



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 1 / 18

REVİZYON TAKİP SAYFASI

Değişiklik Olan Sayfa	Değişiklik Tarihi	Değişikliğin Tanımı	Hazırlayan

Rev. No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tarih										

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 2 / 18

BALIKESİR TİCARET BORSASI

ISO 9001:2008

KALİTE EL KİTABI

Baskı No :0

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 3 / 18

İÇİNDEKİLER

Bölüm/ Madde No	BÖLÜM	TS EN ISO 9001:2008 Madde No	Sayfa No
1.	BALIKESİR TİCARET BORSASI Genel Tanıtımı	-	5
2.	Kapsam	-	5
3.	Atıf Yapılan Standartlar ve Mevzuat	-	6
4.	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	4	6
4.1	Genel Şartlar	4.1	6
4.2	Dokümantasyon Şartları	4.2	6
4.2.1	Genel	4.2.1	6
4.2.2	Kalite El Kitabı	4.2.2	7
4.2.3	Dokümanların Kontrolü	4.2.3	7
4.2.4	Kayıtların Kontrolü	4.2.4	7
5.	YÖNETİM SORUMLULUĞU	5	7
5.1	Yönetim Taahhüdü	5.1	7
5.2	Müşteri Borsaklılık	5.2	8
5.3	Kalite Politikası	5.3	8
5.4	Planlama	5.4	8
5.4.1	Kalite Hedefleri	5.4.1	8
5.4.2	KYS'nin Planlaması	5.4.2	9
5.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5	9
5.5.1	Sorumluluk ve Yetki	5.5.1	9
5.5.2	Yönetim Temsilcisi	5.5.2	9
5.5.3	İç İletişim	5.5.3	9
5.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6	9
6.	KAYNAK YÖNETİMİ	6	10
6.1	Kaynakların Sağlanması	6.1	10

HAZIRLAYAN

ONAY

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA

GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 4 / 18

6.2	İnsan Kaynakları	6.2	10
6.3	Alt Yapı	6.3	10
6.4	Çalışma Ortamı	6.4	10
7.	ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME	7	11
7.1	Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması	7.1	11
7.2	Müşteri ile İlişkili Prosesler	7.2	11-12
7.3	Tasarım ve Geliştirme	7.3	12
7.4	Satınalma	7.4	12
7.5	Üretim ve Hizmetin Sağlanması	7.5	12
7.5.1	Üretim ve Hizmetin Sağlanması Kontrolü	7.5.1	12
7.5.2	Hizmetin Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği	7.5.2	13
7.5.3	Tanımlama ve İzlenebilirlik	7.5.3	13
7.5.4	Müşteri Malı	7.5.4	13
7.5.5	Ürünün Korunması	7.5.5	13
7.6	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	7.6	13
8.	ÖLÇME ,ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	8	13
8.1	Genel	8.1	13
8.2	İzleme ve Ölçme	8.2	13
8.2.1	Müşteri Memnuniyeti	8.2.1	13-14
8.2.2	İç Tetkik	8.2.2	14
8.2.3	Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.3	14
8.2.4	Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.4	14
8.3	Uygun Olmayan Ürün Kontrolü	8.3	14
8.4	Veri Analizi	8.4	15
8.5	İyileştirme	8.5	15
8.5.1	Sürekli İyileştirme	8.5.1	15
8.5.2	Düzeltilici Faaliyet	8.5.2	15
8.5.3	Önleyici Faaliyet	8.5.3	15
9.	EKLER	-	-
9.2	Organizasyon Şeması	-	EK.KEK 01
9.3	Proses Etkileşim Tablosu	-	EK.KEK 02
9.5	Atama Yazısı	-	EK.KEK 03
9.6	Kalite Politikası	-	EK.KEK 04

HAZIRLAYAN

ONAY

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA

GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 5 / 18

1.BALIKESİR TİCARET BORSASI GENEL TANITIMI

Adres : Ticaret Borsası Sitesi-Eski Kepsut caddesi 3.km.-10040/BALIKESİR

TEL : 0-266-2398700 (Santral)-0-266-2418288 faks

Web Adresi : www.balikesirtb.tobb.org.tr

E-Mail Adresi : balikesirtb@tobb.org.tr

1- KURULUŞ : Balıkesir'de ilk Borsa 1930/1931 yıllarında kurulmuş, ancak bu Borsa ömürsüz olmuş ve iki yıl sonra kapanmıştır.İkinci defa 1958 yılında Borsa kurulmasına teşebbüs edilmiş, 30 Mart 1958 tarihinde ilk Meclis seçimi yapılmış ve Borsa 1 Haziran 1958 yılında faaliyete geçmiştir.

2- İLK TESİSLER : İlk Borsa binası,etrafı Borsa üyelerine ait mağazalarla çevrili 20 Dönümlük bir alanın ortasında olup, 12x 16 metre ebadında satış salonu ile bürolardan müteşekkildir. Bina inşaatına 1959 yılında başlanmış ve 3 yıl içinde bitirilmiştir. Borsa çevresinde üyelerimize ait 49 adet dükkan vardır. Zaman içinde şehir içinde kalan dükkanların, trafik sıkışıklığı, yer darlığı ve açık döküm alanlarının yeterli olmayışı gibi nedenlerle, modern tesislere ihtiyaç duyulmuştur.

3- YENİ TESİSLERİMİZ(TİCARET BORSASI SİTESİ)

Koop.Dükkanları payı :42834 M2.

Borsa İdari Bina -Açık Alanlar Dahil :40124 M2.

Sosyal Tesisler :500 M2.

TOPLAM : :83.458 M2.

Ticaret Borsası Sitesi-Eski kepsut caddesi 3.km.'de 83.458 m2 (83 dönüm) alanda; Sanayi ve Ticaret Bakanlığının 31/03/1989 tarihli, 3178 sayılı oluru ile Borsa önderliğinde Kooperatif olarak kurulmuştur. Ocak-1993.tarihinde inşaat çalışmalarına başlanmış ve 17 Mayıs 1999 tarihinde Borsa üyelerimiz yeni işyerlerine taşınmıştır.

Borsamızda; dünya buğday fiyatları, et , süt, peynir,yağlı tohum piyasalarıyla ilgili gelişmeler ekonomik haberler, zirai ve hayvansal ürünlerin ihaleleri takip edilmekte, ayrıca www.balikesirtb.tobb.org.tr adresli internet sitemizden Borsamız hakkında bilgiler, haberler, haftalık hazırlanan bülten ile dünya ve yurtiçi piyasa haberleri, günlük Borsamızda işlem gören ürün fiyatları Borsamız üyelerine ve ilgilenenlere sunulmaktadır.

17/Mayıs/1999 tarihinde üyelerimize ait 204 adet işyeri ve her türlü ihtiyaca cevap verebilecek şekilde yapımı tamamlanan ve hizmete giren Borsa binamız 500 M2. alana kurulmuştur.

2. KAPSAM

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 6 / 18

Borsamızda uygulanan Kalite Yönetim Modeli;

- Üyelerimizin taleplerini ve yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılayan hizmeti düzenli olarak sağlama yeteneğini gösterme ihtiyacı olması nedeni ile,
- Sistemin sürekli iyileştirilmesi ve üyelerimize yürürlükteki mevzuat şartlarına uyulduğu güvencesinin verilmesi için, prosesler de dahil olmak üzere, sistemin verimli uygulanması yolu ile üye memnuniyetinin artırılması amacına yöneldiği durumlarda,

kalite yönetim sistemi için karşılanması gerekli şartları belirler.

Borsamız Kalite Yönetim Sistemi Modeli ISO 9001:2008 standardını esas almaktadır. Bu standardın bazı şartları, hizmetin yapısı nedeni ile Borsamızda uygulanmadığı için hariç tutulmuştur. Hariç tutulan bölümler aşağıda ve ilgili maddelerde açıklanmıştır.

- 7.3 - Tasarım ve Geliştirme: BORSAMIZ, 5174 Sayılı Türkiye Borsalar ve Borsalar Birliği ile Borsalar ve Borsalar Kanunu doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet verdiğinden herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yapılamamaktadır.
- 7.5.2 - Üretim ve hizmet sağlanması için proseslerin geçerliliği: Kuruluşumuzun verdiği hizmetler ile ilgili hiçbir özel proses bulunmamaktadır.

3. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE MEVZUAT

Borsamız Kalite Yönetim Sistemi Modeli ISO 9001:2008 standardını esas almaktadır ve bu standarda adı geçen tüm standartların son baskılarını kullanmaktadır. Mevzuatlar ise dış kaynaklı doküman olarak tanımlanmakta ve güncellikler izlenmektedir.

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. Genel Şartlar

BORSAMIZDA üyelerimizin talepleri ve 5174 sayılı kanun doğrultusunda verilen hizmetler için ISO 9001:2008 standardının şartlarına uygun Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kurulmuş, dokümanite edilmiş, uygulanmakta, sürekliliği sağlanmakta ve etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Borsamızda; KYS kapsamında belirlenmiş olan prosesler, sırası ve bu proseslerin birbiri ile olan etkileşimleri aşağıda verilmiştir. Ayrıca bu proseslerin operasyon ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için ihtiyaç duyulan kriterler ve metotlar belirlenmiş ve uygulamaları tanımlanmıştır. Bu proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynaklar ve bilgiler sağlanarak Proses Hedef İzleme Tablosu ile izlenmekte, ölçülmekte, analiz edilmekte ve yönetilmektedir. Bunun yanında Borsamız planlanan sonuçlara ulaşmak ve sürekli iyileşmek için gerekli faaliyetleri belirlemiş ve bu faaliyetleri uygulamaktadır.

Borsamız, verdiği hizmetlerin tamamını kendi imkanlarıyla sağlamakta olup dış kaynaklı hale getirdiği bir prosesi bulunmamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 7 / 18

PROSESLER:

- Hizmet Gerçekleştirme
- Satınalma
- Eğitim,
- Toplantı
- Haberleşme
- Organizasyon
- Müşteri Memnuniyeti
- Kalite Kontrol

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Proses Etkileşim Tablosu - EK.KEK 02*
- *Proses Hedef İzleme Formu – FR 28*

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

Borsamızın Kalite Yönetim Sistemini oluşturan dokümantasyon yapısı Kalite Politikasını, kalite hedeflerini, Kalite El Kitabını, Borsamızın ihtiyaç duyduğu diğer dokümanları, bu standardın öngördüğü prosedürleri ve kayıtları içermektedir. Bu dokümanlar bilgisayar ortamında veya kağıt ortamında kontrollü olarak muhafaza edilmektedir.

4.2.2. Kalite El Kitabı

Borsamızın Kalite Yönetim Sistemini anlatan Kalite El Kitabı; bu sistemin uygulanması aşamalarında hariç tutulan ISO 9001:2008 standardının madde adlarını ve gerekçelerini, bu sistemin uygulandığı faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi, kalite politikamızı, bu sistem için oluşturulan ve dokümanite edilmiş prosedürlere ve diğer dokümanlara atıfları, bu sistem içindeki prosesleri, sırasını ve prosesler arasındaki etkileşimleri açıklamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar yeterlilik açısından onaylanmaktadır. Dokümanların gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirilmesi durumunda onay işlemi tekrarlanmaktadır.

Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun belirlenmesi, yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir olması, dokümanların okunabilir kalmasının, kolaylıkla belirlenebilmesi, dış kaynaklı dokümanların belirlenmesinin ve kontrol edilmesinin, güncelliğini yitirmiş dokümanların herhangi bir amaçla saklanmaları durumunda istenmeyen kullanımının önlenmesi Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre sağlanmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Doküman Kontrolü Prosedürü - PR 01

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 8 / 18

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

Kayıtlar firmamız kalite yönetim sisteminin çalışmasında ispat unsuru taşıyan ve geçmişte yapılan uygulamaları izlenmesine yarayan özel dokümanlardır. Kayıtlar saklanma öncelikleri göz önüne alınarak belirlenir. Kayıtların saklanma süreleri ile saklama sorumlulukları belirlenir.

Kuruluşumuzda kayıtların okunabilir olarak kalması, kolaylıkla ayırt edilmesi ve tekrar elde edilebilmesi sağlanır.

Kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiş ve aşağıda atıf yapılan prosedürde detaylı olarak belirtilmiştir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü - PR 02

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1. Yönetimin Taahhüdü

Borsamız, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için;

- Yasal şartlar ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletmış,
- Kalite politikasını oluşturmuş,
- Kalite hedeflerini proses hedefleri ile oluşturulmasını sağlamış ve takibini yapmakta,
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları belirli aralıklarla yapmakta,
- İhtiyaç duyulan kaynakları sürekli sağlamaktadır.

5.2. Müşteri Odaklılık

Borsamız, Borsa üyelerinin memnuniyetinin artırılmasına yönelik ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde alınmasını, karşılanmasını, değerlendirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamakta, elde edilen sonuçları sürekli takip ederek iyileştirmektedir. Borsamız üyeleri ile ilgili bilgileri toplamak ve yönetmek için her yıl müşteri memnuniyeti anketini uygular ve üyelerden alınan öneri ve şikâyetleri Müşteri Geri Beslemesi Prosesi'ne göre değerlendirir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Müşteri Memnuniyeti Prosesi Kalite Planı – PS 05

5.3. Kalite Politikası

Borsamızın Kalite Politikası bütün çalışanların katkılarıyla tespit edilmiş, yazılı hale getirilmiş ve Yönetim Kurulu Başkanının onayından sonra yayınlanmış olup Kalite El Kitabına EK.KEK 04 'de verilmiştir.

Ayrıca, Borsamızın amacına uygun olarak hazırlanan Kalite Politikasının tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanların kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla programlı eğitimler düzenlenmekte olup bu eğitimlerle de Kalite Politikasının kuruluş içinde

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 9 / 18

iletilmesi ve anlaşılması sağlanmaktadır. Ayrıca uygunluğun devamlılığı için her gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kalite Politikası - EK.KEK 04*

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

Borsamız performans göstergelerinin belirlenmesine temel teşkil etmek üzere kalite hedeflerini kalite politikasında belirlemiştir. Üst yönetim Firmamız genelinde geçerli olan somut ve ölçülebilir performans göstergelerini oluşturur. Ayrıca hizmetin üye istekleri ve yasal şartları karşılaması için Kalite kayıtları hazırlanır. Proses Performanslarının Kabul kriterleri ilk veri elde edildikten sonra tespit edilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi Tarafından sorumlulara iletilir ve kayıt edilir.

Belirlenen proses performans göstergeleri hedeflerine ulaşılabilmesi için gerektiğinde kurumsal ve teknolojik yenilikler kalite yönetim sisteminin planlanması kapsamında ele alınır.

Performans göstergeleri hedeflerine ulaşılma durumu, düzenli aralıklarla Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve gerektiğinde Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır. Ayrıca her yıl performans göstergeleri yönetimin gözden geçirme toplantısında değerlendirilir, gerektiğinde yeni hedefler saptanır ve yeni Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Proses Hedef İzleme Formu – FR 28*

5.4.2. KYS' nin Planlanması

Borsamızda, proseslerin ihtiyaçları, bu proseslerin birbiri ile ilişkileri, gerekli olan kaynakların ve bilginin sağlanması, proseslerin ölçüm, izleme ve analizleri ve sürekli iyileştirilmesi, planlanan sonuçlara ulaşılması, kalite hedeflerinin gerçekleşmesi için tüm faaliyetlerin yapılmasını sağlamak amacıyla sistemin bütünlüğünün korunması sağlanmıştır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kalite Yönetim Sistemi Planlaması - PL 08*

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

Borsamızın organizasyon şemasındaki tüm çalışanların görevleri, yetkileri, sorumlulukları, kime bağlı çalıştığı, karşılıklı ilişkileri, iletişimleri ve yeterlilikleri Görev Tanımlarında belirtmiştir. Bu görevleri yürütecekler ise Yönetim Kurulu Başkanı tarafından atanmıştır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Organizasyon Şeması - EK.KEK 01*

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

KYS için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamak, Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime rapor vermek, üyelerimizin isteklerinin bilincinde olunmasının

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 10 / 18

yaygınlaştırılmasını sağlamak ve KYS ile ilgili konularda dış taraflarla iletişim kurmak amacıyla Borsamızın Muhasebe Sorumlusu diğer sorumluluklarının yanı sıra Yönetim Temsilcisi olarak da atanmıştır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

Atama Yazısı - EK.KEK 03

5.5.3. İç İletişim

Borsamızda, ilan tahtaları, toplantılar, yazılı duyurular, e-mail, telefon, birebir görüşmeler ve eğitimlerle iletişim sağlanmakta olup ayrıca bütün çalışanların birbiri ile olan ilişkileri ve iletişimleri görev tanımlarında ve diğer dokümanlarda da belirlenmiştir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Görev Tanımları*
- *Toplantı Kayıtları*
- *Atama Yazıları*

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Borsamız yönetimi, belirlenmiş dönemleri kapsamak üzere yılda en az bir kez toplanarak uygulanmakta olan kalite yönetim sisteminin sonuçlarını gözden geçirerek iç tetkikleri, üye şikayetleri, kalite politikasını, hedefleri, düzeltici, önleyici faaliyetleri ve diğer görüşülmesi istenen konularını değerlendirir. Gözden geçirme toplantılarına kimlerin katılacağı ve tarihinin duyurulması, gözden geçirilen konular ve bu konular hakkındaki kararların uygulanması ve gözden geçirmelere yönelik kayıtlar, takip ve gelişmeler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından YGG Proses Kalite Planı'na göre takip ve muhafaza edilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *YGG Proses Kalite Planı – PS 07*

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların Sağlanması

Borsamızda, KYS'ni uygulamak, devam ettirmek, sürekli geliştirmek, üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini artırmak için gerekli olabilecek kaynaklar Yönetim Kurulu tarafından gerek anında gerekse toplantılarda sağlanmaktadır.

6.2. İnsan Kaynakları

Borsamız personelinin yeterliliği açısından sahip olması gereken eğitim, öğretim, tecrübe ve diğer özellikleri Görev Tanımlarında ve mevzuatlarda belirtilmiştir.

Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, planlanması, gerçekleştirilmesi ve etkinliğinin değerlendirilmesi için Eğitim Proses Kalite Planı oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Bu çalışmalarla ilgili kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Eğitim Proses Kalite Planı – PS 02*

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 11 / 18

6.3. Alt Yapı

BORSA BİNASI : 1770 M2. Arsa üzerine (500 M2.)

- Bodrum(Arşiv ve Labaratuvar)
- Zemin Kat (Satış Salonu ve Tescil Odası)
- Asma kat (Komiser Odası-Satış salonu)
- 1.Kat (Yönetim ve Meclis Toplantı Salonu)- Muh.-Personel Odası
- 2. Kat (Restaurant)
- Borsa binası yanında 40 ve 80 Ton'luk 2 adet elektronik kantar kurulmuş olup hizmete devam etmektedir.

KANTAR :

Tartı işlemlerinin daha sağlıklı ve hızlı olabilmesi için 40 Ton'luk araba ve 80 Ton'luk Tır kantarı kurulmuştur. Ayrıca müstahsilimizin ve üyelerimizin getirdiği parça ve çuvalı malların tartım işlemlerinin yapılabilmesi için; üstü kapalı hangar yapılmış ve 300 kg.'lık ve 500 Kg.'lık basküllerle tartı işlemleri yapılmaktadır.

LABARATUVAR :

Borsa binamızın alt katına Labaratuvar kurulmuş, Hektolitre,Rutubet Tayini, Gluten-Gluten İndeks, Sedimentasyon, Kül , Protein, Seleloz, Aflotoksin, Nişasta tayini" gibi çeşitli ürünlerin analiz işlemleri yapılmaktadır.

SATIŞ SALONU:

Borsamızın 1.Katına üyelerimizin ve müstahsilin mallarını açık arttırma usulü ile satışların yapılabilmesi için "Satış Salonu" yapılmıştır. Yapak,Yün,Buğday, Ayçiçek, Nohut ve Bakla" gibi yöremizin önemli miktarda üretimi ve pazarlaması yapılan ürünlerin açık arttırma usulü ile satışının yapılması amaçlanmıştır.

IŞIKLI PANO :

Elektronik fiyat ilan panosu alınarak, her tescil muamelesinden sonra gerçekleşen fiyatlar panoya yansıtılarak, müstahsilin gerçek fiyatları öğrenmesi ve malını günün değer fiyatı ile satmasına yardımcı olunmaktadır.

SOSYAL TESİSLER:

Ticaret Borsası Sitesi içinde Üyelerimizin her türlü ihtiyaçlarını giderebilmeleri için 500 M2'lik alan Sosyal Tesislere ayrılmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 12 / 18

<u>TESİS</u>	<u>AD.</u>	<u>M2.</u>	<u>TOPLAM M2.</u>
BANKA	2	95 M2.	190 M2.
LOKANTA	1	100M2.	100 M2.
KAHVE	2	90 M2,	180 M2.
BERBER	1	15 M2.	15 M2.
BÜFE	1	15 M2.	15 M2.

	TOPLAM	:	<u>500 M2.</u>

- Üyelerimizin ve dışardan getirilen, Yapak- Yün- Süpürge gibi çuvalı gelen ürünlerin tartım işlerinin yapılabilmesi için üstü kapalı hangar yapılmıştır.
- Ayrıca Site içine için dernek vasıtası ile cami yaptırılmıştır.

Ticaret Borsası sitesi içinde toplam 204 adet dükkan'ın dağılımı aşağıdaki gibidir.

	<u>M2.Arsa dahil</u>	<u>M2.</u>	<u>Adet</u>
<u>BÜYÜK DÜKKANLAR</u> :	<u>264 M2.</u>	<u>216 M2.</u>	<u>130 Adet</u>
<u>ORTA DÜKKANLAR</u> :	<u>132 M2</u>	<u>108 M2.</u>	<u>55 Adet</u>
<u>KÜÇÜK DÜKKANLAR</u> :	<u>66 M2.</u>	<u>54 M2.</u>	<u>19 Adet</u>
		<u>TOPLAM</u>	<u>:204 ADET</u>

Tapuların Alım tarihi : 24 Aralık 1998

Taşınma tarihimiz : 17 Mayıs 1999

Borsamızda, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için bina, çalışma alanı ve ilgili tesisler, teçhizat, iletişim gibi gerekli olan alt yapı ve bunların bakımı ve korunması, Borsa binasındaki onarım ihtiyaçları Genel Sekreter tarafından tespit edilip yaptırılmaktadır. Bunun yanında Borsada kullanılan tüm cihaz ve donanımların bakımı plan dahilinde ilgili firmalar tarafından Genel Sekreterin talimatıyla Yönetici Sekreteri gözetiminde yaptırılmakta ve yapılan tüm onarım ve bakımlar kayıt altına alınmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Periyodik Bakım Planı – PL 04*
- *Bakım Takip Formu – FR 31*

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 13 / 18

6.4. Çalışma Ortamı

Borsamızda, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamı ve şartları Yönetim Kurulu ve Genel Sekreter tarafından sağlanmakta, düzenlenmekte ve yönetilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Temizlik ve Borsa Düzeni Planı – PL 02*
- *Temizlik Takip Formu – FR 29*

7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Borsamızda, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan planlama 5174 sayılı Borsalar mevzuat şartları doğrultusunda yürütülmekte olup verilen hizmetlerin tamamı birbiri ile uyumludur. Verilen hizmetlerin kontrol noktaları, kaynakları ve çıktıları, hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme ve hizmet kabulü için kriterler ve gereken kayıtlar mevzuat kapsamında yürütülmektedir.

Balıkesir Ticaret Borsası'nda, 5174 Sayılı Kanunda yazılı esaslar çerçevesinde Borsaya dahil maddelerin alım satımı ve Borsada oluşan fiyatlarının tespit, tescil ve ilânı işleriyle meşgul olmak üzere kurulan kamu tüzel kişiliğine sahip kurumlardır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *5174 Sayılı Türkiye Borsalar ve Borsalar Birliği ile Borsalar ve Borsalar Kanunu*

7.2. Müşteri İle İlişkili Prosesler

Borsamızda, verilen hizmetlere ilişkin üye ihtiyaç ve talepleri 5174 sayılı kanun doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve değişikliklerde bu kanuna göre yapılmaktadır.

Verilen hizmetlerle ilgili üyelerle telefon, posta, kargo, faks, vb yollarla iletişim sağlanmakta olup hizmetlere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Ayrıca kuruluşumuzda, hizmet bilgileri, üye geri besleme bilgileri, üye beklenti, öneri ve şikayetleri Müşteri Geri Bildirimi Prosesi Kalite Planı doğrultusunda düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Memnuniyeti Prosesi Kalite Planı – PS 05*

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 14 / 18

7.3. Tasarım ve Geliştirme

Borsamız, 5174 sayılı Borsalar, Borsalar ve birlik kanunu doğrultusunda yürürlükteki mevzuat şartlarını karşılamak için hizmet vermekte ve herhangi bir tasarım ve geliştirme faaliyeti yapılamamaktadır. Dolayısıyla standardın bu maddesi hariç tutulmuştur.

7.4. Satınalma

Satınalma siparişleri satın alınacak malzeme/hizmeti açıklayacak şekilde ve uygun olduğu yerlerde, aşağıdakileri içerecek şekilde hazırlanmıştır:

- Malzeme/hizmet onayı, proses ve donanımlar için şartları,
- Personelin niteliği için şartları,
- Kalite yönetim sistemi şartları

Siparişler tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliği gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Firmamızda tedarikçilerimiz için değerlendirme sistemi oluşturulmuştur. *Satınalma Proses Kalite Planı – PS 06* belirtildiği periyotlarda ve kriterlere göre tedarikçiler değerlendirilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Satın Alma Proses Kalite Planı – PS 06*

7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması

7.5.1. Üretim ve Hizmet Sağlanması Kontrolü

Borsamızın 5174 sayılı kanun çerçevesinde verdiği hizmetler Hizmet Gerçekleştirme Proses Kalite Planı'na göre ilgili birimler tarafından yürütülmekte olup her bir birimin yaptığı işlerle ilgili kanunu özetleyici nitelikte talimatlar oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Borsamızca eğitim, toplantı, seminer vb. faaliyetler üyeler için düzenlenmektedir. Düzenlenen organizasyonlar Organizasyon Proses Kalite Planı'na göre düzenlenmektedir.

Borsamız üyeleri ile iletişim Haberleşme ve Yayın Proses Kalite Planı'na göre gerçekleştirilmektedir. Üyelere, resmi kurumlara yapılacak duyurular Haberleşme ve Yayın Proses Kalite Planı'na göre gerçekleştirilir.

Borsa binamızın alt katına Laboratuvar kurulmuş, Hektolitire,Rutubet Tayini, Gluten-Gluten İndeks, Sedimentasyon, Kül , Protein, Seleloz, Aflotoksin, Nişasta tayini” gibi çeşitli ürünlerin Kalite Kontrol Prosesi Kalite Planına göre analiz işlemleri yapılmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR

- Hizmet Gerçekleştirme Proses Kalite Planı – PS 04*
- Haberleşme ve Yayın Proses Kalite Planı – PS 03*
- Organizasyon Proses Kalite Planı – PS 01*
- Kalite Kontrol Proses Kalite Planı - PS 08*

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 15 / 18

7.5.2. Hizmetin Sağlanması için Proseslerin Geçerliliği

Borsamızın verdiği hizmetlerle ilgili hiçbir özel proses bulunmadığından bu madde hariç tutulmuştur.

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Borsamızda, verilen hizmetin bütün aşamalarında bütün evraklara, muhaberat servisinden kayıt numarası verilmekte ve ilgili servise havale edilmektedir. Dolayısıyla gelen ve giden bu yazışmalara kayıt numarası ve tarihinden ulaşılabilmekte ve izlenebilmektedir. Üyelerle ilgili bilgiler ise üye numarasıyla TOBBNET programından ve ilgili dosyalarından takip edilebilmektedir

7.5.4. Müşteri Malı

Borsamızda, üyelerin temin ettiği her türlü bilgi ve belgenin doğrulanması, muhafazası ve kontrolü ilgili kanunlar doğrultusunda sağlanmakta ve bu belgelerin kaybolması, hasar görmesi veya kullanıma uygun olmaması durumunda kayıtları tutulmakta ve ilgili üyeye rapor edilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü – PR 02*

7.5.5. Ürünün Korunması

Borsamızda, amaçlanan hizmetin yerine getirilmesi boyunca bütün evraklar elle taşınmakta, Borsaya gelmiş, bekleyen veya işi bitmiş her türlü evrak ilgili dosyalarında ilgili memurlar tarafından muhafaza edilmektedir. İşlemleri tamamlanmış bütün yazışmalar posta veya elden ilgili üyelere birim sorumluları tarafından ulaştırılmakta ve bu işlemlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kayıtların Kontrolü Prosedürü – PR 02*

7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Kuruluşumuzda Borsa binamızın alt katına Laboratuvar kurulmuş, Hektolitre,Rutubet Tayini, Gluten-Gluten İndeks, Sedimentasyon, Kül , Protein, Seleloz, Aflotoksin, Nişasta tayini” gibi çeşitli ürünlerin analiz işlemleri yapılmaktadır. Söz konusu analizlerin gerçekleştirilmesi için kullanılan ölçü ve deney ekipmanına ait kalibrasyonu akreditite kuruluşlara yaptırılmaktadır.Cihazların kalibrasyon ve doğrulama faaliyetleri laboratuvar sorumlusu tarafından takip edilmektedir..

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Kalite Kontrol Proses Kalite Planı – PS 08*

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 16 / 18

8.1. Genel

Borsamızda, hizmetin ve Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) uygunluğunu göstermek, KYS 'nin etkinliğini ve sürekliliğini sağlamak için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme işlemleri planlanmakta ve yerine getirilmektedir.

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

Borsamızda üyelerinden gelen her türlü öneri ve şikayetler Müşteri Geri Bildirimi Proses Kalite Planı'na göre değerlendirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

Bunun yanında üyelerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin ölçülmesi için her yıl anket yapılmakta ve anket sonuçları değerlendirilerek KYS performansının sürekli iyileştirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Müşteri Memnuniyeti Proses Kalite Planı – PS 05*

8.2.2. İç Tetkik

Borsamızda, belirli aralıklarla KYS ve dokümantasyon, hizmet kalitesi ve prosesler İç Tetkik Prosedürüne göre tetkik edilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *İç Tetkik Prosedürü – PR 03*

8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi

Borsamızda, belirlenmiş olan proseslerin ölçülmesi ve izlenmesi için Proses Hedef İzleme Tabloları oluşturulmuş ve her YGG toplantısında değerlendirilerek güncellenmekte ve izleme ve ölçme kriterleri gözden geçirilmektedir.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Proses Hedef İzleme Formu – FR 28*

8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

Borsamızın verdiği hizmetlere ilişkin üyelerin temin ettiği belgeler ilgili birim memuru tarafından mevzuatlara ve yönetmeliklere göre kontrol edilmekte eksik veya yanlış olan belgeler kabul edilmemektedir.

Verilen hizmetlere ilişkin kontroller hizmet aşamasının her noktasında ilgili memurlar tarafından ilgili mevzuatlara göre yapılmakta ve eksik veya yanlış olan evrak veya belgeler bir sonraki aşamaya gönderilmemektedir. Verilen hizmetlerle ilgili belge veya bilgiler Genel Sekreter tarafından da mevzuatlara ve yönetmeliklere göre kontrol edilmekte ve uygun ise imzalanmaktadır.

İlgili kayıtlar ise kayıtlarının kontrolü prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 17 / 18

REFERANS DOKÜMANLAR:

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü - PR 02

8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

Borsamızda, üyelerimize verilen hizmetin ele alınması için gerçekleştirilen kontrol altında bulundurma faaliyetlerini ve faaliyetler ile ilgili sorumluluk ve yetkileri tanımlamak için Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü hazırlanmış ve kayıtları bu prosedüre göre tutulmaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü – PR 04*

8.4. Veri Analizi

Borsamız, KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için üye şikayetleri ve geri beslemeleri, üye memnuniyeti anketi sonuçları, iç tetkik sonuçları ve proses performans göstergeleri sonuçları, veri analizi de dahil olmak üzere kalite iyileştirme araç ve teknikleri ile analiz edilir ve iyileştirme amaçlı düzeltici - önleyici faaliyetler planlanır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- Üye Memnuniyet Anketleri – FR 22
- Personel Memnuniyet Anketleri – FR 21
- İç Tetkik Raporları – FR 16
- Proses Hedef İzleme Formu – FR 28

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

Borsamız, kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve YGG yolu ile KYS 'nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Borsamız,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (üye şikayetleri dahil olmak üzere),
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi
- Uygunsuzlukların tekrarlanmasını önlemek için gerekli faaliyetin belirlenmesi

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK 00

Yayın Tarihi:01.10.2012

Rev. Tarihi: 00/00/00

Rev. No : 00

Sayfa: 18 / 18

- Gereksiz bir gecikme olmaksızın düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin başlatılması
- Uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi amacıyla Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürünü oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü – PR 05*

8.5.3. Önleyici Faaliyet

Borsamız, Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması, Uygunsuzlukların önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi, Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması, Başlatılan faaliyet sonuçlarının kayıtları, başlatılan önleyici faaliyetin ve etkinliğinin gözden geçirilmesi amacıyla Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürünü oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

REFERANS DOKÜMANLAR:

- *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü – PR 05*

HAZIRLAYAN	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ / İMZA	GENEL SEKRETER / İMZA