|  |
| --- |
| **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..)  |   |   |   |   |