



NEVŞEHİR TİCARET BORSASI



**KALİTE
AKREDİTASYON
EL KİTABI**

NEVŞEHİR TİCARET BORSASI

Kapucubaşı Mahallesi, 50200 Nevşehir Merkez/Nevşehir

Tlf: (0384) 212 81 03

www.ntb.org.tr

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi	
09.06.2018			3/11	

1. ÖNSÖZ

1.1 Misyon

Borsamız üyeleri, seçilmiş kurulları ve çalışanları ile ilin ve bölgenin istihdam artırıcı olanaklarını yaratmak da dahil Nevşehir'in ekonomik ihtiyacı ve beklentilerine uygun tüm kurum ve kuruluşlara örnek olacak çalışmalar yapar.

1.2 Vizyon

5174 sayılı yasanın öngörülere doğrultusunda, modern borsacılık gereklerini yerine getirecek şekilde kendini sürekli geliştirecek, işlem türü ve hacmi konusunda ülkedeki ilk 25 borsa içerisinde anılmak için çalışacaktır.

1.3 Kalite Politikası

Yasa ve mevzuatın verdiği borsacılık görev, yetki ve sorumlulukları çağın gerektirdiği şekilde yerine getirerek, tüm bileşenlerimizle bir kalite yönetim sistemi kuracak ve etkinliğini sürekli iyileştirerek, çalışanlarımızla, başta tüm üyelerimiz olmak üzere tüm kurum ve kuruluşlara örnek olacağız.

1.4 Kurumsal Değerlerimiz

- Çözüm odaklılık ve Uzlaşmacılık
- Mükemmeliyetçilik ve İyilik
- Açıklık ve Çeviklik

1.5 Mali Politika

Nevşehir Ticaret Borsası, 5174 sayılı kanunun vermiş olduğu yetki ve sorumluluk kapsamında üyelerinden aldığı ücretlerden oluşan gelirlerini; üyelerinin mesleki faaliyetlerinin kolaylaştırılması ve geliştirilmesi yönünde kullanacaktır.

- Mali yapısını;
- Denk bütçe ilkesine ve mali disipline uygun olarak yürütecek,
- Mali yapısında sürekliliği sağlayarak, harcamalarını ölçülebilir kılacak ve belgelerle tanımlayacak,
- Bütçede planlama ve tutarlılık sağlayacak,
- Mali risk yönetimi, tasarruf ve ihtiyatlılık gibi muhasebe ilke ve kurallara uygun olarak, yürütecektir.

1.6 İnsan Kaynakları Politikamız



- Borsamız, üye memnuniyetinin personel motivasyonu ve sadakatinden geçtiğinin bilincindedir.
 - Bu nedenle personelimiz için;
 - Sürekli kendini geliştirme olanakları sağlamak,
 - Şeffaf, katılımcı ve açık bir yönetim politikası izlemek,
 - Personelle kurumumuz arasındaki sadakat bağlarını güçlendirmek,
 - Fırsat eşitliği yaratarak yüksek performansı ödüllendirmek, beklenenin altında kalan performansın gelişmesine destek olmak,
 - Personel öneri ve beklentilerini dikkate alarak, çalışanların maddi ve manevi haklarının korunmasını gözetmek,
- temel politikamız olacaktır.

1.7 Üye İlişkileri Politikamız

Nevşehir Ticaret Borsası üye olmadan Borsa olmaz ilkesinden hareketle;

- Üyelerimize eğitimler başta olmak üzere sürekli kendini geliştirmeleri konusunda etkinlikler düzenleyecek,
- Borsanın sürekli gelişimi için, üye öneri, şikâyet ve beklentilerini dikkate alacak bir sistem kuracak,
- Başarılı üyelerimizi ödüllendirerek, diğer üyelerin örnek almasını sağlayacak ortamlar yaratacak,
- Üyelerimizin kendi işyerlerinde kurumsal ve süreklilik sağlamanın, ilimize katma değer sağlayacağının farkında olduğumuzdan üyelere yönelik her türlü danışmanlık, teknik hizmet vs. sunacak.

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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi 09.06.2018	

- İş geliştirme ve ihracat yapabilmeleri konusunda üyelerin gelişmesine destek olacaktır.

1.8 Haberleşme ve Yayın Politikamız

- Üyelerin iletişim konusunda tercih ettikleri yöntemleri tespit ederek haberleşmeyi bu yöntemlere uygun şekilde gerçekleştirmek,
- Teknolojinin gerektirdiği her türlü iletişim olanakları ile yazılı, görsel ve sosyal medyadan yararlanmak,
- Üyelerimizin, il ve ülke bünyesinde hazırlanmış ekonomik raporlar, iş istatistikleri, faaliyet raporları, dergi, bülten, arşiv, web gibi bilgi sistemlerinde genel ve kurumun ürettiği bilgilerine kolayca ulaşılabilirliği sağlamaktır.

1.9 Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politikamız

Borsamız, gelişen bilgi ve iletişim teknolojinin gerekliliklerini kullanma yeteneği geliştirecek, üyelere ve kurumlara örnek olacak şekilde bu teknolojileri kullanacaktır. Yine bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile üyenin, ilin ve ülkenin katma değer sağlamasına katkı sağlayacak. Özellikle bilgi güvenliği başta olmak üzere, bu teknolojilerin risk değerlendirmelerini yapacak ve stratejiler geliştirerek, acil durum önlemlerini alacaktır.

2. BORSA HAKKINDA GENEL BİLGİLER



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.

2.1 BORSAMIZIN GÖREVLERİ NELERDİR?

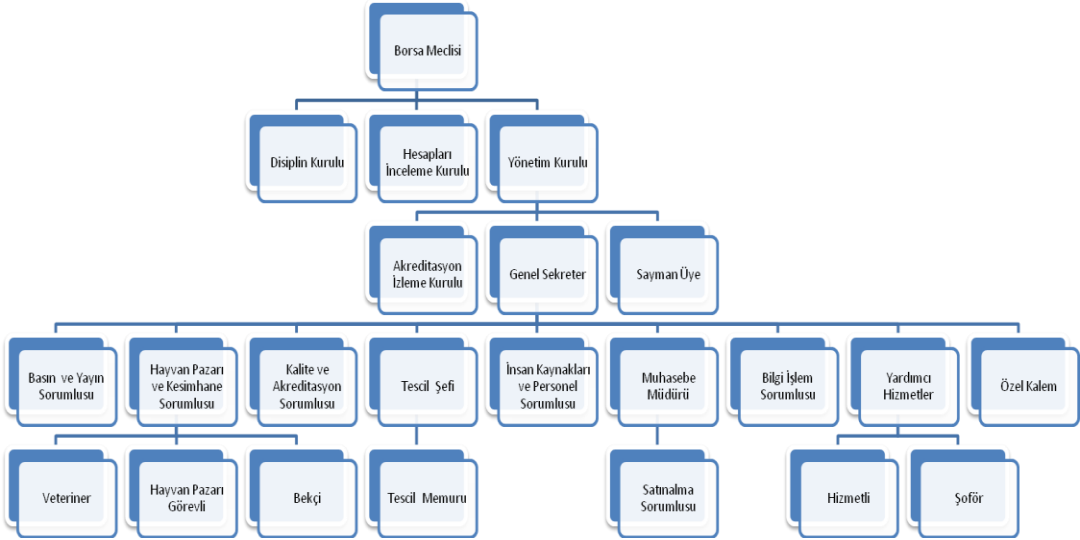
- Borsaya dahil maddelerin, borsada alım satımını tanzim ve tescil etmek,
- Borsaya dahil maddelerin borsada oluşan her günlük fiyatlarını usulü dairesinde, tespit ve ilan etmek,
- Alıcı ve satıcının, teslim ve teslim alma ile ödeme bakımından yükümlülüklerini, muamelelerin tasfiye şartlarını, fiyatlar 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,

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



	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi	
09.06.2018			5/11	

- 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.

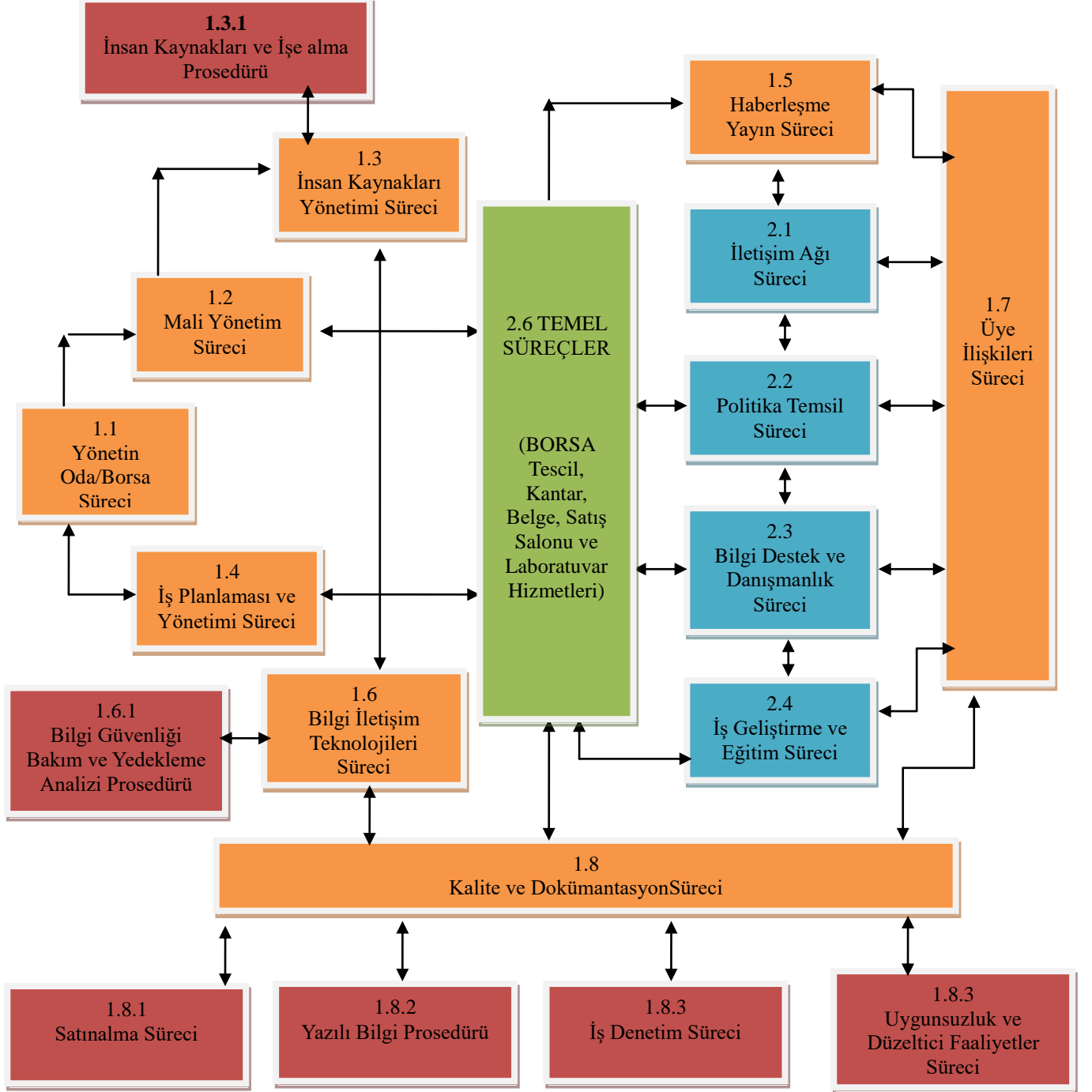
2.2 BORSA ORGANİZASYON YAPISI





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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi 09.06.2018	

2.3 BORSA PROSESLERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi	
		09.06.2018	7/11	



2.4 TARAFLARIN 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"> 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	<ol style="list-style-type: none"> İlgi Ve 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 Lobcilik Faaliyeti Bilgilendirme Ve Eğitimler
Borsa Yönetim Kurulu	<ol style="list-style-type: none"> Tam Katılım Ve Nitelikli Personel Motivasyon Ve Saygınlık Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları Eğitim Ve Etkinlik Proses Hedefleri İle Stratejik Plana Uygunluk
Borsa Meclisi	<ol style="list-style-type: none"> Tam Katılım Nitelikli Personel Motivasyon Ve Saygınlık Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları Eğitim Ve Etkinlik
Akreditasyon İzleme Komitesi	<ol style="list-style-type: none"> Tam Katılım Ve Nitelikli Personel Motivasyon Ve Saygınlık Uygun Altyapı Ve Çevre Şartları Proses Performans Hedefleri Ve Stratejik Plan İlerleme Durumları (Veri) Uygunsuzluk Ve Önleyici Faaliyet Kayıtları Üye Memnuniyet Ve Memnuniyetsizlik Analizi (Şikayet, Talep, Öneri Vs) Kaynakların Sağlanması
Türkiye Odalar Ve Borsalar Birliği	<ol style="list-style-type: none"> Yasa Ve Yönetmeliklere Uygunluk Tobb Etkinliklerine Katılım Görüş Ve Öneri Geliştirme Ekonomi İstatistikler
Tedarikçiler	<ol style="list-style-type: none"> Satın Alma Hacmi Süreklilik Ve Zamanında Ödeme Eksiksiz Sipariş

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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi	
		09.06.2018	8/11	

2.5 İÇ DIŞ HUSUSLAR (PAYDAŞLIK İLİŞKİSİ)



PAYDAŞ	PAYDAŞLIK KONUSU	PAYDAŞLIK YAPISI	KRİTİKLİK DEĞERİ
TOBB	Akreditasyon sistemi, Personel ve Yönetici Eğitimleri, bilgi paylaşımı	Dış paydaş	İşbirliği yap
ÜYELER	Müşteri, Bilgi paylaşımı, hizmet ve işbirliği, eğitim	Dış paydaş	İşbirliği yap
MECLİS KURULU VE YÖNETİM	Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma	İç paydaş	İşbirliği yap
DİSİPLİN KURULU	Şikayetleri inceleme	İç paydaş	İşbirliği yap
HESAPLARI İNCELEME KOMİSYONU	Aylık Mizan ve masraf listelerini ön denetim bir.	İç paydaş	İşbirliği yap
BORSA PERSONELİ	Planın Gerçekleştirilmesi	İç paydaş	İşbirliği yap
VALİLİK	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
BELEDİYE	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ-I VELİ ÜNİVERSİTESİ	Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
NEVŞEHİR ZİRAAT ODASI	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
NİĞDE TİCARET BORSASI	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İzle
NEVŞEHİR TİCARET VE SANAYİ ODASI	Ortak proje ve lobi faaliyetleri	Dış paydaş	İşbirliği yap
TKDK	İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek	Dış paydaş	İşbirliği yap
NEVŞEHİR GIDA TARIM HAYVANCILIK İL MÜDÜRLÜĞÜ	Tarım ve Hayvancılık alanında bilgi paylaşımı ve ortak proje gerçekleştirilmesi	Dış paydaş	İşbirliği yap
YAZILI VE GÖRSEL BASIN	Borsanın faaliyetlerinin kamuoyuna duyurulması	Dış paydaş	İşbirliği yap
AHİLER KALKINMA AJANSI	Proje danışmanlık hizmeti ve destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
KOSGEB	Eğitim ve destek	Dış paydaş	İşbirliği yap
TSE İL MÜDÜRLÜĞÜ	ISO 9001 Belge yenilenmesi	Dış paydaş	İşbirliği yap

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.

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.

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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi	
		09.06.2018	9/11	

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

Nevşehir Ticaret Borsası , 5174 sayılı yasada belirtilen borsacılık hizmetleri

ISO 9001 KYS HARİÇ TUTMALAR

ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin 8.3 Tasarım ve Geliştirme , **7.1.5 Kaynakların izlenmesi ve ölçümü** , **8.5.5. Teslimat sonrası faaliyetler** maddeleri kullanım alanı olmadığından muaf tutulmuştur.

3.2 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.

3.3 TANIMLAR TERİMLER VE KISALTMALAR

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



ÜST YÖNETİM

Nevşehir 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.

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 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 BAĞLAM	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 İhtiyaç ve beklentilerin anlaşılması		Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	Paydaş Listesi



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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi	
		09.06.2018	10/11	

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
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
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		
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri			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 1.2 Mali Yönetim Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi	P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK) 2016-2019 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları Proses Kalite Hedefleri
6.3 Değişikliklerin Planlaması			
		7 DESTEK	
7.1 Kaynaklar	6.4 Kaynaklar		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	Madde 1.2 Mali Yönetim Madde 1.3 İnsan Kaynakları Madde 1.8 Kalite	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		

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

	NEVŞEHİR TİCARET BORSASI			
	KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI			
	EK.02	Rev.01	Revizyon Tarihi 09.06.2018	

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 DOKUMENTASYON
	ÇALIŞTIRILMASI		
8.1 Operasyonel planlama ve kontrol	7.1 İletişim	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.2.6 Oda Ve Ticaret Sicil Belge Verme Proses Kartı P.2.6.1 Hizmet Standartları Tablosu
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		
	7.8 Kararın Bildirilmesi		
	7.9 Şikayetin Kapatılması	Madde 1.8 Kalite	P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı
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 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 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 İyileştirme	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	
----------------------------------	--	------------------------	--