


2021

ANTAKYA TB

KALİTE VE AKREDİTASYON
EL KİTABI

Antakya TB

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		25.01.2021	2/14	

REVİZYON VE DEĞİŞİKLİK TABLOSU

Rev./Değ. No	Rev./Değ. Tarihi	Revizyon/Değişiklik Açıklamaları	Çıkarılan Sayfa	Eklene Sayfa	Madde/Bölüm	Onay

Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

Kalite Yönetimi

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		25.01.2021	3/14	

1. ÖNSÖZ

MİSYONUMUZ

Kanun ve mevzuatlarla tanımlı görev ve sorumluluklarını eksiksiz yerine getirmeyi, ilin, üyelerinin ve bölgenin tarım ve hayvancılık sektörünün gelişmesini ilke edinmiş bir borsadır.

VİZYONUMUZ

İl ve ilçelerimizin tarımsal ticari hacminin artması, ekonomik ve sosyal hayatının geliştirilmesine katkıda bulunmak ve özellikle 5 yıl içerisinde yeni ve altyapısı tamamlanmış entegre bir "Zeytinyağı Lisanslı Deposu" oluşturarak ülke çapında lider ve örnek bir kurum olmaktır.

TEMEL İLKELERİMİZ

- Güçlü ve yeniliklere açık
- Üye odaklı ve kuramsal
- Profesyonel ve katılımcı
- Öncü, lider ve güvenilir
- Topluma ve çevreye karşı duyarlı

MALİ POLİTİKAMIZ

Kanun kapsamında yaptığı hizmetler sonucu elde ettiği borsa gelirlerini arttırmaya çalışan, giderlerini ise denk bütçe, verimlilik, risk yönetimi ilke ve kurallarına göre misyonu ve vizyonuna uygun olarak, üyelerinin, ilin ve bölgenin gelişimi için harcayan bir kurumdur.

İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

Borsamız misyon ve vizyonu ile stratejik hedeflerine ulaşmak için;

- Personelini doğru ve liyakat esaslarına göre belirlemeyi,
- Bunları en verimli şekilde değerlendirmeyi ve devamlılığını sağlamayı,
- Personelin motivasyon ve kurumsal bağlılığını geliştirmeyi,
- Performans ve ödüllendirme ile personelinin maddi ve manevi haklarını korumayı,
- Çalışanların kişisel ve mesleki ihtiyaçları doğrultusunda sürekli eğitimler ile onların borsa idaresine doğrudan katılımını sağlamayı,
- Böylelikle kurumsal gelişimi ve sürekli iyileştirmeyi temel ilke edinmiştir.

HABERLEŞME VE YAYIN POLİTİKASI

Antakya Ticaret Borsası, üyelerinin faaliyet gösterdiği sektörlerde gelişimine katkıda bulunacak haber ve bilgileri takip ederek, üyeleri ve paydaşlarının iletişim tercihlerine göre en hızlı ve en etkin şekilde, gelişmiş iletişim teknoloji araçlarını kullanarak paylaşır.

BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ POLİTİKASI

Borsamız hizmet ve faaliyetlerinin iyileştirilmesine yardımcı olabilecek bilgi ve teknolojik gelişmeleri düzenli olarak takip ederek, güvenilir ve güncel bilginin güvenilirliği, gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği konularında tedbirler alarak, iş planlarının ve hizmetlerinin gelişmesi için kullanır. Bu yolla üyeleri ve paydaşları ile güvenli ve hızlı bir şekilde paylaşır.

ÜYE İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI

Borsamız; TOBB Akreditasyon, ISO 9001 ve ISO 10002 Kalite Yönetim Sistemleri Standartları ilke ve esaslarına uygun üye odaklı bir anlayışla, üyelerinin ekonomik ve sosyal anlamda sürekli gelişimlerine katkı

Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter

Kalite Yönetimi

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		25.01.2021	4/14	

sağlamayı hedeflemiştir.

Üye memnuniyetini artırmak için gerekli her türlü kaynağı sağlayarak, hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunar. Üyelerden gelen şikâyet, talep, öneri ve soruları tarafsız ve adil bir şekilde değerlendirerek sonuçlandırır ve üyelerinin sürekli gelişmesine yardımcı olur.

KALİTE ve AKREDİTASYON POLİTİKAMIZ

Borsamız; üyelerinin ve paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile TOBB Akreditasyon Sistemi gerekliliklerini yerine getirecek, verdiği hizmet kalitesi ile yaptığı etkinliklerle kendini sürekli iyileştirerek, üye memnuniyetini üst seviyede tutacaktır.

1.1 ANTAKYA TİCARET BORSASI TARİHÇESİ

Antakya Ticaret Borsası 1968 yılında kurulmuş olup, Borsanın faaliyet konusu alıcı ile satıcıyı bir araya getirerek zirai ve hayvansal mahsullerin alım – satımlarını düzenlemek ve bu vesile ile stopaj kontrolü yapmak, üyelerin sorunlarını çözmek ve günlük fiyatları tespit ve ilan etmektir.

Borsa binası zemin artı üç kattan ibaret olup birinci ve ikinci katlarda işlemlerimiz yapılmaktadır. Borsamız ağırlıklı olarak pamuk, buğday, mısır, zeytinyağı, narenciye ve hayvansal ürünler tescil edilmektedir. Borsamız 2010 senesi itibariyle 2.900.000 TL işlem hacmi bulunmaktadır.

Borsamız ilimizde bulunan Mustafa Kemal Üniversitesi Vakfının kurucu üyesi olmuş ve üniversitenin gelişmesi için maddi ve manevi katkıların içinde 320 kişilik erkek talebe yurdu, üniversite bünyesindeki laboratuvarın geliştirilmesi, üniversite hastanesine tam teşekküllü ameliyathane kurulması ve birçok etkinliklerinde sponsorluk yapmıştır. Milli Eğitim camiasına, Antakya Ticaret Borsası İlköğretim Okulu ve TOBB İlköğretim Okulu olarak 2 adet 16 derslikli okul, bir çok okulun kalorifer yapımı, bilgisayar ve kimya laboratuvarlarının kurulması gerçekleştirmiştir. Antakya Devlet Hastanesi Talesemi merkezinin kurulmasına katkı sağlaması, Antakya Doğum Hastanesi Bebek Servisinin inşaat ve tefriş işinin yapılması, Kırıkhan Devlet Hastanesi yemekhane binasının yapımı ve tefriş gerçekleştirilmiştir.

Cilvegözü Gümrük ve Gümrük Muhafaza Müdürlüğümüzün görev yaptığı Cilvegözü Gümrük sahası bilindiği üzere, Gümrük müsteşarlığımız ile TOBB Turizm ve Gümrük İşletmeleri A.Ş. arasında imzalanan protokol çerçevesinde yap – işlet devret modeli kapsamında tamamen yenilenerek modern bir yapıya kavuşturulmuş ve 15.09.2007 tarihinde hizmete açılmıştır. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nce ilave işler yapılarak ağır vasıta geçişine açılan Yayladığı Sınır Kapımız ile Cilvegözü Sınır Kapımız, Suriye ile gelişen sınır ticareti anlaşmaları neticesinde giriş-çıkış işlemleri her geçen gün artan, hem ticari hem de turistik yönden ilimiz ekonomisi açısından önem arz eden sınır kapılarımızdır.

Merkezi Finans ve İhale Birimi Aktif İstihdam Tedbirleri Hibe Planı çerçevesinde Avrupa Birliği ile Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilen, İŞKUR tarafından yürütülen ve izlenen, Antakya Ticaret Borsası tarafından uygulanan Mustafa Kemal Üniversitesi'nin ortağı olduğu Hatay Kültürel Değerlerin Tanıtımı, Geliştirilmesi ve Markalaştırılması Bağlamında İstihdam ve Girişim Projemiz bilindiği üzere limit ve içerik itibariyle Türkiye'nin 359 £ luk en büyük projesi yapmış olduk.

Bu Projedeki Hedefimiz Türkiye'nin ve ilimiz Hatay'ın önemli doğal güzelliklerini; tarihi, kültürel ve turistik zenginliklerini ulusal ve uluslar arası alanda tanıtmak ve marka olarak öne çıkarmaktır. Bu kapsamda hedef kitle olarak bakım sorumlulukları nedeniyle uzun süre işsiz kalmış veya daha önce tarım sektöründe çalışmış kadınlarla, kentsel alanlarda yaşayan, işsiz ve işgücüne dahil olmayan kişiler belirlenmiştir. Proje kapsamında 120 Kursiyerlerimize Mozaik, İpek Dokumacılık, Yöresel Yemek, Zeytinyağı ve Defne Sabunu ile Girişimcilik ve Pazarlama konusunda eğitimlerini tamamlayarak yaptığımız tören ile sertifikalarını almışlardır.

Borsamızda ilimiz üreticisine, ticaret erbabına ve ihracatçısına yardımcı olmak amacıyla Gıda, Pamuk, Nebati Yağlar, Yağlı Tohumlar, Toprak, Yaprak ve Su Laboratuvarlarını kurmuştur. İl Tarım Müdürlüğü ile müştereken Çırçır Ustası ve DTS Grup Başkanlığı ile müştereken Pamuk Borsası bünyesinde kurslar düzenlenmektedir. Dönemsel yapılan bu kursların neticesinde sektöre eğitilmiş, deneyimli ve belgeli eleman kazandırılmaktadır.

Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter

Kalite Yönetimi

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		25.01.2021	5/14	

2006 yılından bu yana üreticilerimize hizmet veren laboratuvarımızın 14.04.2009 tarih ve 27200 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan "2009 Toprak Bitki Analiz Laboratuvarlarının Yetkilendirilmeleri ve Denetimleri Genelgesi" çerçevesinde çiftçi kayıt sistemine dahil olan çiftçilere; mazot, kimyevi gübre ve toprak analiz destekleme ödemesi yapılmasına dair 2009/14851 sayılı bakanlar kurulu kararına istinaden, çiftçilerimizin analizlerinin geçerli olması ve destekleme primi alabilmeleri için Borsamız bünyesinde bulunan Yaprak Toprak Su Analiz Laboratuvarlarının yetkilendirme çalışmaları tamamlanmış olup, Tarım ve Köyşleri Bakanlığı temsilcileri tarafından genelge çerçevesinde yapılan denetimler sonucunda Tarım ve Köyşleri Bakanlığı tarafından yetki verilerek ilimiz üreticilerinin hizmetine sunulmuştur.

Borsamız 08.03.1950 tarih ve 5590 sayılı kanun ve buna bağlı 08.01.1988 tarih ve 88.12497 sayılı tüzük çerçevesinde 1968 yılında görevine başlamış 18.05.2004 tarih 5174 sayılı kanun çerçevesinde borsaya dâhil maddelerin alım satımı ve borsada oluşan fiyatlarının tespit, tescil ve ilan görevlerini yerine getirmektedir.

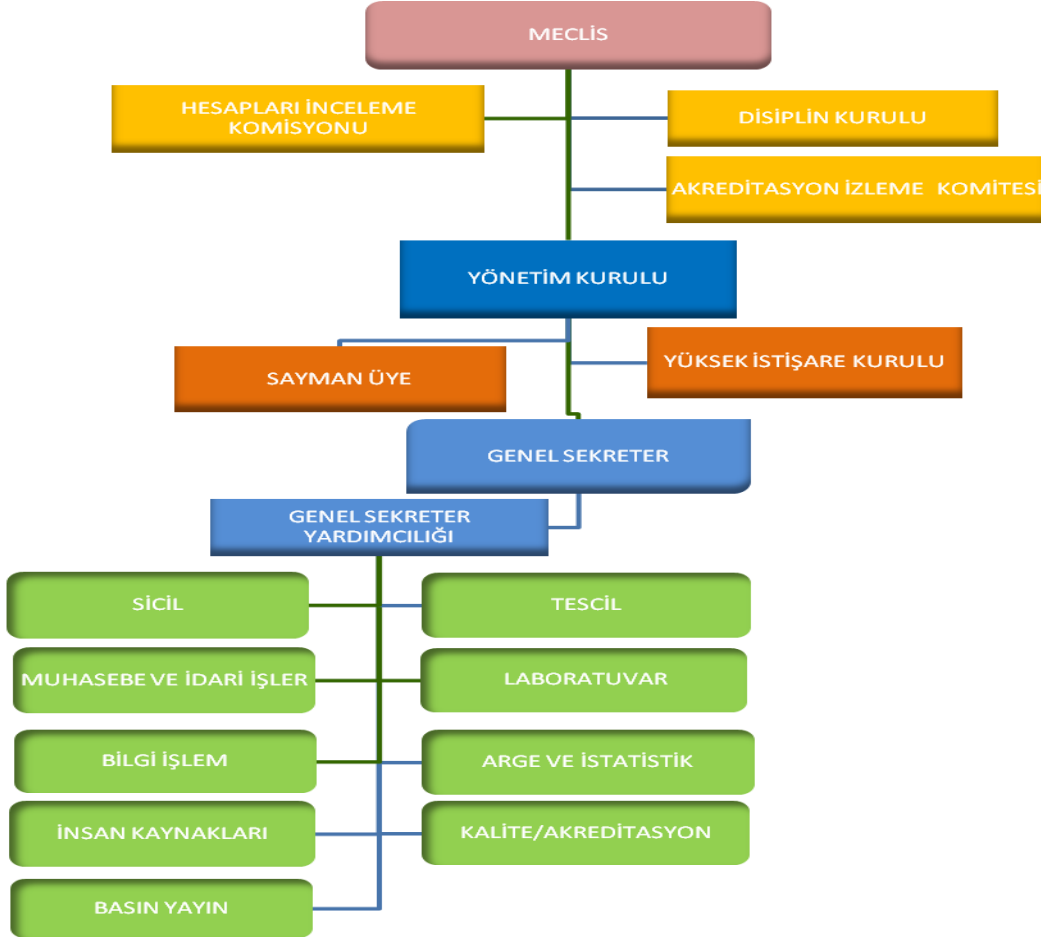
1.2. BORSAMIZIN GÖREVLERİ NELERDİR?

- 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 İnternet 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 Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

1.3. BORSA ORGANİZASYON YAPISI

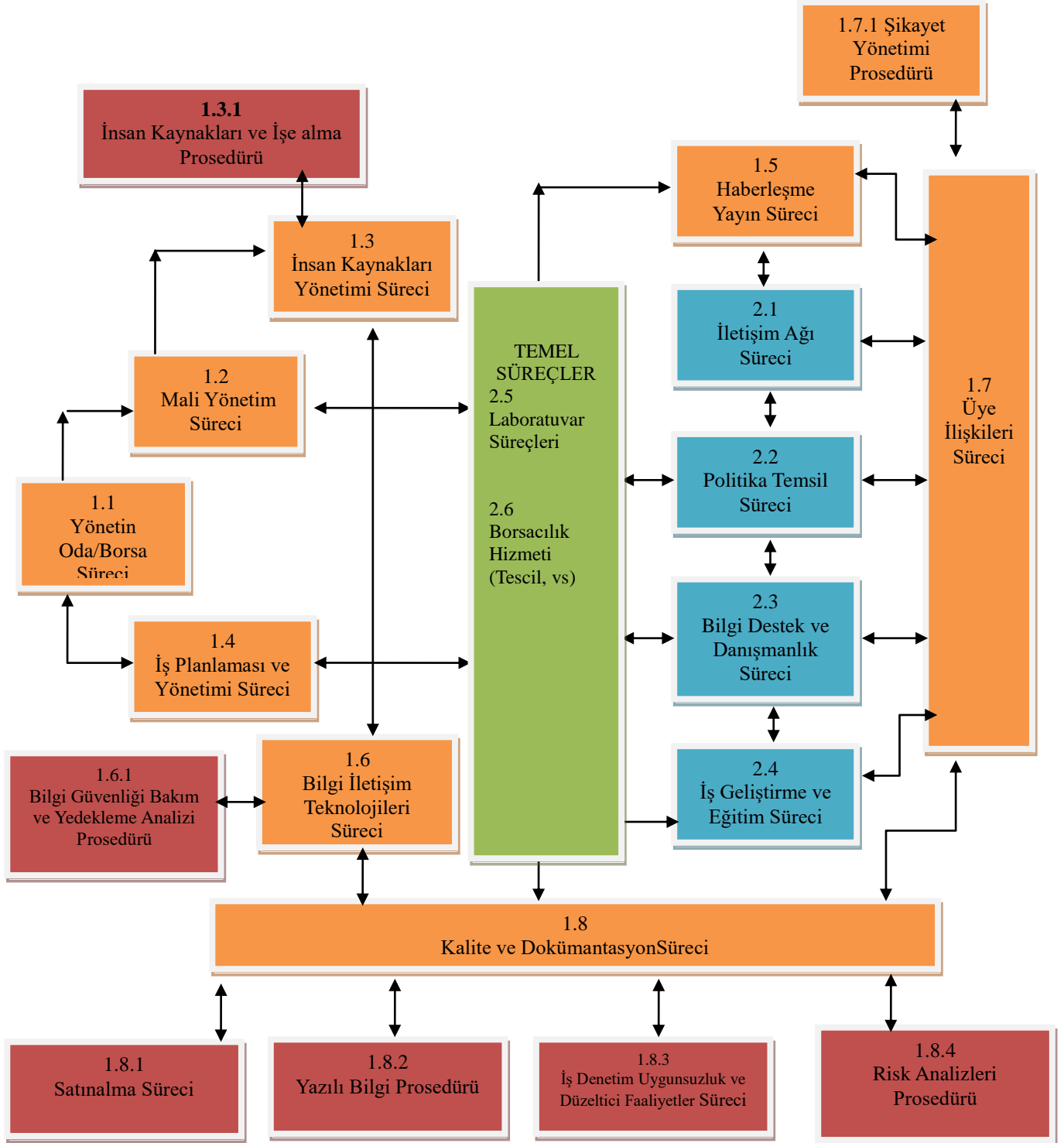


Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

1.4. BORSA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

Kalite Yönetimi

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
		25.01.2021	8/14	

2. KURULUŞUN BAĞLAMİ

2.1 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

Kuruluş amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiştir.

2.1.1 Dış Hususlar

- a- Yasalar ve Mevzuatlar
- b- TOBB
- c- Üyeler
- d- Akreditasyon, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002:2014 MMYS Şikayet Yönetim Sistemi
- e- Dış Sağlayıcılar

2.1.2 İç Hususlar

- a- Yönetim
- b- İnsan Kaynakları
- c- Mali Kaynaklar
- d- Diğer Kaynaklar

2.2 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI


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.

PAYDAŞLAR	KYS İLE İLGİLİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER
Borsa Çalışanları	<ul style="list-style-type: none"> • Motivasyon • Eğitim İhtiyacı • Performans Ölçümü • Sosyal Ve Özlük Haklar • Yönetim Süreçlerine Katılım • İç İletişim Kuralları • Görev Yetki Ve Sorumlulukların Belirlenmesi • Ödüllendirme • Terfi Ve Takdir • Uygun Çalışma Ortamı Ve Çevre • Teknolojik Altyapı
Borsa Üyeleri	<ul style="list-style-type: none"> • İlgili İşlerinin Eksiksiz Tamamlanması • Memnuniyet Ve Yönetim Süreçlerine Katılım • Şikâyet Öneri Ve Beklentilerine Uygun İşler • Zamanında İşlemlerin Teslimi • Olası Tüm Kolaylıklar • İş Geliştirmelerine Yönelik Etkinlik ve Lobicilik Faaliyeti • Bilgilendirme ve Eğitimler
Borsa Yönetim Kurulu	<ul style="list-style-type: none"> • Tam katılım ve Nitelikli personel • Motivasyon ve saygınlık • Uygun altyapı ve çevre şartları • Eğitim ve etkinlik • Proses hedefleri ile stratejik plana uygunluk
Borsa Meclisi	<ul style="list-style-type: none"> • Tam katılım • Nitelikli personel • Motivasyon ve saygınlık • Uygun altyapı ve çevre şartları • Eğitim ve etkinlik
Akreditasyon İzleme Komitesi	<ul style="list-style-type: none"> • Tam katılım ve Nitelikli personel • Motivasyon ve saygınlık

Hazırlayan
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu

Onay
Genel Sekreter

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

PAYDAŞLAR	KYS İLE İLGİLİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER
	<ul style="list-style-type: none"> Uygun altyapı ve çevre şartları Proses performans hedefleri ve Stratejik plan ilerleme durumları (veri) Uygunsuzluk ve önleyici faaliyet kayıtları Üye memnuniyet ve memnuniyetsizlik analizi (şikayet, talep, öneri vs) Kaynakların sağlanması
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	<ul style="list-style-type: none"> Yasa ve yönetmeliklere uygunluk Görüş ve öneri geliştirme TOBB etkinliklerine katılım 4. Ekonomi istatistikler
Tedarikçiler	<ul style="list-style-type: none"> Satın alma hacmi Süreklilik ve zamanında Ödeme Eksiksiz sipariş

2.3 İÇ DİŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ) PAYDAŞ ETKİ / ÖNEM MATRİSİ

ETKİ ÖNEM MATRİSİ

	Etki	ZAYIF	GÜÇLÜ
Önem			
ÖNEMSİZ		İzle	Bilgilendir
ÖNEMLİ		Çıkarlarını Gözet Çalışmalarına Dahil Et	Birlikte Çalış

NO	PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	NEDEN PAYDAŞ	ÖNCELİĞİ
1.	Antakya TB Üyeleri	Dış Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
2.	Meclis Üyeleri	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
3.	Yönetim Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
4.	Disiplin Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
5.	Yüksek İstişare Kurulu	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
6.	Komisyonlar	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
7.	Çalışanlar	İç Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
8.	TOBB	Dış Paydaş	Temel Ortak	Birlikte Çalış
9.	İŞKUR	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
10.	Antakya B. Belediyesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
11.	Sanayi Ticaret İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış

Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

NO	PAYDAŞ ADI	PAYDAŞ TÜRÜ	NEDEN PAYDAŞ	ÖNCELİĞİ
12.	İl Planlama	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
13.	Doğu Akdeniz Kalkınma Ajansı	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
14.	Organize Sanayi Bölgesi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
15.	KOSGEB İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
16.	TSE İl Koordinatörlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
17.	SGK İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
18.	İŞKUR	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et
19.	Hatay Valiliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et
20.	TKDK	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et
21.	SMMMO	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et
22.	Ziraat Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et
23.	Tarım ve Orman İl Müdürlüğü	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Birlikte Çalış
24.	İl Vergi Dairesi	Dış Paydaş	Hizmet Alan	Bilgilendir
25.	Esnaf ve Sanatkârlar Odaları Birliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
26.	Antakya TSO	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Çalışmalara Dahil Et
27.	Damızlık Yetiştirici Birliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
28.	Toprak Mahsulleri Ofisi	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
29.	Gazeteciler Cemiyeti	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
30.	İl Seçim Kurulu	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
31.	Bankalar	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
32.	İskenderun Ticaret Sanayi Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
33.	Akdeniz İhracatçılar Birliği	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
34.	TUİK	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir
35.	Ziraat Müh. Odası	Dış Paydaş	Stratejik Ortak	Bilgilendir

3. 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.

Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

Kalite Yönetimi

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi	
		25.01.2021	11/14	

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.

3.1 ISO 9001 KALİTE BELGESİ KAPSAMI

Antakya Ticaret Borsası , 5174 sayılı yasada belirtilen borsacılık hizmetlerini yerine getirir.

3.2 ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALARI

Borsamız uygulama alanları olmadığından,

- **8.3 Ürün ve Hizmet Tasarımı ve Geliştirilmesi** ; Borsamızda sunulan hizmetler 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Kanunu'nu çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren herhangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde uygulanabilir değildir.

3.3 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.

3.4 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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

ÜST YÖNETİM

Antakya 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 Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

4. ISO 9001:2015 KYS, ISO 10002 MMYs VE TOBB AKREDİTASYON PROSELERİ

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 DOKÜMANTASYON
1 KAPSAM	1. KAPSAM	-	
2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR	2. ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMA	-	
3 TERİMLER TARİFLER	3. TERİMLER VE TARİFLER	-	
4 KURULUŞ BAĞLAMI	4. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ	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	EK.02 Kalite El Kitabı 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
5 LİDERLİK	5. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ		
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 ve Şikayet Yönetii Politikası
5.3 Organizasyonel roller, sorumluluklar ve yetkiler	5.3 Sorumluluk ve Yetki		EK.01 Yönetici Ve Personel El Kitabı (OEK)
6 PLANLAMA	6. PLANLAMA VE TASARIM		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.1.8.4 Risk Değerlendirme Prosedürü
6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama	6.1 Genel 6.2 Hedefler	Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2021-2024 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması	6.3 Faaliyetler		
		7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar	Madde 1.2 Mali Yönetim	P.1.2 Mali İşler Proses Kartı P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü

Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

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
		Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	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			
7.4 İletişim			
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi			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
8 OPERASYON	7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim 7.2 Şikayetin Alınması 7.3 Şikayetin Takip Edilmesi 7.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi 7.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi 7.6 Şikayetin Araştırılması 7.7 Şikayetlere Cevap Verme 7.8 Kararın Bildirilmesi 7.9 Şikayetin Kapatılması	Madde 1.7 Üye ilişkileri	P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı P.1.7 Üye İlişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.1.7.1 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.2.5 Laboratuvar Hizmetleri Proses Kartı P.2.5.1 Ürün Laboratuvarı Prosedürü P.2.5.2 Toprak Laboratuvarı Prosedürü P.2.6 Borsacılık Hizmetleri Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu P.2.6.2 Canlı Hayvan Prosedürü
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar			
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarım ve Geliştirilmesi			
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
9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME	8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME		P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)

Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--

Kalite Yönetimi

	ANTAKYA TİCARET BORSASI			
	KALİTE EL KİTABI			
	EK.02	Rev.00	Revizyon Tarihi 25.01.2021	

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
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 Memnuniyet 8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi	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 ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş 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 Uygunluk Ve Düzeltici Faaliyetler 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
10 İYİLEŞTİRME			
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 Uygunluklar ve düzeltici faaliyetler			P.1.8.3. İçdenetim ve Uygunluk Ve Düzeltici Faaliyetler Prosesi (YGG VE AİK)
10.3 Sürekli iyileştirme			Tüm Prosesler

Hazırlayan Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		Onay Genel Sekreter	
---	--	------------------------	--