasanın 135 inci maddesi ve 5174 sayılı Türkiye odalar ve Borsalar Birliği ile Borsalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde
 - o Borsa Muamele Yönetmeliği
 - o Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
 - o Personel Yönetmeliği
- PS-04 Tedarik Prosedürü
- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Sistemi
- Stratejik Plan ve Stratejik Plan Çerçevesinde Oluşturulan İş Planları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Borsamız tarafından sunulan hizmetlere dair izlenebilirlik evrak kayıt numarası, borsa sicil numarası, ticaret sicil numarası, firma/kurum unvanı, ortak bilgisi, vergi no, T.C. kimlik no ile sağlanmaktadır. Hizmet ve ürünlerin durumuna dair tanımlama; hizmet aşamaları ile ilgili atılan imza, paraf, mühür, kaşe, hal değişimi (askı, terkin vb.) gibi işaret ve kavramlarla sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.3. Üye veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Borsamız tarafından sunulan hizmetlerde itibaren belirlenmekte, doğrulanmakta, muhafaza edilerek güvenliği sağlanmakta, bu belgelerin kaybolması, kullanılabilme niteliğini kaybetmesi durumlarında üyeye bu durum bildirilmekte ve tekrar teminleri sağlanmaktadır. Hizmetin sunulabilmesi için üyelerden temin edilen belgeler müşteri mülkiyeti kapsamında olup bu belgeler en başından

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.4. Muhafaza

Borsamız tarafından sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan (basılı evrak, toner, kırtasiye vb.) materyaller niteliklerine uygun ortamlarda muhafaza edilmektedir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	19/27

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Borsamız tarafından sunulan hizmetlerle ilgili teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmemektedir, bu sebeple hariç tutulmuştur. Ancak sunduğumuz hizmetlerin eksik ve hatalı sunulması ile ilgili üyelere gelen başvurular süratle değerlendirmeye alınarak giderilir.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Borsamız tarafından hizmet gerçekleştirme süreçlerinde herhangi bir değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında bu ihtiyaç bu standardın 6.3 ve 8.5.1 maddelerinde ortaya koyulan şartlar da göz önüne alınarak değerlendirilir. Değişiklik ihtiyaçları uygulanabilir olduğunda tüm ilgili taraflar bilgilendirilir. Değişiklik faaliyetlerine dair kayıtlar muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Borsamız tarafından hizmet sunum aşamalarında uygulanabildiğinde bu standardın 8.1, 8.5.1 ve 8.5.2'deki şartları çerçevesinde yaptığımız planlamalara uygun hizmet uygunluk/uygunsuzluğunu ortaya koyan kontrol faaliyetlerini uygulamaktadır. Tüm kontrol faaliyetlerinde uygunluk onayı, ilgili birim sorumluları tarafından son kontrollerden sonra onay imzası ile sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PR-01 Katılımlı Yönetim Prosesi
- PR-02 Mali İşler Prosesi
- PR-03 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosesi
- PR-04 Basın ve Halkla İlişkiler Prosesi
- PR-05 Üye İlişkileri Prosesi
- PR-06 Politika, Temsil ve Görüş Oluşturma Prosesi
- PR-07 İş Geliştirme ve Danışmanlık Prosesi
- PR-08 Üye İşlemleri Prosesi
- PR-09 Tescil İşlemleri Prosesi
- Anayasanın 135 inci maddesi ve 5174 sayılı Türkiye odalar ve Borsalar Birliği ile Borsalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde
 - o Borsa Muameleat Yönetmeliği
 - o Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
 - o Personel Yönetmeliği
- PS-04 Tedarik Prosedürü
- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Sistemi
- Stratejik Plan ve Stratejik Plan Çerçevesinde Oluşturulan İş Planları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.7. Uygun Olmayan Hizmet/Ürünün Kontrolü

Borsamız tarafından hizmet gerçekleştirme aşamalarında gerçekleştirilen kontrol faaliyetlerinde tespit edilen uygun olmayan hizmetlerin istenmeyen kullanım ve teslimatının önüne geçilmesi için, uygun olmayan hizmete ne tür işlem uygulanacağına dair planlamalar yapılmış ve bu hususları içeren PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	20/27

İlgili Dokümanlar:

- PS-05 Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Borsamız tarafından oluşturulan kalite yönetim sistemimizin yapılan planlamalara uygun, etkin ve verimli bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını tespit etmek ve sürekli iyileştirmeyi gerçekleştirebilmek için uygun izleme ölçme analiz ve değerlendirme faaliyetleri planlanmış ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Borsamız tarafından dış ve iç müşterilerimizin kuruluşumuz ve sunduğumuz hizmetlerle ilgili bugünkü ve gelecekteki beklentilerini almak ve memnuniyet seviyelerini ölçmek için müşteri memnuniyet anketleri ve müşteri ziyaretleri düzenli olarak yapılmaktadır. Müşteri şikâyet, öneri ve taleplerinin alınabilmesi için uygun iletişim kanalları oluşturulmuş iç ve dış müşterilerimizin kullanımına sunulmuştur.

Yılda en az bir kez yapılan iç ve dış müşteri memnuniyet anketleri, şikâyetçi müşteri memnuniyet sonuçları, müşteri şikâyet ve önerileri de analiz edilerek değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları akreditasyon kurulu izleme komitesi toplantıları ve yönetimin gözden geçirme toplantısında ele alınır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-02 İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü
- TS EN 10002:2015
- TOBB Akreditasyon Standartları
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- PR-03 Üye İlişkileri Prosesi
- PS-06 Üye İlişkileri Prosedürü
-

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Borsamız tarafından:

- Proses hizmet uygunluğuna dair performans kriterleri
- Müşteri memnuniyet anket, şikâyet ve önerileri
- Müşteri ziyaret verileri
- İç Tetkik sonuçları
- Borsamız hedeflerine dair gerçekleşme verileri
- Uygun olmayan hizmet verileri
- Risk ve fırsatlara dair veriler
- Dış tedarikçi performans değerlendirme verilerini

muhtelif yöntemler kullanarak analiz eder ve sonuçları ile ilgili olarak düzeltme/düzeltilici/iyileştirme faaliyetleri uygulanır. Uygulanan bu faaliyetler ve/veya analiz sonuçları YGG toplantılarında değerlendirilir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	21/27

9.2. İç Tetkik

Borsamız TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı, TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı kapsamında oluşturulan yönetim sistemimizin etkin uygulandığı ve bu standartların şartlarının karşılanarak sürekliliğinin sağlandığını belirlemek için yılda en az bir kez iç tetkik yapmaktadır. Standartların iç tetkik maddesinde belirtilen şartların karşılanması ile ilgili hususları içeren PS-07 İç Tetkik Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-07 İç Tetkik Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Borsamız TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar Standardı, TS EN ISO 10002:2015 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler Standardı, TOBB Akreditasyon Standartları kapsamında oluşturduğu yönetim sistemimizin etkin uygulandığı ve bu standartların şartlarının karşılanarak sürekliliğinin sağlandığını gözden geçirmek için yılda en az bir kez yönetimin gözden geçirmesi toplantısı yapmaktadır. Toplantıya Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Sekreter, Akreditasyon İzleme Kurulu Komisyon üyeleri ve tüm çalışanlar katılır.

Yönetimin gözden geçirme toplantılarının sekretarya görevi Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu tarafından yürütülür. Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu tarafından aşağıdaki gündem maddeleri ile ilgili bir önceki toplantıdan yapılacak toplantıya kadar geçen süre içerisindeki gerçekleştirmeleri içeren “kalite yönetim sistemi performans raporu” hazırlanır. Toplantıya üst yönetim dâhil yönetici kademesindeki tüm personel ve üst yönetim/akreditasyon ve kalite sorumlusunun uygun göreceği personel katılır. Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu toplantıdan en az bir hafta öncesinde toplantı gündemi, toplantı tarihi ve kuruluş kalite yönetim sistemi performans raporunu katılımcılara YGG Toplantı gündem formu ile iletir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında;

- Bir önceki YGG toplantısında alınan kararlara ait faaliyetlerin durumu
- Borsa yönetim sisteminin dokümantasyon yapısı, kalite politikalarının gözden geçirilmesi
- Kuruluş bağlamı kapsamında belirlenen iç ve dış hususların uygunluğunun devamı
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin uygunluğunun devamı
- Aşağıdaki maddelerdeki eğilimler dâhil, KYS'nin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi,
 - o Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - o Kalite amaçlarına erişme derecesi,
 - o Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
 - o Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - o İzleme ve ölçme sonuçları,
 - o İç-Dış Tetkik sonuçları,
 - o Dış tedarikçilerin performansı,
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

Akreditasyon ve kalite sorumlusu tarafından hazırlanan performans raporu asgari bu hususlarla birlikte sistemin etkinlik, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirme faaliyetlerini güvence altına alınıp uygulanması ile ilgili kanaatlerini de içerir. YGG toplantısında alınan kararlar (iyileştirme için fırsatlar, KYS ile ilgili değişiklik ihtiyaçları, ihtiyaç duyulan kaynaklar vb. olabilir) toplantı tutanağına kaydedilerek katılımcılar tarafından imzalanır ve gereği için ilgililere/katılımcılara dağıtımı yapılır. YGG toplantıları çerçevesinde alınan kararlara dair açılan düzeltici/iyileştirme faaliyetleri PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürüne göre takip edilir.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	22/27

İlgili Dokümanlar:

- FR-30 YGG Toplantı Duyuru Formu
- TT-01 YGG Toplantı Tutanağı
- RP-02 YGG Performans Raporu
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Borsamız tarafından müşteri şartlarının en üst seviyede karşılanarak müşteri memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanması için 9.1.3. maddesinde belirtilen veri analiz sonuçları kullanılarak iyileştirme faaliyetleri planlanıp uygulanmaktadır. Bu iyileştirme faaliyetleri:

- Müşterilerin gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri,
- Satın alınan hizmet-ürün doğrulama faaliyetleri, tedarikçi performansları dahil tüm ürün-hizmet gerçekleştirme süreçlerinde istenmeyen etkilerin önlenmesi, istenen etkilerin çoğaltılması,
- Borsamız kalite yönetim sistemi performans ve etkinliğinin artırılması,

Hususları gözetilerek planlanır ve uygulanır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Borsamız kalite yönetim sistemi kapsamında hizmetlerin gerçekleştirme süreçlerinde, bu süreçleri destekleyen faaliyetlerle ilgili planlanmış düzenlemelerin planlandığı gibi gerçekleştirilmemesi/gerçekleştirilememesi sonucu tespit edilen sistemsel uygunsuzluklarla ilgili düzeltici-iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Standardın 10.2. maddesinde uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlerle ilgili ortaya koyduğu şartların nasıl karşılanacağına dair hususları da içeren PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

10.3. Sürekli İyileştirme

Borsamız standardın 9.1.3. maddesinde bahsedilen analiz sonuçlarını, müşteri geri beslemelerini, iç tetkik sonuçlarını, uygun olmayan hizmet tespitlerini, proses performans uygunluğu analizlerini, yönetimin gözden geçirme toplantısı çıktılarını da kullanarak sürekli iyileştirme faaliyetlerini düzeltici faaliyetler/risk ve fırsat ihtiyaçlarının belirlenmesinin tayini aracılığı ile uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- PS-08 Düzeltici-İyileştirme Faaliyet Prosedürü
- PS-03 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- TOBB Akreditasyon Standartları

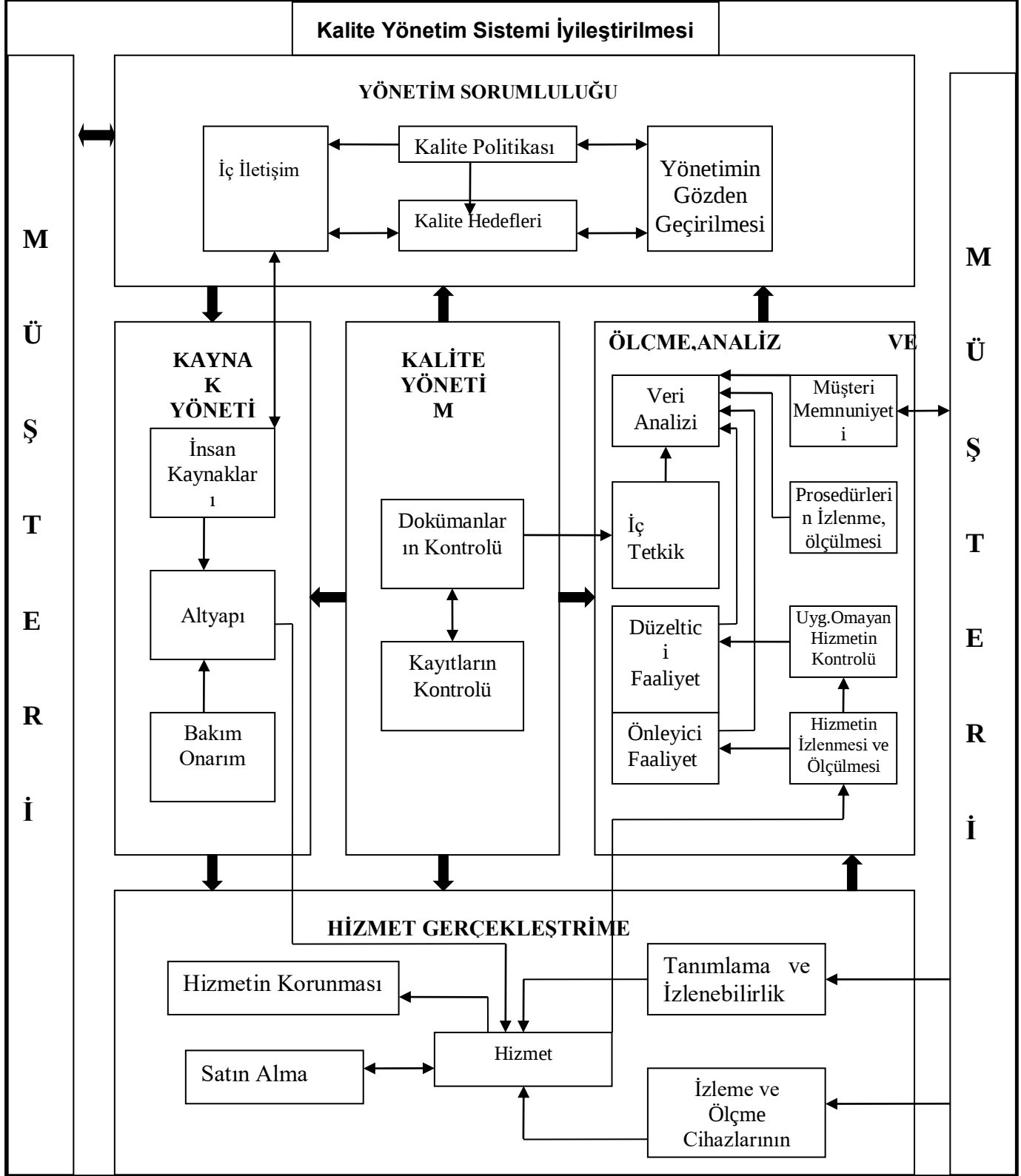
Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMİK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	23/27

EK:1-PROSES ETKİLEŞİM HARİTASI



Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

	BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI	Doküman Kodu	KEK
		Yürürlük Tarihi	01.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa No	24/27

EK-2 PROSES BAZLI POLİTİKALAR

Misyonumuz

5174 sayılı kanun ve faaliyetlerimizle ilgili yönetmeliklerden doğan yetki ve sorumluluklarımız çerçevesinde üstlendiğimiz görevleri, değişen tarımsal, hayvansal ve ekonomik koşullar karşısında üye ve paydaşlarımızın memnuniyetinin sürekliliğini sağlayacak kalite anlayışıyla yerine getirmektedir.

Vizyonumuz

Gerçekleştirdiği ve gerçekleştirmeyi amaçladığı faaliyet, çalışma ve projelerle bölge coğrafyasında öncü, yurt çapında ise örnek bir borsa haline gelmektir.

Kalite Politikamız

Kanunumuz ve ilgili mevzuatla borsamıza verilmiş olan görev ve sorumluluklar çerçevesinde üyelerimizin memnuniyetini ön planda tutarak, borsamızın çağdaş borsacılık standartlarına ulaşmasını sağlamak.

- Üyelerimizin alım-satımlarını ve piyasa beklentilerini karşılama konusunda ihtiyaçlarına cevap verebilmek
- Üyeler ve çalışanlar bazında sürekli iyileştirmeyi sağlamak
- Kalite yönetim şartlarına uygunluğunu sağlamak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek
- Objektiflik ve güvenilirlik anlayışı ile etkin bir şekilde hizmet verebilmektir.

İnsan Kaynakları Politikamız

Borsamızın kaynakları ölçüsünde, kadro cetvelinde belirtilen ve yeterli sayıda personel istihdam ederek, çalışanlarımızın Hizmet İçi Eğitimlerle bilgi ve becerilerini artırarak mesleki ve kişisel anlamda sürekli gelişimini sağlamak,

- Personelimizin; hak ve sorumluluklarını göz ardı etmeden, iş kanunu ve diğer yasal mevzuata uygun hareket etmek,
- Borsamızın başarısının ekip çalışması ile olacağından çalışanın çalışma ortamının iyileştirmesini yapmak,
- Çalışanlarımızın işin oluş ve yapılışıyla ilgili görüşlerini değerlendirmek,
- Borsa çalışanlarının moralini yüksek tutmak ve motivasyonunu sağlamak için etkinlikler düzenlemek,
- Çalışanlarımıza ihtiyaca uygun kişisel ve mesleki gelişim eğitimleri aldirmek,

Mali Politikamız

Bafra Ticaret Borsası muhasebe işlemleri aşağıdaki temel ilke ve esaslara göre yönetilir.

- Şeffaflık,
- Sosyal Sorumluluk
- Tekdüzenin sağlanması,
- Hesap verilebilirlik,
- Tarafsızlık ve belgelendirme,
- Dönemsellik ve para ile ölçülme,
- Önemlilik ve tutarlılık,
- Özün önceliği ve ihtiyatlılık,
- 5174 Sayılı Kanun ve Yönetmeliklere uygunluk,
- Uluslararası mali standartlara uygunluk

Haberleşme ve İletişim Politikamız

- Haberleşme yöntemlerinde teknolojiye ayak uydurmak.
- Doğru ve zamanında bilgi vermek.
- Haberleşme yöntemlerinin etkinliğini izlemek.

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	25/27

Bilgi İşlem Politikamız

Bafra Ticaret Borsası güncel ve güvenilir kurumsal verileri karar alma, hizmet süreçlerinde etkin kullanma ve iş sürekliliğini sağlamak amacıyla, verimlilik, gizlilik, erişilebilirlik, güvenlik ilkelerini dikkate almak, teknolojiyi yakından izlemek, günümüz ihtiyaçlarına mevcut süreçlerin sürekliliğini sağlamak ve sürekli iyileştirilmesine yönelik faaliyetlerde bulunmak politikamızdır.

EK-3 REFERANS DOKÜMANLARIN ÇAPRAZ EŞLEŞTİRME TABLOSU

TS-EN ISO9001:2015 MADDE	TS-EN ISO10002:2015 MADDE	TOBB AKREDİTASYON STANDARTLARI MADDE
4		1.8
4.1		1.4/1.8
4.2		1.4/1.8
4.3		1.8
4.4	6.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
5		1.8
5.1	5.1	1.8
5.1.1	5.1	1.8
5.1.2	5.1	1.8
5.2	5.2	1.1/1.2/1.5/1.6/1.8
5.2.1		1.8
5.2.2		1.8
5.3	5.3	1.1/1.3/1.8/2.2
6		1.8
6.1		1.8
6.2	6.2	1.1/1.4/1.8
6.3		1.8/2.3
7		1.8
7.1	6.4	1.2/1.8/2.4
7.1.1	6.4	1.8
7.1.2	6.4	1.3/1.4/1.6/1.8/2.2/2.5
7.1.3		1.5/1.6/1.8/2.3/2.4/2.5/2.6
7.1.4		1.8
7.1.5		1.8
7.1.5.1		1.4/1.8
7.1.5.2		1.8
7.1.6		1.8
7.2	5.3.2	1.1/1.3/1.6/1.8/2.2
7.3	5.2	1.6/1.3/1.8/2.2
7.4		1.3/1.8/2.2
7.5		1.8
8		1.8
8.1	6.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
8.2	7.1	1.7/1.8/2.1/2.3/2.4

Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	26/27

8.3		1.8
8.4		1.2/1.8
8.5		1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
8.5.1		1.8
8.5.2		1.8
8.5.3		1.8
8.5.4		1.8
8.5.5		1.8
8.5.6		1.8/2.3
8.6		1.8
8.7	7	1.8
9		1.1/1.8
9.1	8.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
9.1.1	8.1	1.8
9.1.2	8.3	1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4
9.1.3	8.1	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5 1.7/1.8/2.1/2.2/2.3/2.4/2.5 veya 2.6
9.2	8.5	1.8
9.3	8.6	1.1/1.8
10		1.8
10.1	8.4-8.7	1.8
10.2	8.4-8.7	1.8
10.3		1.8

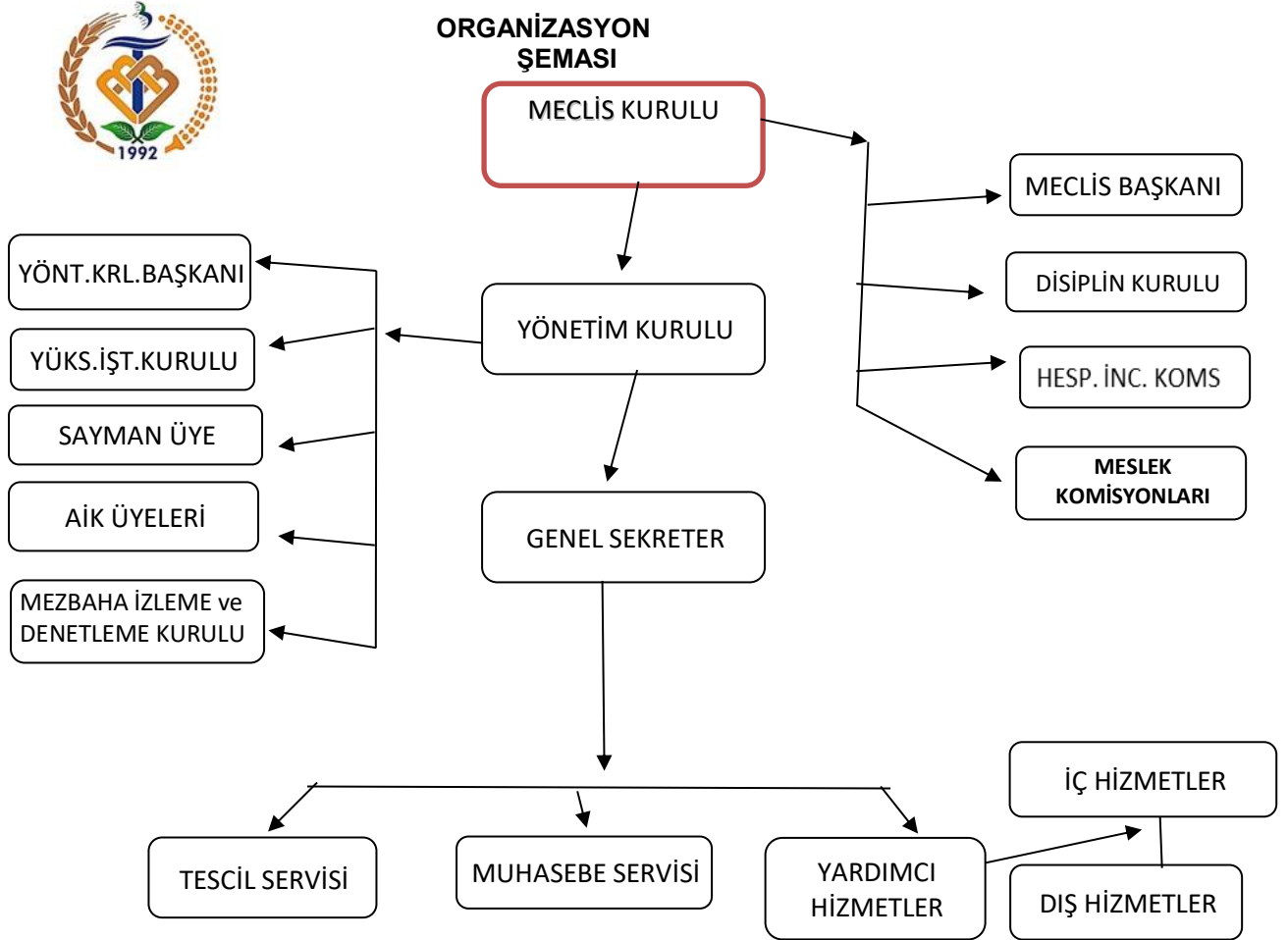
Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı



BAFRA TİCARET BORSASI KALİTE EL KİTABI

Doküman Kodu	KEK
Yürürlük Tarihi	01.01.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	27/27

EK-4 ORGANİZASYON ŞEMASI



Hazırlayan Akreditasyon ve Kalite Sorumlusu	Onaylayan
BAYRAM TOSUN Genel Sekreter	NAMIK KİBAROĞLU Yönetim Kurulu Başkanı