



**ANKARA TİCARET BORSASI**  
**YGG TOPLANTISINDA KARARLAŞTIRILAN**  
**KALİTE HEDEFLERİ -2017 YILI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PL-07</b>
Yürürlük Tarihi	<b>03.12.2007</b>
Revizyon No	<b>01</b>
Revizyon Tarihi	<b>01.05.2014</b>
Sayfa No	<b>1/5</b>

SIRA	PROSESLER	HEDEF	SORUMLU	STRATEJİLER	EYLEM PLANI
1	Kalite Hedefleri	% 80 ulaşılması	Yönetim Temsilcisi	Hedefler izlenecek.	Kalite hedeflerine ulaşılmadığı takdirde ilgili hedefler konusunda gerekli Personele Genel Sekterlik tarafından iş takibine yönelik toplantılar düzenlenmesi
2	Eğitim	Yılda en az 8 eğitim gerçekleştirmek.	Yönetim Temsilcisi Genel Sekreterlik	Yıllık plan oluşturulacak ve kaynaklar belirlenecek.	Öngörülen Eğitim planının uygulanamadığı durumlarda ilgili eğitimlerin gerçekleştirilebilmesi için Yönetim Kuruluna teklif sunulması
3	Bakım-Onarım	Plana % 90 uymak	Bakım Sorumluları	Prosedür ve plan çerçevesinde gerçekleştirmek.	Bakım programlarının prosedür çerçevesinde gerçekleştirilmediği durumlarda kritik noktaların tespit edilerek sorunun giderilmesi

**Hazırlayan**  
**Yönetim Temsilcisi**

**Onaylayan**  
**Genel Sekreter**



**ANKARA TİCARET BORSASI**  
**YGG TOPLANTISINDA KARARLAŞTIRILAN**  
**KALİTE HEDEFLERİ -2017 YILI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PL-07</b>
Yürürlük Tarihi	<b>03.12.2007</b>
Revizyon No	<b>01</b>
Revizyon Tarihi	<b>01.05.2014</b>
Sayfa No	<b>2/5</b>

4	Uygunsuz Hizmet	% 5'in altında tutmak	Proses Sorumluları	Hedefler izlenecek.	Uygunsuz hizmet ile karşılaşılan durumlarda Proses sorumluları ile ilgili konu için Düzeltici önleyici formların doldurularak uygunsuzluğun giderilmesi
5	Fuar organizasyonları	En az bir fuara katılım sağlamak	Yönetim Temsilcisi Genel Sekreterlik	Üyelerimize yönelik fuarlar takip edilerek uygun olan fuar organizasyonları yönetim kuruluna iletilecektir.	Düzenlenen Fuar organizasyonlarına katılım sağlanamaması durumunda üyeler ile temasa geçilerek fuar taleplerinin yeniden gözden geçirilmesi
6	Çalışan Memnuniyeti	% 83'ün üzerinde tutmak	Yönetim Temsilcisi	Çalışan anket değerlendirmeleri sonuçları dikkate alınacak	Anket sonuçlarında memnuniyet derecesinin %83 ün altında kalması durumunda personel memnuniyetsizliklerinin nedenleri ve bu nedenlerin bertaraf edilmesi amacıyla personel için toplantı organize edilmesi

**Hazırlayan**  
**Yönetim Temsilcisi**

**Onaylayan**  
**Genel Sekreter**



**ANKARA TİCARET BORSASI**  
**YGG TOPLANTISINDA KARARLAŞTIRILAN**  
**KALİTE HEDEFLERİ -2017 YILI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PL-07</b>
Yürürlük Tarihi	<b>03.12.2007</b>
Revizyon No	<b>01</b>
Revizyon Tarihi	<b>01.05.2014</b>
Sayfa No	<b>3/5</b>

7	Müşteri Memnuniyeti	% 83'in üzerinde tutmak	Yönetim Temsilcisi	Müşteri anket değerlendirmeleri sonuçları dikkate alınacak	Anket sonuçlarında memnuniyet derecesinin %83 ün altında kalması durumunda üye memnuniyetsizliklerinin nedenleri ve bu nedenlerin bertaraf edilmesi amacıyla üyeler için toplantı organize edilmesi
8	Müşteri Şikayeti	Oluşan şikayetlerin %70' ine çözüm bulmak	Yönetim Temsilcisi, Gezici Tescil Personeli, Proses Sorumluları	Şikayetlerin çözüme kavuşturulamaması durumunda Yönetim Kuruluna sevk edilmesi	Şikayetlerin çözüme kavuşturulamaması durumunda Yönetim Kuruluna sevk edilmesi
9	Laboratuvar Hizmetleri	Hizmetlerin kalitesini ve sayısını %6 artırmak	Genel Sekreterlik	Laboratuvarın hizmet kalitesinin artırılması için ekibin eğitim planlarını gerçekleştirmek	Laboratuvar hizmet kalitesinin sağlanamaması durumunda Yönetim Kurulu üyelerinden Laboratuvar ile ilgili sorumlu yönetici ile toplantı düzenlenmesi ve ilgili personellerin eğitime tabi tutulması

**Hazırlayan**  
**Yönetim Temsilcisi**

**Onaylayan**  
**Genel Sekreter**



**ANKARA TİCARET BORSASI**  
**YGG TOPLANTISINDA KARARLAŞTIRILAN**  
**KALİTE HEDEFLERİ -2017 YILI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PL-07</b>
Yürürlük Tarihi	<b>03.12.2007</b>
Revizyon No	<b>01</b>
Revizyon Tarihi	<b>01.05.2014</b>
Sayfa No	<b>4/5</b>

10	Akreditasyon	2014-2017 stratejik planın uygulanması.	Akreditasyon sorumlusu	Stratejik plan izleme sonucu gelişim alanları stratejik amaçlar ve hedefleri ve hedeflere ulaşmak için yapılacak faaliyetleri belirlemek	Stratejik Planın uygulanması ve izlenmesi noktasında yaşanan uygunsuzlukların Yönetim Kuruluna havale edilmesi
11	Gelişen teknoloji doğrultusunda ATB'nin tanıtımının etkinliğinin artırılması	En az bir organizasyon düzenlenmesi, yılda en az 4 adet dergi-gazete vb yayınlanması, görsel basında en az bir defa yer alınması.	Özel Kalem ve Muamelat, Genel Sekreterlik, Basın birimi	Tanıtımın etkinliğinin artırılması için yılda en az bir organizasyon faaliyeti düzenlemek ve görsel ve yazılı basını etkili bir şekilde kullanmak.	Tanıtım faaliyetlerinin hedeflerin altında kalması durumunda Yönetim Kuruluna havale edilmesi
12	Personelin arasındaki iletişim ve işbirliğinin güçlendirilmesi	Personele yönelik en az bir organizasyon düzenlenmesi	Genel Sekreterlik	Personel arasında iş birliği ve iletişimi artırmak, motivasyonu sağlamak.	Organizasyon faaliyetlerinin hedeflerin altında kalması durumunda Yönetim Kuruluna havale edilmesi.
13	Bölgenin iş ve yatırım potansiyelini artırmaya yönelik kurum ve kuruluşlarla ortak çalışmalar geliştirilmesi	Bölgede yer alan kurum ve kuruluşlarla en az bir organizasyon düzenlenmesi veya ortak çalışma yapılması	Genel Sekreterlik	Bölgenin kuruluşlarının rekabetini artıracak çalışmalarına destek vermek (Gıda Tarım Hayvancılık Bakanlığı, Kalkınma Ajansları, IPA vb.)	Organizasyon faaliyetleri ve ortak çalışmaların hedeflerin altında kalması durumunda Yönetim Kuruluna havale edilmesi.

**Hazırlayan**  
**Yönetim Temsilcisi**

**Onaylayan**  
**Genel Sekreter**



ANKARA TİCARET BORSASI  
**YGG TOPLANTISINDA KARARLAŞTIRILAN  
KALİTE HEDEFLERİ -2017 YILI**

Doküman Kodu	<b>KYT-PL-07</b>
Yürürlük Tarihi	<b>03.12.2007</b>
Revizyon No	<b>01</b>
Revizyon Tarihi	<b>01.05.2014</b>
Sayfa No	<b>5/5</b>

TARİH: 20 ŞUBAT 2017

ONAYLAYAN : EYÜP Ş. ÖMEROĞLU  
GENEL SEKRETER

Hazırlayan  
Yönetim Temsilcisi

Onaylayan  
Genel Sekreter