|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TETKİK EDİLECEK SÜREÇ / FAALİYET VE TETKİK BİLGİLERİ** | | | | | | |
| **Tetkikçi Adı Soyadı :**    **Bölüm / Doküman Adı :**    **Tetkik Türü : Planlı**  **Plan Dışı**     **Tetkik Tarihi :** | | | **İNCELENEN İLGİLİ DÖKÜMANLAR**     Kalite El Kitabı  Süreç Kalite Planı   Prosedür  Kalite Planı   Talimat  Hedef İzleme  Tabloları   Diğer ( incelenen diğer dokümanları yazınız.) | | | |
| **Sıra No** | **İlgili**  **Standart**  **Maddesi** | **Tetkikte Esas Olan Sorular** | **Bulgular/Kanıtlar**  **(uygunluk, uygunsuzluk, etkinlik, etkinsizlik varsa**  **uygunsuzluk rapor numarası vb.**  **bulgularınızı yazınız)** | **Alınan Cevap** | | **DF No** |
| **u** | **u.d** |  |
| **4. KURULUŞUN BAĞLAMI** | | | | | | |
| 1 | 4.1 | Kuruluşun hizmet kapsamını belirlerken ele alması gereken, hem de kuruluşa risk oluşturabilecek iç ve dış hususlar belirlenmiş mi? |  |  |  |  |
| 2 | 4.2 | Kuruluşta tüm ilgili tarafların şartları ve beklentileri alınmış mı? |  |  |  |  |
| 3 | 4.3 | Kuruluşun kapsamı 4.1 ve 4.2 maddeleri göz önünde bulundurularak belirlenmiş mi ve uygulanmayan maddeler açıklanmış mı? |  |  |  |  |
| 4 | 4.4 | Kuruluşta hangi süreçler oluşturulmuştur? |  |  |  |  |
| 5 | Süreç etkileşimi KEK te belirlenmiş mi? |  |  |  |  |
| 6 | Kuruluş için müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini etkileyecek faaliyetler süreç olarak belirlenmiş mi? |  |  |  |  |
| 7 | Tüm süreçler için, süreç tanım formlarında, kontrol kriterleri, hedefler, izlenme sıklığı, girdi çıktı, sorumlu, iş akışları ve kaynaklar belli mi? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. LİDERLİK** | | | | | | |
| 9 | 5.1 | Kalite politikasını şirkette nasıl yayıyorsunuz, personelin sisteme katılmasını nasıl sağlıyorsunuz? |  |  |  |  |
| 9 | Hedefler ve göstergeler politika çerçevesinde mi oluşturuldu, nerede değerlendiriliyor? |  |  |  |  |
| 10 | Hizmetler ile ilgili yasal şartlar belirlendi mi, çalışanlara nasıl iletiliyor? |  |  |  |  |
| 11 | Kaynak ihtiyaçlarını sağlıyor musunuz? |  |  |  |  |
| 12 | Müşteri memnuniyetini nasıl ölçüyorsunuz? |  |  |  |  |
| 13 | Risk değerlendirmesinde müşteri memnuniyetini nasıl ele alıyorsunuz? |  |  |  |  |
| 14 | 5.2 | Kalite politikasında çalışanlara ve müşterilere hangi mesajlar verilmiş, tüm çalışanlara politika nasıl duyuruldu? |  |  |  |  |
| 15 | Politikada sürekli iyileştirme ve uygulanabilir şartlara uyma taahhüdü yer alıyor mu? |  |  |  |  |
| 16 | İlgili tarafların erişimine açılmış mı? |  |  |  |  |
| 17 | 5.3 | Personel Görev tanımları yapıldı ve personel görevlerinin bilincinde mi? |  |  |  |  |
| 18 | Müdürler düzeyinde vekâletler belirlendi mi? |  |  |  |  |
| 19 | Görev tanımlarının dağıtımı nasıl ve neye göre yapıldı? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 |  | Sorumluluk verilen kişilere yetki de verildi mi? |  |  |  |  |
| **6. PLANLAMA** | | | | | | |
| 21 | 6.1 | Kuruluşta iç ve dış konular ele alınarak süreçlere ilişkin faaliyetlerin yerine getirilmesi sırasında oluşabilecek riskler belirlenmiş mi? |  |  |  |  |
| 22 | 6.2 | Kalite politikasındaki her bir taahhüt için ölçülebilir hedefler belirlenmiş midir? |  |  |  |  |
| 23 | Kalite hedeflerine ulaşılması için sorumlu, strateji ve süreyi içeren bir planlama yapılmış mı? |  |  |  |  |
| 24 | Kalite hedeflerinizi hangi sıklıkta nasıl takip ediyorsunuz? |  |  |  |  |
| 25 | 6.3 | KYS değişikliklerin planlanması ve uygulanmasını nasıl yapıyorsunuz? |  |  |  |  |
| **7. DESTEK** | | | | | | |
| 26 | 7.1 | Müdürlükte gerekli bina, ekipman ve araç ihtiyaçları sağlanmış mı? |  |  |  |  |
| 27 | Personel için gerekli teçhizat, çalışma ortamı, aydınlatma, ısıtma, ekipman vs. sağlanıyor mu? |  |  |  |  |
| 28 | Sosyal ve fiziksel ortam belirlenmiş mi? |  |  |  |  |
| 29 | Kuruluşta kullanılan kritik ölçme cihazları için bir kalibrasyon planı oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |
| 30 | Kuruluşta tecrübeli personelin bilgi birikimini ve eğitim, seminer, konferans vb. etkinliklere katılan personel kazanımlarını paylaşmak için bir yöntem geliştirilmiş mi? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 31 | 7.2 | Yetkinlik hangi belgelerde belirlenmiş ve gösterilmiştir? |  |  |  |  |
| 32 | Planlı ve plan dışı eğitimler nasıl yapılır? Bununla ilgili bir prosedür oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |
| 33 | Etkinlik nasıl ölçülür? |  |  |  |  |
| 34 | Gerçekleşen eğitimlere ait kayıtlar ve etkinlik değerlendirmeleri? |  |  |  |  |
| 35 | Oryantasyon eğitimi nasıl yapılır, örnek? |  |  |  |  |
| 36 | Personel alımlarını neye göre yapıyorsunuz? |  |  |  |  |
| 37 | İhtiyaç olduğunda kurum içi eğitimi nasıl planlıyorsunuz? |  |  |  |  |
| 38 | 7.3 | KYS ile ilgili kurumda farkındalığı nasıl oluşturdunuz? |  |  |  |  |
| 39 | 7.4 | Kurum içi iletişim nasıl sağlanıyor? |  |  |  |  |
| 40 | Kurum, hizmet verdiği kesim ile iletişimini nasıl sağlıyor? |  |  |  |  |
| 41 | 7.5 | KYS dokümanlarının formatı belirlenmiş mi? | prosedür |  |  |  |
| 42 | Dokümanları kimlerin hazırladığı ve onayladığı ve doküman kodlama sistemi belli mi? |  |  |  |  |
| 43 | Doküman dağıtım nasıl yapılır? Elektronik ortam/basılı kopya nasıl yapılmaktadır? |  |  |  |  |
| 44 | Ana doküman listesi var mı?  Kullanılan dokümanlar güncel mi? |  |  |  |  |
| 45 | Revizyon talebi nasıl yapılır ve değerlendirilir? |  |  |  |  |
| 46 | Dış kaynaklı doküman listeniz var mı, güncelliğini nasıl sağlıyorsunuz? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 47 |  | Kayıtlarınız nasıl saklanıyor? | Prosedür |  |  |  |
| 48 | Arşivde tasnifleme yöntemi, yangın ve haşereye karşı önlem? |  |  |  |  |
| 49 | Kayıtlarınızın saklama süreleri nedir ve neye göre belirlenir? |  |  |  |  |
| **8. OPERASYON** | | | | | | |
| 50 | 8.1 | Operasyonel süreçler ve iş akışları oluşturulmuş mu? |  |  |  |  |
| 51 | 8.2 | Müşteri ile iletişim nasıl sağlanıyor? |  |  |  |  |
| 52 | Müşteri şikayetleri nasıl değerlendiriliyor? |  |  |  |  |
| 53 | Müşteriye geri dönüş sağlanıyor mu? . |  |  |  |  |
| 54 | Müşteri tarafından beyan edilmeyen fakat bizim tarafımızdan bilinmesi gereken şartlar nelerdir? |  |  |  |  |
| 55 | Hizmetler ile ilgili yasal şartlar nelerdir? |  |  |  |  |
| 56 | Verilen hizmetle ilgili yasal ve diğer şartlar neler, hizmet başvurusu nasıl alınıyor? |  |  |  |  |
| 57 | 8.4 | Satın alma işlemi nasıl yapılır? (örnekleri görülmesi) |  |  |  |  |
| 58 | Birimlerden talep nasıl gelir, değerlendirmesi, Geçmişte satın alınan mal ile ilgili sipariş formu, sevk irsaliyesi ve tedarikçi değerlendirmesi var mı? Örnek üzerinden gidilir. |  |  |  |  |
| 59 | Hizmet satın alma kriterleri belirlenmiş mi? |  |  |  |  |
| 60 | Tedarikçilerin ilk seçim kriterleri nelerdir? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 61 |  | Satın alınan ürünün, hizmetin, prosesin doğrulaması hangi kriterlere göre yapılıyor? |  |  |  |  |
| 62 | Satın alınan malzemelerin ve dış kaynaklı proseslerin girdi kontrolleri nasıl yapılıyor, kayıtları tutuluyor mu? |  |  |  |  |
| 63 | Satın alma şartnamelerini kim hazırlar? |  |  |  |  |
| 64 | 8.5 | İzleme ve ölçüm yapılan cihazlar kalibre edilmiş mi? |  |  |  |  |
| 65 | Sunulan Hizmetler ile ilgili hangi dokümanlar var? |  |  |  |  |
| 66 | Kayıtlar istenilen şekilde doldurulmuş mu? |  |  |  |  |
| 67 | Hizmet sunumu için gerekli altyapı ve çalışma ortamı sağlanmış mı? |  |  |  |  |
| 68 | Süreç tanım formlarında yer alan kaynak ihtiyaçları sağlanmış mı? |  |  |  |  |
| 69 | Geriye dönük bir bilgiye ulaşmak için izlenebilirlik hangi yöntemle sağlanıyor? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 70 |  | Müşteriden veya dış tedarikçiden temin edilen bir girdi var mı? |  |  |  |  |
| 71 | Üretimde kullanılan girdilerin bir veya birkaçı müşteri veya tedarikçiden tarafından sağlanıyor mu? |  |  |  |  |
| 72 | Müşteriden alınan girdilere girdi kontrolü yapılıyor mu? |  |  |  |  |
| 73 | Girdi uygun değilse veya zarar gördüyse müşteriye bildiriliyor mu?  Kayıtlar tutuluyor mu?  Ya da Müşteriye ait gizli bilgiler veya çizimler var mı? Gizli belgeler varsa gizliliği nasıl sağlanıyor? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 74 |  | Müşteriden alınan girdiler uygun koşullarda saklanıp muhafaza ediliyor mu? |  |  |  |  |
| 75 | 8.6 | Hizmet sektörü ise hizmetin uygunluğunu hangi parametrelerle kontrol ederler?( İmza ve paraf, dosya muhteviyatının kontrolü yazışmaların hiyerarşik olarak kontrol edildiğini gösterir.) |  |  |  |  |
| 76 | 8.7 | Kontroller ve uygun olmayan ürün ile ilgili uygulamalar tanımlanmış mı? | Prosedür, |  |  |  |
| 77 | Uygunsuzluk kayıtlarını görebilir miyiz? |  |  |  |  |
| 78 | Test edilen uygunsuzluğun giderilmesi için alınan tedbirler nelerdir ve kimler tarafından karar verilir? |  |  |  |  |
| 79 | Uygun olmayan hizmet durumunda kime haber verilir, ne yapılır, kayıtlar? |  |  |  |  |
| **9. İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME** | | | | | | |
| 80 | 9.1 | Prosesler hangi yöntemlerle, nasıl izleniyor? |  |  |  |  |
| 81 | Proses hedeflerinin belirli aralıklarla değerlendirilmesi yapılıyor mu? |  |  |  |  |
| 82 | Planlanan sonuçlara ulaşılamadığında yapılan çalışmalar nelerdir? |  |  |  |  |
| 83 | Kuruluşta hangi konularda izlem ölçme yapılır? |  |  |  |  |
| 84 | Müşteri memnuniyetini hangi yöntemlerle ölçersiniz? |  |  |  |  |
| 85 | Müşteri memnuniyetiyle ilgili elde edilen sonuçlar nasıl değerlendirilir? |  |  |  |  |
| 86 | Değerlendirme sonrası faaliyet yapılıyor mu? |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 87 |  | Veri analizleri hangi konularda ve istatistiksel yöntemlerle yapılmaktadır? |  |  |  |  |
| 88 | Yapılan veri analizleri ne şekilde ve nerede değerlendiriliyor? |  |  |  |  |
| 89 | Veri analizleri, müşteri memnuniyeti, ürün şartlarına uygunluk, KYS performans ve etkinliği, risk ve fırsatlar, dış tedarikçiler için yapılmış mıdır?  Yapılan çalışmalar neler? |  |  |  |  |
| 90 | 9.2 | İç tetkik prosedürde tanımlanmış mı? |  |  |  |  |
| 91 | İç tetkik yapma periyotları nasıl belirleniyor? |  |  |  |  |
| 92 | Soru listeleri kim tarafından hazırlanıyor? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 93 |  | İç tetkik planlanan şekilde gerçekleşiyor mu? |  |  |  |  |
| 94 | Tetkikçi seçiminde tarafsızlık sağlanıyor mu? |  |  |  |  |
| 95 | İç tetkik sonucunda belirlenen uygunsuzlukların takip faaliyetleri nasıl yapılıyor? |  |  |  |  |
| 96 | 9.3 | YGG’yi ne sıklıkla yapıyorsunuz? |  |  |  |  |
| 97 | YGG’ye kimler katılıyor? |  |  |  |  |
| 98 | Son performans raporu? Dağıtımı? |  |  |  |  |
| 99 | YGG girdileri ve çıktıları nelerdir? (Madde 9.3.2 ve 9.3.3 maddelerini kapsıyor mu ?) Son YGG toplantı tutanağı görebilir miyiz? |  |  |  |  |
| **10. UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET** | | | | | | |
| 100 | 10.2 | Prosedür, DF’ler için bilgi kaynaklarımız neler, kimler talepte bulunabilir, talepleri kim değerlendirir? |  |  |  |  |
| 101 | DF’lerin tespitinde, kontrolünde ve kapatılmasında kimler yetkilendirilmiştir? |  |  |  |  |
| 102 | Tamamlanan DF ile ilgili dokümanlar birimlerde ve yönetim temsilcisinde mevcut mu? |  |  |  |  |
| 103 | DF’lerin etkinliği gözlenmiş ve takibi yapılmış mı? (Örnek DF ler..) |  |  |  |  |