



**DÜZCE TİCARET BORSASI**

**KALİTE  
AKREDİTASYON  
EL KİTABI**



---

Düzce TİCARET BORSASI

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

---



|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 3/14            |                                                                                     |

## 1. ÖNSÖZ

### 1.1 MİSYONUMUZ

5174 Sayılı Kanun ve ilgili mevzuatlar çerçevesinde, çalışan ve üyelerin memnuniyet, gelişim ve yetkinliğini destekleyen, elindeki kaynakları en verimli şekilde kullanarak çağdaş borsacılık anlayışı ile hizmet veren, adil ve şeffaf piyasa ortamının oluşmasında etkin bir kuruluştur.

### 1.2 VİZYONUMUZ

Ticaret borsasına üye olmanın ayrıcalığını ve memnuniyetini yaşayan üye profiline sahip olan, kurumsal kapasitesini sürekli geliştiren, güçlü tarımsal politikaların oluşturulmasında söz sahibi olan ve bölgesinin uluslararası standartlarda kalkınmasına öncülük eden örnek bir kuruluş olmaktadır.



### 1.3 KALİTE POLİTİKASI

Çağdaş Borsacılık Anlayışı İçinde,  
Üreticilerimizin ve Üyelerimizin Mahsulünü Kıymetlendirmek,  
Üyelerin ve Hizmet Alanların, Beklenti ve İhtiyaçlarını  
Yasal Şartlar Çerçevesinde Karşılıyarak Memnuniyetlerini Sağlamak,  
Kalite Yönetim Sisteminin Şartlarına Uyarak Etkinliğini Sürekli İyileştirmektir.

### 1.4 TEMEL DEĞERLERİMİZ

- Güvenilirlik
- Şeffaflık
- Katılımcılık
- Gelişimcilik
- Verimlilik

|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 4/14            |                                                                                     |

### 1.5 BORSA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Borsamız 03.11.1994 tarih ve 1994/ 92 sayılı bakanlar kurulu kararı ile kurularak 1995 yılı başından itibaren hizmet vermeye başlamıştır.

Borsamızın kotasyonuna dahil ana maddesi Fındık olup, diğer kotasyon maddeleri; buğday, arpa, çavdar, mısır, nohut, buğday unu, kuru fasulye, mercimek, kasaplık büyükbaş ve küçükbaş canlı hayvan, et, süt, yumurta, peynir, kümes hayvanları, tomruk, keresteden oluşmaktadır.

Ticaret Borsaları; 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanununun 28. Maddesinde belirtildiği gibi borsaya dahil maddelerin alım satımı ve borsada oluşan fiyatlarının tespit, tescil ve ilanı işleriyle meşgul olmak üzere kurulan kamu tüzel kişiliğine sahip kurumlardır.



Borsa denildiğinde genellikle hisse senetlerinin işlem gördüğü menkul kıymet borsaları akla gelmektedir. Ancak ticaret borsaları ile menkul kıymet borsalarını birbirinden ayıran fark; ticaret borsalarında zirai ve hayvansal ürünlerin işlem görmesidir.

Ticaret Borsaları, hukuki mevzuatla sınırları belirlenmiş mali ve idari özerkliğe sahip kurumlardır. Bir başka ifadeyle; devlete herhangi bir parasal yük getirmeden kendileri kaynak yaratan, kullanan, hatta kamu kuruluşlarına kaynak aktaran kuruluşlardır. Ayrıca, kendi üyeleri arasından seçimle gelmiş kurullar (Meclis ve Yönetim Kurulu) tarafından yönetilmektedir.

Ticaret borsaları piyasa ekonomisinin önemli bir parçasıdır. Çünkü, ticaret borsalarında, tarım ürünlerinin fiyatları, arz-talep koşullarına göre oluşmaktadır.

**ADI** : DÜZCE TİCARET BORSASI  
**ADRESİ** : D-100 KARAYOLU ÜZERİ İHSANİYE KÖYÜ MEVKİİ DÜZCE  
**TELEFON** : 0380 536 52 17  
**FAX** : 0380 536 52 18  
**WEB ADRESİ** : [www.duzcetb.org.tr](http://www.duzcetb.org.tr)  
**E-MAİL ADR.** : [duzcetb@tobb.org.tr](mailto:duzcetb@tobb.org.tr)



|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 5/14            |                                                                                     |

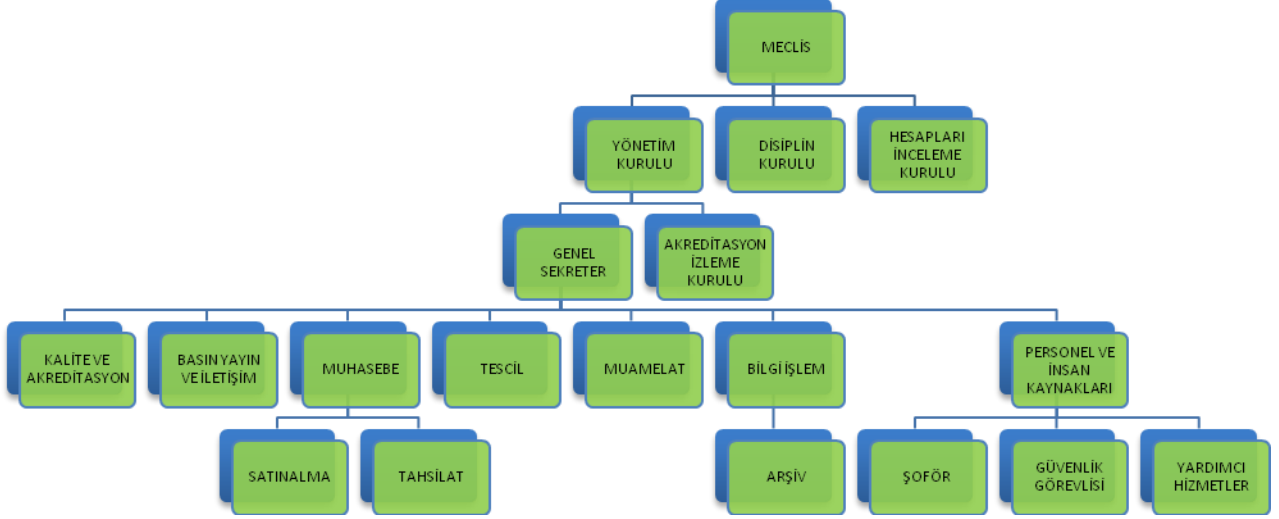
### 1.6 BORSAMIZIN GÖREVLERİ NELERDİR?

- 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<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|



|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 6/14            |                                                                                     |

## 1.7 BORSA ORGANİZASYON YAPISI

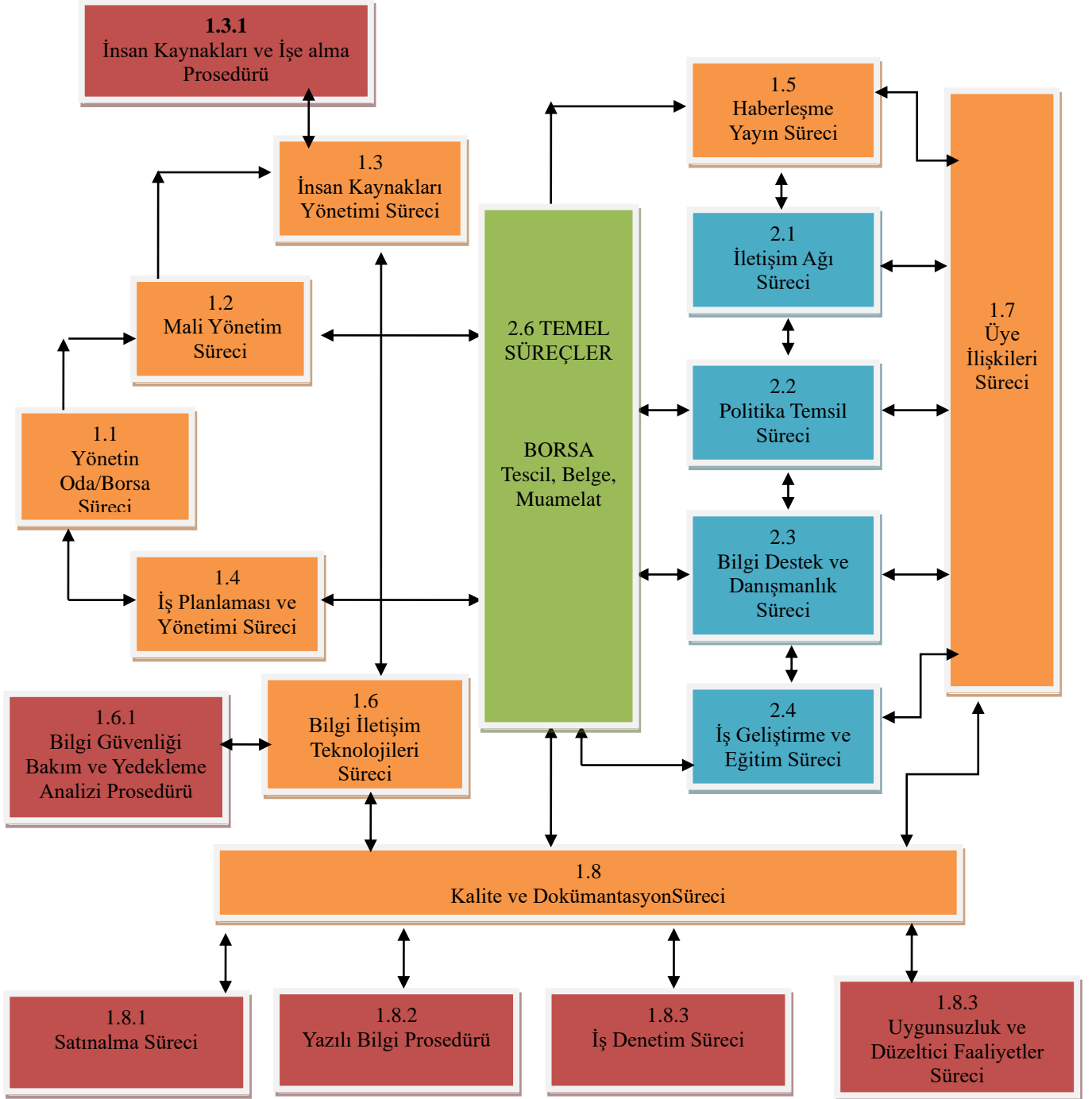


Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi



Onay  
Genel Sekreter

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 7/14            |                                                                                     |

### 1.8 BORSA PROSELERİ VE PROSEDÜRLER ETKİLEŞİM TABLOSU



|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 8/14            |                                                                                     |

## 2. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 2.1 KURULUŞUN VE BAĞLAMININ ANLAŞILMASI

DTB 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 ve ISO 9001 Kalite 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 BEKLETLERİNİN ANLAŞILMASI



Borsamız; ISO 9001:2015 KYS' 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></ol>                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|





|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 9/14            |                                                                                     |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <ol style="list-style-type: none"> <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 (Şikayet, 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>                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 2.3 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                  | İç Paydaş        | İşbirliği yap    |
| MECLİS KURULU VE YÖNETİM     | Yönetim faaliyetleri ve bütçe oluşturma                                | İç paydaş        | İşbirliği yap    |
| DİSİPLİN KURULU              | Şikâyetleri 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    |

|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 10/14           |                                                                                     |



| <b>PAYDAŞ</b>                                    | <b>PAYDAŞLIK KONUSU</b>                                                         | <b>PAYDAŞLIK YAPISI</b> | <b>KRİTİKLİK DEĞERİ</b> |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>BELEDİYE</b>                                  | İlimizde yapılacak yatırımlara destek vermek                                    | Dış paydaş              | İşbirliği yap           |
| <b>DÜZCE ÜNİVERSİTESİ</b>                        | Yapılacak Projeler konferans bilgi ve görüş paylaşımı, akademik destek          | Dış paydaş              | İşbirliği yap           |
| <b>DÜZCE ZİRAAT ODASI</b>                        | Ortak proje ve lobi faaliyetleri                                                | Dış paydaş              | İşbirliği yap           |
| <b>DÜZCE 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>DÜZCE 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>DOĞU MARMARA KALKINMA AJANSI</b>              | Proje danışmanlık hizmeti ve destek                                             | Dış paydaş              | İşbirliği yap           |
| <b>KOSGEB</b>                                    | Eğitim ve destek                                                                | Dış paydaş              | İşbirliği yap           |
| <b>TÜRK STANADARTLARI ENSTİTÜSÜ</b>              | 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<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 11/14           |                                                                                     |

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

Düzce Ticaret Borsası , 5174 sayılı yasada belirtilen borsacılık hizmetleri

### 3.2 ISO 9001 KYS HARIÇ 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 her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde uygulanabilir değildir.
- **8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler ;** İşlemlerin devamında yeniden değerlendirme ve kontrol aşaması yoktur.
- **7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü;** Borsamızda yürütülen faaliyetlere ilişkin her hangi bir izleme ve ölçme cihazları kullanılmamasından dolayı 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

Düzce 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<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |            |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |            |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |            |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00     | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
|                                                                                   |                                         | 07.05.2018 | 12/14           |                                                                                     |

#### 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 DOKÜMAN</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                                     | 6.1 Genel<br>6.2 Hedefler<br>6.3 Faaliyetler    | Madde 1.2 Mali Yönetim<br>Madde 1.6 Bilgi İşlem Teknolojileri<br>Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi | P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)<br>Proseslerin Risk Analizleri Tablosu<br>P.1.8.5 Risk Değerlendirme Prosedürü     |
| 6.2 Kalite hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için planlama                        |                                                 |                                                                                                      | P.1.1 Yönetim Oda/Borsa Mevzuatı Proses Kartı (YGG VE AİK)<br>2020-2024 Stratejik Plan ve Yıllık İş Planları<br>Proses Kalite Hedefleri |
| 6.3 Değişikliklerin Planlaması                                                    |                                                 |                                                                                                      |                                                                                                                                         |
|                                                                                   |                                                 | <b>7 DESTEK</b>                                                                                      |                                                                                                                                         |
| 7.1 Kaynaklar                                                                     | 6.4 Kaynaklar                                   | Madde 1.2 Mali Yönetim<br>Madde 1.3 İnsan Kaynakları                                                 | P.1.2 Mali İşler Proses Kartı<br>P.1.2.1 Bütçe Uygulama Prosedürü<br>P.1.1 Yönetim Oda Mevzuatı Proses                                  |

|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |        |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |        |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |        |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00 | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
| 07.05.2018                                                                        |                                         |        | 13/14           |                                                                                     |

| 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 1.8 Kalite                                                                                                  | Kartı (YGG VE AİK)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7.2 Yeterlilikler                                                                 | 5.3 Sorumluluk ve Yetki                                |                                                                                                                   | P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı<br>P.1.3.1 İnsan Kaynakları Ve İşe Alma Prosedürü<br>P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı<br>P.2.4 İş Geliştirme Ve Eğitim Proses Kartı                                                                                                                                                              |
| 7.3 Farkındalık                                                                   |                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.4 İletişim                                                                      |                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi                                                       |                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8 OPERASYON                                                                       | 7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI      |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8.1 Operasyonel planlama ve kontrol                                               | 7.1 İletişim                                           | Madde 1.7 Üye ilişkileri                                                                                          | P.1.5 Basın Yayın Proses Kartı<br>P.1.7 Üye ilişkileri Proses Kartı<br>P.1.7.1 Şikayet Yönetimi Prosedürü<br>P.1.8.1 Satın Alma Proses Kartı<br>P.2.1 İletişim Ağı Proses Kartı<br>P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı<br>P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı<br>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                            | Madde 1.8 Kalite                                                                                                  | P.1.8.4 Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyetler Proses Kartı                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7.8 Kararın Bildirilmesi                                                          | 7.8 Kararın Bildirilmesi                               |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.9 Şikayetin Kapatılması                                                         | 7.9 Şikayetin Kapatılması                              |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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                                | Madde 1.3 İnsan Kaynakları<br>Madde 1.4 İş Planlaması ve Yönetimi<br>Madde 1.7 Üye ilişkileri<br>Madde 1.8 Kalite | Müşteri Memnuniyeti Sonuçları<br>P.1.3 İnsan Kaynakları Proses Kartı<br>P.1.7 Üye ilişkileri ve Şikayetleri Ele Alma Proses Kartı<br>P.2.2 Politika Temsil Ve Görüş Oluşturma Proses Kartı<br>P.2.3 Bilgi, Danışmanlık Ve Destek Proses Kartı                                                                                      |
|                                                                                   | 8.2 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirmesi            |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                   | 8.3 Şikayetleri Ele Alma Prosesi İle İlgili Memnuniyet |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                   | 8.4 Şikayetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi          |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9.2 İç denetim                                                                    | 8.5 Şikayetleri Ele Alma                               | Madde 1.8 Kalite                                                                                                  | P.1.8.3 İç Denetim Proses Kartı                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                  |  |                        |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|
| Hazırlayan<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|

|                                                                                   |                                         |        |                 |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>DÜZCE TİCARET BORSASI</b>            |        |                 |  |
|                                                                                   | <b>KALİTE VE AKREDİTASYON EL KİTABI</b> |        |                 |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>EK.02</b>                            | Rev.00 | Revizyon Tarihi |                                                                                     |
| 07.05.2018                                                                        |                                         |        | 14/14           |                                                                                     |

**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                                    |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                              | Prosesinin Tetkiki                                            |                                                                                   |                                                                   |
| 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<br>Madde 1.8 Kalite<br>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<br>Yönetim Temsilcisi |  | Onay<br>Genel Sekreter |  |
|----------------------------------|--|------------------------|--|