


**2018**

ZİLE TİCARET BORSASI




**KALİTE VE AKREDİTASYON  
EL KİTABI**

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 2/30

### REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklene Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
01	03.05.2018	Tüm sistem ISO 9001:2015 KYS ve TOBB Akreditasyonu ile entegre amacıyla komple revize edilmiştir			tümü	
02	21.09.2022	4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması Maddeleri ISO 9001:2015 KYS Standartlarına uygun olarak revize edilmiştir.			4.1. 4.2.	
03						

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 3/30

## BORSA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

2003 Yılında kurulan Zile Ticaret Borsası 5174 Sayılı “Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği İle Odalar ve Borsalar Kanunu” Ticaret ve Sanayi Odaları, “Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Deniz Ticaret Odaları, Ticaret Borsaları ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu gereği üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, mesleğin genel menfaatlerine uygun olarak gelişmesini sağlamak, mensuplarının birbirleri ve halk ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplin ahlak ve dayanışmayı korumak ve 5174 sayılı kanunda yazılı hizmetler ile mevzuatla Borsalara verilen görevleri yerine getirmek amacıyla kurulan, tüzel kişiliğe sahip Kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

Borsalar 5174 Sayılı Kanuna istinaden, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görüşü ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın izni alınarak kurulan Kamu Kurumu niteliğine haiz kurumlardır. Kontrol ve denetim Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 'ndadır. Borsalar hür teşebbüsün temsilcisi Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin üyesi olmasına rağmen yasalar çerçevesinde bağımsız hareket ederler. Borsaların kendi içindeki denetim organı meclisleri, yürütme organı ise Yönetim Kuruludur. Borsaları gerek meclisleri gerekse Yönetim organları kendi üyeleri arasında yargı gözetiminde yapılan seçimlerle belirlenir. Borsalarda işler, seçilmiş kişilerin aldıkları kararlar doğrultusunda atanmış memurlar tarafından yürütülür.


## BORSANIN GÖREVLERİ

Ticaret Borsaları, 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği İle Odalar ve Borsalar Kanunu'nda yazılı esaslar çerçevesinde borsaya dâhil maddelerin alım satımı ve borsada oluşan fiyatların tespit, tescil ve ilanı işleriyle meşgul olmak üzere kurulan kamu tüzel kişiliğine sahip kurumlardır.

5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği İle Odalar ve Borsalar Kanunu'na göre, borsaların kuruluş amaçları ve görevleri aşağıdaki gibi sıralanmıştır.


- \* Borsaya dâhil maddelerin, borsada alım satımını tanzim ve tescil etmek.
- \* Borsaya dâhil maddelerin borsada oluşan her günlük fiyatlarını usulü dairesinde tespit ve ilan etmek.
- \* Alıcı ve satıcının, teslim ve teslim alma ile ödeme bakımından yükümlülüklerini, muamelelerin tasfiye şartlarını, fiyatlar üzerinde etkili şartları ve ihtilaf doğduğunda ihtiyari tahkim usulleri gösteren ve Birliğin onayıyla yürürlüğe girecek genel düzenlemeler yapmak.
- \* Yurt içi ve yurt dışı borsa ve piyasaları takip ederek fiyat haberleşmesi yapma, elektronik ticaret ve internet ağları konusunda üyelerine yol göstermek.
- \* 51. maddedeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 4/30

- \* Borsaya dâhil maddelerin tiplerini ve vasıflarını tespit etmek üzere laboratuvar ve teknik bürolar kurmak veya kurulmuşlara iştirak etmek.
  - \* Bölgeleri içindeki borsaya ilişkin örf, adet ve teamülleri tespit etmek, bakanlığın onayına sunmak ve ilan etmek.
  - \* Borsa faaliyetleri konularda ilgili resmi makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamı veya bir kısmının menfaati olduğu takdirde bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak.
  - \* Rekabeti bozucu etkileri olabilecek anlaşma, karar ve uyumlu eylem niteliğinde uygulamaları izlemek ve tespiti halinde ilgili makamlara bildirmek.
  - \* Mevzuatla bakanlıklara veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına verilen işlerin, bu kanunda belirtilen kuruluş amaçları ve görev alanı çerçevesinde borsalara tevdi halinde bu işleri yürütmek.
  - \* Üyelerinin ihtiyacı olan belgeleri vermek ve bunlara ilişkin gerekli hizmetleri yapmak.
  - \* Yurt içi fuarlar konusunda yapılacak müracaatları değerlendirip Birliğe teklifte bulunmak.
  - \* Sair mevzuatın verdiği görevlerle, ilgili kanunlar çerçevesinde Birlik ve Bakanlıkça verilecek görevleri yapmak.
- Zile Ticaret Borsası 5174 sayılı TOBB kanununda yazılı görevler dışında bölgenin ve ilin ekonomik-sosyal sorunlarına eğilmekte ve bu sorunları çok iyi analiz ederek çözüm önerileri getirmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 5/30

## **1. MİSYONUMUZ**

Kurumumuzdan hizmet alanlar arasında herhangi bir ayırım yapmaksızın, üyelerimizin ve çalışanlarımızın hak ve menfaatlerini koruyan, şehrimizde ticari ahlakın ve ticari faaliyetlerin sürekli iyileşmesini ve gelişmesini sağlayan kuruluş olmaktadır.

## **2. VİZYONUMUZ**

Yönetim sistemi ve çalışma ilkeleri ile üyelerimize, çalışanlarımıza, şehrimize ve ülkemize örnek olan, üyelerine ve topluma sürekli faydalı çalışmalar yapan, ülke ekonomisinde hak ettiğimiz yeri koruyan kurum olmaktadır.

## **3. KALİTE ve AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ**

Kalitemizi devamlı kılmak ve etkinleştirmek ancak ve ancak eğitilmiş, sorumluluğunun bilincinde, yeniliklere açık, verimli, kendisini geliştiren, ekip çalışmasına katılan, dinamik, azimli, fedakâr, kalite yönetim sistemini öğrenen uygulayan ve geliştiren çalışanlarla başarabileceğimize inanmaktayız.


Sunulan borsa hizmetlerinde ulusal, uluslararası akreditasyon yönetim standartlarını takip ederek kurumsal ve toplumsal faydayı sağlayan, mevcut kaynakları etkin kullanan, ileriye dönük strateji ve hedefleri destekleyen bu alanda ilimizde çalışan tüm kuruluşlara öncülük edebilen, gelecekte ortaya çıkabilecek olumsuzlukları öngören stratejik bir kalite yönetim sistemi anlayışına sahip mükemmelliği arayan, memnuniyeti sağlayan bir kurum olmak kalite politikamızdır.

## **1.4 ÜYE İLİSKİLERİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI**

Zile Ticaret Borsası Üye olmadan Borsa olmaz ilkesinden hareketle;

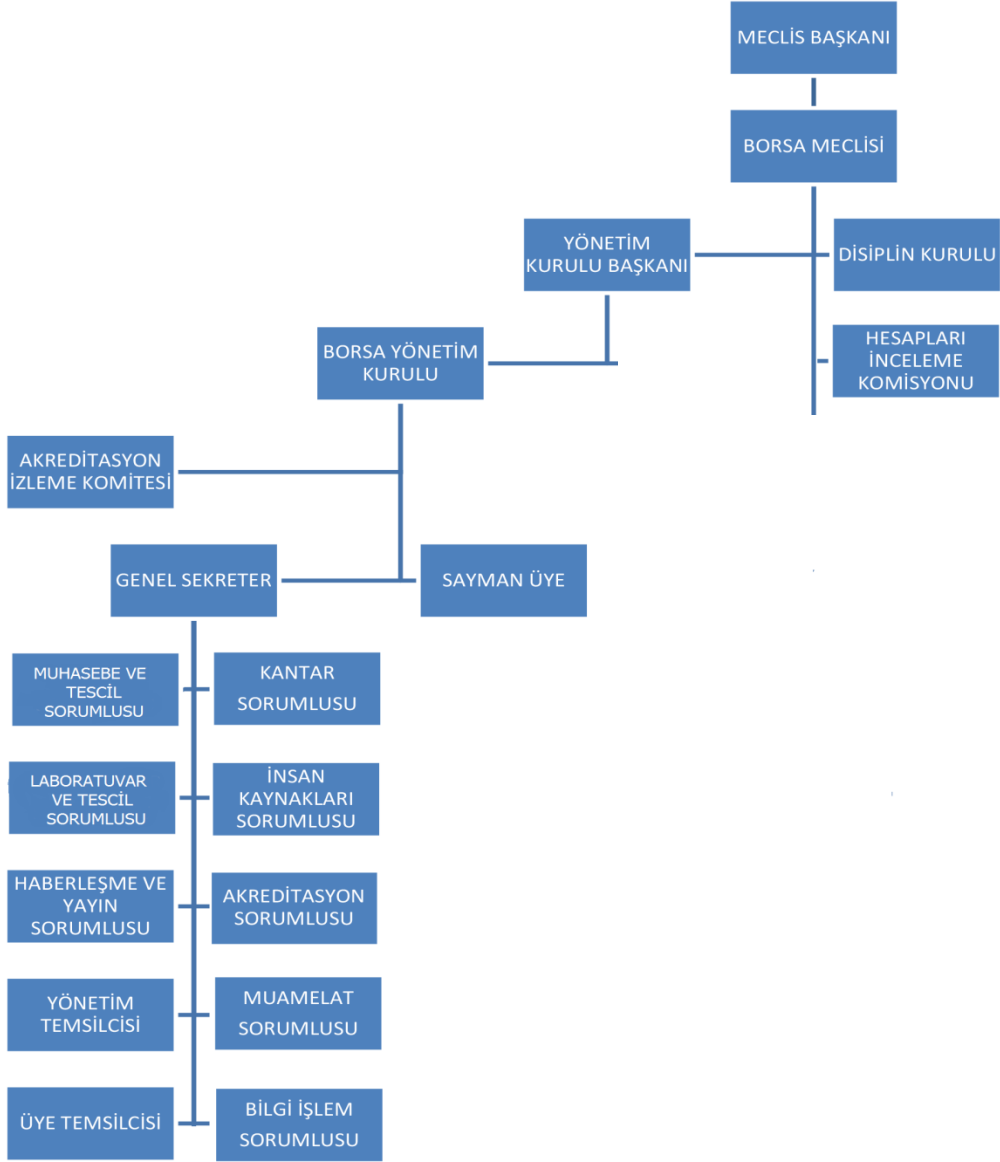
- Üyelerimize eğitimler başta olmak üzere sürekli kendini geliştirme olanakları sağlamak,
- Üyelerimize yönelik şeffaf ve açık bir yönetim politikası izlemek,
- Birlikte yönetim anlayışı ile üye öneri, şikayet ve beklentilerini dikkate almak,
- Başarılı üyelerimizi ödüllendirerek, diğer üyelerin örnek almasını sağlamak,
- Üyelerimizin kendi ve ilçemiz için katma değer sağlamasına yönelik her türlü danışmanlık, teknik hizmet vs. sunmak.
- İş geliştirme ve dış ticaret konularında üye iş yerlerinin performansın gelişmesine destek olmak,
- Üye ilişkileri Politikamızı sürekli gözden geçirerek güncellemek ve geliştirmek temel ilkelerimizdir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------


	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 6/30

## 1.5 BORSA ORGANİZASYON YAPISI

### ZİLE TİCARET BORSASI ORGANİZASYON ŞEMASI



<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 7/30

## 1.KAPSAM

Bu el kitabı, Borsamızın yaptığı işleri, verdiği ürün ve hizmet konusunda yeterliliğinin gösterilmesi gereken durumlarda kullanılan Kalite Sistem Şartlarını anlatmakta ve TOBB Akreditasyon Sistemi uygulamalarını referans olarak göstermektedir.

Belirlenen bu şartlar, Kalite Politika ve Hedefleri olan, kendisinden istenen ve beklenen; teklif aşamasından, proje ve uygulamaya, servis ve eğitime kadar tüm kademelerde üye beklentilerini karşılamak ve olası uygunsuzlukları önlemek amacıyla yöneliktir.

Kalite El kitabı ve Kalite Yönetim Sistemimize ait tüm şartlar, çalışma konularımız ile ortaya koyduğumuz tüm faaliyetlerimizi kapsar.

Kalite öncelikle kendimiz için gereklidir. Bu felsefe ile kuruluş bünyemizde Kalite sistemimizi oluşturduk ve gelişen koşullarda sürekli iyileşmeyi bir yaşam tarzı olarak benimsedik.

## 2.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO-9000-2015 Kalite yönetim Sistemleri standardı için oluşturulmuş olan prosedürlere, proses kartlarına, talimatlar, formlar, planlar' a atıf yapılmaktadır. Bu atıflar dokümanların ilgili kısımlarında görülebilir.

## 3.TERİMLER VE TARİFLER

**Kalite:** Planlı, kontrol altında ve sürekli geliştirilen proses ve ürünlerin, ilgili tarafların şartlarını etkin ve etkili şekilde ve bir vizyon doğrultusunda karşılayabilme derecesi.


**Doküman:** Uygulama öncesi bilgi sağlayan ve çalışmak için gerekli verileri içeren yazılı biçimlerin tümüdür.

**Kalite El Kitabı:** Firmanın Kalite Yönetim Sistemini ve işlerin nasıl yapıldığını genel olarak tarif eden; kalite politikası ve görev tanımlarını kapsayan dokümandır.

**Prosedür:** İşin aşamalarını tanımlarken, nasıl yapılacağını, ilgili sorumlulukları, tutulacak kayıtları ve bilgi akışını tanımlayan, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.

**Proses:** Girdilerin çıktılara dönüşmesi için kaynakları kullanan kontrol altındaki faaliyetlerdir, ilgili personel için bağlayıcı dokümandır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 8/30

**Talimat:** Prosedürlerde adı geçen faaliyetlerden bir veya basit birkaçının nasıl yapılacağını tüm ayrıntılarıyla anlatan dokümandır. Talimatlar ne, ne zaman, nasıl, niçin, nerede, kim, ne kullanılarak sorularına cevap verecek şekilde hazırlanır.

**Form:** Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik bir biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümandır.

**Destek Doküman:** Yukarıda anlatılan dokümanların dışında kalan, firma içinde oluşturulabildiği gibi firma dışından gelerek kalite sistemi içine dahil edilen çalışmalarımız ile ilgili bilgi edinmek veya referans olarak kullanmak amacıyla kullanılan veri ve dokümanlardır. Dış Kaynaklı dokümanlar destek doküman olarak tanımlanmaktadır.

**Kontrollü Kopya:** İlgili dokümanda değişiklik söz konusu olduğunda güncelleştirilmesi gereken kopyalardır.

**Kontrolsüz Kopya:** İlgili dokümanda değişiklik söz konusu olduğunda güncelleştirilmesi gerekmeyen kopyalardır.

**Standardın ilgili madde numarası:** Doküman kodlama sistemimizde dokümanların ait olduğu TS-EN-ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem Standardının ilgili madde numarasını gösterir.

**Kalite Kaydı:** Üye beklentilerine uygunluğun sağlandığı ve kalite sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını kanıtlamak üzere tutulan, sistemin işleyişi sonucu ortaya çıkan kayıtlardır. (Tüm dolu formlar ve raporlar ile firma dışından gelen ve kalite ile ilgili olan her türlü rapor, sertifika ve yazılar)

**Etkinlik:** Hedeflere ulaşma derecesi

**Etkililik:** Kaynakların verimli kullanılma derecesi

**İlgili Taraflar:** Üyeler, çalışanlar, tedarikçiler, yerel halk, toplum.


**Risk:** Süreçlerde istenmeyen değişikliklere neden olabilecek her türlü durum/sonuç. Her riskle ilişkili olarak genellikle bir de gerçekleşme olasılığı tanımlıdır.

**Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler:** Kalite yönetim sisteminin uygulanması esnasında, sunulan hizmette veya sistemde herhangi bir nedenle uygunsuzluk durumunun ortaya çıkması halinde; uygunsuzluğa neden olan hata kaynaklarının araştırılarak ortadan kaldırılması işlemidir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere burada hatadan çok hatayı meydana getiren nedenlerin ortadan kaldırılarak hatanın tekrarı önlenmek istenmekte olup; Muhtemel hata kaynaklarının önceden belirlenerek, hata meydana gelmeden önce uygunsuzluklara neden olabilecek potansiyel hata kaynaklarını ortadan kaldırmaya yönelik tüm faaliyetlerdir.

**Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler İsteği:** Herhangi bir kişi veya bölüm tarafından Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler başlatılması talebidir. Bu talep Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Formu ile yazılı

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------



	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 9/30

olarak yapılır.

**Yönetimin Gözden Geçirmesi:** Üst yönetim tarafından mevcut kalite sisteminin etkinliğinin, kalite politika ve hedeflerini karşılamadaki uygunluğunun değerlendirilmesi işlemidir.

**Kalite Denetimi (Dâhili Sistem Denetimi, Audit):** Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının, planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, bu düzenlemelerin etkili olarak uygulanıp uygulanmadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik ve tarafsız olarak incelenmesidir. Dâhili sistem denetimi, düzeltici faaliyetlerin yerine getirildiğinden ve sistemin kendinden beklenen gereklere uygun olduğundan emin olmak için yapılan periyodik gözden geçirme işlemidir. Burada çıktı değil, sistemin kendisi değerlendirilmektedir.

**Takip Denetimi:** Kalite denetimi sırasında belirlenen uygunsuzluğun sonucunda planlanan düzeltici tedbirlerin uygulanmasına ilişkin durumu yerinde gözlemek üzere düzenlenen denetimlerdir.

**Uygunsuzluk:** Standardın maddelerinden herhangi biri ile uyumsuz olan ve sistemi önemli derecede etkileyen, düzeltilmesi gereken sapmadır.

**Baş Denetçi:** Denetim faaliyetini yönetebilecek nitelik ve yetkide kişidir.

**Denetçi:** Denetim faaliyetinde görev alabilecek nitelik ve yetkide kişidir.

**Proses Doğrulama:** Prosesin hedefler ve şartlar doğrultusunda gözden geçirilmesidir. Yönetim tarafından belirli aralıklarla gerçekleştirilmelidir.

**Özel Prosesler:** Çıktıdaki yetersizliğin yalnızca kullanımda iken ortaya çıktığı prosesler, Çıktının anında doğrulanmasının ekonomik olarak mümkün olmadığı proseslerdir. (Örnekler: Kaynak, ameliyat vb.)

**Üye:** Müşteri, Borsamıza kayıt yaptıran Gerçek ve Tüzel Kişilerdir.

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


**Üst Yönetim:** Borsa Yönetim Kurulu

## 4.KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1. Kuruluşun ve Bağlamının Anlaşılması

Borsamız bağlamı ISO 9001:2015 KYS' nin öngördüğü Borsanın kanun ve mevzuatlarda verdiği görev sorumlulukları yerine getirmek olarak özetlenebilir. Bu nedenle borsamızın mevcut yapısı, genel bilgileri ile borsanın görevleri amaçlarımızı net olarak özetlemektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 10/30

### **Dış Hususlar**

1. Yasal Şartlar: Hizmetlerimizle ilgili yasal mevzuatların değişmesi (TOBB -Finansal Kuruluşlar)
2. Teknolojik Şartlar: Hizmeti sunduğumuz teknolojinin yenilenmesi ve az zamanda daha çok hizmet elde edilmesi
3. Rekabet: Üye Memnuniyetinin sağlanması konusunda fark yaratmak
4. Kültürel şartlar: Yaşadığımız toplumun arzu ve ihtiyaçlarının değişmesi
5. Sosyoekonomik şartlar: toplumun finansal ve sosyolojik durumunun pozitif yada negatif olarak değişmesi.
6. Küresel şartlar: Salgın hastalıklar (Covid 19 vb.)

### **İç Hususlar**


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

Bütün hususlar YGG-AİK toplantısında görüşülecektir.

### **4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması**

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

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 11/30

### İlgili Taraflar/Gereklilikleri:

#### İç

- Çalışanlar–İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması, iş sürekliliği, kariyer ve sürekli gelir. Ergonomi ve İSG sağlık ve güvenliği
- İş ortakları–Devam eden büyüme, iyi itibar, iyi risk yönetimi
- Bölüm sorumluları - İyi çalışma koşulları, eğitim fırsatları, kuruluş itibarının korunması ve iyi iş ilişkileri
- Üst Yönetim – Hizmet kalitesinin yüksekliği, İş verimliliği ve kar
- Altyapı, kullanılan yazılım ve donanımlar, bilgi güvenliği

#### Dış

- Müşteri (Üye)ler–Kalite/Termin/İş Sürekliliği
- Resmi makamlar - Yasal Uygunluk
- Düzenleyiciler – Uygunluk
- Belediye - Yasal Uygunluk
- Tedarikçiler – İş sürekliliği/Ödeme Koşulları
- Hizmet Tedarikçileri Yasalara uyum/ İş Sürekliliği/ Ödeme Koşulları
- ISO Belgelendirme Kuruluşu –ISO 9001 Standartlarına uyum
- Çevre Kanun ve Yönetmelikleri –Uyum
- Ticaret örgütleri/birlikleri -Birlik kurallarına uyum
- Banka ve / veya diğer finans sağlayıcıları – İyi risk yönetimi
- Tedarikçiler – İş sürekliliği

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 12/30

<b>Paydaş Analiz Tablosu</b>				
<b>Paydaşlar</b>	<b>İç Paydaşlar/ Dış Paydaşlar/Üye</b>	<b>Neden Paydaş</b>	<b>Önceliği</b>	
Zile Belediyesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Kaymakamlık	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Zile Meslek YO	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Vergi Dairesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Milli Eğitim İlçe Müd.	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Halk Eğitim Müd.	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Gıda Tarım ve Hayvancılık Müd.	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Ziraat Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir	
Bakkallar ve Bayiler Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Mali Müşavirler Odası Temsilciliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Zile Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir	
Tokat Ticaret ve Sanayi Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir	
Tokat Ticaret Borsası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir	
Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış	
Personel	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	
Borsa Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	
Borsa Meclisi	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış	
ZTB Üyeleri	Üye	Temel Ortak	Birlikte Çalış	

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 10/30

#### 4.3.Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Zile Ticaret Borsası, 5174 sayılı Oda/Borsa Kanununun verdiği asli görevler ile diğer kanun ve yönetmeliklerin verdiği işleri yapmak.

#### ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALARI

Borsamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin

- **8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

maddeleri borsamızda uygulanmamaktadır.


#### 4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Standardın şartlarına uygun olarak, ihtiyaç duyulan prosesler ve bunların birbiri ile etkileşimi dahil, bir Kalite Yönetim Sistemi kurmuştur. Sistem, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

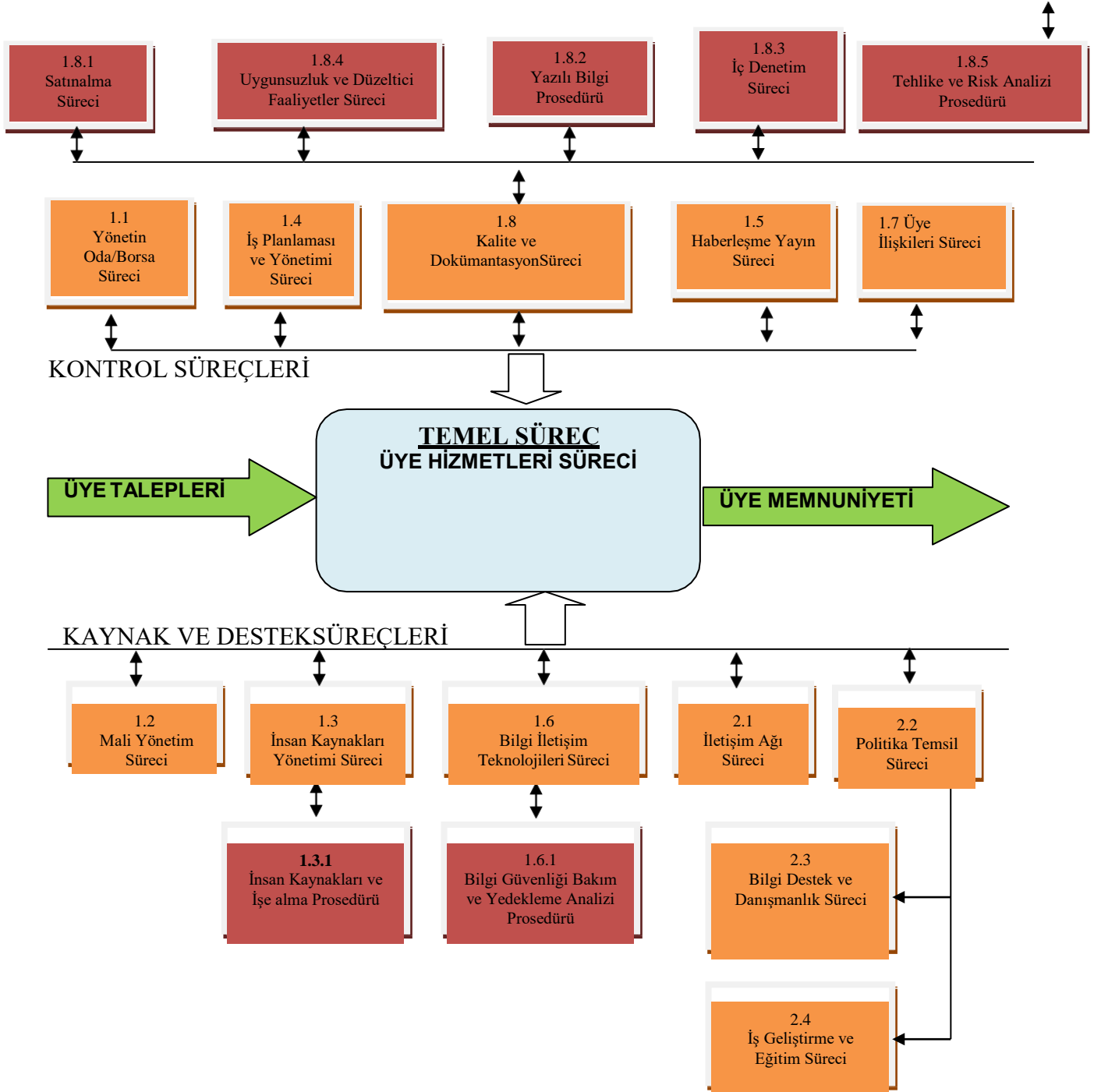
- Kalite yönetim Sistemi için gerekli görülen Prosesler oluşturulmuş, bu proseslerin sırası ve birbirine olan etkisi, Proses Kartları'nda verilmiştir.
- Proseslerinin çalıştırılmasını ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve metotları oluşturmuştur. Bunlar için gereken kaynağın ve bilginin gereken noktalarda bulunması sağlanmıştır. Proseslerin etkinliğinin takibini ve gerekli bilgilerin ulaşılabilirliği YGG-AİK sürecinde gözden geçirilmektedir.
- Kalite yönetim Sistemi içerisinde oluşturulan proseslerin ölçülmesi ve analiz edilmesi için Proses Sorumluları belirlenmiştir. Sorumlular proses hedeflerini belirlemekte ve izlenen proses hedefleri İstatistiksel yöntemler kullanılarak YGG-AİK toplantısında sunulmaktadır.
- Prosesler için risk ve fırsatlar proses kartlarında tanımlanmıştır.
- Proseslerinin planlanmış çıktılarını sağlamak için ve sürekli iyileştirme için gerekli faaliyetler belirlenmiş ve YGG-AİK sürecinde takibi yapılmaktadır.

Proseslerin uygulanmasını desteklemek için proses kartları ve uygulama formları oluşturulmuştur. Bu bilgiler muhafaza edilmektedir.


<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 11/30

## BORSA PROSELERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 12/30

## 5.Liderlik

### 5.1.Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1.Genel

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


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

#### 5.1.2 Müşteri (Üye) Odaklılığı

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

- Müşteri (Üye) ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını,
- Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini,
- Müşteri (Üye) memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini.
- Bu bağlamda Müşteri (Üye) dilek ve şikâyetleri, anket sonuçları

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 13/30

## 5.2. Kalite Politikası

Kalite Politikası standartlarının şartlarını dikkate alarak aşağıdaki şekilde oluşturmuştur. Politika dokümanite edilerek kuruluş içine asılmış ve web sitesinde yayınlanarak kuruluş içinde ve kuruluş dışındaki ilgili tarafların ulaşabilmesi sağlanmıştır.

## Kalite Politikamız

Kalitemizi devamlı kılmak ve etkinleştirmek ancak ve ancak eğitimli, sorumluluğunun bilincinde, yeniliklere açık, verimli, kendisini geliştiren, ekip çalışmasına katılan, dinamik, azimli, fedakâr, kalite yönetim sistemini öğrenen uygulayan ve geliştiren çalışanlarla başarabileceğimize inanmaktayız.

Sunulan borsa hizmetlerinde ulusal, uluslararası akreditasyon yönetim standartlarını takip ederek kurumsal ve toplumsal faydayı sağlayan, mevcut kaynakları etkin kullanan, ileriye dönük strateji ve hedefleri destekleyen bu alanda ilimizde çalışan tüm kuruluşlara öncülük edebilen, gelecekte ortaya çıkabilecek olumsuzlukları öngören stratejik bir kalite yönetim sistemi anlayışına sahip mükemmelliği arayan, memnuniyeti sağlayan bir kurum olmak kalite politikamızdır.

## 5.3. Kurumsal Rol, Sorumluluk ve Yetkiler

Üst yönetim, standardın şartlarını dikkate alarak organizasyon şeması içerisinde hizmet sunan personelimizin görev tanımlarını ve Kalite, yönetim Sistemi ile ilgili olarak kurum bünyesinde bulunan tüm birimler için görev, yetki, sorumluluk, nitelik ve vekâlet durumları oluşturulmuş ve Organizasyon El Kitabı içerisinde anlatılmıştır.

## 6. Planlama

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1'de atıf yapılan hususları, Madde 4.2'de atıf yapılan şartları ve aşağıdakilere atıfta bulunması gereken risk ve fırsatların tayinini değerlendirmektedir.


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

6.1.2. Risk Analizi ve Risk Değerlendirme Tablosu oluşturularak planlamıştır.

- Bu risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini,
- Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisi ile orantılı olarak belirlenmiştir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------



	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 14/30

## 6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Üç aylık periyotlarla YGG-AİK toplantıları yapılır. Yapılan toplantıda birimler bazında Kalite amaçları belirlenir ve takip edilen toplantıda İstatistiksel uygulamalar doğrultusunda durum tespiti toplantıya sunulur. İlk toplantıda politika üst yönetim tarafından gözden geçirilerek gerekli görülür ise değişiklik yapılır. Kalite yönetim Sistemi çerçevesinde belirlenen hedeflerin; politikayı doğrular ve destekler nitelikte olması sağlanır ve izlemelerin takip yapılır

## 6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite Yönetim Sistemi değişiklik ihtiyacını belirlediğinde değişiklik planlı ve sistematik bir şekilde yürütülmekte olup değişim sürecinde aşağıdakileri dikkate alır:

- Değişikliğin Amacı ve Muhtemel Sonuçları;
- Kalite yönetim sisteminin Bütünlüğü;
- Kaynakların Mevcudiyeti;

### Değişim yönetimi girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri (Üye) şikâyetleri ve geri bildirimleri sonucu
- Ürün ve hizmet sonucu
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyet sonucu
- İç Denetim sonucu
- Personel talebi sonucu

## 7. Destek

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmiş ve sağlamıştır.


Aşağıdakileri değerlendirmiştir:

- İç kaynakların yetenekleri ve kısıtlamalarını,
- Dış tedarikçilerden neyin tedarik edileceğini.

#### 7.1.2 İnsan

Kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile proseslerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin ve tedarik etmiştir. Organizasyon şeması ve görev tanımlarında tanımlanmıştır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 15/30

### 7.1.3 Altyapı

Proseslerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapıyı, tayin etmiş, tedarik etmiş ve sürekliliğini sağlamıştır.

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

### 7.1.4 Proseslerin gerçekleştirme ortamı

Proseslerin işletilmesi ile ürün ve hizmetlerin uygunluğa erişimi için gerekli çevreyi oluşturmuştur.

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

### 7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakların

#### 7.1.5.1 Genel

Hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmiştir. Kaynaklar yıllık bütçeden sağlanır. Bütçeler 5174 sayılı kanun çerçevesinde değerlendirilir.

#### 7.1.5.2. İzleme ve Ölçme

Herhangi bir izleme ve ölçme cihazı kullanılmamaktadır. Bu nedenle bu madde uygulanmamaktadır.


### 7.1.6 Kurumsal Bilgi

Hizmetin uygunluğu ve proseslerin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiyi belirlemiştir. Borsamızda yetkili kişiler tarafında bu bilgiler sürekli olarak ulaşılabilir durumdadır.

Kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanmıştır ve gerektiği ölçüde elde edilebilir ve değişiklik ihtiyaçlarına değinirken mevcut bilgisini dikkate alır ve gerekli ek bilgiler ile güncellemelere nasıl erişeceğini veya bunları nasıl bünyesine katacağını belirler.

- İç kaynaklar (entelektüel varlıklar; tecrübe ile elde edilen bilgiler; hatalı ve başarılı projelerden öğrenilen dersleri içeren bilgiler; dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerden elde edilen bilgiler ; hizmet ve proses iyileştirme sonuçlarından elde edilen bilgiler)

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 16/30

- Dış kaynaklar (standartlar, akademik çevre, konferanslar, Müşteri (Üye) ve dış sağlayıcılardan elde edilen bilgiler)

## 7.2. Yeterlilik

Yeterlilik için aşağıdakileri gerçekleştirmiştir:

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

## 7.3. Farkındalık

Kontrolü altında çalışan kişilerin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır:

- Kalite politikası,
- İyileştirilmiş performanslar,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının/uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

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

## 7.4. İletişim

Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış iletişim ihtiyaçlarını belirlemiştir:

- Neyin iletileceği,
- Ne zaman iletileceği,
- Kiminle iletişim kurulacağı,
- Nasıl duyurulacağı konusunda yazışma formları ile acil durumlarda ve diğer durumlarda ise

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 17/30

## I. Dâhili Haberleşme

İç haberleşme için iç mail ve toplantılar yapılmaktadır. Diğer taraftan iç iletişim için ilan panoları mevcuttur. Kalite yönetim sistemleri kapsamında başlatılan tüm faaliyetlerden tüm çalışanların haberdar olması ve bilinç seviyesinin artırılması sağlanmaktadır. Uygunlukların kayda alınması ve işletme içinde ilgili birimlere aktarılması kadar iyi uygulamaların da duyurulması sağlanmaktadır. Bu amaçla; duyuru panoları, iç yazışmalar ve düzenli toplantılar yapılmaktadır.

## II. Harici Haberleşme

Haberleşme, bültenler, duyurular, toplantılar ve raporlar ile yapılır. Dış iletişim sorumlusu olarak resmi kurumlarla ilgili; TOBB Genel Sekreter, İlgili bakanlıklar, Başkan, Genel Sekreter Belgelendirme Kuruluşları, Genel Sekreter ve ilgili bölüm sorumluları, Tedarikçiler; Satın alma, Müşteri (Üye)ler; Birim Sorumlusu olarak tanımlanmıştır. Bu tür taleplerin şikâyet şeklinde olması durumunda bu talep bir uygunluk olarak ele alınır ve düzeltici faaliyet ihtiyacı araştırılarak çözüm aranır.

### 7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1. Genel

#### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

#### 7.5.3. Döküman Edilmiş Bilginin Kontrolü


Borsamızın Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının hazırlanması, onaylanması, dağıtılması, gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi ve tekrar onaylanması, yapılan değişikliklerin takip edilmesi, revizyon durumunun tanımlanması, dış kaynaklı dokümanların tanımlanarak dağıtımının kontrol edilmesi ve güncelliğini yitiren dokümanların iptal edilmesi işlemleriyle ilgili uygulama esasları kalite ve dokümantasyon proses kartında tanımlanmıştır.

## 8. Operasyon

### 8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Borsamız, ilgili yasal mevzuat ve Müşteri (Üye) isteklerinde belirtilen şartları karşılayacak şekilde hizmetlerini gerçekleştirmeyi kendisine bir hedef seçmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek için hizmet süreçlerini tanımlamış ve hizmetlerini gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan kaynakları sağlamıştır. Hizmetin sunumu sırasında ve sonrasında gerçekleştirilecek doğrulama, geçerli kılma, izleme ve kalite kontrol faaliyetleri tanımlanmıştır. Bu faaliyetler ilgili hizmet kontrol formlarına kaydedilerek hizmet şartlarına uygun olduğu sürekli izlenmekte ve kanıtlanmaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 18/30

İş Plan Stratejik Hedefler Performans Tablosu çerçevesinde gerekli kontroller sağlanır.

## 8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

### 8.2.1 Müşteri (Üye) İle İletişim

Üyelerimizin borsamızdan beklentileri ve düşünceleri alınır. Yazılı veya sözlü olarak gelen üye şikâyetleri ilgili birim sorumlusu tarafından kayıt altına alınır, incelenir ve değerlendirilir. Üye haklı ise üye istekleri kabul edilir. Tespit edilen hataların tekrarlanmaması için düzeltici / önleyici faaliyetler başlatılır. Bu faaliyetler her bir şikâyet için ayrı ayrı düzenlenmez, tekrar edilen aynı noktada yoğunlaşan şikâyetler için başlatılır. Faaliyetlerin ne şekilde başlatılacağı ve takip edileceği uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet proses kartında açıklanmıştır. Sonuçları ile ilgili üyeler bilgilendirilir. Yılda en az bir kez Üye Memnuniyeti ölçme anketi uygulanır.

### 8.2.2. Ürün ve hizmetler için şartların belirlenmesi

Borsamız TOBB Başkanlığı'nın istekleri ve uygulamaları genelge, genel yazı ve talimatlarla bildirilir. Uygulamalarda belirtilen şekilde gerçekleştirilir.

Diğer müşterilerimiz olan üyelerimiz isteklerini bizzat Borsaya başvurarak, telefonla, faks, e – mail ile bildirirler. Borsa bu istekleri 5174 sayılı kanun, yönetmelikler, genelgeler ve talimatlar doğrultusunda yerine getirir.

### 8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi


Üyelerimize verilen hizmetlerin şartları, 5174 sayılı kanun, yönetmelik, genelge ve talimatlarla belirlenmektedir. Üyelerimiz Borsadan taleplerinin karşılanması aşamasında öncelikle yasal ve belirleyici diğer şartları taşıyıp taşımadığı gözden geçirilir ve gerekli şartları taşımadığının tespiti durumunda eksikliklerin tamamlanması yoluna gidilir ya da talepleri reddedilir.

Borsanın işleri TOBB tarafından faaliyetlerimizle ilgili istenen değişiklik talepleri genelge ve genel yazı ile bildirilir. Bildirilen bu değişiklikler ilgili birimlere aktarılır. Diğer üyelerimizden hizmetimizle ilgili gelen değişiklik talebi veya tarafımızca değişiklik önerilen durumlarda konu TOBB ve ilgili kurumlara aktarılarak oradan alınan talimat doğrultusunda işlem yapılır. Bu faaliyetlerimizden kaynaklanan kayıtlar standardın 4.2.4 maddesine göre muhafaza edilir.

### 8.2.4. Ürün ve Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler

Ürün ve hizmet şartları değiştiğinde uygun yazılı bilginin değiştirilmiş ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar edilmiş olmasını Müşteri (Üye)lerle yapılan email, faks v.b. teyitleşerek sağlamıştır. Söz konusu değişiklik söz konusu olan şartlar sicil işlemleri tarafından alınır ilgili birim sorumlularına bildirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 19/30

### 8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi:

Borsamız görev alanı dâhilinde gerçekleştirdiği hizmetleri kanun ve yönetmelikler doğrultusunda gerçekleştirdiğinden ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyetine ihtiyaç bulunmadığından standardın bu maddesi uygulanmamaktadır.

### 8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün, Hizmet ve Proseslerin Kontrolü

#### 8.4.1. Genel

Ticaret Borsası olarak satın alınan ürün ve hizmetlerin, kuruluşumuzun ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini tam anlamıyla karşılanmasını satın alınan ürünün veya hizmetin değerlendirilmesi ve kontrolü için Mali Yönetim Prosesi oluşturulmuştur.

- Tedarikçinin yeterliliğini ve sistemini değerlendirme,
- Ürün numunelerini alıp değerlendirme,
- Başka kuruluşların referansları,
- Kapasiteleri, Temrin, Fiyat,
- Kalite Belgeli olmaları,
- Daha önce yapmış oldukları hizmetlerdeki performansları,

#### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Kapsamı (Boyutu)


Teknik/İdari şartnamelerde, sözleşmelerde ve sipariş formlarında belirtilmiş olan satın alma şartlarını ürünün karşılayıp karşılamadığını muhasebe birimi, Satın alma birimi, Yönetim Kurulunca görevlendirilen kişi veya kişiler tarafından Satın alma yapılır.

#### 8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Dış Tedarikçi aşağıdakiler için uygulanabilir şartları dış tedarikçilere iletmektedir:

1. Ürünler ve hizmetler veya yürütülen prosesleri,
2. Ürünler ve hizmetlerin, metotların, proseslerin veya ekipmanların kabulü veya serbest bırakılmasını,
  - Ürün ve hizmetlerin,
  - Metotların, süreçlerin ve ekipmanların,
  - Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılmasının,
    - c) Gerekli kalifikasyon dahil, personelin yetkinliğini,
    - d) Kuruluşun Kalite yönetim sistemi ile ilişkisini,

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 20/30

e) Dış tedarikçinin performansının kontrolünü ve izlenmesini,

f) Müşteri (Üye)si tarafından dış tedarikçinin tesisinde yapılan doğrulama faaliyetlerini.

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

## 8.5 Hizmet Sağlanması ve Üretim

### 8.5.1. Hizmet Sağlanması ve Üretim Kontrolü

Kuruluşumuz hizmet sunumundaki çıktıların veya malzemenin kalitesi, termine uyumu, miktara uyumu, istenilen evraklarını eksiksiz göndermesi, genel olarak fiyat uygunluğu, genel olarak kuruluş ile iletişimi, kullanımdan kaynaklı şikâyetin olup olmadığı, yaptığı iyileştirme çalışmaları vb. kriterler göz önüne alınarak hizmet sağlanması ve ürünlerin kontrolü yapılır.

### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmet sunum alanlarının tanımlanması ve sunulan hizmetin izlenebilirliğinin sağlanması, hizmetlerde takip edilen yolun izlenmesidir. 8.5' de açıklanan tüm işlemlerin proseslerin ilgili birimlerin proseslerinde tanımlanmış ve kayıtları bu proseslerde tanımlandığı şekilde muhafaza edilmektedir.

Satın alınan mal ve hizmet kontrolü satın alma yöntemleri kullanılarak yapılır. Satın alımı yapılan her malzeme veya hizmet kontrol edilir.

Evrak Kayıt Sistemi Yönetmeliği' ne göre, ilgili evrak kayıt birimi tarafından kayıt altına alınan işlemler yine TOBB Arşiv Sistemi Yönetmeliğine göre Birimlerde bulunan Arşivlerde muhafaza edilmektedir. Belirtildiği üzere her dosyanın bir kodu bulunmakta ve Gelen/Giden havale edildikleri veya çıkışın yapıldığı dosya tanımlanmaktadır.

### 8.5.3. Müşteri (Üye)lere ve Dış Tedarikçilere Ait mülkiyet

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

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

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 21/30

#### 8.5.4. Muhafaza

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

#### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Teslimat Sonrası Faaliyetler Borsamızda hizmetlerimiz ile ilgili teslimat üyelerin talep ettikleri ticari ve/veya sınav mahiyette belge hizmetleri sunulur. Gelen taleplerin üye kayıt ve muameleleri ile ilgili uygunluk kontrolünün ardından elektronik ortamda hazırlanan evraklar talep sahibine teslim edilir.

Belge hizmetleri talep edilen belge içeriğine göre yasal şartlara uygun olarak yürütülür.

#### 8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Belirlenen şartlara sürekli uygun olduğundan emin olmak için, üretim veya hizmet sağlama kapsamındaki değişiklikleri gözden geçirmekte ve kontrol altına almaktadır. Değişikliklerin gözden geçirilmesinin sonuçlarını, kişisel yetki değişikliklerini ve gerekli faaliyetlerin kayıtlarını tanımlayan doküman bilgileri muhafaza eder.

#### 8.6. Hizmet Sunumu

Üyelerimize verilen hizmetlerin şartları, 5174 sayılı kanun, yönetmelik, genelge ve talimatlarla belirlenmektedir. Hizmetleri gerçekleştirmeye ilişkin prosesler yerine getirilirken, hizmetin kontrolü mevzuat ve Proseslerde yer alan kontrol, karar, değerlendirme ve onay, birim yetkilileri tarafından gerçekleştirilir. Yapılan kontrol sonucunda, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmezse, bir sonraki adıma iletilerek süreç işletilir. Uygunsuzluk tespit edilirse, uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet proses kartında belirtilen yöntemler kullanılarak uygunsuzluk giderilir ve proses yeniden işletilir.

#### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Belirlenen şartları karşılamayan malzeme ve hizmetin uygun olmayan hizmet olarak tanımlanır. Uygun olmayan hizmetin sunumunun önlenmesi için belirlenmesi ve kontrol edilmesinin sağlanması, bu kontrollerle, uygun olmayan hizmetin ele alınmasıyla ilgili yetki ve sorumlulukların tespiti için dokümanede edilmiş proses oluşturulmuştur.

uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet proses kartına göre yapılan işlemlerin kayıtları kalite kayıtları olarak kabul edilip, Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir. Uygun olmayan hizmetlerimizin incelenmesi ve

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------



	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 22/30

değerlendirilmesi sorumluluğu işi yapan personel ve ilgili birim sorumlusundadır.

Gerektiğinde uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet proses kartı işletilir. Bölüm Sorumlusu bütün uygunsuzlukların nedenlerinin araştırılmasından ve bunlara karşı Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler uygulanmasından sorumludur. Üye tarafından bildirilen herhangi bir uygunsuzluğun sonuçlandırılması, Genel Sekreterin sorumluluğundadır. Uygulama esasları uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet proses kartında tanımlanmıştır.

## 9. Performans Değerlendirme

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

#### 9.1.1. Genel

Borsamızda hizmetin uygunluğunu göstermek, mevcut Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve bu sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek için Müşteri (Üye)lerden gelen şikâyetler ve öneriler değerlendirilmekte ve planlı olarak iç tetkikler düzenlenmektedir. Ayrıca üç ayda bir kez düzenlenen yönetim gözden geçirme toplantılarıyla Kalite Yönetim Sistemimiz içinde kapsanan süreçlerin sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İyileştirme öncelikleri sürecin gelişme ihtiyacı ve sürecin performansı dikkate alınarak belirlenir. Müşteri (Üye)lerden gelen geri besleme bilgilerinin ve iç tetkik sonuçlarının kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Söz konusu kayıtlar rapor edilerek yönetime ve ilgili kişilere iletilmektedir. Bu raporlar doğrultusunda gerekli olan Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler uygulanmaktadır.

#### 9.1.2. Müşteri (Üye) Memnuniyeti


Üye memnuniyet ölçümünü Üye Memnuniyeti Ölçme Anketi ile yapar. Yapılan anketler sonucu gerekli iyileştirmeler yaptırılır. Cevaplanan seçeneklerin puanları toplanır ve toplam soru sayısına bölünerek, ortalama puanı hesaplanır. Gelen anketlerdeki cevaplarda genel ortalamanın altında olduğu tespit edilen konularla ilgili sebepleri araştırabilmek için düzeltici faaliyetler planlanır. Anket uygulaması yılda en az bir defa yapılır.

#### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için ihtiyaç duyduğu verileri toplamakta ve bu verileri belirlenmiş dönemlerde istatistiksel teknikler kullanarak analiz etmektedir.

- Müşteri (Üye) memnuniyetini değerlendirmek ve geliştirmek,
- KYS yönetim sisteminin uygunluk ve etkinliğini temin etmek,
- KYS sistemi planlamasının başarılı bir şekilde gerçekleştiğini göstermek,
- Süreç performansını değerlendirmek,
- Dış tedarikçilerin performansını değerlendirmek;

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 23/30

## 9.2. İç Tetkik

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin derecesini tayin etmek ve varsa hatalı kısımlarını tespit ederek gerekli düzeltici önlemleri almak, iyileştirmeleri sağlamak üzere iç tetkikler gerçekleştirilir. Belli bir birim için atanmış denetçinin denetim yapılacak birimden bağımsız olmasına dikkat edilir ve tetkikler eğitimli personel veya denetçiler tarafından yapılır.

## 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

### 9.3.1. Genel

Kalite Yönetim Sistemini stratejik yönü ile sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini üç ayda bir kez Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı düzenler. Yönetimin gözden geçirmesi toplantı öncesi duyuru yapılır.

### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim gözden geçirmesi toplantılarında aşağıdaki maddeleri dikkate alarak planlanmakta ve yürütmektedir.

1. Bir önceki toplantıdan devam eden takip faaliyetlerinin görüşülmesi
2. Vizyon, Misyon ve Politikaların gözden geçirilmesi
3. KYS ve Akreditasyon denetimleri ile Borsamız İç denetim sonuçlarının görüşülmesi
4. Anket geri beslemelerinin görüşülmesi
5. Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyetlerin durumunun görüşülmesi
6. İş plan stratejik hedefler ve proses performansı ve hizmetlerinin görüşülmesi
7. Risk ve fırsat içeren faaliyetlerin gözden geçirilmesi
8. Tedarik seçme ve değerlendirme ile performans raporlarının gözden geçirilmesi
9. İyileştirme fırsatları ile dilek ve temennilerin görüşülmesi

### 9.3.3. Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları

- Sürekli gelişim fırsatları,
- Kaynak ihtiyaçları da dâhil olmak üzere, değişim ihtiyaçları, İhtiyaç duyulan kaynaklar. YGG sonucunun bir kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi Yönetimi gözden geçirme toplantısı tutanakları ile sağlamıştır.


## 10. İyileştirme

### 10.1. Genel

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler

Borsamızda muhtemel ve karşılaşılan riayetsizliklerin nedenlerini araştırmak, tekrarını önlemek, başlatılacak faaliyetleri ve sorumlulukları belirlemek amacıyla gerekli yöntemleri belirlemiştir. Bu yöntemler uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet proses kartında tanımlamıştır.


<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 24/30

### 10.3 Sürekli İyileşme

Borsamızda sürekli olarak Kalite yönetim sisteminin performansını etkinliğini, uygunluğunu ve yeterliliğini geliştirmektedir. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak yönetilen ihtiyaçların ve fırsatların olup olmadığını tespit etmek için kuruluş analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını ve yönetim gözden geçirmesinin çıktılarını gözden geçirmektedir ve her daim geçirecektir.


<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 25/30

## ISO 9001:2015 KYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ		
ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKÜMANTASYON
<b>1 KAPSAM</b>	-	
<b>2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR</b>	-	
<b>3 TERİMLER TARİFLER</b>	-	
<b>4 KURULUŞ BAĞLAMI</b>	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	
4.1 Organizasyon ve yapısını anlama	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
4.2 İlgili tarafların İhtiyaç ve beklentilerin anlaşılması	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamını Belirleme	Madde 1. 8 Kalite	P.1.8 Kalite Ve Dokümantasyon Proses Kartı
4.4 Kalite yönetim sistemi ve Süreçleri	Madde 1. 8 Kalite	Proses Etkileşim Tablosu
<b>5 LİDERLİK</b>		
5.1 Liderlik ve taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Kurumsal rol, sorumluluklar ve yetkiler		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
<b>6 PLANLAMA</b>		P.1.4 İş Planlaması Ve Yönetimi Proses Kartı
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) Proseslerin Risk Analizleri Tablosu P.1.8.5 Tehlike Ve Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2019-2022 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması		
	<b>7 DESTEK</b>	


<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 26/30

### ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ

ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
7.1 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü
7.3 Farkındalık		P.1.6 Basın Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.4 İletişim		P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü Acil Durum Eylem Planı
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi		
<b>8 OPERASYON</b>		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	Madde 2.6 Borsacılık Faaliyetleri Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar		İletişim Ağı Proses Kartı Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi		Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü		
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması		
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu		
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılarının Kontrolü	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
<b>9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri Proses Kartı Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------

	<b>ZİLE TİCARET BORSASI</b>	YAYIN TARİHİ : 03.05.2018
	<b>KALİTE EL KİTABI</b>	REVİZYON : 02
		REV. TARİHİ : 21.09.2022
		DOK NO. EK 02 SAYFA 27/30

### ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ

ISO 9001:2015 KYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
9.2 İç tetkik	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı
<b>10 İYİLEŞTİRME</b>		
10.1 Genel	Madde 1.7 Üye ilişkileri Madde 1.8 Kalite Madde 2.4 İş Geliştirme ve Eğitim	Tüm Prosesler
10.2 Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler		P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme		Tüm Prosesler

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Temsilcisi	<b>ONAY</b> Yönetim Kurulu Başkanı
--	---------------------------------------