



KALİTE EL KİTABI



BİGA TİCARET BORSASI

KALİTE EL KİTABI

Revizyon no :	Hazırlayan BEYHAN CESUR	Onay HALİL EROL
Rev.Tarihi :		



KALİTE EL KİTABI

Böl. No	ISO 9001	Konu	Revizyon Tarihi	Rev. No
A	-	İÇİNDEKİLER	---	00
B	-	REVİZYON BİLGİLERİ	---	00
C	-	ÖNSÖZ ve AMAÇ	----	00
1	4.1	PROSES YAKLAŞIMI	---	00
2	5.3	KALİTE POLİTİKASI	---	00
3	-	FİRMA TANITIMI	---	00
3	-	KAPSAM	---	00
4	4	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	---	00
4	4.1	Genel	---	00
4	4.2	Dokümantasyon	---	00
4	4.2.1	Genel	---	00
4	4.2.2	Kalite El Kitabı	---	00
4	4.2.3	Dokümanların Kontrolü	---	00
4	4.2.4	Kayıtların Kontrolü	---	00
5	5	YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	---	00
5	5.1	Yönetim Taahhütleri	---	00
5	5.2	Üye Odaklılık	---	00
5	5.3	Kalite Politikası	---	00
5	5.4	Planlama	---	00
5	5.4.1	Kalite Hedefleri	---	00
5	5.4.2	Kalite Yönetim Sistem Planlaması	---	00
5	5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	---	00
5	5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	---	00
5	5.5.2	Yönetim Temsilcisi	---	00
5	5.5.3	İç İletişim	---	00
5	5.6	Yönetim Gözden Geçirmesi	---	00
5	5.6.1	Genel	---	00
5	5.6.2	Gözden Geçirme Girdileri	---	00
5	5.6.3	Gözden Geçirme Çıktıları	---	00
6	6	KAYNAKLARIN YÖNETİMİ	---	00
6	6.1	Kaynakların Sağlanması	---	00
6	6.2	İnsan Kaynakları	---	00
6	6.2.1	Genel	---	00
6	6.2.2	Yeterlilik, farkında olma (bilinç) eğitim	---	00
6	6.3	Alt Yapı	---	00
6	6.4	Çalışma alanı	---	00

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

7	7	HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	---	00
7	7.1	Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	---	00
7	7.2	Üye ile ilişkili Prosesleri	---	00
7	7.2.1	Hizmet bağlı şartların belirlenmesi	---	
7	7.2.2	Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi	---	00
7	7.2.3	Üye ile İletişim	---	00
7	7.3	Tasarım ve Geliştirme	---	00
7	7.4	Satınalma	---	00
7	7.4.1	Satın alma prosesi	---	00
7	7.4.2	Satın alma Bilgileri	---	00
7	7.5	Ürün ve hizmetin sağlanması	---	00
7	7.5.1	Hizmet sağlamanın kontrolü	---	00
7	7.5.2	Hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği	---	00
7	7.5.3	Tanımlama ve İzlenebilirlik	---	00
7	7.5.4	Üye Mülkiyeti	---	00
7	7.5.5	Doküman Muhafazası ve Korunması	---	00
7	7.5.6	Ölçme ve İzleme Cihazlarının Kontrolü	---	00
8	8	ÖLÇME ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	---	00
8	8.1	Genel	---	00
8	8.2	İzleme ve Ölçme	---	00
8	8.2.1	Üye memnuniyeti	---	00
8	8.2.2	İç Tetkik	---	00
8	8.2.3	Proseslerin İzlenmesi ve Ölçümü	---	00
8	8.2.4	Hizmetin İzlenmesi ve Ölçümü	---	00
8	8.3	Uygun Olmayan Ürünlerin Kontrolü	---	00
8	8.5	İyileşme	---	00
8	8.5.1	Sürekli iyileştirme	---	00
8	8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	---	00
8	8.5.3	Önleyici faaliyet	---	00
EK -A		Proses sıralanması ve etkileşim şeması	---	00
EK-B		Organizasyon Şeması	---	00

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

Sıra No	Bölüm	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Kapsamı

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

ÖNSÖZ VE AMAÇ

KALİTE EL KİTABI; Kalite Sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sürekli kılınmasında temel doküman niteliğindedir.

Günümüzde artan üye istek ve beklentileri , tüm dünyada belli standartlarda hizmet sunma zorunluluğunu doğurmaktadır.

BİGA TİCARET BORSASI olarak kalite politikamız yasal mevzuatlar çerçevesinde aldığımız işleri kaliteden ödün vermeden üyemizin istek ve ihtiyaçları, personelimizin iş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda takım çalışmasının yanı sıra güncel teknolojilerle proseslerimizi hızlı, doğru ve verimli bir şekilde zamanında teslim etmek, süreçlerin başarısı ile kalite hedeflerimizi artırmaktır.

Verilen hizmetin kalite ve verimliliğini artırmak için TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun bir kalite yönetim sistemi kurulmuştur.

Kalite Yönetim Sistemimiz; üye odaklı bir bakış açısı, takım çalışması ve sürekli gelişme kavramları üzerinde kurulmuştur. Tüm çalışanlarımız bu kavramları benimsemiş ve bu paralelde çalışmaktadır.

Yayınlanan bu el kitabı TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi standardının Borsamızdaki uygulamalarını açıklamak amacını taşımaktadır.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL

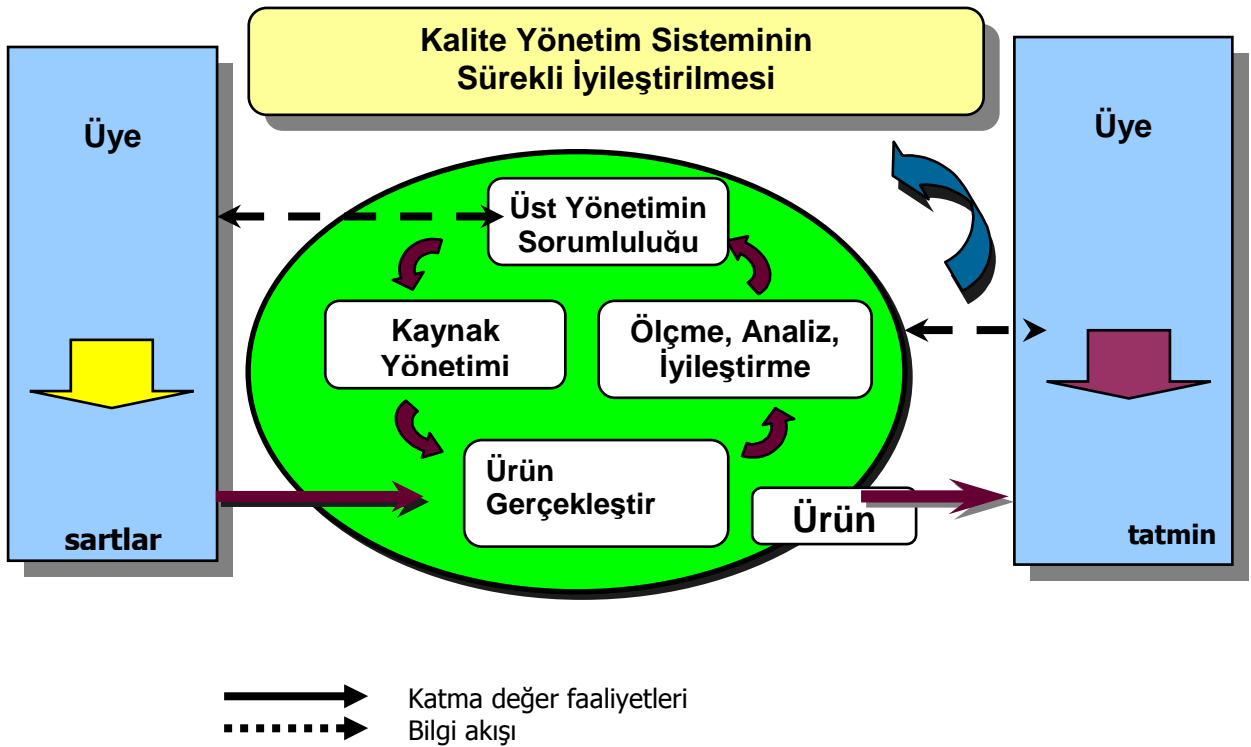
KALİTE EL KİTABI

Proses yaklaşımı

BİGA TİCARET BORSASI belirlenmiş üye şartlarını karşılamak, üye memnuniyetini sağlamak için, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılmasında proses yaklaşımını benimsemiştir.

Proses yaklaşımını Kalite Yönetim Sistemine uygulayarak;

- Üye şartlarının anlaşılmasını ve yerine getirilmesini,
- Hizmeti geliştirmesi ve üyelerine hizmette değer katması açısından proseslerin dikkate alınmasını,
- Proses performans ve etkinliğinin sonuçlarının elde edilmesini ve değerlendirilmesini,
- Objektif ölçmelere dayandırılan proseslerin sürekli iyileştirilmesini sağlamayı amaçlamıştır.



Revizyon no :	Hazırlayan BEYHAN CESUR	Onay HALİL EROL
Rev.Tarihi :		



KALİTE EL KİTABI

KALİTE POLİTİKASI

FAALİYET GÖSTERMİŞ OLDUĞUMUZ HİZMETLERDE, HİZMETLERİNDE YASAL MEVZUATLAR ÇERÇEVESİNDE; ÜYELERİMİZE HİZMETİ KALİTEDEN ÖDÜN VERMEDEN ZAMANINDA VE İSTENEN ŞARTLARDA YAPILMASINI SAĞLAMAK, PERSONELİN SÜREKLİ EĞİTİMİ İLE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ÜST DÜZEYDE GERÇEKLEŞTİRMEK, GÜNCELLENEN KALİTE HEDEFLERİMİZLE DİNAMİK YAPIMIZI KORUMAK VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİMİZİ SÜREKLİ İYİLEŞTİRMEK TEMEL POLİTİKAMIZDIR.

GENEL SEKRETER
HALİL EROL

VİZYONUMUZ

Biga Ticaret Borsası'nı farklılıklar yaratarak Bereketin değerlendirilmesi noktasında bölgede söz sahibi yapmak ve en iyi hizmeti vererek lider olmak.

MİSYONUMUZ

Üyelerimize hizmet kalitesini arttırmak, meslek odaları, sivil toplum örgütleri ve kentin yönetimindeki diğer tüm unsurlar ile ortak bir güç oluşturmak, Yöre ekonomisinin kalkınması için hizmet eden, sorunların çözümü yönünde faaliyette bulunan bir kurum olmak.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

BİGA TİCARET BORSASI TARİHÇESİ

06 Haziran 1986 tarihinde faaliyetine başlayan Biga Ticaret Borsası Ticaret Bakanlığının teklifi üzerine 24 Aralık 1985 tarih ve 10/640,2/69 50548 sayılı kararname ile kurulmuştur. Kuruluş tarihine göre ülkemizin 59. borsasıdır.

Biga Ticaret Borsası 1986 yılından 1995 yılına kadar kiraladığı küçük bir mekanda faaliyet göstermiş daha sonra şehir merkezine uzak bir bölgeden arsa satın alınarak inşasına başlanmış ve 10 Haziran 1995'te inşaat alt katı satış salonu onun üstü hizmet büroları ve toplantı salonu olarak düzenlenmiştir.

Günümüzdeki modern borsacılık hizmetlerinin yürütüldüğü borsa tesislerinin üzerinde bulunduğu 55.000m² arazi üzerinde 1990 yılında başlanılan 68 alıcı deposu 60 tonluk elektronik kantar, hububat analiz laboratuvar, üreticilerin ürünlerini pazarladığı müzayede salonu, üyelerimiz ve üreticilerimizin çeşitli konularda eğitim amaçlı toplantıların yapıldığı modern konferans salonu, 310 üyesi ve 8 çalışanı ile yeni Hizmet Binasında 1995 yılından bugüne hizmetlerini sürdürmektedir.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

4 Kalite Yönetim Sistemi

4.1. Genel şartlar

BİGA TİCARET BORSASI Kalite Yönetim Sistemi tüm hizmetlerini, ihtiyaç ve beklentileri ile yürürlükteki yasaları, mevzuatları ve TS-EN-ISO 9001-2000 Kalite Yönetim Standartlarını karşılayacak şekilde oluşturmuştur. Sistemin değişen şartlara göre revizyonu ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli tedbirleri almıştır.

Kalite Yönetim Sistemi ve uygulamasına ilişkin prosesleri tanımlamış, proseslerin birbirleriyle ilişkilerini belirlemiştir.

- Proseslerin etkinliğini sağlayacak ilke ve yöntemleri belirlemiştir.
- Faaliyetlerin ve bu faaliyetlerin izlenmesinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli kaynakları ve bilgileri güvence altına almıştır.
- Prosesleri izlemekte, ölçmekte ve sonuçları iyileştirme amacıyla analiz etmektedir.
- Sistemin sürekli olarak iyileştirilmesi ve korunması yönünde tedbir uygulamaktadır.

Proseslerin etkinlik ve verimlilik açısından sürekli iyileştirilmesine fırsat vermesi için proses kartları oluşturulmuştur. Proses kartlarında ; faaliyetler, proses sorumlusu, etkileştiği prosesler, proses yöntemi, performans kriterleri, prosesin girdisi, ihtiyaç duyulan kaynak, prosesin çıktıları, izlenme periyodu tanımlanmıştır.

İyileştirme; Yönetimin gözden geçirme toplantılarıyla, proses performans kriterlerini destekleyen kalite hedefleriyle, iç tetkiklerle, hatalı hizmet analizi ve üye geri beslemelerinin değerlendirilmesiyle sağlanmaktadır. Proses etkileşimi 4.2.2 maddesinde belirtilmiştir. Proses uygulamaları iş akış şemalarında ,proses izleme ölçüm parametreleri ve proses planında anlatılmıştır.

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1.Genel

Yönetim Sistem dokümantasyonu, kalite politikası, kalite hedefleri, kurum faaliyetlerini tarif eden doküman edilmiş prosedürleri ve bunların kontrolü için gerekli diğer dokümanları ve kayıtları içeren bütüncül bir sistemdir.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

4.2.2. Kalite El Kitabı

Biga Ticaret Borsası tarafından Kalite El Kitabı oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmıştır. El Kitabı içerisinde hariç tutmalarla birlikte kapsam, atıf yapılan dokümanlar ve prosesler arasındaki etkileşimler tarif edilmektedir.

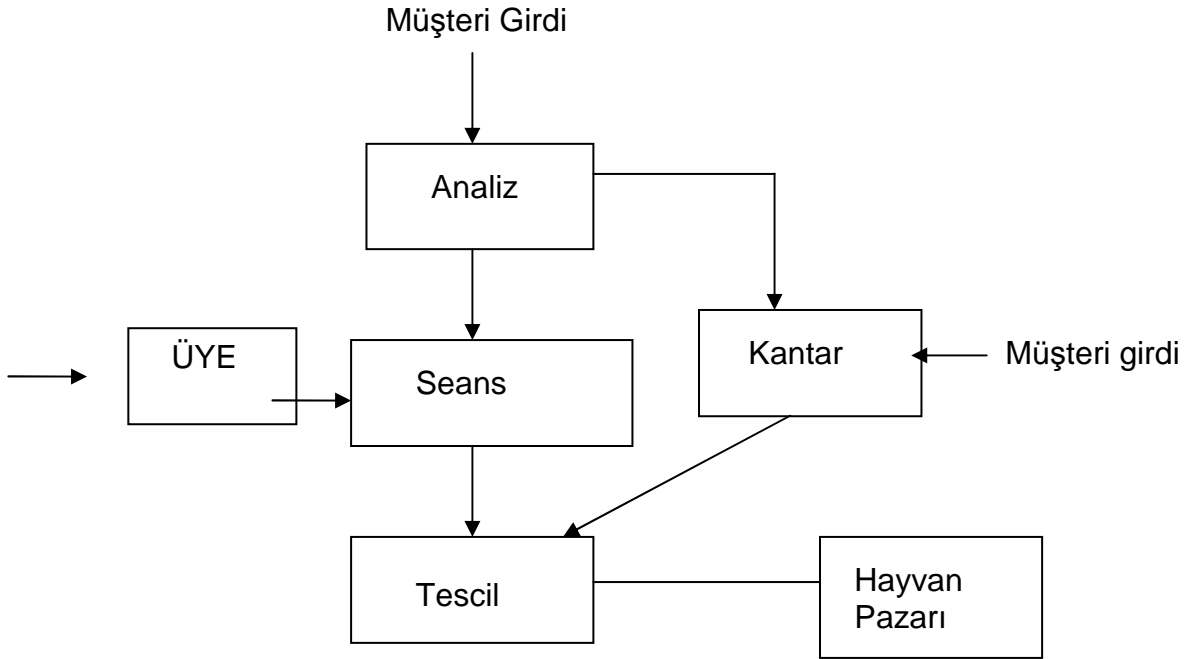
BİGA TİCARET BORSASI PROSESLERİNİN ETKİLEŞİM TABLOSU;

	ÜYE PROSESİ	ANALİZ PROSESİ	SEANS PROSESİ	TESCİL PROSESİ	KANTAR PROSESİ	HAYV.PAZR. PROSESİ
ÜYE PROSESİ			XX	XX		X
ANALİZ PROSESİ			XX	XX	XX	
SEANS PROSESİ	XX	XX		XX		
TESCİL PROSESİ		X	XX			XX
KANTAR PROSESİ		X	X	X		
HAYV.PAZA. PROSESİ	X			XX		

- : Birbiri ile etkileşimi olmayan
X : İndrekt etkileşimde
XX : Direkt etkileşimde
■ : Prosesler birbirleriyle etkileşim içinde olamaz

Revizyon no :	Hazırlayan BEYHAN CESUR	Onay HALİL EROL
Rev.Tarihi :		

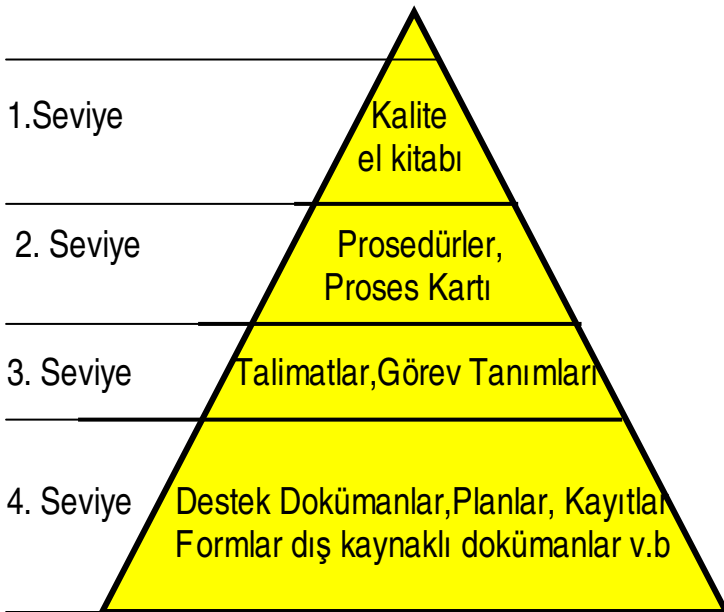
KALİTE EL KİTABI



4.2.3. Doküman Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümanlar Yönetim Temsilcisi önderliğinde tüm çalışanların katılım ve katkıları ile oluşturulur. Her birimde birimle ilgili dokümanlar TS-EN-ISO 9001-2000 kalite yönetim Sistemi dosyalarında muhafaza edilir. Doküman kontrolü ile ilgili ayrıntılar **PR.01-Doküman Kontrolü Prosedürü**'nde açıklanmıştır.

Sistemde kullanılan dokümantasyon yapısı aşağıda hiyerarşi sırası ile verilmiştir:



Revizyon no :	Hazırlayan BEYHAN CESUR	Onay HALİL EROL
Rev.Tarihi :		



KALİTE EL KİTABI

Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümanlar şunlardır

- 1- **Kalite El Kitabı:** Kurum politikaları doğrultusunda oluşturulan kalite sistemini özetler
- 2- **Kalite prosedürleri:** Sistem içinde yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak kim, ne, nerede, ne zaman, niçin ve nasıl sorularını yanıtlayacak şekilde oluşturulmuştur
- 3- **Proses Planları** Proseslerin belirlenmesi sıralanması ve birbirleri ile etkileşimlerini kapsamaktadır.
- 4- **Talimatlar:** Faaliyetlerin nasıl yürütüldüğünü ayrıntılı olarak açıklayacak şekilde oluşturulmuştur.
- 5- **Görev Tanımları:** Yetki ve sorumlulukları, görev tanımlarını ve yetkinlik bilgilerini içeren dokümanlardır.
- 6- **Diğer (formlar, listeler, diyagramlar, Planlar, Çizelgeler, tablolar, şartnameler):** Prosedür ve talimatlarda açıklanan faaliyetlerin takibinde ve kaydedilmesinde yardımcı olacak dokümanlardır.

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında kullanılan tüm kayıtlar **PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre tutulur ve muhafaza edilir. Prosedür, kayıtların nasıl muhafaza edileceğini kayıtlara nasıl kolaylıkla ulaşılabileceğini tarif eder. Kayıtlar kaybolma, yıpranma, çalınma vb. dış etkilerden korunacak şekilde muhafaza edilir ve bu konuda sorumluluk tüm çalışanlara aittir.

İlgili Dokümanlar

PR.01 Doküman kontrolü Prosedürü

PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5 Yönetim Sorumluluğu

5.1 Yönetimin Taahhüdü

Borsamız üst yönetimi Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini gerekli kaynakları sağlar.

Etkinliği sürekli iyileştirme çerçevesinde kaynak ihtiyacı;

- Yasal gereklilikler ve mevzuat şartları,
- Üye istek ve beklentilerinin belirlenmesi
- Kalite politikası ve hedeflerin oluşturulması
- Yönetimin gözden geçirilmesinin yapılması
- Hedeflerin sağlanmasında gerekli olan sermaye, Hizmet alanı, personel, Eğitim ve makine vb. kaynakların temini

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

➤ Hizmet ve proseslerin iyileştirilmesi karşılır.

Kalite yönetim sistemi sabırla ve emek ile uygulanmalıdır. Kalite sisteminden beklenen kurumsallaşma faydası bu çalışma ile sağlanacaktır. Kurum yönetimimiz kalite sistem çalışmaları için gerekli zaman, eğitim, insan, makine ve çalışma çevresi kaynaklarını sağlayacağını taahhüt eder. Kalite çalışmalarına atanan yönetim temsilcisi kanalı ile ve yönetim sisteminde yer alan (el kitabı, prosedür vb.) dokümanlarda verilen sorumlulukları yerine getirerek uygulama kararlılığındadır.

5.2. Üye Odaklılık

Üye beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması ve Üye memnuniyetinin artırılması kurumun temel hedefidir. Politikalar, hedefler ve prosesler Üye ihtiyaçlarını en iyi koşullarda karşılamak üzere oluşturulmuştur. Hizmet sonunda Üye memnuniyetinin ölçülmesi ve sürekli iyileştirilmesi ile ilgili faaliyetler **Üye Memnuniyeti Prosedürü**'ne uygun olarak gerçekleştirilir.

Sektörel bilgiler bu konu ile ilgili yayınlar veya toplantılara katılımlar ile elde edilir.

Potansiyel üye istek ve gereklilikleri kurum üst yönetiminin belirleyeceği zamanlarda yapılacak anket veya ziyaretler ile tespit edilir ve kayıt altına alınır.

Borsamız toplum gereklilikleri olarak yasa ve standartları dikkate alır ve bunlara uyma sorumluluğunu yerine getirir.

5.3. Kalite Politikası

BİGA TİCARET BORSASI üst yönetimi kuruluş amacına uygun Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde kalite politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve etkinliğinin sürekli iyileştirmek için gereken kaynak ihtiyaçlarını Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında görüşmekte ve ihtiyaca göre gerekli revizyonları yapmaktadır.

Borsamız Kalite Politikasını personeline, yapılan kurum içi toplantılarla duyurmakta, gerekli eğitimleri de vermektedir.

İlgili Dokümanlar:Kalite Politikası

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite hedefleri

Kurumumuz kalite hedefleri her yıl ocak ayında üst yönetim tarafından yapılacak yönetimin kalite sistemini gözden geçirmesi toplantısında belirlenir. Belirlenen ve dökümante hale getirilen hedefler periyodik olarak (6 aylık) değerlendirilir. Yapılan değerlendirmede hedeflere ulaşabilme derecesi göz önüne alınır. Hedeflerde görülen ciddi sapmalarda kurum üst

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

yönetiminin tedbir alması gerekir. Belirlenen bu hedefler Borsamız açısından öncelik arz eden konular için oluşturulmuştur.

Kalite hedeflerinin belirlenmesi aşamasında daha önce belirlenen hedefler ve bunlara ulaşılma dereceleri, kurum sürekli gelişme ihtiyacı, üye istekleri gibi unsurlar etkili olur. Belirlenmiş olan Kalite Hedeflerimiz yazılı olarak belirlenerek başta bölüm yöneticileri olmak üzere tüm çalışanlara duyurulur. Bu hedefler aynı zamanda ihtiyaç duyduğumuz proseslere ait hedeflerle paralellik arz eder.

Belirlenmiş olan bu hedeflere ulaşamaması durumunda sebepleri araştırılarak bu sebeplerin ortadan kaldırılması için gereken faaliyetler hayata geçirilir. Hedeflere ulaşılması durumunda ise ilgili hedefin iyileştirilmesi esas alınarak bu hedef revize edilir. Hedeflerde istenen maksimum iyileşmenin sağlanması durumunda ise artık bu seviyeyi korumak ve iyileşmeye ihtiyacımızın olduğu daha detay noktalara da inerek mükemmelliğe adım adım yaklaşım sağlanmasına çalışılır.

5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

BİGA TİCARET BORSASI üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi şartlarını, politika ve kalite hedeflerini karşılamak için Kalite Yönetim Sistemini planlar. Kalite Yönetim Sistemi 'nin uygulanması sorumluluğu üst yönetim adına Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

Organizasyona dahil tüm birimler Kalite Sisteminin etkinliğini gerçekleştirmek için sorumlulukları dahilinde gerekli uygulamaları sağlarlar.

BİGA TİCARET BORSASI üst yönetimi, vizyonu ve hedeflerini gerçekleştirebilmek için gerekli kalite yönetim sistemini oluşturmuştur.

Kalite yönetim sisteminin kurulması ve uygulanması aşamalarında kurum üst yönetimi sistemin ISO 9001:2000 standardında verilen kriterlere uygunluğunun sağlanması ve kalite hedeflerine ulaşılma derecesine göre etkinliğinin belirlenmesi açısından yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirmesini yapar. Yapılan değerlendirmelere göre kalite yönetim sisteminin yeniden yapılandırılması ve mevcut elemanlarının revizyonu kararı verilebilir. Alınan kararda uygulama sorumlulukları ve uygulama terminleri de belirlenir.

KYS' mizde en önemli konu proseslere dayalı bir modelin oluşturulmasıdır. Sistemde yer alan bütün prosesler PUKİ döngüsü işletilecek şekilde tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Kalite politikasını destekleyecek şirket hedefleri ayrıca ilgili bölüm ve fonksiyonlara kadar indirgenmiş, proseslerde ise performans kriterleri belirlenerek takibinin yapılmasını sağlayacak bir planlama dahilinde sistem oluşturulmuştur.

5.5. Sorumluluk, yetki ve iletişim

5.5.1. Sorumluluk ve yetki

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

Verilen hizmet kalitesini etkileyen işleri yöneten , uygulayan ve doğrulayan tüm çalışanların görev, yetki, sorumlulukları ve bağlı oldukları biriminin yazılı olduğu görev tanımları hazırlanmıştır.

Görev tanımları organizasyon içinde yer alan ve kaliteyi etkileyen tüm personel için hazırlanmış ve ilgili personele dağıtım gerçekleştirilmiş ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar EK- B Organizasyon Şeması, Görev Tanımları

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Diğer sorumluluklarına bakılmaksızın Borsamız üst yönetimi personel içinden bir kişiyi yazılı olarak yönetim temsilcisi olarak tayin etmiştir. Yönetim temsilcisi üst yönetime bağlı çalışır.

Yönetim sistemi kalite yönetim sistemine danışmanlık yapar, YGG toplantılarını organize eder, kalite yönetim sistemi hakkında üst yönetimi bilgilendirir ve dış kuruluşlarla ilişkiyi sağlar. Yönetim Temsilcisinin atama yazısı yazılı yapılarak tüm personele duyurusu yapılmıştır. Diğer görev ve sorumlulukları görev tanımlarında ayrıntılı olarak verilmiştir.

5.5.3. İç İletişim

Borsamız içi iletişim hazırlanan formlar aracılığıyla yazılı veya sözlü olarak yapılmaktadır. İletişimde eğitimler , toplantılar, ilan panoları kullanılan araçlardır.

Mobil Tahakkuk hizmetlerinde bilgi işlem merkezleri ile iletişim telefon, faks, e-mail ile sağlanmaktadır.

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1. Genel

Üst yönetim kalite yönetim sistemini, uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini ve devamlılığını sağlamak için yılda en az iki kez gözden (Aralık-Temmuz) geçirir. İhtiyaç olması halinde, kalite temsilcisinin teklifi ve yönetim kurulu başkanının onayı ile bu süre dolmadan yönetimin gözden geçirmesi yapılabilir. Gözden geçirmelerde kalite yönetim sisteminin tamamı ya da bir bölümü ele alınabilir. Ancak 6 ayda bir kez sistemin tüm bileşenleri bütün olarak gözden geçirilir.

Yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarının gündemi toplantıdan 1 hafta önce Yönetim temsilcisi tarafından belirlenir ve toplantının diğer katılımcılarına duyurulur. Toplantı gündeminde aşağıda belirtilen konular bulunmakla birlikte günün şartlarına göre ilave maddelerde görüşülebilir.

5.6.2 Gözden geçirme gündemi (gündemi)

- Kalite Politikasının sürekli uygunluğu
- Kalite Hedefleri
- Denetim sonuçları
- Üye geri beslemeleri
- Proses performansı ve Hizmet uygunluğu
- Uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyet sonuçları
- Bir önceki toplantıda alınan kararların takibi
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- İyileştirme için öneriler

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

- Kaynak ihtiyacı

5.6.3 Gözden geçirme çıktısı (toplantı tutanağı)

Yönetim gözden geçirmesinde alınan kararlar Toplantı Tutanağına Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir ve toplantı sonunda bu kayıtlar toplantıya katılanlara dağıtılır. Alınan kararlar Yönetim Temsilcisi Toplantı Tutanağına termin ve sorumluları belirtilerek kayıt altına alınır. İlgili yöneticiler tarafından verilen terminler içerisinde gerekli faaliyetler gerçekleştirilir. Toplantılarda konuşulan her türlü konu toplantı sonucunda alınan kararların uygulanıp uygulanmadığı Yönetim temsilcisi tarafından takip edilir ve bu konu bir sonra yapılacak toplantı gündem maddelerinden birisini oluşturur.

İlgili Dokümanlar

Toplantı Davet Formu

Toplantı Tutanağı

6 Kaynak Yönetimi

6.1. Kaynakların Sağlanması

Borsa yönetimi ve çalışanlar kalite sistemini uygulamak, devam ettirmek, sürekli geliştirmek ve ayrıca üye ihtiyaç ve beklentilerini en üst seviyede karşılayarak üye memnuniyetini arttırmak için gerekli olan kaynakları tespit etmekte ve sağlamaktadır.

Hizmetin istenilen niteliklerde yapılabilmesi için ihtiyaç duyulan kaynaklar sağlanmaktadır. Bu çerçevede gerekli yerlere projeye alakalı bilgi işlem merkezleri, Ofisler kurulur, personelin iş sağlığı ve güvenliği sağlanır, çalışma alanları arasındaki ulaşım ihtiyacı araçlarla sağlanır, projeyi uygulamada kullanılacak alet, makine, teçhizat, vb temin edilerek ilgili personele dağıtılır. Hizmetin gerçekleştirilmesinde kritik öneme sahip personelin eğitim ihtiyaçları için gerekli kaynaklar sağlanır.

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

Kaliteyi etkileyecek tüm personelin uygun eğitim, öğretim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olması için yeni işe giren personeller oryantasyon eğitiminden geçirilerek yetkinleştirilirler.

Mevcut personellere yıl içinde mesleki ve kalite eğitimleri verilerek kendi alanlarında bilgi ve becerilerinin artması sağlanır.

İdari ve teknik konumdaki personellerin yetkinlik kriterleri yılda bir defa olmak üzere değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları personellerin eğitim ihtiyacı tespitinde kullanılır.

6.2.2.Yeterlilik , Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim

Kaliteyi etkileyecek personellerin sahip olması gereken bilgi, beceri, eğitim düzeyi ve tecrübeler personellerin görev tanımlarında yapılmıştır.

Niteliklere uygun personeller işe alındıktan sonra oryantasyon eğitimine tabii tutulurlar.

Mevcut kalite ve kalite hedefleri, daha önce verilmiş eğitimlerin etkinlikleri göz önünde bulundurulur. Bu kriterlere göre ihtiyaçlar belirlenir ve yıllık eğitim planları hazırlanarak

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL

KALİTE EL KİTABI

personellerimize kaliteyi, verimi artırıcı, iş bilincini sağlayan iç ve dış eğitimler verilir. Kaliteli hizmet bilincini sağlamak amacıyla personellere , yaptıkları işlerin önemi anlatılmakta ve ayrıca kalite hedeflerine ulaşmada rollerinin ne olduğu hususunda bilinçli olmaları için gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Eğitimlerin etkinliklerinin gözlenmesinde katılımcıların dolduracağı **Eğitim Değerlendirme Formu** dikkate alınır.

Yapılan eğitimler Eğitim Katılım Formu ile kayıt altına alınır. Katılan personel için **Personel Eğitim Takip Kartı** doldurulur. Kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanır.

6.3. Altyapı

- Hizmetin yürütülmesi için gereken makine, araç gereç ve ekipmanlar taahhüt sektörünün gerekliliklerine uygun sağlanmış ve uygulanmaktadır,
- Doğrulama faaliyetleri uygulama ve kontrolü için personelin eğitim ihtiyaçları dahil olmak üzere teknolojik mali kaynak ayırır,
- Kalite Yönetim Sistemi uygulaması ve denetimi için personelin eğitim ihtiyaçları için mali kaynak ayırır,
- Operasyonel uygulamalar ve destek hizmetleri için gerekli doküman, bilgi, yazılım ve bilgisayar donanım ve hizmetleri sağlanmış ve uygulanmaktadır,
- Hizmetin sağlanması ile ilgili olarak, kalite ihtiyaçlarının karşılanması ve kalite hedeflerine ulaşılması için ihtiyaç duyulan borsa kaynaklarının (insan gücü, uzmanlıklar, makine, teçhizat, ölçme ve test talimatı, bilgisayar donanımı, eğitim ihtiyaçları) gibi kaynaklar sağlar,
- Hizmetin sağlanması ile ilgili olarak, makine ve ekipmanların fonksiyonlarının doğru olarak yerine getirmesinden, talimat veya kullanma el kitaplarına ve Borsamız teamüllerine göre uygulanması ve bakımı karşılanmaktadır,
- Makine ve ekipman operatörü, kendine ait işlemleri makine ve teçhizat kullanma ve bakım talimatlarına göre yapmaktan ve bunu yerine getirmekten sorumludur,

6.4. Çalışma Ortamı

Verilen hizmetin istenilen şartlarda gerçekleştirilmesi için gerekli olan çalışma şartları oluşturulmuştur. Bu kapsamda;

- Hava şartlarının zorunlu kıldığı yerlerde bilgi işlem merkezlerimize klima takılmıştır.
- Makine ve ekipmanların muhafazası için uygun görülen yerlere dolap, raf vb yapılmıştır.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

- Elektronik cihazların sağlığı açısından kurulu binalarımızda toprak hattının olmasına özen gösterilmiştir.
- Ofislerimizde aydınlatma sistemi verilerin girişini etkilemeyecek şekilde dizayn edilmiştir.

7 Hizmet Gerçekleştirme

7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlaması

Borsamızın verdiği hizmet ile ilgili kalite hedefleri, işveren ile yapılan sözleşme ve şartnamelerde belirtilen kalitede ve sürede işi bitirerek işveren memnuniyetini sağlamak bunu yaparken de Kalite Yönetim Sisteminin genel şartlarına (**madde 4.1**) bağlı kalmak ve üretim şartlarının karşılandığına dair kayıtlar (**madde 4.2.4**) tutmaktadır.

Hizmet gerçekleştirme planlanmasında hizmet için kalite hedefleri ve ürün şartları belirlenmekte, gerekli prosesler, dokümanlar hazırlanmakta, ihtiyaç duyulan kaynaklar (eleman, makine, teçhizat, ekipman, araç, bilgisayar vb.) sağlanmaktadır.

Hizmetin gerçekleşmesi ve kalitenin karşılanmasına ait izlenebilirlik kayıtları kalite kayıtları olarak muhafaza edilir.

Hizmetin geçerliliği ve kabulü işveren tarafından yapılan geçici veya kesin kabullerle sağlanır.

Kalite Yönetim Sistemi 'nin şartlarını karşılayan dokümante edilmiş ve uygulanmakta ve sürdürülmekte olan sistem tetkik kapsamında uygunluğu ve etkinliği altı (6) aylık dönemlerde tetkik edilmektedir.

Proje planında;

- Uygulama süreçleri ile ilgili faaliyetlerin başlangıç ve bitiş tarihlerini,
- Uygulamadaki hizmetin gerektirdiği farklı ve temini zaman alacak malzemelerin tespiti ve bunların ne zaman tedarik edileceği,
- Firma dışından alınması gereken hizmetler,
- Uygulamanın gözden geçirilmesi ve doğrulanması gereken aşamalar,
- Proje uygulaması bitiminde ve ara kontrollerde iş kabulleri,

7.2. İşveren ile İlgili Prosesler

7.2.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Borsamızda yaptığımız hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde uygulanmaktadır.

Alınan işler için gerekli planlama yapılarak eksik olanlar temin edilir.

Üye istek ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması için mümkün olunan yerlerde yazılı hale getirilmektedir. Ancak Mümkün olmadığı yerlerde talep sözlü olarakta alınmaktadır.

Borsamız bünyesinde uygulanan yöntemle tüm hizmetlerin verilmesinde ;

- Üye tarafından belirlenmiş şartlar,

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

- Üye tarafından beyan edilmeyen ancak biliniyorsa tanımlanan veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartlar,
- Mevcut olması halinde , talep edilen hizmetle ilgili yasal şartlar , mevzuat
- Varsa gerekli görülen diğer şartlar

dikkate alınmaktadır.

Hizmet şartlarının değiştiği durumlarda Borsamız, değişikliklerin ilgili dokümanlara yansıtılmasını ve ilgili personelin değişikliğe uğramış şartlar konusunda bilgilendirilmesini sağlar.

7.2.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi

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

İşverenin şartlar ile ilgili herhangi bir dökümanla edilmemiş istekleri olduğunda gerekli değişiklikler gerekli dokümanlara yansıtılır.

7.2.3. Üye İle İletişim

Borsamız tüm üyeleri ile şikayetlerin giderilmesi, önerilerin alınması, konularında sürekli iletişim içerisindeyiz.

Üye ile iletişimin etkin olarak işleyişinden genel sekreter koordinatörlüğü sorumludur.

Üye şikayetleri ve önerileri borsada çalışan tüm personel tarafından dikkate alınmakta, üye şartları yerine getirilinceye kadar takibi yapılmaktadır. Gerek yazılı gerekse sözlü şikayetler kayıt altına alınmakta ve muhafaza edilmektedir.

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Borsamızda herhangi bir tasarım ve geliştirme planlaması uygulanmamaktadır. Bir ihtiyaç olduğunda Tasarım ve Geliştirme ile ilgili tedarikçi firmalar tarafından gerçekleştirildiği için borsamızda uygulanamaz.

7.4. Satın alma

7.4.1 Satın alma Süreci

Borsamız da kalitemizi etkileyen hizmet alımı eğitim hizmetleridir. Eğitim hizmetleri aldığımız firmaların değerlendirilmesi tedarikçi değerlendirme talimatına göre yapılır. Tedarikçi değerlendirme formları kayıtları saklanır.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

7.4.2. Satın alma Bilgisi

Üyelerimizin ihtiyaç duyduğu ve Borsamızca verilmesi gerekli görülen eğitim hizmeti alımı öncesi Genel sekreter ve kalite sorumlusu eğitim kapsamını tanımlar. Bu eğitim yapılan bütçe çerçevesinde alımı gerçekleşir.

İlgili dokümanlar:

PR.14 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

7.4.3. SATIN ALINAN HİZMETİN DOĞRULANMASI

Satın alınan hizmetin doğrulanması anket formlarından belirlenir.

7.5. Proje Uygulama ve Hizmet Gerçekleştirme

7.5.1. Proje Uygulama ve Hizmet Gerçekleştirmenin Kontrolü

Borsamız 5174 sayılı kanuna göre yönetilmektedir.

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

Hizmeti gerçekleştirmek için gerekli olan makine , teçhizat ilgili talimat gereğince bakımları yapılmakta ve kaydedilmektedir.

Verilen hizmet; hem kendi kontrol elemanlarımızca hem de üye (ilgili kurum/kuruluş) yetkilileri tarafından kontrol edilmektedir.

7.5.2. Proje Uygulama ve Hizmet Gerçekleştirme için Proseslerin Geçerliliği

Borsamızda verilen hizmetler üyeye sunulmadan izlenip ölçülmekte ve geçerli kılınmaktadır. Dolayısı ile özel prosesimiz bulunmamaktadır ve bu madde hariç tutulmuştur.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Borsamız ürün girişinden itibaren ürün adı, tedarikçi adı, giriş tarihi ve miktarı belirtilecek şekilde tanımlanır. Girdi muayene deneylerinde işe deney sonuçları ve deney yapan personel tanımlanır.

Ayrıca her bir ürün tek tek tanımlanır ve izlenir. Bunun ile ilgili kayıtlar oluşturulacak, kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilir.

7.5.4. Üye Mülkiyeti

Üye mülkiyeti maddesi faaliyetlerimizde borsamıza müracaatta bulunan üyelerimizin her türlü belgesi üye mülkiyeti olarak kabul edilerek kayıt altına alınıp gerekli servislere iletilmekte ve daha sonra da dosyalarda arşivimizde saklanmaktadır. Üye Mülkiyeti kapsamında borsamıza gelen analiz için numunelerde, kantar tartı fişleri üye mülkiyeti olarak kabul edilerek yapılan analizler ve tartımların sonuçları itiraz hakları doğması düşüncesiyle beş yıl süre ile arşivimizde

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

saklanmaktadır. Üye Mülkiyeti olarak kabul edilen Canlı Hayvan pazarındaki hayvanlar iş akışında belirtildiği şekilde muhafaza edilir. Laboratuarlarda alınan numunelerin laboratuvar ortamında tanıtım kartları muhafaza edilir. Bünyemizde müşteri malına gelecek her hangi bir zarar müşteriye bilgi verilir.

7.5.5. Ürünün Muhafazası

Hizmet sektörü olan Borsanızda vermiş olduğumuz hizmetlerin kayıtları tutulmaktadır. Kayıtların kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilmektedir. Müşteri malında müşteri mülkiyeti maddesine göre muhafaza edilir.

7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Borsamızda bulunan 60 Tonluk elektronik kantarın yıllık kalibrasyon yapılmakta; diğer ölçü-tartılar ise iki senede bir kalibre edilmektedir. Laboratuarda bulunan cihazlarında bakım anlaşmaları gereği periyodik olarak senede bir bakımı yapılmakta, buna ait kayıtlar laboratuarda kayıt altına alınmaktadır. Hizmet sunumu sırasında kullanılan bilgisayar yazılımları, faks, fotokopi cihazları belirli periyotlara göre tedarikçi firmalarla yapılan sözleşmeler gereği bakımı yapılmakta bu işlemlere ait kayıtlar Bakım onarım prosedürüne göre kayıt altına alınmaktadır.

İlgili dokümanlar:

8 Ölçme, Analiz ve İyileştirme

8.1. Genel

Kurumumuzda , hizmet ve kalite yönetim sisteminin uygunluğunu doğrulamak, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak ve sürekli iyileşmeyi sağlamak için gerekli olan izleme , ölçme, analiz ve geliştirme faaliyetleri planlı olarak yapılmaktadır.

Borsamızda tanımlanan kalite yönetim sistem proseslerinin performansları izlenmekte; yapılan iç kalite tetkikler, düzeltici faaliyetler, önleyici faaliyetler, çalışanların istek ve önerilerinin değerlendirilmesi faaliyetleri, kalite sorumlusu tarafından hazırlanan performans raporu ve yapılan yönetimin gözden geçirme toplantıları sonucu kalite yönetim sisteminin etkinliği artırılır.

Borsamızda aşağıdakiler izlenir.

- Üye Geri Beslemeleri (Şikayet, anket)
- Yapılan üye memnuniyeti anketleri ve üyelerle yapılan görüşmeler neticesinde üye memnuniyet düzeyi ölçülmektedir.
- Kalite Yönetim Sistemi (iç denetim)'nin uygunluğu (iç ve dış denetimler)
- Proseslerin yeterliliği ve etkinliği
- Hizmetin uygunluğu, ölçülmesi ve değerlendirilmesi
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek, yeterliliğinin denetlenmesi için planlı olarak iç kalite tetkikleri yapılmaktadır.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

- Belirlenen hedefler , yönetim tarafından yapılan gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir. Ulaşılamayan hedefler için ulaşamama sebepleri araştırılarak tespit edilmekte ve bu sebepleri ortadan kaldırmak için gerekli faaliyet başlatılmaktadır.

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1 Üye Memnuniyetinin Ölçümü

Hizmetin planlanan zamanda teslimi öncelikli üye memnuniyeti göstergesidir.

Üyelerimizin beklentilerini etkin ve verimli kılmak için prosesleri planlar ve oluşturur. Bu prosesler için planlanan bilgi kaynakları, veri toplama metotları, veri analizi uygular. Üye memnuniyetini ölçmek için örnekleme yoluyla üye ziyareti yapılmaktadır. Hizmetlerimizde üyelerimiz için anket çalışması yapılmaktadır. Anketler sonucunda ortaya çıkan uygunsuzluklar Yönetim Temsilcisi ve İlgili koordinatör çalışmalarıyla giderilmektedir. Hemen giderilemeyen ve çalışma gerektiren konular, toplantılarda görüşülerek sorunu giderici kararlar alınmaktadır.

8.2.2. İç Tetkik

Borsamızda uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin planlanan düzenlemelere uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve devamlılığının sağlanması, eksiklerin ve uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi ve kalite sisteminin hedeflere ulaşmada yeterli olup olmadığının takibi için İç Tetkik Prosedürüne göre düzenli olarak iç tetkik yapılmaktadır.

İç tetkikler yönetim temsilcisi tarafından hazırlanan plana uygun olarak, tetkik edilen birimden bağımsız, eğitim almış personel tarafından yapılır.

Yapılan iç tetkikler ile; kalite sistemini geliştirilmesi, kalite sisteminin uygun ve etkin unsurlarının tespiti, hedeflere ulaşılması, uygunsuzlukların azaltılması, ortadan kaldırılması, önlenmesi için faydalanılan bir proses olarak değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar : PR.12 İç Tetkik Prosedürü

8.2.3. Proseslerin Ölçüm ve İzlenmesi

Hizmetin sunumu sırasında izlenen proseslerin etkinliğini, planlanmış sonuçları elde etme yeteneğini ölçmek için belirlenmiş bulunan proseslere ait parametreleri değerlendirilir Bunlar verilen tedavi ve bakım hizmetinin genel olarak değerlendirilmesini sağlar. Her birim kendisi ile ilgili performans kriterini takip ederek kendi süreçlerini kontrol altında tutar. Proseslere ait izlemeler **Proses veri İzleme Formu** ile ilgili sorumlular tarafından kontrol ve kayıt edilir. Yönetim Kurulu Başkanı proseslerin ve bunların etkinliğinin belirlenmesinde birincil sorumluluğa sahiptir. Bunun yanında her çalışan proseslerle ilgili uygunsuzlukları tespit etmek, bildirmek ve çözüm üretmek konusunda sorumludur. Yapılan izleme ve ölçmelere ait veriler istatistiği olarak analiz edilerek iyileştirme için uygun faaliyetlerin yapılması sağlanır. Bulunan uygunsuzluklar için düzeltici ve önleyici faaliyet açılır.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

8.2.4. Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi

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 planlanma düzeyleri kontrol edilir.

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

İLGİLİ DÖKÜMANLAR: Üye Memnuniyet anketleri.

Proses İzleme sonuçları.

8.3. Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü

Hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında oluşan uygun olmayan hizmet; hizmetin projede belirtilen kriterlerden farklılık göstermesidir ve uygunsuzluk durumu olarak dikkate alınır.

Uygunsuzluklar kayıt altına alınmakta ilgililerce değerlendirilerek sonuçları takip edilmektedir. Uygunsuzlukların düzeltilmesi için düzeltici faaliyetler prosedürü ve önleyici faaliyetler prosedürü başlatılır ve çizelge ile kontrol edilir.

İlgili Dokümanlar :

PR.14 Uygun Olmayan Ürünün/Kontrolü Prosedürü

PR.16 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Üye Şikayetleri ve memnuniyetleri kalite hedefleri, Eğitim Faaliyetleri, Satın alma ve Tedarikçi Değerlendirme Sonuçları, Üye Portföyü, Ciro, DÖF, Uygun Olmayan Hizmetler, Proses Parametreleri Bakım Onarım Faaliyetleri ile ilgili olarak elde edilen verilerin analizleri belirlenmiş olan istatistiği kontrol yöntemleri sürekli analize tabi tutulur. Analiz sonuçları görsel olarak değerlendirilir tablo veya grafiğe geçirilir. Veriler Bölüm Sorumluları tarafından toplanarak Yönetim Temsilcisine verilir. Yönetim Temsilcisi verilerin analizini yaparak sonuçlarını belirlenmiş olan hedeflere göre kontrol ederek Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına sunar. Ayrıca analiz sonuçlarında oluşabilecek olan potansiyel uygunsuzlukları belirleyerek Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatır. Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan İstatistiksel analiz sonuçları üst yönetime sunulan sistem performans raporuna da veri teşkil eder.

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Borsamız bünyesinde verilen hizmetlerin her aşamasında sürekli iyileştirme esas alınmıştır. Borsamız, kalite politikasını, kalite hedeflerini tetkik sonuçlarını kullanarak veri analizlerini (madde 8.4), düzeltici/önleyici faaliyetleri, gözden geçirerek kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL



KALİTE EL KİTABI

8.5.2. Düzeltici Faaliyetler

Borsamız uygunsuzluğun sebebini gidermek ve tekrarını önlemek için tedbirler almıştır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygundur. Dokümante edilmiş prosedür;

- Üye şikayetleri dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için alınacak tedbir ihtiyacının değerlendirilmesi,
- Gereken tedbirin belirlenmesi ve uygulanması,
- Alınan tedbirin sonuçlarının kayıtları (Madde 4.2.4),
- Alınan düzeltici tedbirin gözden geçirilmesi için,

Şartları tanımlamak için oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar :

8.5.3. Önleyici faaliyetler

BİGA TİCARET BORSASI, oluşmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek için tedbirler almıştır. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygundur. Dokümante edilmiş bir prosedür;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- Alınan tedbirlerin sonuçlarının kayıtları (Madde 4.2.4),
- Alınan tedbirlerin yeniden gözden geçirmesi için,

Şartları tanımlamak üzere oluşturulmuştur.

Revizyon no :	Hazırlayan	Onay
Rev.Tarihi :	BEYHAN CESUR	HALİL EROL