



**KIRIKKALE TİCARET BORSASI**

**KALİTE  
AKREDİTASYON  
EL KİTABI**

---

**Kırıkkale TİCARET BORSASI**



**Yenidoğan Mah. Osman Tiryaki Cad.No:13/3 Kırıkkale**

Tlf: 0318 2248904

Fax: 0318 22489056

[www.kirikkaletb.org.tr](http://www.kirikkaletb.org.tr)



---

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi 10.01.2018	

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklene Sayfa	Madde/Bölüm	Onay
00	10.01.2018	Tüm sistem ISO 9001:2015 KYS ve TOBB Akreditasyonu ile entegre amacıyla komple revize edilmiştir.				

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		10.01.2018	3/12	

## 1. ÖNSÖZ

**1.1 MİSYONUMUZ:** “Yöneticileri, üyeleri ve personeli ile Kırıkkale ilinde, tarım ve hayvancılığın geliştirilmesini sağlayarak, modern ve çağdaş bir borsacılık hizmeti sunmak.”

**1.2 VİZYONUMUZ:** “Farklılıklar yaratarak bereketin değerlendirilmesi noktasında bölgede söz sahibi olmak, zamanında ve kaliteli hizmet sunan, bu hizmetleri sürdürürken üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine önem veren, hizmet geliştirmeyi kendine hedef edinmiş, üyeleri ve çalışanları ile bölge ve ülke ekonomisine katkıda bulunan güçlü ve lider bir borsa olmak.”

**1.3 KALİTE POLİTİKASI:** Yasa ve mevzuatın verdiği borsacılık görev, yetki ve sorumlulukları yerine getirirken, ISO 9001 Kalite Yönetimi, ISO 10002 Üye Şikâyet Yönetimi Sistemleri ile TOBB Akreditasyon Standardı şartlarına uygun, yöneticisi, üyesi ve personelinin sürekli geliştiren örnek bir kurum olmak.

## 1.4 BORSA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Kırıkkale Ticaret Borsası; Sanayi ve Ticaret Bakanlığının 30.05.1995 tarih ve 1995/25 sayılı yazısı üzerine kurulmuştur.

Bunun üzerine 17.07.1995 tarihinde bir toplantı yapılarak kuruluş işlemlerini yürütmek üzere Süleyman KÖSTEKLİ, Nejat ÖZCAN, Yüksel ALTINOK, Veysel AKSOY, Mahmut KESKİN’ den oluşan bir heyet teşkil etmiştir.

17.07.1995 Tarihinde ilk toplantısını yapan Yönetim Kurulu, Başkanlığa Süleyman KÖSTEKLİ’ yi seçmiş ve kuruluşla ilgili işlemler tamamlanarak borsamız fiilen faaliyete geçmiştir.

17.07.1995 tarihinde Borsa Meclisi ve aynı tarihinde Meclis Başkanı, Başkan Vekili seçilmiştir.



11/05/2013 tarihinde Meclis Başkanlığına Bülent GÜRBÜZTÜRK, Yönetim Kurulu Başkanlığına Harun SÜMER seçilmiştir.

Borsamız; 214 m2 lik hizmet binamızla, 1.227 m2 lik Laboratuvar, Kantar alanı ve müzayede salonu ile hizmet vermektedir.

15.06.2010 tarihinde Borsamızın hububat analiz laboratuvarı il ve ilçede faaliyetlerini sürdürmek amacıyla kurulmuştur.

**Bu şartları sağlamanın birinci yolu Kalite Yönetim Sistemi'nin gerekliliğidir. Kırıkkale TB olarak TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine uygun, kendi Kalite Yönetim Sistemimizi oluşturduk. Bu sistem Kırıkkale TB Kalite El Kitabı'nda dökümanite edilmiştir. Kırıkkale TB personelleri tarafından bilinmektedir.**

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
10.01.2018			4/12	



Ticaret Borsaları, 5174 sayılı Kanunda yazılı esaslar çerçevesinde Borsaya dahil maddelerin alım - satımı ve Borsada oluşan fiyatlarının tespit, tescil ve ilanı işleriyle meşgul olmak üzere kurulan kamu tüzel kişiliğine sahip kurumlardır.

Ticaret Borsaları, buldukları yerlerde üretimi, tüketimi ve pazarlaması yeterli kapasitede olan, bu sebeple Borsaya kota edilmiş olan maddelerin alım - satımının, fiyatlarının serbest rekabet düzeni içinde tespit ve ilanı işleriyle meşgul olan organize pazarlar olduğundan, Ticaret Borsalarının varlığı bir anlamda maddeye bağlı olmaktadır. Bu özelliği ile Ticaret Borsaları serbest piyasa ekonomisi sisteminin önemli bir unsuru olmaktadır.

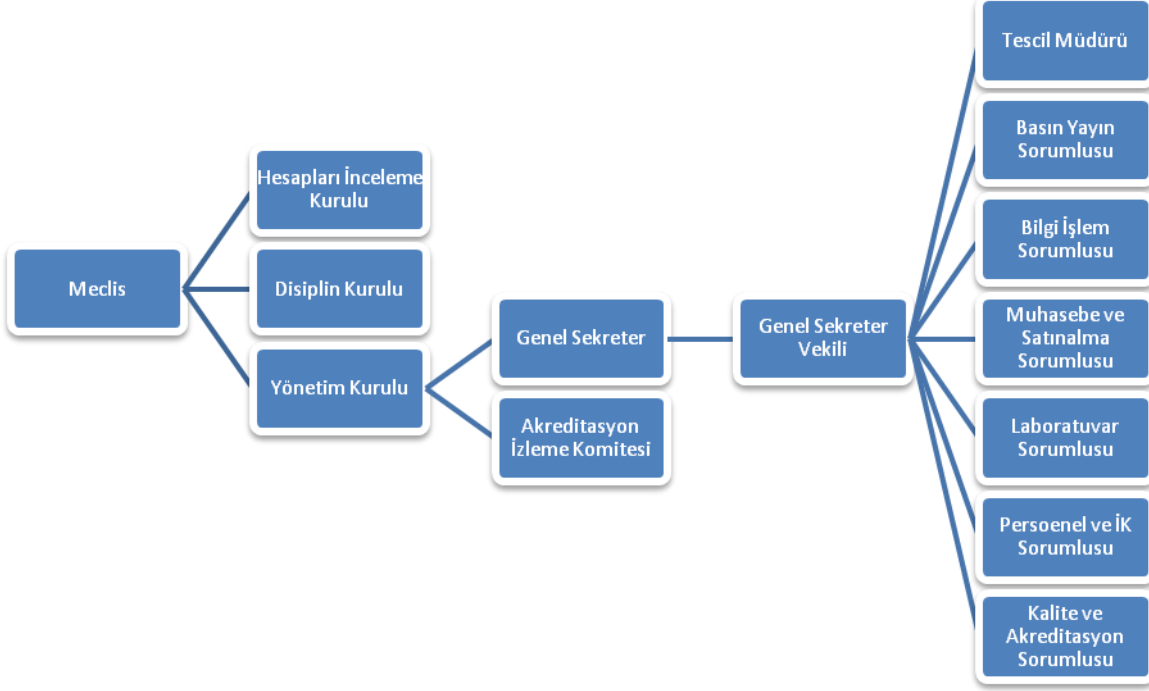
### **1.5 BORSAMIZIN GÖREVLERİ NELERDİR?**

- Borsaya dahil maddelerin, borsada alım satımını tanzim ve tescil etmek,
- Borsaya dahil 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 usullerini gösteren ve Birliğin onayıyla yürürlüğe girecek genel düzenlemeler yapmak,
- Yurt içi ve yurt dışı borsa ve piyasaları takip ederek fiyat haberleşmesi yapmak, elektronik ticaret ve Internet ağları konusunda üyelerine yol göstermek,
- 51 inci maddedeki belgeleri düzenlemek ve onaylamak,
- Borsaya dahil 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 faaliyetlerine ait konularda ilgili resmi makamlara teklif, dilek ve başvurularda bulunmak; üyelerinin tamamı veya bir kesiminin menfaati olduğu takdirde bu üyeleri adına veya kendi adına dava açmak,
- Rekabeti bozucu etkileri olabilecek anlaşma, karar ve uyumlu eylem niteliğindeki 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.



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
10.01.2018			5/12	

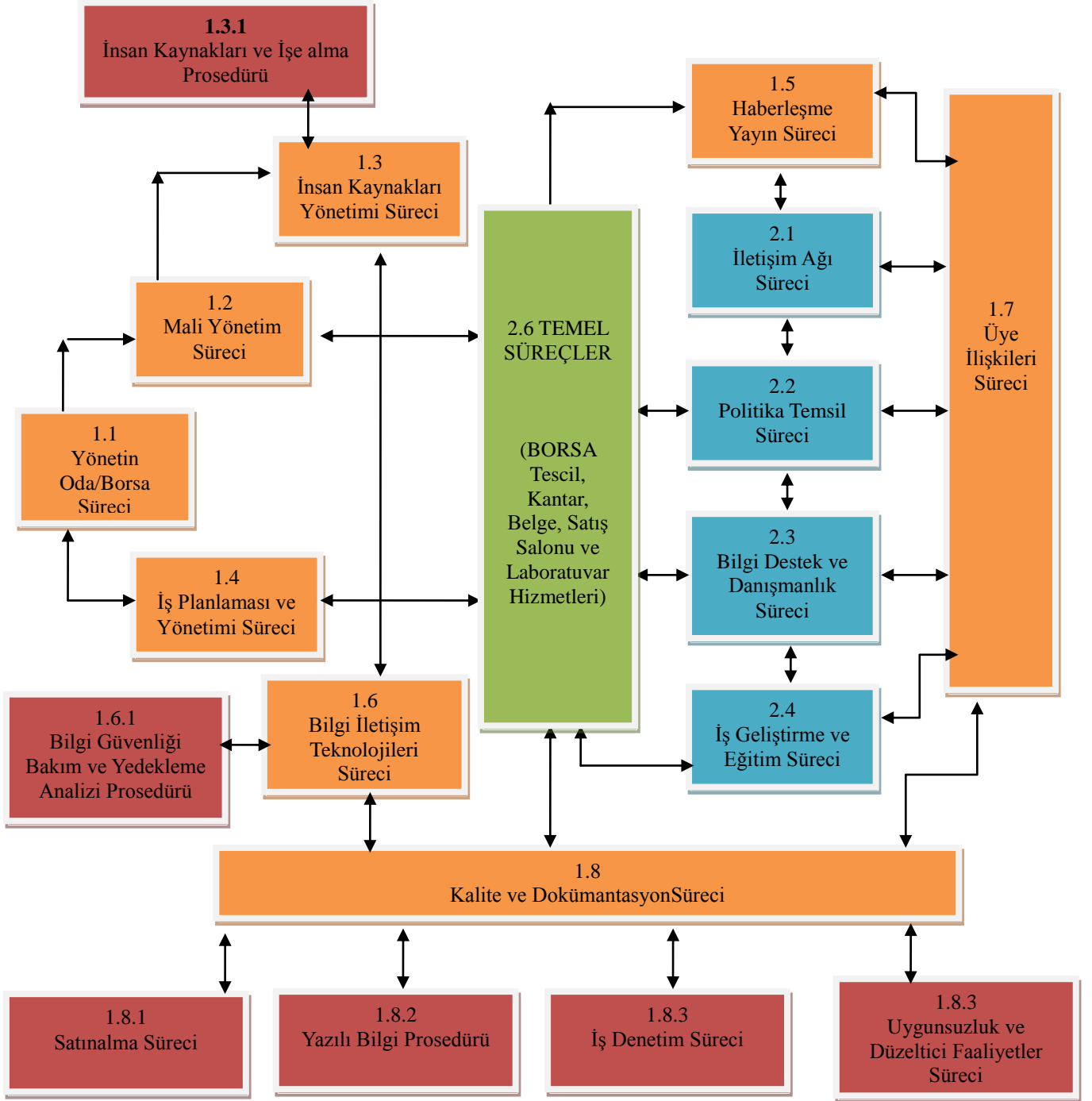
## 1.6 BORSA ORGANİZASYON YAPISI





Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		10.01.2018	6/12	

## 1.7 BORSA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER EĞİLEŞİM TABLOSU



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
10.01.2018			7/12	



## 1.8 TARAF LARIN BEKLENTİLERİ

Borsamız; ISO 9001:2015 KYS'n de geçen ilgili taraflar maddesini, iç ve dış paydaşlar olarak tanımlamıştır.

Stratejik planında da kullandığı bu paydaşlık ilişkisi, Paydaşların etki ve önem derecelendirmesi yapılırken Paydaşın etki derecesi (Zayıf – Güçlü), Paydaşın önem derecesi (Önemli – Önemsiz) matrisi kullanılmış olup sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

İç Paydaşlar	Kys İle İlgili İhtiyaç Ve Beklentiler
Borsa Çalışanları	<ol style="list-style-type: none"> <li>Motivasyon</li> <li>Eğitim İhtiyacı</li> <li>Performans Ölçümü</li> <li>Sosyal Ve Özlük Haklar</li> <li>Yönetim Süreçlerine Katılım</li> <li>İç İletişim Kuralları</li> <li>Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi</li> <li>Ödüllendirme</li> <li>Terfi Ve Takdir</li> <li>Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre</li> <li>Teknolojik Altyapı</li> </ol>
Borsa Üyeleri	<ol style="list-style-type: none"> <li>İlgi Ve İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması</li> <li>Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım</li> <li>Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler</li> <li>Zamanında İşlemlerin Teslimi</li> <li>Olası Tüm Kolaylıklar</li> <li>İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik Ve Lobcilik Faaliyeti</li> <li>Bilgilendirme Ve Eğitimler</li> </ol>
Borsa Yönetim Kurulu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>Eğitim Ve Etkinlik</li> <li>Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk</li> </ol>
Borsa Meclisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tam Katılım</li> <li>Nitelikli Personel</li> <li>Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>Eğitim Ve Etkinlik</li> </ol>
Akreditasyon İzleme Komitesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tam Katılım Ve Nitelikli Personel</li> <li>Motivasyon Ve Saygınlık</li> <li>Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları</li> <li>Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri)</li> <li>Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları</li> <li>Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikâyet, Talep, Öneri Vs)</li> <li>Kaynakların Sağlanması</li> </ol>
Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği	<ol style="list-style-type: none"> <li>Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk</li> <li>Tobb Etkinliklerine Katılım</li> <li>Görüş Ve Öneri Geliştirme</li> <li>Ekonomi İstatistikler</li> </ol>
Tedarikçiler	<ol style="list-style-type: none"> <li>Satın Alma Hacmi</li> <li>Süreklilik Ve Zamanında Ödeme</li> <li>Eksiksiz Sipariş</li> </ol>

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--



	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi 10.01.2018	

### 1.9 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)

<b>PAYDAŞ</b>	<b>PAYDAŞLIK KONUSU</b>	<b>PAYDAŞLIK YAPISI</b>	<b>KRİTİKLİK DEĞERİ</b>
<b>TOBB</b>	Akreditasyon sistemi, Personel ve Yönetici Eğitimleri, bilgi	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>ÜYELER</b>	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	İç Paydaş	İşbirliği yap
<b>MECLİS KURULU VE YÖNETİM</b>	Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma	İç paydaş	İşbirliği yap
<b>DİSİPLİN KURULU</b>	Şikayetleri inceleme	İç Paydaş	İşbirliği yap
<b>HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU</b>	Aylık Mizan ve masraf listelerini ön denetim bir.	İç Paydaş	İşbirliği yap
<b>BORSA PERSONELİ</b>	Planın Gerçekleştirilmesi	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>VALİLİK</b>	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>BELEDİYE</b>	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ</b>	Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>KIRIKKALE ZİRAAT ODASI</b>	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>KIRIKKALE TİCARET VE SANAYİ ODASI</b>	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>TKDK</b>	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>KIRIKKALE GIDA TARIM HAYVANCILIK İL MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Tarım ve Hayvancılık alanında bilgi paylaşımı ve ortak proje gerçekleştirilmesi	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>YAZILI VE GÖRSEL BASIN</b>	Borsanın faaliyetlerinin kamuoyuna duyurulması	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>AHİLER KALKINMA AJANSI</b>	Proje danışmanlık hizmeti ve destek	Dış paydaş	İşbirliği yap

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--



	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		10.01.2018	9/12	

<b>PAYDAŞ</b>	<b>PAYDAŞLIK KONUSU</b>	<b>PAYDAŞLIK YAPISI</b>	<b>KRİTİKLİK DEĞERİ</b>
<b>KOSGEB</b>	Eğitim ve destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
<b>TÜRK LOYDU</b>	ISO 9001 Belge yenilenmesi	Dış paydaş	İşbirliği yap

## 2. 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 amacına 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.

### 2.1 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

Kırıkkale Ticaret Borsası , 5174 sayılı yasada belirtilen borsacılık hizmetleri

### ISO 9001 KYS HARIÇ TUTMALARI

Borsamız uygulama alanları olmadığından, ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin 8.3 Tasarım ve Geliştirme maddelerinden muaf tutulmuştur.

### 2.3 HÜKÜM İFADE EDEN REFERANSLAR

ISO 9001 “Kalite Yönetim Sistemleri” standartlarının içerdiği şartlar ve TOBB Akreditasyon şartları Kalite El Kitabının kurallarını oluşturur. Tüm standartlar revizyona uğrayabileceğinden, yukarıda verilen standardın en son baskısı dikkate alınacaktır.



## 3. TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

Bu standartta TS-EN-ISO 9000 Kalite Sözlüğünde yer alan tanımlar geçerlidir.

### ÜST YÖNETİM

Kırıkkale TB da ISO 9001 KYS’ nin ön gördüğü üst yönetim; ana ve destek süreçlerinin doğrudan sorumluluğunu taşıyan Yönetim Kurulu, Meclis, Genel Sekreter ve Birim Sorumlularından oluşmaktadır.



Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
10.01.2018			10/12	

#### 4. ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYS VE TOBB AKREDİTASYON PROSESLERİ



ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
<b>1 KAPSAM</b>	<b>1. KAPSAM</b>	-	
<b>2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR</b>	<b>2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA</b>	-	
<b>3 TERİMLER TARİFLER</b>	<b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b>	-	
<b>4 KURULUŞ BAĞLAM</b>	<b>4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ</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 ihtiyaç 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>	<b>5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ</b>		
5.1 Liderlik ve taahhüt	5.1 Taahhüt	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.00 Stratejik Beyanlar
5.2 Kalite Politikası	5.2 Politika	Madde 1. 8 Kalite	Kalite Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
<b>6 PLANLAMA</b>	<b>6. PLANLAMA VE TASARIM</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	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	6.1 Genel 6.2 Hedefler 6.3 Faaliyetler	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2018-202021 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
10.01.2018			11/12	

ISO 9001:2015 KYS STANDART ŞARTLARI VE TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ UYGULAMA MATRİSİ			
ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYS	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
6.3 Değişikliklerin Planlaması			Proses Kalite Hedefleri
		7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	6.4 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 Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
7.2 Yeterlilikler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü P.1.6 Basın Yayın Proses Kartı P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı
7.3 Farkındalık			P.1.8.2 Yazılı Bilgi Prosedürü P.1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Proses Kartı P.1.6.1 Bilgi Güvenliği (Bakım,Yedekleme Ve Arşivleme) Prosedürü P.1.6.2 Acil Durum Eylem Planı
7.4 İletişim			
7.5 Doküman Edilmiş Bilgi			
8 OPERASYON	7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim	Madde 1.7 Üye ilişkileri  Madde 1.8 Kalite	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü P.1.8.2 Satın Alma Proses Kartı P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı P.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	7.2 Şikayetin Alınması		
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi	7.3 Şikayetin Takip Edilmesi		
8.4 Dış Kaynaklı Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	7.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi		
8.5 Üretim ve hizmetin sağlanması	7.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi		
8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu	7.6 Şikayetin Araştırılması		
8.7 Uygun Olmayan Süreç Çıktılarının Kontrolü	7.7 Şikayetlere Cevap Verme		
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)
9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme	8.1 Bilginin Toplanması 8.2 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi 8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili	Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi Madde 1.7 Üye ilişkileri	Müşteri Memnuniyeti Sonuçları P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--

	<b>KIRIKKALE TİCARET BORSASI</b>			
	<b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b>			
	<b>EK.02</b>	Rev.00	Revizyon Tarihi	
10.01.2018			12/12	

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

ISO 9001:2015 KYS	ISO 10002:2014 MMYs	TOBB AKREDİTASYON SİSTEMİ	İLGİLİ PROSES VE DOKUMANTASYON
	Memnuniyet 8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	Madde 1.8 Kalite	Oluşturma Proses Kartı P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı
9.2 İç tetkik	8.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin Tetkiki	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı
9.3 Yönetim Gözden Geçirilmesi	8.6 Şikayetleri Ele Alma Prosesini Yönetimin Gözden Geçirmesi	Madde 1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı	P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı
<b>10 İYİLEŞTİRME</b>			
10.1 Genel	8.7 Sürekli iyileştirme	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

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onay Genel Sekreter	
----------------------------------	--	------------------------	--